

LA BIBLIOTHÈQUE EN LIBRE ACCÈS

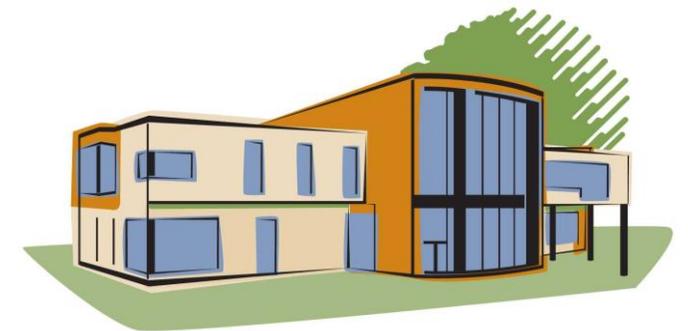
Présentation par Marie-Hélène Parent, *bibl. prof.*

Bibliothèque municipale de Sainte-Julie

ABPQ - 24 avril 2020



SAINTE-JULIE



LA BIBLIOTHÈQUE EN ACCÈS LIBRE

LUNDI, MARDI, JEUDI : 8 H À 12 H
VENDREDI : 8 H À 10 H



Présentation du milieu

La bibliothèque de Sainte-Julie en bref

- Située en Montérégie
- Population:
 - 30 000 habitants
 - francophone
- Environ 400 000 prêts par année
- Plus de 95 000 documents
- Une équipe de 25 employé.es



Qu'est-ce qu'une bibliothèque en libre accès ?

- Bibliothèque ouverte « sans personnel ». En anglais : Open Library
- Les usagers entrent dans la bibliothèque à l'aide de leur carte d'abonné
- Service élaboré pour permettre un plus grand nombre d'heures d'ouverture au public sans nécessairement avoir les ressources humaines pour offrir un service

Idéation – Bibliothèque de Sainte-Julie

Réflexion amorcée lors du voyage d'étude avec l'EBSI dans les pays scandinaves en 2018 – Danemark et Suède

Visites de bibliothèques en mode « Open Library »

Exemples internationaux et locaux *

Danemark

- Le Danemark offre depuis maintenant 15 ans le concept d'*Open Library* dans plus de 80 bibliothèques. La particularité de ce concept est que les usagers accèdent à la bibliothèque en déverrouillant celle-ci avec leur carte d'utilisateur, et ce, en tout temps en dehors des heures d'ouverture.
- Facteurs de réussite
 - Respect du bien commun
 - Confiance envers autrui
 - Dimension technologique du libre accès
- Crainte au niveau de la sécurité
 - Renforcer par surveillance vidéo si nécessaire
- Succès du modèle
 - Favorise l'accroissement de la fréquentation

**Inspiré du travail de Marie Soleil Cool-Cotte : Bibliothèque sans personnel, l'expérience danoise : une implantation possible en contexte québécois, EBSI, Université de Montréal, 2018*

Exemples internationaux et locaux *

Danemark

« Au Danemark, cette acceptabilité sociale des Open Libraries semble en effet s'être traduite concrètement par l'appropriation rapide et enthousiaste des nouvelles plages horaires disponibles par une clientèle qui, peut-être ne se sentait pas assez interpellée auparavant par le cadre d'ouverture plus limité des heures d'ouverture... » p. 5*

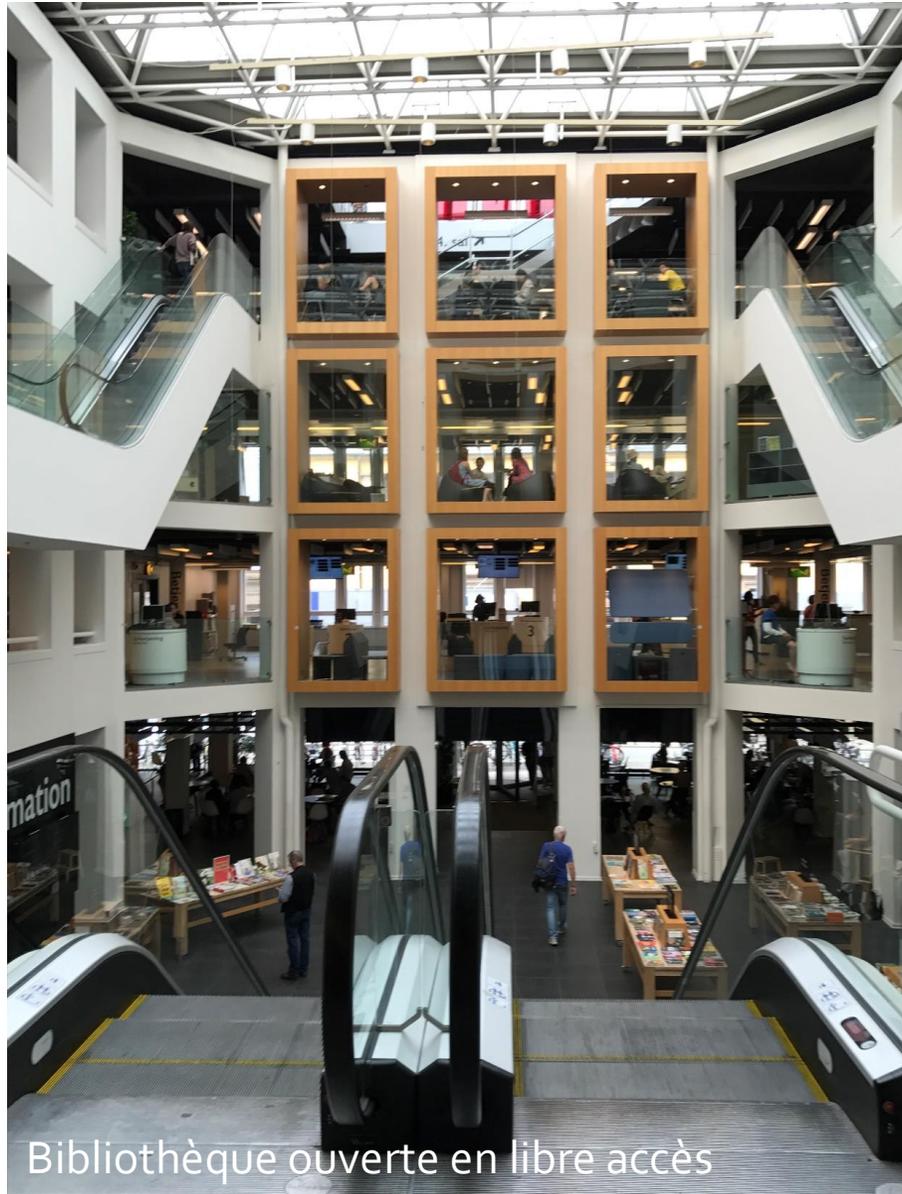
« On y constate en effet que si les heures d'ouverture hebdomadaires ont doublé en 5 ans, la fréquentation des bibliothèques a, pour sa part, presque triplé suivant la courbe graduelle de l'augmentation des heures d'ouverture. Or, ces « nouvelles » heures d'ouverture étant directement liées à l'implantation du modèle Open Libraries en bibliothèques, il semble donc juste d'affirmer que cette nouvelle approche dans la dispense des services documentaires a répondu à un besoin réel de la population suscitant la manifestation d'un intérêt marqué pour les bibliothèques, par les citoyens » p. 10*

