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

Diplôme de Conservateur
de Bibliothèque

Bibliothèque Villeurbanne

MEMOIRE D'ETUDE

La Bibliothèque Municipale de Caen et son public : enquête de satisfaction

Anne-Caroline BEAUGENDRE

sous la direction de M. Philippe DUPONT, directeur de la Bibliothèque municipale de Caen

Stage effectué à la Bibliothèque Municipale de Caen du 6 avril au 6 juillet 1992, sous la direction de M. Philippe Dupont, directeur de la Bibliothèque.

1992

1992
DCB
37

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au bon déroulement de mon stage et à la bonne marche de l'enquête :

M. Philippe DUPONT, directeur de la Bibliothèque Municipale de Caen, tous les conservateurs et en particulier Mme Monique DOSDAT qui m'a si gentiment accueillie dans son bureau, toute l'équipe du service Etude et recherche avec qui j'ai passé le plus clair de mon temps et au sein de laquelle je me suis sentie bien intégrée, l'ensemble du personnel de la Centrale et des Annexes qui s'est montré toujours patient et compréhensif face à toutes mes demandes et au dérangement causé par la mise en place de mon questionnaire. Je remercie également M. Thierry AUGER, étudiant en maîtrise de géographie, auteur d'un mémoire de cartographie de la lecture publique, qui a bien voulu me faire partager son expérience des enquêtes dans le milieu des bibliothèques et sa connaissance de ce milieu dans la région Basse Normandie, et qui m'a autorisée à reproduire certaines de ses cartes.

La Bibliothèque Municipale de Caen et son public : enquête de satisfaction

par

Anne-Caroline BEAUGENDRE

RESUME : Ce mémoire contient les résultats d'une enquête de satisfaction et de connaissance des usagers effectuée à la Bibliothèque Municipale de Caen en mai-juin 1992. Cette enquête a été menée à l'aide de questionnaires écrits mis à la disposition du public. Elle met en lumière certains problèmes posés à la Bibliothèque par la forte population de lycéens et d'étudiants qui la fréquentent, mais se veut surtout une tentative d'appréhension de l'image de la Bibliothèque et de sa connaissance par ses usagers.

DESCRIPTEURS : BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE, ENQUETE, PUBLIC, QUESTIONNAIRE, SATISFACTION

ABSTRACT : The present work contains the results of an inquiry about users' satisfaction in the public library of Caen (Normandy). This inquiry was conducted in may-june 1992. Questionnaires were at the users' disposal and they could answer freely. Schoolers and students are an important part of the library's public, and it creates some important problems. But the main purpose of the work is to have an idea of what people think about their library.

KEYWORDS : PUBLIC LIBRARY, INQUIRY, PUBLIC, QUESTIONNAIRE, SATISFACTION

TABLE DES MATIERES

PREMIERE PARTIE : LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE CAEN

I. Aperçu historique p. 6-7
II. Présentation de la Bibliothèque p. 7-8
III. Quelques chiffres p. 9-10

DEUXIEME PARTIE : L'ENQUETE

I. Choix du sujet. Objectifs et limites de l'enquête p. 11-13
II. Elaboration du questionnaire et mise en place de l'enquête p. 13-17
III. Dépouillement des réponses p. 17-19

TROISIEME PARTIE : RESULTATS DE L'ENQUETE

I. Questionnaire commun
1. Données socio-professionnelles p. 20-24
2. Autres données p. 24-79
3. Questions libres p. 80-85

II. Questionnaire "Grand public"
1. Données socio-professionnelles p. 85-87
2. Autres données p. 87-92

III. Questionnaire "Etude et recherche"
1. Données socio-professionnelles p. 93-95
2. Autres données p. 95-99

CONCLUSION p. 99-100

BIBLIOGRAPHIE p. 101-102

ANNEXES p. 103-

La Bibliothèque Municipale de Caen et son public : enquête de satisfaction

PREMIERE PARTIE : LA BIBLIOTHEQUE

I. Aperçu historique

La Bibliothèque Municipale de Caen fut créée par la Convention à partir des collections confisquées aux congrégations, aux abbayes voisines et à l'université. Elle a été ouverte au public pour la première fois en 1811. A l'époque elle était abritée par l'ancienne chapelle des Eudistes (actuel parking situé face à la préfecture).

