

École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

médiathèque la Durance une enquête de satisfaction

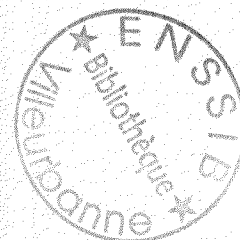
**mémoire d'étude
pour le diplôme de conservateur de bibliothèque**

par Carole Tatat, DCB 8
sous la direction de Monsieur Jean-Loup LEREBOURS,
directeur de la médiathèque d'Arles
année 2000.



École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

médiathèque la Durance : une enquête de satisfaction



**mémoire d'étude
pour le diplôme de conservateur de bibliothèque**

par Carole Tatat, DCB 8
sous la direction de Monsieur Jean-Loup LEREBOURS,
directeur de la médiathèque d'Arles
année 2000.

1999
DCB
44

École Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques

médiathèque la Durance : une enquête de satisfaction

**mémoire d'étude
pour le diplôme de conservateur de bibliothèque**

par Carole Tatat, DCB 8 :

stage effectué sous la responsabilité de Madame Martine PRINGUET,
directrice de la médiathèque la Durance de Cavaillon ;
mémoire effectué sous la direction de Monsieur Jean-Loup LEREBOURS,
directeur de la médiathèque d'Arles
année 2000.

médiathèque la Durance : une enquête de satisfaction

multimedia library la Durance : a satisfaction survey

La médiathèque la Durance de Cavillon, ouverte depuis avril 1997, connaît un succès incontestable auprès de son public, qui ne cesse par ailleurs de s'élargir. C'est durant l'automne 1999 qu'une évaluation auprès de ses usagers a été effectuée, afin de faire un bilan de son fonctionnement et, sur cette base, d'améliorer les services actuels et en construire de nouveaux.

La Durance multimedia library in Cavillon , which opened in april 1997, has known an indisputable success with its public that goes on increasing. An estimate among its users was conducted during autumn 1999, in order to assess its functioning and therefore to improve present services and to build new ones.

Médiathèques ** France ** Cavillon (Vaucluse) ** Enquêtes
Bibliothèques ** France ** Cavillon (Vaucluse) ** Enquêtes
Livres et lecture ** France ** Cavillon (Vaucluse) ** Enquêtes

Je tiens à remercier Martine Pringuet et toute l'équipe de la médiathèque la Durance de Cavaillon, ainsi que Stéphanie Reymond - attachée de presse du Service Communication de la Ville de Cavaillon - , pour leur participation active et enthousiaste à ce travail ; Jean-Loup Lerebours pour son attention et ses conseils avisés ; et enfin Madame Soller et Monsieur Cotton, respectivement Responsable Informatique et Responsable du Service Économie de la Chambre de Métiers de Vaucluse, pour leur précieuse aide logistique.

Table des matières

Introduction	7
Première partie : Préparation de l'enquête	10
1. Les objectifs <i>a priori</i>	11
Le contexte	11
Les objectifs et la méthode globale	12
2. La réalisation du questionnaire	12
La construction du questionnaire	13
Les problèmes qui se sont posés et les choix qui se sont imposés	15
<i>Problèmes de contenu</i>	15
<i>Problèmes de méthode</i>	16
Calendrier de réalisation	17
3. Le choix du protocole et le calendrier	17
Choix du protocole	17
Échantillonnage	18
Calendrier de réalisation	19
Communication interne et externe	19
Deuxième partie : Le travail d'enquête : « médiathèque la Durance, qu'en pensez-vous ? »	20
1. Le questionnaire	20
2. Dépouiller les résultats sur le Sphinx	21
3. Analyser les données	22
Les questionnaires	22
Les données brutes, ou tris à plat	23
<i>Première rubrique : " pour commencer "</i>	23
<i>Deuxième rubrique : " la médiathèque et vous "</i>	26
<i>Troisième rubrique : " les manifestations à la médiathèque "</i>	35
<i>Quatrième rubrique : " pour terminer "</i>	36
Les tris croisés	38
<i>L'inscription</i>	38
<i>La réinscription</i>	38
<i>L'accès</i>	39
<i>L'accueil téléphonique</i>	39
<i>La Salle d'étude</i>	40
<i>Le nombre de places assises</i>	40
<i>L'écoute de CD</i>	40
<i>La consultation des bibliographies et des filmographies</i>	41
Troisième partie : Les résultats de l'enquête	42
1. Les usagers : qui sont-ils ?	42
2. Généralités sur la médiathèque et ses usagers	43
Premier contact	43
Fréquentation et habitudes	44
Inscription et non-inscription	44
3. Les usagers à l'intérieur de la médiathèque	45

Venir à la médiathèque	45
Se repérer dans la médiathèque.....	46
Rester à la médiathèque	47
Rechercher des documents.....	48
Consulter et emprunter.....	48
Évaluation des collections.....	49
Être renseigné et être conseillé : l'accueil de l'équipe.....	51
4. Les manifestations culturelles à la médiathèque	53
En être informé.....	53
Y participer.....	53
Les livres singuliers	54
Conclusion	55
Bibliographie	59
1. Conduire une enquête, éléments de méthodologie	59
2. Quelques spécificités de la Durance, à Cavaillon	60
La médiathèque et la constitution des collections	60
Les livres singuliers	60
3. Généralités	61

Introduction

La pratique des enquêtes auprès des publics, qu'elles soient quantitatives ou qualitatives, se répand de plus en plus.

Ainsi les bibliothèques – et à plus forte raison les médiathèques, du fait de leur caractère novateur en matière culturelle – y ont souvent, voire peut-être systématiquement, recours. De nombreux résultats sont donc déjà disponibles.

Pourquoi donc y ajouter ceux d'une nouvelle enquête de satisfaction auprès de usagers de la médiathèque la Durance de Cavaillon ?

Ce qui a motivé cette démarche peut se résumer d'une manière très pragmatique. Il s'agit avant tout d'une réponse à la demande spécifique formulée par la directrice de l'établissement, Martine Pringuet, qui souhaitait en effectuer une évaluation interne qui prendrait ainsi en compte la singularité de la médiathèque.

En effet, lorsque je l'ai rencontrée pour la première fois en mai 1999, l'une de ses préoccupations majeures était alors de se doter d'un outil d'évaluation précis pour mesurer le retentissement du fonctionnement de la médiathèque auprès de ses usagers, après quelques mois d'ouverture. Il s'agissait donc de se donner les moyens de mesurer leurs pratiques, c'est-à-dire de savoir comment ils la percevaient, comment ils l'utilisaient et ce qu'ils en attendaient. Car la médiathèque la Durance à Cavaillon présente la singularité d'être **une institution jeune** – elle a été inaugurée le 19 avril 1997 –, **novatrice** – la ville de Cavaillon ne bénéficiait pas vraiment de service de lecture publique jusqu'en 1993 –, et qui n'a cessé de rencontrer **un succès croissant** auprès du public depuis son ouverture. Il ne nous appartient pas de retracer ici l'histoire de sa mise en place, ainsi que l'organisation de l'établissement, présentées dans le compte-rendu du stage effectué durant l'automne 1999¹, mais bien plutôt de se concentrer sur la définition des objectifs et de la démarche employés pour mettre cette enquête en place, afin d'étayer les résultats recueillis d'un relief et d'une signification véritables.

Sonder les usagers de la médiathèque revenait, en termes plus techniques, à recenser l'offre, à évaluer comment elle est connue et appréciée, et enfin à cerner ses carences. Toutefois, cette démarche ne peut pas être assimilée à une sorte d'audit sur l'établissement, qui aurait alors eu pour objectif de déterminer, en fonction de la demande, de nouvelles orientations susceptibles de remettre en cause les choix fondamentaux de la médiathèque : l'enquête comporte en elle-même ses limites, et ne constitue qu'un outil d'évaluation des pratiques en cours, en vue de leur rééquilibrage. En aucun cas, elle ne peut se substituer aux choix bibliothéconomiques de l'équipe, aussi bien au niveau de l'offre en documents que de l'offre en services. Les bibliothèques et les médiathèques ont vocation à offrir un accès à la culture au plus grand nombre, et non pas à fonctionner comme des établissements prestataires de services "à la carte".

Par conséquent, ce compte-rendu d'enquête fera peut-être la part belle, aux yeux de certains, à la description de la mise en place du questionnaire et de la méthodologie générale par rapport aux strictes analyses des informations recueillies², mais la pratique a révélé que c'est dans cette réflexion proposée aux usagers, aux bibliothécaires, aux administrateurs et aux élus sur leur établissement qu'une ébauche de vérité sur les usages est apparue. Ce projet a effectivement permis de rencontrer et de questionner les différents acteurs de la lecture publique à Cavaillon, et plus précisément d'échanger, de manière extrêmement fructueuse, des avis avec tous les membres de l'équipe en place.

C'est en effet plus cette salutaire dynamique qui a suscité une réflexion sur le sens de ce travail et, de manière générale, sur le sens du travail en bibliothèque municipale, qui est le résultat premier de cette étude. Les résultats de l'enquête, quant à eux, n'ont que le mérite de formaliser des réponses à nos hypothèses, et ils ne demeurent que de simples indicateurs ponctuels, heureusement voués aux variations.

Ce travail se présente donc non pas comme un compte-rendu d'enquête, mais bien plutôt comme un compte-rendu sur le travail d'enquête.

¹ Voir TATAT (C.), *La médiathèque la Durance de Cavaillon, rapport de stage*, Villeurbanne : ENSSIB, 1999.

² Car, *a contrario*, il est dommage de constater que peu d'ouvrages offrent une description *technique* de la mise-en place d'une enquête.

Son traitement statistique ayant été effectué sur le logiciel Sphinx³, la présentation de ce mémoire suit donc tout naturellement la méthodologie préconisée par ses concepteurs⁴ :

- sera tout d'abord décrite la phase de mise en place du questionnaire,
 - sera ensuite présenté son traitement,
 - puis l'analyse des résultats en sera commentée,
- avant d'en tirer les conclusions, voire les prescriptions qui s'imposent.

³ De la société Sphinx-Développement.

⁴ L'ouvrage méthodologique de référence est celui de MOSCAROLA (J.), *Enquêtes et analyse de données*, Paris : Vuibert, 1990.

Première partie : Préparation de l'enquête

Cette enquête demandait une longue phase de préparation. Il était effectivement nécessaire de bien connaître, au préalable :

- le fonctionnement interne de la médiathèque,
 - du point de vue bibliothéconomique (quels en sont les principes d'acquisitions, l'organisation des collections, des prêts et des retours, quels sont les services offerts...),
 - du point de vue du fonctionnement des membres de l'équipe (quelles tâches sont dévolues à qui, et dans quelle mesure) ;
 - enfin du point de vue architectural (comment les espaces fonctionnent-ils dans le bâtiment) ;
- ses grands choix de politique documentaire et culturelle, ou " paris " en matière d'acquisitions et de choix de manifestations ;
- son implication dans les projets municipaux ou relevant de la politique et des manifestations culturelles locales ;
- et ses projets d'aménagement du bâtiment et de proposition de nouveaux services à moyen terme.

Car le but de ce travail, précis, s'apparentait à celui de François Rouet⁵ dans son enquête auprès des bibliothèques municipales :

« Il s'agissait de connaître les attentes du public afin de mieux y répondre et de susciter dans le même temps de nouvelles pratiques en développant l'animation. [car A]juréolés du succès indéniable qu'ils rencontrent auprès de leurs usagers, à travers leurs expériences et leurs innovations culturelles et sociales, les équipements pionniers servent souvent de " révélateurs " des besoins et des attentes du public. »

⁵ ROUET (F.), La grande mutation des bibliothèques municipales, Paris : Argos, 1998, p. 23.

1. Les objectifs a priori

Le contexte

Il est nécessaire de rappeler que la médiathèque la Durance, depuis son ouverture, présente un taux d'inscription de 40% pour les cavallonnais – alors que la moyenne nationale est de 18% pour les communes équipées –, et qu'elle enregistre de plus en plus d'inscriptions auprès des habitants des communes voisines⁶.

Néanmoins⁷, selon les termes de François Rouet,

« le traditionnel indicateur du nombre de prêts – voire d'inscrits – perd beaucoup de sa pertinence significative d'une population non inscrite ».

Ce chiffre n'a en effet qu'une valeur relative, car la médiathèque connaît une affluence qui ne peut se réduire à la fréquentation des inscrits. De nombreux usagers y viennent pour consulter des documents, travailler ou faire des recherches sans pour autant être inscrits. La connaissance des pratiques des usagers ne peut donc pas être assimilée à l'analyse des données statistiques enregistrées sur Orphée, le logiciel de gestion de l'établissement. Par ailleurs, l'enregistrement des passages⁸ aux portes de la médiathèque est également trop global pour être significatif en lui-même. Il n'acquiert de sens que relativement à ses propres variations ou à des comptages similaires dans d'autres établissements.

C'est donc après avoir pris en compte de ces différentes réalités que la mise en place et le passage d'un questionnaire auprès de tous les usagers trouvaient toute leur pertinence.

⁶ Il est difficile d'en évaluer le nombre actuellement, car cette observation s'est confirmée durant la période réalisation de l'enquête.

⁷ *Op. cit.*, p.46.

⁸ Du 7 septembre 1999 au 7 octobre 1999, le compteur a enregistré 26389 passages, ce qui permet d'évaluer le nombre mensuel de visites d'usagers à 13000.

Les objectifs et la méthode globale

Les objectifs étaient donc, dès le départ, clairement définis : il s'agissait de cerner d'abord les pratiques des usagers, puis leurs attentes qui restaient insatisfaites.

La méthode retenue, pour mener cette entreprise à bien, s'articule en trois phases :

- tout d'abord, recenser l'offre actuelle, afin de savoir :
 - si elle est connue,
 - si elle est appréciée,
 - et comment elle est appréciée ;
- évaluer ensuite les attentes des usagers ;
- et, enfin, circonscrire les manques.

Cette démarche permettait alors de construire un questionnaire – c'est-à-dire l'élément central d'une enquête –, ayant pour but de donner à la médiathèque les moyens d'améliorer ses services aux usagers, en suggérant une évaluation de l'existant et des réajustements sur celui-ci, ainsi que la mise en place de nouveaux services.

2. La réalisation du questionnaire

La réalisation du questionnaire a été, de loin, la partie la plus longue de ce travail. Elle supposait, au préalable, un travail de lecture de la littérature professionnelle, une observation *in situ*, et des entretiens avec l'ensemble des membres de l'équipe pour repérer et résoudre les problèmes qui se posaient.

Venait ensuite le moment de sa rédaction, par étapes progressives, incluant un test auprès de quelques usagers "choisis", en prenant en compte les différentes difficultés qui n'ont pas manqué de surgir.

La construction du questionnaire

Au départ de cette enquête, la recherche bibliographique a imposé trois références : les travaux de Marianne Briault et de Franck Mei à la médiathèque d'Arles⁹, et celui de François Rouet sur les bibliothèques municipales¹⁰.

Mais il était nécessaire, du point de vue méthodologique, d'avoir accès, au-delà des simples compte-rendus, aux questionnaires eux-mêmes. Ceci a été possible pour l'enquête de Marianne Briault et pour celle de François Rouet, respectivement par l'intermédiaire de l'ENSSIB et du centre de documentation de la Direction du Livre et de la Lecture, mais celui relatif à l'enquête de Franck Mei s'est malheureusement avéré introuvable.

Le questionnaire initial s'est ainsi largement inspiré des deux premiers documents.

La norme¹¹ donne, quant à elle, des indications générales et n'en ont été retenues que celles ayant trait au degré de satisfaction des usagers (opinion, services et installation). Il ne nous appartenait pas, d'ailleurs, de faire une enquête " normalisée " – car elle n'a pas vocation à rentrer dans un *corpus* comparatif –, mais bien plutôt une enquête " sur-mesure " pour la médiathèque la Durance.

La seconde grande base de référence pour la construction du questionnaire a été, pour ma part, une **participation effective** à toutes les tâches de service public, dans la section Adultes, pendant les horaires d'ouverture, durant une semaine entière.

Cette expérience concrète permettait une observation – que les ethnologues qualifieraient de participante – du fonctionnement de l'équipe et du comportement des usagers. Il est effectivement difficile, hors de ce contexte, de se faire une représentation exacte, ou tout du moins précise, de ce qu'est un établissement. C'est par la pratique que l'on découvre quels sont les usages qui semblent acquis, et quels sont ceux qui posent problème. Il m'était donc nécessaire de me mettre à l'écoute complète du pu-

⁹ Publiées ensemble dans BRIAULT (M.), LEBLOND (C.), MEI (F.), REYMOND (V.), *Les médiathèques et leurs publics*, Villeurbanne : ENSSIB, 1994.

¹⁰ *Op. cit.*

¹¹ ISO 11620 : 1998, *Indicateurs de performance des bibliothèques, norme française.*

blic, afin de noter, sur le vif, quelles étaient les questions et les demandes qui se renouvelaient, et quelles étaient les attitudes des usagers dans la médiathèque.

Chacune de ces observations sont autant d'éléments qui trouvaient là une signification utile à la construction du questionnaire.