BAnQ

- La BAnQ a aménagé son rez-de-chaussée pour accueillir en libre accès les usagers de 18 h à 22 h les fins de semaine. Des espaces de lecture de détente, des bornes autonomes pour le prêt et le retour, l'accessibilité aux nouveautés et aux périodiques et journaux sont ainsi offerts*

**Inspiré du travail de Marie Soleil Cool-Cotte : Bibliothèque sans personnel, l'expérience danoise : une implantation possible en contexte québécois, EBSI, Université de Montréal, 2018*

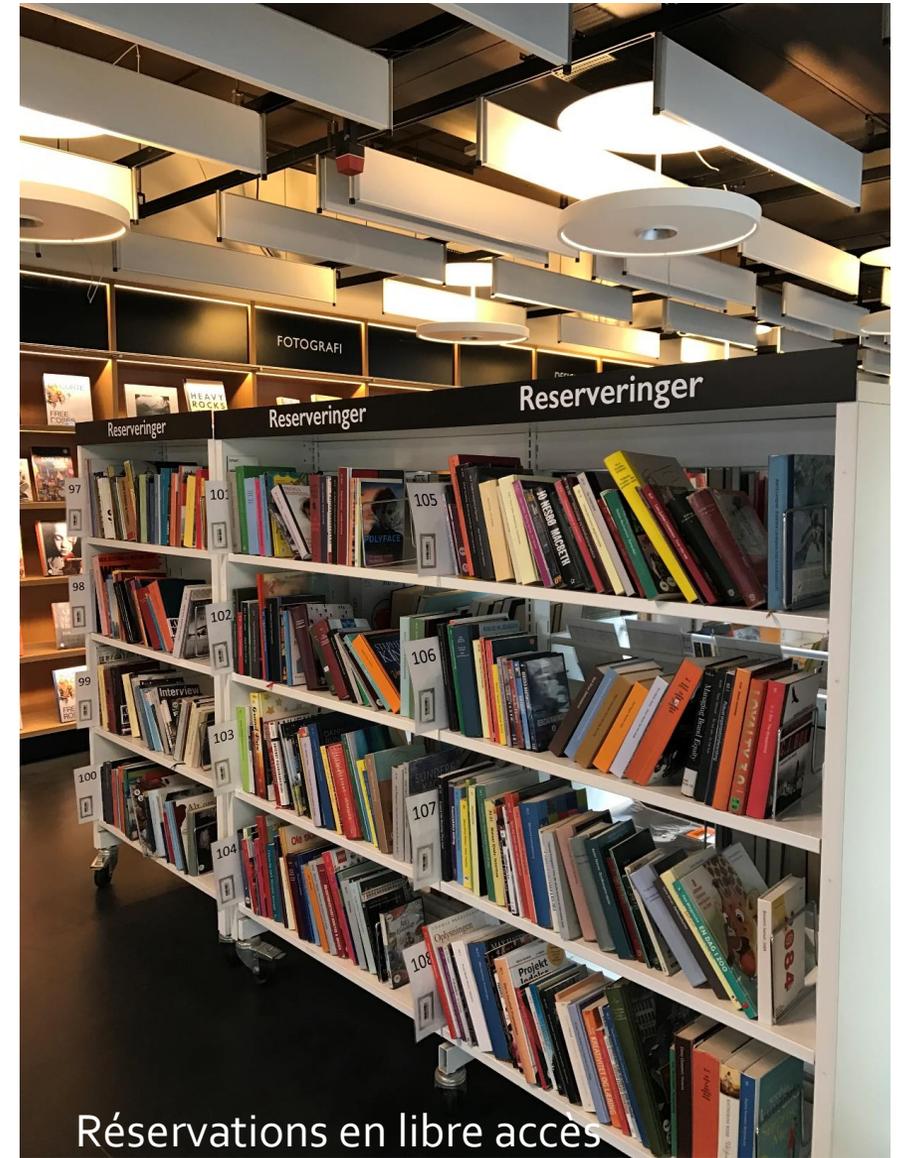
**BIBLIOTHÈQUE
CENTRALE DE
COPENAGUE**



Bibliothèque ouverte en libre accès



Service de référence virtuelle



BIBLIOTHÈQUE D'HERNING

(Environ 86 000 habitants)



Entrée de la bibliothèque d'Herning



Système d'ouverture de la bibliothèque avec carte et code d'accès

Idéation – Bibliothèque de Sainte-Julie

Suite au voyage d'étude avec l'EBSI dans les pays scandinaves la réflexion se poursuit...

Modèle à implanter ?

- Qu'est-ce qui s'applique dans notre milieu et comment ?
- Quels sont nos moyens, notre réalité et nos besoins ?

