

Le partenariat entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes de Suisse romande :

Quelles perspectives pour l'avenir ?

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

par :
Lauriane GIROUD

Conseiller au travail de Bachelor :
Michel GORIN, chargé d'enseignement HES

**Genève, 16 juillet 2012
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)
Filière Information Documentaire**

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 16 juillet 2012

Lauriane Giroud

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce mémoire et plus particulièrement les personnes et les institutions suivantes :

- Laurent Voisard, mon mandant et directeur de Bibliomedia, pour m'avoir proposé le sujet de ce mémoire et pour la bonne collaboration tout au long du travail
- Toute l'équipe de Bibliomedia et plus particulièrement Katia Furter, Frédérique Mercier et Grégoire Monnat, pour avoir pris le temps de répondre à mes questions
- Michel Gorin, mon conseiller pédagogique, pour sa disponibilité et ses conseils
- Olivier Moeschler, professeur à la HEG, pour ses conseils avisés en matière de technique d'enquête
- Laure Mellifluo, assistante à la HEG, pour son aide et sa disponibilité
- Valérie Bressoud Guérin, directrice de la Médiathèque Valais de St-Maurice, pour avoir accepté d'être ma jurée
- Toutes les bibliothèques qui ont participé à l'enquête, pour leur engagement, et plus particulièrement celles qui m'ont accordé des entretiens, pour leur bon accueil et leur disponibilité
- Mes camarades de la HEG, pour toute l'aide apportée et avec lesquels j'ai passé trois superbes années

Résumé

La fondation Bibliomedia Suisse souhaite améliorer le partenariat qu'elle entretient avec ses bibliothèques clientes de Suisse romande. L'objet de ce travail est de proposer des solutions pour améliorer les prestations et services du Bibliocentre de la Suisse romande, en prenant en compte les besoins de ses bibliothèques clientes.

Un état de l'art dans la littérature a tout d'abord été effectué, afin de connaître la situation actuelle et les perspectives d'avenir des institutions dont les missions sont similaires à celles de Bibliomedia. La seconde étape du travail a consisté à faire un état des lieux des ressources de la fondation, de ses prestations et de son public. Elle a permis de poser les bases pour la suite du travail, notamment en dressant un panorama des bibliothèques clientes de la fondation. Ces dernières ont ensuite été catégorisées d'après différents critères, en vue d'établir une typologie des publics de la fondation. L'étape suivante a été celle de la réalisation d'une enquête menée par questionnaire et entretiens auprès des bibliothèques clientes et du personnel du Bibliocentre. Celle-ci avait pour but d'évaluer la satisfaction et les besoins des bibliothèques, et de recueillir l'avis des collaborateurs sur les prestations, ainsi que sur l'organisation interne du Bibliocentre. Enfin, à partir des résultats obtenus, des recommandations ont été émises pour l'amélioration des services et des prestations.

Les conclusions de ce travail suggèrent à Bibliomedia la réorientation de ses missions en priorisant certains services, qui, avec les changements importants que connaissent actuellement les bibliothèques, demandent encore à être développés.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Liste des Tableaux	vii
Liste des Figures.....	vii
Introduction	1
1. Etat de l'art.....	5
1.1 Introduction.....	5
1.2 Recherche documentaire	5
1.3 Les bibliothèques départementales de prêt (France).....	5
1.4 Les Réseaux BIBLIO régionaux (Québec).....	7
1.5 Les <i>Fachstellen</i> (Allemagne).....	8
2. Etat des lieux	11
2.1 Méthodologie	11
2.2 Les ressources matérielles	11
2.3 Les ressources humaines	12
2.4 Les ressources financières.....	12
2.5 Les prestations à destination des bibliothèques.....	13
2.5.1 Prêt de documents.....	13
2.5.1.1 Collections.....	13
2.5.1.2 Modalités de prêt.....	13
2.5.1.3 Déroulement du prêt	14
2.5.2 Prêt de matériel d'animation	15
2.5.3 Animations.....	15
2.5.4 Conseil aux bibliothèques	16
2.5.5 Ressources informationnelles	17
2.5.5.1 Site Web.....	17
2.5.5.2 Publications	17
2.6 Le public du service de prêt aux bibliothèques.....	17
2.6.1 Méthodologie	17
2.6.2 Analyse du public.....	18
3. Catégorisation des bibliothèques clientes.....	20
3.1 Méthodologie	20
3.2 Résultats	20
3.2.1 Localisation et taille des communes.....	20
3.2.2 Types de SID.....	22
3.2.3 Informatisation	22
3.2.4 Fréquentation du Bibliocentre	23
4. L'enquête de satisfaction et des besoins.....	25
4.1 Introduction.....	25

4.2	Méthodologie	26
4.2.1	<i>Démarche qualitative</i>	26
4.2.1.1	Enquête par entretiens auprès du public	26
4.2.1.2	Enquête par entretiens auprès du personnel.....	27
4.2.1.3	Traitement et analyse des résultats	28
4.2.2	<i>Démarche quantitative</i>	28
4.2.2.1	Elaboration du questionnaire en ligne.....	28
4.2.2.2	Soumission du questionnaire	30
4.2.2.3	Traitement et analyse des résultats	30
4.3	Résultats	31
4.3.1	<i>Questionnaire en ligne</i>	31
4.3.1.1	Profil des répondants	31
4.3.1.2	Profil des bibliothèques	32
4.3.1.3	Accueil.....	34
4.3.1.4	Prêt de documents	35
4.3.1.5	Catalogue.....	38
4.3.1.6	Animations.....	38
4.3.1.7	Conseil aux bibliothèques	39
4.3.1.8	Publications	40
4.3.1.9	Communication	41
4.3.1.10	Satisfaction générale.....	41
4.3.1.11	Attentes et suggestions	42
4.3.1.12	Remarques générales	42
4.3.2	<i>Entretiens avec les bibliothèques clientes.....</i>	43
4.3.2.1	Profil des interviewés	43
4.3.2.2	Accueil.....	43
4.3.2.3	Prêt de documents	43
4.3.2.4	Catalogue.....	46
4.3.2.5	Animations.....	47
4.3.2.6	Conseil aux bibliothèques	47
4.3.2.7	Publications	48
4.3.2.8	Communication	48
4.3.2.9	Satisfaction générale.....	49
4.3.2.10	Remarques générales	49
4.3.3	<i>Entretiens avec le personnel du Bibliocentre.....</i>	49
4.3.3.1	Avis général sur l'accueil.....	49
4.3.3.2	Tâches dédiées à l'accueil et organisation	50
4.3.3.3	Propositions d'amélioration de l'accueil	50
4.3.3.4	Avis sur la satisfaction et les besoins des bibliothèques clientes	50
4.3.3.5	Répartition des tâches et communication interne	51
4.3.3.6	Suggestions d'améliorations	51
4.3.4	<i>Synthèse des résultats.....</i>	54
5.	Recommandations	61
5.1	Introduction.....	61
5.2	Propositions d'amélioration des services et des prestations	62
5.2.1	<i>Accueil.....</i>	62
5.2.2	<i>Prêt de documents.....</i>	62
5.2.3	<i>Catalogue</i>	64
5.2.4	<i>Animations.....</i>	64
5.2.5	<i>Conseil aux bibliothèques</i>	65
5.2.6	<i>Publications</i>	65
5.2.7	<i>Communication.....</i>	66
5.3	Renouvellement de l'organisation interne	66

6. Bilan.....	68
Conclusion.....	69
Bibliographie	70
Annexe 1 Guide d'entretien.....	72
Annexe 2 Questionnaire en ligne.....	79
Annexe 3 Résultats du questionnaire en ligne.....	102

Liste des Tableaux

Tableau 1	Synthèse des résultats : propositions d'amélioration des services et prestations.....	55
-----------	---	----

Liste des Figures

Figure 1	Bibliothèques par canton	21
Figure 2	Taille des communes (en nombre d'habitants)	21
Figure 3	Types de SID.....	22
Figure 4	Les systèmes de gestion (SIGB)	23
Figure 5	Fréquentation 2011	24
Figure 6	Répartition des emprunts dans l'année.....	24

Introduction

Le mandant

Créée en 1920, Bibliomedia Suisse¹ est une fondation de droit public, subventionnée par la Confédération et les cantons. Ses trois Bibliocentres, situés respectivement à Lausanne, Soleure et Biasca, font partie d'une même entité et collaborent activement pour fournir les meilleurs services aux régions linguistiques qu'ils desservent. Bibliomedia a comme particularité de prêter ses collections à des collectivités et non pas à des particuliers comme le font la plupart des bibliothèques.

Bibliomedia a pour mission de favoriser le développement des bibliothèques de lecture publique en Suisse, notamment dans les régions insuffisamment pourvues. En leur procurant livres et autres médias, elle contribue ainsi à un certain équilibre entre les régions et les populations. Elle contribue à la promotion de la lecture et au libre accès à l'information.²

La fondation a principalement pour tâches de compléter et renouveler les fonds des bibliothèques de lecture publique ou scolaires, contribuer au lancement de nouvelles bibliothèques publiques locales ou régionales par des «aides de départ», mais également de proposer aux écoles des services de lecture suivie (titres en série), des collections pour la lecture personnelle et des collections de livres documentaires. En outre, elle fournit des livres et autres médias aux établissements hospitaliers, médicosociaux ou pénitentiaires et aux camps et colonies de vacances. Elle renseigne les bibliothèques sur les questions bibliothéconomiques et les soutient dans leurs activités culturelles. Finalement, elle propose des prestations à des organismes apparentés, en particulier la Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique (CLP).³

¹ Anciennement Bibliothèque pour tous (BPT)

² BIBLIOMEDIA SUISSE. Acte de fondation de Bibliomedia Suisse, art. 2. In : *Site de Bibliomedia*. Entré en vigueur le 1^{er} juin 2002 [En ligne]. http://www.buchstart.ch/fr/la_fondation/statuts/statuts_index.asp?navid=39 (consulté le 10.07.2012)

³ BIBLIOMEDIA SUISSE. Règlement d'organisation de Bibliomedia Suisse, art. 1. In : *Site de Bibliomedia*. Entré en vigueur le 1^{er} juin 2002 [En ligne]. http://www.buchstart.ch/fr/la_fondation/statuts/reglement_organisation.asp?navid=40 (consulté le 10.07.2011)

Cadre du mandat et objectifs du travail

Au fur et à mesure des années, l'environnement et les besoins des bibliothèques clientes de Bibliomedia n'ont cessé de se modifier. Certaines se professionnalisant, d'autres se fermant ou se réorientant. Le Bibliocentre de la Suisse romande souhaite se faire une image de ses partenaires conforme à la réalité d'aujourd'hui et préparer l'avenir en toute connaissance de cause. Dans quelle direction ses missions doivent-elles évoluer ? Quelles sont les prestations à développer ? En prenant connaissance de la situation actuelle de ses bibliothèques clientes et de leurs attentes vis-à-vis de ses services et prestations, la fondation se donnera les moyens d'adapter son offre au plus près de leurs besoins. Le mandat de ce travail de Bachelor a pour but d'améliorer le partenariat entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes de Suisse romande. Dans un souci d'efficacité et afin d'offrir un service aussi personnalisé que possible, la fondation a choisi de concentrer ses efforts sur un segment de sa clientèle en particulier. C'est pourquoi l'étude dont fait l'objet ce mémoire porte uniquement sur les bibliothèques de lecture publique de la région francophone, clientes du service de prêt aux bibliothèques.

Les objectifs généraux du mandat sont les suivants :

- Etudier le fonctionnement des emprunts et des prêts des ressources proposées par Bibliomedia aux bibliothèques
- Evaluer les besoins des bibliothèques clientes
- Vérifier l'adéquation des services et collections de Bibliomedia (par rapport aux besoins)
- Analyser chaque prestation proposée sous l'angle du rapport coût / efficacité / réponse aux besoins
- Proposer des solutions concrètes pour améliorer ce partenariat et le conseil aux bibliothèques, repérer les prestations à développer et les leviers à mettre en place.

Pour répondre à ces objectifs, une analyse de l'existant doit tout d'abord être effectuée. Elle consiste à faire un état de l'art dans la littérature professionnelle, dans des contextes similaires à celui de Bibliomedia, un état des lieux des prestations offertes aux bibliothèques par la fondation, ainsi qu'un état des lieux détaillé des bibliothèques clientes en Suisse romande, en se concentrant uniquement sur les bibliothèques publiques et les bibliothèques à la fois publiques et scolaires. Une fois les

bibliothèques recensées, elles peuvent être catégorisées suivant des critères déterminés au préalable. Une enquête doit ensuite être menée auprès des bibliothèques clientes afin de connaître leurs besoins actuels et leur avis sur la collaboration avec Bibliomedia. Elle est réalisée sous la forme d'entretiens auprès d'un échantillon de bibliothèques et d'un questionnaire envoyé à l'ensemble des bibliothèques clientes. Puis, les besoins sont comparés avec l'offre actuelle afin de déterminer quelles prestations doivent être améliorées. Chaque prestation peut être analysée sous l'angle du rapport coût, efficacité et réponse aux besoins. Enfin, il s'agit de proposer des solutions pour améliorer le partenariat entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes, à partir de l'analyse faite sur l'existant et les besoins. Les résultats serviront de programme de travail pour Bibliomedia et d'aide au développement des prestations.

Organisation du mémoire

La structure du présent mémoire s'articule autour de six grands chapitres. Elle suit les différentes étapes du travail pratique qui a été effectué pour répondre aux objectifs du mandat décrit précédemment. La plupart des chapitres sont introduits par une explication sur la méthodologie employée, suivie de la description des résultats obtenus.

Le premier chapitre du mémoire présente l'état de l'art, réalisé à partir des informations recueillies dans la littérature professionnelle. Il constitue la partie théorique de ce travail, en portant une réflexion sur l'avenir des institutions dont les missions sont similaires à celles de Bibliomedia Suisse.

Le deuxième chapitre est consacré à l'état des lieux, qui concerne aussi bien les différentes ressources du Bibliocentre de Suisse romande (matérielles, humaines et financières), que ses diverses prestations offertes aux bibliothèques et son public. Cette étape permet d'avoir une base solide pour mener à bien l'enquête réalisée auprès des bibliothèques clientes.

À la suite de cet état des lieux sont présentés les résultats de la catégorisation des bibliothèques clientes. Cette typologie a permis de segmenter la population étudiée selon divers critères et de déterminer l'échantillon des bibliothèques qui ont été interrogées lors de l'enquête menée par entretiens.

Le chapitre suivant présente en détail les différentes phases de l'enquête de satisfaction et des besoins, menée auprès des bibliothèques clientes du Bibliocentre. Il est divisé en trois parties. La première partie consiste en une introduction expliquant de

manière générale le but et les différentes étapes de l'enquête. La seconde partie expose la méthodologie employée aussi bien pour la démarche qualitative (enquête par entretiens), que pour la démarche quantitative (enquête par questionnaire). La dernière partie présente quant à elle l'analyse des résultats de l'enquête et une synthèse à partir de laquelle les axes d'amélioration ont pu être recherchés.

Des recommandations ont ensuite été faites à Bibliomedia pour améliorer son partenariat avec les bibliothèques.

Finalement, le dernier chapitre dresse un bilan du travail effectué et fait part des obstacles rencontrés. Une conclusion clôt le mémoire.

1. Etat de l'art

1.1 Introduction

La première étape de ce travail a consisté à faire un état de l'art dans la littérature professionnelle. La réflexion s'est portée sur l'avenir des institutions dont les missions sont similaires à celles de Bibliomedia, c'est-à-dire de favoriser le développement des bibliothèques de lecture publique et de promouvoir la lecture et le libre accès à l'information. Comment leurs missions ont-elles évolué au cours de ces dernières années et que projettent-elles pour l'avenir ? En partant de cette problématique, un tour d'horizon des bibliothèques de ce type, de plusieurs pays et régions différentes, a été effectué. Les systèmes français, québécois et allemand se rapprochant de celui de la Suisse, ils ont fait l'objet d'une étude approfondie. Ainsi, la situation actuelle de Bibliomedia a pu être comparée à celle de ses homologues étrangers.

1.2 Recherche documentaire

La recherche d'information sur le sujet a été effectuée en premier lieu sur Internet, puis dans les banques de données spécialisées en bibliothéconomie et science de l'information LISA et LISTA. La banque de données multidisciplinaire Francis a également été explorée. Les résultats de la recherche sur Internet ont permis d'avoir un aperçu général du fonctionnement des réseaux de bibliothèques dans les autres pays et de prendre connaissance des noms donnés aux institutions similaires à Bibliomedia. Une fois la terminologie employée dans les différents pays maîtrisée, la recherche dans les banques de données a pu être effectuée. Celle-ci a débouché principalement sur des articles du Bulletin des Bibliothèques de France (BBF). En outre, plusieurs travaux de diplôme et enquêtes ont été trouvés dans les collections numériques de l'ENSSIB, l'Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (<http://www.enssib.fr/collections-numeriques>). Les résultats obtenus concernent principalement les « bibliothèques départementales de prêt » de France, les « Réseaux BIBLIO régionaux » du Québec, ainsi que les « *Fachstellen* » d'Allemagne.

1.3 Les bibliothèques départementales de prêt (France)

La France est dotée d'un vaste réseau de bibliothèques de lecture publique. Les bibliothèques départementales de prêt (BDP), anciennement appelées bibliothèques centrales de prêt (BCP), y tiennent un rôle important depuis le début de leur création en 1945. Aujourd'hui au nombre de 96, elles sont présentes dans tous les

départements français, sauf les plus urbanisés.⁴ Depuis 1986, elles sont placées sous l'autorité des Conseils généraux des départements. Initialement, elles avaient pour mission de constituer et d'aider un réseau de bibliothèques publiques dans les communes de moins de 10'000 habitants. Elles sont aujourd'hui chargées de mettre en oeuvre la politique des Conseils généraux des départements en matière de développement de la lecture et des bibliothèques publiques. Elles aident les bibliothèques en leur fournissant des livres et autres médias, des conseils et des formations pour leurs équipes. Les BDP ont un rôle de médiateur entre les bibliothèques de leur réseau, ainsi qu'entre les bibliothèques et les élus locaux.

D'après une enquête qualitative de l'institut d'études et de sondage SCP Communication, réalisée en 2008 et dont un article est issu dans le BBF⁵, les BDP peuvent être catégorisées selon trois types de profils : traditionnel, intermédiaire et moderne. Ils ont été définis d'après le rapport que les bibliothèques entretiennent avec la modernité et selon plusieurs facteurs tels que la nature du département, les moyens financiers, le degré d'indépendance par rapport au Conseil général, la structuration du réseau de bibliothèques de proximité, ou encore leur niveau d'informatisation. Les BDP de type « traditionnel » sont de nos jours minoritaires. Leur fonctionnement n'a que très peu évolué depuis leur création et elles sont en retard par rapport au système général actuel des BDP. Leur rôle principal reste l'apport de documents. Pour le prêt, elles privilégient le bibliobus et une desserte directe à la population. Généralement situées en milieu rural, elles ont peu de moyens financiers et sont fortement dépendantes de leur tutelle. Leurs collections sont vieillissantes, avec en règle générale, une offre audiovisuelle inexistante. Elles ont des difficultés à se projeter dans l'avenir et à anticiper sur les questions des nouvelles technologies. En outre, les bibliothèques qu'elles desservent sont souvent très peu professionnalisées. Les BDP de type « intermédiaire » sont quant à elles majoritaires. À mi-chemin entre tradition et modernité, elles sont situées en milieux semi-urbains et ont la chance d'avoir une réelle marge de manœuvre par rapport à leur tutelle. Elles ont mis en place un système de prêt mixte (choix sur place ou desserte) et possèdent un fonds documentaire de bonne qualité. Les nouvelles technologies et la formation sont considérées comme un enjeu d'avenir. Finalement, les BDP de type « moderne », situées dans des

⁴ ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRÊT. Qu'est-ce qu'une BDP ? In : *Site de l'ADBDP* [En ligne]. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article732> (consulté le 13.07.2012)

⁵ WAHNRIK, Stéphane. Paysage et avenir des bibliothèques départementales de prêt. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2010, n° 2, p. 20-24. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0020-004> (consulté le 13.07.2012)

départements plutôt urbains et bénéficiant de moyens financiers satisfaisants, se distinguent par leur rapport au numérique et leur capacité à se projeter dans l'avenir. Leur réflexion sur la proposition d'une offre d'abonnements numériques est à un stade avancé et elles commencent à la mettre concrètement en place. Elles ne considèrent plus l'apport documentaire comme leur fonction principale, mais comme un complément à leur rôle de formateur, de conseiller et d'animateur culturel. Elles ont également comme particularité de disposer d'annexes départementales ouvertes au public, créant ainsi un lien avec l'utilisateur. Corinne Sonnier, actuelle présidente de l'ADBDP⁶, explique les raisons du caractère hétérogène des BDP :

« Il convient de rappeler que la création des "bibliothèques centrales de prêt (BCP)" s'est étalée sur une période allant de 1945 à 1986. Plus de quarante années d'écart expliquent, pour partie, le caractère hétérogène des BDP, ainsi que de leur réseau. Comme l'explique SCP Communication, les services proposés par les BDP aux bibliothèques municipales sont fortement liés à la structure du réseau lui-même, et évoluent au rythme du développement des bibliothèques. » (Sonnier, 2010 : 26-27)

Les BDP n'évoluent donc pas toutes à la même vitesse et de ce fait, les perceptions qu'elles ont de l'avenir ne sont pas les mêmes. Cependant, les BDP sont toutes confrontées à trois grands enjeux d'avenir : le défi numérique, le défi de l'animation des territoires et celui de l'intercommunalité qui est lié au contexte de réforme territoriale que connaît actuellement la France. La montée en puissance des intercommunalités pose en effet la question du partage des compétences entre les BDP et les bibliothèques intercommunales et amène les BDP à réfléchir sur une éventuelle ouverture de leurs équipements au public. Elles doivent également repenser leur rôle, depuis qu'Internet a pris une place prépondérante dans la société de l'information actuelle. Les collections ne sont plus au centre de leurs préoccupations, remplacées par l'action et l'animation culturelles.

1.4 Les Réseaux BIBLIO régionaux (Québec)

Au Québec, l'équivalent de la bibliothèque départementale de prêt est le Réseau BIBLIO régional, anciennement appelé centre régional de services aux bibliothèques publiques (CRSBP). Les Réseaux BIBLIO régionaux sont au nombre de onze, répartis sur l'ensemble du territoire québécois⁷. Ils sont issus des bibliothèques centrales de

⁶ Association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt

⁷ Ce chapitre s'appuie notamment sur l'article de Norman FINK et Richard BOIVIN : « Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques du Québec ». *Bulletin*

prêt (BCP), créées entre 1964 et 1983⁸. Appuyés financièrement par le Ministère de la Culture et des Communications, leur offre était tout d'abord destinée aux bibliothèques desservant des localités de moins de 5'000 habitants, puis a été étendue aux municipalités de plus de 5'000 habitants. Les Réseaux BIBLIO assument un rôle de *leader* sur la scène des bibliothèques québécoises. Ils offrent les mêmes types de services que les BDP françaises, comme le prêt de collections, la formation du personnel bénévole, le conseil et les projets d'animations. Mais contrairement à leurs homologues français, les Réseaux BIBLIO ont un caractère très homogène et coopèrent énormément entre eux, bien qu'ils soient indépendants. Ils ont par exemple des centrales d'acquisition, de catalogage et de reliure, appelés « Services techniques centralisés ». Ils partagent également une base de données bibliographiques intégrée commune à tous les réseaux, ainsi qu'aux bibliothèques affiliées à chacun de ces réseaux. Ce partage facilite le traitement documentaire et les échanges des collections (prêt entre bibliothèques). En outre, un Intranet/Extranet a été développé il y a quelques années, afin d'améliorer la productivité et les services offerts aux bibliothèques affiliées. Cette volonté de travailler en réseau se remarque également dans la gestion des technologies de l'information, fonctionnant sur un modèle coopératif similaire à celui du traitement documentaire. Le fonctionnement des Réseaux BIBLIO du Québec est donc définitivement basé sur la mise en commun, l'addition et le partage de ressources.

1.5 Les Fachstellen (Allemagne)

Un système de soutien aux bibliothèques municipales similaire à celui de la France et du Québec existe également en Allemagne. *Fachstellen* est le terme allemand désignant les bibliothèques fournissant des services aux bibliothèques de lecture publique, provenant de leur nom complet *Staatliche Fachstellen für öffentliche Bibliotheken* (Etablissements étatiques de conseil pour les bibliothèques de lecture publique). Les premières *Fachstellen* ont été créées autour de la Première Guerre

des Bibliothèques de France [en ligne]. 2001, n° 6, p. 80-85.
<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-06-0080-008> (consulté le 13.07.2012)

⁸ BURGHGRAEVE, Claire. Montérégie : un exemple de coopération à la québécoise. In : *Site de la bibliothèque départementale de prêt de Savoie et Haute Savoie, Savoie-biblio* [en ligne]. http://www.savoie-biblio.com/col_droite/ouvertures/ouverture-0/p5.htm (consulté le 13.07.2012)

mondiale et les suivantes après 1949. À ce jour, on en compte 25⁹, réparties dans les différents *Länder*. Leur mission est de soutenir les communes dans la création et le développement des bibliothèques de lecture publique. Elles offrent des services de conseil et de formation destinés aussi bien au personnel des bibliothèques qu'aux autorités publiques pour la réalisation et le développement des bibliothèques. Elles tiennent également un rôle important de médiateurs auprès des maires des communes, en les informant notamment de la situation des bibliothèques. En outre, les *Fachstellen* participent activement aux projets de construction de nouvelles bibliothèques. Une autre de leurs fonctions est le rééquilibrage des différences régionales en matière d'offre d'information et d'accès aux documents. Elles proposent diverses prestations de service comme la fourniture d'informations bibliographiques, ou encore, une assistance technique pour les bibliothèques qui en ont besoin. Cependant, les *Fachstellen* ne diffusent pas ou peu de documents. Finalement, elles incitent à la mise en œuvre des nouveaux médias et des nouvelles technologies¹⁰.

Les professionnels allemands n'ont pas tous le même point de vue sur la nature des *Fachstellen*. Certains les considèrent comme des organismes de services, et par conséquent, se fondent sur les besoins des bibliothèques. D'autres pensent que ce sont avant tout des organismes de promotion du développement qui doivent répondre aux besoins en services des bibliothèques uniquement si leur réponse peut avoir un réel impact sur le développement de ces dernières¹¹.

Les *Fachstellen* ont créé en 1952 un comité fédéral sous la forme d'un groupement de travail, dont le but est de favoriser l'échange national d'expériences et de défendre les intérêts communs. Des sessions annuelles, appelées « *Fachkonferenz* », offrent des cours de formation et permettent la coordination interrégionale de nouvelles mesures et de nouveaux concepts.

Depuis une dizaine d'années, les *Fachstellen* sont menacées de réductions budgétaires, de suppression de postes et même de fermeture. Par ailleurs, les

⁹ DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND. Staatliche Fachstellen für öffentliche Bibliotheken. In : *Portail des bibliothèques - Réseau de compétences pour les bibliothèques* [en ligne]. <http://www.bibliotheksportal.de/bibliotheken/bibliotheken-in-deutschland/bibliothekslandschaft/fachstellen.html> (consulté le 13.07.2012)

¹⁰ SEEFELDT, Jürgen, SYRE, Ludger. *Des portails sur le passé et le futur : les bibliothèques en Allemagne* [en ligne]. Hildesheim, Olms, 2007. www.goethe.de/kug/pro/ifla/franz.pdf (consulté le 13.07.2012)

¹¹ HEYDE, Konrad. Les missions des Fachstellen. In : *Site de l'ADBBDP* [en ligne]. Mis en ligne le 15.08.2005. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article497> (consulté le 13.07.2012)

Ministères de l'éducation et de la culture des *Länder* procèdent depuis 1998 à un démantèlement progressif des structures, remettant en cause les développements accomplis jusqu'à présent.¹² Dans ce contexte, l'avenir des *Fachstellen* demeure donc incertain.

¹² SEEFELDT, Jürgen, SYRE, Ludger, Op. cit., p. 9

2. Etat des lieux

2.1 Méthodologie

L'état des lieux consistait à faire une analyse des ressources, des prestations et du public du Bibliocentre de Lausanne. Il a été directement utile pour la rédaction du questionnaire en ligne et pour les entretiens qui ont été menés dans le cadre de l'enquête de satisfaction et des besoins auprès des bibliothèques clientes de Suisse romande.

Les informations qui ont servi à établir l'état des lieux des différentes ressources et des prestations ont été recueillies principalement sur le site Web de Bibliomedia (<http://www.bibliomedia.ch/fr/>) et auprès du personnel du Bibliocentre de Lausanne. Son directeur, Laurent Voisard, a été sollicité à plusieurs reprises, notamment pour les données concernant les ressources humaines et financières. Les connaissances personnelles, acquises durant un stage effectué dans le cadre de la formation à la Haute Ecole de Gestion entre la deuxième et la troisième année, se sont également avérées utiles.

Concernant l'état des lieux du public, une méthodologie détaillée introduit le chapitre qui lui est consacré (2.6. *Le public du service de prêt aux bibliothèques*), celui-ci ayant fait l'objet de nombreuses recherches et dont la démarche mérite d'être clairement explicitée.

2.2 Les ressources matérielles

Le Bibliocentre de la Suisse romande est situé à Lausanne, à deux pas de la place de l'Ours. Abrité dans les locaux rénovés de l'ancienne douane puis de l'ancienne Ecole de Médecine, son bâtiment, de forme octogonale et sur deux étages, est apprécié pour son architecture et sa luminosité. Deux entrées y donnent accès. L'entrée principale et l'entrée qui donne directement accès au bureau du service de prêt aux bibliothèques. Cette dernière est généralement utilisée pour les livraisons et le chargement des collections empruntées par les clients.