En parallèle, s'étaient noués :

- un dialogue privilégié avec la directrice de la médiathèque, qui avait repéré de nombreux points de questionnement ;
- et un échange tout aussi constant avec tous les membres de l'équipe, lesquels, informés des objectifs de l'enquête lors d'une réunion de service, faisaient alors part de leurs propres interrogations, des problèmes spécifiques à chaque section ou à l'établissement en général, en prolongeant et en affinant ainsi la période initiale d'observation.

De ces trois démarches menées de front a abouti un premier projet de questionnaire qui tentait de faire, sur le modèle des questionnaires de Marianne Briault et de François Rouet, une collation exhaustive de toutes les remarques enregistrées¹².

Six versions successives, progressivement réorganisées et apurées, ont été proposées à la directrice de l'établissement et aux membres de son équipe, afin qu'ils fassent part de leurs critiques et suggestions.

À l'issue de ce premier travail de réajustements successifs, un questionnaire-test¹³ a été arrêté, puis passé auprès de cinq personnes ayant une bonne connaissance de l'établissement, pour évaluer sa cohérence et son degré de lisibilité, et pour mesurer le temps nécessaire à son passage auprès d'une personne. Cette version a parallèlement été présentée au Maire de Cavaillon, à l'élue à la Culture et au secrétaire général de la ville. : c'est donc également sous couvert de l'approbation de l'autorité de tutelle que le projet a été bâti.

¹² Voir en annexes, pp. iii-xiii.

¹³ Voir en annexes, pp. xiv-xxiv.

Après en avoir déterminé la forme définitive, la médiathèque a fait mettre en page le questionnaire, afin qu'il se présente matériellement comme " léger ", en ne dépassant pas une page de format A3 *recto verso*, pliée en deux¹⁴. : cette simple précaution s'avère effectivement nécessaire pour ne pas effrayer ou décourager les personnes interrogées.

Les problèmes qui se sont posés et les choix qui se sont imposés

Divers problèmes se sont posés durant l'élaboration du questionnaire, autant pour la détermination de son contenu que du point de vue méthodologique.

Problèmes de contenu

Tout d'abord, comment traiter les sections Jeunesse et Musiques ?

Fallait-il proposer, dans le premier cas, un mini-questionnaire destiné aux enfants et aux accompagnateurs des enfants ? Fallait-il, de manière générale, distinguer les questions relatives aux pratiques en fonction des supports (CD, usuels de référence, cédéroms...) ?

Après réflexion, c'est une solution plus conforme à l' " esprit médiathèque " qui a été retenue, en proposant une liste des documents de l'établissement par grandes catégories (quotidiens, revues d'actualité, revues d'information et de réflexion, revues de loisirs, bandes dessinées, littérature, art, cinéma-photographie, sciences et techniques, histoire, sciences humaines, jeunesse et musique) à estimer selon trois critères d'appréciation (offre satisfaisante, offre insatisfaisante, sans avis)¹⁵.

Ensuite, comment traiter l'Accueil ?

L'Accueil s'est révélé être, au fil des entretiens avec Martine Pringuet, le service le plus fragile de la médiathèque. Il était donc absolument nécessaire de questionner les usagers à ce propos afin de le réorganiser, et quatre questions y sont consacrées (numérotées 14,15 16 et 17).

¹⁴ Voir en annexes, pp xxv-xxix.

¹⁵ Voir question n° 31.

Et comment traiter la Salle d'étude ?

La Salle d'étude est un lieu particulier, tant par sa fréquentation que par son fonctionnement. Elle donne accès aux documents qui ne peuvent être consultés que sur place (les encyclopédies, les dictionnaires et de nombreux cédéroms), et offre également des services spécifiques, comme la possibilité d'utiliser un photocopieur et un poste informatique pour la bureautique. Il était tout aussi nécessaire de questionner les usagers sur leurs attentes précises quant à ce service. Six questions y font référence (20, 21, 22, 23, 24 et 25), dont deux qui y sont entièrement consacrées (21 et 22).

Enfin, comment traiter les questions relatives à l'installation d'accès Internet dans la médiathèque ?

La Durance envisage de mettre en place des accès dans le courant de l'an 2000. Pour mieux évaluer l'attente des usagers en la matière, deux questions y sont consacrées (39 et 40).

Problèmes de méthode

Que choisir ? Des questions ouvertes ou fermées ?

Pour plus de facilité lors du traitement informatique, et peut-être au détriment d'une certaine finesse dans les réponses, il a été décidé de supprimer toutes les questions ouvertes, de fermer les questions retenues le plus possible, et de créer des questions optionnelles.

À qui passer ce questionnaire ?

La médiathèque est ouverte bien sûr à tous, mais il a semblé sage de restreindre la population interviewée aux seuls usagers de plus de 14 ans, âge limite pour les inscriptions scolaires.

Comment l'effectuer l'échantillonnage ?

Deux méthodes opposées se proposaient:

- soit laisser les questionnaires en libre accès et attendre que les usagers y répondent de leur propre gré ;
- soit faire un choix aléatoire en décidant d'interroger, par exemple, une personne sur dix sortant de la médiathèque.

Mais les deux présentent chacune des inconvénients. La première induit le risque des partis pris : seules les personnes très enthousiastes ou très mécontentes risquent de prendre la peine de répondre ; elle exclut aussi tous les usagers ayant un rapport difficile à l'écrit. La seconde, même si elle est statistiquement plus fiable, pose des problèmes d'organisation. Un seul enquêteur ne peut y suffire, or la médiathèque n'a pas une équipe suffisamment nombreuse pour réaliser ce travail¹⁶. Par conséquent, c'est une combinaison des deux qui a été adoptée pour déterminer les protocoles d'entretien.

Calendrier de réalisation

Tâche à effectuer	Période allouée
Période d'observation	Semaine du 31 août au 4 septembre 1999
Documentation et rédaction du premier questionnaire	Semaine du 6 au 11 septembre 1999
Travail avec l'équipe, rédaction des questionnaires successifs et du questionnaire-test	Semaines du 14 septembre au 2 octobre 1999
Test	Semaine du 3 au 8 octobre 1999
Rédaction du questionnaire définitif, mise en forme et reprographie	Entre le 9 et le 11 octobre 1999

3. Le choix du protocole et le calendrier

Une fois le questionnaire achevé, restait à organiser matériellement le passage de l'enquête, c'est-à-dire à en déterminer les protocoles.

Choix du protocole

Les questionnaires ont donc été diffusés de deux manières auprès des usagers :

¹⁶ Voir BRIAULT (M.), *Usages et usagers de la médiathèque municipale d'Arles, début d'une enquête de public*, Villeurbanne : ENSSIB, 1995, p. 54.

La médiathèque de Cavaillon étant ouverte 32 heures par semaine, un calcul similaire à celui de Marianne Briault (effectué sur la base de trois questionnaires passés à l'heure en moyenne) supposerait qu'une personne se charge de faire passer ceux-ci à temps plein durant un peu plus de deux semaines.

- les uns en **libre accès**, en divers points de la médiathèque (entrée, salle d'Actualités, salle Adultes, section Jeunesse, Salle d'étude, section Musiques) ;
- les autres en **entretien direct**, en période d'affluence, auprès d'usagers choisis de manière aléatoire.

La proportion est d'environ 2/3 en libre accès pour 1/3 en entretien direct, du fait de la difficulté matérielle à réaliser ce travail selon des normes strictes.

L'enquête a été en général bien accueillie, le libre accès étant nettement préféré par les usagers, pour des questions de temps... ou de timidité. L'entretien direct se révèle, quant à lui, beaucoup plus délicat, car il est très difficile de demeurer dans les limites strictes du questionnaire avec des usagers qui ont l'habitude de *parler* avec les bibliothécaires. Souvent, ces entretiens prenaient des sentiers détournés, et faisaient l'objet de discussions annexes, que je ne considérais pas devoir interrompre, même si la rigueur statistique devait en souffrir.

Échantillonnage

Il y a environ 9700 inscrits à la médiathèque la Durance, ce qui permet d'évaluer à 12000 le nombre d'usagers.

Par conséquent, selon l'évaluation faite par Marianne Briault pour la médiathèque d'Arles¹⁷, un échantillonnage représentatif des usagers suppose qu'environ 200 questionnaires soient passés.

Par ailleurs, ayant choisi de laisser une partie des questionnaires en libre accès, aucune consigne n'a été retenue quant au *moment* de passage du questionnaire. Ceux-ci, comme les questionnaires passés en entretien direct, ont été proposés aux usagers pendant toutes les plages horaires d'ouverture¹⁸.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Le mardi de 13h00 à 19h00, les mercredi et samedi de 10h00 à 18h00 et les jeudi et vendredi de 13h00 à 18h00.

Calendrier de réalisation

Tâche à effectuer	Période allouée
Passage des questionnaires	<ul style="list-style-type: none">• semaine du 12 au 16 octobre 1999• semaine du 19 au 23 octobre 1999• semaine du 26 au 29 octobre 1999
Enregistrement des données sur le Sphinx	<ul style="list-style-type: none">• les 3 et 4 novembre 1999• le 8 novembre 1999
Préparation du traitement des données sur le Sphinx	<ul style="list-style-type: none">• semaine du 8 au 12 novembre 1999
Analyse des données sur le Sphinx	<ul style="list-style-type: none">• le 15 novembre 1999
Rédaction du compte-rendu d'enquête	<ul style="list-style-type: none">• à partir du 16 novembre 1999

Communication interne et externe

La communication de l'avancement du travail auprès de l'équipe s'est faite, bien sûr et avant tout, de manière informelle, lors de discussions ; mais elle s'est aussi faite de manière plus formelle, lors de présentations orales ou écrites¹⁹, en réunion de service, ou par la diffusion de documents internes.

Le public a été, quant à lui, informé par voie d'affichettes collées à l'intérieur de la médiathèque, et présentant les objectifs de l'enquête et son calendrier de réalisation²⁰ ; et également par la presse locale, écrite et radiophonique, à l'issue d'une conférence presse annonçant le début de ce travail le mercredi 6 octobre 1999²¹.

¹⁹ Voir en annexes, pp xxxiv-xxxvi.

²⁰ Voir en annexes, pp xxx-xxxiii.

²¹ Voir en annexes, pp xi.

Deuxième partie : Le travail d'enquête : « médiathèque la Durance, qu'en pensez-vous ? »

Cette partie de l'enquête est de loin la plus longue mais également la moins difficile, car il suffit alors de " dérouler " un menu déjà établi.

1. Le questionnaire

Tout d'abord, le questionnaire se présente, après une courte introduction rappelant mon rôle et les objectifs de l'enquête, sous la forme d'une série de 49 questions, divisées en quatre grandes rubriques successivement intitulées :

- " **pour commencer...** ", qui comporte neuf questions relatives au mode et à la date de connaissance de l'établissement, aux impressions qu'il a tout d'abord suscitées, à la fréquence des visites, aux horaires d'ouverture, à son influence sur les habitudes culturelles, et à l'inscription ou la non-inscription ;
- " **la médiathèque et vous** ", la plus longue, avec 25 questions détaillant le rapport de l'usager à l'établissement, et regroupées en six sous-rubriques :
 - " *y venir* ", avec quatre questions concernant l'accès à la médiathèque et ses périodes d'ouverture ;
 - " *s'y repérer* ", avec six questions concernant l'accueil et le repérage dans le bâtiment et dans les collections ;
 - " *y rester* ", avec six questions détaillant les espaces favoris, le nombre de places disponibles dans chacun, et le confort qu'ils proposent ;
 - " *rechercher des documents* ", avec deux questions cherchant à mesurer les usages concernant la recherche documentaire ;
 - " *consulter/emprunter* ", avec sept questions concernant le nombre, la répartition et la durée des prêts²², l'appréciation des collections et les usages spécifiques sur place (visionnement de films, écoute de CD...) ;

²² Questionner des non-inscrits à ce propos peut paraître à première vue singulier, mais il apparaît très nettement que tous les usagers ont un avis à ce sujet, et que cet avis peut parfois motiver une non-inscription.

- " *y être renseigné, y être conseillé...* ", avec six questions relatives à l'information dans la médiathèque et à la mise en place d'Internet ;
- " **les manifestations à la médiathèque** ", qui se découpe en quatre questions sur l'action culturelle de l'établissement ;
- et " **pour terminer** ", qui est consacrée à l'identification de la personne interviewée, avec cinq questions (sexe, classe d'âge, lieu de résidence, niveau d'étude, profession).

Le passage des questionnaires s'est effectué sur trois semaines, c'est-à-dire sur une durée équivalente à la durée de prêt des documents, de manière à toucher le maximum d'utilisateurs, en partant du principe qu'une grande part des inscrits, en empruntant des documents, viendrait certainement au moins une fois à la médiathèque durant cette période.

2. Dépouiller les résultats sur le Sphinx

Cette partie du travail est, de manière peut-être inattendue, l'une des plus significatives de la spécificité du travail dans le cadre territorial.

En effet, les contraintes matérielles liées au temps de réalisation du travail, et à la nécessaire lenteur du passage des questionnaires à proprement parler m'empêchaient d'envisager de traiter les résultats bruts sur les postes de l'ENSSIB équipés du logiciel, dans la mesure où il aurait été difficile d'effectuer ce travail une seule fois, lors d'une " session intensive ", fut-elle de plusieurs jours. Il est en effet primordial, du point de vue méthodologique, de se donner la possibilité d'avoir un regard en retour, et donc forcément correcteur, sur les traitements statistiques effectués.

C'est la raison pour laquelle je me suis efforcée de trouver un partenariat *local*, avec une institution qui, possédant ce logiciel, me permettrait de l'utiliser dans ses locaux. Assez rapidement, ces démarches ont abouti, et j'ai pu bénéficier de l'aide gracieuse du Service Économique de la Chambre de Métiers du Vaucluse, à Avignon. Il s'agissait donc d'une sorte de partenariat, même s'il restait informel, entre deux institutions locales.

La mise en forme de la grille de saisie des données s'est effectuée à Avignon sur une période trois jours ; et le traitement de celles-ci sur une journée.

Les données ont été analysées de la manière la plus simple et la plus pragmatique possible.

Deux grandes opérations ont été retenues :

- **le tri à plat**, à savoir le décompte des réponses question par question,
- **et les tris croisés**, ou la mise en relation de deux items du questionnaire.

3. Analyser les données

Le taux de réponses à l'enquête est déjà, en lui-même, significatif.

Il permet une première évaluation de l'intérêt que les usagers portent à leur médiathèque, en enregistrant leur participation effective à ce travail.

Les questionnaires

500 questionnaires ont été distribués ou passés, et 218 d'entre eux ont été recueillis (soit 43,6% du total distribué) dans les temps impartis selon la fréquence suivante :

	questionnaires recueillis	% par rapport au total
semaine 1	104	45,6%
semaine 2	90	39,5%
semaine 3	34	14,9%
total	228	100%

- Ainsi, la grande majorité des questionnaires (45,6%) a donc été passée durant la première semaine, ce qui s'explique peut-être par l'information préalable qui avait été faite, environ trois semaines à l'avance.
- La seconde semaine a enregistré des résultats qui demeurent assez comparables, une fois le bénéfice de l'effet de nouveauté dépassé (39,5%).
- La dernière semaine n'a enregistré que 15% du total des questionnaires rendus. Deux raisons peuvent être invoquées ici : d'une part, l'objectif initial des 200 ques-

tionnaires était presque atteint et, d'autre part, cette semaine était une semaine courte, dans la mesure où le jeudi 11 novembre était férié. La fréquentation de la médiathèque était donc assez réduite à partir de ce jour là, par rapport à la normale.

Sur les 228 questionnaires recueillis, 184 étaient exploitables, soit 80,7% du total recueilli, ce qui est un taux plutôt satisfaisant.

Ces données permettent également de relativiser les difficultés inhérentes à la méthode de passage des questionnaires en libre accès, notamment le risque de trouver des questionnaires inexploitables. Elle fonctionne globalement assez bien, car seulement 12,3% l'ensemble de ceux-ci ne l'étaient pas.

En revanche, cette méthode suppose de mettre à disposition un grand nombre d'exemplaires du questionnaire. Pour 228 questionnaires recueillis, 500 ont été distribués, soit plus du double...

Les données brutes, ou tris à plat

Première rubrique : " pour commencer "

Question 1 : *Comment avez-vous connu la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
Par l'information municipale.	77	42%
Par la presse.	37	20%
Par des membres de ma famille ou des amis.	69	38%
Par des collègues ou des professeurs.	19	10%
Total observé	184	ns²³

²³ ns : non significatif. Le total est souvent supérieur à 100, dans la mesure où certaines questions offraient la possibilité d'une réponse à choix multiple.