Réflexion

- Heures de présence du personnel administratif de la bibliothèque?
- Quels sont les équipements qui ne sont pas utilisés à leur plein potentiel?
- Comment en faire profiter un maximum d'utilisateurs ?
- Comment améliorer notre offre de services?
- Commentaires d'utilisateurs



SAINTE-JULIE

23-05-18

Formulaire de commentaires

Pour tous commentaires ou toutes suggestions, veuillez utiliser ce formulaire.

Ce serait apprécié de pouvoir venir
à la bibliothèque en avant-midi la
semaine. Actuellement elle ouvre à 13h...

Merci ☺

Choix d'un modèle

Ouverture en matinée de la bibliothèque sans la présence du personnel du comptoir de services permettant l'accès aux équipements aux citoyens.

Présence de facteurs de réussite

- Respect du bien commun
- Confiance envers autrui
- Dimension technologique du libre accès
- Autonomie de l'utilisateur

Craintes

- Vandalisme
- Sécurité des usagers et des équipements

Mesure pour limiter les craintes

- La présence du personnel administratif en matinée

Élaboration du projet

Projet-pilote : Ouverture de la bibliothèque en libre accès en matinée de septembre 2019 à juin 2020

Objectifs :

- Permettre aux citoyens d'utiliser au maximum les installations de la bibliothèque en offrant l'accès à la bibliothèque à l'extérieur des heures officielles d'ouverture.
- Ouvrir la bibliothèque de 8 h à 12 h du lundi au jeudi (sauf le mercredi) et de 8 h à 10 h le vendredi.

Coûts : Nuls

Présentation du projet :

Besoins

- Plusieurs usagers nous ont fait part du manque de place pour étudier dans Sainte-Julie.
- Plusieurs usagers aimeraient également simplement venir lire à la bibliothèque sans requérir de services.
- Les CPE aimeraient utiliser la bibliothèque en matinée avec les tout-petits.

Ouvrir la bibliothèque aux citoyens en dehors des heures d'ouverture avec services

- La bibliothèque serait ouverte en matinée alors que le personnel de bureau est présent à la bibliothèque.
- Ouverture du lundi au jeudi de 8 h à 12 h (sauf le mercredi) et le vendredi de 8 h à 10 h.
- Il n'y a pas de personnel ni à l'aide au lecteur ni au comptoir du prêt.

Élaboration du projet

Accès offerts aux usagers

- Accès à la bibliothèque et ses documents
- Prêt et retour des documents avec la borne auto-prêt
- Prêt de Ipad à la borne
- Accès aux réservations (à mettre sur pied)
- Paiement des amendes avec le terminal de vente relié à la borne auto-prêt
- Utilisation des postes informatiques de façon autonome
- Accès au photocopieur

Services non offerts aux usagers

- Référence
- Comptoir de services (prêt/retour/inscription/OPUS)
- Assistance à la borne auto-prêt
- Assistance à la borne Ipad
- Assistance aux postes informatiques
- Assistance au photocopieur
- Médialab
- Vente de livres
- Expositions

Élaboration du projet

Malgré le fait que le personnel de bureau est présent, celui-ci n'est pas assigné à répondre au public.

Impacts

- Innovation dans l'accès à la bibliothèque
- Bonification de l'offre
 - Plus grande ouverture de la bibliothèque aux usagers
- Satisfaction des besoins d'usagers

Élaboration du projet - Enjeux

Cas de figures

- Sécurité des usagers dans le bâtiment :
 - Une personne se fait mal ou a un malaise
 - Faire le tour de la bibliothèque à chaque heure
 - Un usager s'en prend à un autre
 - Faire le tour de la bibliothèque à chaque heure
 - Appeler la police
 - Un usager est mécontent parce qu'il n'y a personne pour le servir
 - Explications avec le matériel promotionnel
- Sécurité du bâtiment :
 - Vandalisme, mobilier endommagé
 - Campagne de promotion pour s'assurer de la collaboration de tous
 - Valider lors de la période du projet-pilote
 - Vols
 - Barrer les petites caisses
 - Vérification aux barrières antivols lorsqu'elles sonnent
 - Accès au comptoir du prêt (ex. : Prendre des livres qui n'appartiennent pas au dossier de l'utilisateur)
 - Mettre des affiches au comptoir
 - Mettre les barrières de contrôle si besoin

Élaboration du projet - Enjeux

- Demande de services de la part des usagers sur place au personnel administratif:
 - Explication de la part du personnel
 - Campagne de promotion : affiches, dépliants
 - Venir pendant les heures de services
 - Dossier problématique
 - Amendes
 - Retard
- Présence du concierge qui effectue son ménage
 - S'assurer que le matériel utilisé ne représente pas un danger pour les usagers
 - Vaquer à ses occupations
- Présence d'organismes (ex. : Société de généalogie qui utilise la section référence une fois par mois):
 - Ouvert en tout temps
- Présence du personnel de la Ville qui utilise la salle multifonctionnelle en matinée:
 - Ouvert en tout temps
- Montage et démontage de la salle multifonctionnelle:
 - Ouvert en tout temps
- Entretien du bâtiment (électricien, peintre, réparateurs divers):
 - Ouvert en tout temps:

Répartition des tâches

Répartition des tâches – Agentes de bureau et personnel du comptoir

- Ouverture de la porte arrière de la bibliothèque (la porte avant reste barrée) à 8 h
- Fermeture de la porte arrière de la bibliothèque (la porte avant reste barrée) à 12 h
- Faire le tour des rayons une fois par heure 8 h/9 h/10 h/11 h/11 h50
- Faire le tour de la bibliothèque à 11h50 pour inviter les gens à quitter + message audio
- Vérification si le système antivol sonne
- Poser les affiches d'information à chaque jour et les retirer (personnel du comptoir)
- Le personnel administratif et d'entretien n'est pas présent pour répondre aux questions des usagers
- Barrer la porte de la salle multifonctionnelle ou l'ouvrir s'il y a des réservations dans cette salle
- S'assurer que les tiroirs-caisses sont bien verrouillés (comptoir et aide au lecteur), etc.

