Rouen nouvelles bibliothèques
Christophe Robert

Enquête de satisfaction – Rapport

Mars 2010

Rouen nouvelles bibliothèques

Sommaire

Objectifs / méthodologie p.3

Réponses par bibliothèque p.5

1. Profil des enquêtés
   - Sexe p.8
   - Age p.9
   - Situation professionnelle p.11
   - Niveau d'études p.13
   - Lieu de résidence p.14
   - Moyen de transport p.15
   - Inscription à la bibliothèque p.16

2. Usages de la bibliothèque
   - Assiduité p.18
   - Durée de la visite p.19
   - Activité pendant la visite p.20
   - Offre éditoriale de la bibliothèque p.21
   - Services documentaires p.22
   - Animations p.23

3. Niveaux de satisfaction
   - Global p.25
   - Par sites p.27
   - Par âges p.28
   - Satisfaction et importance calculée p.29

4. Suggestions d'amélioration
   - Les souhaits d'amélioration p.31
   - Les horaires d'ouverture p.33
   - Remarques libres p.34

Annexe : fiches bibliothèques de quartier 2009 p.35

Objectifs / Méthodologie

1. Contexte et objectifs

Première enquête de satisfaction effectuée sur l'ensemble du réseau des bibliothèques de Rouen, cette démarche amorce une pratique de mesure de la satisfaction de nos usagers que l'on souhaite dorénavant régulière.

L'enquête a une double dimension : enquête de fréquentation et enquête de satisfaction. L'objectif est donc de mieux connaître les pratiques de notre public, inscrit et non-inscrit, et de pouvoir déterminer les niveaux de satisfaction par catégories (âges, diplômes, métiers).

L'observation des pratiques comprend : l'assiduité des visites, les activités pendant la visite, la durée de celles-ci, les sources d'informations, la connaissance des services, la fréquentation des animations, et un certain nombre de questions sur le profil socio-démographique des visiteurs (âge, profession, diplômes, lieu de résidence).

Les niveaux de satisfaction sont observés sur : les locaux et l'accueil, les collections, les accès Internet, les animations et les horaires d'ouverture.

2. Méthodologie

Le questionnaire tenait en une feuille recto-verso. Il respectait les principes de rédactions habituels pour ce type d'enquêtes (questions personnelles à la fin, alternance de questions simples à réponse instantanée (« aujourd'hui, vous avez ») et questions plus longues (questions à hiérarchiser)). Toutefois, le taux de réponse médiocre aux questions 9 et10 semble indiquer que les questions à hiérarchiser étaient trop longues.

Pour la prochaine enquête, il serait souhaitable de placer une version en ligne en parallèle afin de diversifier les publics touchés.

La réalisation du questionnaire s'est largement inspirée de modèles utilisés par d'autres établissements (notamment Lyon[1]). La plupart des items recommandés dans la norme ISO 11620 sur les indicateurs de performance des bibliothèques, sont présents.

La réalisation d'un questionnaires jeunesse, demandant des formulations spécifiques, sera aussi à prévoir pour la prochaine édition.

Le questionnaire était diffusé pendant 3 semaines, ce qui correspond à la périodicité moyenne d'une visite en bibliothèque, entre le 8 décembre et le 24 décembre 2009.

2000 exemplaires ont été mis à disposition des bibliothèques, avec la répartition suivante : Capucins 300, Châtelet 250, Grand'Mare 250, Parment 500, Saint-Sever 500, Villon 200.

L'enquête était auto-administrée. Les bibliothécaires présentaient la démarche d'enquête aux postes de retour et de prêt et indiquaient l'emplacement des questionnaires. Des boîtes fermées étaient à disposition des lecteurs pour remettre les questionnaires.

Les questionnaires ont ensuite fait l'objet d'une saisie informatique via une interface réalisée avec Google Docs.

La réponse à « profession exercée » faisait l'objet d'un codage a posteriori suivant la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles de l'INSEE (PCS).

En cas de réponses par croix aux questions à hiérarchiser (9, 10), les réponses n'ont pas été comptabilisées, sauf quand une seule croix était reportée (on considérait alors que c'était une priorité 1).

Puis le fichier a été exporté sous Excel pour le traitement.

Un traitement plus efficace sera possible, lors des fois prochaines, grâce au logiciel libre LimeSurvey. Il permettra également de disposer d'une version en ligne du questionnaire.

En l'absence d'enquête du même type dans les années précédentes, on a utilisé les outils comparatifs suivants :

•L'enquête CREDOC 2005 sur les bibliothèques municipales en France (dans la mesure où les indicateurs étaient comparables) : *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, Bruno Maresca, BPI / Centre Pompidou, 2007.

•Le dernier recensement INSEE de Rouen intra-muros, en 2006[2].

•Les chiffres des inscrits 2009.

•L'enquête du public de la salle de lecture de Villon réalisée par Céline Joubert , étudiante en master 2 de sociologie, en 2009.

[1] La bibliothèque numérique de l'ENSSIB recense un grand nombre d'études et d'enquêtes de public, consultables sur http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents-de-la-collection-40

[2] http://www.recensement-2006.insee.fr/basesInfracommunales.action

Enquête de satisfaction

Nous réalisons cette enquête pour améliorer et développer nos services. Nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questions suivantes. Vous pouvez cocher plusieurs réponses si nécessaire.

1. Quelle(s) bibliothèque(s) du réseau des bibliothèques de Rouen fréquentez-vous ?

- O Capucins
- O Châtelet
- O Grand'Mare
- O Parment
- O Saint-Sever
- O Villon

2. Vous venez à la bibliothèque (une seule réponse) :

- O Tous les jours
- O 1 ou 2 fois par semaine
- O 1 à 3 fois par mois
- O Moins d'une fois par mois
- O Exceptionnellement

3. Aujourd'hui vous avez :

- O Emprunté / prolongé / rendu des documents
- O Lu des livres sur place
- O Lu des journaux, magazines ou revues
- O Accompagné quelqu'un (enfant, groupe...)
- O Autre
- O Travaillé sur place
- O Navigué sur Internet
- O Consulté votre courrier électronique
- O Visité une exposition, assisté à une animation

4. Aujourd'hui, vous êtes resté à la bibliothèque combien de temps (une seule réponse) **?**

- O Moins d'une demi-heure
- O Entre ½ heure et 1 heure
- O Entre 1 heure et 2 heures
- O Plus de 2 heures

5. Vous consultez régulièrement ou occasionnellement :

- O Le site Internet de la bibliothèque (mbi.rouen.fr)
- O La revue de la bibliothèque (*Texto*)
- O Rien de tout cela

6. A quelles animations organisées par le réseau des bibliothèques de Rouen avez-vous déjà assisté ?

- O Rencontres, conférences
- O Ateliers (lecture, musique, écriture...)...
- O Expositions
- O Rendez-vous musicaux
- O Heures du conte pour les tout-petits
- O Spectacles, lectures (jeunesse)
- O Spectacles, lectures (adultes)
- O Vous n'assistez à aucune manifestation

7. Parmi les services offerts par les bibliothèques, vous utilisez régulièrement ou occasionnellement :

- O Catalogue
- O Bibliothèque virtuelle
- O Accès Internet
- O Réservations
- O Recherches bibliographiques
- O Rien de tout cela

8. Quel est votre niveau de satisfaction de cette bibliothèque ?

	mauvais	passable	correct	excellent
Confort et agrément des lieux	☐	☐	☐	☐
Accueil et renseignements	☐	☐	☐	☐
Facilité d'orientation	☐	☐	☐	☐
Disponibilité des documents	☐	☐	☐	☐
Abondance et diversité des documents	☐	☐	☐	☐
Accès Internet	☐	☐	☐	☐
Animations	☐	☐	☐	☐
Horaires d'ouverture	☐	☐	☐	☐
Service dans sa globalité	☐	☐	☐	☐

Tournez la page...

9. Vos suggestions pour améliorer cette bibliothèque (hiérarchiser de 1 à 8)

- ___ Plus d'accès à des postes Internet
- ___ Plus de lieux de convivialité et de détente
- ___ Plus de lieux de lecture et de travail
- ___ De nouveaux types de documents (DVD, jeux vidéos...)
- ___ Des horaires d'ouverture élargis
- ___ Plus d'animations culturelles (ateliers, expositions, rencontres d'auteurs...)
- ___ Pouvoir rendre ses documents dans n'importe quelle bibliothèque du réseau
- ___ Rien de tout cela

10. Si les horaires d'ouverture des bibliothèques devaient changer, vous préféreriez (hiérarchisez de 1 à 7)

- ___ Des horaires plus faciles à retenir
- ___ Des horaires identiques sur tout le réseau des bibliothèques
- ___ Une ouverture plus tard le soir
- ___ Une ouverture le midi
- ___ Une ouverture le lundi
- ___ Une ouverture le dimanche
- ___ Rien de tout cela

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE (Ces renseignements sont anonymes)

11. Vous êtes :

- O Une femme
- O Un homme

12. Où résidez-vous ?

- O à Rouen
- O dans l'agglomération rouennaise
- O autre

13. Pour venir à la Bibliothèque aujourd'hui, vous avez utilisé ... ?

- O Les transports en commun
- O Voiture
- O Vélo
- O Vous êtes venu à pied

14. Vous avez :

- O Entre 15 et 24 ans
- O Entre 25 et 39 ans
- O Entre 40 et 59 ans
- O Entre 60 et 75 ans
- O Plus de 75 ans

15. Quel est votre niveau d'étude :

- O Sans diplôme
- O Brevet, BEPC, CAP, BEP... (avant bac)
- O Baccalauréat
- O Bac +1 ou +2
- O Bac +3 (licence)
- O Supérieur à Bac+3 (+grandes écoles)

16. Quelle est actuellement votre situation ?

- O Scolaire (collégien, lycéen)
- O Etudiant
- O Demandeur d'emploi
- O Retraité
- O Sans profession
- O En activité professionnelle, précisez votre profession *(si fonctionnaire, précisez catégorie A,B ou C)* :

_____

17. Etes-vous personnellement inscrit à la Bibliothèque municipale de Rouen (carte d'emprunteur à jour)?

- O Oui
- O Non

Si oui, depuis combien d'années êtes-vous inscrit ? _____

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.

Les réponses par bibliothèques

Le taux de retour est de plus de 50%. 1199 questionnaires ont été enregistrés sur l'ensemble du réseau (y compris Villon), soit une moyenne de 200 questionnaires par sites.

