



Enquête de satisfaction : collections de livres adultes des bibliothèques de Caen

Table des matières

<u>QUESTIONNAIRE BIBLIOTHÈQUE DU CENTRE-VILLE.....</u>	<u>2</u>
<u>RÉSULTATS ET ANALYSE BIBLIOTHÈQUE DU CENTRE-VILLE.....</u>	<u>5</u>
<u>QUESTIONNAIRE BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER.....</u>	<u>14</u>
<u>RÉSULTATS ET ANALYSE BIBLIOTHÈQUES DE QUARTIER.....</u>	<u>17</u>
<u>CONCLUSIONS.....</u>	<u>24</u>



Questionnaire Bibliothèque du centre-ville



Enquête de satisfaction : collections de livres adultes des bibliothèques de Caen

Bibliothèque du Centre-Ville

Venez-vous à la bibliothèque pour :

- emprunter des livres
- consulter des livres ou revues sur place
- travailler sans utiliser les ressources de la bibliothèque
- autre

(précisez) :

Quel genre de livres venez-vous emprunter ou consulter à la bibliothèque ? (Cochez les deux genres les plus concernés)

- 1 - romans ou théâtre classiques
- 2 - romans contemporains
- 3 - romans policiers ou d'espionnage
- 4 - romans de science-fiction, fantastiques
- 5 - livres de poésie
- 6 - livres d'actualité
- 7 - histoire
- 8 - bandes dessinées
- 9 - livres d'art, beaux livres illustrés
- 10 - sciences humaines et sociales
- 11 - livres scientifiques ou techniques
- 12 - dictionnaires ou encyclopédies
- 13 - livres pratiques
(bricolage, cuisine, guides touristiques, etc)
- 14 - autre genre

(précisez) :

Pour ces deux genres que vous empruntez ou consultez le plus souvent, estimez-vous que la bibliothèque offre un choix : (Merci de reporter ci dessous le numéro de chacun des 2 genres retenus)

1^{er} genre : n°..... 2^{ème} genre : n°.....

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant

Quand vous cherchez un document à la bibliothèque, utilisez-vous :

Souvent Parfois Jamais

- le catalogue informatisé
- l'aide d'un bibliothécaire

Dans quel(s) cas demandez-vous des renseignements ou des conseils aux bibliothécaires ?

- pour vous aider à trouver un ouvrage précis
- pour vous aider à trouver quelque chose sur un sujet
- pour vous aider à préparer un devoir, un exposé
- pour vous conseiller un livre
- autre raison

(précisez) :



En général, trouvez-vous les documents que vous recherchez ?

- oui, facilement
- oui, difficilement
- non

Vous arrive-t-il de faire des suggestions d'achat, oralement ou par écrit ?

- souvent
- parfois
- jamais *Pourquoi ?*
- ...

Quelles sont vos attentes, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque ?

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

Empruntez-vous ou consultez-vous des livres à la bibliothèque :

- pour votre plaisir personnel
- pour vos études
- pour des raisons professionnelles
- pour des raisons pratiques
(préparer un voyage, cuisiner, etc.)

Fréquentez-vous :

- | | Souvent | Parfois |
|------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Jamais | | |
| - la salle de livres adultes du rez-de-chaussée | | |
| - la salle de renseignements bibliographiques du 1 ^{er} étage | | |
| - la salle d'étude du 1 ^{er} étage | | |
| - la salle des périodiques du 1 ^{er} étage | | |
| - autres services, bibliothèques de quartier
(précisez) : | | |

A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

- | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| - au moins 1 fois par semaine | - au moins 1 fois tous les 15 jours |
| - au moins 1 fois toutes les 3 semaines | - au moins 1 fois par mois |
| - moins souvent | |

Vous êtes : - un homme - une femme

Votre âge :

- | | |
|-------------------|------------------|
| - moins de 18 ans | - 18 – 25 ans |
| - 25 – 50 ans | - plus de 50 ans |

Votre profession :

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------------|
| - Collégien – Lycéen | - Etudiant |
| - Cadre moyen | - Profession libérale – Cadre supérieur |
| - Ouvrier – Agriculteur | - Sans emploi – Retraité |

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.