Au rez-de-chaussée sont situées les sections adultes et jeunesse, séparées par un grand hall central. Aux abords de la section jeunesse se trouvent le bureau du service de prêt aux classes, le bureau des bibliothécaires et des apprentis, ainsi qu'une petite pièce où est rangée une partie des documents multimédias et qui sert également de

bureau pour une employée du prêt. Dans l'autre moitié du rez-de-chaussée, la section adultes jouxte le bureau du service de prêt aux bibliothèques.

Le service de lecture suivie est quant à lui situé au 1^{er} étage, tout comme les bureaux du directeur et de la secrétaire, la salle de conférence et la cafétéria pour le personnel et les visiteurs. Un espace dédié à la présentation des différentes publications de la fondation est situé à proximité de la cafétéria.

Enfin, des chariots sont à la disposition des clients en visite, de même qu'un poste informatique destiné aux recherches dans le catalogue en ligne de Bibliomedia. Depuis l'été 2012, le Bibliocentre est équipé d'une connexion sans fil à Internet.

2.3 Les ressources humaines

L'équipe du Bibliocentre de Lausanne est composée de douze personnes de formations très diverses. Toutes sont employées à temps partiel sauf le directeur qui travaille à plein temps. Les postes sont répartis de la manière suivante :

- 1 directeur à 100%
- 3 bibliothécaires, pour un total de 210 %
- 3 employées au service du prêt, pour un total de 190 % (2 au service du prêt aux classes et 1 au service du prêt aux bibliothèques)
- 3 employés au service de lecture suivie, pour un total de 155 %
- 1 secrétaire à 70 %
- 1 concierge à 20 %

Le nombre total de postes correspond à 7.45 équivalents temps plein (ETP).

Le directeur, les trois bibliothécaires, deux employées du service de prêt et un employé du service de lecture suivie sont chacun responsable d'une partie du fonds. Ils gèrent de manière individuelle le budget et s'occupent des acquisitions, du catalogage et du désherbage des documents dont ils sont responsables. L'équipement des livres est confié à la Fondation Eben-Hézer.

Chaque membre du personnel travaille dans son secteur mais collabore également avec ses collègues, notamment pour la préparation des collections à destination des bibliothèques ou pour l'organisation des animations.

2.4 Les ressources financières

La fondation Bibliomedia est financée à 45% par la Confédération et 55% par les cantons, communes, contributions privées, recettes d'exploitation (autofinancement provenant des prêts), produits d'immeuble et recettes diverses.

En 2012, le Bibliocentre de Lausanne a bénéficié d'un budget total de CHF 1'200'000.-. Son budget d'acquisition tourne autour des CHF 200'000.- par an. Il est resté stable durant ces vingt-cinq dernières années.

2.5 Les prestations à destination des bibliothèques

2.5.1 Prêt de documents

2.5.1.1 Collections

La fondation Bibliomedia prête aux bibliothèques des livres en français et en langues étrangères (allemand, italien, anglais, espagnol, portugais, croate, albanais, tamoul et turc). Son fonds est constitué de romans, documentaires, bandes dessinées et livres en grands caractères. Elle prête également des documents multimédias comme des CD audio, DVD de fiction et livres audio. Le Bibliocentre de Lausanne propose environ 100'000 livres en français, 5'000 CD audio et 750 DVD de fiction. Ces derniers servent de collection test pour les bibliothèques qui projettent de créer leur propre fonds de DVD. Le Bibliocentre possède également une collection en construction de livres audio. Les livres sont tous équipés (plastifiés et cotés). La fondation a par contre décidé à la fin de l'année 2011 d'arrêter le double équipement pour le prêt manuel. Il n'y a donc plus de carte de prêt et de pochette dans les nouveaux livres.

2.5.1.2 Modalités de prêt

Bibliomedia prête ses collections aux bibliothèques pour une durée de prêt d'une année maximum, renouvelable d'année en année, à un tarif fixé selon l'importance du prêt. Le nombre d'ouvrages empruntables peut varier d'une dizaine à plusieurs milliers selon les besoins. Les bibliothèques ont la possibilité de venir choisir les documents sur place, en prenant rendez-vous à l'avance, ou de se les faire envoyer. Un rabais est accordé aux bibliothèques qui viennent choisir elles-mêmes leurs collections. Concernant le prêt par correspondance, les frais d'envoi sont pris en charge par Bibliomedia et ceux de retour sont à la charge des clients. Sur demande, le personnel du Bibliocentre prépare les collections. Les bibliothèques peuvent échanger la totalité ou une partie de la collection empruntée une ou plusieurs fois dans l'année, sans frais supplémentaires. Les conditions de prêt restent assez souples et sont parfois adaptées selon les cas.

La fondation établit également des contrats d'aide de départ pour la création ou la réorganisation d'une bibliothèque. Elle prête des collections importantes, pouvant aller jusqu'à plusieurs milliers de documents, à des conditions particulières.

Une spécialité à relever concerne le prêt des suites de bandes dessinées et de romans. Bibliomedia prête généralement la série complète et non un seul ou quelques tomes de la série. La gestion est ainsi plus pratique, à la fois pour la fondation et pour les bibliothèques clientes. Les bibliothèques ont la possibilité de demander la réservation des nouveaux numéros qui paraissent pendant la durée de leur emprunt et de se les faire envoyer si elles le désirent.

2.5.1.3 Déroulement du prêt

Les visites des bibliothèques à Bibliomedia pour l'emprunt de documents se déroulent de la manière suivante. En premier lieu, les bibliothèques contactent la responsable du service de prêt par téléphone ou par courriel afin de fixer un rendez-vous. Lorsqu'elles se rendent par leur propre moyen de transport à Bibliomedia, elles ont la possibilité de se garer dans le parking extérieur de la fondation, ce qui simplifie passablement le chargement des collections. Si elles ne viennent pas pour la première fois au Bibliocentre, les bibliothèques rendent généralement les documents empruntés lors de leur dernière visite. Elles choisissent ensuite les nouveaux documents qu'elles souhaitent emprunter. Suivant l'importance du prêt, la visite peut durer plusieurs heures voire une demi-journée, ou même plus. Pendant que les personnes en visite font leur choix, la responsable du service fait le retour de la dernière collection empruntée et répond aux éventuelles questions. Elle est par exemple amenée à chercher dans les rayons des documents demandés par les bibliothèques ou à donner des conseils. Les collaborateurs du Bibliocentre apportent volontiers leur aide lorsque sont émises des demandes particulières. Les visiteurs ont la possibilité de prendre une pause à la cafétéria, où une machine à café est à leur disposition. Au fur et à mesure que la bibliothèque choisit ses documents ou une fois la sélection terminée, la responsable du service enregistre la collection et inscrit les informations sur le prêt dans le dossier papier du client. Les documents sont habituellement placés dans des grands cartons d'emballage. De plus, une liste des ouvrages empruntés est fournie au client et s'il le désire, la fondation peut lui remettre les données de son catalogue par différents moyens (clé USB, fichier envoyé par courriel, etc.). Finalement, les bibliothèques peuvent repartir avec leur nouvelle collection. Après contrôle de leur état, les ouvrages retournés sont classés et rangés dans chaque section. Le secrétariat s'occupe de facturer les livres perdus ou abîmés.

Pour les bibliothèques nouvellement inscrites, des explications leur sont données par la responsable du service sur la fondation et sur les modalités de prêt. Quant aux bibliothèques qui choisissent le prêt par correspondance, les collections qui leur sont

prêtées sont préparées par le personnel de Bibliomedia et elles les reçoivent directement chez elles.

2.5.2 Prêt de matériel d'animation

Bibliomedia prête du matériel d'animation aux bibliothèques. Composées d'une trentaine de médias sur un thème particulier et accompagnées d'un petit panneau, les expositions « fil rouge » sont à la disposition gratuite des bibliothèques clientes dans le cadre de leur forfait. Sont également prêtées des expositions sous forme de dépliants en grand format, accompagnées d'une cinquantaine d'ouvrages.

2.5.3 Animations

Bibliomedia soutient ou propose divers projets et animations en collaboration avec des institutions à buts semblables, à destination du public des bibliothèques ou des bibliothécaires. La fondation contribue ainsi à la promotion de la lecture en Suisse romande.

1, 2, 3 albums

L'animation *1, 2, 3 albums*, créée par l'Association française Livralire, est un projet intergénérationnel dont le but est de faire découvrir des textes illustrés aux thématiques universelles adressés aussi bien aux jeunes qu'aux adultes. Bibliomedia s'occupe de l'organisation, de la présentation et du lancement du projet en Suisse romande, ainsi que du prêt des albums aux établissements. Elle est chargée du suivi du projet en mettant en réseau les bibliothécaires participant(e)s.

Né pour lire

Lancé en 2008 par Bibliomedia et l'Institut suisse Jeunesse et Médias, ce projet a pour but de faire découvrir la lecture aux bébés en leur offrant un premier livre à leur naissance et en accueillant les familles suisses et étrangères dans les bibliothèques publiques de Suisse. Des coffrets « Né pour lire » sont distribués par Bibliomedia dans toutes les maternités de Suisse romande.

Livreurs de mots

Bibliomedia et la compagnie de théâtre Kbarré se sont associés en 2009 pour offrir aux usagers des bibliothèques vaudoises des lectures à haute voix réalisées par des comédiens professionnels. 200 lectures sont proposées à des gens de tous les âges dans des lieux quotidiens ou insolites.

La Nuit du conte en Suisse

Initiée en 1990 par l'Institut suisse Jeunesse et Médias et Bibliomedia, la *Nuit du conte* remporte chaque année un grand succès auprès des bibliothèques, librairies, écoles, crèches et autres lieux. Au mois de novembre, enfants et adultes se réunissent pour écouter les conteurs de leur région. Une grande liberté d'organisation est laissée aux participants qui développent eux-mêmes leur propre animation.

Rendez-vous en bibliothèque

Bibliomedia est membre fondateur de l'association « Rendez-vous en bibliothèque », qui rassemble des bénévoles et jeunes en situation de délinquance autour du livre. Elle soutient également l'association en prêtant les livres que les bénévoles lisent avec les jeunes en bibliothèque.

Préambule

Depuis plusieurs années au mois de septembre, Bibliomedia organise dans le cadre du programme off du festival de bande dessinée BD-FIL son « Préambule » autour d'un auteur de bande dessinée. L'auteur invité vient parler de son travail à Bibliomedia, où sont proposés sur plusieurs journées des ateliers pour les classes, des cours de formation à l'attention des enseignants, libraires et bibliothécaires, ainsi que des soirées-débats.

Prix Bibliomedia

Depuis 1980, Bibliomedia remet chaque année un prix à un auteur romand. Ce prix est destiné à honorer et à promouvoir auprès du public l'œuvre de l'auteur récompensé. Le prix est doté pour moitié par la fondation Bibliomedia et par les Départements de l'instruction publique de Suisse romande. La fondation offre un exemplaire du livre primé aux bibliothèques de lecture publique afin qu'elles le diffusent auprès de leurs lecteurs.

2.5.4 Conseil aux bibliothèques

Les bibliothèques ont la possibilité de demander des conseils à Bibliomedia lorsqu'elles doivent prendre des décisions importantes ou établir un bilan de leurs activités. Le personnel de la fondation répond volontiers à toutes questions concernant la gestion des collections (analyse du fonds, acquisitions, éliminations, correspondance aux normes bibliothéconomiques). Les demandes se font actuellement par contact téléphonique ou par courriel. Jusqu'à présent, le personnel a déjà visité plusieurs

bibliothèques pour des questions liées à l'informatisation, au désherbage et à l'aménagement des locaux.

2.5.5 Ressources informationnelles

2.5.5.1 Site Web

Les bibliothèques peuvent trouver sur le site Web de Bibliomedia Suisse toutes les informations qui concernent la fondation : ses coordonnées, ses statuts, sa charte, son offre, des informations sur les manifestations et animations qu'elle organise, sur ses publications, un lien vers son catalogue en ligne. Les internautes peuvent également y consulter le guide des bibliothèques, qui regroupe les informations utiles des bibliothèques de lecture publique de Suisse Romande (adresses, numéros de téléphone, horaires d'ouverture, etc.), le dictionnaire des auteurs suisses, ainsi qu'une infothèque, correspondant à un bouquet de liens vers des thèmes professionnels et la formation continue.

2.5.5.2 Publications

Bibliomedia publie périodiquement un journal, « Le Cri du Hibou », présentant ses réflexions, activités et projets, et dont chaque numéro est consacré à un thème spécifique. En outre, la fondation a édité diverses brochures comme le « Petit livre des bibliothèques », présentant le monde des bibliothèques et pouvant être utilisé comme un outil de promotion par les bibliothèques de lecture publique auprès de leur public. Un autre manuel publié par Bibliomedia, « Conseils et instruments pour accueillir les usagers de langues étrangères en bibliothèque », aide les bibliothèques publiques dans leur travail d'intégration et de promotion des livres en langues étrangères. Finalement, Bibliomedia a édité une brochure faisant la promotion de la lecture auprès des enfants de migrants issus d'un milieu familial culturellement défavorisé, appelée « Diversité culturelle à l'école et dans les bibliothèques ».

2.6 Le public du service de prêt aux bibliothèques

2.6.1 Méthodologie

L'état des lieux détaillé des bibliothèques clientes a été un gros travail de collecte d'informations. Il a été fait à partir d'un tableau de données statistiques fourni par le directeur du Bibliocentre, Laurent Voisard. Celui-ci contenait différentes informations sur les bibliothèques clientes de Suisse romande, actives ou en attente, comme leurs noms, localités, cantons, statuts, dates d'inscription, dates de dernier emprunt et le

nombre de volumes empruntés par types de documents. Après concertation avec Laurent Voisard, il fut décidé quelles données seraient conservées et quelles données supplémentaires seraient utiles pour l'état des lieux. Au final, dix-neuf types de données ont été retenus : le nom de la bibliothèque, sa localité, son canton, le nombre d'habitants de sa commune, son type de public, ses horaires d'ouverture, la description de son fonds, son personnel, son système de gestion (SIGB), l'adresse de son site Web, son adresse et ses coordonnées détaillées, le nom et les coordonnées de son responsable, sa date d'inscription, la date de son dernier emprunt, sa fréquentation des deux dernières années (2010 et 2011), son statut et les types de documents empruntés. Un espace réservé aux remarques a également été ajouté. Seules les bibliothèques ayant un compte actif ont été gardées dans le tableau final. Les bibliothèques en attente ont fait l'objet d'un autre tableau, également remis au mandant.

Les informations supplémentaires ont été trouvées essentiellement sur les sites Web des différentes bibliothèques ou de leur commune, ainsi que dans le guide des bibliothèques de Bibliomedia et dans le système de gestion SISIS. Les données qui concernent le nombre d'habitants des communes abritant les bibliothèques proviennent du « Bilan de la population résidente permanente (total) selon les districts et les communes, en 2010 »¹³, de l'Office fédéral de la statistique (OFS).

Une fois terminés, les deux tableaux, celui des bibliothèques actives et celui des bibliothèques en attente, ont été remis au mandant. Pour des raisons de confidentialité, ils n'ont pas été intégrés dans les annexes de ce travail.

2.6.2 Analyse du public

L'analyse qui suit a été effectuée à partir du tableau regroupant les informations recueillies sur les bibliothèques clientes et décrit précédemment dans la méthodologie.

Les bibliothèques clientes actives du Bibliocentre de Lausanne en Suisse romande sont au nombre de 96. Elles sont réparties dans sept cantons : Berne, Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Vaud et Valais. Elles sont situées aussi bien dans des milieux urbains que ruraux. Bibliothèques de lecture publique ouvertes à tous pour la

¹³ OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE OFS. Bilan de la population résidente permanente (total) selon les districts et les communes. In : *Site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 26 avril 2012. http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/raeumliche_verteilung/kantone_gemeinden.html (consulté le 29.06.2012)

plupart, certaines sont également scolaires ou dites « mixtes ». Des médiathèques, un centre de documentation pour les écoles et des « points lecture » font aussi partie de la clientèle du Bibliocentre. Le « point lecture » est un concept récent. Il s'agit d'une petite bibliothèque proposant environ 1'000 livres et un poste Internet. Il doit être situé à proximité d'un lieu bien fréquenté comme les écoles ou les offices de tourisme. Les bibliothèques clientes desservent généralement leur commune. Quelques-unes, au rayonnement plus large, sont intercommunales ou régionales. Leurs horaires d'ouverture sont très variés. Certaines sont ouvertes quelques heures par semaine et d'autres ont des horaires beaucoup plus larges. Les bibliothèques proposent toutes divers types de documents (romans, bandes dessinées, documentaires, etc.). Cependant, elles ne mettent pas toutes à disposition des documents multimédias. Les bibliothèques clientes de Bibliomedia ne sont pas toutes informatisées. La plupart de celles qui fonctionnent encore avec le prêt manuel sont des petites bibliothèques de village situées généralement dans les cantons de Vaud et du Valais.

La plus ancienne cliente de Bibliomedia Lausanne est une bibliothèque valaisanne, dont l'inscription date de 1972. L'inscription la plus récente date quant à elle de 2011. Les bibliothèques ont des contrats très variés, allant d'emprunts d'une vingtaine de documents à des grosses aides de départ de 3000 volumes. Certaines bibliothèques empruntent dans tous les secteurs (adultes, jeunesse, CD, DVD, livres audio) et d'autres se limitent à une seule de ces catégories.

3. Catégorisation des bibliothèques clientes

3.1 Méthodologie

Une fois l'état des lieux achevé, les bibliothèques clientes ont été catégorisées selon plusieurs critères. Cette démarche a permis de segmenter le public et d'établir quelques statistiques détaillées le concernant. Les différents critères ont été choisis d'après les données recueillies pour l'état des lieux des bibliothèques clientes. Des aspects de localisation ont été retenus (cantons, taille des communes), ainsi que les types de SID¹⁴ et d'autres aspects liés à l'informatisation et à la fréquentation du Bibliocentre. Les données sur le personnel et les types de public n'ont pas fait l'objet d'analyses approfondies car celles-ci étaient incomplètes. En effet, toutes les informations recherchées pour l'établissement de l'état des lieux des bibliothèques clientes n'ont pu être trouvées. Seuls les types de données complétés pour chaque bibliothèque ont pu être exploités dans cette étape du travail.

Les fonctionnalités de filtre et de calcul du tableur Excel ont été utilisées pour catégoriser les bibliothèques. Pour chaque critère, les valeurs numériques ont été calculées à partir des données de l'état des lieux. Des graphiques ont ensuite été créés afin de simplifier l'analyse des résultats.

Une partie des résultats a servi à déterminer l'échantillon du public interrogé lors des entretiens.

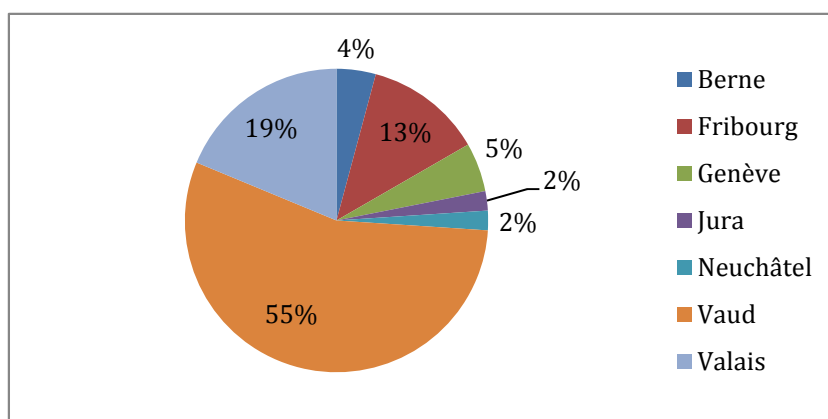
3.2 Résultats

3.2.1 Localisation et taille des communes

Plus de la moitié des bibliothèques clientes de Suisse romande se trouve dans le canton de Vaud (55%). Les autres sont situées dans les cantons du Valais (19%), Fribourg (13%), Genève (5%), Berne (4%), Jura et Neuchâtel (2% les deux cantons). En observant ces chiffres, on remarque que la proximité joue certainement un rôle dans le choix des bibliothèques de faire usage ou non des services du Bibliocentre de Lausanne.

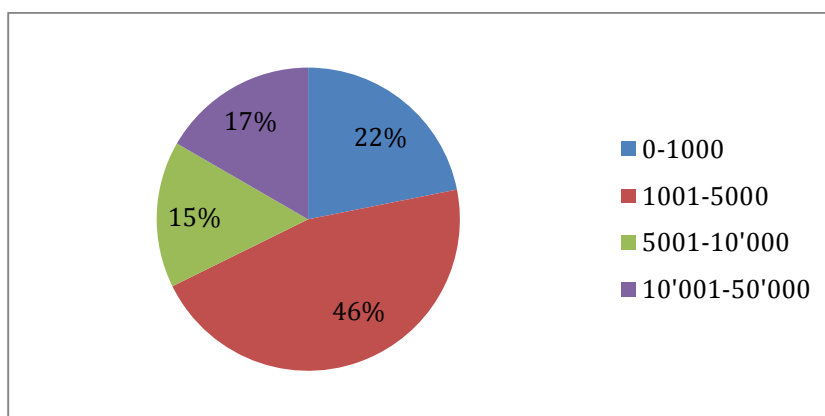
¹⁴ Service d'information documentaire

Figure 1
Bibliothèques par canton



Une nette majorité des bibliothèques est implantée dans des communes de 1001 à 5000 habitants (46%) et 83% sont dans des communes de moins de 10'000 habitants. Par conséquent, on observe que la majorité d'entre elles sont des bibliothèques rurales ou de villages. On peut traduire cela par le fait que les bibliothèques de grandes villes ont en général un budget d'acquisition plus important et n'ont donc pas la nécessité d'emprunter des documents chez Bibliomedia pour compléter leur fonds, contrairement aux petites bibliothèques de village qui sont souvent peu soutenues financièrement par leur commune. C'est pourquoi ces dernières vont se tourner plus facilement vers Bibliomedia. Cela leur permet de renouveler régulièrement leurs collections et ainsi d'offrir une plus grande diversité d'ouvrages à leurs usagers.

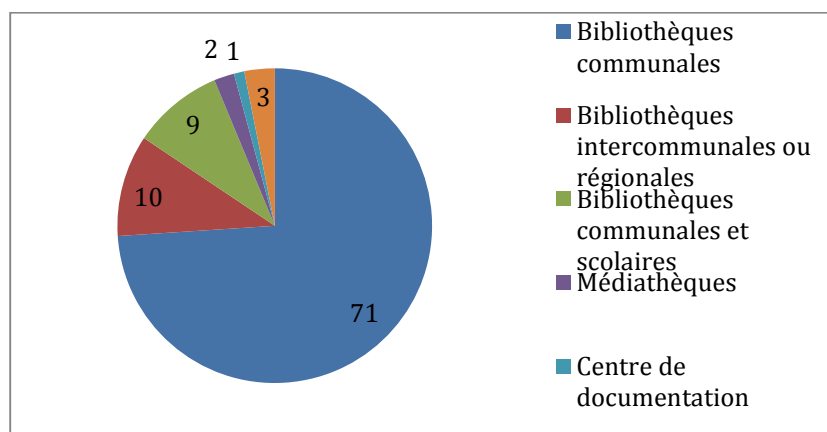
Figure 2
Taille des communes (en nombre d'habitants)



3.2.2 Types de SID

Les bibliothèques clientes de Suisse romande sont majoritairement des bibliothèques communales. Elles sont 71 en tout. 10 bibliothèques sont intercommunales ou régionales et 9 autres sont à la fois communales et scolaires. 3 « points lecture », 2 médiathèques et 1 centre de documentation sont également clients du bibliocentre de Lausanne.

Figure 3
Types de SID



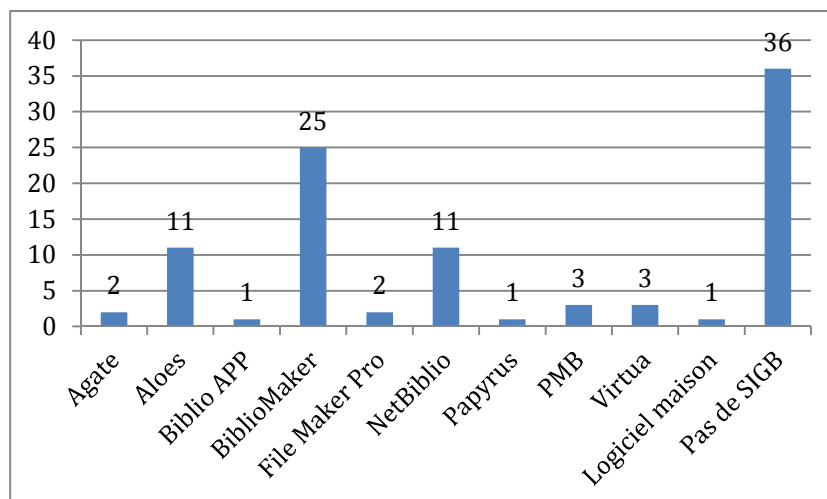
3.2.3 Informatisation

Sur les 96 bibliothèques, 36 n'ont pas de système informatique. Les bibliothèques qui en possèdent un, 60 en tout, utilisent pour la grande majorité le logiciel BiblioMaker (25). Suivent ensuite Aloès et NetBiblio (11), et en queue de peloton PMB (3), FileMaker (2), Agate (2), BiblioAPP (1) et Papyrus (1). Une bibliothèque possède un programme maison. Trois bibliothèques sont membres du réseau RERO et utilisent par conséquent le logiciel Virtua. Aloès est quant à lui le logiciel utilisé par le réseau des bibliothèques du Chablais valaisan. On remarque que la majorité des bibliothèques informatisées a opté pour un logiciel propriétaire et payant comme BiblioMaker ou Aloès.

Les bibliothèques non informatisées sont encore nombreuses, ce qui peut paraître surprenant de nos jours. Plusieurs explications peuvent être données à cela. Tout d'abord, le manque de connaissance en informatique du personnel de petites bibliothèques, qui n'a souvent pas de réelle formation bibliothéconomique. Le passage d'un système manuel à un système informatisé peut parfois faire peur au personnel non initié aux nouvelles technologies. Une autre explication pourrait être attribuée au manque de ressources financières, qui ne permet pas l'acquisition du matériel informatique nécessaire, ainsi que celle d'un logiciel de gestion. Finalement, certaines

bibliothèques estiment qu'elles n'ont pas besoin d'être informatisées car leur système actuel fonctionne bien ou parce qu'elles ne sont pas assez importantes en taille.

Figure 4
Les systèmes de gestion (SIGB)

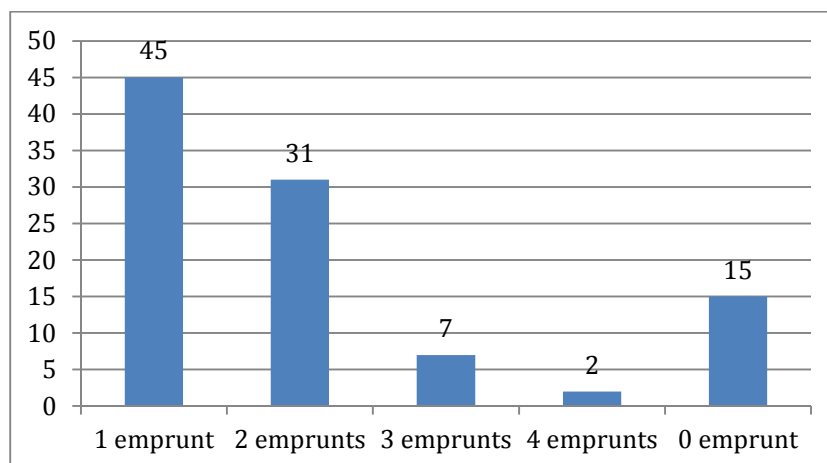


3.2.4 Fréquentation du Bibliocentre

La majorité des bibliothèques n'a emprunté des documents qu'une seule fois durant l'année 2011 (45 bibliothèques). 31 bibliothèques ont échangé deux fois leur collection. Quelques-unes ont fait des échanges à trois reprises (7 bibliothèques) et deux seulement en ont fait quatre dans l'année. 15 bibliothèques n'ont pas du tout emprunté de documents en 2011, bien qu'elles soient toujours clientes chez Bibliomedia. Le nombre total de bibliothèques est de 100 car les quatre double contrats conclus ont été pris en compte. D'après ces chiffres, on remarque que les bibliothèques préfèrent garder les mêmes documents toute l'année ou les échanger une seule fois plutôt que d'échanger la collection à plusieurs reprises.

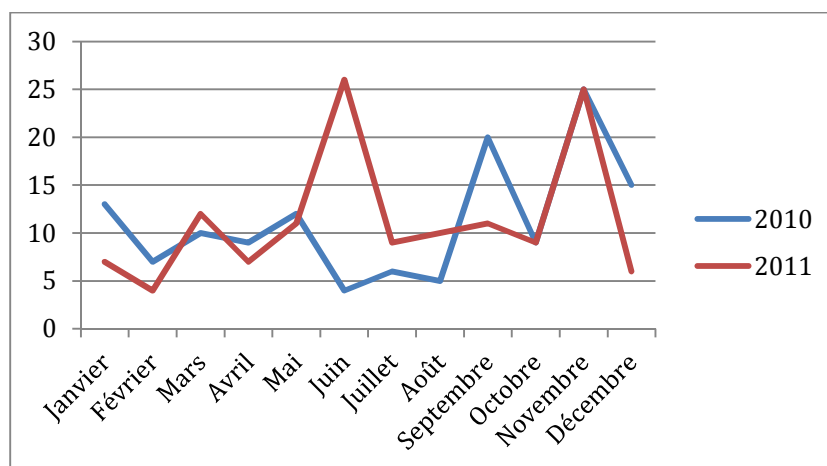
À noter que 20 bibliothèques ne viennent pas chercher les collections à Bibliomedia mais se les font envoyer directement chez elles.