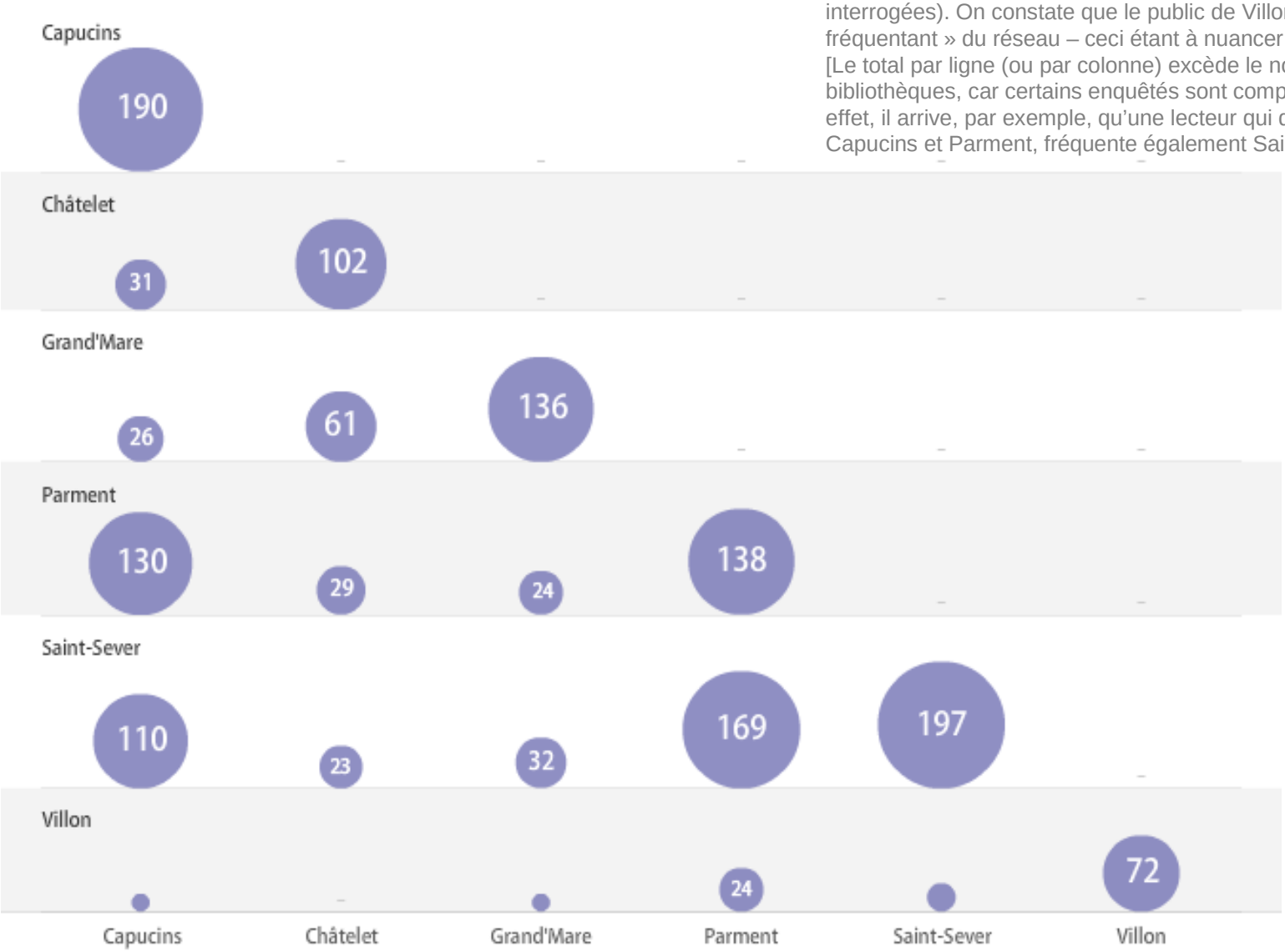
Un succès qui s'explique par l'accompagnement des agents sur le terrain et par le fait que cette enquête était une première. Les résultats médiocres à Villon s'expliquent par l'accent porté, dans le questionnaire, sur les services liés au prêt, ainsi que par le fait que et les lecteurs de Villon ont déjà été sollicités par un questionnaire du même type entre le 9 mai et le 15 juin 2009.

Le pourcentage moyen de multi-fréquentants va jusqu'à 51%. Un résultat prévisible compte-tenu de l'absence d'équipement central (spécificités et complémentarité des collections, absence de tous les supports dans chaque bibliothèque…) et de la grande proximité géographique de certains sites (Châtelet – Grand'Mare et Capucins – Parment –Villon).

	Fréquentant notamment	Fréquentant uniquement	% réponses	Multi-fréquentants	Pourcentage multifréquentants
Capucins	379	190	22%	189	50%
Châtelet	195	102	11%	93	48%
Grand'Mare	223	136	13%	87	39%
Parment	381	138	22%	243	64%
Saint-Sever	432	197	25%	235	54%
Villon	99	72	6%	27	27%
TOTAL	1709	835	100%	874	51%

Les multi-fréquentants

Le plus souvent, les établissements fréquentés simultanément sont Saint-Sever / Parment (169 personnes interrogées), Parment / Capucins (130 personnes interrogées) et Saint-Sever / Capucins (110 personnes interrogées). On constate que le public de Villon est le moins « multi-fréquentant » du réseau – ceci étant à nuancer par le faible taux de réponse. [Le total par ligne (ou par colonne) excède le nombre de répondants par bibliothèques, car certains enquêtés sont comptabilisés plusieurs fois. En effet, il arrive, par exemple, qu'une lecteur qui déclare fréquenter à la fois les Capucins et Parment, fréquente également Saint-Sever.]



1. Profil des enquêtés

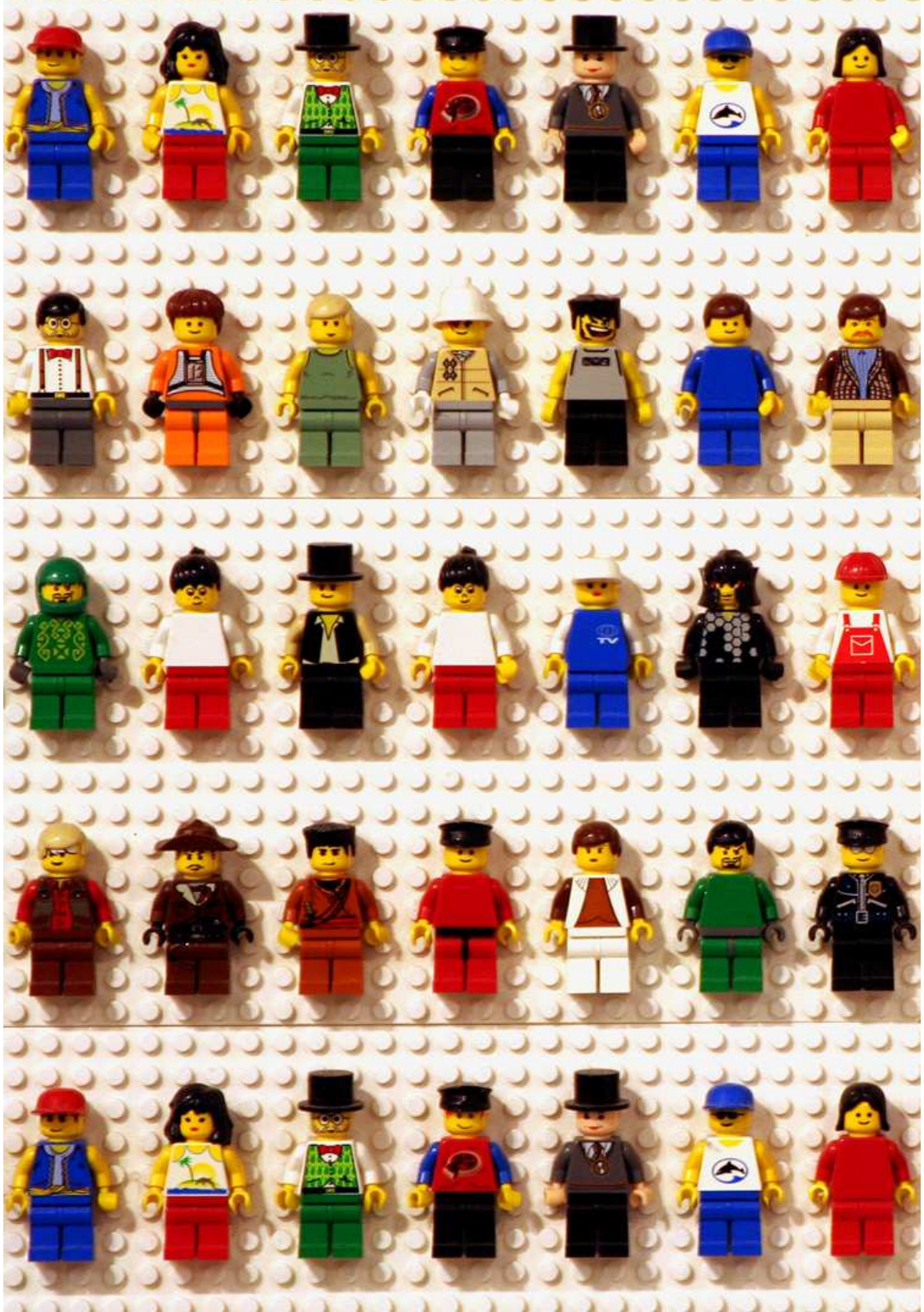
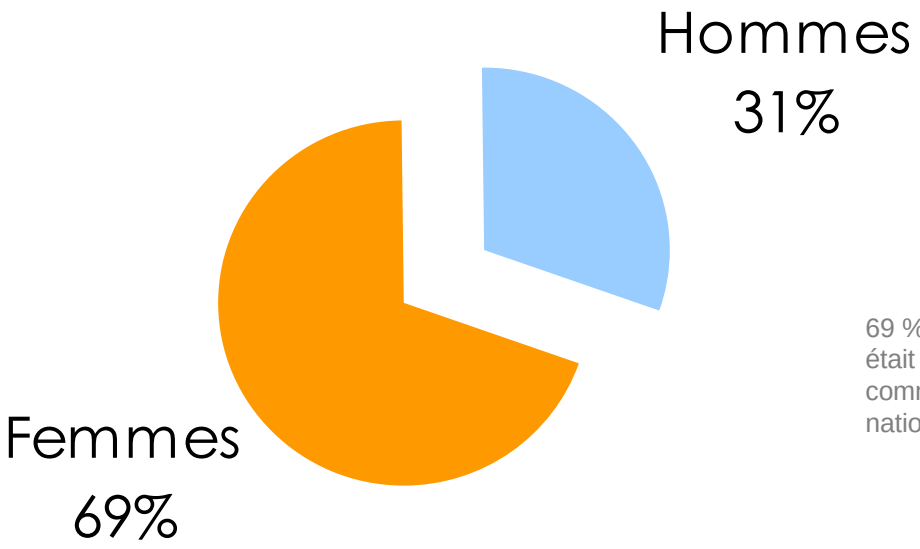


Photo : gadgetgirl (Flickr) cc-by-nc-nd

Sexe



69 % des visiteurs sont des femmes. La proportion des inscrits en 2009 était de 64%. Les femmes restent les « piliers des bibliothèques municipale » comme les qualifie l'enquête du CREDOC, qui fait état d'une moyenne nationale de fréquentants de 60% de femmes (et 64% des inscrits).

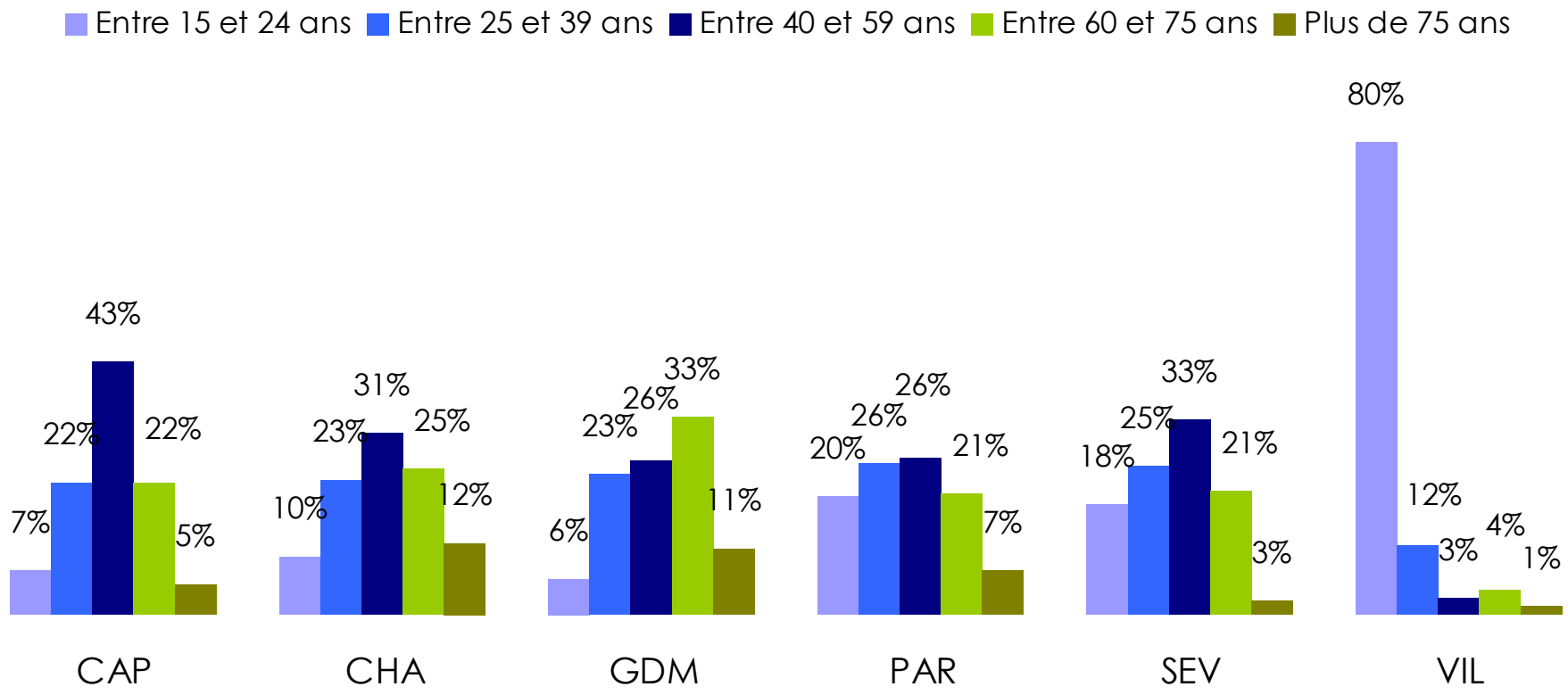
Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 98,5%

Age (1/2)

L'analyse des écarts d'âges par sites révèle une présence des 15-24 ans majoritaire à Villon (80%), Parment (20%) et Saint-Sever (18%), bibliothèques à forte fréquentation estudiantine.