Résultats et analyse Bibliothèque du centre-ville



Questionnaire acquisitions

Bibliothèque du centre-ville - Secteur Adultes

Problèmes rencontrés au cours du dépouillement :

- quelques imprimés retournés étaient des imprimés pour les quartiers, donc inexploitable pour la fréquentation des salles.
- question 1 : absence de case pour la réponse "emprunter des livres", d'où des incertitudes lorsque la 1^o case "consulter des livres" était cochée ; il a été nécessaire d'interpréter les réponses, ce qui induit inévitablement une marge d'erreur.
- questions 2-3 : la répartition entre les différents genres ne s'est pas toujours révélée pertinente (qu'entendait-on par "livres d'actualité" ? où classer les biographies par exemple ?) ; beaucoup de sondés ne s'y sont pas retrouvés. Par ailleurs, le système de numérotation n'a pas toujours été compris, et nombre de réponses étaient inexploitable (impossible de mettre en relation le degré de satisfaction et le genre concerné).
- question 4 : taux de non-réponses assez important pour l'utilisation du catalogue informatisé ; le terme a-t-il été compris ? En ce qui concerne le recours au bibliothécaire, fréquente incohérence entre la réponse "jamais" et la réponse à la question 5, qui alors n'avait pas lieu d'être ...
- question 5 : il est possible que le recours au personnel pour la communication des documents au 1^o étage ait parfois été confondu avec une demande de renseignements pour trouver un ouvrage ; ou alors, le renvoi des lecteurs aux catalogues n'a pas été appliqué ...
- question 8 : les attentes évoquées ont été relatives à l'ensemble de la bibliothèque (tous services, collections, fonctionnement, locaux ...).
- question 10 : les réponses ont souvent été incomplètes ; la salle de "renseignements bibliographiques du 1^o étage" n'a pas toujours été identifiée ; on note par ailleurs une certaine confusion par rapport aux autres services : mention des bibliothèques d'Hérouville, de Mondeville, de la bibliothèque universitaire ...



Synthèse

393 questionnaires ont été retournés, 241 au RDC, 152 au 1° étage.

- Question 1

	RDC	1° étage	TOTAL
emprunteurs	98,3%	84%	93%
consultation/place	45,2%	58%	50%
travailler sans ressources	16,2%	27,6%	21,4% *

* c'est parfois la seule réponse donnée

Parmi les autres réponses données : travailler avec les ressources de la bibliothèque, venir à la bibliothèque pour les expositions, les conférences.

- Questions 2-3

- RDC

* tous les genres proposés ont été cités (minimum : 3 fois)

* genres les plus cités : la fiction (50 % des réponses potentielles)

- romans contemporains : 93 réponses
- romans policiers ou d'espionnage : 52 réponses
- romans de science-fiction : 15

réponses

- romans ou théâtre classiques : 29 réponses
- B.D. : 56 réponses

* pour tous les genres, une majorité de satisfaits, à l'exception des livres scientifiques et techniques (mais seulement 10 réponses)

* 2 domaines avec satisfaction plus mitigée : les livres pratiques (14 satisfaits contre 12) et les bandes dessinées (40 contre 16)

- 1° étage

* tous les genres ont été cités (minimum : 4 fois) ; on note un plus grand émiettement des réponses qu'au RDC

* genres les plus cités :

- livres en sciences humaines et sociales : 55 réponses (18% des réponses potentielles)
- livres d'histoire : 23 réponses
- dictionnaires : 22 réponses

* pour tous les genres, une majorité de satisfaits ; l'insatisfaction des sondés semble s'expliquer en partie par une méconnaissance du fonctionnement du service : certains ont en effet indiqué qu'ils ne fréquentaient jamais le RDC, et vu le peu de domaines proposés en



libre-accès au 1° étage, il est logique qu'ils réclament par ailleurs des livres plus récents !

- Question 4

catalogue	RDC	1° étage	TOTAL
souvent	53,2%	76%	62,2%
parfois	25,7%	12,7%	20,6%
jamais	21,1%	11,3%	17,2%

Les pourcentages ont été calculés d'après les réponses exprimées (360).

bibliothécaire	RDC	1° étage	TOTAL
souvent	13%	10,3%	12%
parfois	74,4%	80,7%	76,8%
jamais	12,6%	9%	11,2%

Les pourcentages ont été calculés d'après les réponses exprimées (383). Lorsque les sondés avaient répondu "jamais", mais avaient répondu à la question suivante, leur "jamais" a été transformé en "parfois".

On peut constater que le recours au catalogue au RDC est loin d'être systématique ; et comme certains usagers ont indiqué qu'il n'avaient pas davantage recours aux bibliothécaires, on peut en déduire qu'un nombre non négligeable d'entre eux se satisfont de "butiner" dans les rayonnages du libre-accès.

- Question 5

	RDC	1° étage	TOTAL
ouvrage	76,8%	75,7%	76,3%
sujet	26,6%	22,4%	24,9%
devoir	2%	1,3%	1,8%
conseil	4,1%	2,6%	3,6%

A une très large majorité, les usagers s'adressent aux bibliothécaires pour un ouvrage précis : difficulté à interroger le catalogue ? complexité du classement ?

Autres raisons évoquées :

- réservations
- ouvrages disponibles rangés en réserve
- orientation dans les locaux de la bibliothèque
- raisons pratiques (ex. photocopieurs)



- Question 6

386 réponses

	RDC	1° étage	TOTAL
oui, facilement	76,2%	79,5%	77,5%
oui, difficilement	21,7%	19,2%	20,7%
non	2,1%	1,3%	1,8%

- Question 7

376 réponses

	RDC	1° étage	TOTAL
souvent	2,2%	0%	1,3%
parfois	27,4%	26%	26,9%
jamais	70,4%	74%	71,8%

A une très large majorité, les usagers ne font jamais de suggestions.