Figure 5
Fréquentation 2011



En analysant le graphique ci-dessous, on remarque que la répartition des emprunts n'est pas la même en 2010 et 2011. En effet, on observe deux pics en septembre et novembre 2010, alors qu'en 2011, c'est le mois de juin qui a été le plus chargé, suivi du mois de novembre, comme en 2010. L'été est en général plus calme (juillet et août), ainsi que les mois de février et avril. La répartition des emprunts sur l'année reste très hétérogène, avec une variation qui peut aller de quatre emprunts mensuels comme en février 2011 à 26 emprunts en juin 2011. La masse de travail du service de prêt varie donc énormément au cours de l'année.

Figure 6
Répartition des emprunts dans l'année



4. L'enquête de satisfaction et des besoins

4.1 Introduction

Afin d'améliorer le partenariat entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes, le meilleur moyen était de s'adresser directement à ces dernières en leur demandant leur avis sur les prestations offertes et leurs besoins. Pour ce faire, une étude à la fois qualitative et quantitative a été menée auprès du public. Le choix d'une démarche mixte s'est fait dans le but d'obtenir des données chiffrées auprès d'une population aussi large que possible et d'approfondir certains aspects en donnant la parole aux interrogés. Une enquête sous forme de questionnaire en ligne et d'entretiens a donc été menée auprès des bibliothèques clientes de Suisse romande. De plus, une partie du personnel du Bibliocentre de Lausanne a été interviewé, afin de recueillir son avis sur le partenariat et de le confronter avec celui des bibliothèques.

En premier lieu, il fut décidé que les entretiens seraient menés avant l'envoi du questionnaire en ligne. Suivant les précieux conseils d'Olivier Moeschler, professeur de sociologie à la Haute Ecole de Gestion de Genève, l'organisation de l'enquête a par la suite subi quelques modifications. Les entretiens auprès du public ont finalement été menés en deux étapes, l'une à fonction exploratoire, qui a servi à préparer l'enquête par questionnaire, et l'autre à fonction d'approfondissement des résultats quantitatifs de l'enquête en ligne. Au final, l'enquête s'est déroulée en quatre étapes distinctes : tout d'abord, quelques entretiens à fonction exploratoire menés auprès de bibliothèques en visite à Bibliomedia, puis l'envoi du questionnaire en ligne à tous les clients, suivi de la visite de quelques bibliothèques pour des entretiens à fonction d'approfondissement et en dernier lieu, l'interview de plusieurs membres du personnel.

Des premiers entretiens à fonction exploratoire aux derniers entretiens avec le personnel, l'enquête s'est étendue sur une période de trois mois et demi.

Les résultats de l'enquête ont permis de faire des propositions d'amélioration des prestations et du partenariat en général.

4.2 Méthodologie

4.2.1 Démarche qualitative

4.2.1.1 Enquête par entretiens auprès du public

Phase exploratoire

Les entretiens exploratoires ont servi avant tout à préparer le questionnaire en ligne. Cette étape s'est déroulée dans les locaux de Bibliomedia. Quatre bibliothèques ont été interrogées lorsqu'elles venaient emprunter des collections au Bibliocentre de Lausanne. Elles ont été sélectionnées au hasard, en fonction de leurs dates de rendez-vous et de la correspondance avec le calendrier des tâches. Les entretiens, individuels ou collectifs et de type semi-directif, étaient menés à la fin des visites, sans fixer de rendez-vous à l'avance et duraient une trentaine de minutes en moyenne.

Un guide d'entretien (Annexe 1) fut rédigé afin de préparer les questions qui seraient posées et de simplifier la prise de note des réponses. Les différents thèmes abordés concernaient l'accueil, les prestations et la communication entre Bibliomedia et sa clientèle. Ils ont été choisis d'après l'état des lieux décrit dans le chapitre 2 (Etat des lieux) et après discussion avec le mandant. Les questions étaient simples, fermées et ouvertes, avec une majorité de questions ouvertes afin de laisser les interviewés s'exprimer sur les différents points abordés.

Phase d'approfondissement

La deuxième phase des entretiens auprès du public, à fonction d'approfondissement, a fait suite à l'envoi du questionnaire en ligne et aux premières analyses des réponses. Elle consistait cette fois-ci à mener les entretiens directement dans les bibliothèques afin de pouvoir se faire une idée de leur environnement, de leurs collections et de la manière dont elles intègrent les documents empruntés à Bibliomedia.

Contrairement à la phase exploratoire, un échantillonnage a été réalisé pour la sélection des bibliothèques qui seraient interrogées. Les bibliothèques interviewées lors de la première phase ont toutefois été prises en compte dans l'établissement de cet échantillon. Un échantillon d'une taille de 15% de la population mère a été visé. Il a été établi d'après des calculs de proportion sur plusieurs caractéristiques de la population étudiée : le canton et la taille de la commune où est situé la bibliothèque, le type de bibliothèque, l'informatisation. Ce type d'échantillonnage, par quotas, semblait le plus approprié pour avoir une bonne représentativité de la population totale étudiée. En plus de ces quatre caractéristiques, l'accessibilité de la bibliothèque a été

considérée, en vue des déplacements lors des visites, ainsi que les réponses données au questionnaire en ligne.

Une fois l'échantillon déterminé, un courriel a été envoyé aux bibliothèques afin de leur demander leur accord pour une entrevue. Malheureusement, peu de bibliothèques ont répondu positivement à la demande. Certaines ne souhaitaient pas participer à l'enquête pour diverses raisons (manque de temps, pas concernées, etc.) et d'autres n'ont pas répondu au courriel. Par conséquent, l'échantillon a dû être modifié à plusieurs reprises pour obtenir un nombre suffisant d'entretiens. Le temps a manqué pour arriver à la taille de l'échantillon souhaité au départ. Au lieu d'une quinzaine de bibliothèques, neuf ont pu être interrogées en tout (quatre pendant la phase exploratoire et cinq pendant celle d'approfondissement), ce qui représente un échantillon d'un peu moins de 10% de la population totale étudiée.

Les visites se sont déroulées sur trois semaines. Les rendez-vous ont été fixés d'entente avec les responsables des bibliothèques, par téléphone ou par courriel. Le moyen de transport privilégié pour se rendre dans les différentes bibliothèques fut le train. Les visites débutaient par un tour d'observation des locaux et des collections, suivi de l'entretien qui durait entre une demi-heure et une heure.

Sur les cinq bibliothèques visitées, deux avaient déjà répondu au questionnaire en ligne. Le guide d'entretien a par conséquent été modifié d'après les réponses données, de manière à ne laisser que des questions ouvertes demandant des précisions sur certains aspects. Pour les trois autres bibliothèques qui n'avaient pas répondu au questionnaire, le guide d'entretien est resté plus ou moins le même que celui de la phase exploratoire, avec quelques questions ajoutées selon la demande du mandant.

4.2.1.2 Enquête par entretiens auprès du personnel

L'enquête auprès des bibliothèques clientes de Bibliomedia aura permis d'avoir un avis externe sur les prestations proposées et de connaître les besoins du public de la fondation. Il était aussi intéressant de connaître l'opinion à l'interne, c'est-à-dire du personnel de Bibliomedia directement ou plus ou moins directement en contact avec les bibliothèques clientes, et de confronter leur ressenti à celui de ces dernières, dans le but d'améliorer et d'adapter les services du mieux possible aux besoins.

Dans ce cadre-là, quelques entretiens ont été menés auprès du personnel de Bibliomedia. Cette partie de l'enquête s'est ajoutée au cahier des charges en toute fin du travail pratique. Le temps restant à disposition ne fut pas suffisant pour interviewer toute l'équipe du Bibliocentre, c'est pourquoi l'enquête n'a été menée qu'auprès de

trois collaborateurs. Parmi les personnes interrogées, il y avait tout d'abord la responsable du prêt aux bibliothèques, qui est évidemment la personne la plus à même de répondre aux questions qui touchent à l'accueil des bibliothèques en visite à Bibliomedia. La deuxième personne interviewée travaille régulièrement avec les bibliothèques. Elle participe notamment à la préparation des collections. Enfin, le dernier interrogé est en contact direct avec les bibliothèques lorsqu'elles ont des questions qui concernent le fonds de CD, puisque c'est lui qui en est le responsable.

L'entretien était séparé en deux parties distinctes. La première partie, composée de quelques questions ouvertes, avait pour but de recueillir l'avis des interrogés sur l'accueil des bibliothèques en visite à Bibliomedia et sur l'organisation interne. La deuxième partie de l'entretien consistait à récolter les suggestions du personnel pour améliorer la qualité des prestations liées au prêt aux bibliothèques et de manière générale le partenariat avec les bibliothèques clientes. Les interrogés se sont exprimés sur les collections, le système de gestion SISIS, le conseil, les publications et la communication entre Bibliomedia et ses clients.

4.2.1.3 Traitement et analyse des résultats

Pour chaque type d'entretien, les réponses transcrites par écrit dans les guides d'entretien ont été saisies dans un classeur du tableur Excel, de manière à simplifier l'analyse. Les questions et leurs réponses ont été traitées l'une après l'autre, en relevant à chaque fois les différents avis donnés, ainsi que toutes les remarques ou suggestions intéressantes.

4.2.2 Démarche quantitative

4.2.2.1 Elaboration du questionnaire en ligne

Suite à l'étape exploratoire réalisée par entretiens, l'enquête par questionnaire (Annexe 2) a été mise en œuvre. Les lectures sur l'élaboration de questionnaires d'enquête et le cours de *Statistiques et techniques d'enquête* suivi en première année à la HEG ont été utiles pour la formulation des questions et réponses de l'enquête, notamment pour le choix des échelles verbales et de la forme des questions.

Suivant les thèmes abordés, le plan Notoriété/Usages/Satisfaction/Attentes, communément utilisé dans les enquêtes de satisfaction, a été appliqué ou décliné sous la forme simplifiée Satisfaction/Attentes, comme le préconisent Claude Poissenot et Sophie Ranjard (Poissenot, Ranjard : 2005, 280). Cette méthode a permis de connaître

aussi bien la notoriété et l'usage fait de certaines prestations et services, que d'évaluer la satisfaction et les besoins de la clientèle du Bibliocentre.

Les questions fermées ont été privilégiées afin de permettre des réponses rapides et aisées et de simplifier l'analyse des résultats. Cependant, quelques questions ouvertes ont été intégrées dans le but de recueillir les opinions et suggestions des interrogés, notamment quand ils répondaient ne pas utiliser ou ne pas être satisfaits de certaines prestations, ou afin de les laisser s'exprimer sur leurs besoins.

Pour les questions à réponse unique, les échelles verbales utilisées avaient pour la plupart un nombre de modalités de réponses paire afin d'obliger l'enquêté à se positionner. Différents types de libellés de réponses ont été choisis suivant les questions : le type binaire « oui - non », des échelles de valeur pour mesurer la satisfaction comme de « très satisfait » à « pas du tout satisfait », ou de « très satisfaisant » à « pas du tout satisfaisant ». Mais aussi de « oui, tout à fait » à « non, pas du tout » ou « oui », « peut-être », « non », et encore à quelques rares occasions « utile », « moyennement utile », « inutile » pour recueillir l'avis des interrogés sur l'usage, l'utilité ou la qualité d'un service. Quelques questions à choix multiples ont également été introduites, avec toujours la possibilité d'inscrire la réponse de son choix dans un champ « Autre ».

Le questionnaire étant assez long, 70 questions en tout, le choix de répondre à toutes les questions ou non a été laissé aux enquêtés.

La structure de base du guide d'entretien utilisée pendant la phase exploratoire a été reprise dans le questionnaire, séparé en trois parties distinctes, elles-mêmes divisées en sous-groupes de questions regroupées par thèmes.

La première partie avait pour but d'établir le profil de la bibliothèque répondante. Elle comprenait des questions sur ses horaires d'ouverture, ses collections, son personnel, les relations qu'elle entretient avec les autres bibliothèques, ainsi que sur des aspects liés à l'informatique.

La deuxième partie, la plus importante, regroupait toutes les questions liées à la collaboration entre les bibliothèques clientes et Bibliomedia. Elles concernaient aussi bien l'accueil que le prêt de documents, le catalogue en ligne, les animations, le conseil et la communication. Une dernière question sur la satisfaction générale par rapport à la collaboration avec Bibliomedia, ainsi qu'un espace pour les remarques et suggestions, mettaient fin à cette seconde partie.

La dernière partie du questionnaire visait à recueillir quelques données personnelles sur le répondant (nom, fonction dans la bibliothèque, sexe, tranche d'âge et niveau de formation).

La rédaction du questionnaire terminée, ce dernier a été présenté au mandant. Après quelques corrections et une fois la version définitive approuvée, le questionnaire a été saisi à l'aide du logiciel d'enquête et d'analyse *LimeSurvey*, mis à disposition par la HEG et conseillé par Laure Mellifluo, assistante HES en information documentaire. Simple d'utilisation et ergonomique, le report des questions dans le logiciel a été aisé et rapide.

Avant d'être mis en ligne, le questionnaire a été lu et testé par trois collaborateurs de Bibliomedia. Il en a résulté quelques remarques sur la formulation de certaines questions. Celles-ci ont été modifiées en conséquence.

4.2.2.2 Soumission du questionnaire

Le mode de passation du questionnaire choisi fut de type auto-administré et par voie électronique. Un fichier regroupant les adresses électroniques des bibliothèques clientes a été créé à partir des données déjà recueillies lors de l'état des lieux. Certaines bibliothèques, dont les coordonnées n'étaient pas complètes, ont dû être contactées par téléphone. Le questionnaire n'a pas été envoyé aux quelques bibliothèques qui ne possédaient pas d'adresse électronique. Etant très minoritaires (5 bibliothèques sur 96), cela n'a pas été considéré comme un problème. En effet, l'envoyer par un autre moyen aurait été trop contraignant par rapport au temps à disposition pour l'enquête.

Une fois le carnet d'adresses complété, le lien url du questionnaire, accompagné d'un message expliquant le but de l'enquête et du délai de réponse fixé à trois semaines, a été envoyé par courriel aux bibliothèques clientes.

Dans le but d'augmenter le taux de réponse, un rappel a été envoyé à la fin du premier délai aux bibliothèques n'ayant pas encore participé à l'enquête.

4.2.2.3 Traitement et analyse des résultats

Une fois le délai de réponse arrivé à échéance, le questionnaire a été clos et les réponses exportées dans le tableur Excel. Des statistiques pour chaque réponse ont également pu être obtenues, tout comme des graphiques au format de sortie PDF. Les données statistiques produites automatiquement par le logiciel comportant quelques erreurs, elles ont été corrigées et présentées sous forme de tables dans le tableur

Excel. Les graphiques n'étant pas directement exploitables dans leur format de sortie, ils ont également été reproduits dans le tableur. Ainsi, les types de graphiques ont pu être modifiés selon les besoins et la mise en forme améliorée (Annexe 3).

Par la suite, l'analyse des réponses a été faite de manière détaillée, en prenant les questions l'une après l'autre. En plus des tendances qui se dégagent des données chiffrées, les remarques et suggestions des répondants ont également été mises en avant.

4.3 Résultats

4.3.1 Questionnaire en ligne

L'enquête en ligne a atteint un taux de réponse très satisfaisant de 52%, soit 47 réponses. L'échantillon de répondants est très représentatif en ce qui concerne leur localisation. En effet, la proportion de bibliothèques par canton correspond bien à la répartition de l'ensemble de la population étudiée. Par contre, la représentativité de l'échantillon n'est pas très bonne au niveau du nombre de bibliothèques informatisées. Les bibliothèques ayant répondu au questionnaire sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses à être informatisées (81%) que ce qu'elles ne le sont en réalité (62%). Ceci peut s'expliquer par le fait que l'enquête a été envoyée par voie électronique et que par conséquent, il était plus difficile pour les bibliothèques non informatisées d'y participer.

La présentation des résultats commence par l'analyse du profil des répondants et des bibliothèques. Par la suite, l'ordre d'analyse des questions suit la structure du questionnaire¹⁵.

4.3.1.1 Profil des répondants

La grande majorité des personnes ayant répondu au questionnaire sont des femmes (87.2%). En ce qui concerne leur âge, la plupart se situe dans la tranche 51-60 ans (42.6%). Viennent ensuite les 41-50 ans (23.4%) et les 31-40 ans (14.9%). 6.4% ont plus de 60 ans et 4.3% ont entre 21 et 30 ans. 8.5% des répondants n'ont pas souhaité donner cette information.

Concernant la fonction qu'ont les enquêtés dans la bibliothèque où ils travaillent, 59.6% ont répondu qu'ils en étaient responsables. Parmi les autres répondants, il y a 2

¹⁵ Voir annexe 3

responsables de section, 3 bibliothécaires, 1 assistante bibliothécaire, 1 personne qui a précisé être bénévole, 2 directrices, 1 employée documentaliste, 1 répondante et 3 présidentes de comité de bibliothèque. 5 personnes ne se sont pas exprimées sur leur fonction.

Quant à la formation des personnes interrogées, la majorité sont des employés bibliothécaires qui ont suivi une formation CLP¹⁶ (21.3%). Viennent ensuite les bénévoles sans formation bibliothéconomique (14.9%), suivi des spécialistes HES en information documentaire et des bibliothécaires diplômés de l'ancienne école de bibliothécaire (EBG/ABS/BBS) à égalité avec 10.6%, les employés bibliothécaires sans formation CLP (8.5%), les agent(e)s / assistant(e)s en information documentaire (4.3%) et finalement les bénévoles avec formation bibliothéconomique (2.1%). 19.1% ont précisé une autre formation que celles qui étaient proposées dans le questionnaire (1 Master en Sciences infirmières, 2 bénévoles avec formation CLP, 2 enseignantes, 1 avec formation dans des bibliothèques publiques aux Etats-Unis, 1 Master en Lettres et Histoire de l'Art, 1 ingénieure, 1 avec formation CLP en cours). 8.5% des sondés n'ont pas répondu à cette question.

On remarque que les niveaux de formation sont très divers et que les personnes interrogées n'ont pour la majorité pas une haute qualification pour leur poste. En effet, presque la moitié d'entre elles n'a pas suivi de formation bibliothéconomique (42.5%) et pratiquement un quart (21.3%) n'a suivi que les cours proposés par la CLP.

4.3.1.2 Profil des bibliothèques

Les bibliothèques vaudoises sont majoritaires parmi l'échantillon de répondants. En effet, 57.4% des bibliothèques ayant répondu au questionnaire sont situées dans le canton de Vaud. Les autres bibliothèques sont valaisannes (17.0%), fribourgeoises (14.9%), bernoise (2.1%), genevoise (2.1%) et neuchâteloise (2.1%). 4.3% n'ont pas précisé leur canton.

En ce qui concerne le nombre d'heures d'ouverture hebdomadaire, 61.7% des bibliothèques sont ouvertes entre 1 et 10 heures par semaine, 12.8% entre 15 et 25 heures et 17.0% sont ouvertes plus de 25.5 heures par semaine. 6.4% des enquêtés ont donné des chiffres erronés qui n'ont pas pu être pris en compte dans l'analyse.

¹⁶ La CLP (Communauté de travail des bibliothèques suisses de lecture publique) promeut les bibliothèques de lecture publique, en Suisse romande et alémanique, et encourage leur collaboration. En outre, elle œuvre en faveur de la formation des bibliothécaires.

La composition du personnel des bibliothèques ayant répondu au questionnaire est très variée. Un grand nombre de bibliothèques emploient des bibliothécaires ayant suivi une formation CLP (53.2%). Elles sont également nombreuses à avoir des bénévoles sans aucune formation bibliothéconomique (46.8%) ou des employé(e)s bibliothécaires sans formation bibliothéconomique (36.2%). Autrement, 14.9% des bibliothèques ont des spécialistes HES en information documentaire dans leur personnel et 25.5% des bibliothécaires EBG/ABS/BBS. Les bénévoles avec une formation bibliothéconomique sont présents dans 19.1% des bibliothèques et les agent(e)s en information documentaire CFC dans 21.3% des bibliothèques. Quelques institutions forment également des apprenti(e)s AID (12.8%) ou des stagiaires (4.3%). Pour finir, les répondants ont encore signalé avoir dans leur personnel des étudiant(e)s HES (4.3%), des retraités (2.1%), auxiliaire (2.1%) et jeune étudiant (2.1%).

Concernant les collections, le nombre de documents varie beaucoup d'une bibliothèque à l'autre. 17.0% des bibliothèques proposent moins de 5000 documents, 25.5% entre 5500 et 10'000, 23.4% entre 11'000 et 20'000 et finalement 21.3% entre 24'000 et 67'000 documents.

Toutes les bibliothèques mettent à disposition de leurs publics des romans et des bandes dessinées. 97.9% d'entre elles possèdent des documentaires. Un peu plus de la moitié ont des DVD. Les CD ne sont par contre proposés que par 40.4% des bibliothèques. Quant aux livres audio, 57.4% des bibliothèques en possèdent. Parmi les autres types de documents cités, il y a les CD-Rom (8.5%), les journaux, revues, magazines et autres périodiques (14.9%), livres pour petits et enfants (6.4%), des kamishibai (4.3%), mangas, jeux et finalement des informations régionales (2.1%).

51.1% des bibliothèques ont répondu qu'elles avaient un budget d'acquisition de moins de 10'000.- par année. 36.2% sont dotées d'un budget qui varie entre 12'000 et 95'000.- et 6.4% ont plus de 100'000.- de budget par an pour leurs achats.

La plupart des bibliothèques qui ont répondu au questionnaire sont informatisées (80.9%). Elles utilisent des systèmes de gestion de bibliothèques comme BiblioMaker (14), NetBiblio (7), Aloès (6), Agate, PMB, Papyrus et Virtua (2), FileMaker et BiblioApp (1). Une bibliothèque a son propre programme maison. Les bibliothèques non informatisées sont donc peu nombreuses à avoir répondu au questionnaire.

Bien qu'elles soient pour la plupart informatisées, une minorité des bibliothèques propose un accès en ligne à leur catalogue (48.9%).

6 bibliothèques déclarent avoir un projet d'informatisation et 4 ont répondu qu'elles n'en avaient aucun.

La majorité des bibliothèques encouragent leurs collaborateurs à suivre des cours de formation continue. Le personnel de 61.7% des bibliothèques a suivi au moins une formation au cours de l'année 2011. Ces personnes ont participé pour la plupart à des cours proposés par la CLP ou Bibliomedia, sur des sujets très variés. En voici une sélection :

Réparation des livres ; Initiation à l'art du conte ; Polar nordique ; Constituer des collections dans les bibliothèques jeunesse ; Les livres documentaires pour la jeunesse ; Promouvoir sa bibliothèque ; Accueil des garderies ; Sur la piste des ados non-lecteurs ; Cours de catalogage sur BiblioMaker ; Nouvelles BD et mangas ; Lire pour jouer, jouer pour lire ; La lecture à haute voix ; Les nouvelles bandes dessinées franco-belges ; Le bibliothécaire à l'heure du numérique ; Voyage lecture ; lancement de 1, 2, 3 albums ; Né pour lire ; BD-FIL.

D'autres cours ont été suivis en dehors de ceux donnés par la CLP et Bibliomedia : Cours de l'association BIS et du Groupement valaisan des bibliothèques (GVB), formation AID, cours de BiblioValais Excellence, cours informatique, cours sur l'accueil des usagers (formation organisée par l'autorité de tutelle), cours en entreprise, workshop sur la production de matériel d'info et de doc, journées d'Arole.

Les bibliothèques entretiennent pour la grande majorité des relations avec d'autres bibliothèques (78.7%). 25 bibliothèques contactent leurs homologues pour des demandes d'aide ou de conseil, 21 pour le prêt de documents, 13 pour les animations et 11 pour le catalogage partagé.

Les autres raisons qui ont été citées sont des relations dans le cadre du monde associatif, de réseaux de services, de BiblioValais Excellence, pour un catalogue virtuel commun, la mise en place d'un réseau, pour des discussions amicales ou échanges informels, la gestion du réseau, la migration informatique, le partage d'idées et d'amitié, des projets en développement, Virtua / RERO.

4.3.1.3 Accueil

Les bibliothèques sont généralement satisfaites de l'accueil à Bibliomedia. À l'exception de l'une d'elles (2.1%), elles ont toutes trouvé facilement le bâtiment de Bibliomedia lors de leur première visite (89.4%). Quelques bibliothèques n'ont pas désiré répondre à cette question (8.5%).

En ce qui concerne la qualité de l'accueil, toutes la jugent très satisfaisante (76.6%) ou plutôt satisfaisante (17.0%). 6.4% des sondés ne se sont pas exprimés sur la question.

La grande majorité des bibliothèques estime que le personnel est disponible lors de leurs visites à Bibliomedia (76.6% tout à fait, 10.6% assez). 1 bibliothèque trouve par contre que le personnel n'est pas assez disponible (2.1%) et quelques-unes n'ont pas souhaité donner leur avis (10.6%).

Presque la moitié des bibliothèques trouve que l'aménagement des locaux est plutôt satisfaisant (48.9%). L'autre moitié juge qu'il est très satisfaisant (42.6%) ou n'a pas répondu à la question (8.5%). Une bibliothèque propose comme idée d'amélioration de séparer les livres pour adolescents de ceux pour les enfants, afin de trouver plus rapidement les documents recherchés.

4.3.1.4 Prêt de documents

Collections

Globalement, le service de prêt de documents répond aux besoins des bibliothèques clientes. En effet, pour chaque type de documents, les enquêtés ont presque tous répondu que le fonds correspondait tout à fait ou plutôt à leurs attentes. Il y a toutefois un grand nombre de bibliothèques qui ne sont pas totalement satisfaites des documents mis à disposition. Par exemple, pour les romans, 41.7% des sondés sont tout à fait satisfaits, mais 52.8% sont plutôt satisfaits et 5.6% pas vraiment satisfaits. Pour les documentaires, l'avis est partagé. 48.6% des bibliothèques sont très satisfaites, 48.6% plutôt satisfaites. 1 seule n'est pas vraiment satisfaite (2.9%). Les bibliothèques non satisfaites restent donc très minoritaires. Pour les multimédias, la proportion de répondants pas vraiment satisfaits est par contre beaucoup plus haute : 28.6% pour les DVD et 12.5% pour les CD. Il est aussi important de relever que très peu d'avis ont été donnés à propos des CD et DVD, sûrement parce que ce sont deux catégories de documents peu empruntées à Bibliomedia. Les bandes dessinées et mangas, ainsi que les livres en grands caractères sont les types de documents qui répondent le mieux aux attentes. En effet, aucune bibliothèque n'a répondu par la négative pour ces deux catégories. Plus précisément, pour les BD et mangas, 55.6% des bibliothèques ayant donné leur avis sont très satisfaites et 44.4% sont plutôt satisfaites. Pour les livres en grands caractères, 67.6% sont très satisfaites et 32.4% plutôt satisfaites. Finalement, les livres audio répondent également bien aux besoins. 60.0% des interrogés sont très satisfaits et 35.0% plutôt satisfaits. 1 seule bibliothèque n'est pas vraiment satisfaite de ce type de document (5.0%).

Les types de documents que les bibliothèques aimeraient avoir en plus grand nombre sont d'abord les romans (21.3%), puis les livres en grands caractères et les BD et mangas à égalité (17.0%), suivent ensuite les documentaires et les livres audio (14.9%), les DVD (8.5%) et finalement les CD (2.1%). Deux bibliothèques ont précisé qu'elles souhaiteraient qu'il y ait plus de livres en langues étrangères, une autre plus de biographies et d'histoires vécues dans les documentaires et une dernière aimerait plus de romans pour adolescents.

Quant aux nouveautés, on remarque que la plupart des bibliothèques désireraient en avoir davantage à leur disposition. En effet, à la question « Y'a-t-il assez de nouveautés à votre disposition ? », seules 17.0% des bibliothèques ont répondu « oui, tout à fait ». 44.7% ont répondu « oui, plutôt », 29.8% « non, pas vraiment » et 8.5% n'ont pas donné de réponse à cette question. Parmi les remarques qui ont été faites, le quota de nouveautés est jugé trop faible par plusieurs bibliothèques, surtout pour les romans adultes. Une bibliothèque a aussi ajouté qu'elle aimerait pouvoir emprunter plus de nouveautés chez les jeunes.

Expositions thématiques et « fil rouge »

Les expositions thématiques et collections « fil rouge » sont empruntés par 66.0% des répondants, mais ce chiffre baisse à 58.3% quand on leur demande s'ils pensent en emprunter à nouveau. 36.1% ont répondu qu'ils en réemprunteraient peut-être et un petit nombre (5.6%) ne souhaite pas du tout renouveler cet emprunt. La raison principale qui a été donnée par les bibliothèques est le manque de place. Un point important à relever est le fait que plusieurs bibliothèques ne connaissaient pas l'existence des expositions thématiques et « fil rouge » avant de répondre à cette question.

Modalités de prêt

Concernant les modalités de prêt, que ce soit le prêt sur rendez-vous, la durée du prêt, la possibilité de pouvoir échanger la collection empruntée à plusieurs reprises dans l'année ou encore les tarifs, elles conviennent tout à fait à la grande majorité des bibliothèques. Aucune n'a répondu que ces conditions ne leur convenaient pas du tout et une seule juge que les tarifs ne sont pas vraiment adaptés. Le coût de la location des documents est la modalité qui convient le moins bien aux bibliothèques (57.4% tout à fait, 21.3% plutôt, 2.1% pas vraiment). À noter que 19.1% des répondants n'ont pas souhaité se prononcer sur la question. Une bibliothèque a fait un commentaire sur les tarifs qu'elle qualifie de « chers », une autre n'est pas sûre de pouvoir continuer

avec un forfait annuel à cause de ses moyens financiers limités. L'échange de la collection en cours d'année est jugé tout à fait convenable par 66.0% des enquêtés et le prêt sur rendez-vous par 76.6%. Les autres estiment que ces modalités leur conviennent plutôt ou n'ont pas donné leur avis. Finalement, voici une remarque générale faite sur les modalités par une bibliothèque : « *Nous avons toujours été très bien reçues par toute l'équipe lors de nos échanges, même si les modalités nécessiteraient d'être plus explicites et cadrées dès le départ, pour éviter les "débordements" (fréquences et volumes des échanges, périodes pour les rendez-vous).* »

Suite à l'arrêt de l'équipement des documents pour le prêt manuel, il a été demandé aux bibliothèques clientes si cela leur posait problème. La grande majorité a répondu que non (76.6%). Pour celles que cela dérange, le principal problème évoqué est le fait qu'elles doivent préparer les pochettes, étiquettes et autres cartes de référence elles-mêmes.