Les plus de 60 ans privilégient les Hauts de Rouen, où ils représentent 37% (Châtelet) et 44% (Grand'Mare) des publics mono-fréquentants.

Il convient aussi de rappeler que la présente enquête ne concernait que les plus de 15 ans.



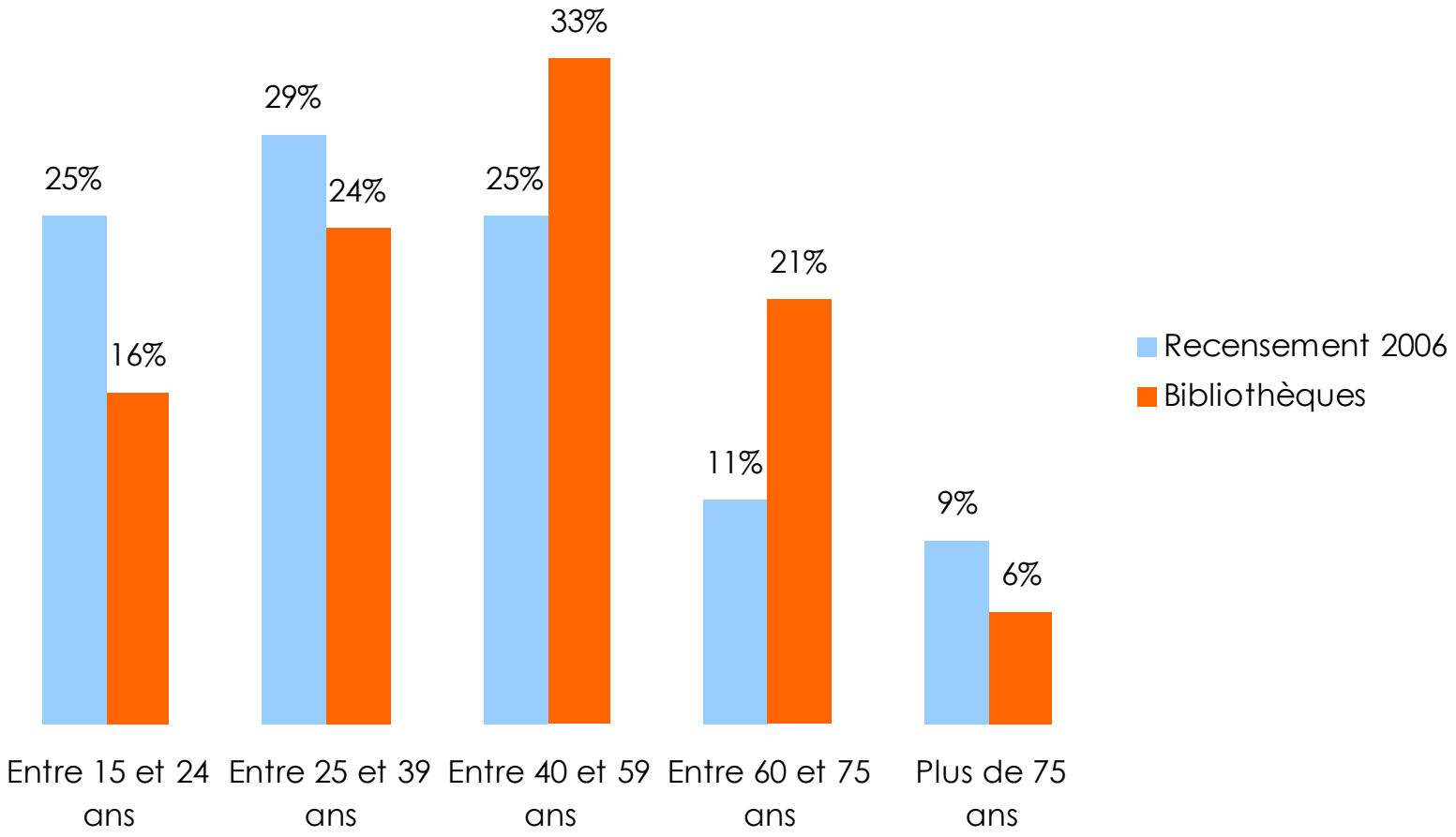
Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 98,5%

Age (2/2)

La comparaison avec les données issues du dernier recensement INSEE sur la population de Rouen intra-muros (2006) met en évidence, à l'échelle de l'ensemble du réseau, la surreprésentation de certaines classes d'âges (particulièrement les 60-75 ans) et la sous-représentation de certaines autres (particulièrement les 15-24 ans).

Ce type d'écart s'observe habituellement dans la fréquentation des bibliothèques publiques en France. Les tranches d'âges et le mode de calcul utilisés dans l'enquête du CREDOC ne permettent pas de rendre compte d'un écart très sensible de la situation rouennaise sur ce point.

	Recensement 2006		Enquête
	valeurs	%	Bibliothèques
Entre 15 et 24 ans	23165	25%	16%
Entre 25 et 39 ans	27081	29%	24%
Entre 40 et 59 ans	23204	25%	33%
Entre 60 et 75 ans	10457	11%	21%
Plus de 75 ans	8510	9%	6%
TOTAL	92417	100%	100%



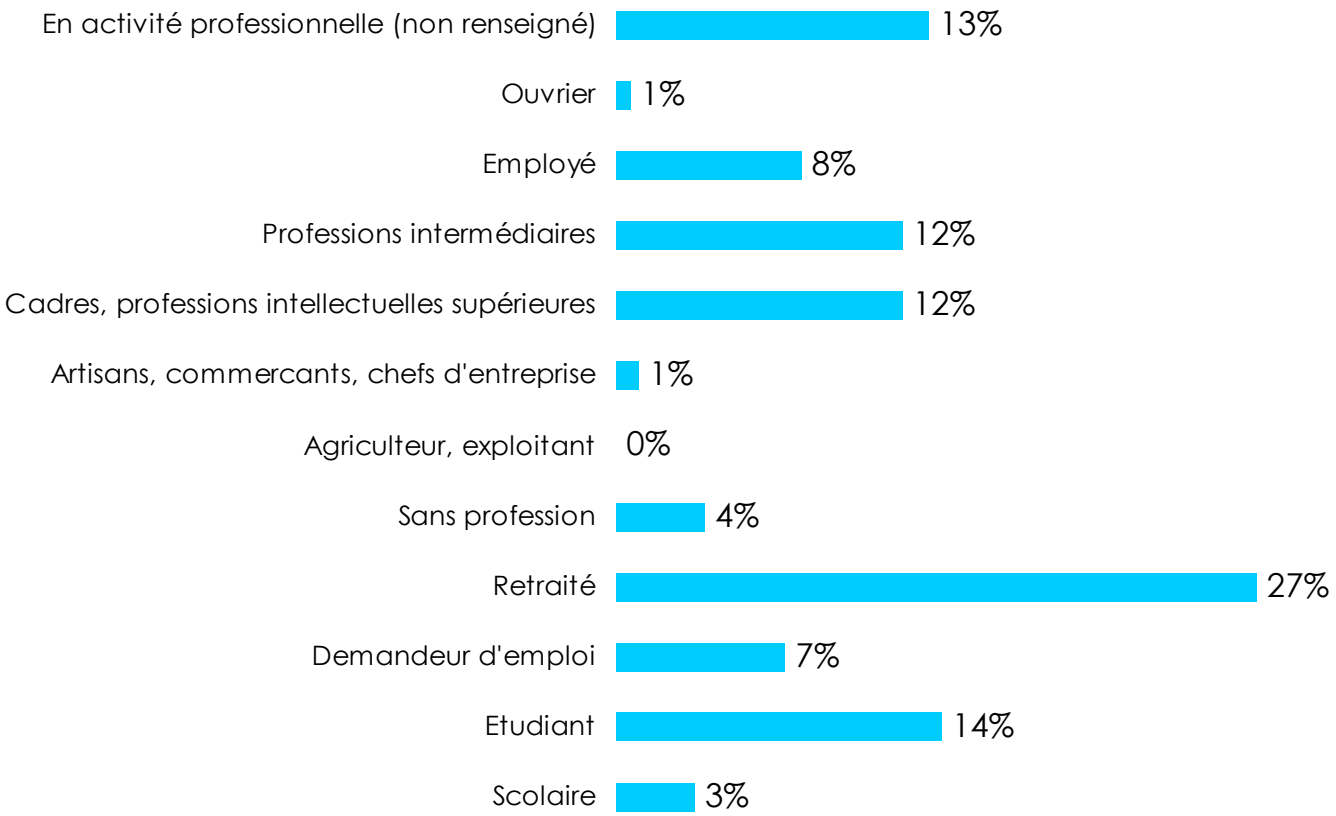
Situation professionnelle (1/2)

Les catégories les plus représentées sont les scolaires et étudiants (17%) et les retraités (27%). Les personnes en activité professionnelle représentent 46 % des enquêtés, les cadres professions intellectuelles et professions intermédiaires constituant 24% de l'ensemble des personnes enquêtées.

72% des personnes en activité professionnelle (hors « en activité professionnelle – non renseigné ») sont cadres professions intellectuelles ou professions intermédiaires.

A noter toutefois la forte proportion de personnes ayant signalé qu'elles travaillaient sans pour autant préciser leur profession.

En tout, l'enquête a touché 7 ouvrier, 11 artisans / commerçants et aucun agriculteur. Seuls les groupes socioprofessionnels 3, 4 et 5 sont bien représentées (Cadres : 140, professions intermédiaires : 140, employés : 91). La prédominance de ces 3 catégories interdit donc d'effectuer des tris pertinents sur ce critère, la base statistique des catégories les moins présentes ne permettant pas d'obtenir des résultats significatifs.