Raisons évoquées :

- ils ignorent qu'ils peuvent faire des suggestions (raison la plus fréquemment citée)
- ils pensent que c'est inutile, que leurs propositions ne seront pas retenues
- ils sont satisfaits du choix qui leur est proposé

- Question 8

Voir en fin de document

- Question 9

	RDC	1° étage	TOTAL
plaisir personnel	96,3%	76,3%	88,5%
études	32%	66,4%	45,3%
raisons professionnelles	18,7%	24,3%	20,9%
raisons pratiques	31,1%	10,5%	23,2%

Ce qu'il importe de noter, c'est la différence entre les 2 niveaux : le taux de réponses "pour les études" est 2 fois plus important à l'étage qu'au RDC, ce qui est logique vu le profil des usagers (cf. question 12). Un certain nombre de sondés a d'ailleurs donné uniquement cette réponse.



- Question 10

- RDC

- salle RDC : 226 réponses
- catalogues : 144 réponses
- étude : 167 réponses
- périodiques : 166 réponses
- autres services,
bibliothèques de quartier : 110 réponses

	souvent	parfois	jamais
salle RDC	81,9%	17,2%	0,9%
catalogues	7,7%	45,1%	47,2%
étude	21,6%	36,5%	41,9%
périodiques	22,9%	41%	36,1%
autres services /BQ	21,8%	32,7%	45,5%

- 1° étage

- RDC : 138 réponses
- catalogues : 116 réponses
- étude : 134 réponses
- périodiques : 125 réponses
- autres services,
bibliothèques de quartier : 76 réponses

	souvent	parfois	jamais
salle RDC	44,2%	42%	13,8%
catalogues	36,2%	37%	26,8%
étude	63,4%	28,4%	8,2%
périodiques	26,4%	52%	21,6%
autres services /BQ	10,5%	25%	64,5%

Les taux de réponses sont relativement faibles, ce qui rend moins exploitables les pourcentages.

On peut noter cependant une faible mobilité des usagers entre les différents services (d'autant plus que les sans-réponses équivalent probablement à des "jamais") ; au sein même du secteur Adultes, la mobilité est moyenne, la complémentarité entre les 2 niveaux est loin d'être perçue.

**- Question 11**

- RDC: 236 réponses
- 1° étage : 152 réponses

	RDC	1° étage	TOTAL
1/semaine	34,3%	51,3%	41%
1/15 jours	22,5%	20,4%	21,6%
1/3 semaines	33,1%	16,4%	26,5%
1/mois	8,1%	6,6%	7,5%
moins souvent	2%	5,3%	3,4%

Les pratiques sont plus diversifiées au RDC ; à l'étage, la fréquentation est plus régulière (salle de travail !) et la durée des prêts (3 semaines) influe beaucoup moins.

- Question 12

	RDC	1° étage	TOTAL
homme	30,3%	39,5%	33,8%
femme	69,7%	60,5%	66,2%

	RDC	1° étage	TOTAL
- de 18 ans	10,8%	3,9%	8,1%
18-25 ans	19,1%	44,1%	28,8%
25-50 ans	38,6%	41,5%	39,7%
+ de 50 ans	31,5%	10,5%	23,4%

	RDC	1° étage	TOTAL
collégien/lycéen	13,3%	5,9%	10,4%
étudiant	14,5%	48%	27,5%
cadre moyen	22,8%	16,4%	20,4%
cadre supérieur	12,9%	9,9%	11,7%
ouvrier	6,2%	5,3%	5,9%
sans emploi/retraité	30,3%	14,5%	24,1%



- Question 8

Les attentes évoquées ont été nombreuses et dépassent le cadre des seules acquisitions ; elles se rattachent à différents domaines.

1. Personnel

Les critiques portent essentiellement sur la qualité de l'accueil (tandis que d'autres sondés s'en félicitent).

Autres remarques :
- tranche 45-60 ans sur-représentée
- présence d'agents dans le hall près du distributeur avant l'ouverture des portes à 10h.