Répartition des tâches

Tâches	Lundi	Mardi	Jeudi	Vendredi
Ouverture de la porte arrière de la bibliothèque à 8 h > Vérifier les tiroirs caisse (Prêt, retour, OPUS et aide au lecteur) > Vérifier si la porte de la salle multi est barrée > Tour des rayons > Ouverture de l'écran de la borne auto-prêt	Monia	Monia	Monia	Monia
Tour des rayons à 9 h	Alexandra	Monia	Valérie	Valérie
Tour des rayons à 10 h	Alexandra	Alexandra	Valérie	-
Tour des rayons à 11 h	Monia	Alexandra	Valérie	-
Vérification si le système anti-<u>vol</u> sonne	Monia	Alexandra	Valérie	Monia
Fermeture de la porte arrière de la bibliothèque > 11 h 50 message à l'intercom > Barrer la porte arrière > Tour des rayons et vérifier la salle de bain	Alexandra	Alexandra	Valérie	-

Autres tâches	Lundi	Mardi	Jeudi	Vendredi
Poser les affiches d'information et les retirer (soir et 12 h 30)	Comptoir/ aide au lecteur	Comptoir/ aide au lecteur	Comptoir/ aide au lecteur	Comptoir/ aide au lecteur 10 h
Placer/ enlever les barrières de contention (soir et 12 h 30)	Comptoir	Comptoir	Comptoir	Comptoir 10 h
Prendre le compte de la barrière magnétique arrière (soir et 12 h 30)	Comptoir	Comptoir	Comptoir	Comptoir 10 h
Barrer/ ouvrir la porte de la salle multi si réservations	Alexandra	Alexandra	Valérie	Valérie

Présentation du projet

- Une sensibilisation auprès de la direction des Loisirs a été faite : approbation du projet
- Une rencontre subséquente avec le directeur général a été faite : approbation du projet avec enthousiasme
- Rencontre avec les Ressources humaines : questionnement divers selon les tâches, la convention collective, les craintes des employées
- Rencontre du Service des communications pour l'élaboration des communications, lancement, images, matériel promotionnel, communiqué de presse, etc.
- Présentation du projet auprès du conseil de ville : approbation du projet
- Remise du projet auprès du syndicat et du Service des infrastructures et rencontre du personnel pour expliquer le projet

Implantation du projet

- Le projet a été présenté au printemps à la direction générale.
- Le conseil municipal a approuvé le projet à la séance du mois d'août.
- Le lendemain de la séance, le personnel était rencontré.
 - Le personnel directement impliqué (2 personnes plus particulièrement) a été rencontré avant tout le monde.
 - Explication du projet et réponses aux questions et interrogations (le syndicat était informé du projet : aucune question particulière de celui-ci).
 - Le personnel avait une semaine pour formuler des questions et proposer des ajustements.
- Le lancement s'est effectué le 9 septembre 2019.

Communications

Orientation de la promotion

- Identification des accès offerts ou non pendant ces nouvelles plages horaires.
- Axer sur l'autonomie de l'utilisateur.
- Référencer aux plages horaires de services lorsqu'il y a des difficultés.
- Campagne de promotion (affiches, publications Facebook, articles du journal et Citoyen, etc.).
 - Communications dans les journaux et différents médias
 - Travail avec la graphiste de la Ville pour les bandeaux, affiches, signets et la signalisation
 - Aux comptoirs
 - Dans les portes
 - Sur les présentoirs
 - Près des appareils en libre service (chute à livres, bornes, etc.)



QUESTION DE RÉFÉRENCE – MISE DE CÔTÉ – COMMENTAIRES
Remplir la section appropriée à votre demande

1- Question de référence (indiquer ce que vous recherchez en étant le plus précis possible):

2- Mise de côté (vous voulez mettre de côté des livres pour les emprunter plus tard (2 jours maximum) :

3- Commentaires :

Section obligatoire :

Nom : _____ délai max. pour réponse : _____

Tél. : _____ no de carte : 02262 00 _____ reçu par : _____



La bibliothèque de **Sainte-Julie** prolonge ses heures d'ouverture en offrant un accès libre aux usagers

Depuis le 9 septembre, la bibliothèque de Sainte-Julie bonifie son offre de services en ouvrant ses portes les matins de semaine afin de permettre aux citoyens de la fréquenter en accès libre.

Il est donc maintenant possible de fréquenter la bibliothèque le lundi, mardi et jeudi de 8h à midi et le vendredi de 8h à 10h pour lire, utiliser les salles d'étude, le photocopieur et les postes informatiques ainsi que la borne libre-

service pour les prêts ou payer ses amendes. Comme il n'y aura pas de personnel de service pour aider les usagers, ces derniers devront être autonomes dans l'utilisation de l'équipement. Le projet-pilote sera offert jusqu'en juin 2020 et sera par la suite évalué.

Les services réguliers de la bibliothèque, incluant la référence, le comptoir de services (prêt/retour/inscription/cartes OPUS), l'assistance à la borne audioprit, à la borne iPad, aux postes informatiques et au photocopieur ainsi que le Médialab, la vente de livres et D



Les *professionnels*

SERGE HAMEL D.D.
Denturologiste
Fabrication et réparation



salle multifonctionnelle seront offerts selon les heures d'ouverture régulières, soit du lundi au jeudi de 13h à 21h, le vendredi de 10h à 21h, le samedi de 10h à 17h et le dimanche de 13h à 17h.

La bibliothèque publique réinventée

Espace de création et heures bonifiées à Sainte-Julie

Partout au Québec, les bibliothèques publiques innovent. C'est le cas entre autres à la bibliothèque municipale de Sainte-Julie, qui propose plusieurs idées.

un texte de Frank à Noël
frank@versants.com

« De nos jours, la bibliothèque publique est devenue un lieu de rencontres dynamique et vivant, pourvu de différentes missions, mentionne la bibliothécaire en chef à Sainte-Julie, Marie-Hélène Parent, en entrevue avec Les Versants. Mission d'éducation, d'alphabétisation, d'évolution, de citation, d'information... »

LE MÉDALAB

Par exemple, la bibliothèque de Sainte-Julie dispose d'un Médalab, un endroit citoyen, de rassemblement, de discussion, d'échanges, un lieu facilitant les rencontres entre des communautés d'apprentissage, de savoir et de découverte. En outre, ce Médalab permet de concevoir des projets musicaux, d'enregistrer des créations musicales, de concevoir des projets cinématographiques, d'effectuer des films, de mixer et d'éditer des vidéos, de concevoir et réaliser des innovations techniques à l'aide d'imprimantes 3D et autres appareils.