1944 est un tournant capital dans l'histoire de la Bibliothèque. Lors de la bataille de Caen, le bâtiment et la plupart des collections sont détruits par les bombardements de juillet; cependant, elle est réouverte en août suivant et inaugure une période "nomade".

Installée en 1958 dans un baraquement, elle sera abritée de 1960 à 1971 par une aile de l'Hôtel de Ville, de l'autre côté de la place Louis Guillouard.

En 1964 le conseil municipal décide la construction d'une nouvelle bibliothèque.

En 1972 c'est l'ouverture de la nouvelle bibliothèque centrale. Depuis 1960 déjà avaient été ouvertes des annexes de quartier (de la plus ancienne, à la Guérinière en 1960, jusqu'à la plus récente, la Grâce de Dieu, en mai 1992).

En 1970 est mis en place le système d'enregistrement du prêt des livres. 1972 voit la création de l'association des

Amis de la Bibliothèque. En 1974, c'est l'ouverture de la discothèque et de l'atelier vidéo, en 1978, celle de la bibliothèque sonore, en 1984, de la première logithèque de France. En 1986 enfin c'est l'informatisation. La Bibliothèque utilise le système informatisé de gestion de bibliothèques CLSI (Computer Library System International). Avec le système LIBS 100 de CLSI, elle gère sous UNIX acquisitions, description et prêt des documents, impression des relances et éditions statistiques, mise à disposition du public des données[1].. Depuis 1991 le catalogue est accessible par minitel.

II. Présentation de la Bibliothèque

Située en centre-ville, à proximité des bâtiments administratifs (Hôtel de Ville, Préfecture), bien desservie par le réseau de bus, la bibliothèque centrale est bien connue des Caennais grâce à son logo (cf. Annexes). Le bâtiment (construit au début des années 1970) s'intègre dans l'ensemble architectural de la place Louis Guillouard par le choix de la pierre de Caen comme matériau.

Sur une surface totale de 7000 m² (dont 3000 m² pour le public) sont réparties :

-la section **Grand public**, au rez de chaussée à droite en entrant. Elle propose un fonds de livres en libre-accès et en prêt à domicile. On y trouve également des livres imprimés en

1. La recherche est possible par auteur/collectivité-auteur, titre, sujet. Deux méthodes sont proposées au public : F 11 ("feuilletage" d'une liste), F 12 ("recherche directe").

gros caractères, des textes enregistrés sur cassettes, un "coin" revues et une section adolescents, située sur une mezzanine.

-la section **Jeunesse**, au rez de chaussée à gauche. Elle s'adresse aux enfants dès 12-18 mois et jusqu'à 14 ans environ et propose un fonds de livres en libre-accès et en prêt à domicile. Elle comporte aussi un secteur audio-visuel (disques, cassettes audio et disques compacts, en consultation sur place et en prêt à domicile) et une salle du conte.

-la section **Etude et recherche**, au deuxième étage : consultation sur place et prêt à domicile d'ouvrages en magasins et en libre-accès (sauf ceux antérieurs à 1920, consultables uniquement sur place). En outre, sont disponibles des dossiers de presse, des cassettes audio de méthodes de langues (en prêt à domicile), des cassettes vidéo documentaires en consultation sur place. Le personnel offre une aide à la recherche bibliographique et la possibilité d'interroger des banques de données ou d'utiliser le prêt entre bibliothèques.

-la salle des **Périodiques**, au deuxième étage : consultation sur place de journaux et revues, y compris en langues étrangères.

-le **Fonds normand**, salle située au deuxième étage au fond de la salle de travail de la section étude, offre, en consultation sur place uniquement, tous les documents ayant trait à la Normandie et aux relations anglo-normandes (livres, journaux, brochures, estampes, photographies...).