2. Locaux

-jugés "vieillots", à rénover (avec quelques exemples à "suivre", telle la bibliothèque de Lisieux)
- manque de places assises
- davantage de rayonnages en libre-accès
- trop de bruit (notamment problème des téléphones portables)
- salles insuffisamment chauffées
- demande d'une fontaine d'eau, d'une cafétéria

3. Horaires

- critique des horaires réduits → demande d'embauches
- ouverture le lundi, le jeudi matin, le dimanche en hiver
- harmonisation des horaires entre les différents services

4. Fonctionnement

- prêts et retours centralisés pour tous les documents
- 2 postes de sortie au RDC
- initiation au catalogue
- lenteur du catalogue
- bornes WIFI dans la salle du 1^o étage
- problème des connexions Internet aux catalogues
- réservations gratuites

5. Collections / services

→ méconnaissance des services proposés
- prêt-inter
- interrogations aux catalogues (notamment consultation des sites d'autres bibliothèques)
- accès au catalogue de l'ERBA
- rencontres avec des écrivains



→ demandes service audiovisuel

- problème de classification des CD
- forfaits gratuits
- plus de CD, de cédéroms, de DVD de fiction
- plus de créneaux Internet

→ acquisitions adultes

- plus d'ouvrages dans pratiquement tous les domaines : 100, 200, 300, 600, 700 (notamment architecture et catalogues d'expositions), 900, romans en langues étrangères, romans policiers, bandes dessinées, livres en gros caractères, livres-audio
- titres plus récents et plus rapidement mis à disposition
- plus d'exemplaires par titre ; un 3° Ouest-France
- problème des niveaux : demande d'ouvrages "plus basiques" (également de périodiques "plus grand public") / d'ouvrages universitaires
- mise en valeur de nouveautés (présentoirs, listes, site web)
- problème de classification
- problème du rangement des BD (avec proposition de classement par ordre alphabétique)
- problème des livres disponibles mais introuvables
- problème des ouvrages en consultation sur place uniquement (proposition d'une caution)
- mise en place d'un comité de lecture avec des usagers

En conclusion

Le taux de réponses, relativement faible, n'autorise guère à tirer des conclusions significatives quant aux acquisitions ; l'enquête a surtout permis de confirmer l'approche intuitive que nous pouvions avoir de la sociologie des usagers et de leur comportement.

Quelques points ressortent par ailleurs :

- nouveautés : leur nombre est jugé insuffisant, ce qui n'est pas justifié (5037 titres acquis en 2004 + 1514 ouvrages du DLI, presque tous proposés en libre-accès) ; une réflexion sur leur mise en valeur est donc à mener : un groupe a été constitué dans cette optique et a commencé à faire des propositions, qui devraient se concrétiser à l'automne 2005.
- suggestions : ce service est peu connu et devra donc être amélioré.

Plus globalement, la communication sur le fonctionnement, les services proposés à la bibliothèque du centre-ville serait à revoir.

**Nadine Guérault
Marie-Janine Gagne
Mai 2005**



Questionnaire Bibliothèques de quartier



Enquête de satisfaction : collections de livres adultes des bibliothèques de Caen

Bibliothèque de Quartier

Venez-vous à la bibliothèque pour :

- emprunter des livres
- consulter des livres ou revues sur place
- travailler sans utiliser les ressources de la bibliothèque
- autre

(précisez) :

Quel genre de livres venez-vous emprunter ou consulter à la bibliothèque ? (Cochez les deux genres les plus concernés)

- 1 - romans ou théâtre classiques
- 2 - romans contemporains
- 3 - romans policiers ou d'espionnage
- 4 - romans de science-fiction, fantastiques
- 5 - livres de poésie
- 6 - livres d'actualité
- 7 - histoire
- 8 - bandes dessinées
- 9 - livres d'art, beaux livres illustrés
- 10 - sciences humaines et sociales
- 11 - livres scientifiques ou techniques
- 12 - dictionnaires ou encyclopédies
- 13 - livres pratiques
(bricolage, cuisine, guides touristiques, etc)
- 14 - autre genre

(précisez) :

Pour ces deux genres que vous empruntez ou consultez le plus souvent, estimez-vous que la bibliothèque offre un choix : (Merci de reporter ci dessous le numéro de chacun des 2 genres retenus)

1^{er} genre : n°..... 2^{ème} genre : n°.....

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant

Quand vous cherchez un document à la bibliothèque, utilisez-vous :

Souvent Parfois Jamais

- le catalogue informatisé
- l'aide d'un bibliothécaire

Dans quel(s) cas demandez-vous des renseignements ou des conseils aux bibliothécaires ?

- pour vous aider à trouver un ouvrage précis
- pour vous aider à trouver quelque chose sur un sujet
- pour vous aider à préparer un devoir, un exposé
- pour vous conseiller un livre
- autre raison

(précisez) :



En général, trouvez-vous les documents que vous recherchez ?

- oui, facilement
- oui, difficilement
- non

Vous arrive-t-il de faire des suggestions d'achat, oralement ou par écrit ?

- souvent
- parfois
- jamais *Pourquoi ?*
- ...

Quelles sont vos attentes, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque ?

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

Empruntez-vous ou consultez-vous des livres à la bibliothèque :

- pour votre plaisir personnel
- pour vos études
- pour des raisons professionnelles
- pour des raisons pratiques
(préparer un voyage, cuisiner, etc.)