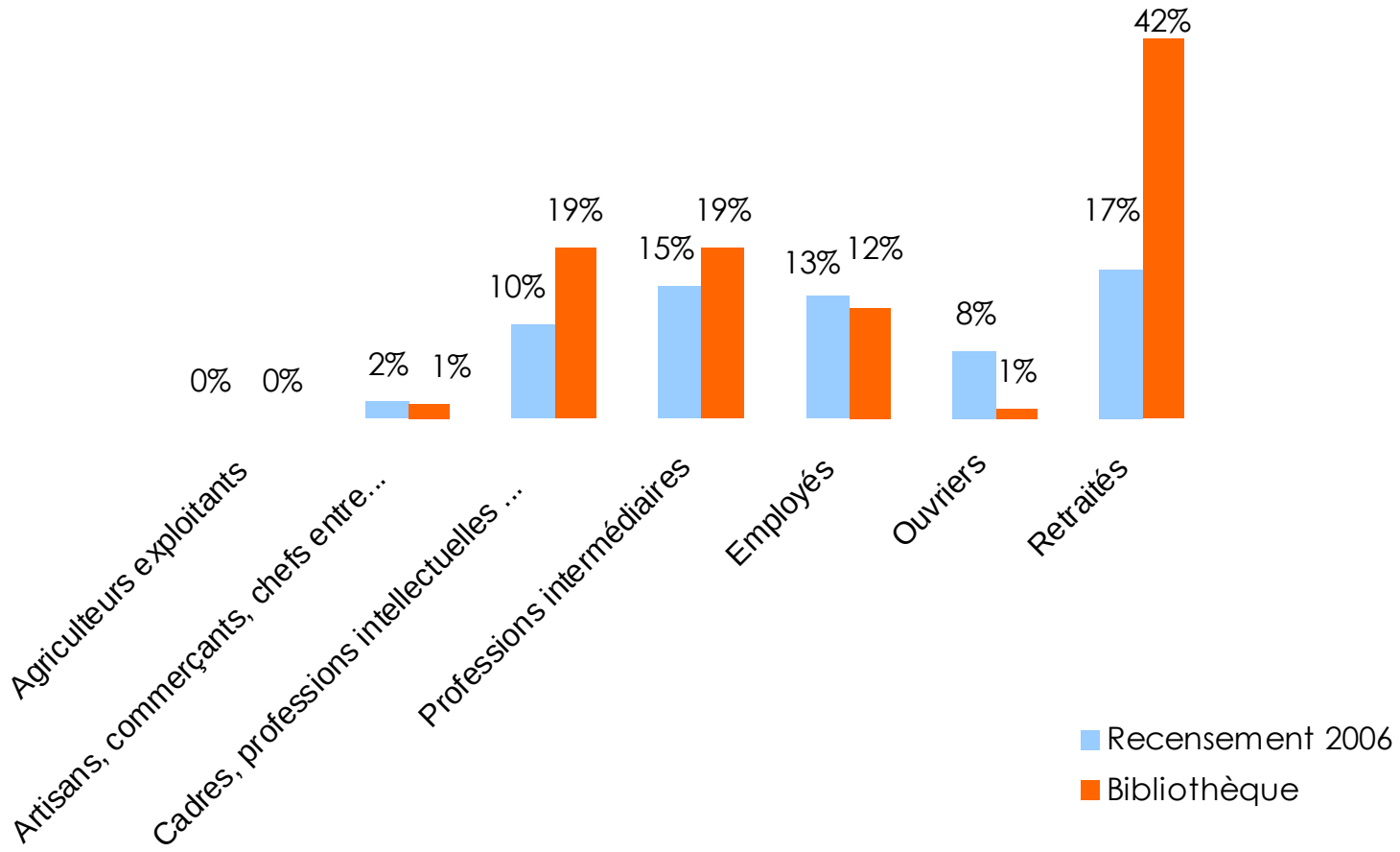


Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 98,2%

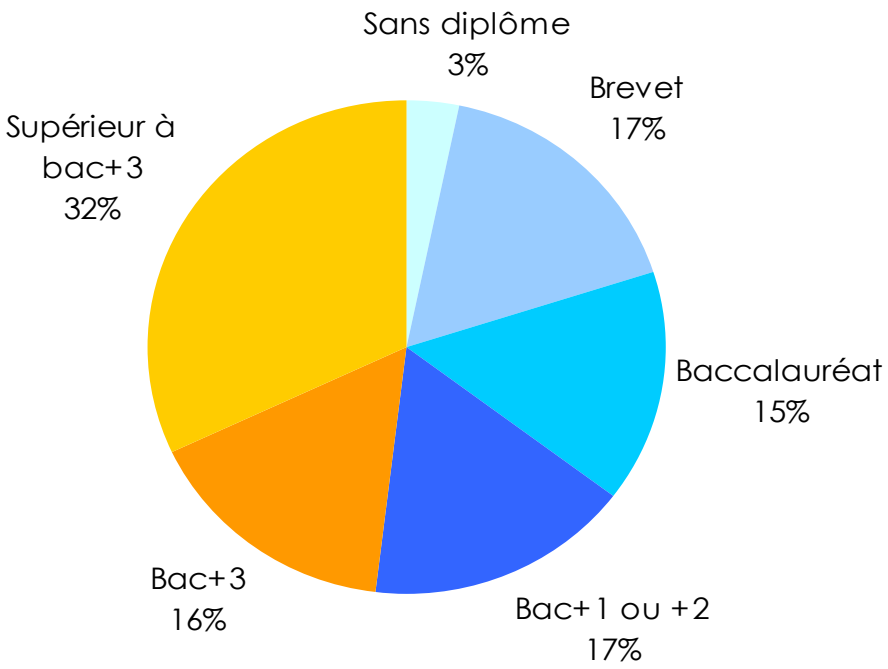
Situation professionnelle (2/2)

La comparaison avec les données issues du dernier recensement INSEE sur la population de Rouen intra-muros (2006) met en évidence, à l'échelle de l'ensemble du réseau, la surreprésentation nette de la population retraitée et du groupe socioprofessionnel 3 (cadres et professions intellectuelles supérieures) et la sous-représentation du groupe socioprofessionnel 6 (ouvriers).

Là encore, cet écart n'a rien d'inhabituel en lecture publique. Les données CREDOC ne permettent pas d'établir une quelconque particularité de la situation des bibliothèques de Rouen.



Niveau d'études



Le niveau supérieur ou égal à bac+3 est le plus représenté (48% en moyenne). La proportion est cependant très variable selon les sites, allant jusqu'à 61% aux Capucins. Une telle disparité peut s'expliquer par la différence des publics à desservir, mais aussi parfois par des services, une amplitude horaire et des collections qui conditionnent la présence de certains profils de lecteurs au détriment d'autres.
Pour mémoire, l'enquête CREDOC met en évidence un taux de non-bacheliers de 34% parmi les inscrits en bibliothèques (p. 188), contre 20% parmi les fréquentants à Rouen.

Une confrontation rigoureuse avec les données du dernier recensement INSEE sur Rouen n'est pas entièrement possible, en raison d'un découpage différent des niveaux d'étude pour la période après le baccalauréat. Toutefois, s'il apparaît compréhensible que les lecteurs les plus diplômés se manifestent dans les bibliothèque du centre-ville (Parment et Capucins) et les moins diplômés sur les Hauts de Rouen (Châtelet et Grand'Mare), un écart comme celui constaté aux Capucins alerte sur un divorce avec une frange de la population du quartier à desservir. Ainsi, la population à desservir aux Capucins (chiffres par IRIS des niveaux d'étude, tirés du recensement 2006) se montre légèrement moins diplômée que celle de Parment. Or, dans les chiffres de fréquentation, c'est l'inverse qui est constaté : le public fréquentant les Capucins est très nettement plus diplômé que celui de Parment.

Recensement Rouen 2006

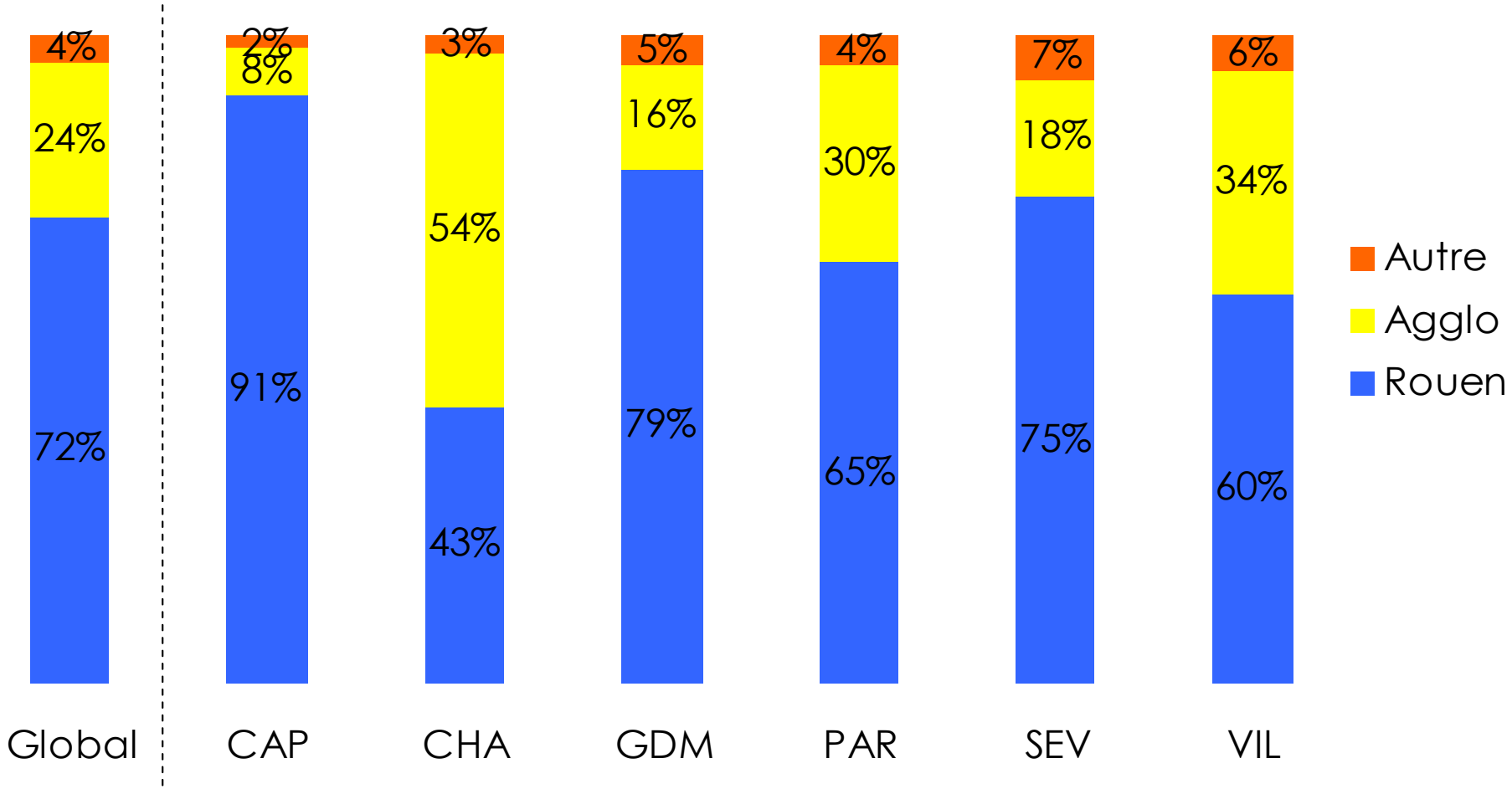
Sans diplôme	27%
Brevet	24%
Baccalauréat	15%
Bac + 1	13%
Bac + 2 et supérieur	20%
Ensemble	100%

	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Sans diplôme	3%	9%	6%	3%	3%	0%
Brevet	10%	**20%**	**31%**	12%	**26%**	13%
Baccalauréat	8%	16%	13%	15%	18%	28%
Bac+1 ou +2	18%	18%	16%	13%	14%	25%
Bac+3	17%	14%	16%	18%	16%	6%
Supérieur à bac+3	**44%**	23%	19%	**40%**	24%	**29%**

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 96,5%

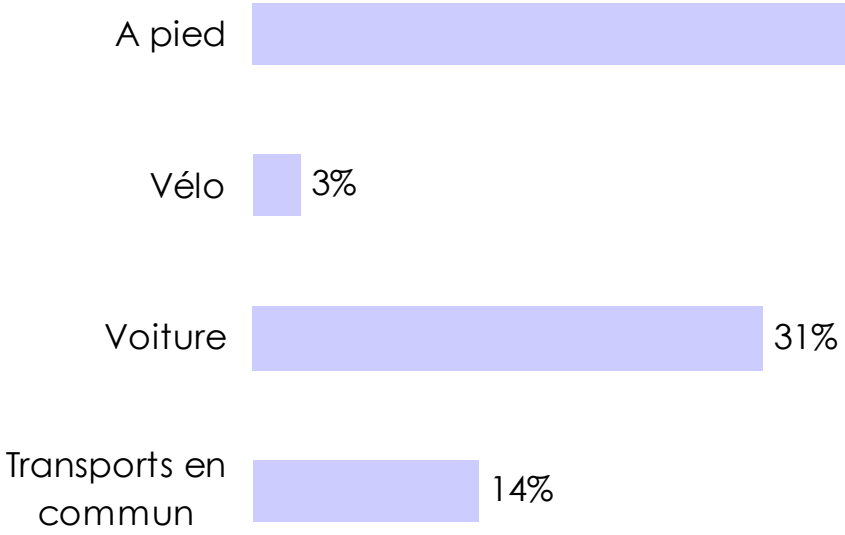
Lieu de résidence

Le taux le plus important de lecteurs venant de l'agglomération s'observe au Châtelet (proximité de Bois-Guillaume et Bihorel) et dans les établissements situés dans des zones commerciales bénéficiant du passage d'un public d'actifs, aux heures méridiennes.
La bibliothèque la plus concentrée sur sa mission de proximité et au plus faible rayonnement sur l'agglo et les autres communes est la bibliothèque des Capucins.



Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 97,9%

Moyen de transport

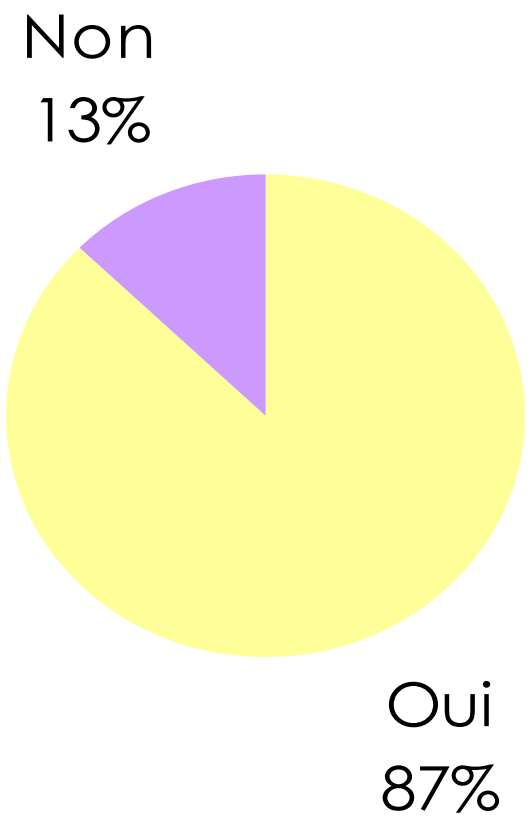


L'enquête met en évidence la prédominance du transport à pieds, particulièrement élevé aux Capucins et à Saint-Sever, venant ainsi confirmer la mission de proximité des établissements de quartier.
On peut expliquer le taux plus faible à la bibliothèque du Châtelet et le taux plus élevé d'usagers venant en voiture par un nombre important de lecteurs provenant des communes limitrophes, Bihorel et Bois-Guillaume, ce qui vient confirmer les réponses à la question « Lieu de résidence ».

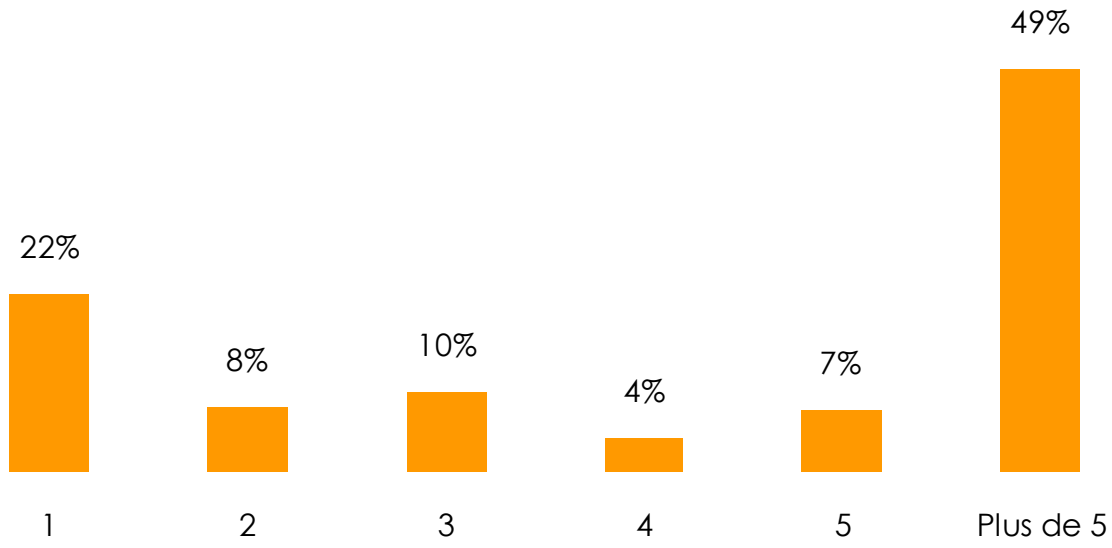
	Global	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Transports en commun	14%	4%	14%	4%	27%	13%	32%
Voiture	31%	31%	51%	40%	19%	28%	12%
Vélo	3%	4%	2%	1%	1%	3%	3%
A pied	52%	61%	33%	55%	53%	57%	53%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 97,7%

Inscription à la bibliothèque



87 % des enquêtés déclarent avoir une carte d'inscription valide. Il faut toutefois prendre ce résultat avec précaution, par sa nature déclarative, ainsi que par le mode de communication au sujet de l'enquête, qui passait de façon privilégiée par les transactions de prêts et de retour. Si certains questionnaires étaient laissés dans les lieux fréquentés de préférence par les publics non-inscrits (espace presse notamment), ils y étaient cependant moins accompagnés par le personnel des bibliothèques.
Le nombre d'années d'inscription montre un public fidèle. 49% sont inscrits depuis plus de 5 ans. On constate un net pic d'inscription en 2009, relativement aux quatre années qui précèdent. On peut y voir l'impact de la gratuité instaurée en avril 2009.

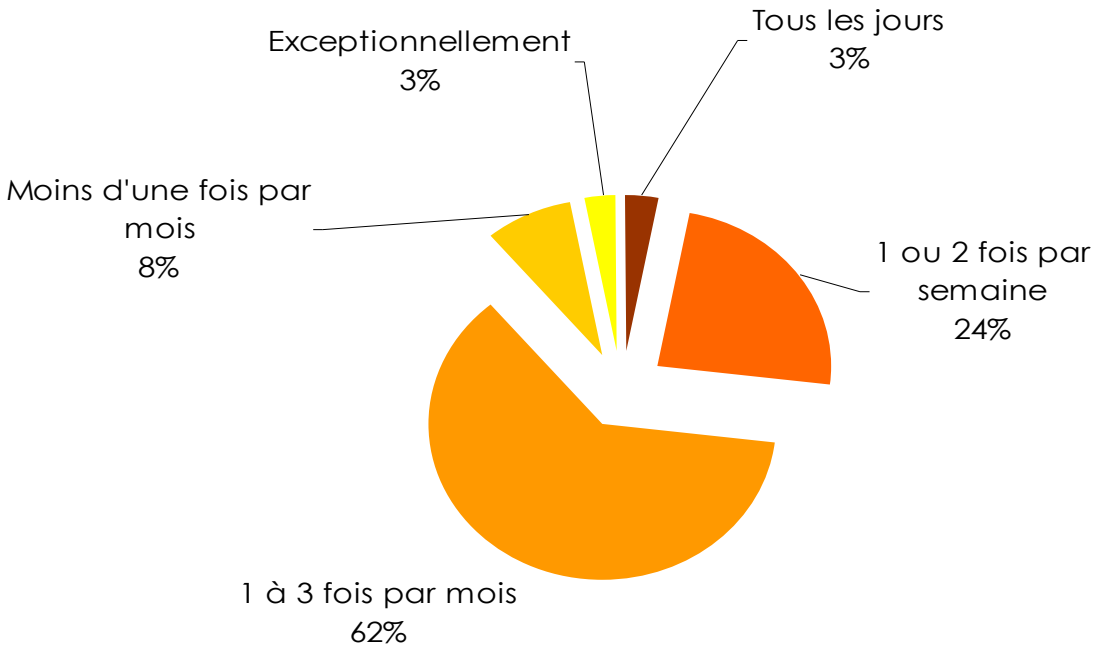


Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 98,2%

2. Usages de la bibliothèque

Photo : Life.com

Assiduité

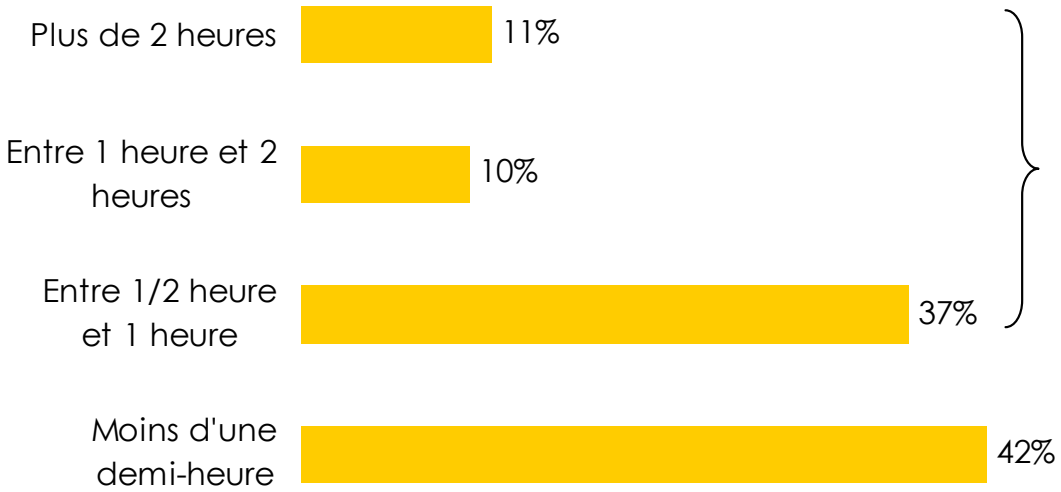


62% des personnes interrogées viennent une à trois fois par mois (65% sans compter Villon), 24 % viennent chaque semaine ou davantage (dont 3 % quotidiennement) et 8 % moins d'une fois par mois.
Le phénomène est homogène sur les 5 bibliothèques de quartier, mais, à Villon, le public a tendance à être nettement plus assidu : 56% des répondants viennent 1 à 2 fois par semaine (ce que confirme l'enquête de Céline Joubert : 53%).
A titre purement indicatif, la dernière enquête de public des bibliothèques de Lyon fait état de 47% de lecteurs venant une à trois fois par mois, et 40% de lecteurs venant une fois par semaine ou davantage (dont 4% tous les Jours).
Il faut aussi garder à l'esprit le caractère instantané de l'enquête de fréquentation, les personnes venant rarement ayant statistiquement beaucoup moins de chances d'être présentes au moment de l'enquête.