Cet espace de création a vu le jour lors des derniers réaménagements de la bibliothèque, soit à l'été 2017. « Ce n'est pas quelque chose qui coûte très cher », évoque Mme Parent. Une somme de 90 000 \$ a été déboursée pour les plans, la promotion, l'équipement du Médalab... « La Municipalité doit suivre aussi, doit être sensible aux besoins et aider à développer, estime-t-elle. Oui, il y a un minimum d'investissement pour de tels projets. »

« Le livre est toujours là, fait partie et demeure au cœur de la bibliothèque. Par contre, les abonnés viennent ici pour bien plus que l'emprunt de livres parce que l'offre de services est multipliée », répond Marie-Hélène Parent.

À Sainte-Julie, outre les bandes dessinées, les romans, les albums, les livres d'histoire, les recueils et autres bouquins, les abonnés peuvent aussi emprunter des partitions musicales, des DVD, des CD, des cours de langues et plus récemment, quelques objets, tels des instruments de musique. Parmi eux, bongos, djembé, glöckenspiel, batterie compacte, trompette, bongo, guitare, violon... La bibliothécaire en chef à Sainte-Julie poursuit : « Nous posons la question : "Quels sont les besoins de la population?" Nous écoutons, nous essayons de diversifier les services afin d'offrir un plus à l'utilisateur. Prochainement, nos abonnés pourront aussi emprunter le télescope. »

Elle ajoute que l'emprunt d'objets peut varier et est variable, selon l'espace et la communauté. « Aux États-Unis, par exemple, il y a des bibliothèques où les gens peuvent emprunter des kayaks pliables! »

« Le livre est toujours là, fait partie et demeure au cœur de la bibliothèque. Par contre, les abonnés viennent ici pour bien plus que l'emprunt de livres parce que l'offre de services est multipliée. »
- Marie-Hélène Parent

Ces objets à emprunter amènent aussi les bibliothèques à renouveler et mettre à jour leurs collections de volumes et, éventuellement, à présenter des conférences sur ces sujets.

BIBLIOTHÈQUE SUR DEUX ÉTAGES

Notamment, les gens francophones les portes de la bibliothèque située chemin du Fer-à-Cheval



La bibliothèque de Sainte-Julie se réinvente. (Photo : archives)

pour voir un événement culturel, assister à une conférence. En effet, entre les murs de ce lieu bâti sur deux étages, le citoyen peut trouver des salles d'études, une salle multifonctionnelle (dans laquelle les membres d'un club de tricot se rencontrent à l'occasion) et un salon de lecture. « Nous mettons à profit chaque mètre carré de ces deux étages, assure Marie-Hélène Parent. Nous avons en quelque sorte divulé les deux planchers : le rez-de-chaussée est consacré aux plus jeunes et aux familles aux enfants expressifs, le deuxième étage a été disposé en faveur des adultes et des gens qui ont besoin de tranquillité pour travailler. »

Jusqu'en juin prochain, la bibliothèque de Sainte-Julie est en projet-pilote pour l'accès libre-service. Un concept implanté l'automne dernier, à la suite d'un voyage de Mme Parent dans les pays scandinaves. « Au Québec, je crois que nous sommes la première bibliothèque publique à le proposer. »

ACCÈS LIBRE-SERVICE

Depuis septembre dernier, la bibliothèque bonifie son offre de services en ouvrant ses portes tous les matins de semaine (sauf le mercredi) afin de permettre aux citoyens de la fréquenter en accès libre, et ce, même si le personnel de l'endroit ne s'y trouve pas. « Certains abonnés nous ont fait la remarque qu'il n'y avait pas d'endroits pour travailler dans Sainte-Julie. Avec ce projet, nous leur offrons la possibilité de venir à la bibliothèque et d'accéder aux services pour lire, étudier, utiliser le photocopieur, les postes informatiques ainsi que la borne libre-service pour les prêts, ou payer les amendes, mais de façon autonome », conclut-elle. Bref, une autre façon de réinventer la bibliothèque.

Le journal Les Versants reviendra dans les prochaines publications avec des reportages semblables pour les bibliothèques de Saint-Basile-de-Montarville et de Saint-Basile-le-Grand.



LA BIBLIOTHÈQUE EN ACCÈS LIBRE

LUNDI, MARDI, JEUDI : 8 H À 12 H
VENDREDI : 8 H À 10 H

Accès à la bibliothèque et ses documents

Prêts avec la borne libre-service

Paiement des amendes avec la borne libre-service

Utilisation des postes informatiques

Photocopieur



SAINTE-JULIE

Notre personnel se fera un plaisir de vous aider et de vous offrir l'ensemble de nos services lors des heures normales d'ouverture.



COMPTOIR FERMÉ

Le retour de livres peut se faire dans la
boîte noire près de la borne auto-prêt
(en face de vous à gauche)



SAINTE-JULIE

LUNDI, MARDI, JEUDI : 8 H À 12 H
VENDREDI : 8 H À 10 H
FERMÉ DE 12 H À 13 H

Notre personnel se fera un plaisir de vous aider et de vous offrir l'ensemble de nos services lors des heures régulières d'ouverture.



LA BIBLIOTHÈQUE EN ACCÈS LIBRE

POUR ENTRER, UTILISEZ LA PORTE ARRIÈRE



LUNDI, MARDI, JEUDI : 8 H À 12 H
VENDREDI : 8 H À 10 H
FERMÉ DE 12 H À 13 H



LA BIBLIOTHÈQUE EN ACCÈS LIBRE

BORNE AUTO PRÊT - UTILISATION AUTONOME

Si vous ne pouvez pas compléter la transaction, il y a un chariot derrière vous où vous pouvez déposer vos livres choisis.