Fréquentez-vous aussi :

- | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| | Souvent | Parfois |
| Jamais | | |
| - la bibliothèque du centre-ville | | |
| - d'autres bibliothèques de quartier
<i>(précisez laquelle ou lesquelles) :</i> | | |
| | | |
| - le réseau discothèques/multimédia | | |

A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

- | | |
|-----------------------------------------|-------------------------------------|
| - au moins 1 fois par semaine | - au moins 1 fois tous les 15 jours |
| - au moins 1 fois toutes les 3 semaines | - au moins 1 fois par mois |
| - moins souvent | |

Vous êtes : - un homme - une femme

Votre âge :

- | | |
|-------------------|------------------|
| - moins de 18 ans | - 18 – 25 ans |
| - 25 – 50 ans | - plus de 50 ans |

Votre profession :

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------------|
| - Collégien – Lycéen | - Etudiant |
| - Cadre moyen | - Profession libérale – Cadre supérieur |
| - Ouvrier – Agriculteur | - Sans emploi – Retraité |

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.



Résultats et analyse Bibliothèques de quartier



Enquête sur les collections de livres adultes **Dépouillement et commentaires**

Le dépouillement des questionnaires s'est heurté à plusieurs difficultés.

1. Le nombre de réponses obtenues varie fortement d'une bibliothèque à l'autre. Ainsi, les taux de réponses (nombre de réponses par rapport au nombre de lecteurs adultes actifs en 2004) sont de 4% (taux le plus faible) à la Folie-Couvrechef et à la Maladrerie et de 18,5% à Venoix (taux le plus élevé). Le taux global de 11% (400 réponses sur 3569 lecteurs adultes actifs) masque en fait des réalités très différentes selon les bibliothèques. On peut regretter qu'il y ait eu si peu de réponses à la Folie-Couvrechef et à la Maladrerie car un taux de réponse inférieur à 10% ne permet pas d'exploiter les résultats de manière très pertinente. Au contraire, les résultats de Venoix (18,5%), La Guérinière (18%), du Bibliobus (18%), de la Pierre-Heuzé (17%), du Chemin-Vert (10%) et de la Grâce-de-Dieu (10%) sont très exploitables.
2. Certaines questions ont posé problème aux lecteurs. La 2^e question sur les genres de livres lus et le degré de satisfaction des lecteurs n'a visiblement pas été comprise par tous. De nombreuses personnes ont coché plus de deux genres, d'autres n'en ont coché qu'un. La question sur la satisfaction a été la plus problématique. Beaucoup de lecteurs n'ont pas compris la consigne. Nous avons donc dû interpréter les réponses relativement souvent.
3. Les réponses à la question sur les attentes des lecteurs n'ont pas concerné que les collections. Les réponses sont parfois allées dans toutes les directions (horaires, locaux, personnel, collections...).
4. La question sur la circulation des lecteurs entre les bibliothèques n'a pas toujours été très bien comprise. Lorsque l'on demandait aux lecteurs quelles autres bibliothèques de quartier ils fréquentaient, un certain nombre d'entre eux ont donné comme réponse leur bibliothèque habituelle. Par exemple, des lecteurs de Venoix nous ont dit qu'ils fréquentaient souvent la bibliothèque de...Venoix et ont donc coché la case "souvent" alors qu'ils auraient dû cocher la case "jamais".
5. Les réponses à la 4^e question sur l'utilisation du catalogue et le recours à l'aide du bibliothécaire ont parfois été incomplètes. Il nous est également arrivé de trouver des incohérences entre les réponses à cette question et la question suivante. Ainsi, certains nous affirmaient qu'ils ne demandaient jamais l'aide d'un bibliothécaire pour chercher un document alors qu'à la question suivante ils nous disaient avoir recours au bibliothécaire pour les aider à trouver un ouvrage précis ou quelque chose sur un sujet. Là encore, nous avons dû interpréter les réponses.



6. Les données chiffrées et les conclusions de cette enquête sont donc à manipuler avec précaution selon les bibliothèques et selon les questions. Les 2^e et 3^e questions, concernant la satisfaction des lecteurs par rapport aux collections de la bibliothèque, ne sont malheureusement pas les plus exploitables.



SYNTHESE bibliothèques de quartier

Nombre de réponses : 400 soit 11,2% des lecteurs adultes actifs

Venez-vous à la bibliothèque pour ...?	
Emprunter des livres	98,5%
Consulter des livres ou des revues sur place	27%
Autres : cybers, autres supports, se divertir, discuter avec les bibliothécaires	5%
Travailler sans utiliser les ressources de la bibliothèque	2%

Quasiment toutes les personnes viennent à la bibliothèque pour emprunter. Contrairement au centre-ville, le travail sur place sans utiliser les ressources de la bibliothèque est extrêmement marginal. L'importance de la bibliothèque comme lieu de sociabilité sur le quartier est suggérée par des réponses comme "discuter avec les bibliothécaires" qui montrent qu'un lien particulier se crée dans les bibliothèques de quartier entre le personnel et le public.