	GLOBAL	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Tous les jours	3%	1%	2%	1%	5%	3%	8%
1 ou 2 fois par semaine	24%	16%	11%	17%	22%	25%	56%
1 à 3 fois par mois	62%	73%	71%	68%	62%	61%	17%
Moins d'une fois par mois	8%	9%	15%	12%	8%	8%	3%
Exceptionnellement	3%	1%	1%	3%	3%	3%	17%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 99,4%

Durée de la visite



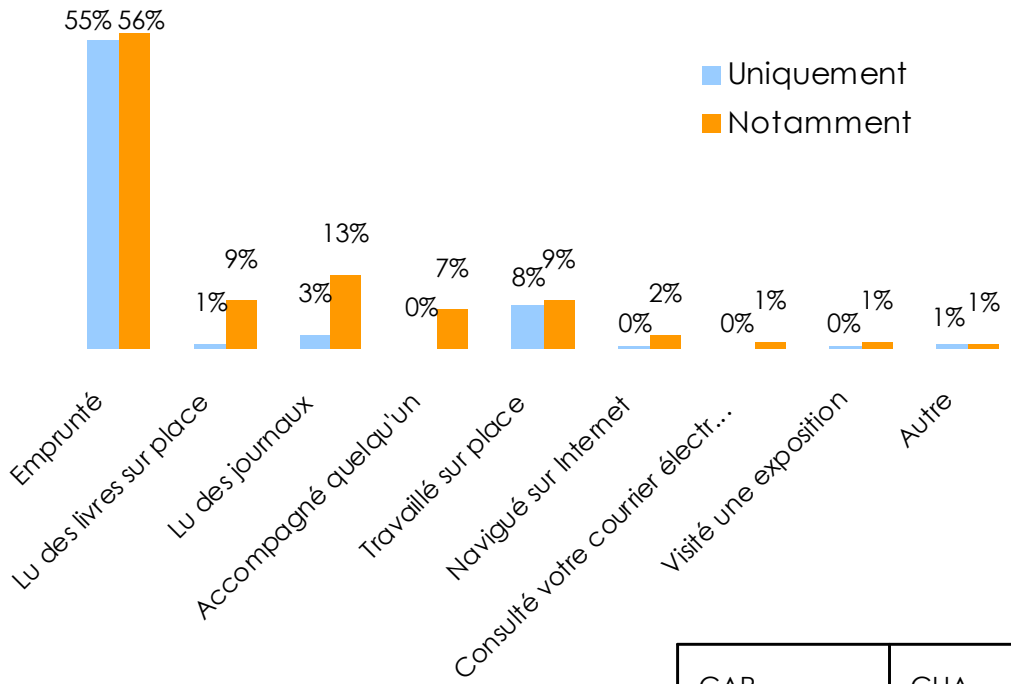
La majorité des usagers actuels utilisent la bibliothèque comme lieu de consommation à emporter. En effet, le public se montre globalement moins séjourneur que la moyenne nationale : l'enquête CREDOC (p.54) évoque 71% des usagers restant plus d'une demi-heure, A Rouen, 58% restent plus d'une demi-heure (et même 56% si l'on exclut la bibliothèque Villon).
Les « longs séjourneurs » (plus d'une heure) représentent en moyenne 21%, 17% sans compter Villon, preuve d'un important usage de la bibliothèque comme lieu de vie en dépit de conditions de confort perfectibles et d'espaces souvent exigus (notamment en centre-ville).

Les longs séjourneurs (+ d'une heure) privilégient Villon, où ils représentent 99% des visiteurs (85% plus de 2 heures) et Parment (26%), preuve d'un besoin d'espace dans le centre-ville. L'enquête du public de la salle de lecture de Villon par Céline Joubert identifiait d'ailleurs l'augmentation du nombre de places assises comme l'attente principale des lecteurs. Un résultat qui confirme l'urgence d'améliorer la qualité du confort et des services sur place en particulier dans les deux bibliothèques du centre-ville.

	GLOBAL	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Moins d'une demi-heure	42%	62%	39%	38%	44%	42%	0%
Entre 1/2 heure et 1 heure	37%	32%	51%	54%	30%	41%	1%
Entre 1 heure et 2 heures	10%	3%	8%	7%	11%	12%	14%
Plus de 2 heures	11%	3%	2%	0%	15%	4%	85%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 98,8%

Activité pendant la visite

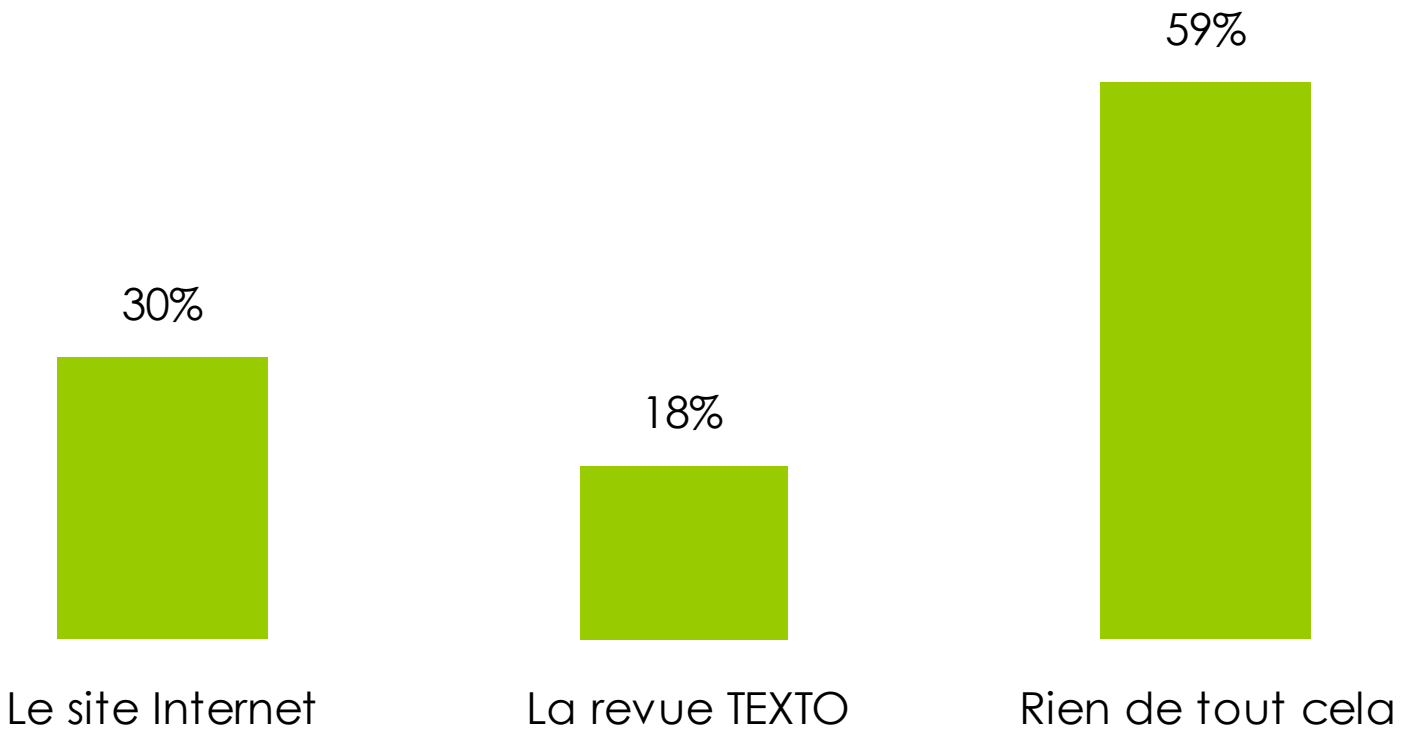


56% concernent les transactions de prêt (55% des personnes interrogées n'ont rien fait d'autre). Viennent ensuite la lecture des journaux (13%), pratiquée uniquement par 3% des enquêtés, et le travail sur place (9%). Sans Villon, le taux d'utilisateurs déclarant avoir notamment emprunté et/ou rendu des documents s'élève à 59% (et 55% uniquement, comme en comptabilisant Villon).
Sur le travail sur place : 86% à Villon, 12% à Parment et 6% à Saint-Sever, mais presque nul dans les 3 autres bibliothèques.
La navigation sur Internet ne représente que 2%.

	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Emprunté	65%	71%	64%	55%	60%	0%
Lu des livres sur place	8%	4%	9%	9%	6%	10%
Lu des journaux	13%	13%	16%	12%	12%	0%
Accompagné quelqu'un	11%	7%	9%	6%	7%	1%
Travaillé sur place	1%	0%	1%	12%	6%	86%
Navigué sur Internet	1%	1%	0%	3%	4%	0%
Consulté votre courrier électronique	0%	1%	0%	1%	1%	1%
Visité une exposition	0%	1%	2%	0%	1%	0%
Autre	1%	1%	0%	2%	2%	1%

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 99,4%

Offre éditoriale de la bibliothèque / Information



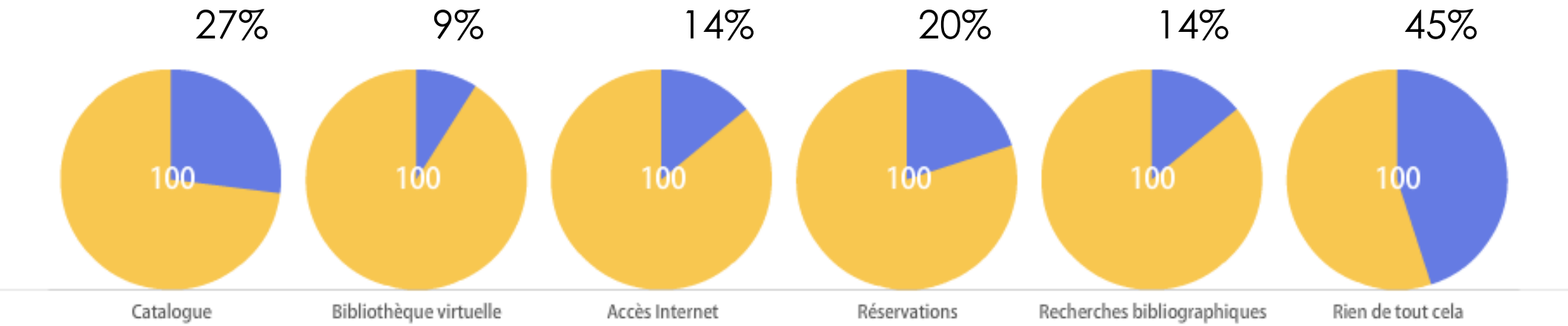
Seulement 18% des usagers interrogés déclarent lire régulièrement ou occasionnellement le magazine *Texto*, publication encore jeune (premier numéro paru en avril 2009).

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 96,3%

Services documentaires

Le catalogue informatique est utilisé par un usager sur 4, la bibliothèque virtuelle, service encore très jeune (mise en place 15 avril 2009), par un usager sur 10, Internet, un usager sur 6, les, réservations, un usager sur 5. Les résultats mettent en évidence un chiffre fort : presque un usager sur 2 déclare ne jamais utiliser aucun de ses services à distance. Ce qui compte essentiellement, pour près de la moitié des lecteurs, est donc le choix sur place, en rayon, ainsi que le renseignement direct.

La question sur les recherches bibliographiques semble avoir été mal comprise. Plusieurs enquêtés ne fréquentant que des bibliothèques de quartiers ont déclaré y avoir recours, alors que ce service est rendu uniquement à Villon, essentiellement via des demandes à distance (courrier, mail).