-le **Fonds ancien** et la **Réserve des manuscrits**, au deuxième étage, dans la salle du fonds normand : consultation sur place des livres antérieurs à 1850 et des manuscrits.

-la **Discothèque**, au deuxième étage : consultation sur place et prêt à domicile (payant) de disques et de disques compacts.

-la **Salle d'exposition**, au deuxième étage.

-la **Logithèque**, sur le palier du deuxième étage : prêt à domicile (payant) de logiciels, après consultation sur place pour l'essai du logiciel choisi.

-l'**Atelier vidéo et son**, au troisième étage : réservé aux groupes.

-la **Bibliothèque sonore**, au premier étage : prêt à domicile de livres enregistrés sur cassettes. S'y trouve aussi la Bibliothèque sonore régionale.

Comme on peut s'en rendre compte, la Bibliothèque Municipale de Caen offre à ses usagers une grande diversité de services. Le nombre d'inscrits se monte à 30 000, et le nombre de prêts augmente. Cet état de chose, combiné à un large éventail de sevices, influe-t-il sur les conditions d'utilisation des locaux, dont la construction remonte à vingt ans? Il était intéressant de savoir comment les usagers voient leur BM, et c'est le but recherché au travers de l'enquête réalisée au mois de mai 1992.

III. Quelques chiffres

Il m'a semblé intéressant de donner quelques chiffres concernant la Bibliothèque Municipale de Caen : aussi bien superficie (cf. plus haut), que nombre de documents, nombre d'inscrits, nombre de prêts, etc.

La Bibliothèque compte 500 000 documents. Il y a huit annexes de quartier (Chemin-Vert, Folie-Couvrechef, Guérinière, grâce de Dieu, Maladrerie, Puits-Picard, Pierre-Heuzé et Venoix) et un bibliobus. Le réseau informatisé s'enrichit aussi du Centre de documentation du Mémorial de Caen.

Le nombre d'inscrits est d'environ 30 000 (Caen compte environ 110 000 habitants).

Il n'a pas été possible de connaître le budget alloué à la BIbliothèque. L'ensemble du secteur culturel représente environ 15 % du budget global de la ville de Caen.

En 1990, le nombre de prêts était de 680 000; en 1991, il est de 730 000, soit une augmentation de 15,3 % en un an. Avec l'ouverture de l'annexe de la Grâce de Dieu en 1992, les prévisions pour 1992 sont de 830 000 prêts pour l'année.

DEUXIEME PARTIE : L'ENQUETE

I. Choix du sujet. Objectifs et limites de l'enquête

Ayant choisi d'effectuer mon stage de trois mois à la Bibliothèque Municipale de Caen, j'étais dès le début décidée à consacrer mom mémoire de stage à une étude portant sur le public.

Après en avoir discuté avec le directeur de la BM, M. Philippe Dupont, je choisis d'effectuer une enquête de satisfaction auprès du public, afin de cerner les grandes opinions de ce dernier sur le fonctionnement de la Bibliothèque.

Il me fallait tout d'abord, car j'étais complètement novice en matière d'enquêtes, rassembler de la documentation sur le sujet, en particulier pour l'élaboration du questionnaire .

Cette phase d'élaboration me demanda près d'un mois. La connaissance d'une étude[1] menée dans le cadre d'un stage et d'un DESS par un élève de l'ENSB, Philippe Besnié, en 1990 à la Médiathèque de Nantes, m'a été d'un grand secours. Il s'agissait bien entendu d'un travail beaucoup plus approfondi, associant une présentation complète de la politique culturelle de la ville de Nantes depuis 1977 à une étude d'impact de la Médiathèque par la voie d'une enquête auprès des usagers. Mais j'ai pu m'inspirer largement de la méthode employée et du questionnaire lui-même, d'autant plus facilement que la

1. Philippe BESNIE, L'Image de la Médiathèque de Nantes auprès de ses usagers et sa place dans les politiques culturelles municipales depuis 1977, ENSB, 1990.

