## Liste des questions posées à l’issue de l’exercice sur le parcours-usager

Compilation des questions des groupes du lundi et du vendredi – septembre 2023

**Avant**

* Quel est le trajet ? est-il facile, fiable ? Combien de temps va-t-il prendre ?
* Le lieu est-il accessible pour les piétons, les conducteurs ? Est-ce qu’il y a des places de parking ? Le parking est-il facilement accessible ? Est-il proche ?
* Le lieu est-il (aisément) accessible en transports en commun ?
* Par quel moyen y accède-t-on le plus facilement ?
* Les tarifs du/des parking(s) à choix ? Zone bleue ou zone blanche ?
* Où est située la bibliothèque ? Le bâtiment et l’entrée sont-ils bien indiqués ?
* Quels sont les horaires ? Quand est-ce qu’on décide d’y aller ? Ces deux aspects (horaires et possibilité d’y aller) sont-ils compatibles ?
* Y a-t-il des heures de grande affluence ? A-t-on un moyen de le savoir et de le prévoir ?
* Comment est fait le site internet ? est-ce qu’il est utile ? Comment est construit le catalogue ? Puis-je y trouver facilement ce que je cherche ? Peut-on connaitre la disponibilité d’un document ?
* Quelle est la présence sur les réseaux sociaux ?
* L’entrée donne-t-elle envie d’entrer, qu’en est-il de son aspect, ses couleurs ?
* L’entrée est-elle visible/trouvable ?
* Le lieu est-il accessible pour les personnes à mobilité réduite ?
* Le bâtiment donne-t-il envie, est-il récent ?

**Pendant**

* Comment les usagers sont-ils accueillis ? Quelle est la première impression à l’entrée ?
* Y a-t-il une zone d’accueil, avec un personnel dédié ?
* Y a-t-il une zone pour déposer ses affaires ? Des casiers qu’on peut fermer ? Le lieu est-il sécurisé ?
* Le lieu est-il agréable, aéré, lumineux ?
* Est-ce qu’il y a une odeur particulière ? Que ressent-on quand on entre dans le hall ?
* Est-ce que les escaliers roulants/les ascenseurs fonctionnent ?
* Quels sont les services disponibles ? Les ressources ? Y a-t-il du petit matériel à disposition (chargeurs, casques, matériel de bureau, etc.)
* Quelle est l’offre culturelle ?
* Les règles sont-elles clairement visibles ?
* Peut-on consulter/travailler sur place ? Y-a-t-il des espaces de travail et/ou de repos ? Des places disponibles ?
* Le système de rangement, d’organisation, est-il intuitif ou du moins bien indiqué ? Le lieu est-il bien agencé (largeur entre les travées, logique de circulation, etc.) ?
* Peut-on être facilement autonome ?
* Trouve-t-on des informations sur les étages ? des indications d’orientation ? La signalétique est-elle claire ?
* Au sein même du bâtiment, la signalisation est-elle claire ?
* En cas de besoin/question, est-ce que le personnel est visible et identifiable ? Les employé-es sont-ils-elles sympathiques, accueillant-es et présent-es ? Est-ce que leur aide est pertinente ?
* Est-ce que je suis au bon endroit pour trouver ce que je recherche ?
* Y a-t-il une zone silencieuse ?
* Y a-t-il un lieu pour les repas/boissons ?
* Y a-t-il des toilettes ? Sont-elles bien indiquées, faciles d’accès ?
* Est-ce qu’il y a beaucoup de monde aux lieux/aux bornes prévu-e-s pour les emprunts, est-ce qu’il faut attendre ? Est-ce que le processus pour l’emprunt de documents est agréable ?

**Après**

* Suis-je content-e de sortir ? Aurai-je aimé rester plus ?
* Pourrai-je revenir (facilement) ici hors visite organisée ? Si je le peux, est-ce que je le veux ?
* Est-ce que le calme était gardé ?
* La lumière ou le bruit m’ont-ils laissé une migraine/une nausée ?
* Me suis-je senti-e à l’aise ? (lieu et autres usager-e-s)