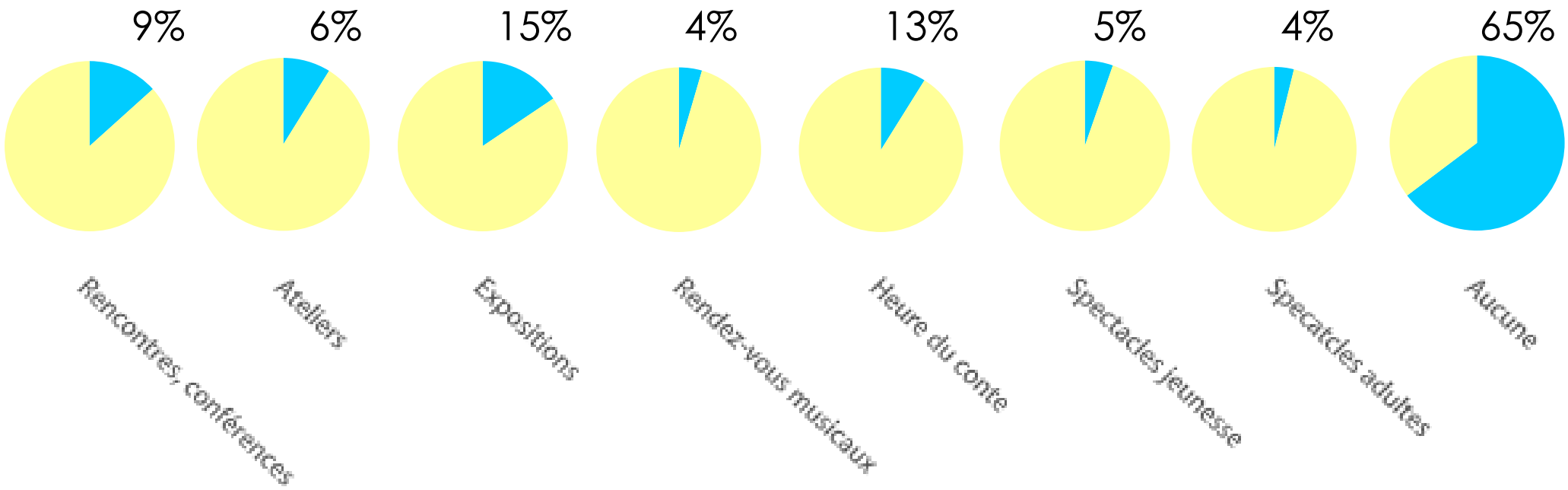


Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 93%

Animations

Le développement des animations en bibliothèque ne se traduit pas encore, même à l'échelle nationale, par une forte implication du public. Si 35% des enquêtés déclarent avoir déjà fréquenté une animation, le niveau de fréquentation nationale dans les BM, selon l'enquête du CREDOC, est à 37%.

Les trois manifestations ayant le plus de succès sont les expositions (15%), les contes (13%) et les rencontres-conférences (9%).
Il faut préciser que les ateliers sont par nature plus confidentiels que les conférences et ne peuvent être satisfaisants qu'en groupe restreint. Les rendez-vous musicaux et les spectacles adultes sont également les types d'animation les moins représentés dans la programmation des bibliothèques.

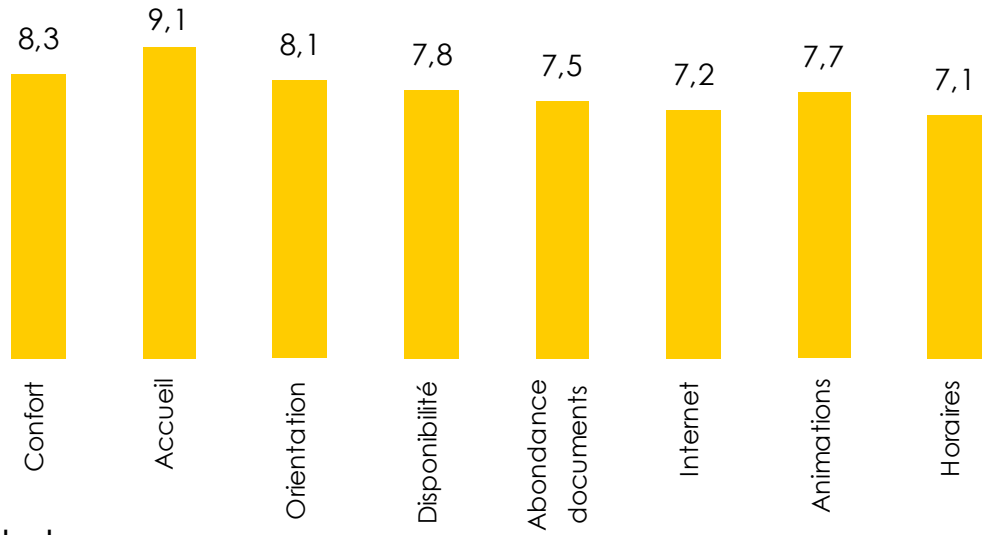


Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 94,5%

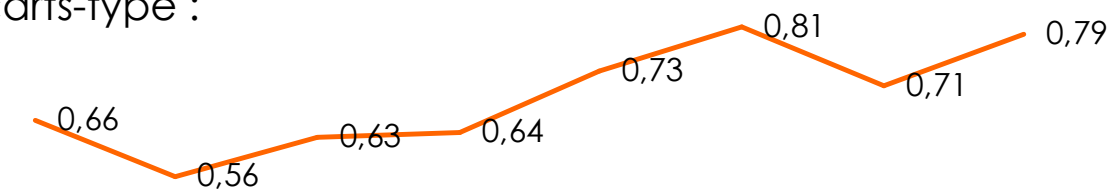
3. Niveaux de satisfaction

Photo : Leo Reynolds (Flickr) cc-by-nc-sa

Niveaux de satisfaction



Ecarts-type :



Le niveau de satisfaction était évalué par une échelle à 4 paliers : mauvais, passable, correct et excellent. Nous avons opté pour une analyse des résultats par notes, grâce à un système de pondération attribué aux différents niveaux. La note globale du service est de 8,4 / 10.
Ces résultats appellent plusieurs remarques. Les services culturels (musées, bibliothèques, monuments…) bénéficient généralement d'un taux de satisfaction élevé car leur fréquentation est en elle-même valorisante pour leur public.
L'analyse porte le plus souvent sur l'écart entre satisfait et très satisfait.
La notation montre un bon niveau global de satisfaction, notamment en ce qui concerne l'accueil. On peut y voir la marque d'une relation privilégiée avec les lecteurs, notamment dans les petits établissements, où les notes sont globalement les meilleures, tandis que les lecteurs des plus grands équipements (Parment, Saint-Sever, Villon) se montrent les plus critiques.

L'analyse par niveau d'étude ne fait pas apparaître de différences significatives. Le niveau de satisfaction des franges les moins diplômées (sans diplôme, brevet) est très légèrement meilleur, effet sans doute de la moindre taille de l'échantillon statistique .

Les écarts négatifs à la moyenne se constatent de façon systématique pour Parment et Saint-Sever (à la seule exception des animations à Saint-Sever, supérieure à la moyenne de 0,3) et, dans une plus grande proportion, pour Villon.
A Parment, l'écart le plus important à la moyenne s'observe sur la richesse du fonds (item « Abondance et diversité des documents »). Ce qui vient confirmer le diagnostic de l'évaluation des collections sur le manque de surfaces et de collections dans le centre-ville relativement à la population à desservir.
A Saint-Sever, c'est Internet et l'accueil qui sont pointés par l'écart à la moyenne le plus net (-0,5).
Mais le niveau d'insatisfaction le plus important s'observe à Villon, ce qui est à nuancer par l'importance des critères liés au prêt de documents dans le questionnaire. Les écarts les plus forts à la moyenne sont sur les animations, les horaires, Internet, le confort et l'accueil. Un constat qui vient confirmer les suggestions émises par les lecteurs lors de l'enquête menée par Céline Joubert en été 2009, qui plébiscitaient principalement l'augmentation du nombre de places de travail, l'installation de la wifi et l'augmentation d'accès Internet.

Niveaux de satisfaction

Taux de réponses sur total questionnaires saisis : 83,2%

Satisfaction – par sites

Les notes sur 10

	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Confort	8,6	8,5	8,6	8,1	8,2	7,1
Accueil	9,3	9,5	9,6	9,1	8,6	8,5
Orientation	8,2	8,1	8,5	7,8	7,8	7,9
Disponibilité	8,3	8,1	8,3	7,5	7,5	7,5
Abondance documents	7,8	7,9	7,8	7,1	7,3	6,7
Internet	7,7	7,6	8,3	7,2	6,9	6,3
Animations	8,1	8,0	8,1	7,5	7,9	6,3
Horaires	7,4	7,9	7,8	7,1	6,7	6,1
Globalité	8,6	8,8	8,9	8,2	8,1	7,6

Les écarts à la moyenne

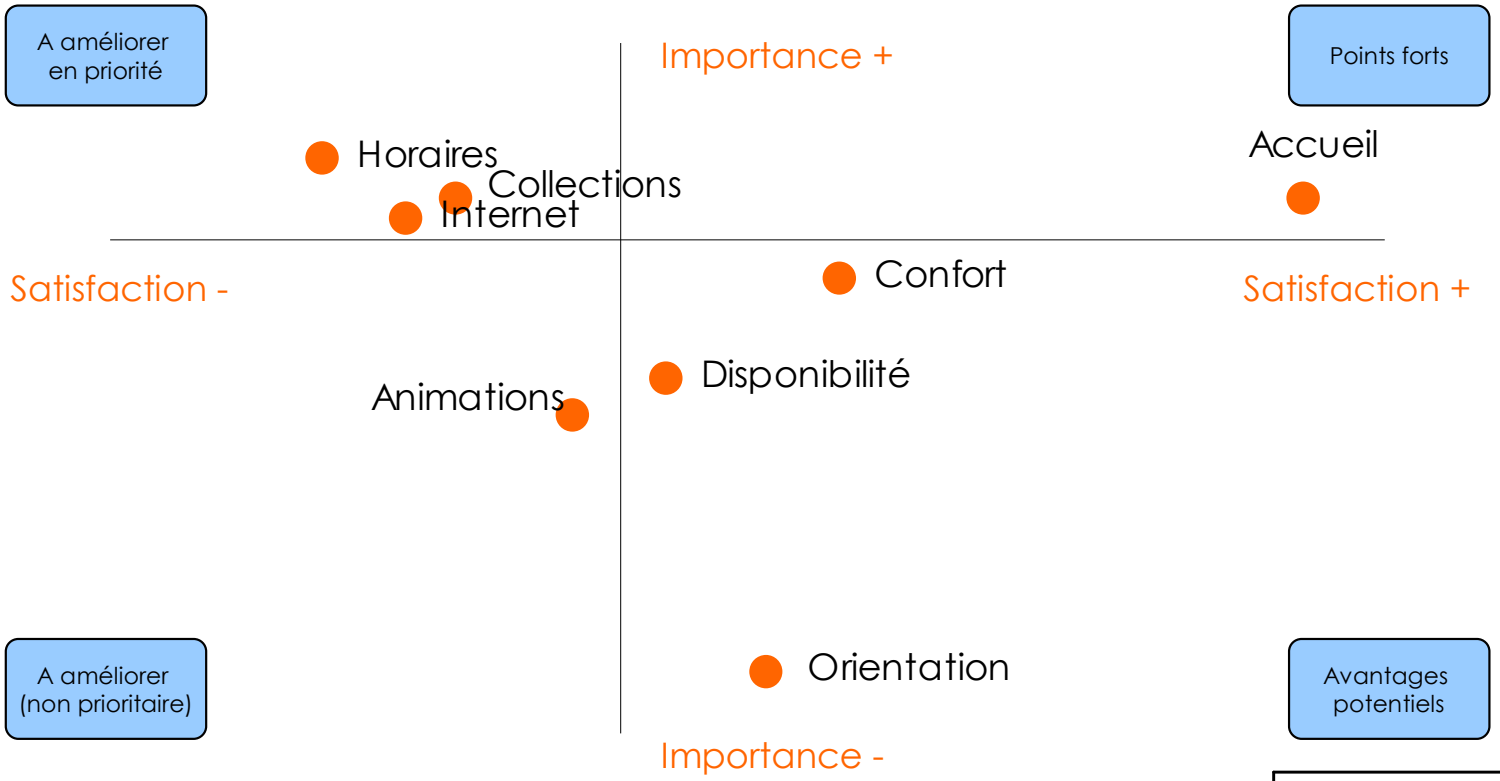
	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Confort	0,4	0,3	0,4	**-0,1**	0,0	**-1,0**
Accueil	0,2	0,4	0,5	0,0	**-0,5**	**-0,6**
Orientation	0,1	0,0	0,4	**-0,2**	**-0,2**	**-0,1**
Disponibilité	0,4	0,2	0,5	**-0,3**	**-0,4**	**-0,4**
Abondance documents	0,4	0,5	0,4	**-0,4**	**-0,2**	**-0,7**
Internet	0,4	0,3	1,0	**-0,2**	**-0,5**	**-1,0**
Animations	0,4	0,4	0,4	**-0,2**	0,3	**-1,3**
Horaires	0,3	0,7	0,6	**-0,1**	**-0,4**	**-1,1**
Globalité	0,2	0,5	0,5	**-0,2**	**-0,2**	**-0,8**
MOYENNE	0,3	0,4	0,5	**-0,2**	**-0,2**	**-0,8**

Satisfaction – par âges

	15 et 24 ans	25 et 39 ans	40 et 59 ans	60 et 75 ans	Plus de 75 ans
Confort	**2**	**2**	**2**	**2**	3
Accueil	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Orientation	3	3	3	3	**7**
Disponibilité	4	5	4	5	4
Abondance documents	5	6	6	**8**	**8**
Internet	**7**	**7**	**7**	6	5
Animations	6	4	5	4	**2**
Horaires	**8**	**8**	**8**	**7**	6

Sont ici présentés l'ordre dans lequel les usagers classent les différents critères, en fonction de leur satisfaction (1 étant le plus haut taux de satisfaction, 8 le plus bas)
Les niveaux de satisfaction ne connaissent pas de variation très sensible selon les âges, à ceci près que le niveau de satisfaction sur le confort a tendance à baisser, et que l'insatisfaction se déplace de la question des horaires vers celle des collections.