Quel genre de livres venez-vous emprunter ou consulter ?		Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Romans classiques et contemporains	82%	33%	61%	3%		3%
Romans policiers	34,5%	39%	53%	6,5%		1,5%
Livres pratiques	13,5%	13%	67%	13%		7%
Histoire	12%	37%	55%	4%		4%
BD	10%	27%	59%	12%		2%
Livres d'actualité	9%	29%	51%	14%		6%
Sciences humaines, sociales	8%	23%	58%	16%	3%	0%
Romans SF/fantastiques	7%	38%	41%	17%		4%
Autres (biographies, revues, jeunesse)	7%	26%	52%	19%		3%
Livres d'art, beaux livres	3%	8%	77%	7%	7%	0%
Livres scientifiques, techniques	2%	50%	50%			
Poésie	2%	0%	87,5%	0%	0%	12,5%
Dictionnaires/encyclopédies	1%	0%	67%	33%	0%	

Les romans (classiques et contemporains) sont le genre le plus emprunté, suivis par les romans policiers. La part de la fiction (romans + RP + RF) dans les réponses est de 70% (534 réponses sur 764). Les romans ont été cités par plus de 80% des personnes sauf à la Folie-Couvrechef (67%) et à la Grâce-de-Dieu (47%) où la répartition entre documentaires et fiction est équilibrée. Les genres les moins consultés sont les beaux-livres, les livres scientifiques et

techniques, la poésie et les ouvrages de référence (dictionnaires et encyclopédies), et ce dans toutes les bibliothèques de quartier.

Les lecteurs sont globalement satisfaits des collections qui leur sont proposées, sauf pour les dictionnaires et encyclopédies et dans une moindre mesure pour les sciences humaines et sociales, ce qui correspond aux faibles taux de rotation des classes 100-200-300 dans plusieurs bibliothèques de quartier.



Pour chercher un document, utilisez-vous ?	Souvent	Parfois	Jamais
La catalogue informatisé	9%	17%	73%
L'aide d'un bibliothécaire	38%	51%	10%

3 lecteurs sur 4 n'utilisent jamais le catalogue informatisé tandis qu'à l'inverse, 89% des lecteurs demandent de l'aide à un bibliothécaire (dont 38% souvent). C'est à la Grâce-de-Dieu que le taux de non-utilisation des OPAC est le plus faible (50%) et à la Pierre-Heuzé qu'il est le plus élevé (82%). La localisation des OPAC dans les bibliothèques serait sans doute à revoir ; les OPAC pouvant être mal identifiés et mal repérés dans l'espace. Le flux de lecteurs dans les bibliothèques de quartier étant nettement inférieur à celui du Secteur adultes, les bibliothécaires ont plus de temps pour renseigner les lecteurs et leur offrir un service personnalisé qu'au centre-ville.

Dans quels cas demandez-vous des renseignements aux bibliothécaires ?	
Pour vous aider à trouver un ouvrage précis	78%
Pour vous conseiller un livre	44%
Pour vous aider à trouver quelque chose sur un sujet	40%
Pour vous aider à préparer un devoir, un exposé	6%
Autre raison : réservations, faire venir les livres du réseau, trouver un livre en gros caractères, discuter autour d'un livre	4%

9% des lecteurs n'ont pas répondu à la question.

La majorité des lecteurs s'adressent au bibliothécaire pour trouver un ouvrage précis, alors qu'ils pourraient, dans une large mesure, se dispenser de son aide et effectuer les recherches par le biais du catalogue informatisé. Le rôle de conseil joué par les bibliothécaires est très fort (44% des personnes demandent au bibliothécaire de leur conseiller un livre) et est une spécificité des bibliothèques de quartier. C'est à La Guérinière que le rôle de conseil est la plus important (64% des lecteurs) et à la Folie-Couvrechef qu'il est le plus faible (11%).

En général trouvez-vous les documents que vous cherchez ?	
Oui facilement	93%
Oui difficilement	7%

7,5% des personnes n'ont pas répondu à la question.

Vous arrive-t-il de faire des suggestions d'achat ?	
Jamais : ne savent pas, n'y pensent pas, méconnaissance de l'actualité littéraire, confiance dans les compétences des bibliothécaires, satisfaits de l'offre actuelle	62%
Parfois	35%
Souvent	3%

9% des personnes n'ont pas répondu à la question

La majorité des personnes (62%) ne font jamais de suggestions et la raison la plus souvent invoquée est l'ignorance de cette possibilité, ce qui montre une méconnaissance des services offerts par la bibliothèque.

Les attentes des lecteurs :

56% des personnes n'ont pas exprimé d'attentes.