Question 2 : *Quand êtes-vous venu(e) pour la première fois à la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponses.	1	1%
Il y a moins de 6 mois.	23	13%
Cela fait entre 6 mois et 1 an.	12	7%
Il y a plus d'1 an.	39	21%
Dès l'ouverture ou presque.	109	59%
Total observé	184	100%

Question 3 : *Quelle impression avez-vous eue lors de votre première visite à la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
J'ai été dérouté(e) ou dépassé(e).	9	5%
J'ai été déçu(e).	9	5%
J'ai été satisfait(e).	151	82%
Cela ne m'a fait aucune impression particulière.	15	8%
Total observé	184	100%

Question 4 : *Combien de fois en moyenne venez-vous à la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
Au moins une fois par semaine.	81	44%
Au mois une fois par mois.	77	42%
Moins souvent ou irrégulièrement.	26	14%
Total observé	184	100%

Question 5 : *L'ouverture de la médiathèque a-t-elle modifié vos habitudes culturelles (lecture, visionnement de films, écoute de disques...)?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	93	51%
Non.	91	49%
Total observé	184	100%

Question 6 : *Êtes-vous inscrit(e) à la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	159	86%
Non.	25	14%
Total observé	184	100%

Question 7 (posée si la réponse à la question 6 est négative) :

Pourquoi ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	159	86%
L'inscription est trop chère.	16	9%
Je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents.	1	1%
La durée de prêt est trop courte.	4	2%
Les formalités d'inscription sont trop compliquées.	5	3%
Total observé	184	ns

Question 8 (posée si la réponse à la question 6 est négative) :

Avez-vous déjà été inscrit(e) à la médiathèque ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	159	86%
Oui.	6	3%
Non.	19	10%
Total observé	184	100%

Question 9 (posée si la réponse à la question 8 est affirmative) :

Pourquoi ne vous êtes-vous pas réinscrit(e) ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	178	97%
L'inscription est trop chère.	4	2%
Je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents.	0	0%
La durée de prêt est trop courte.	3	2%
Les formalités d'inscription sont trop compliquées.	0	0%
Total observé	184	ns

Deuxième rubrique : " la médiathèque et vous "

- " y venir... "

Question 10 : Comment, à votre avis, accède-t-on à la médiathèque de la ville ?

	Nombre cité	Fréquence
Facilement.	172	93%
Difficilement.	12	7%
Total observé	184	100%

Question 11 (posée si la réponse à la question 10 est négative) :

L'accès est difficile parce que :

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	172	93%
...sa signalisation n'est pas assez visible.	8	4%
...le parking n'est pas assez grand.	5	3%
...il y a une trop longue distance à parcourir pour arriver à l'entrée.	5	3%
Total observé	184	ns

Question 12 : La médiathèque est ouverte toute l'année. Qu'en pensez-vous ?

	Nombre cité	Fréquence
C'est tout à fait satisfaisant.	182	99%
Cela me semble inutile à certaines périodes (vacances scolaires).	2	1%
Total observé	184	100%

Question 13 : Pensez-vous que les horaires d'ouverture sont adaptés à vos besoins ?

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	89	48%
Non, je préférerais que la médiathèque ouvre plus tôt dans la journée.	37	20%
Non, je préférerais que la médiathèque ouvre plus tard dans la journée.	25	14%
Non, je préférerais que la médiathèque ouvre aussi le dimanche.	17	9%
Non, je préférerais que la médiathèque ouvre aussi le lundi.	41	22%
Non, je préférerais que la médiathèque ouvre aussi le dimanche et le lundi.	19	10%
Total observé	184	ns

- " s'y repérer..."

Question 14 : Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ?

	Nombre cité	Fréquence
Il est suffisant.	176	96%
Il est insuffisant.	8	4%
Total observé	184	100%

Question 15 (posée si la réponse à la question 14 est négative) :

Pourquoi le trouvez-vous insuffisant ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	176	96%
Il est trop souvent occupé.	3	2%
L'attente est trop longue.	4	2%
Je n'obtiens pas les renseignements que je souhaite.	2	1%
Total observé	184	ns

Question 16 : Que pensez-vous du bureau d'accueil à l'entrée de la médiathèque ?

	Nombre cité	Fréquence
Je ne sais pas à quoi il sert.	68	37%
Les informations que l'on y donne ne sont pas assez complètes, et ne m'aident pas à m'orienter.	5	3%
J'en suis satisfait(e).	111	60%
Total observé	184	100%

Question 17 : Aimerez-vous qu'il offre les services suivants ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	47	26%
Quelqu'un en permanence pour me renseigner.	48	26%
Des guides de la médiathèque, présentant ses collections et les manifestations qu'elle organise.	86	47%
Des informations sur la vie pratique (horaires des transports, téléphones utiles...).	37	20%
Total observé	184	ns

Question 18 : Comment vous repérez-vous à l'intérieur de la médiathèque ?

	Nombre cité	Fréquence
Je demande conseil aux bibliothécaires.	76	41%
J'utilise la signalisation dans les salles.	81	44%
J'utilise les étiquetages des rayons (romans, fonds local, jazz...).	106	58%
J'utilise la numérotation des rayons (700 pour les arts, 200 pour la religion...).	35	19%
J'utilise la brochure " comment s'orienter ? " disponible à l'Accueil.	10	5%
Je me repère difficilement.	13	7%
Total observé	184	ns

Question 19 : Les documents sont rangés de manière thématique, quel que soit le support (livre, CD, film...). Estimez-vous que ce mode de rangement vous permet ou vous a permis de découvrir des documents que vous ne connaissiez pas (par exemple des ouvrages sur le cinéma lors d'une recherche de films, ou bien un film documentaire sur un sujet qui vous intéressait) ?

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	151	82%
Non.	33	18%
Total observé	184	100%

- " y rester..."

Question 20 : Lors de vos visites, où préférez-vous aller ?

	Nombre cité	Fréquence
Lire des journaux ou des revues en salle d'Actualités.	72	39%
En Salle d'étude.	36	20%
Dans la section Adultes.	108	59%
Dans la section Jeunesse.	38	21%
Dans la section Musiques.	76	41%
Total observé	184	ns

Question 21 : Pour vous, une visite à la médiathèque est l'occasion...

	Nombre cité	Fréquence
d'effectuer des travaux scolaires, universitaires ou professionnels.	61	33%
de rechercher des informations ou des services pratiques.	72	39%
de me divertir.	110	60%
Lorsque je viens, je n'ai pas d'intention précise.	42	23%
Total observé	184	ns

Question 22 : Que faites-vous en Salle d'étude ?

	Nombre cité	Fréquence
Je viens y travailler.	43	23%
Je viens utiliser les outils de référence (dictionnaires, encyclopédies, cédéroms...).	56	30%
Je viens utiliser le photocopieur.	9	5%
Je viens utiliser le poste informatique pour la bureautique.	8	4%
Je n'y vais pas.	112	61%
Total observé	184	ns

Question 23 (posée si la réponse à la question 22 n'est pas négative) :

Que pensez-vous de la Salle d'étude ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	112	61%
Elle est trop bruyante.	10	5%
Elle est suffisamment silencieuse.	43	23%
Elle offre des ressources documentaires suffisantes.	34	18%
Elle n'offre pas toutes les ressources documentaires dont j'aurais besoin.	22	12%
Le personnel de la médiathèque me conseille et m'informe bien.	32	17%
Le personnel de la médiathèque me conseille et m'informe mal.	4	2%
Total observé	184	ns

Question 24 : *Que pensez-vous du nombre de places assises pour lire, travailler, consulter des cédéroms, écouter des CD ou visionner des films à la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
Il est suffisant.	82	45%
Il est insuffisant.	35	19%
Je n'ai pas d'avis.	67	36%
Total observé	184	100%

Question 25 (posée si la réponse à la question 24 est négative) :

Dans quelle(s) section(s) n'y a-t-il pas assez de places assises ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	149	81%
Dans la salle d'Actualités.	14	8%
Dans l'autre salle Adultes.	15	8%
Dans la Salle d'étude.	10	5%
Dans l'espace Jeunesse.	4	2%
Dans l'espace Musiques.	2	1%
Total observé	184	ns

- "rechercher des documents..."

Question 26 : *Comment recherchez-vous des documents ?*

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	1	1%
Grâce aux ordinateurs mis à disposition dans les salles.	105	57%
En utilisant le Minitel, de l'extérieur.	1	1%
Je m'adresse aux bibliothécaires.	85	46%
Je regarde dans les rayons.	116	63%
Total observé	184	ns

Question 27 (posée si la question 26 a révélé un non-usage des outils informatiques) :

Si vous n'utilisez pas les ordinateurs ou le minitel, pouvez-vous préciser pourquoi ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse.	105	57%
Je ne savais pas que c'était possible.	7	4%
Cela me semble trop compliqué.	19	10%
Je préfère parler avec les bibliothécaires.	33	18%
Je regarde dans les rayons.	40	22%
Total observé	184	ns

- " consulter/emprunter... "

Question 28 : *On peut emprunter dix documents sur chaque carte, qu'en pensez-vous ?*

	Nombre cité	Fréquence
C'est suffisant.	164	89%
Ce n'est pas assez.	14	8%
C'est trop.	6	3%
Total observé	184	100%

Question 29 : *Que pensez-vous de la répartition des prêts entre les documents sur chaque carte ?*

	Nombre cité	Fréquence
Elle est satisfaisante.	112	61%
Je ne peux pas emprunter assez de CD.	10	5%
Je ne peux pas emprunter assez de vidéos.	43	23%
Je ne peux pas emprunter assez de cédéroms.	34	18%
Elle m'est indifférente.	22	12%
Total observé	184	ns

Question 30 : *On peut emprunter les documents durant trois semaines. Qu'en pensez-vous ?*

	Nombre cité	Fréquence
C'est bien.	140	76%
Ce n'est pas assez long.	41	22%
C'est trop long.	3	2%
Total observé	184	ns

Question 31 : Pour chacun des documents suivants, pouvez-vous préciser si vous trouvez l'offre satisfaisante, insatisfaisante, ou si vous n'avez pas d'avis à ce propos ?

	Nombre cité	Fréquence
Pour les quotidiens, satisfaisant.	87	47%
Pour les quotidiens, insatisfaisant.	16	9%
Pour les quotidiens, sans avis.	81	44%
Pour les revues d'actualité, satisfaisant.	93	51%
Pour les revues d'actualité, insatisfaisant.	15	8%
Pour les revues d'actualité, sans avis.	78	42%
Pour les revues d'information et de réflexion, satisfaisant.	75	41%
Pour les revues d'information et de réflexion, insatisfaisant.	26	14%
Pour les revues d'information et de réflexion, sans avis.	82	45%
Pour les revues de loisirs, satisfaisant.	82	45%
Pour les revues de loisirs, insatisfaisant.	22	12%
Pour les revues de loisirs, sans avis.	78	42%
Pour les bandes dessinées, satisfaisant.	84	46%
Pour les bandes dessinées, insatisfaisant.	27	15%
Pour les bandes dessinées, sans avis.	74	40%
Pour la littérature, satisfaisant.	106	58%
Pour la littérature, insatisfaisant.	37	20%
Pour la littérature, sans avis.	42	23%
Pour les documents d'art, satisfaisant.	78	42%
Pour les documents d'art, insatisfaisant.	30	16%
Pour les documents d'art, sans avis.	76	41%
Pour les documents sur le cinéma et la photographie, satisfaisant.	71	39%
Pour les documents sur le cinéma et la photographie, insatisfaisant.	34	18%
Pour les documents sur le cinéma et la photographie, sans avis.	78	42%
Pour les documents scientifiques, satisfaisant.	68	37%
Pour les documents scientifiques, insatisfaisant.	25	14%
Pour les documents scientifiques, sans avis.	91	49%
Pour les documents sur la vie pratique, satisfaisant.	66	36%
Pour les documents sur la vie pratique, insatisfaisant.	26	14%
Pour les documents sur la vie pratique, sans avis.	93	51%
Pour les documents sur l'histoire, satisfaisant.	69	38%
Pour les documents sur l'histoire, insatisfaisant.	28	15%
Pour les documents sur l'histoire, sans avis.	86	47%

<i>Pour les documents sur les sciences humaines, satisfaisant.</i>	64	35%
<i>Pour les documents sur les sciences humaines, insatisfaisant.</i>	34	18%
<i>Pour les documents sur les sciences humaines, sans avis.</i>	86	47%
<i>Pour les documents jeunesse, satisfaisant.</i>	82	45%
<i>Pour les documents jeunesse, insatisfaisant.</i>	13	7%
<i>Pour les documents jeunesse, sans avis.</i>	89	48%
<i>Pour les documents musicaux, satisfaisant.</i>	74	40%
<i>Pour les documents musicaux, insatisfaisant.</i>	41	22%
<i>Pour les documents musicaux, sans avis.</i>	69	38%

Question 32 : *Visionnez-vous des films documentaires à la médiathèque ?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	10	5%
Non, je préfère les emprunter.	80	43%
Non, je ne savais pas que c'était possible.	66	36%
Non, cela ne m'intéresse pas.	39	21%
Total observé	184	ns

Question 33 : *Écoutez-vous des CD en section Musiques ?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	42	23%
Non.	142	77%
Total observé	184	ns

Question 34 (posée si la réponse à la question 33 est négative) :

Pourquoi ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse	42	23%
Je ne savais que c'était possible.	46	25%
Je voudrais pouvoir écouter ce que je veux, et non pas les sélections proposées.	96	52%
Total observé	184	ns

- " y être renseigné, y être conseillé... "

Question 35 : *L'équipe de la médiathèque vous propose des sélections de documents sur les tables de présentation (sur le thème du Maroc ou des droits de la femme, récemment). Les utilisez-vous ?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	109	59%
Non.	75	41%
Total observé	184	100%

Question 36 : *Utilisez-vous les filmographies (La Maison, Sueurs froides) ou les bibliographies (La Liseraie...) ?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui.	44	24%
Non.	140	76%
Total observé	184	100%

Question 37 (posée si la réponse à la question 36 est négative) :

Pourquoi ?

	Nombre cité	Fréquence
Non-réponse	44	24%
Je ne savais pas.	75	41%
Cela ne m'intéresse pas.	65	35%
Total observé	184	100%

Question 38 : *Consultez-vous les panneaux d'information et les documents sur les manifestations culturelles dans la région ?*

	Nombre cité	Fréquence
Oui	144	78%
Non	40	22%
Total observé	184	100%

Question 39 : Actuellement, la médiathèque n'offre pas d'accès Internet à ses usagers. Ceci vous paraît-il ?

	Nombre cité	Fréquence
Sans importance.	66	36%
Plutôt dommage.	118	64%
Total observé	184	100%

Question 40 : Si la médiathèque offrait un accès Internet, pourquoi l'utiliserez-vous ?

	Nombre cité	Fréquence
Pour découvrir ce nouveau média.	59	32%
Pour effectuer des recherches sur des thèmes précis.	98	53%%
Pour utiliser la messagerie.	22	12%
Pour participer à des forums de discussion.	20	11%
Je ne l'utiliserais pas.	56	30%
Total observé	184	ns

Troisième rubrique : " les manifestations à la médiathèque "

Question 41 : La médiathèque organise des manifestations (conférences musicales, la Liseraie, l'heure du conte, polar, BD...). Y avez-vous déjà participé ?

	Nombre cité	Fréquence
Oui	51	28%
Non, je n'étais pas disponible.	60	33%
Non, je n'étais pas au courant.	46	25%
Non, cela ne m'intéresse pas.	27	15%
Total observé	184	100%

Question 42 : Connaissez-vous la Salle des livres singuliers ?

	Nombre cité	Fréquence
Oui	48	26%
Non	136	74%
Total observé	184	100%

Question 43 : La médiathèque organise, deux fois par an, des expositions de livres singuliers (dans la Salle des livres singuliers ou dans la " rue "). Prenez-vous le temps de les regarder ?

	Nombre cité	Fréquence
Oui	54	29%
Non, je n'y avais pas fait attention.	107	58%
Non, cela ne m'intéresse pas.	27	13%
Total observé	184	100%

Question 44 : Savez-vous que vous pouvez être informé(e) personnellement des manifestations de la médiathèque ?

	Nombre cité	Fréquence
Oui	36	20%
Non	148	80%
Total observé	184	100%

Quatrième rubrique : " pour terminer "

Question 45 : Vous êtes ?

	Nombre cité	Fréquence
Un homme	76	41%
Une femme	108	59%
Total observé	184	100%

Question 46 : Quel est votre âge ?

	Nombre cité	Fréquence
Entre 14 et 19 ans.	32	17%
Entre 20 et 29 ans ;	30	16%
Entre 30 et 59 ans.	100	54%
Plus de 60 ans.	22	12%
Total observé	184	100%

Question 47 : Quel est votre lieu de résidence ?

	Nombre cité	Fréquence
Cavaillon	96	52%
Une autre commune du Vaucluse.	74	40%
Une commune hors du Vaucluse.	14	8%
Total observé	184	100%

Question 48 : Quel est votre niveau d'études ?

	Nombre cité	Fréquence
Études primaires	13	7%
BEPC, CAP ou BEP	24	13%
Lycée	40	22%
BAC + 2	36	20%
BAC + 3	24	13%
Plus	47	26%
Total observé	184	100%

Question 49 : Quelle est votre profession ?