En ce qui concerne le service de livraison pour les bibliothèques qui ne viennent pas choisir les documents directement à Bibliomedia mais qui se les font envoyer, la moitié des institutions concernées a répondu être très satisfaite et l'autre moitié plutôt satisfaite. Un commentaire a été fait par une bibliothèque empruntant des livres au Bibliocentre de Biasca au Tessin et non à celui de Lausanne. Elle trouve que le délai de livraison est très bon mais que les livres jeunesse ne sont plus d'actualité et parfois en mauvais état.

Une question concernait la réservation automatique des nouveaux numéros des suites de romans ou bandes dessinées et l'envoi de ceux-ci aux bibliothèques qui ont emprunté la suite. Un peu plus de la moitié des bibliothèques y ont répondu. 40.4% d'entre elles jugent ce service utile, 12.8% moyennement utile et 2.1% inutile.

Ressources numériques

L'offre d'un abonnement à des ressources numériques intéresse encore peu les bibliothèques clientes de Bibliomedia. En effet, pour chaque catégorie de documents proposée (livres audio, périodiques et magazines, dictionnaires et encyclopédies, autoformation, musique et films), elles sont seulement un peu plus ou un peu moins de la moitié à avoir donné leur avis. L'intérêt le plus marqué se porte sur les livres audio (23.4% intéressées, 12.8% peut-être intéressées, 17.0% pas intéressées) et les documents d'autoformation (14.9% intéressées, 23.4% peut-être intéressées, 19.1% pas intéressées). Viennent ensuite les dictionnaires et encyclopédies (10.6%

intéressées, 25.5% peut-être intéressées, 17.0% pas intéressées), à plus ou moins égalité avec les films (10.6% intéressées, 19.1% peut-être intéressées et 17.0% pas intéressées). L'abonnement à des périodiques et magazines intéresse très peu (8.5% intéressées, 19.1% peut-être intéressées et 21.3% pas intéressées), tout comme la musique (8.5% intéressées, 12.8% peut-être intéressées et 21.3% pas intéressées).

4.3.1.5 Catalogue

Le catalogue de Bibliomedia est consulté par seulement 34.1% des répondants. 61.4% déclarent ne pas le consulter et 4.5% n'ont pas donné de réponse. Parmi les personnes qui ont répondu à la question, la plupart le trouve facile d'utilisation (26.7% tout à fait, 53.3% plutôt), mais une part tout de même assez importante ne le trouve pas vraiment facile d'utilisation (20%).

Le poste de consultation du catalogue mis à disposition à Bibliomedia n'est utilisé que par 4.3% des enquêtés. À noter qu'il y a un taux de non réponse de 19.1% à cette question.

Moins de la moitié des bibliothèques ayant répondu au questionnaire insère les données du catalogue de Bibliomedia dans son propre catalogue (40.4%). La majorité d'entre elles le fait à l'aide d'un fichier envoyé par courriel par le personnel de Bibliomedia (70%) ou par clé USB (30%). Ce système de transmission des données est jugé très satisfaisant par 61.1% des répondants, plutôt satisfaisant par 33.3% et peu satisfaisant par 5.1%.

Plusieurs bibliothèques ont déjà rencontré des problèmes lors du transfert des données dans leur système. Des logiciels comme Virtua ou Aloès ne sont pas compatibles avec le système de Bibliomedia. Les bibliothèques ne peuvent donc tout simplement pas transférer les données sans acheter un système de migration onéreux. Des champs ne sont parfois pas reconnus et il est déjà arrivé qu'il manque des notices dans le fichier envoyé.

4.3.1.6 Animations

L'animation la plus connue parmi celles proposées ou soutenues par Bibliomedia est *Né pour lire*. 70.2% des bibliothèques ont répondu qu'elles la connaissaient et 34.0% qu'elles y avaient déjà participé. *La Nuit du conte* est connue de 59.6% des bibliothèques et 38.3% y ont déjà pris part. *1, 2, 3 album* est un peu moins connue (36.2%) et peu de bibliothèques ont répondu qu'elles y avaient déjà participé (14.9%). L'animation la moins connue est les *Livreurs de mots* (34.0%), mais 23.4% déclarent quand même y avoir déjà participé.

Les bibliothèques qui ont participé aux différentes animations répondent pour la grande majorité qu'elles aimeraient y prendre part à nouveau. Toutes souhaitent participer à nouveau à *Né pour lire*, une seule ne veut pas renouveler l'expérience pour *La Nuit du conte* ainsi que les *Livreurs de mots*. Quant à l'animation *1, 2, 3 albums*, les bibliothèques désirant y participer à nouveau sont plus nombreuses que celles qui y ont déjà participé.

Les bibliothèques ne souhaitant pas participer à nouveau à l'une ou l'autre des animations mentionnent comme raisons principales le manque de place et de personnel, le non succès auprès du public et le fait qu'elles proposent d'autres animations.

En ce qui concerne le prix Bibliomedia, la grande majorité des bibliothèques connaissent son existence (85.1%). Par contre, elles ne sont pas beaucoup à avoir déjà participé à la cérémonie de remise du prix (19.1%). Une bonne partie des répondants souhaiterait recevoir l'ouvrage primé automatiquement chaque année (68.1%). 10.6% ne sont pas intéressés et 21.3% n'ont pas donné de réponse. Les bibliothèques sont également assez nombreuses à souhaiter accueillir l'auteur primé si une tournée était organisée (61.7%). 12.8% ne sont pas intéressées et un quart n'a pas répondu.

Lorsque l'on demande aux bibliothèques si elles aimeraient que Bibliomedia organise plus d'animations, celles-ci restent très indécises sur la question. En effet, 59.6% n'ont pas donné de réponse, 23.4% ont répondu non et seulement 17.0% ont répondu oui. Les bibliothèques ne sont donc soit pas friandes d'animations clé en main ou elles n'ont peut-être pas bien compris la question. Plusieurs bibliothèques ont tout de même fait quelques suggestions d'animations : rencontres avec des auteurs de bandes dessinées, de romans au sein des bibliothèques, cours sur la lecture accélérée, rencontres entre petites bibliothèques, animations pour les adolescents, pour les enfants allophones, la découverte des liseuses avec mise à disposition de différents modèles pouvant être testés par les abonnés, expositions sur un auteur, sur un thème.

4.3.1.7 Conseil aux bibliothèques

Concernant le service de conseils donnés aux bibliothèques communales et scolaires, moins de la moitié des répondants est au courant de son existence (44.7%), la même quantité le connaît et quelques-uns n'ont pas donné de réponses (10.6%).

Peu de bibliothèques ont déjà utilisé ce service (21.3%). 70.2% des sondés déclarent n'avoir jamais fait appel à Bibliomedia pour des conseils concernant la gestion de leur bibliothèque et 8.5% n'ont pas répondu à la question.

Sur les 10 bibliothèques qui ont déjà utilisé le service de conseils, 8 ont donné leur degré de satisfaction sur celui-ci. La moitié est très satisfaite et l'autre moitié plutôt satisfaite.

Les enquêtés qui n'ont jamais fait appel à Bibliomedia pour ce service sont une très petite minorité à être intéressée par celui-ci. La majorité est plutôt hésitante et un nombre assez important déclare ne pas vouloir utiliser ce service. Parmi les différents types de conseils proposés, celui qui semble le moins intéresser concerne l'informatisation du prêt (6.4% intéressés, 0% peut-être intéressé, 48.9% pas intéressés). Les propositions d'acquisitions et/ou d'élimination (8.5% intéressés, 21.3% peut-être intéressés, 27.7% pas intéressés), ainsi que l'aide proposée pour respecter les normes bibliothéconomiques (4.3% intéressés, 23.4% peut-être intéressés, 27.7% pas intéressés) ont obtenu des réponses semblables. Quant aux conseils pour l'analyse de fonds, la majorité des répondants est hésitante (29.8%), un peu plus petit nombre a répondu ne pas être intéressé (23.4%) et une minorité a répondu être intéressée (8.5%).

4.3.1.8 Publications

Les bibliothèques savent pour la grande majorité que Bibliomedia met de la documentation à leur disposition (78.7%), 8.5% ne sont pas au courant et 12.8% n'ont pas répondu à la question.

Le journal « Le Cri du Hibou » est la publication que les répondants consultent le plus (66.0%) et la plus considérée comme utile (17.0%). « Le petit livre des bibliothèques » est consulté par presque la moitié moins de répondants (36.2%) et considéré comme utile par 12.8% d'entre eux. Quant au manuel « Conseil et instruments pour accueillir les usagers de langues étrangères en bibliothèque » et à la brochure « Diversité culturelle », les chiffres tombent à 4.3% aussi bien pour la consultation que l'utilité.

Les bibliothèques ne sont pas particulièrement intéressées à avoir plus de documentation à leur disposition. En effet, seuls 8.5% des sondés ont répondu être intéressés et 38.3% pas intéressés. À noter qu'un grand nombre de bibliothèques n'a pas donné de réponse (53.2%).

Parmi les bibliothèques intéressées, quelques-unes ont proposé des idées de sujets ou problématiques qui pourraient faire l'objet d'une publication : l'avenir du livre et des

bibliothèques, les ressources numériques, l'intégration culturelle, comment attirer les adolescents, comment incorporer un coin adulte dans une bibliothèque jeunesse (choix des livres).

4.3.1.9 Communication

En ce qui concerne la communication entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes, les avis sont plus mitigés. 55.3% des répondants déclarent être plutôt bien informés, 25.5% tout à fait, 10.6% pas vraiment et 8.5% n'ont pas donné de réponse.

Site Web

Le site Web de Bibliomedia est utilisé par un peu plus de la moitié des répondants (51.1%). 36.2% ne l'utilisent pas et 12.8% n'ont pas répondu à la question.

Les bibliothèques le consultent surtout pour les horaires d'ouverture (36.2%), les coups de cœur (31.9%), le catalogue en ligne (27.7%), les informations sur les prestations (27.7%), les actualités (23.4%) et le prix Bibliomedia (23.4%). Sont un peu moins consultés le guide des bibliothèques (17.0%), les publications de Bibliomedia (12.8%), le dictionnaire des auteurs (8.5%), les informations sur la fondation (6.4%), l'infothèque professionnelle (6.4%) et le lien de la page Facebook (4.3%). Une bibliothèque a ajouté qu'elle utilisait le site Web pour s'informer sur les cours de formation continue proposés par la CLP.

À la question « Trouvez-vous facilement les informations que vous recherchez ? », 30.8% des enquêtés ont répondu « oui, tout à fait », 61.5% « oui, plutôt » et 7.7% « non, pas vraiment ».

Usage des réseaux et autres médias sociaux

Les bibliothécaires ayant répondu au questionnaire sont peu intéressés par l'usage des réseaux et autres médias sociaux en bibliothèque. Seuls 6.4% ont répondu qu'elles s'y intéressaient tout à fait et 21.3% plutôt. Plus de la moitié déclare ne pas s'y intéresser, 36.2% pas vraiment et 14.9% pas du tout. 21.3% n'ont pas donné de réponse.

4.3.1.10 Satisfaction générale

De manière globale, les bibliothèques clientes sont tout à fait (68.1%) ou plutôt (25.5%) satisfaites de leur collaboration avec Bibliomedia. Aucune n'est peu ou pas du tout satisfaite et une minorité n'a pas souhaité répondre à la question (6.4%).

4.3.1.11 Attentes et suggestions

Prêt de documents

Une bibliothèque souhaiterait que l'offre en matière de CD, DVD, livres audio et livres en grands caractères soit plus étendue, car ce sont les types de documents qu'elle va continuer à emprunter, contrairement aux romans, documentaires et bandes dessinées. Elle a décidé d'arrêter l'emprunt de ces derniers par manque de place et parce qu'ils ne sortent que très peu, une fois sur leurs rayons.

Une autre bibliothèque a insisté sur les nouveautés, qu'elle souhaiterait pouvoir emprunter en plus grand nombre. Elle propose également que la fondation fasse de la location de e-books et d'appareils de lecture.

Une bibliothèque a émis le souhait que les codes à barres ISBN des documents ne soient plus cachés par les étiquettes de prêt.

Formation

Deux bibliothèques suggèrent des sujets pouvant faire l'objet de cours de formation. Suite à la publication du rapport final du travail de groupe de la CLP, l'une serait intéressée par un cours sur l'utilisation des ressources numériques en bibliothèque scolaire et publique, avec l'intervention d'une bibliothèque qui présenterait la manière dont elle a résolu les aspects techniques et financiers de la mise à disposition de telles ressources. L'autre propose la mise sur pied de cours sur la lecture accélérée, pour pouvoir mieux conseiller les lecteurs.

Animations

Un répondant est intéressé par des suggestions d'animations ou retours d'expérience positive pour faire venir ou revenir les adolescents en bibliothèque.

4.3.1.12 Remarques générales

Un enquêté souligne l'importance du soutien et de l'aide apportée par Bibliomedia, qui permet de faire revivre sa bibliothèque.

Une autre personne ajoute qu'elle a toujours été très bien accueillie lors de ses visites à Bibliomedia, que le personnel est disponible et à l'écoute. Elle a beaucoup de plaisir à venir, que ce soit pour le prêt de livres ou pour les cours. Très contente que Bibliomedia existe, elle considère la fondation comme un lieu de ressources, qui est d'un grand secours lorsqu'elle a des questions.

4.3.2 Entretiens avec les bibliothèques clientes

4.3.2.1 Profil des interviewés

Les entretiens ont été menés auprès de 3 bibliothèques vaudoises, 2 valaisannes, 1 fribourgeoise, 1 genevoise, 1 jurassienne et 1 centre de documentation neuchâtelois.

6 de ces bibliothèques sont implantées dans des communes de moins de 10'000 habitants (1 moins de 1'000 habitants, 3 entre 1001 et 5000, 2 entre 5001 et 10'000) et 3 dans des communes qui ont entre 10'001 et 50'000 habitants. Ce sont pour la plupart des bibliothèques de lecture publique ouvertes à tous, sauf 2, l'une étant une bibliothèque mixte (communale et scolaire) et l'autre un centre de documentation en milieu scolaire. 7 de ces 9 services sont informatisés.

4.3.2.2 Accueil

Tous les interviewés s'accordent sur le fait que Bibliomedia leur offre un bon accueil lors de leurs visites. Ils apprécient en premier lieu le bâtiment et l'aménagement de l'espace. La taille des locaux est jugée agréable et le coin café à l'étage est fortement apprécié. Personne ne souhaite avoir des aménagements supplémentaires. Un interrogé a tout de même signalé qu'il s'est senti un peu perdu lors de sa première visite, mais qu'il s'est vite acclimaté à l'endroit. Tous relèvent le bon accueil qui leur est réservé par le personnel, qu'ils qualifient d'aimable, disponible, présent, tout en leur laissant la liberté de mouvement qu'ils souhaitent conserver. Ils trouvent que les explications données sont bonnes, tout comme les pistes pour le choix des documents. Ils ont également de bons contacts par téléphone avec le personnel.

4.3.2.3 Prêt de documents

Collections

Selon les interviewés, les collections sont adaptées à leurs besoins, aussi bien dans la section adultes que jeunesse. Plusieurs personnes ont relevé le grand choix de documents qui leur est mis à disposition. Une bibliothèque a toutefois signalé que le choix n'était pas de même qualité suivant le nombre de bibliothèques qui ont emprunté des documents avant elle. Les collections sont donc jugées globalement satisfaisantes. Cependant, quelques bibliothèques ont émis des suggestions concernant principalement les documentaires. Une bibliothèque estime qu'il n'y a pas suffisamment de biographies, histoires vécues et récits de voyage. Une autre trouve le choix restreint dans les livres de géographie pour la jeunesse. Elles souhaiteraient que le choix soit plus étoffé dans ces quelques catégories d'ouvrages. Deux autres

bibliothèques ont fait le vœu qu'il y ait plus de livres bilingues et trilingues, ainsi que des livres pour des adultes allophones (easy readers).

Concernant les nouveautés, le quota auquel les bibliothèques ont droit est jugé un peu trop faible par la majorité des interviewés. Ils aimeraient pouvoir emprunter un peu plus de nouveautés.

Une bibliothèque qui se fait envoyer les documents choisis par le personnel de Bibliomedia directement chez elle a signalé qu'elle trouvait regrettable le fait de parfois recevoir des titres qu'elle possède déjà. Pour que cela ne reproduise pas, elle propose qu'un contrôle soit fait pendant la préparation des collections, en vérifiant dans le catalogue des bibliothèques si les livres choisis ne sont pas déjà en leur possession. En outre, une bibliothèque a indiqué qu'elle espérait voir un jour les documents de Bibliomedia équipés de puces RFID.

Modalités de prêt

En ce qui concerne les modalités de prêt, les interviewés n'ont rien signalé de particulier, elles leur conviennent dans l'ensemble. Une personne a toutefois indiqué qu'elle trouvait la durée du prêt un peu courte, en comptant le temps de traitement des documents pour leur intégration dans son propre fonds, ainsi que le retrait avant le retour des collections à Bibliomedia.

Quant aux modalités de prêt des suites de romans et bandes dessinées, plusieurs avis ont été donnés. Plusieurs interrogés ne connaissaient pas l'existence du système de réservation et d'envoi automatique des nouveaux numéros parus pendant la période de prêt. Certains sont très intéressés suite à cette nouvelle et d'autres un peu moins. Parmi les usagers de ce service, une personne a indiqué que celui-ci ne fonctionnait pas très bien actuellement, l'envoi n'arrivant pas dans les délais espérés. Elle pense toutefois l'utiliser une fois qu'il sera mis au point. Un autre répondant rejoint cet avis en suggérant de raccourcir le temps d'attente entre l'acquisition et l'envoi du document. Le service serait ainsi plus intéressant. Il ajoute que les coûts d'envoi ou les déplacements nécessaires pour obtenir les nouveaux numéros pourraient être contraignants. Une autre bibliothèque juge ce service inutile car la durée du prêt (six mois) est trop courte pour qu'il en vaille la peine. Une autre estime que c'est un service utile, surtout pour la bande dessinée jeunesse.

Intégration des documents dans le fonds

Les bibliothèques intègrent les documents dans leurs fonds de différentes manières. Certaines préfèrent les mélanger à leur collections, généralement à cause d'un manque de place. Elles précisent qu'il est parfois difficile de les retrouver ou au contraire que cela ne pose pas de problème grâce aux cotes de Bibliomedia, facilement repérables. D'autres choisissent de les mettre à part, parfois dans un but marketing, les documents de Bibliomedia leur servant de vitrine, disposés à l'entrée ou mis en évidence sur des tables, sur des rayons ou étagères qui leurs sont réservés.

Satisfaction des lecteurs

Les lecteurs des bibliothèques sont en général contents du choix de documents empruntés chez Bibliomedia et attendent avec impatience les nouvelles collections. La majorité des interrogés a l'impression que les livres ont du succès auprès de leurs lecteurs et qu'ils sont souvent empruntés. Cependant, plusieurs ont ajouté qu'une partie des documents ne sortait pas du tout de la bibliothèque. Une responsable a également avoué qu'elle avait peu de regard sur ce qui est emprunté, ne faisant que peu de prêt. Pour remédier à cela, elle souhaiterait établir des statistiques d'emprunt des ouvrages de Bibliomedia.

Expositions thématiques et « fil rouge »

Les personnes interrogées ne sont pas toutes au courant de l'existence des expositions thématiques et « fil rouge », et celles qui les ont déjà empruntées ou qui les connaissent ne partagent pas forcément le même avis à leur sujet. Tout d'abord, parmi les interrogés qui en empruntent de temps en temps ou régulièrement, l'un a remarqué qu'elles n'avaient pas beaucoup de succès auprès du public. Il signale par contre que c'est le rôle de la bibliothèque de les promouvoir, « c'est à nous de les vendre », a-t-il expliqué. De manière similaire, une bibliothèque a répondu qu'elle avait un problème de mise en valeur des expositions empruntées. Une autre trouve que leur mise à disposition devient vite compliquée à cause des modalités de prêt qui doivent être adaptées. Parmi les avis positifs, l'originalité des thèmes a été relevée, ainsi que la gratuité du prêt qui est appréciée. Plusieurs interviewés jugent le concept utile et pratique, parce qu'ils n'ont ainsi pas besoin de trouver eux-mêmes des idées d'expositions, mais aussi parce que c'est une source d'idées pour leurs propres animations. En outre, une personne a indiqué qu'elle ajoutait des documents de son propre fonds au contenu de l'exposition préparée par Bibliomedia. Soit les autres interviewés ne connaissaient pas du tout les expositions avant l'entretien ou les avaient

uniquement survolées lors de leurs visites au Bibliocentre, soit ils ne sont pas intéressés à en emprunter à cause d'un manque de place ou de personnel qui devrait s'investir pour les promouvoir auprès du public. Un interrogé a suggéré que les bibliothèques clientes puissent proposer des idées de thèmes pour la création de nouvelles expositions.

Ressources numériques

La question qui concernait les ressources numériques a suscité l'intérêt d'une petite majorité des personnes interrogées. Les réponses ont été assez différentes selon les bibliothèques. « Je suis énormément intéressée ! », « le numérique, c'est l'avenir », « les gens sont preneurs », ou encore « pourquoi pas... », sont quelques-unes des réactions positives. Une personne a ajouté que d'après elle le numérique est intéressant, car il peut attirer les gens en bibliothèque ou les garder à l'adolescence. De plus, il y a selon elle un besoin de mixité des supports dans les bibliothèques, mais il est malheureusement difficile d'obtenir du matériel informatique auprès de la tutelle. Aussi, un manque de connaissance de ce type de ressources par le personnel est à prendre en compte. Les interviewés non intéressés par les ressources numériques ont répondu qu'il était d'après eux trop tôt, qu'il n'y a pas de demande actuellement, qu'ils n'ont pas le matériel nécessaire, ou encore, avouent ne jamais y avoir réfléchi.

4.3.2.4 Catalogue

D'après les réponses données par les interviewés, le catalogue en ligne de Bibliomedia est très peu consulté. En effet, une seule personne a déclaré l'utiliser pour connaître les disponibilités des documents dont elle a besoin. Les autres, soit n'étaient pas au courant de son existence, parce qu'elles ne choisissent pas elles-mêmes les documents qu'elles empruntent, soit n'éprouvent pas le besoin de le consulter. Un répondant a également indiqué qu'il avait consulté le catalogue uniquement par curiosité. Le poste de consultation à Bibliomedia n'est pas plus utilisé. Une seule bibliothèque a répondu qu'elle le consultait de temps à autre pour rechercher des documents.

Des enquêtés ont fait des propositions d'amélioration du catalogue. Tout d'abord, le besoin d'un mode d'emploi, ainsi que d'un explicatif concernant les diverses abréviations a été mentionné à plusieurs reprises. Quelques bibliothèques estiment qu'il n'y a pas assez de critères de limitation pour la recherche. Finalement, d'après un interviewé, le catalogage serait trop simplifié, pour les bandes dessinées notamment.

En effet, plusieurs interrogés ont expliqué que la recherche d'un volume en particulier était difficile, le titre principal de la série n'apparaissant pas dans la notice.

Les bibliothèques qui transfèrent les données du catalogue de Bibliomedia dans leur propre système n'ont pas relevé de problèmes particuliers. Celles qui ne font pas usage de ce service fonctionnent encore avec le prêt manuel. Un interrogé a précisé qu'il souhaitait conserver ce type de prêt car le personnel de sa bibliothèque serait trop âgé pour s'adapter à l'informatique, que ce changement engendrerait trop de frais et que le système actuel leur permet plus de souplesse. Une bibliothèque souhaiterait que Bibliomedia fournisse une marche à suivre pour la procédure de transfert des données.

4.3.2.5 Animations

Plusieurs bibliothèques ont déjà participé et participent encore aux animations proposées par Bibliomedia comme *Né pour lire*, les *Livreurs de mots* ou *1, 2, 3 albums*. Toutes sont contentes de leur bon déroulement. Les animations clef-en-main soulèvent l'enthousiasme de plusieurs bibliothèques car elles n'ont souvent pas le temps de monter des nouveaux projets comme elles le souhaiteraient. La plupart d'entre elles sont par conséquent intéressées à ce que Bibliomedia propose de nouvelles animations. Elles suggèrent par exemple des animations dans le domaine scolaire, ou des idées pour présenter ou mettre en valeur les ouvrages de leurs collections. Les interviewés qui ne sont pas intéressés par les animations proposées par Bibliomedia justifient cela par un manque de temps, de personnel, d'intérêt ou d'énergie pour s'y consacrer.

4.3.2.6 Conseil aux bibliothèques

Peu de bibliothèques ont déjà demandé des conseils à Bibliomedia. Celles qui l'ont fait ont posé des questions lors de leurs visites concernant les collections. Un interviewé a également cité le soutien en informatique apporté par une journée de formation et le don d'un ordinateur. Les interrogés n'ayant jamais fait appel à Bibliomedia pour des conseils expliquent qu'elles se tournent vers d'autres bibliothèques afin d'échanger des idées concernant les acquisitions ou les animations de manière informelle, ou se débrouillent avec l'ouvrage de la CLP « J'organise ma bibliothèque ».

Lors des entretiens, quelques bibliothèques n'ayant jamais demandé de conseils jusqu'à présent ont annoncé qu'elles seraient intéressées par ce service. L'une d'elles pense que l'aide apportée par Bibliomedia serait bénéfique pour la formation de son personnel non formé, notamment en catalogage, élagage des collections et vérification

de la correspondance aux normes. Des propositions d'idées d'animations ou de projets intéresseraient d'autres bibliothèques, ainsi que des conseils pour la résolution de problèmes informatiques.

Les bibliothèques qui ne sont pas intéressées déclarent ne pas avoir besoin de conseils particuliers, qu'elles se débrouillent avec les normes ou qu'elles préfèrent s'adresser ailleurs.

4.3.2.7 Publications

Les publications de Bibliomedia sont peu connues des bibliothèques interviewées. Si ce n'est « Le Cri du Hibou », qui est généralement apprécié et considéré comme utile par la majorité des interrogés, les différentes brochures mises à leur disposition ne sont que très peu lues. Plusieurs enquêtés avouent ne pas avoir le temps de les lire ou ne les jugent pas indispensables. Une bibliothèque a indiqué mettre la documentation à disposition de ses lecteurs, mais qu'elle n'a jamais eu beaucoup de succès. Aussi, certains interrogés ne sont pas sûrs de recevoir « Le Cri du Hibou ».

Une bibliothèque a émis comme suggestion que Bibliomedia publie régulièrement une liste des meilleures ventes en librairie, à la manière de certaines grandes enseignes commerciales.

4.3.2.8 Communication

En ce qui concerne la communication entre Bibliomedia et ses clients, il ressort des entretiens que les bibliothèques sont généralement bien informées des actualités et différents événements. Cependant, elles ne désirent pas être plus informées qu'elles ne le sont actuellement. En effet, plusieurs d'entre elles ont expliqué qu'elles recevaient déjà trop d'informations et que la gestion en devenait difficile. Les bibliothèques déclarant ne pas être bien informées ne souhaitent pas pour autant que la communication soit améliorée. Elles n'en ressentent pas le besoin.

Plus de la moitié des interviewés n'a jamais consulté le site Web de Bibliomedia, principalement parce qu'ils ne connaissaient pas son existence avant les entretiens. Plusieurs d'entre eux ont toutefois déclaré qu'ils allaient le consulter prochainement. Ceux qui se sont déjà rendus sur le site Web admettent ne pas s'y rendre souvent ou qu'ils le font par simple curiosité. Une bibliothèque a tout de même signalé qu'elle consultait régulièrement les coups de cœur et le guide des bibliothèques. Ce dernier lui sert de référence. Elle l'apprécie pour sa clarté et sa simplicité. En outre, elle propose que Bibliomedia continue à publier ses coups de cœur sur le site Web, et non pas uniquement sur sa page *Facebook* comme la fondation le fait actuellement, car elle n'a

pas accès au réseau social sur ses postes de travail. La confusion régulièrement faite entre le site Web de la CLP et celui de Bibliomedia est à relever également.

4.3.2.9 Satisfaction générale

Les SID ayant répondu à l'entretien sont tous, sans exception, pleinement satisfaits de leur collaboration avec Bibliomedia. Un interviewé apprécie la participation du personnel de Bibliomedia à la préparation des collections. C'est pour lui un moyen de sélectionner les ouvrages de manière plus objective et moins selon ses goûts personnels. Un seul interrogé a avoué qu'il collaborait peu avec Bibliomedia si ce n'est pour la location de documents, et que de ce fait, il ne connaissait pas bien les différentes prestations offertes. Il décreète vouloir plus s'y intéresser dans le futur. De plus, un interviewé se dit enchanté de la collaboration avec la fondation et un autre content des services rendus.

4.3.2.10 Remarques générales

Une bibliothèque apprécie la durée du prêt d'une année, moins lui paraîtrait peu pratique pour des raisons d'organisation. Une autre bibliothèque est très intéressée par les sorties organisées pour les bibliothécaires. Le soutien de Bibliomedia est également apprécié pour le suivi de l'évolution du métier et des bibliothèques, de leur informatisation notamment. Une bibliothèque fait remarquer que la fondation est d'un grand soutien pour l'informatique, la formation et la location de documents. Finalement, une bibliothèque pense que Bibliomedia pourrait s'affirmer comme lieu d'échange, où l'information concernant la lecture publique serait centralisée. Elle pense qu'il serait également intéressant de travailler à un consortium des bibliothèques de lecture publique.