Médiathèque de Nantes et la Bibliothèque municipale de Caen sont assez similaires dans les services offerts.

D'autres lectures m'ont été très utiles pour l'élaboration du questionnaire, notamment certains articles parus dans le *Bulletin des Bibliothèques de France* et les ouvrages de Martine Poulain notamment sur les publics de la BPI (cf. bibliographie).

L'objectif de l'enquête était d'obtenir des indications sur la façon dont les usagers de la Bibliothèque voient cette dernière et jugent la qualité des services qui leur sont offerts. J'ai également inclus dans le questionnaire quelques questions portant sur les données socio-professionnelles des personnes, ainsi que sur leurs habitudes de fréquentation de la BM.

Les limites de cette enquête sont évidentes : d'une part, en tant qu'enquête de satisfaction, elle est forcément subjective, et les résultats ne doivent pas être pris pour plus qu'ils ne sont, c'est à dire une façon d'appréhender des tendances, des humeurs... Par ailleurs, on le verra, l'échantillon des personnes qui ont répondu n'est pas représentatif, statistiquement parlant, du public de la Bibliothèque. Ceci est dû au fait que n'ont répondu que des personnes qui le désiraient, et que la forte présence d'étudiants et de lycéens dans les locaux de la Bibliothèque transparaît dans les résultats. Enfin, l'enquête ne s'adressait pas aux enfants de moins de 11 ans.

En tenant compte de toutes ces restrictions, cette enquête permettra je l'espère de réfléchir à la perception de la

Bibliothèque Municipale de Caen par ses usagers, et peut-être d'établir une certaine typologie de ces derniers.

II. Elaboration du questionnaire et mise en place de l'enquête

Après des visites effectuées dans chacun des services et une étude de leurs fonctionnements respectifs. j'ai décidé de scinder mon questionnaire en deux parties. En effet, il me semblait qu'on ne pouvait mettre sur le même plan la satisfaction des usagers vis à vis de l'ensemble de la BM et vis à vis de chacun des services qu'elle offre (chacun dispose de locaux, de personnels, de fonds spécifiques, et ne vise pas forcément le même public).

Par ailleurs, j'avais d'abord envisagé d'utiliser un questionnaire particulier pour les annexes, mais cela s'est avéré impossible du fait de la diversité des services offerts par celles-ci et du surcroît de travail que le dépouillement de ces questionnaires aurait représenté. Cependant, une enquête spécifique dans les annexes ferait certainement apparaître des tendances différentes de celles que l'on rencontre dans la centrale, et présenterait un intérêt certain.

Le questionnaire final se présente donc sous la forme d'une partie commune (questions Q) et d'une sous-partie particulière à chaque service (questions précédées de l'initiale du service).

Il y a plusieurs types de questions :

-des questions portant sur les modalités de fréquentation de la Bibliothèque et sur la connaissance des services de la BM (questions 1 à 6, 10 à 12)

-des questions de satisfaction proprement dites (questions 7 à 9)

-des questions "libres" d'expression (questions 13 et 14)

-des questions portant sur les données socio-professionnelles (questions 15 à 19) : celles-ci ont été placées en fin de questionnaire afin de ne pas "rebuter" dès l'abord les personnes qui répondraient

Dans la plupart des cas, il s'agit de questions de type "fermé" (c'est à dire où l'on entoure la réponse qui convient le mieux dans une liste pré-établie), à l'exception des questions 13 et 14.

Ja me suis efforcée de formuler les questions de façon claire et précise afin d'éviter toute ambiguïté dans la compréhension du sens des questions. Afin de m'assurer que le questionnaire répondait aux objectifs que je m'étais fixés et qu'il était pertinent, je l'ai soumis d'abord aux conservateurs, puis à l'ensemble du personnel de chacun des services en leur demandant de me donner leurs suggestions. J'ai ensuite revu certaines questions en fonction de ces remarques :

-dans la question 2 B, distinguer bibliothèque confessionnelle et bibliothèque pour tous

-dans la question 4, regrouper les activités proposées en grands blocs (emprunter, consulter, rechercher...)