	Nombre cité	Fréquence
Agriculteur	1	1%
Artisan	0	0%
Commerçant	4	2%
Chef d'entreprise	3	2%
Profession libérale	3	2%
Cadre	10	5%
Enseignant	24	13%
Artiste	10	5%
Profession médicale	7	4%
Technicien	5	3%
Employé	22	12%
Ouvrier	1	1%
Étudiant	22	12%
Élève	20	11%
Mère/père au foyer	12	7%
Retraité	18	10%
Autre	22	12%
Total observé	184	100%

Les tris croisés

Cette option du logiciel Sphinx n'a été retenue dans cette enquête que pour affiner les réponses données aux questions " conditionnelles ", c'est-à-dire celles qui n'étaient posées que si la réponse à la question précédente impliquait des nuances.

L'inscription

Sont ici croisées la question 6 : « Êtes-vous inscrit(e) à la médiathèque ? » et, en cas de réponse négative, la question 7 : « Pourquoi ? ».

	Non-réponse.	L'inscription est trop chère.	Je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents	La durée de prêt est trop courte.	Les formalités d'inscription sont trop compliquées.	Total
Oui	159	0	0	0	0	159
Non	0	16	1	4	5	26
Total	159	16	1	4	5	185

La réinscription

Sont ici croisées la question 8 : « Avez-vous déjà été inscrit(e) à la médiathèque ? » et, en cas de réponse positive, la question 9 : « Pourquoi ne vous êtes-vous pas réinscrit(e) ? ».

	Non-réponse.	L'inscription est trop chère.	Je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents	La durée de prêt est trop courte.	Les formalités d'inscription sont trop compliquées.	Total
Non-réponse	159	0	0	0	0	159
Oui	0	5	0	3	0	7
Non	19	0	0	0	0	19
Total	178	4	0	3	0	185

L'accès

Sont ici croisées la question 10 : « Comment, à votre avis, accède-t-on à la médiathèque de la ville ? » et, en cas de réponse négative, la question 11 : « L'accès est difficile parce que... ».

	Non-réponse	Sa signalisation n'est pas assez visible.	Le parking n'est pas assez grand.	Il y a une trop longue distance à parcourir pour arriver à l'entrée.	Total
Facilement	172	0	0	0	172
Difficilement	0	8	5	5	18
Total	172	8	5	5	190

L'accueil téléphonique

Sont ici croisées la question 14 : « Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ? » et, en cas de réponse négative, la question 15 : « Pourquoi le trouvez-vous insuffisant ? ».

	Non-réponse	Il est trop souvent occupé.	L'attente est trop longue.	Je n'obtiens pas les renseignements que je souhaite.	Total
Il est suffisant.	176	0	0	0	176
Il est insuffisant.	0	3	4	2	9
Total	176	3	4	2	185

La Salle d'étude

Sont ici croisées la question 22 : « Que faites-vous en Salle d'étude ? » et, en cas de réponse non-négative, la question 23 : « Que pensez-vous de la Salle d'étude ? ».

	Non-réponse	Elle est trop bruyante.	Elle est assez silencieuse.	Elle offre suffisamment de ressources.	Elle n'offre pas assez de ressources.	Le personnel me conseille et m'informe bien.	Le personnel me conseille et m'informe mal.	Total
Je viens travailler.	0	8	26	19	12	19	1	85
Je viens utiliser les outils de référence.	1	7	34	31	15	29	2	119
Je viens utiliser le photocopieur.	0	1	6	5	2	5	2	21
Je viens utiliser le poste de bureautique.	0	2	4	5	1	6	0	18
Je n'y vais pas.	112	0	0	0	0	0	0	112
Total	113	18	70	60	30	59	5	355

Le nombre de places assises

Sont ici croisées la question 24 : « Que pensez-vous du nombre de places assises pour lire, travailler, consulter des cédéroms, écouter des CD ou visionner des films à la médiathèque ? » et, en cas de réponse négative, la question 25 : « Dans quelle(s) section(s) n'y a-t-il pas assez de places assises ? ».

	Non-réponse	Actualités	Adultes	Salle d'étude	Jeunesse	Musiques	Total
Il est suffisant.	82	0	0	0	0	0	82
Il est insuffisant.	1	13	15	10	4	2	45
Je n'ai pas d'avis.	66	1	0	0	0	0	67
Total	149	14	15	10	4	2	194

L'écoute de CD

Sont ici croisées la question 33 : « Écoutez-vous des CD en section Musiques ? » et, en cas de réponse négative, la question 34 : « Pourquoi? ».

	Non-réponse	Je ne savais pas que c'était possible.	Je voudrais pouvoir écouter ce que je veux...	Total
Oui	42	0	0	42
Non	0	46	96	142
Total	42	46	96	184

La consultation des bibliographies et des filmographies

Sont ici croisées la question 36 : « Utilisez-vous les filmographies ou les bibliographies ? » et, en cas de réponse négative, la question 37 : « Pourquoi? ».

	Non-réponse	Je ne savais pas.	Cela ne m'intéresse pas.	Total
Oui	44	0	0	44
Non	0	75	65	140
Total	44	75	65	184

Troisième partie : Les résultats de l'enquête

Il est nécessaire de présenter une synthèse de ces résultats bruts, afin de mieux les mettre en valeur, et de mieux mettre en relation les différentes informations.

Par ailleurs, l'utilisation des tris croisés n'ayant pas apporté beaucoup de valeur ajoutée dans l'analyse des résultats de cette enquête, il a semblé préférable de ne pas les commenter plus.

Pour présenter ces résultats, la population observée sera désignée sous le terme générique d' " usagers " .

1. Les usagers : qui sont-ils ?

Qui sont les usagers de la médiathèque la Durance ?

C'est la question à laquelle tentait de répondre la quatrième partie du questionnaire, intitulée " pour terminer "²⁴.

Il apparaît que ce sont en majorité de **femmes** (59%), qu'ils sont âgés de **30 à 59 ans** (c'est surtout cette tranche d'âge qui est représentée parmi les usagers pour 54%, avant les plus jeunes, avec 17% de 14-19 ans et 16% de 20-29 ans ; les plus de 60 ans sont, quant à eux, minoritaires avec 12%), qu'ils sont plutôt **cavaillonnais** (52%) et qu'ils ont généralement un **niveau scolaire relativement élevé et assez homogène** :

- 22% ont un niveau " lycée " ;
- 20% ont un niveau " BAC + 2 " ;
- 13% ont un niveau " BAC + 3 " :
- 13% ont un niveau " BEPC, CAP ou BEP " (13%)
- et ne petite majorité (26%) a un niveau d'étude supérieur à BAC + 3.

²⁴ Se référer, pour cette partie, aux tableaux pp. 36-37.

Peu d'usagers ont un niveau d'études primaires (7%).

En revanche, l'enquête ne décèle pas d'appartenance massive à un groupe socioprofessionnel donné. Seuls les enseignants, les employés, les étudiants, les élèves, les retraités et autres catégories présentent un poids statistique relativement comparable (entre 10 et 13% des usagers). Cette constatation trouve certainement son explication dans la structuration de ces groupes, reprise sur le logiciel Orphée mais mal adaptée aux réalités de terrain.

La médiathèque, en termes de " conquête de nouveaux publics ", devrait donc orienter ses efforts vers les populations en marge de ce portrait robot : ces dernières sont constituées, sans surprise, de personnes ayant un capital scolaire assez peu élevé ; mais également des personnes âgées de plus de 60 ans.

En revanche, elle présente un très bon taux d'attractivité au niveau géographique (48% des usagers sont des non-cavaillonnais), bénéficiant en partie des effets du sous-équipement des communes avoisinantes.

2. Généralités sur la médiathèque et ses usagers

La première partie du questionnaire, intitulée " pour commencer ", cherchait à évaluer les relations générales que les usagers entretiennent avec leur médiathèque²⁵.

Premier contact

Une majorité d'usagers ont connu la médiathèque par l'information municipale (42%) ou par leur famille ou des amis (38%). Il s'agit donc bien d'**une institution locale**, de " proximité ", qui s'inscrit dans la vie quotidienne de ses usagers et dans la ville.

Cet état de fait s'appuie également sur la constatation de leur **fidélité** : 59% déclarent y venir depuis l'ouverture, et on observe une sorte de reprise de la fréquentation de nouveaux usagers depuis six mois ((21% des personnes interrogées déclarent venir depuis plus d'un an, 13% des personnes interrogées déclarent venir depuis au moins six mois contre 7% seulement qui déclarent être usagers depuis plus de six mois).

Les usagers ont apprécié, à une forte majorité (82%) le nouvel établissement lorsqu'ils l'ont découvert.

Après plus de deux années de fonctionnement, la médiathèque la Durance jouit d'une très bonne image de marque auprès de ses usagers, ainsi que d'une excellente implantation dans la ville et dans les usages.

Fréquentation et habitudes

La médiathèque a incontestablement fidélisé son public, en lui apportant pour 51% des usagers, de nouvelles habitudes culturelles et pour 49%, le moyen de satisfaire d'anciennes habitudes de loisirs culturels ou de travail.

De plus, les usagers se révèlent non seulement fidèles, mais également **assidus** : 44% d'entre eux déclare venir au moins une fois par semaine, et 42% au moins une fois par mois.

La médiathèque a incontestablement fidélisé son public, en lui apportant pour une partie, de nouvelles habitudes culturelles et pour l'autre, le moyen de satisfaire d'anciennes habitudes de loisirs culturels ou de travail.

Inscription et non-inscription

Une très forte majorité des usagers (86%) est **inscrite** à la médiathèque.

Les usagers non-inscrits (14% d'entre eux) semblent avant tout, sur l'échantillon observé, rebutés par le **prix de l'inscription** (9% du total, qui représente néanmoins 61,4% des non-inscrits interrogés) et par une **durée de prêt** jugée trop courte (2% du total et 57,2% des non-inscrits interrogés).

Seuls 3% des usagers non-inscrits l'ont déjà été et n'ont pas renouvelé cette inscription, soit 24% des non-inscrits interrogés, contre 76% qui n'ont jamais été inscrits.

²⁵ Se référer, pour cette partie, aux tableaux pp. 23-25.

Les usagers de la médiathèque sont globalement satisfaits de leur établissement, mais la critique qu'ils y font est essentiellement liée au coût de l'inscription²⁶, qui pénalise les célibataires, les petites familles et les non-cavaillonnais.

Il est difficile de savoir, *a priori*, si la gratuité de l'inscription rendrait effective l'inscription des " non-inscrits en raison d'un coût trop élevé ". Mais il serait certainement intéressant de faire une sorte de test de gratuité, sur une période donnée, afin de voir si le nombre de nouveaux inscrits augmente, ou s'il reste le même.

3. Les usagers à l'intérieur de la médiathèque

La médiathèque est un lieu destiné au public. Il convenait donc de détailler ses usages pour mieux les connaître et les évaluer.

C'est ce que se proposait de faire la seconde partie du questionnaire, intitulée " la médiathèque et vous "²⁷.

Venir à la médiathèque

Les usagers sont massivement satisfaits (93%) de **l'accessibilité et de la localisation de la médiathèque** dans la ville.

Lorsque l'accès est jugé difficile, c'est par manque de signalisation (4% des personnes interrogées et 44,5% des mécontents), par manque de places dans le parking ou par trop grand éloignement de l'entrée (3% des personnes interrogées et 27,8% des mécontents).

À une écrasante majorité (99%), les usagers approuvent **l'ouverture continue** de la médiathèque.

De manière générale, les usagers sont satisfaits des **horaires d'ouverture** (48% des réponses), mais beaucoup souhaitent une ouverture plus tôt dans la journée (20%) et une ouverture le lundi (22%).

²⁶ Le coût de l'inscription annuelle est de 100 F par famille pour les cavaillonnais, et de 200 F pour les non-cavaillonnais.

²⁷ Se référer, pour cette partie, aux tableaux pp. 26-35.

L'ouverture le dimanche et l'ouverture plus tardive sont assez peu souhaitées (respectivement à 9% et à 14%).

Les usagers semblent assez satisfaits des conditions matérielles d'accès à la médiathèque. Les aménagements demandés concernent surtout les horaires et les jours d'ouverture : les usagers souhaiteraient l'ouverture le lundi, et un accueil plus matinal.

Se repérer dans la médiathèque

Le **repérage dans la médiathèque**, aussi bien dans le bâtiment qu'à travers les collections, s'effectue plutôt bien. Seule une minorité d'usagers déclare se repérer difficilement dans l'établissement (7%).

Une grande majorité (58%) utilise les étiquetages des rayons pour se repérer, avant d'utiliser la signalisation dans les salles (44%), de demander conseil aux bibliothécaires (41%), ou d'utiliser la classification Dewey (19%). La brochure disponible à l'entrée semble très peu utilisée (5%).

L'**accueil téléphonique** est jugé satisfaisant à 96%. Les usagers insatisfaits, très minoritaires, déplorent autant le fait que la ligne soit souvent occupée que l'attente infligée ou un déficit dans sa qualité.

Le **bureau d'accueil** est également jugé satisfaisant, à 60% : les principales critiques formulées à son encontre sont néanmoins sévères : 37% des usagers ne savent pas à quoi il sert. En revanche, une bonne part aimerait qu'il offre des guides de la médiathèque (47%), qu'il y ait quelqu'un en permanence pour assurer l'accueil (26%), et qu'il mette à disposition des informations pratiques (20%).

Le rangement multi-support est largement apprécié, reconnu comme permettant, à 82%, de découvrir des documents inattendus.

L'accueil, service repéré comme fragile par la direction, pose effectivement bon nombre de problèmes. Si les usagers se repèrent plutôt bien dans l'établissement grâce à la signalétique, il leur manque pourtant un lieu de référence solide, qui garantirait une présence permanente et la possibilité de se référer à une série de documents offrant

des renseignements sur la vie de la médiathèque et sur la vie culturelle ou pratique de la ville et de la région. Il est intéressant de noter, à cet égard, que certains documents d'orientation sont déjà disponibles à l'Accueil, mais qu'ils sont très peu utilisés (par 5% des usagers seulement). Ceux-ci ne sont donc pas assez bien mis en valeur, ou pas suffisamment explicites.

Un effort serait donc à consentir pour la réorganisation générale de ce service.

Rester à la médiathèque

Les sections les plus appréciées sont : l'espace Adultes (59%), la section Musiques (41%) et la salle d'Actualités (39%). La Salle d'étude et la section Jeunesse sont plus rarement citées (respectivement 20% et 21%).

La médiathèque est avant tout perçue comme un lieu de divertissement (60%), puis comme une source d'informations pratiques (39%), avant d'être un lieu de travail (33%).

Ainsi la Salle d'étude est utilisée par seulement 39% des usagers²⁸ pour consulter les outils de référence (30% des personnes interrogées), travailler (23%) et, de manière plus marginale, pour utiliser le poste informatique (4% du total et 11,1% des utilisateurs de cette Salle) ou le photocopieur (5% du total et 12,5% des utilisateurs de la Salle). Néanmoins, cette salle est très largement appréciée par ses utilisateurs, à tous points de vue. Elle est jugée plutôt silencieuse (23% des personnes interrogées, ou 59,7% de ses utilisateurs), bien achalandée (18%, ou 47,2%) et dotée d'un personnel compétent (17% ou 44,4%).

Le nombre de places assises dans l'établissement semble trop peu élevé. 45% des usagers seulement l'estime suffisant, et les autres soulignent un manque de place dans les salles de la section Adultes.

Cette étude révèle d'abord le succès des espaces Adultes. Cette donnée est pourtant à modérer par le fait que seuls les plus de 14 ans ont été interrogés, et qu'ils se trouvent, de fait, plutôt sensibilisés à l'offre dans ces espaces, car il faut rappeler que c'est

²⁸ Là encore, la somme des pourcentages est supérieure à 100, du fait des réponses multiples.

la section Jeunesse qui enregistre un très grand nombre de prêts et une très forte affluence dans l'établissement.

La Salle d'étude, séparée du reste du bâtiment, est également un succès : elle permet à la médiathèque d'être *aussi* un espace de travail.

Un réaménagement des espaces devrait donc prendre en compte prioritairement le manque de places en section Adultes, notamment en salle d'Actualités, qui connaît effectivement des pics d'affluence pour la consultation des journaux.

Rechercher des documents

La recherche documentaire s'effectue majoritairement par les postes de consultation à disposition dans les salles. En effet, les usagers semblent assez familiarisés avec les outils informatiques mis à leur disposition, et 57% d'entre eux les utilisent. Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, c'est plus pour des raisons d'habitudes personnelles que de méconnaissance du fonctionnement de ceux-ci : certains préférant souvent regarder dans les rayons (63%) ou, un peu plus rarement, discuter avec les bibliothécaires (46%).

En revanche, la recherche documentaire par minitel est très peu utilisée (1%).

Consulter et emprunter

Les supports spécifiques sont très peu consultés sur place : seulement 5% des usagers regardent des films documentaires sur place, et 23% écoutent de la musique. Les raisons de cet insuccès relatif sont :

- d'abord, la méconnaissance de cette possibilité par beaucoup (36% pour les vidéos et 25% pour les CD),
- pour les vidéos, il apparaît ensuite que beaucoup d'usagers préfèrent les emprunter (43%).
- et, pour la musique, nombreux sont ceux qui expriment l'envie de pouvoir écouter les disques de leur choix et non ceux des sélections hebdomadaires (52%).