Satisfaction et importance calculée



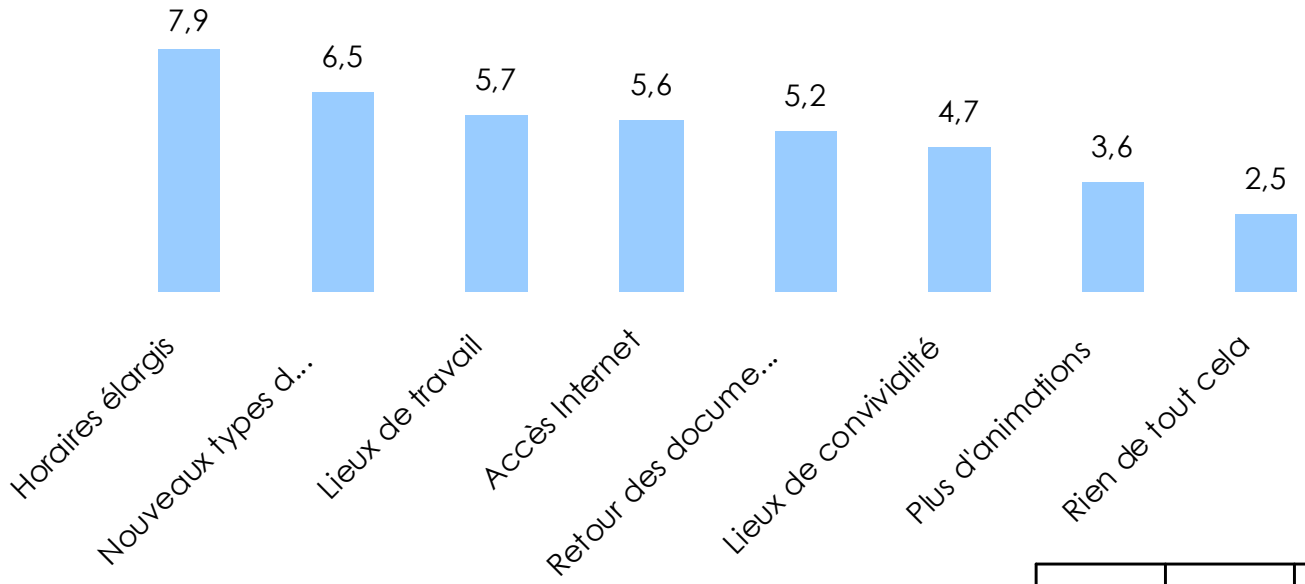
En comparant les notes données aux différents critères à la note « service dans sa globalité », on peut déterminer mathématiquement l'importance des différents critères dans l'appréciation des enquêtés (coefficient de corrélation).
On peut ainsi définir les sujets de satisfaction ayant une grande importance aux yeux des lecteurs, les sujets d'insatisfaction ayant moins d'importance, etc.

	coefficient de corrélation		note sur 10	
Confort	0,92	5	8,26	2
Accueil	0,96	2	9,05	1
Orientation	0,72	8	8,06	3
Disponibilité	0,87	6	7,83	4
Collections	0,96	3	7,48	6
Internet	0,95	4	7,20	7
Animations	0,85	7	7,72	5
Horaires	0,98	1	7,10	8

4. Suggestions d’amélioration

Photo : Thomas Hawk (Flickr) cc-by-nc

Les souhaits d'amélioration



Le classement des souhaits d'amélioration confirme les priorités mises en évidence par le calcul de l'importance à la question précédente.
Les souhaits d'amélioration sont relativement homogènes sur les bibliothèques de quartier. Seule la bibliothèque du Châtelet ne place par l'élargissement des horaires en choix 1, lui préférant les nouveaux types de documents. On retrouve donc les freins à la fréquentation identifiés dans l'enquête CREDOC : horaires et manque de choix.
Le manque de lieux de travail est particulièrement ressenti dans les deux bibliothèques à plus forte fréquentation estudiantine, Villon et Parment.

	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Accès Internet	4	3	7	4	3	3
Lieux de convivialité	6	6	5	6	4	4
Lieux de travail	3	8	4	**2**	5	**2**
Nouveaux types de documents	**2**	**1**	**2**	3	**2**	5
Horaires élargis	**1**	**2**	**1**	**1**	**1**	**1**
Plus d'animations	7	7	8	7	7	7
Retour des documents partout	5	4	6	5	6	6
Rien de tout cela	8	5	3	8	8	8

Taux moyen de réponses sur total questionnaires saisis : 74,4%

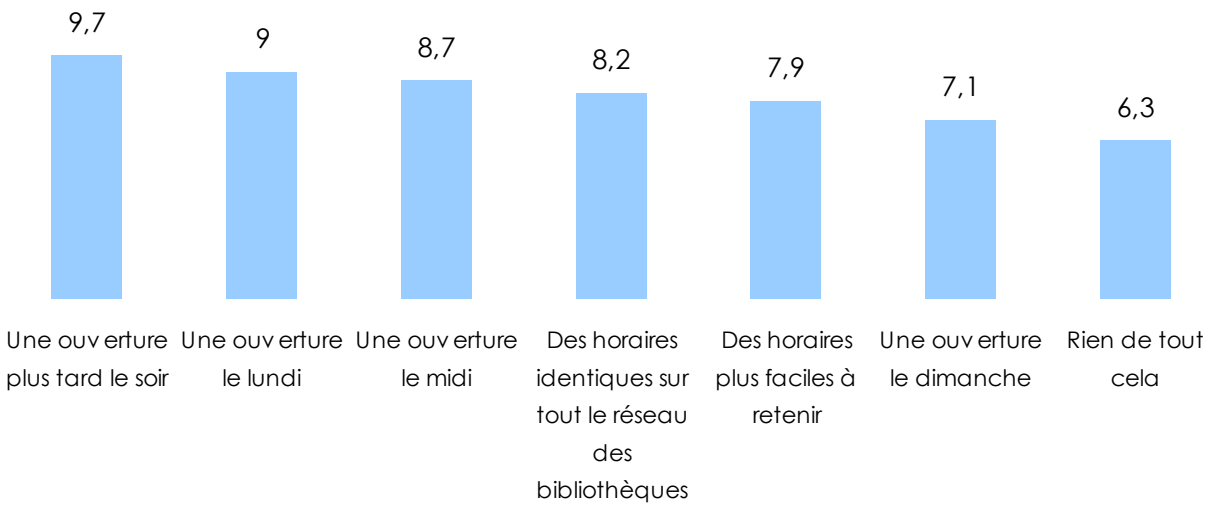
Les souhaits d'amélioration – par âges

	15 et 24 ans	25 et 39 ans	40 et 59 ans	60 et 75 ans	Plus de 75 ans
Accès Internet	3	4	5	6	8
Lieux de convivialité	5	6	6	7	3
Lieux de travail	2	5	4	4	4
Nouveaux types de documents	4	2	2	2	7
Horaires élargis	1	1	1	1	1
Plus d'animations	7	7	7	5	5
Retour des documents partout	6	3	3	8	6
Rien de tout cela	8	8	8	3	2

Le tri par âges ne fait pas apparaître de différences significatives, si ce n'est que les lieux de travail et les accès Internet sont nettement plus plébiscités par les 15-24 ans que par les autres tranches d'âge.

Taux moyen de réponses sur total questionnaires saisis : 74,4%

Les horaires d'ouverture



Les préférences en matière d'horaires d'ouverture se manifestent de manière relativement homogènes sur l'ensemble des bibliothèques.
Le lundi est majoritairement placé en choix 2 sauf aux Capucins, seule des bibliothèques du centre-ville à ne jamais être ouverte entre 12h et 14h. C'est alors l'ouverture du midi qui est souhaitée prioritairement.

	CAP	CHA	GDM	PAR	SEV	VIL
Des horaires plus faciles à retenir	4	4	3	4	4	6
Des horaires identiques sur tout le réseau	3	3	4	5	5	5
Une ouverture plus tard le soir	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Une ouverture le midi	**2**	5	5	3	3	4
Une ouverture le lundi	5	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**
Une ouverture le dimanche	7	7	7	6	6	3
Rien de tout cela	6	6	6	7	7	7

Taux moyen de réponses sur total questionnaires saisis : 77,4%

Remarques libres

101 personnes ont ajouté au questionnaire des remarques libres, même si aucun espace n'était prévu à cet effet.
Même si on ne peut en tirer aucune analyse statistique, on peut remarquer la récurrence de certains sujets :
Le sujet qui suscite le plus de commentaires est l'élargissement des horaires (une trentaine de commentaires). Plusieurs réclament une ouverture le vendredi au Châtelet, une ouverture le jeudi ailleurs, et une dizaine réclament une ouverture plus matinale. La majorité des réactions concerne toutefois l'ouverture le dimanche, très décriée.
Les collections donnent lieu à une douzaine de commentaires, difficile à interpréter (plus de livres en grands caractères, de partitions…), mais une réclamation fédère 6 personnes : un fonds mieux actualisé.
Autres sujets apparaissant ponctuellement dans ces suggestions libres : faire venir les documents partout sur le réseau, horaires des animations jugé peu adapté, absence de wifi, site internet peu lisible et moteur de recherche qui ne propose pas la correction orthographique, rubrique « bibliothèque » sur la liste des documents empruntés par carte, manque de place.
Et plusieurs félicitations, en particulier sur l'accueil.

Annexe : fiches bibliothèques de quartier 2009

	Capucins 300m²	**Châtelet** 780 m²	**Gd'Mare** 456 m²	**Parment** 540 m²	**Saint Sever** 1680 m²	**Total**
Ouverture / semaine	19 heures	19 heures	18h 30	33 heures	25 heures	
Collections						
Livres	31 952	25 375	25 317	27 077	35 490	145 211
CD et livres sonores	36	2 698	14	50	13 367	16 165
DVD	0	143	0	0	89	232
Partitions	0	0	0	0	534	534
Braille	0	0	0	0		0
Total hors périodiques	**31 988**	**28 216**	**25 331**	**27 127**	**49 480**	162 142
Nb abts A	62	56	51	50	82	301
Nb abts J	15	21	24	31	20	111
Total abts	**77**	**77**	**75**	**81**	**102**	412
Inscrits	**1 892**	**952**	**1 296**	**4 217**	**4 309**	12 666
Passages	**non équipé**	**23 629**	**20 870**	**83 284**	**?**	127 783
Prêts	61 343	45 299	43 251	102 984	155 220	408 097