Remplissez le formulaire et le personnel du comptoir gardera les documents pour vous au comptoir pendant deux jours. Vous pourrez venir les chercher lors des heures régulières d'ouverture.



LUNDI, MARDI, JEUDI : 8 H À 12 H
VENDREDI : 8 H À 10 H
FERMÉ DE 12 H À 13 H

Notre personnel se fera un plaisir de vous aider et de vous offrir l'ensemble de nos services lors des heures régulières d'ouverture.

Déroulement du projet

- L'implantation s'est déroulée sans heurt.
- Implantation douce (pas de ruée à 8 h du matin)
- Bonne intégration dans les tâches du personnel (agentes de bureau et commis au comptoir) – peu complexe
- Quelques ajustements, affiches plus explicites, meilleur visibilité, ajouter des procédures plus claires pour la borne auto-prêt.

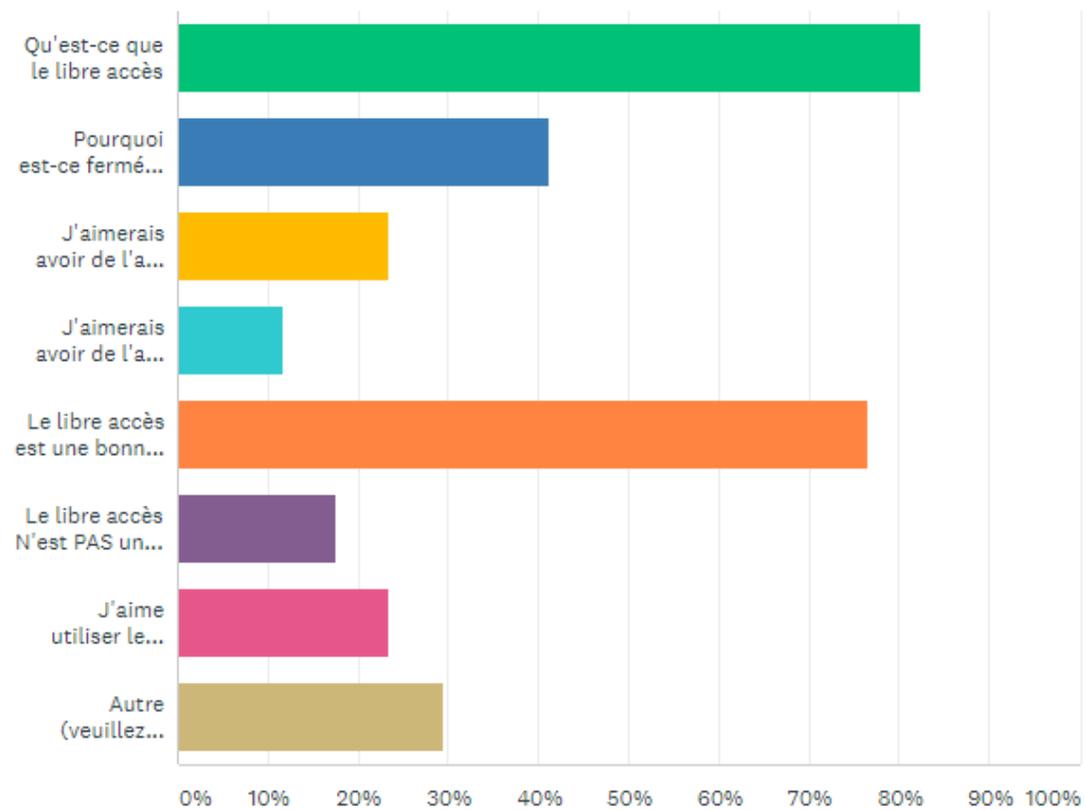
Statistiques

- Il n'y a pas de gros achalandage entre 8 h et 10 h le matin.
- Nous avons entre 4 et 10 personnes par matinée.
- Très peu de visiteurs le vendredi matin entre 8 h et 10 h.
- Total des heures ajoutées dans la semaine: 16 heures.

Sondage auprès des employé.es

Quels sont les remarques ou commentaires des usagers ?

Answered: 17 Skipped: 1



CHOIX DE RÉPONSES	RÉPONSES	
▼ Qu'est-ce que le libre accès	82,35%	14
▼ Pourquoi est-ce fermé de 12 h à 13 h	41,18%	7
▼ J'aimerais avoir de l'aide pour effectuer un prêt	23,53%	4
▼ J'aimerais avoir de l'aide pour trouver un document	11,76%	2
▼ Le libre accès est une bonne idée	76,47%	13
▼ Le libre accès N'est PAS une bonne idée	17,65%	3
▼ J'aime utiliser le libre accès	23,53%	4
▼ Autre (veuillez préciser)	Réponses	29,41% 5

Nombre total de participants : 17

Q2



Enregistrer sous ▼

Quelles sont les éléments qui pourraient être améliorés ou modifiés pour le projet de libre accès ?

Answered: 13 Skipped: 5

Réponses (13)

Nuage de mots

Balises (0)

FONCTIONNALITÉ PAYANTE

L'analyse de texte vous permet de rechercher et baliser les commentaires, et de voir les nuages de termes et expressions fréquemment employés. Pour bénéficier de cette fonctionnalité, passez à un abonnement payant.



S'ABONNER

[En savoir plus »](#)



Appliquer à la sélection ▼

Filtrer par balise ▼

Rechercher des répons



Affichage de 13 réponse(s)



- Ajouter une option «terminer» à la fin des transaction pour les gens qui ne veulent pas imprimer le relevé. - Sur un écran installé près de la borne (peut-être sur la chute de livre), présenter une petite vidéo en continu (ou sur demande) qui montre comment procéder aux opérations

25/01/2020 15:50

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#)



Affichage de 13 réponse(s)

- Ajouter une option «terminer» à la fin des transaction pour les gens qui ne veulent pas imprimer le relevé. - Sur un écran installé près de la borne (peut-être sur la chute de livre), présenter une petite vidéo en continu (ou sur demande) qui montre comment procéder aux opérations

25/01/2020 15:50

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Vu des améliorations à la borne qui semblent avoir aidé.