Les choix de gestion des prêts sont généralement appréciés aussi bien pour le nombre²⁹ de documents prêtés (89% de satisfaits), que pour la répartition³⁰ de ceux-ci (61%) ou que pour la durée³¹ du prêt (76%).

Certains supports, en nombre restreint, ne peuvent pas être empruntés massivement, et c'est leur restriction en prêt que les usagers déplorent assez logiquement (23% pour les vidéos et 18% pour les cédéroms).

Quelques usagers déplorent également que la durée de prêt ne soit pas plus longue (22%).

De manière générale, la médiathèque devrait chercher à informer ses usagers sur les possibilités de consultation sur place, qui demeurent mal connues. Elle reste, dans la majorité des cas, associée au seul prêt des documents, dont les modalités sont, quant à elles, largement plébiscitées.

Toutefois, quelques problèmes demeurent.

- Tout d'abord, celui de l'écoute de CD à la demande. Dans la configuration actuelle, ni le matériel ni le personnel ne peuvent assumer ce service qui représente une charge de travail très lourde, et une automatisation suppose un investissement conséquent.
- Ensuite, la restriction des prêts sur les cédéroms, les films et les CD ne peut être levée tant que le fonds de roulement n'est pas suffisant.
- Il semblerait, enfin, que la consultation de vidéos documentaires sur place soit un usage qui n'est pas encore établi. Un programme de présentation des films documentaires pourrait certainement corriger ce dysfonctionnement.

Évaluation des collections

L'évaluation des collections est plutôt satisfaisante, avec des taux de satisfaction compris entre 35% et 58% selon les différentes collections.

De plus, cette évaluation se trouve en quelque sorte confirmée par les taux d'insatisfaction, assez peu élevés (de 8% à 22% selon les collections), et la part des

²⁹ 10 documents par carte.

³⁰ 1 cédérom, 3 CD, 1 vidéo et le reste en livres et revues pour chaque carte.

sans avis, élevée (de 23% à 48%), qui semble recouvrir l'avis de ceux qui n'ont pas éprouvé le besoin ou l'envie de découvrir d'autres domaines d'intérêt que ceux qui sont les leurs.

La constitution des fonds, faite de manière intégrale depuis l'ouverture de la bibliothèque provisoire puis de la médiathèque, semble bien répondre à la vocation encyclopédique des établissements de lecture publique, et tout aussi bien correspondre aux différentes attentes du public.

³¹ 3 semaines.

Être renseigné et être conseillé : l'accueil de l'équipe

Les tables de présentation de documents sont assez appréciées et utilisées (59%), alors que les filmographies et bibliographies ne le sont pas pour 76% des usagers. Ces documents demeurent inconnus pour 41% des usagers, ou jugés sans intérêt pour 35% d'entre eux.

Les panneaux d'information régionale rencontrent, quant à eux, un succès certain, et sont consultés par 78% des usagers.

L'attente de la mise en place d'accès Internet est très forte : 64% d'usagers regrettent qu'elle ne soit pas encore faite. Ils en attendent la possibilité d'effectuer des recherches (53%), mais aussi, plus simplement, de découvrir ce nouveau média (32%). Les demandes spécifiques (messageries, chats...) sont beaucoup moins nombreuses (22% en tout).

La médiathèque se présente bien comme un établissement municipal, c'est-à-dire lié à une vie locale et régionale : les services d'information culturelle sont très appréciés. Par ailleurs, le succès des tables de présentation – qui ne fait que confirmer une observation *in situ* – renseigne sur des modalités de communication efficaces :

- il est, d'abord, nécessaire d'apporter des documents au public, de manière thématique. Car malgré tout, il est assez difficile ou inhabituel de mener des recherches " transversales " sur l'ensemble des collections.
- Il est tout aussi nécessaire de choisir des lieux " immanquables ", comme ces tables disposées dans l'entrée.

La mise à disposition d'accès Internet est un service très attendu, et cette enquête permet de mieux comprendre pourquoi et dans quel but. Il existe une forte demande liée à la simple curiosité, qui ne peut être satisfaite en-dehors d'un encadrement par des médiateurs spécialisés dans les nouvelles technologies, car sans cette aide, bon nombre d'utilisateurs néophytes risqueraient de rester sur leur faim, du fait de leur méconnaissance du fonctionnement du matériel. C'est sur ce point que la médiathèque a à remplir son rôle de service public, en donnant les moyens matériels, techniques et

pédagogiques au plus grand nombre pour la découverte d'un média encore quelque peu réservé.

4. Les manifestations culturelles à la médiathèque

La médiathèque organise de nombreuses manifestations culturelles, mais il est difficile d'évaluer précisément leur succès et l'intérêt que les usagers y portent.

L'enquête a permis d'apporter quelques éléments de réponse, grâce aux questions de la rubrique " les manifestations à la médiathèque "32.

En être informé

25% des usagers déclare ne pas être au courant des manifestations à la médiathèque, et 15% déclare ne pas s'y intéresser. De plus, 80% ne savent pas que la médiathèque peut renseigner personnellement chaque usager sur celles-ci.

La diffusion de l'information sur les manifestations est un problème assez redondant. Malgré des efforts répétés et variés (affichage, lancement de presse, mailing...), le public semble mal informé.

Il serait intéressant d'engager une réflexion plus spécifique pour la mise en place de nouvelles modalités de diffusion de l'information.

Y participer

Il semble qu'il y ait à peu près la même proportion d'usagers qui participent à des manifestations (28%) que d'usagers qui n'y viennent pas faute de temps (33%).

28% des usagers ont déjà participé à une manifestation, et 33% ne l'ont pas fait, faute de disponibilité ; parallèlement, la part de personnes non-intéressées reste assez faible : l'offre semble donc matériellement mal adaptée aux disponibilités des usagers.

Il serait peut-être nécessaire de réfléchir très précisément sur les programmations en fonction des probables disponibilités, et de revenir, éventuellement, sur certains

³² Se référer, pour cette partie, aux tableaux pp. 35-36.

acquis : l'Heure du conte ne gagnerait-elle par à être déplacée après les classes, par exemple, ou les conférences en fin de journée plutôt que le samedi après-midi ?

Les livres singuliers

La médiathèque constitue un fonds de livres singuliers, c'est-à-dire un fonds de bibliophilie contemporaine qui est la carte d'identité – ou l'image de marque – spécifique à l'institution. On constate malheureusement que c'est là une chose assez peu connue, avec seulement 26% d'usagers connaissant la salle qui leur est consacrée, et 29% ayant regardé les expositions saisonnières qui les présentent par roulement.

Forte de cette collection, la médiathèque devrait, là aussi, se doter des moyens d'une information plus "agressive" dans ce domaine.

Comme dans de nombreux établissements, les manifestations culturelles de la Durance, qui ne lui sont pas immédiatement associées par le public, souffrent d'une certaine méconnaissance de sa part. Elles demeurent par conséquent un peu en marge des ses activités, que les usagers ont tendance à confiner aux fonctions traditionnelles d'une bibliothèque : consultation et emprunt de documents.

C'est en quelque sorte un combat similaire à celui que mènent de nombreux établissements que la Durance a à mener en la matière : comment se donner les moyens de faire connaître et reconnaître l'action culturelle des médiathèques ?

Conclusion

Pour conclure, il semble nécessaire d'effectuer un bilan en trois temps :

- recenser les grandes lignes de l'évaluation effectuée à la médiathèque la Durance de Cavaillon ;
- rappeler les points de méthode acquis par la pratique ;
- et enfin réfléchir sur le sens et l'impact d'un tel travail.

Cette enquête a tout d'abord permis de confirmer – le plus souvent –, mais aussi d'infirmer des intuitions de la direction et des bibliothécaires sur leur travail quotidien et sur leur établissement.

En effet, si ce bilan de fin d'enquête demeure très largement positif, dans la mesure où il montre que la médiathèque de Cavaillon est parfaitement intégrée dans la population, dans la ville et même dans la région, que son fonctionnement quotidien (horaires et périodes d'ouverture) et bibliothéconomique (acquisitions, prêts, retours...) est largement plébiscité, il n'en reste pas moins que certains problèmes restent en souffrance, et que plusieurs services sont actuellement à améliorer ou à mettre en place.

Tout d'abord, de manière générale, la médiathèque semble rencontrer des difficultés de diffusion de l'information. Malgré de nombreux efforts, beaucoup d'initiatives ne rencontrent pas le succès qui leur serait dû, faute d'une communication efficace.

Ensuite, l'accueil reste problématique. Les usagers ne sont pas réellement guidés lors de leurs premières visites ou lors de recherches spécifiques, par manque de temps pour les bibliothécaires, qui peuvent difficilement faire face à la demande aux moments de forte affluence. S'installe certainement ainsi une utilisation assez réduite des possibilités de la médiathèque, comme en témoignent la méconnaissance des fonds spécifiques par certains, ou, *a contrario*, le succès des tables de présentation qui proposent des sélections thématiques.

Il semble donc que, comme tout établissement culturel, la médiathèque gagnerait à bénéficier des services d'un professionnel de la communication qui se chargerait alors de l'ensemble des tâches de promotion des différentes activités de l'établissement,

travail bien sûr intimement lié au fonctionnement de la médiathèque, mais qui reste différent de la stricte bibliothéconomie.

Par ailleurs, de manière plus spécifique, certains projets sont à mettre en œuvre. Ainsi :

- la mise en place d'un programme de mise en valeur des possibilités de consultation sur place des CD et des vidéos ;
- l'organisation raisonnée des accès Internet dans la médiathèque avec la présence de médiateurs en nouvelles technologies ;
- la mise en valeur du fonds de Livres singuliers ;

sont autant de dossiers qui demanderaient à être aboutis, car ils engageraient très certainement la Durance dans de nouvelles et fructueuses dynamiques bibliothéconomiques et culturelles.

De plus, c'est le travail sur les nouveaux publics qui est également à approfondir, car l'enquête révèle combien les usagers sont le plus souvent des publics acquis d'avance. Ainsi, les partenariats comme celui mis en place avec les Ateliers de Pédagogie Personnalisée, ou le projet de bibliothèque " hors les murs " avec le portage de documents à domicile ont grand intérêt à se poursuivre ou à aboutir, car la pratique a montré, dans le premier cas notamment, qu'ils encouragent de nouveaux publics à la fréquentation de l'établissement.

De ces premières constatations découle une observation d'ordre général : les médiathèques, en s'ouvrant sur de nouveaux supports et de nouveaux publics, ouvrent la voie à des besoins jusque là inconnus, et donc à de nouvelles fonctions dans les établissements. L'expérience montre combien ils ont dorénavant besoin de l'intervention de corps de métiers différents de ceux des bibliothèques : médiateurs culturels, ou de nouvelles technologies, formateurs, professionnels de la communication... Cette enquête a en quelque sorte confirmé l'assertion de François Rouet³³, qui présente les équipements novateurs comme des révélateurs des besoins du public : ici les attentes des usagers amènent à se questionner sur l'organisation interne du travail, et sa nécessaire répartition entre différentes compétences complémentaires.

³³ Cité p. 10 de ce mémoire.

Du point de vue méthodologique, mener à bien un projet d'enquête de satisfaction auprès du public s'avère beaucoup plus riche d'enseignement que prévu. Ainsi, une intervention dont on aurait pu redouter une trop grande technicité voit ce caractère même de technicité s'effacer devant les nécessités intrinsèques à l'enquête. En effet, une connaissance fine et détaillée du terrain s'avère nécessaire être un préalable indispensable à tout travail, et exige de la part de l'enquêteur une immersion totale dans son objet d'étude, qui lui permet alors de mettre en place une dynamique qui englobe l'équipe en place, car elle seule peut indiquer les différents points qui provoquent le questionnement. Une enquête présente une " transversalité " qui lui fait toucher à tous les domaines de fonctionnement de la médiathèque ; de ce fait, l'évaluation devient un travail d'équipe et de longue haleine.

Cet aspect du travail étant difficilement imaginable à son début, les trois mois qui y étaient alloués se sont malheureusement avérés tout à fait insuffisants pour mener ce projet à bien. Ainsi, beaucoup d'autres possibilités de traitement statistique des données n'ont pas été exploitées, et cette enquête demeure dans un cadre prospectif assez strict, alors qu'elle pourrait encore donner lieu à de nombreuses conclusions.

En effet, ce projet, ambitieux mais crucial, aurait demandé d'être effectué dans des conditions optimales, d'autant plus qu'il s'avère que son but et sa signification sont doubles.

De manière pragmatique, il fixe et formalise avant tout des réponses qui ne sont pas forcément inattendues, et permet ainsi d'effectuer une synthèse à un moment donné de l'activité d'un établissement, de manière quasi photographique. L'utilité première de ce travail est donc la production d'un document immédiatement négociable à trois niveaux :

- vis-à-vis des élus et des administrateurs pour justifier la mise en place de nouveaux services ;
- vis-à-vis de l'équipe pour qu'elle bénéficie d'un retour sur son travail de la part des usagers, qui sont les premiers destinataires dudit travail ;
- vis-à-vis de ces mêmes usagers, qui se sentent alors acteurs et non seulement utilisateurs plus ou moins passifs.

Le compte-rendu d'enquête devient donc un document de communication au sens plein du terme ; ainsi différentes versions seront, très prochainement, soit présentées de-

vant les élus et les administrateurs cavaillonnais. soit mises à disposition de l'équipe et des usagers.

L'autre utilité du travail est de lancer, au niveau interne, une réflexion sur le métier de bibliothécaire, sur sa pratique, son évolution et ses limites.

Ce métier se trouve effectivement en pleine mutation – en partie du fait de l'essor des nouveaux moyens de communication –, et il devient alors indispensable de se questionner inlassablement sur les tenants et aboutissants de la fonction du bibliothécaire, afin de l'exercer le mieux possible. Les médiathèques et les métiers qui leur sont liés dépassent tout naturellement les savoir-faire bibliothéconomiques traditionnels : pourtant, il ne s'agit pas seulement de bibliothèques multimédias, mais peut-être avant tout d'établissements culturels qu'ils convient de faire fonctionner et connaître en tant que tels.

Bibliographie

Cette bibliographie est bien sûr sélective. Les ouvrages ou articles sont mentionnés à titre de référence sur des questions précises, évoquées lors de la préparation et dans l'enquête.

Seuls les documents méthodologiques, présentés en premier, ont véritablement servi de base à ce travail.

1. Conduire une enquête, éléments de méthodologie

- AROT (D.), *Les Bibliothèques en France :1991-1997*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1998.
- BRIAULT (M.), *Usages et usagers de la médiathèque municipale d'Arles, début d'une enquête de public*, Villeurbanne : ENSSIB, 1995.
- BRIAULT (M.), LEBLOND (C.), MEI (F.), REYMOND (V.), *Les médiathèques et leurs publics*, Villeurbanne : ENSSIB, 1995.
- ISO 11620 : 1998, *Indicateurs de performance des bibliothèques, norme française*.
- MOSCAROLA (J.), *Enquêtes et analyse de données*, Paris : Vuibert, 1990.
- ROUET (F.), *La grande mutation des bibliothèques municipales*, Paris : Argos, 1998.

2. Quelques spécificités de la Durance, à Cavaillon

La médiathèque et la constitution des collections

- PRINGUET (M.), « Mettre en place une médiathèque avec les élus d'une ville de taille moyenne », *La vidéo dans les médiathèques, rencontre élus-bibliothécaires*, 23 mai 1997, colloque national - Lannes : COBB, pp. 31-35.
- « Quels périodiques acquérir dans une petite bibliothèque publique ? L'exemple de Cavaillon », *Gérer le développement d'une collection de périodiques*, sous la direction de Pierre-Marie Belbenoit-Avich, Paris : IFB, pp. 97-112.
- VANZULLI (S.), *Histoire de la bibliothèque de Cavaillon 1863-1911*, DEA d'Histoire, Aix-en-Provence : Université de Provence, 1996.

Les livres singuliers

- *Cheyne, une maison, des voix*, sous la direction de Jean-Pierre SIMÉON, Cavaillon : Médiathèque la Durance, 1998 - Le Chambon-sur-Lignon : Cheyne, 1998.
- CLAREBOUDT (J.-P.), *L'espace du livre*, Cavaillon : Bibliothèque Municipale de Cavaillon : Bibliothèque Méjanès : Bibliothèque de La Roche-sur-Yon, 1994.
- *Des livres singuliers*, Cavaillon : Bibliothèque Municipale de Cavaillon : Bibliothèque Départementale de Prêt des Bouches-du-Rhône, 1995 - Draguignan : Éditions Unes, 1995.
- PRINGUET (M.), « Un patrimoine en devenir à la médiathèque la Durance à Cavaillon », *Bulletin de l'ABF*, n° 183, 2° semestre 1999, pp. 33-38.

- « Des critères pour constituer une collection de « livres singuliers » », *Enrichir le patrimoine des bibliothèques en région*, Agence de coopération des bibliothèques de Bretagne, Rennes : Apogée, 1996, pp. 149-156.