4.3.3 Entretiens avec le personnel du Bibliocentre

4.3.3.1 Avis général sur l'accueil

La première question posée au personnel concernait l'accueil des bibliothèques lors de leurs visites. Les trois personnes interviewées ont l'impression qu'elles sont bien accueillies. Le personnel fait son possible pour répondre aux questions et aider les personnes en visite quand elles font appel à eux. Elles pensent même que tout est fait pour contenter les bibliothèques, que la fondation est arrangeante par rapport aux diverses demandes.

4.3.3.2 Tâches dédiées à l'accueil et organisation

La question suivante concernait les tâches du personnel consacrées à l'accueil des bibliothèques et le temps que chaque employé a par rapport au volume de travail qu'il doit accomplir. Il s'avère que les cahiers des charges des trois personnes interrogées ne sont d'après elles pas bien adaptés. Les tâches qui concernent le prêt aux bibliothèques, et notamment l'accueil, sont toutes confiées à la personne responsable qui a beaucoup trop à faire par rapport à son temps de travail, alors que ses collègues n'ont pas de temps prévu pour l'accueil dans leur cahier des charges. Actuellement, le personnel qui participe à l'accueil le fait officieusement et par hasard quand des questions lui sont posées. Le personnel étant passablement restreint, il lui est souvent difficile de gérer son emploi du temps chargé. Les employés essaient toutefois d'aider les bibliothèques en visite du mieux possible lorsqu'elles ont des questions ou des demandes particulières.

4.3.3.3 Propositions d'amélioration de l'accueil

Afin d'améliorer l'accueil des bibliothèques, l'importance de la collaboration entre collègues a été relevée. Si tout le monde y participe, la qualité de l'accueil ne peut être que meilleure. Le nombre de demandes à gérer en plus des différentes tâches liées au prêt aux bibliothèques ne permet pas à une personne de s'en occuper seule. La participation de chacun est donc nécessaire afin de satisfaire aux mieux les usagers en visite à Bibliomedia. Les responsables des différents fonds (romans, documentaires, BD, CD, etc.) pourraient par exemple être mis en contact avec les clients afin de les conseiller dans le choix des documents ou pour toutes autres demandes. La question des horaires d'ouverture a également été évoquée. Selon un interrogé, ils ne portent pas à conséquence sur le bon accueil des bibliothèques car elles n'en ont pas vraiment conscience, puisque les rendez-vous se font à la carte. Ce qui n'est par contre pas le cas pour les bibliothèques de classe.

4.3.3.4 Avis sur la satisfaction et les besoins des bibliothèques clientes

Le personnel interviewé a l'impression que les bibliothèques sont contentes des prestations offertes par Bibliomedia, sans en être vraiment sûr puisqu'il ne reçoit pas de retour par rapport à leur satisfaction générale. Il a par contre été affirmé que les bibliothèques sont ravies de venir à Bibliomedia. Etant à leurs petits soins et en faisant parfois même trop, un interrogé estime que les clients ne peuvent être que satisfaits. Les expositions sont très appréciées. Certaines bibliothèques trouvent par contre que le choix est parfois moindre. En ce qui concerne les nouveautés, une personne pense que les bibliothèques ne seront jamais complètement satisfaites car elles en voudront

toujours plus. Un autre interrogé ajoute par ailleurs qu'il faudrait mieux sensibiliser les usagers au fait que Bibliomedia ne peut pas leur fournir des nouveautés comme une librairie est capable de le faire. Deux interviewés s'accordent sur le fait que les demandes sont parfois surprenantes et peu pertinentes, à cause d'un manque de connaissance de certains usagers, certainement. Il est d'après eux souvent nécessaire de s'adresser au public de Bibliomedia comme à un public dit « normal » de bibliothèque de lecture publique, qui n'a pas forcément une vision professionnelle.

4.3.3.5 Répartition des tâches et communication interne

La dernière question de l'entretien concernait la répartition des tâches entre collègues et la communication interne. Tous les interrogés sont d'accord sur le fait que la répartition actuelle n'est pas adaptée. La personne responsable du prêt aux bibliothèques est surchargée et a de la peine à gérer toutes les tâches qui lui ont été confiées. Même si elle a pu déléguer une partie de ses tâches récemment, elle a toujours énormément à faire. Un interrogé pense que chacun devrait s'engager davantage dans le conseil concernant le fonds dont il est responsable. Un autre interviewé estime que tout le monde devrait prendre ses responsabilités, afin d'éviter que certaines personnes soient obligées de tout prendre en charge. Cependant, à cause du personnel jugé en sous-effectif, il paraît difficile de trouver des solutions concrètes pour améliorer la répartition des tâches. Une personne propose également de développer l'aspect conseil aux bibliothèques. Elle s'engagerait volontiers dans ce travail qui pourrait être fait sous la forme d'audits. Cette proposition d'aide devrait d'après elle être suggérée aux bibliothèques plutôt que d'attendre qu'elles la demandent par elles-mêmes.

À propos de la communication interne, il ressort des entretiens que c'est actuellement un problème dont tout le monde est conscient. Chacun fait son travail, mais il n'y a pas assez d'échanges entre les membres du personnel. Une proposition de mettre en ligne un agenda électronique a été faite dernièrement, afin que chacun connaisse le planning des visites de bibliothèques et puisse s'impliquer dans leur accueil lorsqu'elles viennent à Bibliomedia. Un interrogé a fait remarquer que les problèmes de communication interne n'ont pas d'influence directe sur la qualité des prestations et que les clients ne se retrouvent de ce fait pas lésés.

4.3.3.6 Suggestions d'améliorations

Les interviewés ont ensuite émis quelques suggestions d'amélioration quant à différents aspects liés aux prestations pour les bibliothèques.

Collections

Tout d'abord, concernant les collections, une personne estime que les modalités de prêt sont correctes et ne voit pas ce qui pourrait être amélioré. Elles sont même parfois adaptées selon la demande (durée de prêt et nombre de titres prêtés). Toutefois, elle pense qu'il serait possible d'augmenter le quota de nouveautés dans les romans auquel ont droit les bibliothèques. Le nombre de nouveautés achetées a augmenté ces dernières années, mais la demande est toujours grande. Les exemplaires partent vite et pour une longue durée, ce qui pose problème pour le renouvellement du fonds de nouveautés à disposition des bibliothèques. D'après elle, si le budget suit pour l'acquisition des nouveautés en multiples exemplaires, il est envisageable de passer d'un quota de 10% à 15 voire 20%. Un interrogé a d'ailleurs fait remarquer l'importance d'avoir des titres en plusieurs exemplaires pour améliorer le prêt. Un autre interviewé a signalé le nombre trop important d'ouvrages pour les petits en jeunesse, qui arrive à un stade où cela devient inconfortable de chercher dans les bacs. Quelque chose devrait être fait pour améliorer cette situation. Concernant les documentaires adultes, la responsable du fonds aimerait trouver les moyens d'augmenter le nombre de prêts des documentaires à destination du public masculin. Elle pense que le conseil pourrait être une solution, tout comme pour la bande dessinée adultes qui n'a pas le succès escompté auprès des bibliothèques clientes. Finalement, la gestion du prêt aux bibliothèques pourrait être améliorée à l'aide de statistiques détaillées qui ne sont pas faites actuellement, par manque de temps. Les dossiers des comptes clients sont pour le moment sous forme papier, car cela permet plus de souplesse. La responsable a toujours préféré ce système, mais n'est pas contre l'idée de passer à une gestion électronique, comme c'est le cas pour les bibliothèques de classe, si toutefois les moyens lui sont donnés.

Système de gestion et catalogue

Le système de gestion SISIS ne fait pas l'unanimité auprès du personnel de Bibliomedia. Il est jugé comme peu convivial et peu pratique pour le catalogage et la recherche. Le seul avantage cité par un des interviewés est sa compatibilité avec plusieurs des logiciels utilisés par les bibliothèques clientes. Les fonctionnalités et les masques pourraient être améliorés. Le catalogue en ligne est également jugé comme peu convivial pour ses utilisateurs. Un interrogé a aussi indiqué que ce dernier contient de nombreuses erreurs de catalogage et que, par conséquent, un nettoyage est nécessaire si sa qualité veut être améliorée. De plus, les pratiques pourraient être harmonisées, car actuellement, chaque membre du personnel utilise le système à sa

manière. Les modules ne sont pas tous maîtrisés et parfois par qu'une seule personne. Le système devrait pouvoir être géré dans son ensemble par la personne responsable du prêt afin de simplifier le travail.

Conseil aux bibliothèques

En ce qui concerne le conseil aux bibliothèques, le personnel estime que les bibliothèques sont bien renseignées par téléphone ou lors de leur première visite. Les explications sont clairement indiquées sur les circulaires papiers. Un interviewé a l'impression que tout le monde est disponible pour encadrer les bibliothèques mais pense qu'il faudrait également que chacun participe activement à leur accueil lorsqu'elles sont en visite pour le choix des collections. En entrant en contact avec les bibliothèques, les responsables des différents fonds peuvent se faire une idée de leurs besoins et ainsi orienter leurs choix d'acquisitions selon la demande. Les interrogés se rejoignent sur le fait que les bibliothèques ne sont pour l'instant pas très intéressées par des conseils personnalisés sur la gestion de leur fonds. Par ailleurs, une personne estime qu'il faudrait être plus intrusif, aller vers les bibliothèques plutôt que d'attendre qu'elles viennent vers Bibliomedia pour les former.

Publications

Concernant les publications de Bibliomedia, le personnel juge « Le Cri du Hibou » comme important et que celui-ci sert de carte de visite pour la fondation. Cependant, un interviewé pense qu'il faudrait l'éditer plus régulièrement et trouver un moyen de ne pas avoir à repousser le délai de publication, ce qui est souvent dû aux désistements de dernière minute de la part des rédacteurs externes. Il propose par exemple d'avoir une roue de secours, en ayant plusieurs invités de réserve pour la rédaction de la une du journal. Il suggère également que les numéros soient plus régulièrement destinés aux adultes. En outre, un interrogé estime que la documentation présentant la fondation n'est pas suffisante. En ce qui concerne la visibilité des publications, elle pourrait être améliorée en disposant la documentation sur des présentoirs au bureau du prêt. Un interrogé a indiqué que beaucoup de monde ne connaissait pas les brochures d'information concernant les cours de la CLP.

Communication

D'après les interviewés, la communication avec le personnel non formé des bibliothèques clientes n'est pas toujours aisée. Toutefois, grâce aux cours de formation de la CLP, ce problème tend à se régler avec les années. Une partie du personnel estime qu'il y a une bonne communication des informations envers les bibliothèques

clientes. La communication a été récemment renforcée grâce à la nouvelle page *Facebook* de Bibliomedia Lausanne. Un interrogé pense que la fondation pourrait continuer à aller dans ce sens en proposant une sorte de newsletter pour entretenir le lien avec les bibliothèques. Un autre interviewé trouve qu'il y a un manque de communication et de dynamisme quand il s'agit de promouvoir ses différents projets. Le public ne sait pas toujours que Bibliomedia est derrière des projets comme *Né pour lire*. De manière générale, le personnel de Bibliomedia pense que la fondation devrait développer le marketing et la prospection.

4.3.4 Synthèse des résultats

Une synthèse des résultats de l'enquête par questionnaire et par entretiens a été effectuée sous la forme d'un tableau mettant en évidence les points forts et les points faibles de chaque service et prestation, ainsi que les suggestions d'amélioration émises par les bibliothèques clientes et le personnel. Elle a permis d'avoir une vision globale de la satisfaction et des besoins ainsi que de proposer des axes d'amélioration.

Tableau 1

Synthèse des résultats : propositions d'amélioration des services et prestations

		Points forts	Points faibles	Suggestions des bibliothèques	Suggestions du personnel	Axes d'amélioration
Accueil	<i>Locaux et aménagements</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Accès • Bâtiment • Cafétéria 		<ul style="list-style-type: none"> • Séparer les livres pour adolescents des livres pour les enfants 		
	<i>Personnel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité • Flexibilité • Bons contacts à distance 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation interne, répartition des tâches • Communication interne • Sous-effectif 		<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer davantage à l'interne • Renforcer le contact entre les clients et le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Réorganiser le personnel et la répartition des tâches • Mettre les clients en contact avec le personnel de manière plus systématique • Mettre en ligne un agenda électronique partagé • Organiser des réunions du personnel régulières

		Points forts	Points faibles	Suggestions des bibliothèques	Suggestions du personnel	Axes d'amélioration
Prêt de documents	<i>Collections</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Grand choix à disposition • Succès auprès du public des bibliothèques clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Quota de nouveauté trop faible 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le pourcentage de nouveautés auquel ont droit les bibliothèques • Etoffer le fonds de biographies, histoires vécues et récits de voyage chez les adultes et de géographie chez les jeunes • Proposer plus de livres bilingues et trilingues, et d'easy readers • Pour les collections préparées, vérifier si les documents ne sont pas déjà en possession des bibliothèques clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Désherber une partie du fonds pour les bébés/enfants 	<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le quota de nouveautés auquel ont droit les bibliothèques • Pour les collections préparées, faire valider la liste des ouvrages choisis avant l'envoi
	<i>Expositions</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sources d'idées pour les bibliothèques Gratuité 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas connues de tous 	<ul style="list-style-type: none"> • Propositions de thèmes venant des bibliothèques 		<ul style="list-style-type: none"> • Prendre les propositions de bibliothèques pour les idées de thèmes • Promouvoir les expositions au moment du prêt

		Points forts	Points faibles	Suggestions des bibliothèques	Suggestions du personnel	Axes d'amélioration
	<i>Modalités de prêt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prêt sur rendez-vous • Echange des collections dans l'année 	<ul style="list-style-type: none"> • La réservation des nouveaux numéros de suites de BD et romans est un service peu connu 			<ul style="list-style-type: none"> • Pour la réservation des suites, mieux informer les bibliothèques de ce service : conditions, prix, délai, etc.
	<i>Gestion du prêt</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des comptes clients non informatisée • Système informatique peu convivial et dont les modules ne sont pas tous maîtrisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Equiper les documents de puces RFID 	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la gestion des dossiers des clients • Améliorer les masques et les fonctionnalités • Former le personnel à l'utilisation de certains modules mal maîtrisés 	<ul style="list-style-type: none"> • Passer à une gestion électronique des dossiers des clients • Changer de système informatique
	<i>Ressources numériques</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèques conscientes de l'enjeu 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliothèques clientes pas préparées (pas l'infrastructure et les connaissances requises) 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser un cours de formation 		<ul style="list-style-type: none"> • Mener sa propre réflexion pour la mise à disposition de ressources numériques

		Points forts	Points faibles	Suggestions des bibliothèques	Suggestions du personnel	Axes d'amélioration
Catalogue	<i>Ergonomie</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Peu consulté • Poste à Bibliomedia très peu utilisé • Peu ergonomique • Manque d'explications pour son utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à disposition un explicatif général, ainsi qu'un explicatif des abréviations • Multiplier les champs de limitation • Faire apparaître le titre principal des BD 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire un nettoyage pour diminuer le nombre d'erreurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Changer de système • <u>OU</u> Ajouter un explicatif, des critères de limitation, les titres des séries de BD
	<i>Transmission des données</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilité avec certains systèmes (NetBiblio) 	<ul style="list-style-type: none"> • Incompatibilité avec certains systèmes (Aloès, Virtua,...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une marche à suivre pour le transfert des données 		<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger une marche à suivre pour le transfert des données
Animations		<ul style="list-style-type: none"> • Animations clé en main • Gain de temps pour les bibliothèques • « Né pour lire » et le prix Bibliomedia 	<ul style="list-style-type: none"> • Les bibliothèques manquent de ressources pour les proposer 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres entre bibliothèques 		<ul style="list-style-type: none"> • Proposer de nouvelles animations • Organiser des séances de <i>brainstorming</i> avec les bibliothèques • Offrir l'ouvrage récompensé par le prix aux bibliothèques de manière automatique, organiser une tournée avec l'auteur

		Points forts	Points faibles	Suggestions des bibliothèques	Suggestions du personnel	Axes d'amélioration
Conseil		<ul style="list-style-type: none"> Besoin existant non exprimé Beaucoup de personnel non professionnel à former 	<ul style="list-style-type: none"> Les bibliothèques s'adressent ailleurs pour les demandes de conseil Service peu connu Peu d'intérêt exprimé pour ce service 	<ul style="list-style-type: none"> Idées d'animations Conseils sur la gestion du fonds et sur l'informatique 	<ul style="list-style-type: none"> Audits en bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> Créer un formulaire (papier et électronique) pour les demandes de conseils Proposer des audits en bibliothèque Créer une plateforme d'échange et de conseils
Publications		<ul style="list-style-type: none"> « Le Cri du Hibou » 	<ul style="list-style-type: none"> Autres publications très peu connues 	<ul style="list-style-type: none"> Etablir des listes de meilleures ventes en librairie 	<ul style="list-style-type: none"> Publier plus régulièrement « Le Cri du Hibou » et plus de numéros destinés aux adultes 	<ul style="list-style-type: none"> Faire connaître les publications au bureau du prêt Etablir des listes des meilleurs prêts en bibliothèques

		Points forts	Points faibles	Suggestions des bibliothèques	Suggestions du personnel	Axes d'amélioration
Communi- cation	<i>Actualité</i>	<ul style="list-style-type: none"> Quantité d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Information pas toujours désirée Manque de communication 		<ul style="list-style-type: none"> Créer une newsletter Améliorer la communication autour des différents projets 	<ul style="list-style-type: none"> Envoyer annuellement un document publicitaire contenant toutes les informations sur les services, les nouveautés, etc.
	<i>Site Web</i>	<ul style="list-style-type: none"> Informations sur les horaires, coups de cœur, accès au catalogue 	<ul style="list-style-type: none"> Moyennement visité Ergonomie 	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à publier les coups de cœur sur le site Web 		<ul style="list-style-type: none"> Publier les coups de cœur à la fois sur le site Web et sur la page Facebook Créer un moteur de recherche interne
	<i>Réseaux et autres médias sociaux</i>		<ul style="list-style-type: none"> Peu d'intérêt 			<ul style="list-style-type: none"> Développer la page <i>Facebook</i> en complémentarité du site Web

5. Recommandations

5.1 Introduction

L'état des lieux et l'enquête effectués, il s'agissait ensuite de faire des propositions d'amélioration des services et prestations de Bibliomedia, à partir des résultats obtenus. L'enquête a démontré que les bibliothèques clientes de Suisse romande sont globalement satisfaites de leur collaboration avec la fondation. Les services sont appréciés dans l'ensemble, tout comme l'accueil qui leur est réservé. Très peu d'éléments de non satisfaction sont ressortis de l'enquête. Les bibliothèques ont toutefois fait part de besoins particuliers et émis quelques suggestions d'amélioration qui devraient pouvoir être appliquées à moyen, voire court terme. Ces demandes sont généralement précises et spécifiques à une prestation.

Les bibliothèques sont également conscientes de la transition qui est en train de s'opérer dans le monde de l'information et de la documentation. En effet, avec l'arrivée d'Internet et du numérique, la concurrence se fait ressentir et les bibliothèques de lecture publique savent qu'elles devront un jour ou l'autre faire évoluer leurs services, si elles veulent continuer à exister. De plus, la question des publics est devenue centrale en lieu et place de la fourniture unique de documents, comme c'était le cas dans le passé. Le métier de bibliothécaire évolue, il devient « médiateur », « passeur de culture ». Cependant, le personnel des petites bibliothèques ne semble généralement pas encore prêt à faire le pas. Le manque de moyens est souvent mis en cause, mais le manque parfois de volonté et de compétences met également un frein à ce changement.

Dans ce contexte, la fondation Bibliomedia a certainement son rôle à jouer. Cette transition l'amène à réfléchir sur son propre avenir et les buts qu'elle veut se fixer à moyen et plus long terme. Son rôle d'accompagnateur du changement devient central et la remise en question de certaines de ses prestations est nécessaire si elle veut suivre l'évolution constante des besoins des bibliothèques et de leurs publics. En ce sens, le développement et l'innovation des services devient capital. Mais pour ce faire, il faut également repenser l'organisation générale de la fondation, imaginer un nouveau modèle et réaffirmer les missions. C'est pourquoi les recommandations qui vont suivre concernent aussi bien les prestations offertes par le Bibliocentre, que son organisation interne.

Les différentes propositions ont été discutées à plusieurs reprises avec le directeur du Bibliocentre et mandant de ce travail, Laurent Voisard. Les idées ont émergé au fur et à mesure de l'avancement du travail et au gré des discussions avec les différents intervenants. Seules les suggestions des enquêtés jugées pertinentes et réalisables ont été prises en compte dans la réflexion. La direction est libre d'appliquer ces recommandations.

5.2 Propositions d'amélioration des services et des prestations

5.2.1 Accueil

D'après les résultats de l'enquête, les bibliothèques en visite à Bibliomedia se sentent bien accueillies. Par conséquent, il n'y a *a priori* pas de raisons de modifier le déroulement de l'accueil. Toutefois, le personnel juge que celui-ci pourrait être amélioré en renforçant la collaboration entre les collègues, notamment lorsqu'il s'agit de conseiller les clients sur les collections. Suivant les types d'ouvrages qu'elles empruntent, les personnes en visite pourraient être mises en contact avec les responsables des différents fonds de manière plus systématique. Ces derniers pourraient ainsi mettre à profit leurs connaissances pour répondre aux questions, et par la même occasion, mieux faire connaître le fonds du Bibliocentre. Ces échanges permettraient également d'avoir une meilleure vision des attentes des bibliothèques. En outre, ce système soulagerait la responsable du service de prêt qui a beaucoup à faire pendant les visites (accueil, retour et enregistrement des collections, conseil, rangement, etc.). L'idée de mettre en ligne un agenda électronique partagé a été évoquée lors des dernières réunions du personnel. Par ce biais, les collaborateurs pourraient prévoir les visites des bibliothèques et organiser leur planning de manière à être pleinement disponibles lorsque celles-ci ont besoin d'aide pour le choix des collections. Chacun participerait ainsi plus activement à l'accueil des bibliothèques. En outre, des réunions du personnel pourraient être organisées plus régulièrement, dans le but de faciliter les échanges d'informations et d'améliorer la communication interne.

5.2.2 Prêt de documents

Le fonds de Bibliomedia répond globalement aux attentes des bibliothèques clientes. Ces dernières aimeraient toutefois pouvoir emprunter plus de nouveautés, comme l'avait déjà révélé l'enquête menée en 1997 par Sabine Théodoloz, dans le cadre de son travail pour l'obtention du diplôme de l'Ecole supérieure d'information documentaire (Théodoloz, 1997 : 48). Le quota de 10% auquel ont droit les

bibliothèques pourrait être augmenté, en tenant compte de l'implication financière que cela représente, afin de satisfaire ce besoin exprimé depuis plusieurs années.

Pour répondre à la demande d'une bibliothèque qui semble tout à fait pertinente, un système de validation des collections préparées par le personnel du Bibliocentre pourrait être mis en place, afin d'éviter d'envoyer des ouvrages déjà en possession des bibliothèques. Une liste des titres sélectionnés pourrait par exemple être transmise pour validation à la personne de contact, avant l'envoi.

En ce qui concerne les expositions thématiques et « fil rouge », l'idée venue d'un répondant à l'enquête de prendre les propositions de thèmes pour la création des nouvelles expositions renforcerait la collaboration entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes. Il est également ressorti de l'enquête que cette prestation n'était pas connue de tous. Un effort de promotion devrait être fait au moment du prêt des collections de documents.

D'après les résultats de l'enquête, les modalités de prêt conviennent aux bibliothèques clientes. La possibilité de réserver et de se faire envoyer les nouveaux numéros des suites de bandes dessinées ou romans empruntées reste toutefois un service méconnu, mais jugé utile si le temps d'attente n'est pas trop long entre l'acquisition et l'envoi. Bibliomedia devrait mieux informer les bibliothèques sur les conditions de ce service, en le formalisant de manière écrite notamment.

Pour améliorer la gestion du prêt, le système de gestion de bibliothèque SISIS, peu convivial et dont certains modules sont mal maîtrisés, pourrait être remplacé par un autre système plus ergonomique et adapté aux besoins de l'institution. La direction profiterait de ce changement pour mieux former son personnel à l'utilisation des différents modules spécifiques au prêt. De plus, en remplaçant la gestion papier des comptes clients par une gestion électronique, le travail serait simplifié et les données rendues plus accessibles.

Concernant les ressources numériques, on a pu remarquer avec les résultats de l'enquête que la plupart des bibliothèques se sentent peu concernées ou sont encore réticentes à l'idée de les proposer à leur public. Cependant, elles sont conscientes du développement de ce type de ressources et savent qu'elles devront tôt ou tard les ajouter au catalogue de leurs prestations. La préparation des bibliothèques à cette transition vers le numérique pourrait être facilitée par Bibliomedia. La fondation pourrait par exemple organiser des séances d'information et des cours de formation pour les bibliothécaires intéressés. De plus, en menant sa propre réflexion sur la création d'une

plateforme de ressources numériques à destination des bibliothèques de lecture publique, la fondation se positionnerait davantage par rapport au numérique. Cette entreprise affirmerait son rôle de bibliothèque-ressource des bibliothèques de lecture publique. Bibliomedia devrait également continuer à aider les bibliothèques non informatisées à se moderniser. En effet, pour proposer du contenu numérique, une certaine infrastructure est nécessaire et si elles ne l'ont pas, il est probable que ces bibliothèques n'aient jamais accès à ce type de ressources.

5.2.3 Catalogue

Le catalogue de Bibliomedia est peu consulté par le public. Le personnel en est son utilisateur principal. Tous ont relevé son manque de convivialité et la difficulté de sa prise en main. De plus, l'incompatibilité du système SISIS avec certains logiciels utilisés par les bibliothèques clientes du Bibliocentre pose problème pour la transmission des données du catalogue. Le meilleur moyen pour remédier à cela serait de changer de système. La difficulté serait de trouver un logiciel qui permette de garder la souplesse du système actuelle. La recherche de cet outil pourrait faire l'objet d'un mandat confié à une personne extérieure à la fondation.

S'il s'avérait que le changement de système ne puisse pas se faire à moyen terme, quelques suggestions émises par plusieurs bibliothèques pourraient être appliquées, comme la mise à disposition d'un explicatif pour l'utilisation du catalogue, sur les abréviations notamment, ainsi que l'ajout de critères de limitation pour la recherche. Aussi, il faudrait faire apparaître les titres principaux des séries de bandes dessinées dans les résultats de recherche. Une marche à suivre pour le transfert des données pourrait également être fournie aux bibliothèques utilisant ce service.

5.2.4 Animations

La valorisation des contenus et la médiation ont pris de l'importance avec l'évolution des services de plus en plus centrés sur l'utilisateur. Cette préoccupation amène les bibliothèques à devoir consacrer plus de temps à la préparation d'activités socio-culturelles. C'est pourquoi l'aide apportée par Bibliomedia en matière d'animation est généralement appréciée. Les animations proposées aux bibliothèques leur font gagner du temps, mais sont également des sources d'idées pour leurs propres projets. La fondation a par conséquent tout intérêt à renouveler ses animations et à en créer de nouvelles, même s'il y a peu de demandes. Une autre piste à suivre serait de faire collaborer les bibliothèques clientes entre elles pour la mise en place de projets d'animation. Des séances de *brainstorming* pourraient être organisées à Bibliomedia,

afin de favoriser l'échange d'idées et le partage d'expériences positives. Finalement, au vu des résultats obtenus lors de l'enquête, la proposition d'organiser une tournée dans les bibliothèques avec l'auteur récompensé par le Prix Bibliomedia pourrait être mise en œuvre, tout comme l'envoi automatique de l'ouvrage primé à toutes les bibliothèques clientes.

5.2.5 Conseil aux bibliothèques

Le service de conseil aux bibliothèques est actuellement l'un des moins utilisés parmi les prestations offertes par Bibliomedia. Premièrement, parce qu'il est peu connu de la clientèle et deuxièmement parce que celle-ci n'éprouve pas forcément le besoin d'en faire usage. Pourtant, une bonne partie du personnel des petites bibliothèques de lecture publique n'a pas suivi de formation dans le domaine de l'information documentaire. Ce service pourrait par conséquent lui être utile, d'autant plus que l'évolution rapide des techniques professionnelles, liée à la numérisation de la société, devient de plus en plus difficile à suivre. Pour mieux faire connaître ce service, Bibliomedia pourrait mettre à disposition des formulaires, à la fois sous forme papier et électronique, que les bibliothèques rempliraient lorsqu'elles ont besoin de conseils, de quelque nature qu'ils soient. Des audits pourraient être proposés aux bibliothèques qui ont besoin de conseils sur la gestion de leur fonds. Il est également envisageable de créer une plateforme d'échange et de conseils accessible sur le Web, où les bibliothécaires pourraient poser leurs questions et obtenir une réponse rapide du personnel de Bibliomedia, à la manière d'un service de référence virtuel.

5.2.6 Publications

Les publications de Bibliomedia sont actuellement peu connues des bibliothèques clientes. Si ce n'est « Le Cri du Hibou », la documentation mise à disposition, en libre accès ou payante, n'a pas un très large lectorat. Les différentes publications pourraient être mises en valeur au bureau du service de prêt aux bibliothèques. Ainsi, leur visibilité serait améliorée et la responsable du service pourrait faire leur promotion auprès des bibliothèques en visite.

Une proposition intéressante faite par une bibliothèque serait de mettre à disposition des listes des meilleures ventes de livres. Après réflexion et discussion avec le mandant, il a paru plus pertinent de fournir aux bibliothèques une liste des livres les plus empruntés dans les bibliothèques de lecture publique de Suisse romande. Celle-ci pourrait être établie à partir de statistiques de prêt recueillies auprès d'un échantillon représentatif de bibliothèques clientes, tous les ans.