-dans la question 5, insérer la formation continue qui semble représenter une demande réelle

-insérer une question sur l'utilisation du minitel (question 12)

Une fois le questionnaire établi, il fallait déterminer les conditions de déroulement de l'enquête.

Les questionnaires ont été mis à la libre disposition du public dans chacun des services de la BM qui avaient fait l'objet d'un sous-questionnaire. Ils étaient le plus souvent disposés en des endroits stratégiques tels que banque de retour des livres (section Grand public), banque de prêt (sections Jeunesse, Logithèque, Bibliothèque sonore, Discothèque, Etude), bureau de renseignements (sections Etude, Fonds normand/Réserve), ou même directement déposés sur les tables de travail (sections Grand public, Etude, Périodiques, Fonds normand/Réserve). A l'Atelier vidéo, ils ont été remis au responsable qui devait les proposer aux éventuels usagers. Mais l' Atelier vidéo étant en travaux pendant la durée de l'enquête, cela n'a pas été possible.

Le parti-pris était de s'en remettre totalement au hasard : seules les personnes qui le désiraient remplissaient le questionnaire. Le personnel de la Bibliothèque a grandement contribué à la bonne marche de l'opération en proposant les questionnaires et en veillant à ce que les stocks soient toujours renouvelés.

Une fois remplis, les questionnaires pouvaient être remis au personnel de chaque service ou déposés directement dans une

boîte placée à la sortie de la Bibliothèque, à côté de la banque de prêt principale. Je les relevais tous les soirs.

J'avais distingué les questionnaires par des signes de couleur apposés sur les feuilles, ce qui me permettait d'avoir rapidement une idée du nombre de réponses venant de chaque service.

Les questionnaires ont été proposés au public de la Bibliothèque pendant trois semaines complètes (du mardi 19 mai au mardi 2 juin 1992). Ce laps de temps écoulé, je disposais de 326 réponses complètes, réparties comme suit :

-Grand public	110
-Etude	95
-Périodiques	47
-Discothèque	27
-Jeunesse	25
-Fonds normand/Réserve	16
-Logithèque	4
-Atelier vidéo	0

Comme il fallait s'y attendre, ce sont les sections Grand public, Etude et Périodiques qui ont fourni le plus de réponses; ce sont en effet les salles les plus fréquentées (je mets de côté la section Jeunesse, où seule une minorité d'enfants a répondu au questionnaire, trop ardu pour les plus jeunes). J'ai observé qu'il y avait plus de réponses recueillies les mercredis et samedis, ce qui est normal puisqu'il s'agit là aussi des jours de plus grande fréquentation. La période de recueil des questionnaires se situait en-dehors des vacances scolaires et universitaires,

mais comportait les deux "ponts" du 1er et du 8 mai. Ainsi peut-on considérer qu'il s'agissait d'une période "normale" d'activité de la Bibliothèque.

III. Dépouillement des réponses

Il s'est rapidement avéré que seuls les questionnaires particuliers des services Etude et Grand public pourraient faire l'objet d'un dépouillement en plus du questionnaire commun; en effet, avec une centaine de réponses environ pour chacun, ils étaient les seuls dont les résultats pouvaient être considérés comme probants.

Face à plus de 300 (500 si l'on prend en compte les questionnaires particuliers) questionnaires à dépouiller, il m'a paru évident que l'emploi de l'informatique s'imposait. Ne disposant pas de logiciel spécialisé, j'ai dû improviser, en utilisant une base de données (D BASE III plus).