3. Généralités

- *L'action culturelle en bibliothèque*, sous la direction de Viviane Cabannes et Martine Poulain, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1998.
- BERTRAND (A.-M.), *Les bibliothèques municipales, Acteurs et enjeux*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1994.
- « la médiathèque questionnée », *BBF*, 1994, n° 2, p. 9.
- *Bibliothécaires face au public*, Paris : BPI-Centre Georges Pompidou, 1995.
- CALENGE (B.), *Les politiques d'acquisition, Constituer une collection dans une bibliothèque*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1995.
- *Accueillir, orienter, informer, L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1996.
- *Conduire une politique documentaire*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1998.
- « La Charte des bibliothèques », *Rapport du président pour l'année 1991*, Paris : CSB, 1992, pp. 23-32.
- COMBET (C.), « À Fresnes, des lecteurs très surveillés », *Livres-hebdo*, n° 345, vendredi 20 août 1999, p. 73.
- *Les nouvelles technologies dans les bibliothèques*, sous la direction de Michèle Rouhet, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1996.
- MARCAULT (N.), « Le choix des livres, les délicats arbitrages des bibliothécaires », *La gazette des communes*, n° 3, 3 février 1997, pp. 12-18.

- *Musique en bibliothèque*, sous la direction de Michel Sineux, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1993.
- PÉLEGRIN (D.-L.), « Bibliothèques municipales, les nouveaux paradis de la lecture », *Télérama*, n° 2773, 19-25 juin 1999, pp. 10-19.
- POISSENOT (C.), *Cohorte de jeunes lecteurs à la bibliothèque municipale de Rennes*, Paris : BPI, 1997.
- *Les jeunes et la bibliothèque municipale : la fréquentation d'un lieu de lecture publique*, thèse pour le doctorat de Sociologie, Paris : Université René Descartes - Paris V - Sorbonne, 1994.
- TABET (C.), *La bibliothèque "hors les murs"*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1996.
- TAESCH-WAHLEN (D.), *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque*, Paris : Éditions du Cercle de la Librairie, 1997.

annexes

Table des annexes

Le questionnaire	iii
1. Proposition initiale.....	iii
2. Questionnaire-test	xiv
3. Questionnaire final	xxv
La communication.....	xxx
1. Dans la médiathèque.....	xxx
À l'attention des usagers.....	xxx
<i>Avertissement</i>	xxxi
<i>Document d'accompagnement des questionnaires</i>	xxxii
<i>Remerciements</i>	xxxiii
À l'attention des membres de l'équipe, un exemple	xxxiv
2. Le lancement de presse	xxxvii
Présentation	xxxvii
Articles de presse, un exemple	xl

Le questionnaire

1. Proposition initiale

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

Votre médiathèque est ouverte depuis maintenant plus de deux ans.

C'est pourquoi la ville de Cavillon et l'équipe de la médiathèque souhaitent effectuer un bilan auprès de vous.

Nous vous proposons donc de consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire, bien sûr anonyme.

Pour commencer...

1 Êtes-vous :

- un homme,
- une femme ?

2 Quel est votre âge :

- entre 14 et 19 ans,
- entre 20 et 29 ans,
- entre 30 et 59 ans,
- plus de 60 ans ?

3 Quel est votre lieu de résidence :

- Cavillon,
- une autre commune du Vaucluse,
- une commune hors Vaucluse ?

4 Quel est votre niveau d'études :

- études primaires,

- BEPC, CAP ou BEP,
- lycée,
- BAC + 2,
- BAC + 3 ou 4,
- BAC + 5 et plus ?

5 Dans quel domaine :

- littéraire ou artistique,
- technique,
- économique ,
- commercial ?

6 Quelle est votre profession (exercée ou non) :

- agriculteur,
- artisan,
- commerçant,
- chef d'entreprise,
- profession libérale,
- cadre,
- enseignant,
- artiste,
- profession médicale,
- technicien,
- employé,
- ouvrier,
- étudiant,
- élève,
- autre ?

7 Aujourd'hui, êtes-vous venu(e) :

- spécialement à la médiathèque,
- en allant également ailleurs ?

8 Combien de fois en moyenne venez-vous à la médiathèque ?

- Une à plusieurs fois par semaine,
- au moins une fois par mois,
- moins souvent ou irrégulièrement.

9 Quand êtes-vous venu(e) la première fois à la médiathèque ?

- Aujourd'hui,
- il y a 6 mois environ,
- il y a 1 an environ,
- dès l'ouverture ou presque.

10 Êtes-vous inscrit(e) à la médiathèque ?

- Oui, dans ce cas, pouvez-vous préciser quel est votre type d'inscription :
 - pour les imprimés uniquement,
 - multimédia ?
- Non, dans ce cas, pouvez-vous préciser si :
 - vous n'avez **jamais** été inscrit(e),
 - ou si vous avez **déjà** été inscrit(e).

Et pourquoi ne vous êtes-vous jamais inscrit(e) ou pourquoi ne vous êtes-vous pas réinscrit(e) ?

- L'inscription est trop chère (100 F pour une famille de Cavaillon, et 200 F pour les familles résidant en-dehors de Cavaillon pour une année),
- vous consultez les documents sur place sans les emprunter.

11 Depuis combien de temps êtes-vous inscrit(e) :

- depuis moins de 2 ans,
- depuis plus longtemps (précisez) ?

12 Êtes-vous satisfait(e) :

- du nombre de prêts possibles sur chaque carte (10 documents) :
 - oui,
 - non, pourquoi ?
- de la répartition des prêts entre les documents (2 disques au maximum, 1 film au maximum, 1 CD-ROM au maximum et le reste en livres et revues)
 - oui,
 - non, pourquoi ?

La médiathèque et vous

Comment la percevez-vous ?

13 Pensez-vous que, de la ville, on y accède :

- plutôt **facilement**,
- ou plutôt **difficilement** à la médiathèque ? Pourquoi ?
 - Sa signalisation n'est pas assez visible,
 - elle n'est pas assez proche de la ville,
 - autre (précisez).

14 Que pensez-vous des périodes d'ouverture (sur toute l'année) ? Est-ce :

- Satisfaisant,
- superflu ?

15 Que pensez-vous des jours d'ouverture (du mardi au samedi) ?

- Ils vous conviennent,
- vous préféreriez que les jours d'ouverture soient différents (précisez lesquels) ?

16 Pensez-vous des horaires d'ouverture sont adaptés à vos besoins (de 13h00 à 19h00 le mardi, de 10h00 à 18h00 les mercredi et samedi, et de 13h00 à 18h00 les jeudi et vendredi) ?

- Oui,
- non, pourquoi ?
 - Les plages horaires ne sont pas assez longues,
 - les plages horaires ne sont pas assez bien réparties dans la semaine (dans ce cas, précisez quelles plages horaires vous conviendraient).

17 Choisissez-vous de venir lorsqu'il y a peu de monde à la médiathèque ?

- Oui,
- non.

18 Que pensez-vous de l'orientation à l'intérieur de la médiathèque ? À l'intérieur du bâtiment, vous repérez-vous :

- plutôt **bien**,
- difficilement** (précisez pourquoi).

19 Utilisez-vous la signalisation et les étiquetages ?

- Oui,
- non.

20 Y a-t-il un lieu que vous préférez dans la médiathèque ?

- Oui (précisez lequel),
- non.

21 Comment avez-vous connu la médiathèque ?

- Par l'information municipale ou par la presse,
- par des membres de votre famille, des amis,
- par des collègues ou des professeurs.

Comment l'utilisez-vous ?

22 Lors de vos visites, allez-vous (cochez la ou les réponse(s) qui vous convien(nen)t) :

- dans la section Adultes,
- dans la section Jeunesse,
- dans la section Musique,
- en Salle d'étude ?

23 Venez-vous habituellement :

- sans intention particulière,
- avec une intention précise. Dans ce cas, précisez si cette intention était :
 - d'ordre scolaire, universitaire ou professionnel,
 - d'ordre pratique,
 - une intention de divertissement.

24 Utilisez-vous les ordinateurs mis à disposition dans les salles pour rechercher des documents ?

- Oui, dans ce cas, pouvez-vous préciser si vous recherchez les ouvrages par :
 - auteur,
 - sujet,
 - titre,
 - collection,

autre ?

Non.

25 Lisez-vous des journaux à la médiathèque :

oui,

non ?

26 Empruntez-vous des journaux à la médiathèque :

oui,

non.

27 Lisez-vous des livres à la médiathèque :

oui,

non ?

28 Empruntez-vous des livres à la médiathèque :

oui,

non ?

29 Pensez-vous qu'il y a :

suffisamment de place pour la lecture sur place, dans les deux salles du rez-de-chaussée,

ou **pas assez** ?

30 Consultez-vous des CD-ROM à la médiathèque ?

Oui : estimez-vous, dans ce cas, qu'il y a :

assez d'ordinateurs pour la consultation,

pas assez d'ordinateurs pour la consultation ?

assez de CD-ROM en consultation,

pas assez de CD-ROM en consultation ?

Non (précisez pourquoi).

31 Empruntez-vous des CD-ROM à la médiathèque :

oui

non (précisez pourquoi) ?

32 Visionnez-vous des films à la médiathèque :

oui,

non ?

33 Pensez-vous qu'il y a :

suffisamment de postes pour visionner les films, dans la salle d'actualité,

ou **pas assez** ?

34 Empruntez-vous des films à la médiathèque :

oui,

non ?

35 Écoutez-vous des CD à la médiathèque :

oui,

non ?

36 Pensez-vous qu'il y a :

suffisamment de places pour écouter les CD, dans la section musicale,

ou **pas assez** ?

37 Empruntez-vous des CD à la médiathèque :

oui,

non.

38 La Salle d'étude propose plusieurs services, les utilisez-vous (cochez la ou les réponse(s) qui vous convien(nen)t) :

le photocopieur,

le poste informatique,

les ouvrages de référence (dictionnaires, encyclopédies, etc.) ?

39 Pensez-vous que cette Salle d'étude offre :

assez de places,

ou **trop peu** de places ?

Les documents de la médiathèque

Les documents imprimés

40 Que pensez-vous du choix des livres (romans, livres de documentation, livres d'art...) offert à la médiathèque ? Vous semble-t-il :

plutôt **satisfaisant**,

plutôt **insuffisant**,

plutôt **inadapté** à vos attentes (précisez pourquoi et quel(s) type(s) de livres vous aimeriez voir à la médiathèque) ?

41 La médiathèque propose des périodiques (quotidiens, mensuels, ...). Pensez-vous :

qu'il y en a **suffisamment**,

- qu'il n'y en a **pas assez** (précisez dans ce cas desquels vous aimeriez disposer),
- qu'ils sont **suffisamment disponibles** au moment où vous venez les lire,
- qu'ils ne sont pas **assez disponibles** ?

42 Savez-vous que la médiathèque propose des livres en langues étrangères ?

- Oui,
- non.

43 Cela vous paraît-il :

- utile**, dans ce cas, devrait-il y en avoir :
 - plus**,
 - ou la sélection vous paraît-elle **suffisante** ?
- inutile** ?

44 Saviez-vous que la médiathèque propose des livres en gros caractères, ainsi que des livres enregistrés ?

- Oui,
- non.

45 Cela vous paraît-il :

- utile**,
- inutile** ?

Les vidéos

46 L'offre de films en vidéo vous paraît-elle :

- plutôt **satisfaisante**,
- plutôt **insuffisante**,
- plutôt **inadaptée** à vos attentes (précisez pourquoi et quel(s) type(s) de films vous aimeriez voir à la médiathèque) ?

47 L'offre de films documentaires vous paraît-elle :

- plutôt **satisfaisante**,
- plutôt **insuffisante**,
- plutôt **inadaptée** à vos attentes (précisez pourquoi et quel(s) type(s) de films vous aimeriez voir à la médiathèque) ?

48 Le classement de ces films documentaires, sur les rayonnages, avec les autres documents du même thème vous paraît-il :

adapté à vos attentes,

inadapté.

49 De la même manière, le classement des livres ayant à voir avec le cinéma avec les cassettes des films vous paraît-il :

adapté à vos attentes,

inadapté.

La musique

50 L'offre de CD vous paraît-elle :

plutôt **satisfaisante**,

plutôt **insuffisante**,

plutôt **inadaptée** à vos attentes (précisez pourquoi et quel(s) type(s) de CD vous aimeriez voir à la médiathèque) ?

51 Le classement de ces CD, sur les rayonnages, avec les autres documents du même thème (journaux, partitions, biographies, romans, CD-ROM) vous paraît-il :

adapté à vos attentes,

inadapté.

Les CD-ROM

52 L'offre de CD-ROM vous paraît-elle :

plutôt **satisfaisante**,

plutôt **insuffisante**,

plutôt **inadaptée** à vos attentes (précisez pourquoi et quel(s) type(s) de CD-ROM vous aimeriez voir à la médiathèque) ?

53 Le classement de ces CD-ROM, à part, dans la salle actualités, vous paraît-il :

adapté à vos attentes,

inadapté.

Internet

54 Actuellement, la médiathèque n'offre pas d'accès Internet à ses usagers. Ceci vous paraît-il :

- sans importance,**
- plutôt **dommage** ? Dans ce cas, pourquoi aimeriez-vous y avoir accès :
 - pour découvrir ce nouveau média,
 - pour effectuer des recherches sur des thèmes précis,
 - pour utiliser la messagerie,
 - pour participer à des listes de discussion ?

Les manifestations culturelles à la médiathèque

55 La médiathèque organise des manifestations culturelles régulières, comme les conférences musicales. Y participez-vous :

- oui,
- non ? Dans ce cas, pourquoi ?
 - Cela ne vous intéresse pas.
 - Vous n'étiez pas au courant.
 - Vous n'êtes pas forcément disponible.

56 La médiathèque organise également des manifestations culturelles ponctuelles (éclipse, lectures,...). Y participez-vous :

- oui,
- non ? Dans ce cas, pourquoi ?
 - Cela ne vous intéresse pas.
 - Vous n'étiez pas au courant.
 - Vous n'êtes pas forcément disponible.

57 La médiathèque organise des expositions temporaires sur les livres singuliers. Y participez-vous :

- oui,
- non ? Dans ce cas, pourquoi ?
 - Cela ne vous intéresse pas.
 - Vous n'étiez pas au courant.
 - Vous n'êtes pas forcément disponible.

58 L'équipe de la médiathèque vous propose une sélection de ses lectures préférées dans *la liseraié*, l'avez-vous consultée ?

Oui, dans ce cas, l'avez-vous utilisée pour vos propres lectures ?

Oui,

non.

Non.

59 Quel type de manifestations culturelles aimeriez-vous voir dans votre médiathèque ?

Pour terminer...

60 Lors de votre **première visite** à la médiathèque, avez-vous été :

plutôt dérouté,

plutôt déçu,

plutôt satisfait ?

61 L'ouverture de la médiathèque a-t-elle :

plutôt **modifié** vos habitudes de lecture ?

Ou bien ne les a-t-elle **pas changées** ?

62 Les documents offerts par la médiathèque vous paraissent-ils :

d'un abord plutôt **facile**,

ou d'un abord plutôt **difficile** ?

63 Ces documents vous paraissent-ils aussi :

suffisamment **récents**,

ou trop **anciens** ?

64 Utilisez-vous les cahiers de suggestions d'achats :

oui

non ?

65 De manière générale, êtes-vous :

plutôt satisfait de votre médiathèque,

ou plutôt déçu ?

66 De manière générale, qu'est-ce qui vous plaît le plus à la médiathèque ?

67 De manière générale, qu'est-ce qui vous déplaît le plus à la médiathèque ?

68 Remarques ou suggestions :

Nous vous remercions de votre aide.

2. Questionnaire-test

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

La médiathèque la Durance est ouverte depuis maintenant plus de deux ans.

C'est pourquoi la ville de Cavillon et l'équipe de la médiathèque souhaitent effectuer un bilan auprès de vous. J'ai été chargée de ce travail dans le cadre de ma formation de bibliothécaire.

Nous vous proposons donc de consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire, bien sûr anonyme, et dont un compte-rendu sera diffusé ultérieurement.

Attention, vous ne devez donner **qu'une seule réponse** à chacune de ces questions.

pour commencer...

1 Comment avez-vous connu la médiathèque ?

- Par l'information municipale,
- par la presse,
- par des membres de votre famille ou des amis,
- par des collègues ou des professeurs.

2 Quand êtes-vous venu(e) la première fois à la médiathèque ?

- Il y a moins de 6 mois,
- cela fait entre 6 mois et 1 an,
- il y a plus d'1 an,
- dès l'ouverture ou presque.

3 Quelle impression avez-vous eue lors de votre première visite à la médiathèque ?

- J'ai été dérouté(e),
- j'ai été déçu(e),
- j'ai été satisfait(e).

4 Combien de fois en moyenne venez-vous à la médiathèque ?

- Au moins une fois par semaine,
- au moins une fois par mois,
- moins souvent ou irrégulièrement.

5 L'ouverture de la médiathèque a-t-elle modifié vos habitudes culturelles (lecture, visionnement de films, écoute de disques...) ?

- Oui,
- non.

6 À la médiathèque...

Ce qui me plaît le plus, c'est :
c'est :

ce qui me plaît le moins,

- | | |
|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Le lieu et son ambiance, | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> l'offre en documents, | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> la disponibilité / l'indisponibilité de l'équipe. | <input type="checkbox"/> |

la médiathèque et vous

y venir...