Dans toutes les bibliothèques de quartier, un certain nombre de lecteurs a exprimé sa satisfaction quant aux collections, et surtout quant à la qualité de l'accueil et des conseils dispensés par les bibliothécaires.

- collections

Plus de livres récents (surtout des romans, romans policiers, documentaires)/un fonds de livres renouvelé

Plus de nouveautés (le début et la fin de l'année sont pauvres en nouveautés, le délai de mise à disposition du public est trop long)

Des quotidiens nationaux

Un choix de périodiques plus diversifié

Plus de best-sellers

Des livres d'actualité "polémiques" (vus à la télévision...)

Les prix littéraires

Plus de biographies et d'autobiographies (témoignages, histoires vraies...)

- mise en valeur des collections et animations

Listes de nouveautés

Les coups de cœur des bibliothécaires

Propositions de lectures

Sélections sur un auteur

- autres domaines

Accès à Internet dans toutes les bibliothèques de quartier

Des vidéothèques dans d'autres bibliothèques de quartier que la Grâce-de-Dieu

Plus de discothèques

En ce qui concerne les attentes des lecteurs, le désir d'avoir des collections renouvelées revient toujours. Il est donc important de travailler sur la politique de désherbage et un lourd chantier de désherbage des 900 et des 500 vient d'être lancé qui devra être achevé pour la fin de l'année 2005. Il conviendra ensuite de poursuivre ce travail avec les autres classes documentaires et avec la fiction.

Nous pourrions également réfléchir aux abonnements de périodiques pour 2006, les lecteurs souhaitant un choix plus diversifié de magazines et des abonnements à des quotidiens nationaux dans les bibliothèques de quartier.

Nous pourrions aussi nous inspirer des idées des lecteurs quant à la valorisation des collections. Il ressort de cette enquête qu'il existe une demande pour des listes de nouveautés, de coups de cœur, de sélections...

Empruntez-vous ou consultez-vous des livres à la bibliothèque :	
Pour votre plaisir personnel	97,5%
Pour des raisons pratiques	29,5%
Pour des raisons professionnelles	13%
Pour vos études	10%



Fréquentez-vous aussi :	Souvent	Parfois	Jamais
Le centre-ville	10%	37%	52%
D'autres bibliothèques de quartier	5%	11%	83%
Le réseau discothèque/multimédia	9%	9%	82%
Autres : Cormelles-le-Royal, Hérouville (7 fois), Ifs, Fleury-sur-Orne, Bretteville-sur-Odon, Lantheuil			

2% des personnes n'ont pas répondu à la question

La mobilité des lecteurs est très faible, en particulier entre les bibliothèques de quartier. Les lecteurs des bibliothèques de quartier qui se déplacent sur le réseau fréquentent en général le centre-ville et pas les autres bibliothèques de quartier, sauf dans certains cas. La bibliothèque de la Grâce-de-Dieu est citée par des lecteurs de toutes les bibliothèques de quartier, certainement en raison de l'existence de la vidéothèque. Il existe des flux entre certaines bibliothèques : la Maladrerie et Venois, la Maladrerie et le Chemin-Vert, la Grâce-de-Dieu et La Guérinière. Les lecteurs les plus mobiles sont ceux de la Grâce-de-Dieu (en moyenne 50% des lecteurs ne fréquentent jamais une autre bibliothèque) et les moins mobiles ceux du Bibliobus (83% en moyenne) et de La Guérinière (79%). Signalons que la Grâce-de-Dieu est une exception, la moyenne pour les autres bibliothèques de quartier tournant autour de 70%. Les lecteurs de la Grâce-de-Dieu fréquentent surtout le centre-ville (70%) et le réseau discothèque/Multimédia (50%), ce qui est tout à fait exceptionnel. L'immense majorité des lecteurs (autour de 80%) ne fréquente jamais le réseau discothèque/Multimédia.

A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?	
Au moins une fois toutes les trois semaines	39,5%
Au moins une fois tous les 15 jours	24,5%
Au moins une fois par semaine	21,5%
Au moins une fois par mois	11%
Moins souvent	3%

Vous êtes	
Une femme	75%
Un homme	25%

Votre âge	
Plus de 50 ans	55%
25-50 ans	35,5%
Moins de 18 ans	4,5%
18-25 ans	4%

Votre profession	
Sans emploi-retraité	49%
Cadre moyen	22%
Ouvrier-agriculteur	11%
Profession libérale-cadre supérieur	8%
Collégien-lycéen	5%
étudiant	3%



Conclusions

Cette enquête nous apporte des informations sur plusieurs thèmes : le lectorat, l'identification du réseau de la bibliothèque, le fonctionnement de la bibliothèque et les services qu'elle propose, les collections.