24/01/2020 15:49

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Avoir un commis ou aide au lecteur présent dans la bibliothèque car ce sont les agentes de bureau qui effectue l'ouverture/ fermeture (dîner) et les tournées aux heures.

23/01/2020 13:19

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Que le public soit mieux informé sur le projet

22/01/2020 15:13

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼



Affichage de 13 réponse(s)

- Déverrouiller les deux portes. Annoncer dans le hall qu'il n'y a pas de personnel entre 8h00 et 12h afin que les usagers le sachent dès leur arrivée. Mettre les chariots et autres outils offerts aux usagers plus visibles.

22/01/2020 15:05

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Les usagers ne puissent pas faire leurs propres retours. Mettre leurs livres dans la chute à livre. Ils ne lisent pas toujours les consignes. Il y a des erreurs parfois.

22/01/2020 13:02

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Mettre les boîtes de commentaires dans la salle informatique et dans les sections des référence à l'étage et rdc, sur les tables de travail. Comme il n'y a personne aux bureaux d'aide aux lecteurs, à mon avis les usagers ne voient pas les boîtes maintenant.

22/01/2020 11:48

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Explications plus claires et plus visibles pour les usagers pour la borne libre service: faire la bonne transaction, scanner le bon code barre (pas celui à l'extérieur du livre).



Affichage de 13 réponse(s)

Les gens ne comprennent pas vraiment ce que c'est l'accès libre. Il faudrait trouver un moyen de leur expliquer.
22/01/2020 11:19 [Afficher les réponses du participant](#) [Ajouter des balises](#) ▼

On pourrait ouvrir le mercredi matin.
22/01/2020 09:58 [Afficher les réponses du participant](#) [Ajouter des balises](#) ▼

Meilleurs connaissances, sur le fonctionnement des prêt
22/01/2020 09:22 [Afficher les réponses du participant](#) [Ajouter des balises](#) ▼

La borne de prêt libre accès est un peu problématique, dans le sens que les usagées font des retour en pensant faire des prêts. Il y aurait surement des changements sur la page d'accueil qui pourrait être effectuée pour facilité l'utilisation et de faire le moins d'erreurs possible.
22/01/2020 09:14 [Afficher les réponses du participant](#) [Ajouter des balises](#) ▼



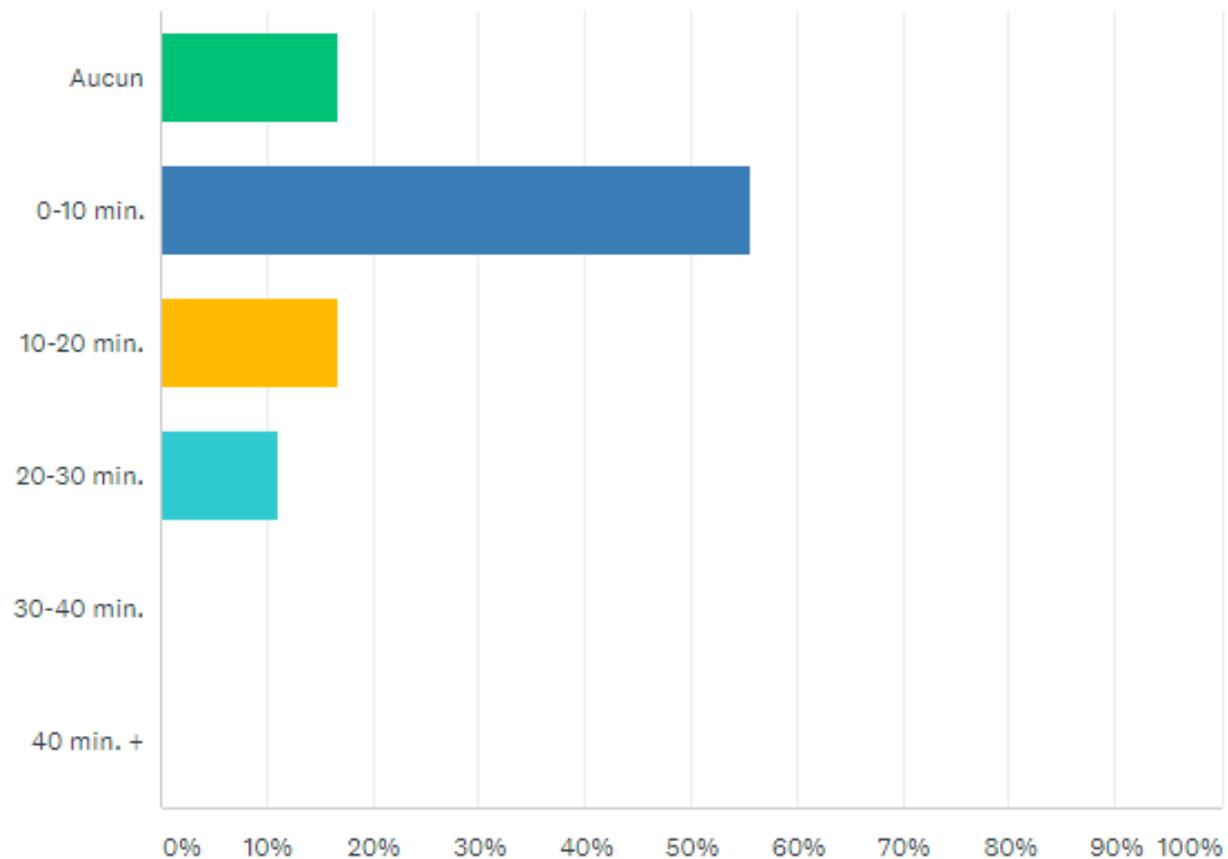
Q3



Personnaliser

Combien de temps accordez-vous à la tâche du libre accès ?

Answered: 18 Skipped: 0



- Si c'est plus simple, peut-être pourrait-il y avoir quelqu'un de dédié à une assistance à l'auto-prêt au comptoir.