7 Comment, à votre avis, accède-t-on à la médiathèque de la ville ?

- facilement,
- difficilement (*dans ce cas, passer à la question suivante*).

8 L'accès est difficile parce que :

- sa signalisation n'est pas assez visible,
- le parking n'est pas assez grand,
- il y a une trop longue distance à parcourir pour arriver à la porte.

9 La médiathèque est ouverte toute l'année. Qu'en pensez-vous ?

- C'est tout à fait satisfaisant,
- Cela me semble inutile à certaines périodes (vacances scolaires).

10 Pensez-vous que les horaires d'ouverture sont adaptés à vos besoins¹ ?

- Oui,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre plus tôt dans la journée,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre plus tard dans la journée,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre également le dimanche,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre également le lundi,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre également le dimanche et le lundi.

s'y repérer...

11 Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ?

- Il est suffisant.
- Il est insuffisant (*dans ce cas, passer à la question suivante*).

12 Pourquoi le trouvez-vous insuffisant ?

- Il est trop souvent occupé,
- l'attente est trop longue,
- je n'obtiens pas les renseignements que je souhaite.

13 Que pensez-vous du bureau d'Accueil à l'entrée de la médiathèque ?

- J'en suis satisfait(e),
- il ne me paraît pas adapté (*dans ce cas, passer à la question suivante*).

14 Pouvez-vous préciser pourquoi ?

- Parfois, il n'y a personne,
- les informations ne sont pas assez complètes, et je suis mal orienté(e),

¹ De 13h00 à 19h00 le mardi, de 10h00 à 18h00 les mercredi et samedi, et de 13h00 à 18h00 les jeudi et vendredi.

- les documents que l'on y propose ne sont pas assez complets ou précis.

15 Aimeriez-vous qu'il offre les services suivants ?

- Quelqu'un en permanence pour me renseigner,
- des guides de la médiathèque, présentant ses collections et les manifestations qu'elle organise.

16 Comment vous repérez-vous à l'intérieur de la médiathèque ?

- Je demande conseil aux bibliothécaires,
- j'utilise la signalisation dans les salles,
- j'utilise les étiquetages des rayons (romans, fonds local, jazz...)
- j'utilise la numérotation des rayons (700 pour les arts, 200 pour la religion...),
- j'utilise la brochure "**comment s'orienter ?**" disponible à l'Accueil.

17 Les documents sont rangés de manière thématique, quelque soit le support (livre, CD, film...). Estimez-vous que ce mode de classement vous permet ou vous a permis de découvrir des documents que vous ne connaissiez pas (par exemple des ouvrages *sur* le cinéma lors d'une recherche de film, ou bien un film documentaire sur un sujet qui vous intéressait) ?

- Oui,
- non.

y rester...

18 Lors de vos visites, où allez-vous plutôt ?

- Lire des journaux ou des revues,
- en Salle d'étude,
- dans la section Adultes,
- dans la section Jeunesse,
- dans la section Musiques.

19 Dans quelle intention venez-vous habituellement ?

- Je n'ai pas d'intention particulière,
- je viens pour effectuer des travaux scolaires, universitaires ou professionnels,
- je recherche des informations ou des services pratiques,
- je viens pour me divertir.

20 Que faites-vous en Salle d'étude ?

- Je viens y travailler,
- je viens utiliser les outils de référence (dictionnaires, encyclopédies, cédéroms...)
- je viens utiliser le photocopieur,
- je viens utiliser le poste informatique pour la bureautique,
- je n'y vais pas.

21 Que pensez-vous de la Salle d'étude ?

- Elle est trop bruyante,
- elle est suffisamment silencieuse,
- elle offre des ressources documentaires suffisantes,
- elle n'offre pas toutes les ressources documentaires dont j'aurais besoin,
- le personnel de la médiathèque me conseille et m'informe bien,
- le personnel de la médiathèque me conseille et m'informe mal.

22 Que pensez-vous du nombre de places assises pour lire, travailler, consulter des cédéroms, écouter des CD ou visionner des films à la médiathèque ?

Il y a assez de places :

- dans la salle d'Actualités (à droite en entrant au rez-de-chaussée)
- dans l'autre salle Adultes (à gauche en entrant au rez-de-chaussée)
- dans la Salle d'étude
- dans l'espace Jeunesse
- dans l'espace Musiques

Il n'y a pas assez de places :

rechercher des documents...

23 Comment recherchez-vous des documents ?

- Grâce aux ordinateurs mis à disposition dans les salles, (*dans ce cas, passer à la question suivante*),
- en utilisant le Minitel, de l'extérieur, (*dans ce cas, passer à la question suivante*),
- je m'adresse aux bibliothécaires, (*dans ce cas, passer à la question 25*),
- je regarde dans les rayons, (*dans ce cas, passer à la question 25*).

24 La recherche par ordinateur ou par Minitel vous semble-t-elle ?

- facile,
- difficile.

25 Si vous n'utilisez pas les ordinateurs ou le Minitel, pouvez-vous préciser pourquoi ?

- Vous ne saviez pas que c'était possible,
- cela vous semble trop compliqué,
- vous préférez parler avec les bibliothécaires,
- vous préférez regarder dans les rayons.

consulter / emprunter...

26 On peut emprunter dix documents sur chaque carte. Qu'en pensez-vous ?

- C'est suffisant,
- ce n'est pas assez,
- c'est trop.

27 Que pensez-vous de la répartition des prêts entre les documents sur chaque carte² ?

- Elle est satisfaisante,

² 3 disques au maximum, 1 film au maximum, 1 cédérom au maximum et le reste en livres et revues.

- je ne peux pas emprunter assez de CD,
- je ne peux pas emprunter assez de vidéos,
- je ne peux pas emprunter suffisamment de cédéroms.

28 On peut emprunter les documents durant trois semaines. Qu'en pensez-vous ?

- Cette durée me satisfait,
- ce n'est pas assez long,
- c'est trop long.

29 D'après vous, dans quels domaines la médiathèque offre-t-elle les ressources...

les plus satisfaisantes ?

les moins satisfaisantes ?

- | | |
|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Pour les quotidiens | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les revues d'actualité | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les revues d'information et de réflexion | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les revues de loisirs | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les bandes dessinées | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour la littérature | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents d'art (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents sur le cinéma et la photographie (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents scientifiques (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents sur la vie pratique (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents sur l'histoire (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents sur les sciences humaines (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents jeunesse (livres, films, CD, cédéroms, revues) | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> pour les documents musicaux (livres, films, CD, cédéroms, revues, partitions) | <input type="checkbox"/> |

30 Visionnez-vous des films documentaires à la médiathèque ?

- Oui,
- non, je préfère les emprunter,
- non, je ne savais pas que c'était possible,
- non, cela ne m'intéresse pas.

Y être renseigné, y être conseillé...

31 L'équipe de la médiathèque vous propose des sélections de documents sur les tables de présentation (sur le thème du Maroc ou des droits de la femme, récemment). Les utilisez-vous ?

- Oui,
- non.

32 Utilisez-vous les postes d'écoute, de consultation ou de visionnement, pour consulter les documents proposés par l'équipe de la médiathèque ?

- Oui,
- non.

33 Utilisez-vous les filmographies (La Maison, Sueurs froides, petit catalogue de films policiers) ou les bibliographies (La liseraié...) ?

- Oui,
- non.

34 Consultez-vous les panneaux d'information et les documents sur les manifestations culturelles dans la région (cinéma, théâtre, concerts...) ?

- Oui,
- non.

35 Actuellement, la médiathèque n'offre pas d'accès Internet à ses usagers. Ceci vous paraît-il ?

- sans importance,
- plutôt dommage.

36 Si la médiathèque offrait un accès Internet, pourquoi l'utiliserez-vous ?

- pour découvrir ce nouveau média,
- pour effectuer des recherches sur des thèmes précis,
- pour utiliser la messagerie,

- pour participer à des forums de discussion.

les manifestations à la médiathèque

37 La médiathèque organise des manifestations (conférences musicales, la Liseraie, l'Heure du conte, polar, BD...). Y avez-vous déjà participé ?

- Oui,
 non, je n'étais pas disponible,
 non, je n'étais pas au courant,
 non, cela ne m'intéresse pas.

38 Connaissez-vous la Salle des livres singuliers ?

- Oui,
 non.

39 La médiathèque organise, deux fois par an, des expositions pour présenter une sélection de livres singuliers, ou le travail de certains éditeurs de livres d'artistes (dans la salle des livres singuliers ou dans la "rue"). Prenez-vous le temps de les regarder ?

- Oui,
 non, je n'y avais pas fait attention,
 non, cela ne m'intéresse pas.

40 Savez-vous que vous pouvez être informé(e) personnellement des manifestations de la médiathèque ?

- Oui,
 non.

pour terminer...

41 Vous êtes :

- un homme,
- une femme.

42 Quel est votre âge ?

- entre 14 et 19 ans,
- entre 20 et 29 ans,
- entre 30 et 59 ans,
- plus de 60 ans.

43 Quel est votre lieu de résidence ?

- Cavaillon,
- une autre commune du Vaucluse,
- une commune hors Vaucluse.

44 Quel est votre niveau d'études ?

- études primaires,
- BEPC, CAP ou BEP,
- lycée,
- BAC + 2,
- BAC + 3,
- plus.

45 Quelle est votre profession ?

- agriculteur,
- artisan,
- commerçant,
- chef d'entreprise,
- profession libérale,
- cadre,
- enseignant,
- artiste,

- profession médicale,
- technicien,
- employé,
- ouvrier,
- étudiant,
- élève,
- mère / père au foyer,
- retraité,
- autre.

46 Êtes-vous inscrit(e) à la médiathèque ?

- Oui,
- non (*dans ce cas, passer aux questions suivantes*).

47 Pourquoi ?

- L'inscription est trop chère³,
- je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents,
- la durée de prêt est trop courte,
- les formalités d'inscription sont trop compliquées.

48 Avez-vous déjà été inscrit(e) à la médiathèque ?

- Oui,
- non (*dans ce cas, passer à la question suivante*).

49 Pourquoi ne vous êtes-vous pas réinscrit(e) ?

- L'inscription est trop chère,
- je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents,
- la durée de prêt est trop courte,
- les formalités d'inscription sont trop compliquées.

Merci.

³ 100 F pour une famille de Cavailon, et 200 F pour les familles résidant en-dehors de Cavailon pour une année.

3. Questionnaire final

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

La médiathèque la Durance est ouverte depuis maintenant plus de deux ans. C'est pourquoi la ville de Cavillon et l'équipe de la médiathèque souhaitent effectuer un bilan auprès de vous. J'ai été chargée de ce travail dans le cadre de ma formation de bibliothécaire. Nous vous proposons donc de consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire, bien sûr anonyme, et dont un compte-rendu sera diffusé ultérieurement.

pour commencer...

1. Comment avez-vous connu la médiathèque ?
 - Par l'information municipale,
 - par la presse,
 - par des membres de ma famille ou des amis,
 - par des collègues ou des professeurs.
2. Quand êtes-vous venu(e) la première fois à la médiathèque ?
 - Il y a moins de 6 mois,
 - cela fait entre 6 mois et 1 an,
 - il y a plus d'1 an,
 - dès l'ouverture ou presque.
3. Quelle impression avez-vous eue lors de votre première visite à la médiathèque ?
 - J'ai été dérouter(e) ou dépassé(e),
 - j'ai été déçu(e),
 - j'ai été satisfait(e),
 - cela ne m'a fait aucune impression particulière.
4. Combien de fois en moyenne venez-vous à la médiathèque ?
 - Au moins une fois par semaine,
 - au moins une fois par mois,
 - moins souvent ou irrégulièrement.
5. L'ouverture de la médiathèque a-t-elle modifié vos habitudes culturelles (lecture, visionnement de films, écoute de disques...) ?
 - Oui,
 - non.
6. Êtes-vous inscrit(e) à la médiathèque ?
 - Oui (dans ce cas, passer à la question 10),
 - non.
7. Pourquoi ?
 - L'inscription est trop chère¹,
 - je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents,
 - la durée de prêt est trop courte,
 - les formalités d'inscription sont trop compliquées.
8. Avez-vous déjà été inscrit(e) à la médiathèque ?
 - Oui,
 - non (dans ce cas, passer à la question 10).
9. Pourquoi ne vous êtes-vous pas réinscrit(e) ?
 - L'inscription est trop chère,
 - je ne veux pas prendre la responsabilité d'emprunter des documents,
 - la durée de prêt est trop courte,
 - les formalités d'inscription sont trop compliquées.

¹ 100 F pour une famille de Cavillon, et 200 F pour les familles résidant dehors de Cavillon, pour une année.

la médiathèque et vous

y venir...

10. Comment, à votre avis, accède-t-on à la médiathèque de la ville ?
 - Facilement (dans ce cas passer à la question 12),
 - difficilement.
11. L'accès est difficile parce que :
 - sa signalisation n'est pas assez visible,
 - le parking n'est pas assez grand,
 - il y a une trop longue distance à parcourir pour arriver à l'entrée.
12. La médiathèque est ouverte toute l'année. Qu'en pensez-vous ?
 - C'est tout à fait satisfaisant,
 - cela me semble inutile à certaines périodes (vacances scolaires).

13. Pensez-vous que les horaires d'ouverture sont adaptés à vos besoins¹ ?

- Oui,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre plus tôt dans la journée,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre plus tard dans la journée,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre aussi le dimanche,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre aussi le lundi,
- non, je préférerais que la médiathèque ouvre aussi le dimanche et le lundi.

s'y repérer...

14. Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ?

- il est suffisant (dans ce cas passer à la question 16),
- il est insuffisant.

15. Pourquoi le trouvez-vous insuffisant ?

- Il est trop souvent occupé,
- l'attente est trop longue,
- je n'obtiens pas les renseignements que je souhaite.

16. Que pensez-vous du bureau d'Accueil à l'entrée de la médiathèque ?

- Je ne sais pas à quoi il sert,
- les informations que l'on y donne ne sont pas assez complètes, et ne m'aident pas à m'orienter,
- j'en suis satisfait(e).

17. Aimerez-vous qu'il offre les services suivants ?

- Quelqu'un en permanence pour me renseigner,
- des guides de la médiathèque, présentant ses collections et les manifestations qu'elle organise,
- des informations sur la vie pratique (horaires des transports, téléphones utiles ...).

18. Comment vous repérez-vous à l'intérieur de la médiathèque ?

- Je demande conseil aux bibliothécaires,
- j'utilise la signalisation dans les salles,
- j'utilise les étiquettes des rayons (romans, fonds local, jazz...),
- j'utilise la numérotation des rayons (700 pour les arts, 200 pour la religion...),
- j'utilise la brochure "comment s'orienter" disponible à l'Accueil,
- je me repère difficilement.

19. Les documents sont rangés de manière thématique, quelque soit le support (livre, CD, film...). Estimez-vous que ce mode de classement vous permet ou vous a permis de découvrir des documents que vous ne connaissiez pas (par exemple des ouvrages sur le cinéma lors d'une recherche de film, ou bien un film documentaire sur un sujet qui vous intéressait) ?

- Oui,
- non.

y rester...

20. Lors de vos visites, où préférez-vous aller ?

- Lire des journaux ou des revues en salle d'Actualités,
- en Salle d'étude,
- dans la section Adultes,
- dans la section Jeunesse,
- dans la section Musiques.

21. Pour vous, une visite à la médiathèque est l'occasion ...

- d'effectuer des travaux scolaires, universitaires ou professionnels,
- de rechercher des informations ou des services pratiques,
- de me divertir,
- Lorsque je viens, je n'ai pas d'intention précise.

22. Que faites-vous en Salle d'étude ?

- Je viens y travailler,
- je viens utiliser les outils de référence (dictionnaires, encyclopédies, cédéroms...),
- je viens utiliser le photocopieur,
- je viens utiliser le poste informatique pour le bureautique,
- je n'y vais pas (dans ce cas passer à la question 24).

23. Que pensez-vous de la Salle d'étude ?

- Elle est trop bruyante,
- elle est suffisamment silencieuse,
- elle offre des ressources documentaires suffisantes,
- elle n'offre pas toutes les ressources documentaires dont j'aurais besoin,
- le personnel de la médiathèque me conseille et m'informe bien,
- le personnel de la médiathèque me conseille et m'informe mal.

24. Que pensez-vous du nombre de places assises pour lire, travailler, consulter des cédéroms, écouter des CD ou visionner des films à la médiathèque ?

- Il est suffisant (dans ce cas, passer à la question 26),
- il est insuffisant,
- je n'ai pas d'avis (dans ce cas, passer à la question 26).

¹ De 12h00 à 13h00 le mardi,
de 12h00 à 19h00 au mercredi et samedi,
et de 12h00 à 19h00 les jeudi et vendredi.

25. Dans quelle(s) section(s) n'y a-t-il pas assez de places assises ?

- Dans la salle d'Actualités (à droite en entrant au rez-de-chaussée),
- dans l'autre salle Adultes (à gauche en entrant au rez-de-chaussée),
- dans la Salle d'études,
- dans l'espace Jeunesse,
- dans l'espace Musiques.

rechercher des documents...