5.2.7 Communication

L'enquête a révélé un manque de communication externe de la part de la fondation lorsqu'il s'agit de promouvoir ses différents services. Les bibliothèques clientes ne souhaitent pourtant pas que celle-ci soit trop renforcée, de peur d'être submergées d'informations. Un bon compromis serait d'envoyer chaque année un document publicitaire à toutes les bibliothèques clientes, sous la forme d'un flyer ou d'une petite brochure, dans lequel les différents services et prestations seraient présentés de manière détaillée.

Le Bibliocentre de Lausanne a récemment investi le Web social, grâce à sa page *Facebook* créée à la fin de l'année 2011. Pour la fondation, c'est un gage de modernité, mais également un moyen d'améliorer sa communication vers l'extérieur en publiant régulièrement son actualité sur le réseau social. En outre, ce canal lui donne une meilleure visibilité sur le Web et lui permet d'avoir un échange permanent avec son public. Un interviewé a toutefois fait remarquer lors d'un entretien que Bibliomedia ne devait pas pour autant abandonner la publication de certains contenus sur son site Web, comme les coups de cœur du personnel. En effet, toutes les bibliothèques n'ont pas accès au réseau social et il serait dommage de les en priver. La fondation doit continuer dans cette direction, en jouant sur la complémentarité de la diffusion des informations sur son site Web et de sa présence sur le Web 2.0.

Le site Web de Bibliomedia restant pour l'instant la ressource d'information principale, bien qu'il soit peu consulté par les bibliothèques clientes, son ergonomie devrait être continuellement améliorée, en commençant par intégrer un moteur de recherche interne. Cela faciliterait la recherche aux utilisateurs et contribuerait à les faire revenir plus souvent sur le site.

5.3 Renouveau de l'organisation interne

Si la fondation souhaite développer sa mission de conseil, de formation et d'accompagnement des bibliothèques de lecture publique dans une démarche partenariale, elle devra passer par une restructuration de son organisation interne. La répartition des ressources et des tâches devra être modifiée, en fonction de l'importance qui sera donnée à chaque prestation. Le but ici n'est pas d'inciter la fondation à changer radicalement de fonctionnement, mais de lui donner des pistes pour adapter son organisation au développement des services et aux nouvelles pratiques.

Actuellement, le service de prêt aux bibliothèques est sous doté en personnel. Le seul poste de responsable est insuffisant pour pouvoir accueillir et conseiller les bibliothèques convenablement, en plus d'acquérir, préparer et prêter les collections. En tenant compte des ressources financières limitées, la meilleure solution serait d'impliquer plus de collaborateurs dans ce service. Cela signifie qu'il faudrait diminuer les tâches et leur temps de travail dans les autres secteurs, notamment aux services de prêt aux classes et de lecture suivie. L'idéal serait d'avoir deux postes au service de prêt aux bibliothèques, l'un consacré aux tâches de manutention et l'autre aux tâches liées à l'accueil, aux acquisitions et à la préparation des collections. L'ensemble des collaborateurs participerait aux activités de conseil. En ce qui concerne les ressources numériques et tout ce qui a trait à l'informatique, des compétences devraient être développées afin d'offrir les meilleures prestations possibles, que cela soit pour la gestion informatisée de l'institution, le choix d'un nouveau logiciel (SIGB), la mise en place de plateformes numériques et le développement des divers sites Web de la fondation. Il serait également envisageable d'engager du personnel spécialisé dans le domaine.

Une organisation transversale serait nécessaire, dans le but de faciliter les échanges d'informations et de créer du lien entre les différents services. La communication interne serait ainsi améliorée. Finalement, l'esprit d'équipe et la confiance sont indispensables pour le bon déroulement de cette démarche de réorganisation.

6. Bilan

L'objectif final du mandat, qui était de proposer des améliorations des services et prestations de Bibliomedia à destination de ses bibliothèques clientes, a été atteint. Toutefois, cela n'a pas été sans difficulté. Le but de ce chapitre est de dresser un bilan du travail réalisé et de faire part des obstacles rencontrés.

Concernant l'enquête, le bon fonctionnement de la démarche choisie peut être souligné. Le questionnaire en ligne a permis de récolter bon nombre de données quantitatives concernant la satisfaction et les besoins des bibliothèques clientes de Bibliomedia. De plus, le nombre de réponses obtenues était à la hauteur des espérances. Même si un taux maximum aurait été idéal, l'échantillon de répondants a été suffisant pour être représentatif de l'ensemble de la population étudiée. Cependant, il faut relever le fait qu'une part importante des bibliothèques non informatisées n'a pas répondu au questionnaire. Afin de mieux toucher cette catégorie de la clientèle du Bibliocentre, il aurait peut-être été plus pertinent d'opter pour un autre mode de passation, en envoyant le questionnaire en version papier et par voie postale. Les bibliothèques non informatisées auraient probablement été plus nombreuses à répondre à l'enquête et leurs besoins particuliers auraient pu être mieux identifiés. Quant à l'enquête par entretiens, elle a permis d'avoir un contact direct avec les usagers de Bibliomedia, et ainsi, de mieux identifier leurs attentes. Cette phase de l'enquête a toutefois été celle qui a posé le plus de difficultés. En effet, il a fallu redoubler d'effort pour trouver des bibliothèques qui soient disponibles pour une entrevue. Nombreuses sont celles qui n'ont pas donné de réponse ou qui ont refusé de participer à l'enquête. Par conséquent, le nombre d'entretiens souhaité au départ n'a malheureusement pas pu être atteint. Les quelques visites de bibliothèques ont toutefois été très bénéfiques car elles ont permis de s'apercevoir de la diversité des bibliothèques en Suisse romande, de leur environnement et de leurs moyens.

Le dernier point concerne les objectifs du travail. Tous ont pu être atteints excepté un, qui consistait à faire une analyse de chaque prestation sous l'angle du rapport coût, efficacité et réponse aux besoins. Le mandant n'étant pas en mesure de fournir tous les indicateurs nécessaires à cette analyse, cette étape du travail aurait demandé beaucoup plus de temps que ce qui avait été prévu. Elle a donc été laissée de côté, sans pour autant que cela porte à conséquence sur le résultat final du travail.

Conclusion

Le partenariat entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes de Suisse romande a de beaux jours devant lui. Les résultats de l'enquête menée dans le cadre de ce travail montrent en effet que les bibliothèques sont satisfaites de leur collaboration avec la fondation et que, de manière générale, les prestations offertes répondent à leurs attentes. Si elle veut toutefois parfaire ses services, Bibliomedia devra être à l'écoute des demandes particulières de sa clientèle. Un conseil personnalisé pour chaque bibliothèque serait la meilleure solution dans ce type de partenariat. En outre, la fondation a un réel potentiel de développement de ses prestations. En effet, d'après les résultats de l'enquête, plusieurs d'entre elles sont peu connues des bibliothèques. En améliorant la communication et le dialogue avec ses clients, Bibliomedia se donnera les moyens de démontrer l'intérêt qu'ils ont à faire usage de ces services. Dans la phase de transition dans laquelle se trouvent aujourd'hui les bibliothèques de lecture publique, Bibliomedia peut être la source d'une aide précieuse en prenant les devants et en expérimentant les nouvelles possibilités qui s'offrent à elles. La réflexion sur l'offre d'abonnement à des ressources numériques en est un bon exemple. De plus, en réorientant ses missions vers le conseil, la formation et l'animation de son réseau de clients tout en continuant à fournir des documents, à l'instar de ses homologues français, québécois et allemands, la fondation se positionnera davantage comme un acteur clé dans le développement des bibliothèques de lecture publique. Ainsi, l'amélioration du partenariat entre Bibliomedia et ses bibliothèques clientes participera à l'atteinte de leur objectif commun : satisfaire les besoins de la population.

Pour conclure, les résultats de ce travail ont été le fruit d'une très bonne collaboration, d'une part avec le mandant et directeur du Bibliocentre de la Suisse romande, Laurent Voisard, ainsi qu'avec tous ses collaborateurs, et d'autre part avec les bibliothèques qui ont participé à l'enquête. L'aide apportée pour la réalisation de ce travail, ainsi que les suggestions émises par les uns et les autres ont permis de trouver des solutions d'amélioration du partenariat. Dans l'optique de satisfaire au mieux les besoins des bibliothèques publiques de Suisse romande, Bibliomedia doit continuer dans la voie de la collaboration, et pourquoi pas, envisager de renforcer la prospection, afin de participer plus activement au développement des bibliothèques et de la lecture publique.

Bibliographie

Références citées

ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE BIBLIOTHEQUES DEPARTEMENTALES DE PRÊT. Qu'est-ce qu'une BDP ? In : *Site de l'ADBDP* [En ligne]. Mis en ligne le 5 mai 2007. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article732> (consulté le 13.07.2012)

BIBLIOMEDIA SUISSE. Acte de fondation de Bibliomedia Suisse, art. 2. In : *Site de Bibliomedia*. Entré en vigueur le 1^{er} juin 2002 [En ligne]. http://www.buchstart.ch/fr/la_fondation/statuts/statuts_index.asp?navid=39 (consulté le 10.07.2012)

BIBLIOMEDIA SUISSE. Règlement d'organisation de Bibliomedia Suisse, art. 1. In : *Site de Bibliomedia*. Entré en vigueur le 1^{er} juin 2002 [En ligne]. http://www.buchstart.ch/fr/la_fondation/statuts/reglement_organisation.asp?navid=40 (consulté le 10.07.2011)

BOVIN, Richard, FINK, Norman. Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques du Québec. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, n° 6, p. 80-85. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-06-0080-008> (consulté le 13.07.2012)

BURGHGRAEVE, Claire. Montérégie : un exemple de coopération à la québécoise. In : *Site de la bibliothèque départementale de prêt de Savoie et Haute Savoie, Savoie-biblio* [en ligne]. http://www.savoie-biblio.com/col_droite/ouvertures/ouverture-0/p5.htm (consulté le 13.07.2012)

DEUTSCHER BIBLIOTHEKSVERBAND. Staatliche Fachstellen für öffentliche Bibliotheken. In : *Portail des bibliothèques - Réseau de compétences pour les bibliothèques* [en ligne]. Dernière mise à jour le 22 juin 2011. <http://www.bibliotheksportal.de/bibliotheken/bibliotheken-in-deutschland/bibliothekslandschaft/fachstellen.html> (consulté le 13.07.2012)

FINK, Norman, BOIVIN, Richard. Les centres régionaux de services aux bibliothèques publiques du Québec. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, n° 6, p. 80-85. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-06-0080-008> (consulté le 13.07.2012)

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE OFS. Bilan de la population résidente permanente (total) selon les districts et les communes. In : *Site de l'OFS* [en ligne]. Dernière mise à jour le 26 avril 2012. http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/01/02/blank/key/raeumliche_verteilung/kantone_gemeinden.html (consulté le 29.06.2012)

POISSENOT, Claude, RANJARD, Sophie. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005. 350 p. (Les Cahiers de l'enssib ; 002)

SEEFELDT, Jürgen, SYRE, Ludger. *Des portails sur le passé et le futur : les bibliothèques en Allemagne* [en ligne]. 3^e éd. rev. et corr., trad. par Lise Rebout. Hildesheim, Olms, 2007. www.goethe.de/kug/pro/ifla/franz.pdf (consulté le 13.07.2012)

SONNIER, Corinne. De l'avenir des bibliothèques départementales de prêt : le point de vue de l'association des directeurs de bibliothèques départementales de prêt. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2010, n° 2, p. 26-29. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0026-005> (consulté le 13.07.2012)

THEODOLOZ, Sabine. *Etablissement d'une charte des collections : pour la mise en place d'une politique d'acquisition à la Bibliothèque pour Tous (BPT), Bibliocentre de la Suisse romande : fonds adultes*. 1997, 97 p. Travail de diplôme, Ecole supérieure d'information documentaire, 1997.

WAHNDRICH, Stéphane. Paysage et avenir des bibliothèques départementales de prêt. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2010, n° 2, p. 20-24. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-02-0020-004> (consulté le 13.07.2012)

Références consultées

BLANCHET, Alain, GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. 2^e éd. refondue. Paris, A. Colin, 2007. 126 p. (128 19. Sociologie)

BONNET, Vincent, JACQUET-TRIBOULET, Amandine. Les bibliothèques publiques aux Pays-Bas. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2008, n° 1, p. 57-63. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-01-0057-011> (consulté le 13.07.2012)

DOS SANTOS, Florence, NORELLI, Elena, RENOUF, Céline. *Application de la démarche qualité à la Bibliothèque Municipale de Meyrin : réalisation d'une enquête de satisfaction*. 2008, 152 p. Travail de Bachelor, Information documentaire, Haute Ecole de Gestion de Genève, 2008.

GUILBAUD, Didier, LAHARY, Dominique. Les bibliothèques départementales et la prestation. *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne], 2008, n° 2, p. 60-63. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-02-0060-010> (consulté le 13.07.2012)

JACQUINET, Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2011. 172 p. (La boîte à outils ; 23)

LAHARY, Dominique. Les sites des bibliothèques départementales : entre deux cibles, vers le portail ? *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, n° 3, p. 25-28. <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0025-004> (consulté le 13.07.2012)

LAHARY, Dominique. Esquisse d'une théorie du partenariat pour servir dans la pratique. In : *Site de l'ADBDP* [En ligne]. Mis en ligne le 11 mars 2007. <http://www.adbdp.asso.fr/spip.php?article430> (consulté le 13.07.2012)

PERRICHON, Christine. *Usages et publics des bibliothèques relais du réseau départemental du Loiret : quels indicateurs pour une évaluation quantitative et qualitative ?* 2002, 63, XXX p. Travail de diplôme de Conservateur de Bibliothèque, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2002.

RESEAU BIBLIO DU QUEBEC. *Site du Réseau BIBLIO du Québec* [en ligne]. <http://www.reseaubibliodubec.gc.ca> (consulté le 13.07.2012)

VALADE, Emmanuel. *Le partenariat entre les bibliothèques départementales de prêt et les bibliothèques municipales ou intercommunales de grandes villes*. 2010, 67 p. Mémoire d'étude, diplôme de conservateur de bibliothèques, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2010.

Annexe 1

Guide d'entretien

Guide d'entretien – visites de bibliothèques

Nom de la bibliothèque : Date :

Commune / Canton : Durée de l'entretien :

Nom du responsable ou de la personne interviewée :

.....

Objectifs de l'entretien : évaluer les besoins et la satisfaction des bibliothèques par rapport aux prestations offertes

Thèmes : Accueil – Prestations – Communication

Caractéristiques de l'interviewé :

- Demande d'information sur la bibliothèque (collections, personnel, public)

Collections :

.....
.....
.....

Personnel :

.....
.....
.....

Public :

.....
.....
.....

- Comment a-t-elle connu Bibliomedia ?

.....
.....

- Pourquoi vient-elle à Bibliomedia ?

.....

.....

.....

Accueil :

- Que pense-elle de l'accueil à Bibliomedia ?

.....

.....

.....

- Est-elle à l'aise lors de la visite ? (locaux, espace, circulation entre les étagères, signalétique, classement)

.....

.....

.....

- Souhaiterait-elle des aménagements supplémentaires ?

.....

.....

- Le personnel est-il assez disponible lors de la visite ?

.....

.....

Prestations :

Prêt de documents :

- La collection est-elle adaptée à ses besoins ?

Romans :

.....

Lauriane Giroud, TB 2012

2

.....

BD / Manga :

.....

.....

Documentaires :

.....

.....

Livres en grands caractères :

.....

.....

Livres sonores :

.....

.....

CD / DVD :

.....

.....

- Y'a-t-il assez de nouveautés à sa disposition ?

.....

.....

.....

- Les modalités de prêt des suites (BD, romans) lui conviennent-elle ?

.....

.....

.....

Lauriane Giroud, TB 2012

.....

- Comment intègre-t-elle les documents empruntés à Bibliomedia dans ses collections ?

.....

.....

.....

.....

.....

- Les documents de Bibliomedia sont-ils bien empruntés par les lecteurs ?

.....

.....

.....

.....

- Que pense-t-elle des expositions thématiques ?

.....

.....

.....

- Serait-elle intéressée par l'abonnement à des ressources numériques ? (musique, films, périodiques, encyclopédies). Pourquoi ?

.....

.....

Conseil :

-A-t-elle déjà demandé des conseils au personnel de Bibliomedia ?

.....

.....

.....

Lauriane Giroud, TB 2012

4

.....
.....

- Si non, serait-elle intéressée par des conseils ? Si, oui, quels types de conseils ?

.....
.....
.....

Catalogue :

- Que pense-t-elle du catalogue ?

.....
.....

Utilise-t-elle le catalogue pour la recherches de documents ?

.....
.....

Animations :

Aimerait-elle que Bibliomedia propose plus d'animations aux bibliothèques ?

.....
.....

Si oui, quels types d'animations ?

.....
.....
.....

Communication :

- Est-elle bien informée des nouveautés, actualités de Bibliomedia ?

.....

.....

.....

- Que pense-t-elle des publications mises à disposition par Bibliomedia ?

.....

.....

.....

Site web :

- Consulte-t-elle le site web de Bibliomedia ?

.....

- Si oui, pourquoi et qu'en pense-t-elle ?

.....

.....

.....

- Y trouve-t-elle facilement les informations dont elle a besoin ?

.....

.....

.....

De manière globale, est-elle satisfaite de la collaboration avec Bibliomedia ?

.....

.....

.....

Des remarques, attentes, propositions ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Notes

.....

.....

.....

.....

.....

Annexe 2

Questionnaire en ligne

LimeSurvey - HEG -

<http://campus.hesge.ch/limesurvey/admin/admin.php?action=showprinta...>

Bibliomedia souhaite évaluer la satisfaction de ses bibliothèques clientes vis-à-vis de ses prestations et services et évaluer leurs besoins. Toutes les réponses apportées permettront d'améliorer/développer le partenariat entre la fondation et les bibliothèques de lecture publique de Suisse romande.

Merci à tout ceux qui prendront quelques minutes (5-10 minutes environ) pour répondre à ce questionnaire.

Il y a 70 questions dans ce questionnaire

Partie A : Profil de votre bibliothèque

1 [1.1] Informations sur votre bibliothèque

Veuillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

Nom de la bibliothèque	<input type="text"/>
Commune	<input type="text"/>
Canton	<input type="text"/>
Adresse de la bibliothèque	<input type="text"/>
N° téléphone	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

Horaires d'ouverture

2 [2.1] Combien d'heures hebdomadaire votre bibliothèque est-elle ouverte ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Collections

3 [3.1] Combien de documents votre bibliothèque possède-t-elle ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

4 [3.2] Quels types de document votre bibliothèque propose-t-elle ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Romans
- ☐ Documentaires
- ☐ Bandes dessinées
- ☐ DVD
- ☐ CD
- ☐ Livres audio
- ☐ Autre:

5 [3.3] Pour l'année 2011, pouvez-vous indiquer votre budget d'acquisition ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Personnel

6 [4.1] Coordonnées du responsable

Veuillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

Nom et prénom du responsable	<input type="text"/>
N° téléphone	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

7 [4.2] Quelle est la composition du personnel ? (niveau de formation et nombre de personnes correspondant)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

<input type="checkbox"/> Spécialiste HES en information documentaire	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bibliothécaire EBG / ABS / BBS	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Agent(e) / Assistant(e) en information documentaire CFC	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Employé(e) bibliothécaire avec formation CLP	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Employé(e) bibliothécaire sans formation bibliothéconomique	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bénévole avec formation bibliothéconomique	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Bénévole sans formation bibliothéconomique	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Apprenti(e) AID	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Stagiaire	<input type="text"/>
Autre : <input type="text"/>	<input type="text"/>

Indiquer en face de chaque niveau de formation le nombre de personnes correspondant.

8 [4.3] L'équipe a-t-elle suivi une ou des formations durant l'année 2011 ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

9 [4.4] Si oui, la ou lesquelles ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Relation avec les autres bibliothèques

10 [5.1] Avez-vous des relations avec d'autres bibliothèques ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

11 [5.2] Si oui, dans quel(s) but(s) ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Aide, conseil
☐ Prêt de documents
☐ Animation
☐ Catalogage partagé
☐ Autre:

Informatique

12 [6.1] Votre bibliothèque est-elle informatisée ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

13 [6.2] Si oui, avec quel logiciel de gestion ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Agate
☐ Aloès
☐ BiblioMaker
☐ NetBiblio
☐ PMB
☐ Virtua
☐ Autre:

14 [6.3] Votre catalogue est-il accessible en ligne ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

15 [6.4]

Si votre bibliothèque n'est pas informatisée, avez-vous un projet d'informatisation ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

Partie B : Collaboration avec Bibliomedia : L'accueil

Répondez à la partie "Accueil" uniquement si vous venez faire votre choix sur place.

16 [7.1] Avez-vous trouvé facilement le bâtiment de Bibliomedia lors de votre première visite ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

17 [7.2] La qualité de l'accueil vous semble-t-elle...

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Plutôt satisfaisante
- ☐ Peu satisfaisante
- ☐ Pas du tout satisfaisante

18 [7.3] Le personnel est-il disponible lors de vos visites ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, assez
- ☐ Moyennement
- ☐ Non, pas assez
- ☐ Non, pas du tout

19 [7.4]

L'aménagement des locaux vous semble-t-il...

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très satisfaisant
- ☐ Plutôt satisfaisant
- ☐ Peu satisfaisant
- ☐ Pas du tout satisfaisant

20 [7.5]

Si vous êtes peu ou pas du tout satisfait(e), avez-vous des suggestions d'aménagements supplémentaires ?

Veillez écrire votre réponse ici :

Les prestations : Le prêt de documents

21 [8.1] Le choix de documents correspond-il à vos attentes ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Romans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documentaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livres en grands caractères	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bandes dessinées, mangas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livres audio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
DVD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Donnez votre avis pour chaque type de documents.

22 [8.2] Quel(s) type(s) de documents aimeriez-vous avoir en plus grand nombre ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

☐ Romans

☐ Documentaires

☐ Livres en grands caractères

☐ Bandes dessinées, mangas

☐ Livres audio

☐ DVD

☐ CD

☐ Autre:

23 [8.3]

Y'a-t-il assez de nouveautés à votre disposition ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout

Faites le commentaire de votre choix ici :

24 [8.4]

Avez-vous déjà emprunté des expositions thématiques / fils rouges ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

25 [8.5] Si oui, pensez-vous en emprunter à nouveau ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Peut-être
☐ Non

26 [8.6] Si non, pourquoi ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

27 [8.7]

Les modalités de prêt vous conviennent-elles ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

- | | Oui, tout à fait | Oui, plutôt | Non, pas vraiment | Non, pas du tout |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Prêt sur rendez-vous | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Durée du prêt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Echange(s) de la collection durant l'année	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les tarifs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28 [8.8]

Si vous avez répondu non à une ou plusieurs des modalités, pourquoi ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

29 [8.9]

L'équipement des documents pour le prêt manuel a récemment été stoppé (carte de prêt et pochette), est-ce que cela vous pose un problème ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

30 [8.10] Si oui, lequel ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

31 [8.11]

Question uniquement pour les bibliothèques qui se font envoyer les collections par la poste :

Êtes-vous satisfait(e) de ce service ?

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très satisfait(e)
- ☐ Plutôt satisfait(e)
- ☐ Peu satisfait(e)
- ☐ Pas du tout satisfait(e)

32 [8.12]

Si vous êtes peu ou pas du tout satisfait(e), pourquoi ?

Veillez écrire votre réponse ici :

33 [8.13]

La réservation ou l'envoi automatique des nouveaux numéros des suites (BD, romans) empruntées vous semble-t-il un service...

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Utile
- ☐ Moyennement utile
- ☐ Inutile

34 [8.14]

Seriez-vous intéressé(e) par une offre d'abonnement à des ressources numériques ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Peut-être	Non
Livres numériques (e-books)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livres audio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Oui	Peut-être	Non
Périodiques, magazines	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dictionnaires, encyclopédies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autoformation (ex : méthodes de langues)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Musique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Films	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Le catalogue

35 [9.1]

Consultez-vous le catalogue de Bibliomedia ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

36 [9.2]

Si oui, trouvez-vous le catalogue facile d'utilisation ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout

37 [9.3]

Utilisez-vous le poste de consultation du catalogue mis à disposition à Bibliomedia ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

38 [9.4]

Insérez-vous les données du catalogue de Bibliomedia dans celui de votre bibliothèque ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

39 [9.5]

Si oui, par quel(s) moyen(s) ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Clé USB

☐ Fichier envoyé par e-mail

☐ Disquettes

☐ CD

☐ Autre:

40 [9.6]

Si oui, ce système de transmission des données vous semble-t-il...

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

☐ Très satisfaisant

☐ Plutôt satisfaisant

☐ Peu satisfaisant

☐ Pas du tout satisfaisant

41 [9.7]

Si vous rencontrez des problèmes lors du transfert de données dans votre catalogue, quels sont-ils ?

Veillez écrire votre réponse ici :

Les animations

42 [10.1]

Parmi ces animations proposées ou soutenues par Bibliomedia, la ou lesquelles connaissez-vous ? À la ou lesquelles avez-vous déjà participé ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Je connais	J'ai participé
La Nuit du conte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les Livreurs de mots	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1, 2, 3 albums	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Né pour lire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43 [10.2]

Si vous avez participé à une ou plusieurs de ces animations, à la ou laquelle(s) aimeriez-vous de nouveau participer ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ La Nuit du conte
- ☐ Les Livreurs de mots
- ☐ 1, 2, 3 albums
- ☐ Né pour lire

44 [10.3]

Si vous ne souhaitez pas participer à nouveau à l'une ou plusieurs des animations, pourquoi ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

45 [10.4] Connaissez-vous le Prix Bibliomedia ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

46 [10.5] Avez-vous déjà participé à la remise du prix ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

47 [10.6] Souhaiteriez-vous recevoir l'ouvrage primé automatiquement chaque année ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

48 [10.7] Si une tournée avec l'auteur de l'ouvrage primé était organisée, seriez-vous intéressé(e) à l'accueillir dans votre bibliothèque ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

49 [10.8]

Souhaitez-vous que Bibliomedia propose plus d'animations ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

50 [10.9] Si oui, la ou laquelle(s) ?

Veillez écrire votre réponse ici :

--

Le conseil

51 [11.1]

Saviez-vous que Bibliomedia propose un service de conseils aux bibliothèques communales et scolaires ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

52 [11.2]

Avez-vous déjà fait appel à Bibliomedia pour des conseils concernant la gestion de votre bibliothèque ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

53 [11.3]

Si oui, êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très satisfait(e)
☐ Plutôt satisfait(e)
☐ Peu satisfait(e)
☐ Pas du tout satisfait(e)

54 [11.4]

Si vous n'avez jamais fait appel aux conseils de Bibliomedia, seriez-vous intéressé(e) par ceux-ci ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Peut-être	Non
Analyse de fonds	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Propositions d'acquisition et/ou d'élimination	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatisation du prêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correspondance aux normes bibliothéconomiques (surface, nombre de volumes,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Oui	Peut-être	Non
catalogage, renouvellement du fonds, gestion et formation du personnel, informatique documentaire, migration de données, etc.)			

La communication

55 [12.1]

Êtes-vous bien informé(e) des actualités de Bibliomedia (événements, animations, nouveautés, ...) ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout

56 [12.2]

Savez-vous que Bibliomedia met à disposition de la documentation pour les bibliothèques ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

57 [12.3]

Si oui, lesquels consultez-vous ? Lesquels vous sont utiles ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Je consulte	Est utile
Le Cri du Hibou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le petit livre des bibliothèques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conseils et instruments pour accueillir les usagers de langues étrangères en bibliothèque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversité culturelle à l'école et dans les bibliothèques	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

58 [12.4]

Aimeriez-vous plus de documentation destinée aux bibliothèques ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
- ☐ Non

59 [12.5]

Si oui, quel(s) sujet(s)/problématique(s) vous intéresserai(en)t ?

Veillez écrire votre réponse ici :

60 [12.6]

Utilisez-vous le site web de Bibliomedia ?

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui
☐ Non

61 [12.7] Si oui, pour quelle(s) raison(s) le consultez-vous ?

Choisissez **toutes** les réponses qui conviennent :

- ☐ Horaires d'ouverture
☐ Catalogue en ligne
☐ Actualités (animations, expositions, projets)
☐ Coups de cœur
☐ Prix Bibliomedia
☐ Publications de Bibliomedia
☐ Informations sur les prestations
☐ Informations sur la fondation
☐ Guide des bibliothèques
☐ Dictionnaire des auteurs
☐ L'infothèque professionnelle (bouquet de liens)
☐ La page Facebook de Bibliomedia
☐ Autre:

62 [12.8]

Quelles autres informations aimeriez-vous y trouver ?

Veillez écrire votre réponse ici :

63 [12.9]

Si vous consultez le site web, trouvez-vous facilement les informations que vous recherchez ?

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout

64 [12.10]

Êtes-vous intéressé(e) par l'usage des réseaux et autres médias sociaux en bibliothèque (Facebook, Twitter, Flickr, YouTube, etc.) ?

Veillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Oui, tout à fait
- ☐ Oui, plutôt
- ☐ Non, pas vraiment
- ☐ Non, pas du tout

Questions générales

65 [13.1]

De manière globale, êtes-vous satisfait(e) de la collaboration avec Bibliomedia ?