1. Le lectorat

Le lectorat des bibliothèques de quartier est très majoritairement féminin (75%), âgé (55% de plus de 50 ans) et les sans emploi-retraités représentent la plus forte proportion (49%). Ces lecteurs sont peu mobiles (73% ne fréquentent jamais une autre bibliothèque) et ne fréquentent en général qu'une seule bibliothèque de quartier. C'est le public du Bibliobus qui est le plus âgé (75% de plus de 50 ans) et le moins actif (70% de sans emploi-retraités), ce qui s'explique en partie par les horaires des tournées du Bibliobus (peu compatibles avec les horaires de travail des actifs). Contrairement au centre-ville, on peut remarquer que les étudiants représentent une infime minorité du public des bibliothèques de quartier (3%).

La sociologie du lectorat est sensiblement la même dans toutes les bibliothèques de quartier excepté à la Grâce-de-Dieu et à la Folie-Couvrechef dont le public est plus jeune, plus actif et plus mobile.

2. Le réseau de la bibliothèque

Il ressort de cette enquête que le réseau est mal identifié, mal connu et sous-utilisé. A la question "quelle autre bibliothèque de quartier fréquentez-vous également ?" nous avons reçu toutes sortes de réponses : Hérouville (le plus souvent), Ifs, Cormelles-le-Royal, Fleury-sur-Orne, Bretteville-sur-Odon...

Nous pourrions donc réfléchir aux moyens d'améliorer la visibilité de la bibliothèque et de son réseau.

3. Fonctionnement de la bibliothèque et de ses services

Là encore, les services proposés par le réseau sont mal connus et sous-utilisés. Ainsi, un certain nombre de lecteurs nous demandent des services qui existent déjà : le PEB, la possibilité de faire venir et de rendre des documents du réseau dans n'importe quelle bibliothèque... De même, les lecteurs ne savent pas qu'ils peuvent faire des suggestions d'achat. La plupart des usagers n'utilisant jamais le catalogue et ne fréquentant qu'une bibliothèque, ils n'ont qu'une vue partielle des collections de la bibliothèque et des services existant. Parmi les attentes des lecteurs, nous avons trouvé de nombreux services (Internet, points multimédia, vidéothèques...) qui existent déjà dans certains bibliothèques de quartier. Dans certains cas, des lecteurs ne fréquentant par exemple que la Pierre-Heuzé souhaitent pouvoir emprunter des DVD, ce qui est possible... à la Grâce-de-Dieu !

Il semble donc nécessaire de faire mieux connaître le réseau et les différents services qui le composent et de mieux communiquer sur notre politique documentaire et d'établissement.

Le travail des bibliothécaires semble également méconnu. Un lecteur de Venoix nous a même expliqué qu'il était inutile de faire des suggestions car les bibliothécaires ne gèrent pas eux-mêmes leurs fonds ! Notre politique documentaire est mal connue, ce que montrent les multiples demandes pour "encore plus de nouveautés", plus de prix littéraires, plus de best-sellers ou encore des demandes pour des titres d'un niveau universitaire (les deux derniers



ouvrages posthumes de Deleuze à la Folie-Couvrechef, ou un abonnement à *Pour la science* ou à *La Recherche* à Venois...). La différence entre la bibliothèque et une librairie n'est pas très nette pour de nombreux lecteurs. Il nous faudrait donc communiquer sur ce sujet et expliquer comment nous travaillons et avec quelles contraintes, ce qui permettrait peut-être de faire comprendre aux lecteurs pourquoi le délai de mise à disposition des nouveautés est "si" long et pourquoi il y a peu de nouveautés en fin et en début d'année.

Une satisfaction de taille, nombre de lecteurs ont exprimé leur contentement à l'égard du personnel : qualité de l'accueil, efficacité, disponibilité et gentillesse, conseils de qualité.

4. Les collections

C'est dans ce domaine que l'enquête nous apporte le moins d'éléments en raison des difficultés qu'ont éprouvées les lecteurs à répondre aux 2^e et 3^e questions. On constate tout d'abord que pratiquement toutes les personnes (98,5%) viennent à la bibliothèque pour emprunter des livres ou des périodiques et que seuls 2% des usagers viennent y travailler sans utiliser les ressources. Contrairement au centre-ville, le phénomène des "étudiants séjournant" est quasiment inconnu des bibliothèques de quartier.

Dans toutes les bibliothèques de quartier, les romans sont le genre le plus emprunté. Ces données confirment les statistiques de prêt et de taux de rotation des documents. Les lecteurs sont globalement satisfaits des collections actuelles.

On peut se demander si les lecteurs n'empruntent que des romans parce que c'est ce qu'ils souhaitent emprunter ou bien parce que c'est majoritairement ce qu'on leur propose. Il est intéressant de constater que la demande pour des collections renouvelées, notamment en documentaires, est relativement importante. Il paraît donc pertinent de travailler sur les documentaires et notamment au désherbage et à la mise à jour des collections.

26.VII.2005
Adeline Rege