25/01/2020 15:50

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Préoccupation de l'ordre de la sécurité (on ne sais exactement qui passe les portes et quand)... Peu de chance qu'un évènement survienne, mais la question se pose (agression, accident, vol).

24/01/2020 15:49

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Il y a des usagers qui préfèrent venir lorsque nous sommes ouverts pour avoir l'aide des employés.

22/01/2020 13:02

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des balises](#) ▼

- Non. Pour moi c'est un service très intéressant.

22/01/2020 09:58

[Afficher les réponses du participant](#)

[Ajouter des ba](#)



Implication financière

Implantation à coût nul. Temps du personnel en place (environ 30 minutes par jour)

Autrement, un système déjà existant pour vraiment être sans personnel :

- Open + : <https://www.bibliotheca.com/open-library/>

Finances : + de 80 000 \$ pour 5 ans (maintenance, support et logiciel)

- L'achat comprend: le matériel pour une porte d'entrée (open+ contrôleur et panneau d'entrée, amplificateur, haut-parleurs)
- Serveur de stockage vidéo, jusqu'à 5 caméras
- Les prix annuels à compter de la 6e année seront les suivants: 2 300 \$ / an.
Maintenance et support + 4 400 \$ / an. Logiciels et services d'hébergement. Total par année = 6 700 \$ CAN

Commentaires des usagers

Bonjour Marie-Hélène,

- J'ai salué à quelques reprises madame Richard lors des matinées en libre-accès. Pour les autres utilisateurs, je reconnaissais des visages mais je ne connais pas leurs noms.
- Par contre, la dame qui venait travailler dans la section de la référence presque à tous les jours m'a déjà dit qu'elle venait de Saint-Hilaire et qu'elle trouvait ce service extraordinaire, et les lieux et le personnel très accueillants.
- De plus, une jeune femme m'a fait connaître sa satisfaction concernant ce nouveau service car avant que nous offrions ces nouvelles heures d'ouverture, elle se rendait à la bibliothèque de Boucherville pour faire ses travaux scolaires alors qu'elle demeure sur une rue avoisinante de notre bibliothèque.
- Finalement, une dame m'a dit qu'elle utilise ce nouveau service et qu'elle trouve cela génial car le mardi matin, elle est en congé et elle peut venir faire ses retours et ses nouveaux emprunts rapidement à la borne libre-service.
- Nous avons eu la visite de certaines enseignantes de l'école l'Arpège avec leurs classes également. Celles-ci appréciaient le fait que si les élèves élevaient un peu le ton, ils dérangeaient moins puisqu'il y avait beaucoup moins d'usagers dans la bibliothèque.

Voilà, j'espère que ces quelques commentaires pourront servir.

Bonne journée!

Commentaires des usagers



[Sevana et son papa lors de nos heures de libre accès](https://www.facebook.com/pg/bibliosaintejulie/posts/?ref=page_internal)

https://www.facebook.com/pg/bibliosaintejulie/posts/?ref=page_internal

Évaluation

- Problématiques
 - Borne auto-prêt;
 - Les gens posent des questions au personnel administratif et le personnel a de la difficulté à ne pas répondre;
 - Le concierge est très investi;
 - Les gens entrent dans l'aire des services techniques pour avoir de l'aide;
 - La moitié des gens qui rentrent ne connaissent pas le service et se sont des personnes plus âgées.
- Méconnaissance du service
 - Lorsque connu, les gens vaquent à leurs tâches et sont contents du service.
- Installations fermées entre 12 h et 13 h ce qui cause un certain désagrément aux usagers.
- Utilisation par différentes personnes : travailleurs autonomes, étudiants, CPE, personnes retraitées, jeunes familles.
- Aucun problème de vandalisme, de vol ou de sécurité.
- Il y a toujours un membre du personnel dans la bibliothèque pendant les heures d'ouverture en libre accès.

Conclusions

- Poursuite du projet
- Une valeur ajoutée
- Les gens sont satisfaits de la bonification de l'offre
- Inconvénient: fermeture entre 12 h et 13 h
- Augmenter la promotion pour la connaissance du service
- Augmenter la facilité d'utilisation de la borne auto-prêt
- Peut-être dans un avenir proche nous penserons au système de Open +
- Réception majoritairement positive de tous

Consultation *

- TVRS – Studio direct, émission du 17 octobre 2019 à 3 min 45 : <http://www.tvrs.ca/emissions/studio-direct/sur-demande?show=7507>
- Open + : Bibliotheca : <https://www.bibliotheca.com/fr-ca/bibliotheque-accessible-open/>
- Hamilton public library : <https://www.bibliotheca.com/fr-ca/bibliotheque-publique-de-hamilton/>
- Bibliothèque de Cologne : <https://www.bibliotheca.com/fr-ca/bibliotheque-publique-de-cologne/>
- Magog : libre accès : <https://www.ville.magog.qc.ca/bibliotheque/> 30 minutes avant l'ouverture
- Biblio Numéricus, Et si ouvrir plus, c'était en fait ouvrir sans les bibliothécaires ?/Thomas Fourneux, 12 mai 2018, <https://biblionumericus.fr/2018/05/12/et-si-ouvrir-plus-cetait-en-fait-ouvrir-sans-les-bibliothecaires/>
- Marie Soleil Cool-Cotte : Bibliothèque sans personnel, l'expérience danoise : une implantation possible en contexte québécois, EBSI, Université de Montréal, 2018
- Bibliothèques sans personnel : les employés de bibliothèques de Toronto sonnent l'alarme, La réplique, scfp, 25 mars 2019, <https://scfp.ca/bibliotheques-sans-personnel-les-employes-de-bibliotheques-de-toronto-sonnent-lalarme>
- Qu'est-ce qu'une « bibliothèque sans personnel » ?, La réplique, scfp, 26 mars 2019, <https://scfp.ca/quest-ce-quune-bibliotheque-sans-personnel>

* L'ensemble des sites ont été consultés le 6 avril 2020

Des questions ?

Merci !

Marie-Hélène Parent, *bibl. prof.*

Bibliothèque municipale de Sainte-Julie

mhparent@ville.sainte-jule.qc.ca