26. Comment recherchez-vous des documents ?

- Grâce aux ordinateurs mis à disposition dans les salles (dans ce cas, passer à la question 28),
- en utilisant le Minitel, de l'extérieur (dans ce cas, passer à la question 28),
- je m'adresse aux bibliothécaires,
- je regarde dans les rayons.

27. Si vous n'utilisez pas les ordinateurs ou le Minitel, pouvez-vous préciser pourquoi ?

- Je ne savais pas que c'était possible,
- cela me semble trop compliqué,
- je préfère parler avec les bibliothécaires,
- je préfère regarder dans les rayons.

consulter / emprunter...

28. On peut emprunter dix documents sur chaque carte. Qu'en pensez-vous ?

- C'est suffisant,
- ce n'est pas assez,
- c'est trop.

29. Que pensez-vous de la répartition des prêts entre les documents sur chaque carte ?

- Elle est satisfaisante,
- je ne peux pas emprunter assez de CD,
- je ne peux pas emprunter assez de vidéos,
- je ne peux pas emprunter suffisamment de cédéroms,
- elle m'est indifférente.

30. On peut emprunter les documents durant trois semaines. Qu'en pensez-vous ?

- C'est bien,
- ce n'est pas assez long,
- c'est trop long.

31. Pour chacun des documents suivants, pouvez-vous préciser si vous trouvez l'offre satisfaisante (S) ou insatisfaisante (I), ou si vous n'avez pas d'avis (na) à ce propos ?

S I na

- Pour les quotidiens
- pour les revues d'actualité
- pour les revues d'information et de réflexion
- pour les revues de loisirs
- pour les bandes dessinées
- pour la littérature (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents d'art (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents sur le cinéma et la photographie (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents scientifiques (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents sur la vie pratique (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents sur l'histoire (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents sur les sciences humaines (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents jeunesse (livres, films, CD, cédéroms, revues)
- pour les documents musicaux (livres, films, CD, cédéroms, revues, partitions)

32. Visionnez-vous des films documentaires à la médiathèque ?

- Oui,
- non, je préfère les emprunter,
- non, je ne savais pas que c'était possible,
- non, cela ne m'intéresse pas.

33. Écoutez-vous des CD en section Musiques ?

- Oui (dans ce cas, passer à la question 35)
- non.

34. Pourquoi ?

- Je ne savais pas que c'était possible,
- je voudrais pouvoir écouter ce que je veux, et non pas les sélections proposées.

y être renseigné, y être conseillé...

35. L'équipe de la médiathèque vous propose des sélections de documents sur les tables de présentation (sur le thème du Maroc ou des droits de la femme, récemment). Les utilisez-vous ?

- Oui,
- non.

* 1 disque au maximum, 1 film au maximum, 1 cédérom au maximum et 1 vidéo et livres et vidéos.

36. Utilisez-vous les filmographies (Le Maison, Sœurs froides) ou les bibliographies (La Luserne...)?

- Oui (dans ce cas, passer à la question 38),
 non.

37. Pourquoi ?

- Je ne savais pas,
 cela ne m'intéresse pas.

38. Consultez-vous les panneaux d'information et les documents sur les manifestations culturelles dans la région (cinéma, théâtre, concerts...)?

- Oui,
 non.

39. Actuellement, la médiathèque n'offre pas d'accès Internet à ses usagers. Ceci vous paraît-il ?

- Sans importance,
 plutôt dommage.

40. Si la médiathèque offrait un accès Internet, pourquoi l'utiliseriez-vous ?

- Pour découvrir ce nouveau média,
 pour effectuer des recherches sur des thèmes précis,
 pour utiliser la messagerie,
 pour participer à des forums de discussion,
 je ne l'utiliserais pas.

les manifestations à la médiathèque

41. La médiathèque organise des manifestations (conférences musicales, la Luserne, l'Heure du conte, polar, BD...). Y avez-vous déjà participé ?

- Oui,
 non, je n'étais pas disponible,
 non, je n'étais pas au courant,
 non, cela ne m'intéresse pas.

42. Connaissez-vous la Salle des livres singuliers ?

- Oui,
 non.

43. La médiathèque organise, deux fois par an, des expositions pour présenter des livres singuliers (dans la Salle des livres singuliers ou dans la "rue"). Prenez-vous le temps de les regarder ?

- Oui,
 non, je n'y avais pas fait attention,
 non, cela ne m'intéresse pas.

44. Savez-vous que vous pouvez être informé(e) personnellement des manifestations de la médiathèque ?

- Oui,
 non.

pour terminer...

45. Vous êtes :

- un homme,
 une femme.

46. Quel est votre âge ?

- entre 14 et 19 ans,
 entre 20 et 29 ans,
 entre 30 et 59 ans,
 plus de 60 ans.

47. Quel est votre lieu de résidence ?

- Cavailhon,
 une autre commune du Vaucluse,
 une commune hors Vaucluse.

48. Quel est votre niveau d'études ?

- études primaires,
 BEPC, CAP ou BEP,
 lycée,
 BAC + 2,
 BAC + 3,
 plus.

49. Quelle est votre profession ?

- agriculteur,
 artisan,
 commerçant,
 chef d'entreprise,
 profession libérale,
 cadre,
 enseignant,
 artiste,
 profession médicale,
 technicien,
 employé,
 ouvrier,
 étudiant,
 élève,
 mère / père au foyer,
 retraité,
 autre.

Merci.

La communication

1. Dans la médiathèque

À l'attention des usagers

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

La médiathèque la Durance est ouverte depuis maintenant plus de deux ans : c'est pourquoi la ville de Cavillon et l'équipe de bibliothécaires ont souhaité effectuer un bilan sur son fonctionnement auprès de ses usagers.

Vous serez donc invités à consacrer quelques minutes pour répondre à un questionnaire anonyme, du 12 octobre au 30 octobre prochains.

Un compte-rendu des résultats de cette enquête sera diffusé ultérieurement.

Nous vous remercions de votre aide.

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

Si vous avez plus de 14 ans, pouvez-vous prendre 5 minutes pour répondre à ce questionnaire, avant de le rendre aux bibliothécaires ?

Merci de votre aide.

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

Un questionnaire vous a été proposé durant le mois d'octobre, afin de mieux connaître vos opinions sur la médiathèque : nous remercions toutes les personnes qui ont bien voulu consacrer le temps nécessaire pour y répondre.

Comme prévu, un compte-rendu des résultats de cette enquête sera diffusé vers la fin du mois de décembre.

L'équipe de la médiathèque.

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

présentation du projet de questionnaire

Comme je vous l'ai annoncé lors de la réunion de vendredi dernier, voici un premier projet de questionnaire, que je vous demande de consulter et de critiquer.

En effet, votre avis m'est précieux dans la mesure où seules les personnes qui ont un contact direct avec le public et une connaissance pratique des différents fonds peuvent formuler précisément toutes les questions spécifiques à chaque section et à chaque support.

L'objectif de cette enquête est de déterminer le niveau global de satisfaction des usagers de la médiathèque, tout en recensant les attentes qui restent insatisfaites.

Ainsi, la méthode adoptée pour mener ce projet à bien est la suivante :

- recenser l'offre actuelle, afin de savoir
 - si elle est bien connue,
 - et de quelle manière elle est appréciée.
- Évaluer les attentes des usagers ;
- et, enfin, permettre la formulation de leurs demandes et de leurs attentes.

Cette démarche devrait permettre à la médiathèque de faire, d'abord, un bilan après deux années d'activité, puis d'améliorer ses services, sans pour autant remettre en question les options fondamentales de l'établissement. En effet, il ne s'agit pas de faire de la médiathèque un lieu "à la carte", qui satisfasse toutes les demandes du public, mais bien plutôt d'effectuer des ajustements pertinents sur l'offre existante et de mettre en place de nouveaux services, en prenant en compte les besoins exprimés.

Le questionnaire, après une courte introduction qui présente succinctement les objectifs de l'enquête, s'organise autour de cinq grandes parties :

- la première s'intitule "**pour commencer...**" et elle regroupe, d'une part, toutes les questions préliminaires nécessaires au traitement de l'enquête.
- La seconde s'intitule "**la médiathèque et vous**" et s'organise elle-même autour de deux rubriques :
 - "*vos habitudes*"
 - "*votre manière de l'utiliser*".
- La première rubrique liste les questions portant sur le bâtiment, son implantation dans la ville et son organisation interne, et la seconde passe en revue les questions portant sur la fréquentation des différentes sections et l'utilisation des ressources de la médiathèque.
- La troisième s'intitule "**les documents de la médiathèque**" : les questions ciblent chaque type de support :
 - "*les documents imprimés*"
 - "*les vidéos*"
 - "*la musique*"
 - "*les CD-ROM*"
 - "*Internet*".

Elles portent essentiellement sur l'offre et le classement des collections, afin de connaître le degré de satisfaction de l'utilisateur quant aux différents supports, et sa familiarité avec leur consultation.

Une question sur la mise en place de postes de consultation Internet a pour but de cerner de manière précise, le cas échéant, les demandes relatives à ce média ; s'agit-il d'une simple curiosité ou d'une demande d'utilisation effective ?

- La quatrième partie s'intitule "**les manifestations culturelles à la médiathèque**". Elle cherche à déterminer dans quelle mesure les usagers connaissent les manifestations, y participent ainsi que la manière dont ils les perçoivent.
- La cinquième partie, "**pour terminer...**", liste toutes les questions d'ordre plus général sur la médiathèque.

Un problème subsiste : **comment traiter la section Jeunesse ?**

⇒ Il est difficile d'interroger des enfants sur un niveau de satisfaction global, car ils risquent de répondre en fonction de leurs impressions immédiates,

liées à la visite du jour, et auront peut-être des difficultés à formuler leurs demandes de manière plus générale.

⇒ Par conséquent, un mini-questionnaire destiné aux accompagnateurs des enfants sera établi, pour tester le niveau global de satisfaction des enfants et enregistrer les critiques, attentes et demandes. Il sera exclusivement proposé dans la section Jeunesse.

Merci pour votre aide,

Carole.

2. Le lancement de presse

Présentation

médiathèque la durance : qu'en pensez-vous ?

présentation du questionnaire - presse

le contexte

Dans le cadre de ma formation de conservateur de bibliothèques à L'École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, située à Villeurbanne, je dois effectuer un stage pratique dans une bibliothèque, pendant une période de trois mois.

L'objectif de ce stage est de confronter directement le futur conservateur aux réalités de la vie d'un établissement.

Le compte-rendu de cette expérience donne lieu à deux travaux distincts :

- d'une part **un habituel rapport de stage**, qui décrit la vie de l'établissement tant du point de vue de son fonctionnement interne que du point de vue de son implantation dans sa collectivité de tutelle,
- et, d'autre part, **un mémoire d'étude** qui rend compte d'un aspect particulier de la vie des bibliothèques.

Ainsi, dans un souci d'utilité immédiate et en accord avec Martine Pringuet, directrice de la médiathèque, il a été décidé que j'effectuerai une enquête de satisfaction auprès

des usagers, afin de pouvoir effectuer un bilan sur son fonctionnement après deux ans et demi d'ouverture, comme cela a été fait en 1995 à la médiathèque d'Arles.

les objectifs de l'enquête et la méthode

L'objectif de cette enquête est de déterminer le niveau global de satisfaction des usagers de la médiathèque, tout en recensant les attentes qui restent insatisfaites.

Ainsi, **la méthode adoptée** pour mener ce projet à bien est la suivante :

- recenser l'offre actuelle, afin de savoir
 - si elle est bien connue,
 - et de quelle manière elle est appréciée.
- Évaluer les attentes des usagers ;
- et, enfin, permettre la formulation de leurs demandes et de leurs attentes.

Cette démarche devrait permettre à la médiathèque de faire, d'abord, un bilan après deux années d'activité, puis d'améliorer ses services, sans pour autant remettre en question les options fondamentales de l'établissement. En effet, il ne s'agit pas de faire de la médiathèque un lieu "à la carte", qui satisfasse toutes les demandes du public, mais bien plutôt d'effectuer des ajustements pertinents sur l'offre existante et de mettre en place de nouveaux services, en prenant en compte les besoins exprimés.

Le questionnaire se présente sous la forme d'une double-page, qui s'articule – outre la dernière partie qui se compose exclusivement de questions destinées au traitement de l'enquête (âge, lieu de résidence...) – en trois grandes parties.

- Une première partie aborde les questions générales concernant la médiathèque (accès, inscription...);
- une seconde aborde les questions liées aux modes de fréquentation des usagers (venir, se repérer, rester, rechercher des documents, consulter/emprunter, être renseigné/être conseillé);
- une troisième partie cherche à définir la connaissance qu'ont les usagers des différentes manifestations de la médiathèque (comme *Cases, bulles et planches*);

le déroulement de l'enquête

Ce projet se réalise donc sur une période de trois mois :

- **septembre** : mise en place du questionnaire en collaboration avec l'équipe de la médiathèque et le service Communication de la Mairie de Cavaillon ;
 - **durant la fin du mois d'octobre** : passage du questionnaire auprès d'un échantillon statistique d'environ 250 usagers de 14 ans et plus ;
 - **novembre** : traitement des données, analyse des résultats et rédaction d'un compte-rendu.
-

Articles de presse, un exemple

La Provence, 11 octobre 1999.

La médiathèque va sonder ses usagers ce mois-ci

Un échantillon de 200 à 250 personnes sera interrogé sur les conditions de fréquentation de cet équipement culturel. Les leçons en seront tirées

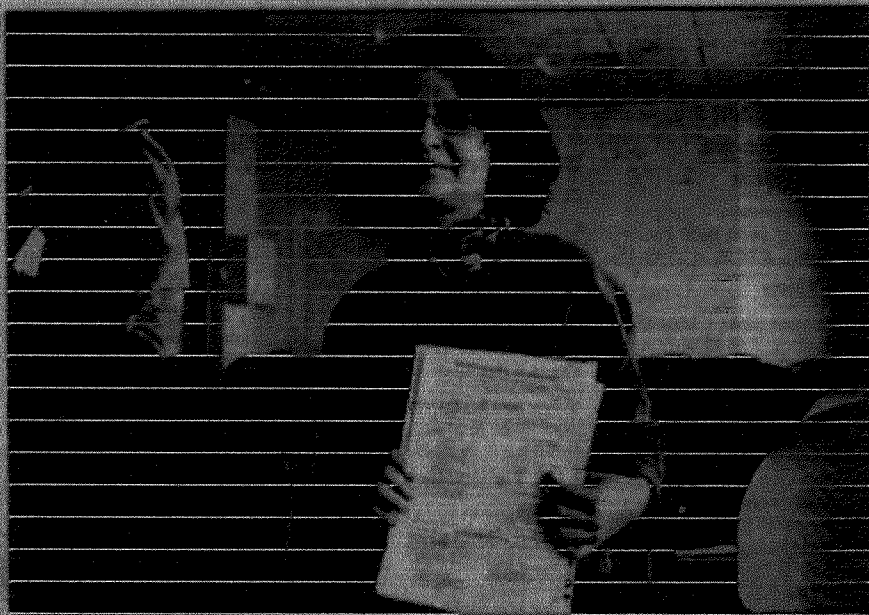
Deux ans après son ouverture, la médiathèque de la Davoine a décidé de mener une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. Une façon de dresser un premier bilan sur son fonctionnement et d'évaluer les attentes du public. Ce sondage va être réalisé ce mois-ci.

C'est une jeune stagiaire, Carole Tatat, actuellement en poste à la médiathèque, qui va se charger de questionner les usagers. C'est d'ailleurs également elle qui a établi le questionnaire.

Bien connaître les usagers

"J'ai été chargée de ce travail dans le cadre de ma formation de bibliothécaire" explique la jeune femme qui suit sa formation à l'ENSSIB de Villeurbanne (École nationale des sciences de l'information et des bibliothèques).

Le dit questionnaire se compose de quatre pages. A choix multiples, le formulaire aborde différents points ayant trait à la médiathèque, à son fonctionnement, à ses services... Il s'intéresse en premier lieu, à la façon dont la personne interrogée a pu connaître les lieux, ses impressions lors de sa première visite, puis ce qu'elle



Chargée à la médiathèque, Carole Tatat a élaboré le questionnaire qu'elle soumettra ce mois-ci à un échantillon de 200 à 250 usagers.

peut des horaires d'ouvertures, de l'accueil (téléphonique et physique), de la durée et des conditions de prêt, quelles sont ses habitudes de lecture, la façon dont elle recherche ses documents...

Si, pour finir, il est deman-

dé à l'intervisé de donner sa profession, son lieu de résidence et son âge, Carole Tatat insiste sur le fait que le questionnaire reste anonyme.

L'enquête devrait être réalisée auprès d'un échantillon de 200 à 250 usagers. L'échan-

tilon obtenu, Carole s'attèlera alors à analyser toutes les données. Et elle devrait rendre son compte-rendu dans le courant du mois de novembre.

"En fonction des résultats, on sera peut-être amené à changer certaines choses ou même en place de nouveaux services" conclut la directrice de la médiathèque, Marine Pringuet.

Verbaire 02/01/2000