Journée des bibliothèques 2024

Bib'dating « Le rapport avec les usagers »

Actions remarquées :

- Pour Porte du Jura :
  - 1 action/idée qui a le plus inspiré : Les usagers ont moins l'impression de déranger les bibliothécaires quand il se trouvent au milieu des rayonnages, pendant le rangement par exemple. C'est un moment où les usagers ont l'impression que les bibliothécaires sont plus disponibles.
  - 1 question qui persiste : Comment faire découvrir au mieux la bibliothèque aux nouveaux inscrits ? Car pas toujours le temps de le faire lors des inscriptions…

- Pour APS – Poligny :
  - 1 action/idée qui a le plus inspiré : La posture des bibliothécaires. Rejoint le sujet de Porte du Jura. Prendre le temps au prêt par exemple, de se lever et de discuter avec les usagers. Il faut s'autoriser à prendre son/le temps en général.
  - 1 question qui persiste : les adolescents… Comment les attirer de manière pérenne dans la structure ? Les interroger eux dans les projets. Et surtout, s'ils le veulent bien.
    La littérature romance dans sa globalité, et plus précisément la dark romance : quelle posture avoir vis-à-vis du public demandeur de ce type de lecture ? Si l'usager est mineur, il y a toujours le parent avec. Il est possible de faire des « alertes » sur certains passages du livre proposé et/ou choisi. Mais le bibliothécaire n'est pas responsable des « conséquences » sauf si le prêt a été forcé.
    À Plaine Jurassienne, on a constaté qu'ouvrir un rayon young adult a attiré le public. Il y a plus d'usagers qui empruntent.
    Il y a même eu la création d'un pictogramme dans leur bibliothèque pour repérer le genre de la dark romance.

- Pour Jura Nord :
  - 1 question qui persiste : Dans votre structure, avez-vous encore du mobilier « gestes barrières » (COVID) ? Ces dispositifs semblaient gêner les usagers. Dans certaines structures, il y a encore quelques vitres installées, et/ou par exemple du gel hydroalcoolique toujours à disposition.

- Pour Val d'Amour :
    - 1 question qui persiste : Comment faire pour que les parents se sentent bien et ne soient pas gênés par le comportement de leurs enfants (parfois « excités ») dans la bibliothèque ? Leur dire que l'on peut faire du bruit, prêter aux enfants la douchette, mettre de la musique, mettre à disposition de quoi faire du coloriage sur place, des jeux de société (utilisés par tout public), un tableau blanc… « Dédramatiser » ce côté « bibliothèque = silencieuse ».
      « On a le public qu'on se crée ».

- Pour APS – Salins :
    - 1 événement marquant vécu dernièrement : Soucis avec certains usagers à la bibliothèque (comportements indécents et agressions verbales sur agents) jusqu'à devoir poser des mains courantes et exclure deux usagers (appel à la police). C'est une expérience désagréable et qui est arrivée à 2 reprises dernièrement.
      Des formations « gestion des conflits » existent. Elles permettent de prendre du recul sur certaines choses, pour avoir les bons réflexes, d'établir une charte pour accueillir les ados par exemple (qui peuvent parfois être « difficiles » à « gérer »). Rejoint le sujet de la posture du bibliothécaire. Cela ne s'improvise pas. Il faut également savoir se faire respecter. Aller chercher de l'aide (faire appel aux autres collègues présents).

- Un autre point a été soulevé : à partir de quel âge est-il possible d'emprunter en fiction adulte ? Réponse collective : à partir de 12 ans, à partir de 15 ans avec restrictions.

Le mot de la fin : le rapport avec les usagers c'est… « les échanges », « la bienveillance », « le sourire », « sympathique », « la satisfaction », « les surprises ».