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Très satisfait(e)
- ☐ Plutôt satisfait(e)
- ☐ Peu satisfait(e)
- ☐ Pas du tout satisfait(e)

66 [13.2]

Avez-vous des attentes particulières, des suggestions, propositions ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Partie C : Données personnelles

67 [14.1] Votre nom, prénom et fonction

Veuillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

Votre nom	<input type="text"/>
Votre prénom	<input type="text"/>
Votre fonction dans la bibliothèque	<input type="text"/>

68 [14.2] Votre sexe

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Féminin
☐ Masculin

69 [14.3] Votre tranche d'âge

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ <20 ans
☐ 21-30 ans
☐ 31- 40ans
☐ 41-50 ans
☐ 51-60 ans
☐ > 60 ans

70 [14.4] Votre niveau de formation

Veuillez sélectionner **une seule** des propositions suivantes :

- ☐ Spécialiste HES en information documentaire
☐ Bibliothécaire EBG /ABS /BBS
☐ Agent(e) / Assistant(e) en information documentaire CFC
☐ Employé bibliothécaire avec formation CLP
☐ Employé bibliothécaire sans formation bibliothéconomique
☐ Bénévole avec formation bibliothéconomique
☐ Bénévole sans formation bibliothéconomique
☐ Apprenti AID
☐ Stagiaire
☐ Autre

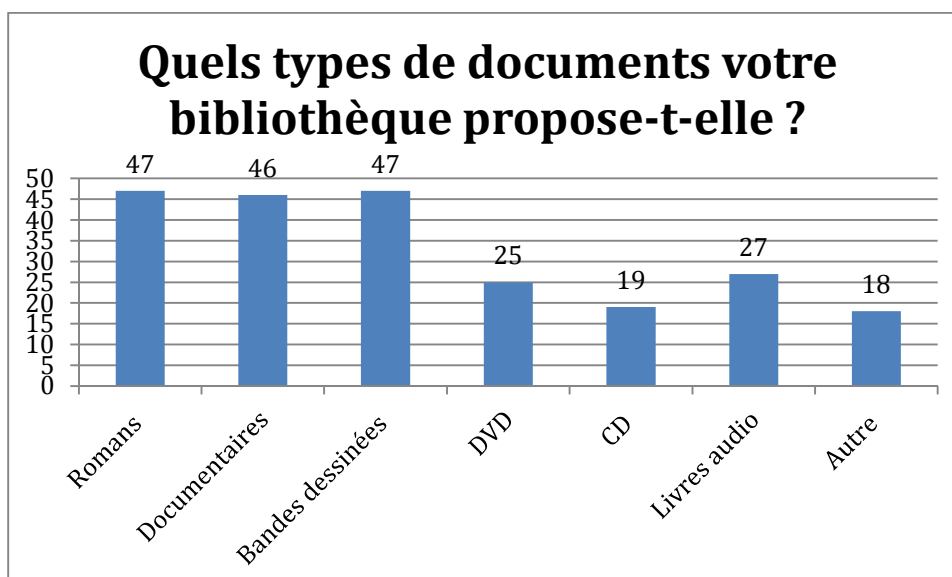
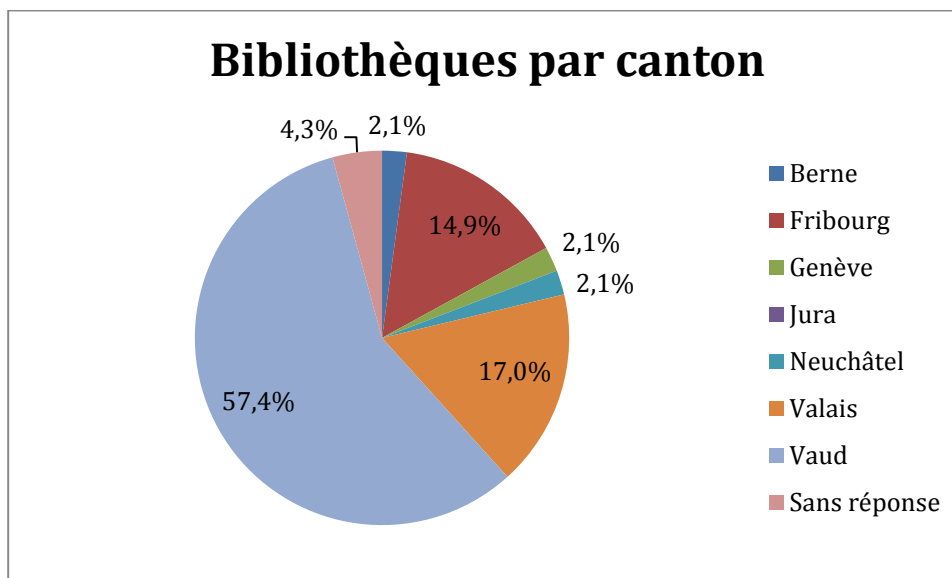
Merci beaucoup pour votre participation !
01.01.1970 – 01:00

Envoyer votre questionnaire.
Merci d'avoir complété ce questionnaire.

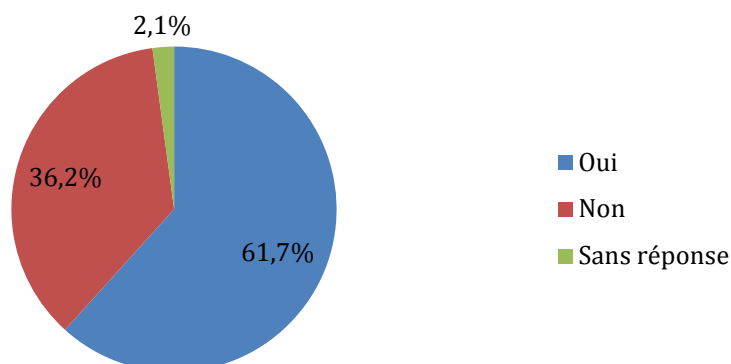
Annexe 3

Résultats du questionnaire en ligne

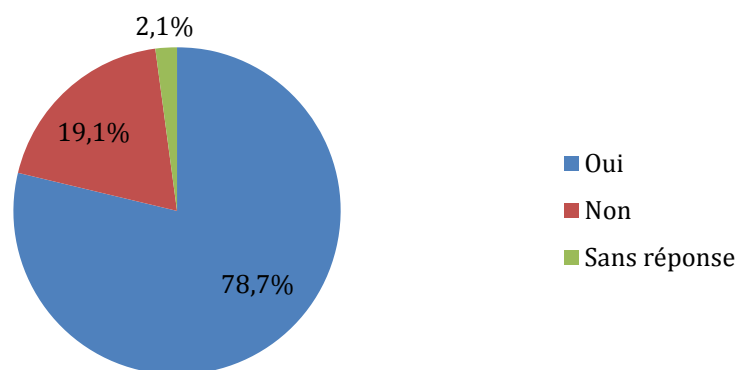
Partie A : Profil des bibliothèques



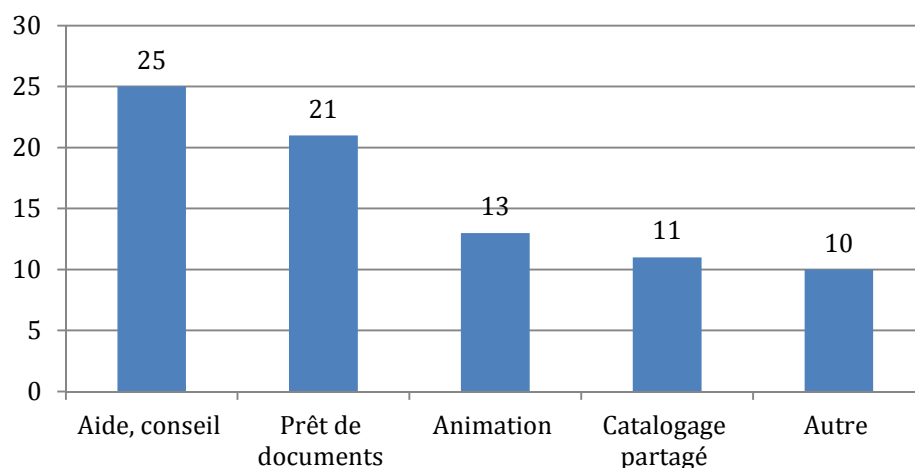
L'équipe a-t-elle suivi une ou des formations durant l'année 2011 ?



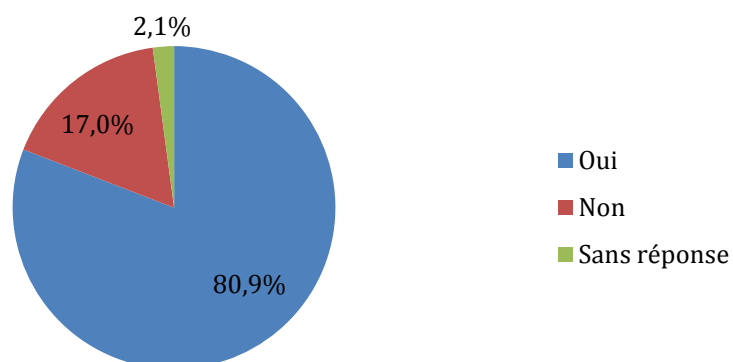
Avez-vous des relations avec d'autres bibliothèques ?



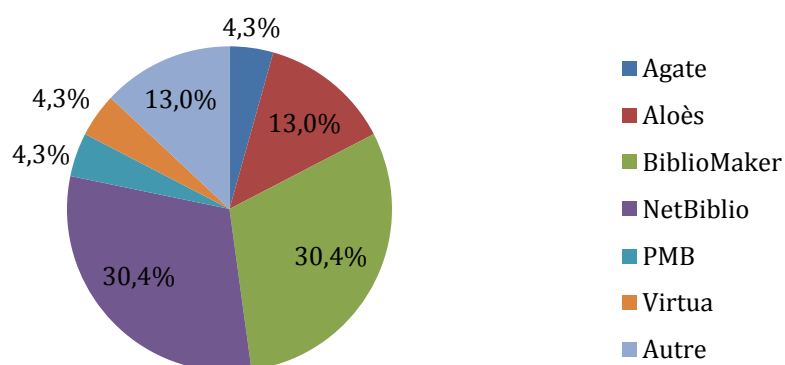
Si oui, dans quel(s) but(s) ?



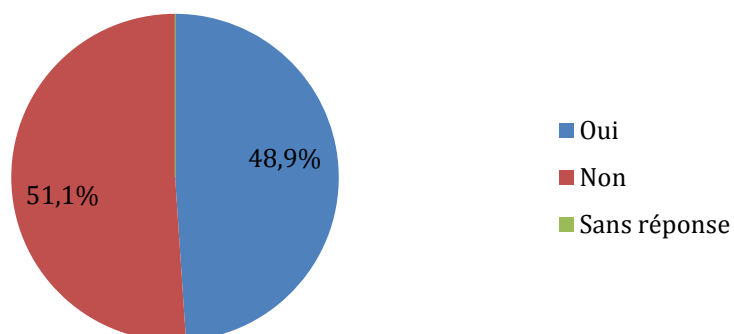
Votre bibliothèque est-elle informatisée ?



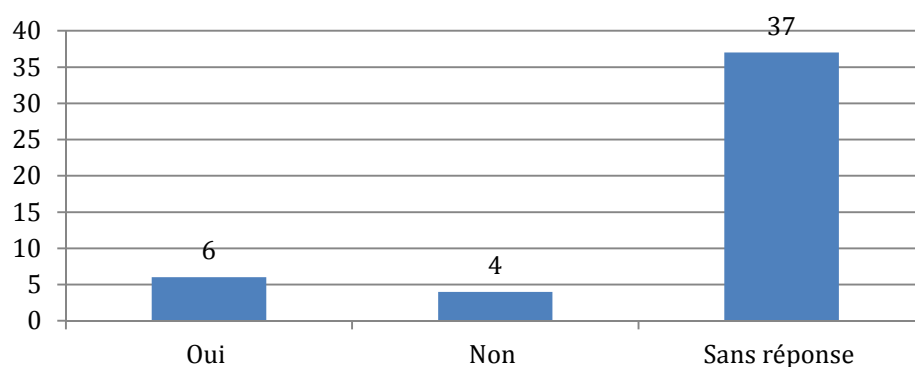
Si oui, avec quel logiciel de gestion ?



Votre catalogue est-il accessible en ligne ?

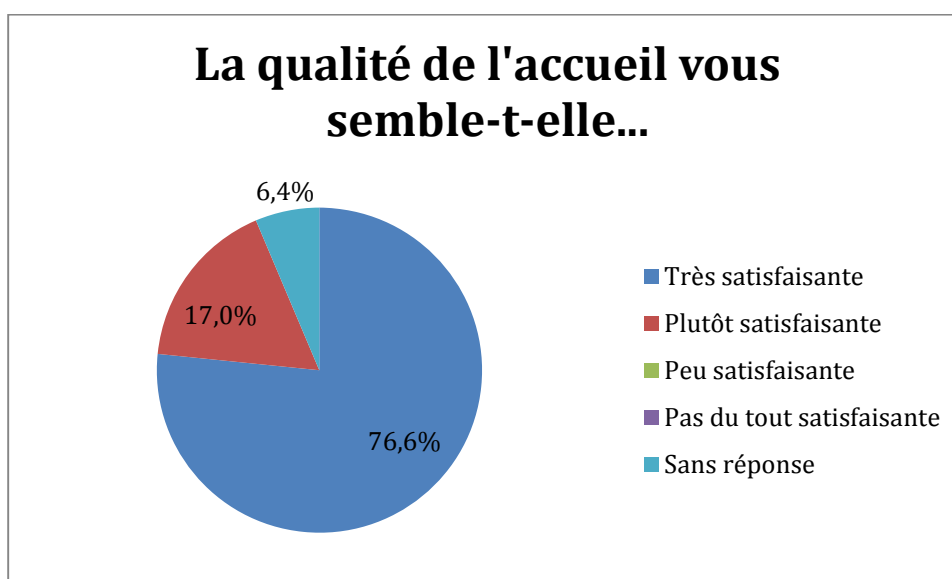
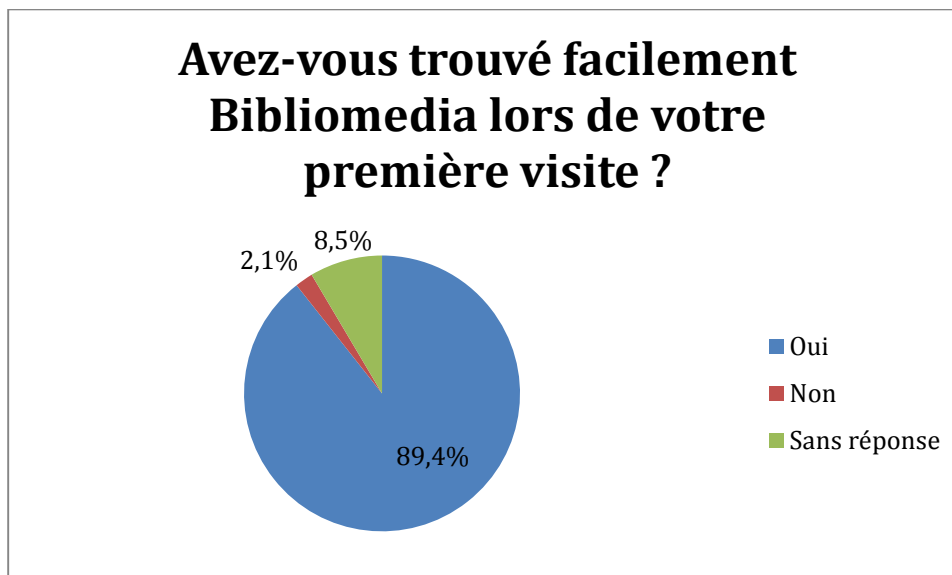


Si votre bibliothèque n'est pas informatisée, avez-vous un projet d'informatisation ?

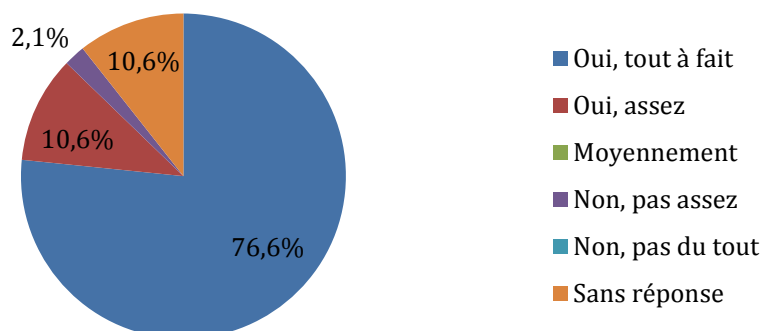


Partie B : Collaboration avec Bibliomedia

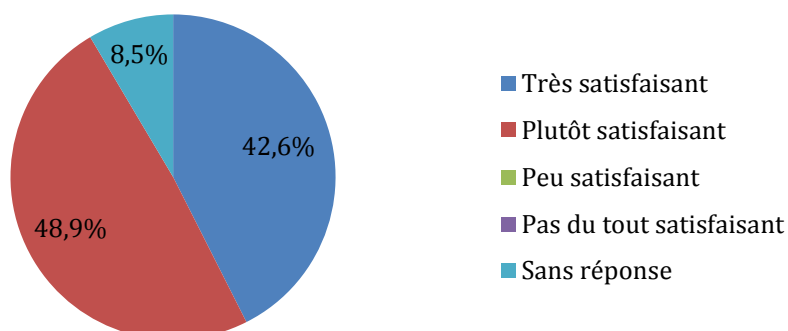
1. L'accueil



Le personnel est-il disponible lors de vos visites ?

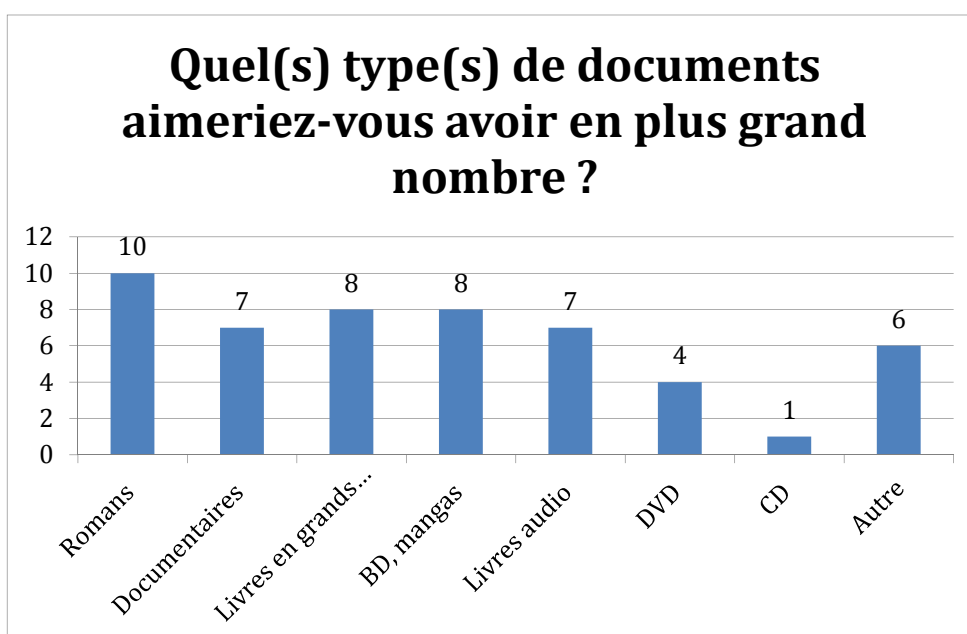
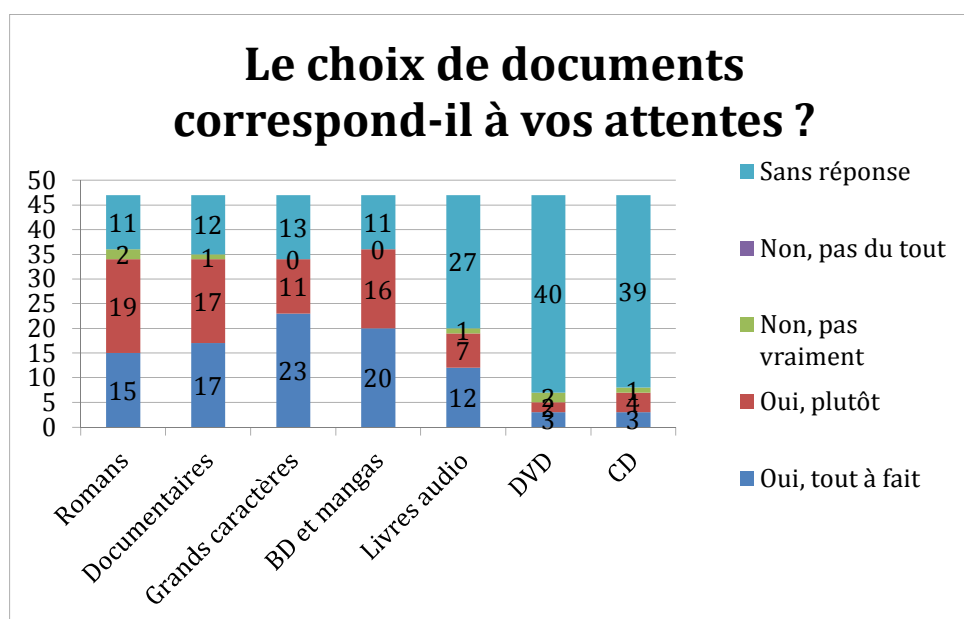


L'aménagement des locaux vous semble-t-il...

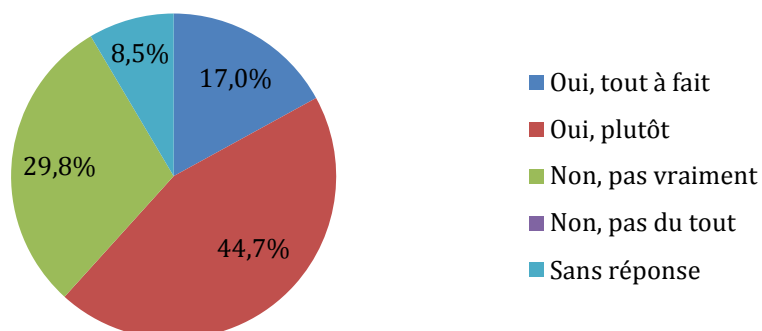


2. Les prestations

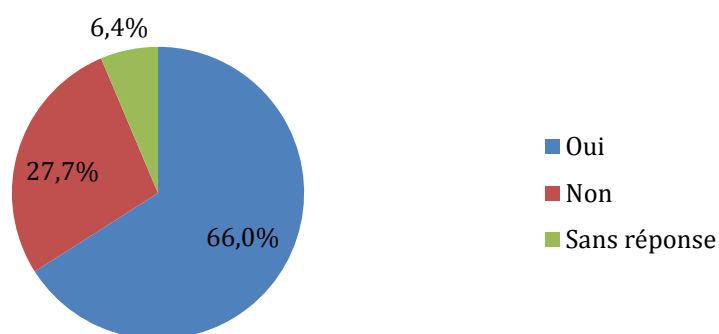
2.1 Le prêt de documents



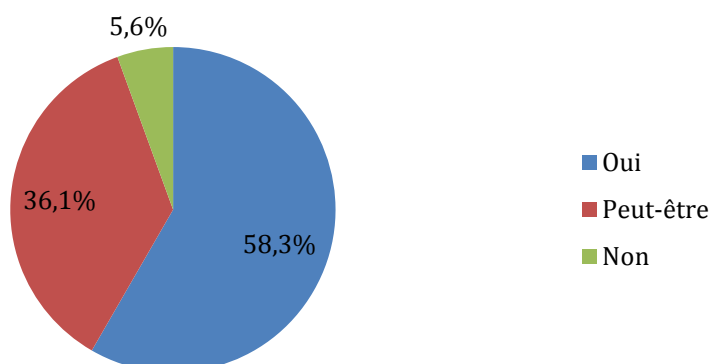
Y'a-t-il assez de nouveautés à votre disposition ?



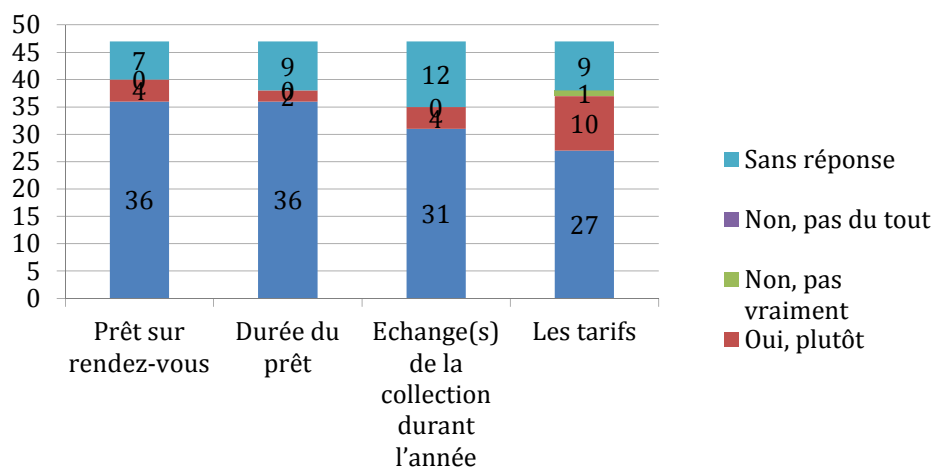
Avez-vous déjà emprunté des expositions thématiques / fils rouges ?



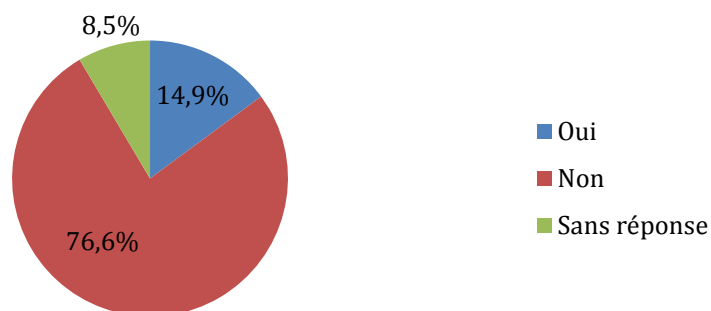
Si oui, pensez-vous en emprunter à nouveau ?



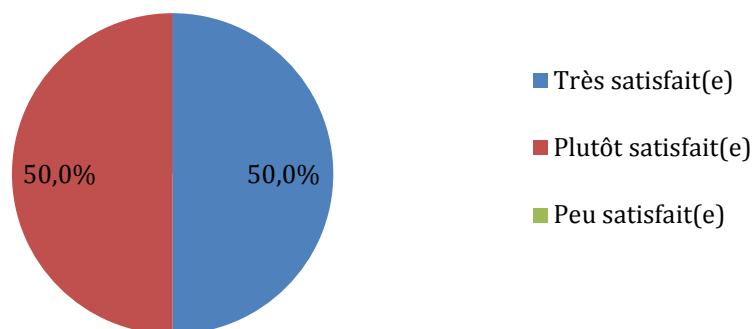
Les modalités de prêt vous conviennent-elles ?



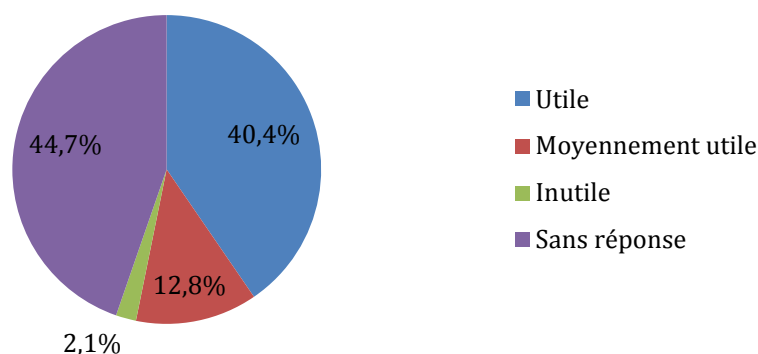
L'arrêt de l'équipement des documents pour le prêt manuel vous pose-t-il un problème ?



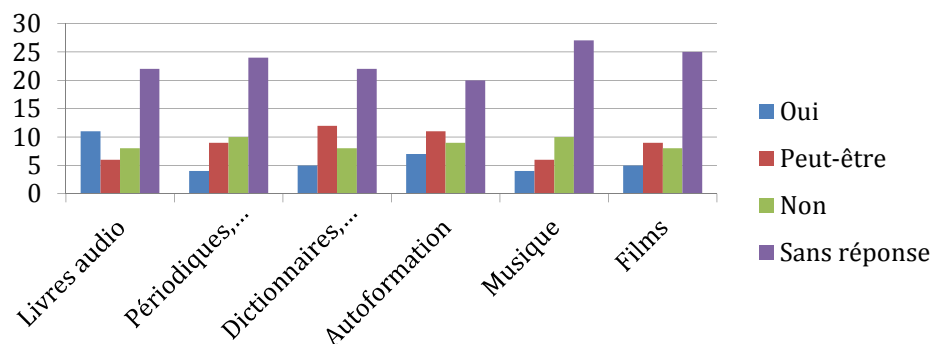
Êtes-vous satisfait(e) du service de livraison ?



La réservation ou l'envoi automatique des nouveaux numéros des suites (BD, romans) empruntées vous semble-t-il un service...

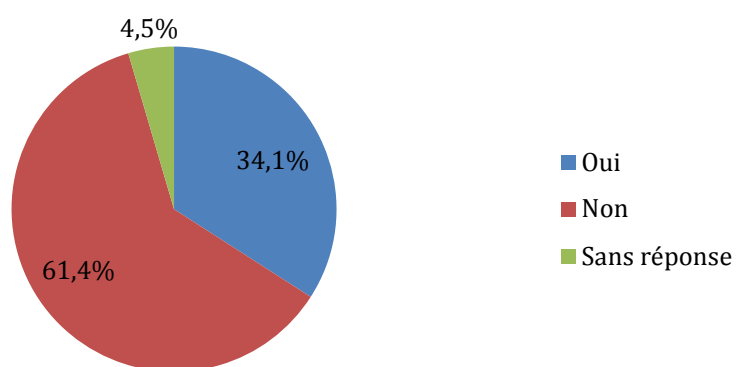


Seriez-vous intéressé(e) par une offre d'abonnement à des ressources numériques ?

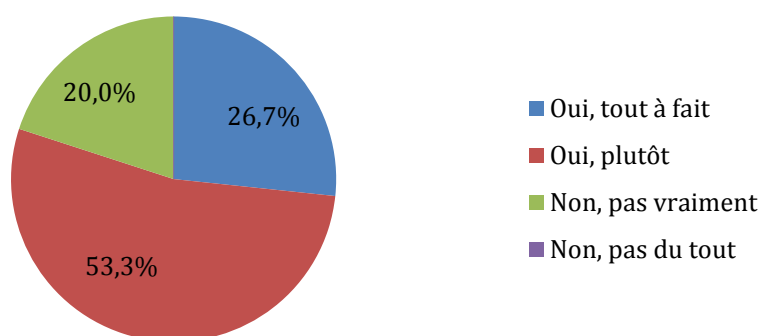


2.2 Le catalogue

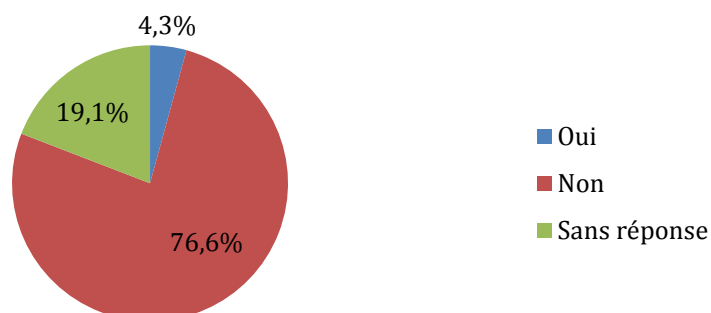
Consultez-vous le catalogue de Bibliomedia ?



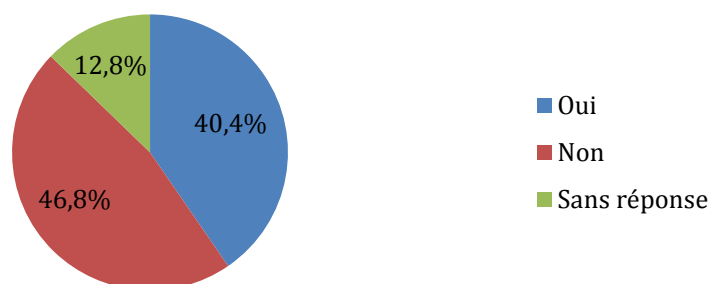
Si oui, trouvez-vous le catalogue facile d'utilisation ?



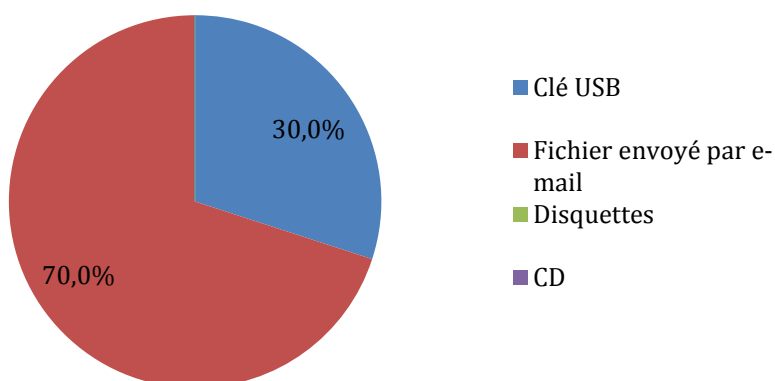
Utilisez-vous le poste de consultation du catalogue mis à disposition à Bibliomedia ?



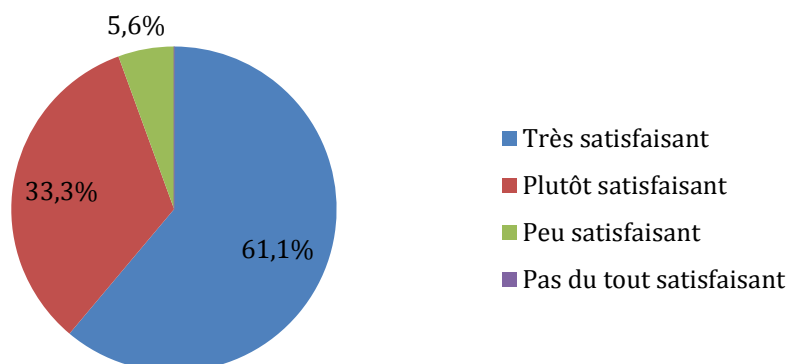
Insérez-vous les données du catalogue de Bibliomedia dans celui de votre bibliothèque ?



Si oui, par quel(s) moyen(s) ?

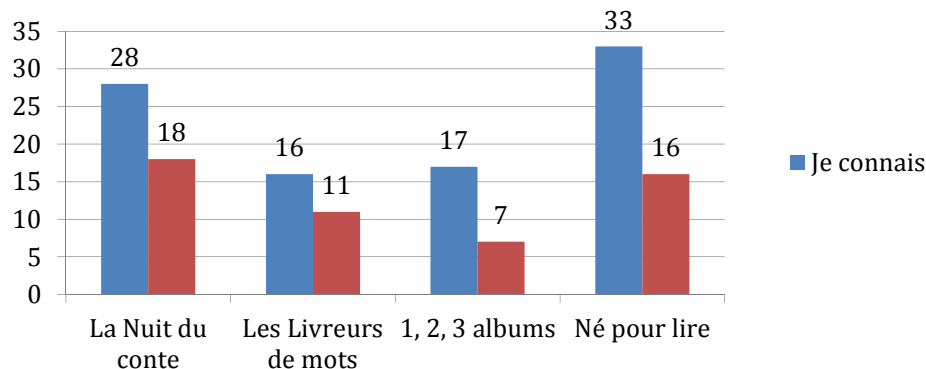


Si oui, ce système de transmission des données vous semble-t-il...

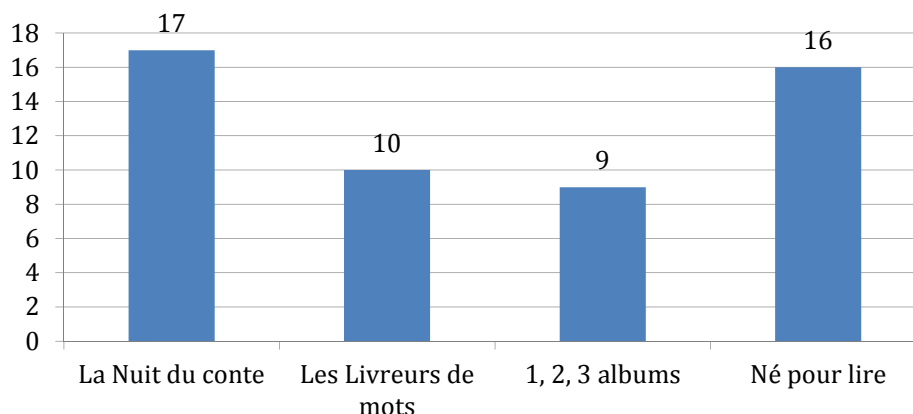


2.3 Les animations

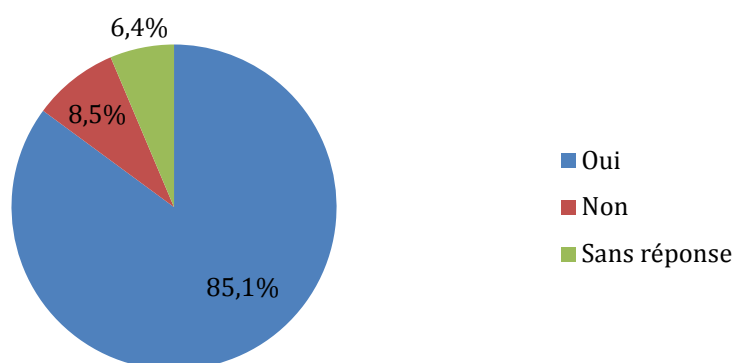
Parmi ces animations, lesquelles connaissez-vous ? Auxquelles avez-vous déjà participé ?



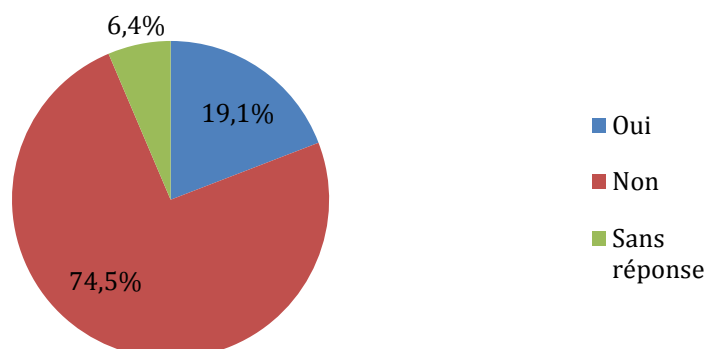
A laquelle aimeriez-vous de nouveau participer ?



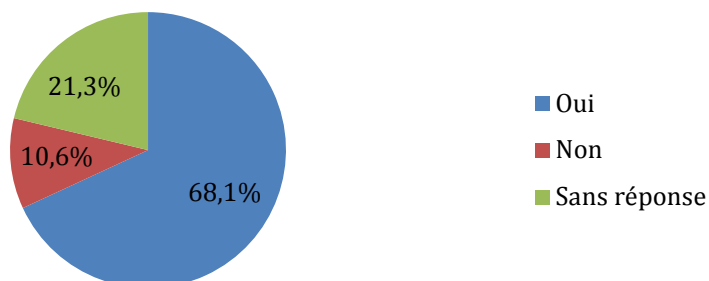
Connaissez-vous le Prix Bibliomedia ?



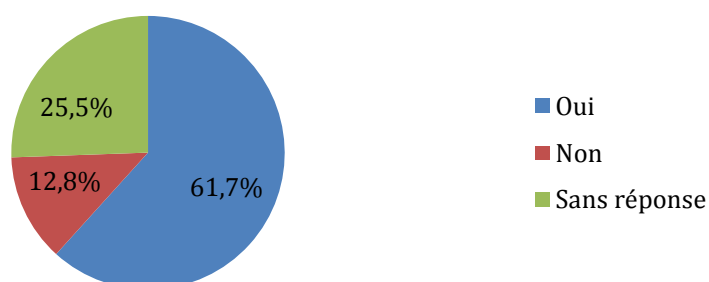
Avez-vous déjà participé à la remise du prix ?



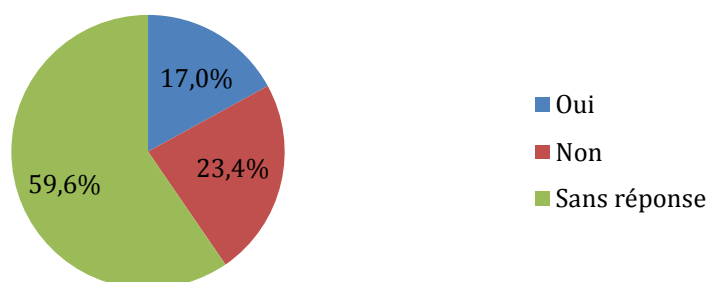
**Souhaitez-vous recevoir
l'ouvrage primé
automatiquement chaque année ?**



**Seriez-vous intéressé(e) à
accueillir l'auteur primé dans
votre bibliothèque ?**

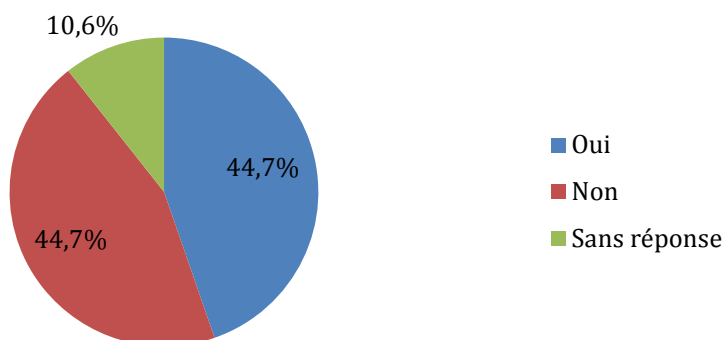


**Souhaitez-vous que
Bibliomedia propose plus
d'animations ?**

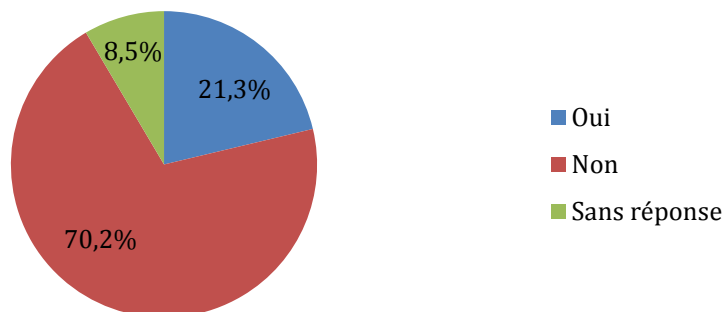


2.4 Le conseil

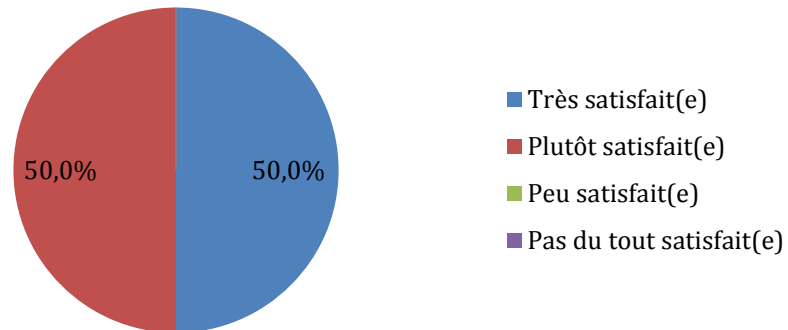
Saviez-vous que Bibliomedia propose un service de conseils aux bibliothèques communales et scolaires ?



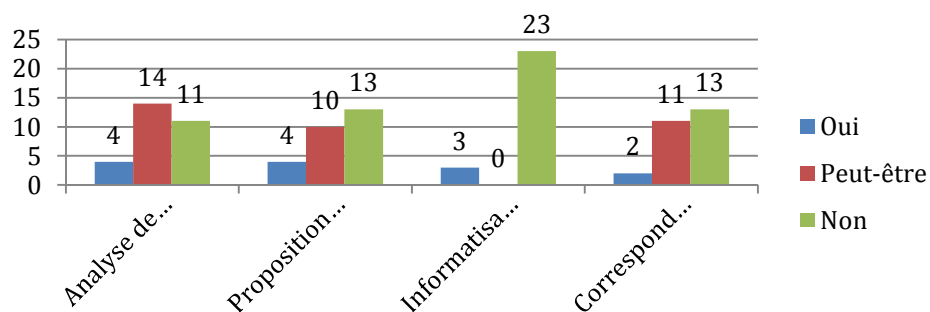
Avez-vous déjà fait appel à Bibliomedia pour des conseils concernant la gestion de votre bibliothèque ?



Si oui, êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées ?

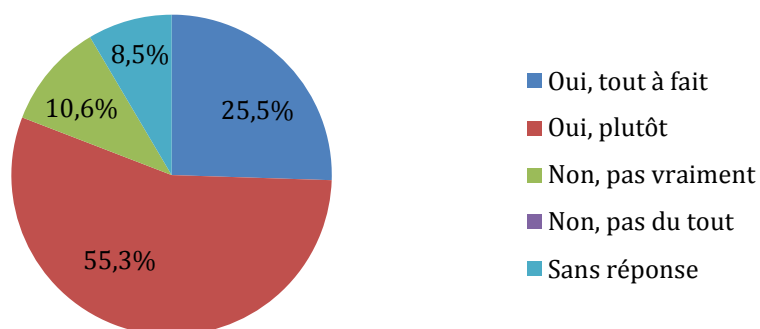


Si vous n'avez jamais fait appel aux conseils de Bibliomedia, seriez-vous intéressé(e) par ceux-ci ?

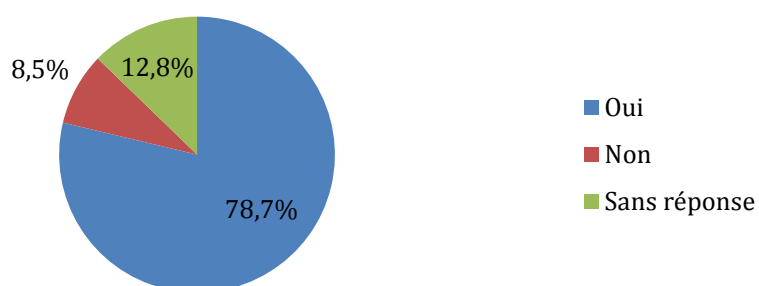


3. La communication

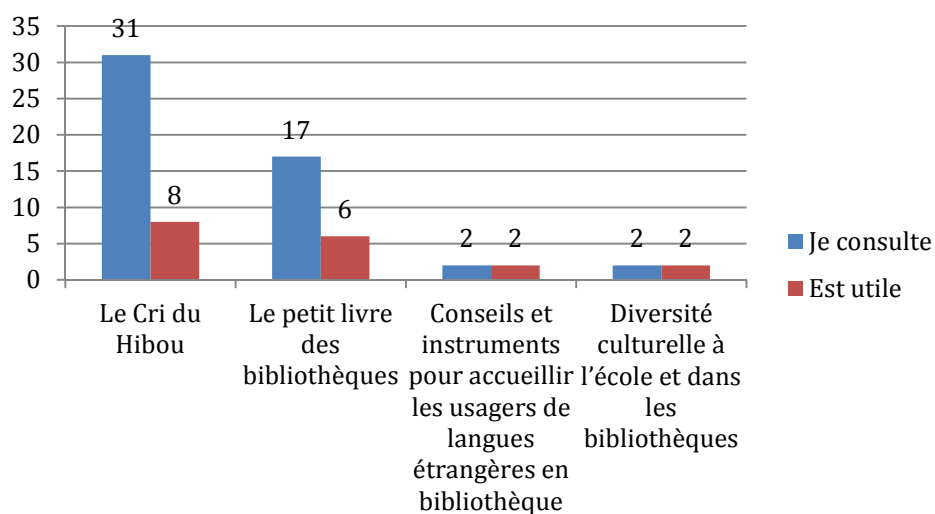
Êtes-vous bien informé(e) des actualités de Bibliomedia?



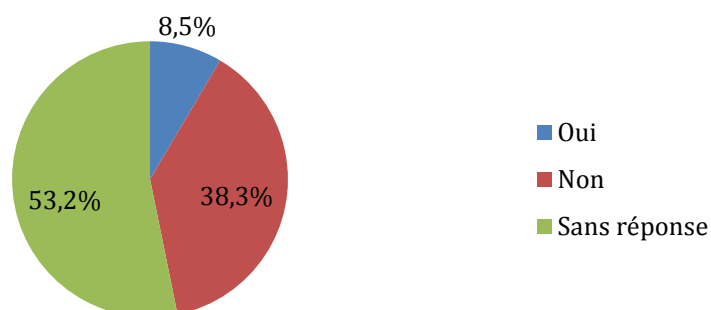
Savez-vous que Bibliomedia met à disposition de la documentation pour les bibliothèques ?



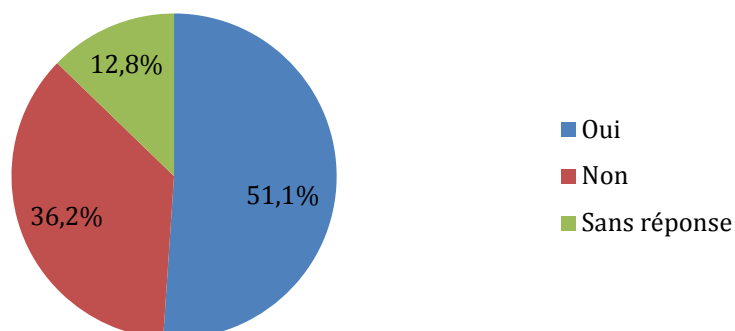
Si oui, lesquels consultez-vous ? Lesquels vous sont utiles ?



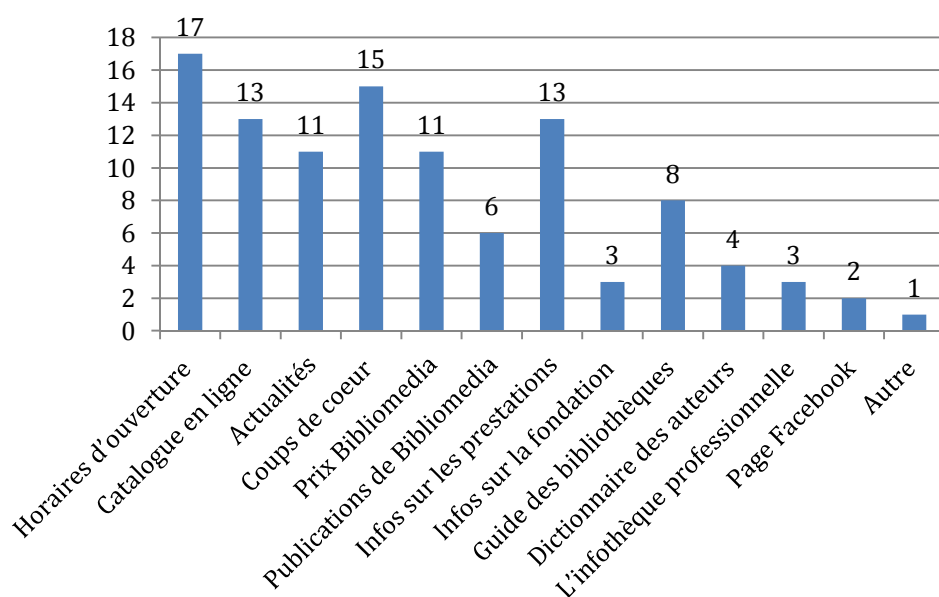
Aimeriez-vous plus de documentation destinée aux bibliothèques ?



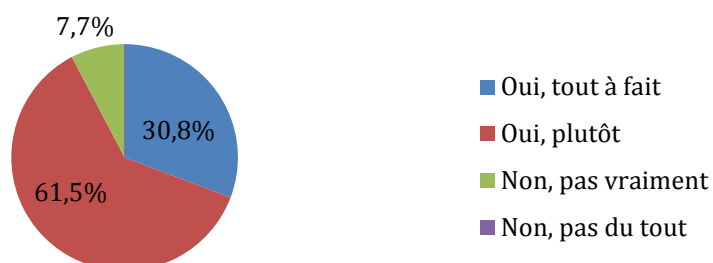
Utilisez-vous le site web de Bibliomedia ?



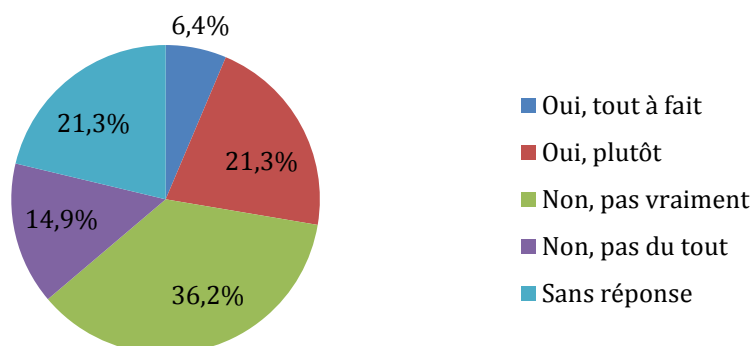
Si oui, pour quelle(s) raison(s) le consultez-vous ?



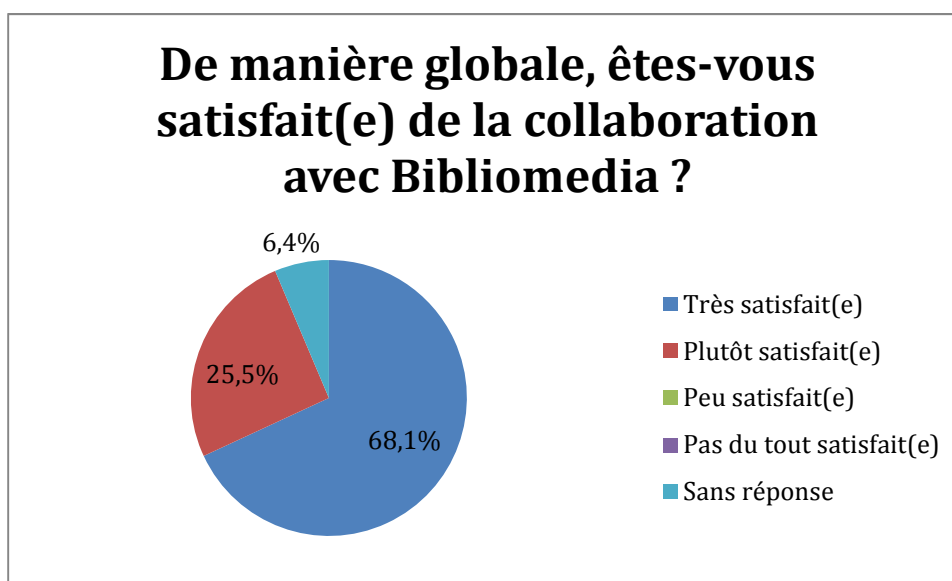
**Si vous consultez le site web,
trouvez-vous facilement les
informations que vous recherchez
?**



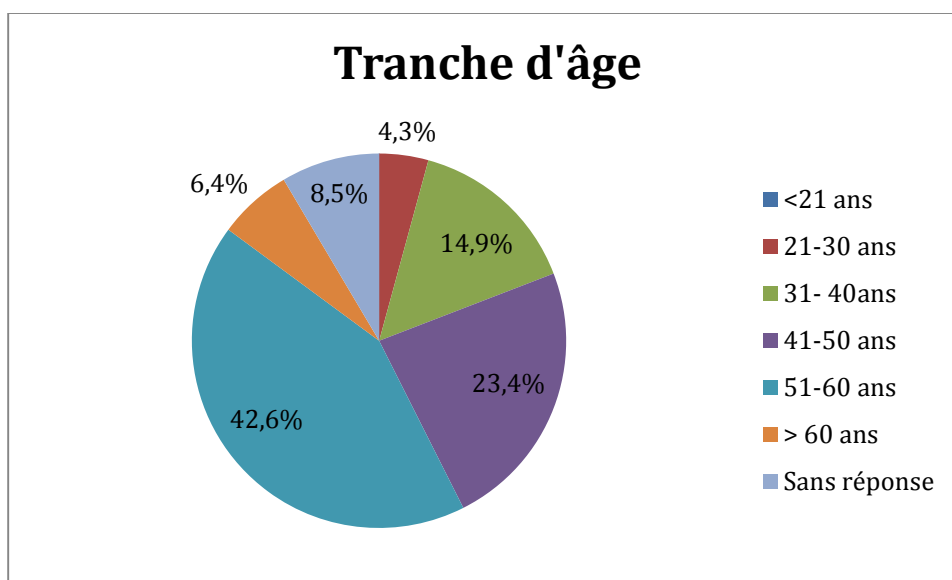
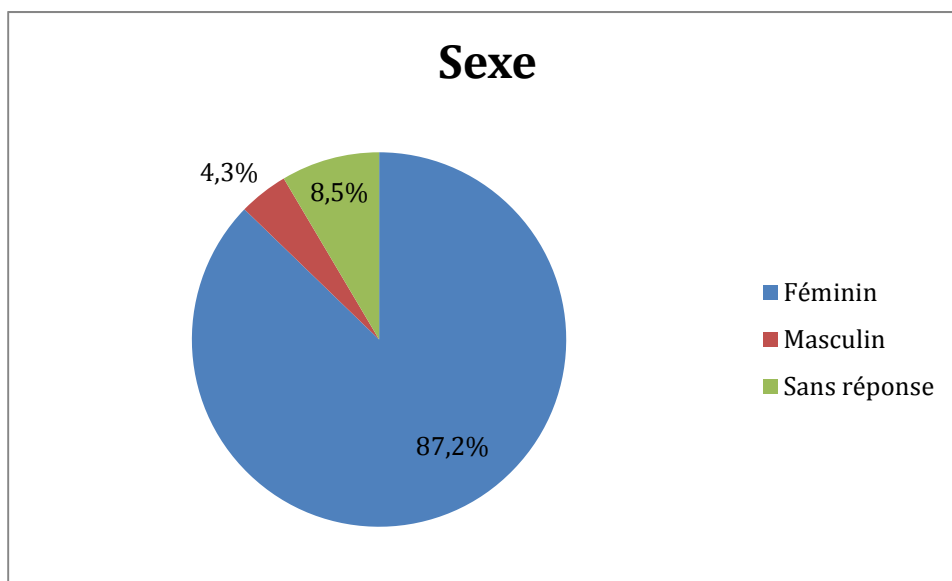
**Êtes-vous intéressé(e) par l'usage des
réseaux et autres médias sociaux en
bibliothèque ?**



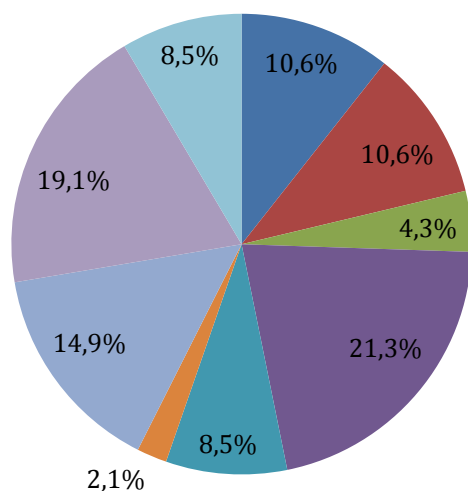
4. Question générale



Partie C : Profil des répondants



Niveau de formation



- Spécialiste HES en information documentaire
- Bibliothécaire EBG /ABS /BBS
- Agent(e) / Assistant(e) en information documentaire CFC
- Employé bibliothécaire avec formation CLP (4)
- Employé bibliothécaire sans formation bibliothéconomique
- Bénévole avec formation bibliothéconomique
- Bénévole sans formation bibliothéconomique
- Apprenti AID
- Stagiaire
- Autre
- Sans réponse