J'ai tout d'abord établi une grille de codage des réponses, en procédant de la manière suivante :

-lorsqu'une question comporte plusieurs parties, chacune de ces parties porte un code composé du numéro de la question suivi d'une lettre.

ex. : question 1 A : *Etes-vous inscrit à la Bibliothèque Municipale de Caen?*

question 1 B : *Si oui, depuis combien de temps?*

-les questionnaires (général, Etude et Grand public) dans leur ensemble constituent une base de données.

-chaque question (ou sous-question) est un champ de cette base de données, dont j'ai déterminé à chaque fois le nom (son code alphanumérique), le type (numérique, logique ou caractère) et la longueur[1]. Bien entendu, cela n'a pas été possible pour certaines questions dont les réponses n'étaient pas pré-établies.

ex. : * question à réponses de type numérique : dans l'ensemble, il s'agit des questions où une seule réponse était possible.

question 1 A : *Etes-vous inscrit à la Bibliothèque Municipale de Caen?*

oui = 1, non = 2, non-réponse = 0

* question à réponse de type logique : lorsque plusieurs réponses étaient possibles, j'ai considéré chaque possibilité de façon indépendante. Si la case était cochée, cela correspondait à "true", sinon, "false".

question 10 : *Quels moyens utilisez-vous pour vous diriger dans la BM?*

* question à réponse de type caractère : la seule question de ce genre était la provenance du questionnaire (section), donnée rajoutée par moi-même lors du dépouillement.

J'ai appliqué cette méthode aux trois questionnaires, et obtenu trois bases de données. J'y ai ensuite entré les

---

1. cf. Annexes.

données sous forme codée, chaque questionnaire faisant l'objet d'un enregistrement.

D BASE III plus me permettait ensuite de faire des comptages selon les critères de mon choix, en combinant deux critères au besoin. Il ne me restait plus alors qu'à calculer les pourcentages et à ordonner les résultats sous forme de tableaux.

TROISIEME PARTIE : RESULTATS DE L'ENQUETE

Les résultats sont présentés sous formes de tableaux. Dans la plupart des cas, un premier tableau regroupe les données brutes: lorsque cela a paru intéressant, les tableaux suivants regroupent, sous forme de pourcentages, les données issues du croisement de deux critères. Faute de temps, je n'ai pas toujours pu y ajouter des commentaires.

La première partie donne les résultats du questionnaire commun (questions précédées de "Q"), la deuxième, les résultats des deux questionnaires particuliers qui ont pu être utilisés, Etude et Grand public (questions précédées de" ER" et "GP").

Il y a eu 326 réponses complètes et utilisables au questionnaire commun.

I. Questionnaire commun

1. Données socio-professionnelles

Q 15 : REPARTITION DES SEXES

		%
femmes	174	53,3
hommes	152	46,7
TOTAL	326	100 %

Q 16 : REPARTITION DES AGES

Age		***%***
11-15 ans	24	7,4
16-18 ans	56	17.2
19-25 ans	138	42,3
26-40 ans	58	17,8
41-65 ans	36	11
66-80 ans	11	3,4
+ de 80 ans	2	0,6
non-réponse	1	0,3
TOTAL	326	100 %

-Les 19-25 ans représentent 42,3 % du total des personnes ayant répondu au questionnaire d'enquête. Ce chiffre reflète assez bien la réalité quotidienne de la BM : les locaux sont en effet très souvent remplis de lycéens ou d'étudiants, en particulier pendant la semaine. Certains usagers d'ailleurs évoquent, parfois avec une certaine amertume, cet état de choses (cf. Q 13 B).
A noter que la tranche d'âge 16-25 ans représente 59,5 % des réponses. Bien entendu, cela ne signifie pas que cette extrême jeunesse se retrouve dans le public de la BM en général. Mais il est certain que les lycéens et étudiants, très présents, sont sans doute très motivés pour répondre à une enquête de ce genre.

Q 16 / 2 : REPARTITION DES AGES / SEXE

femmes (%)	***âge***	***hommes (%)***
9,2	***11-15 ans***	5,3
20.6	***16-18 ans***	13,2
43,1	***19-25 ans***	41,4
13,8	***26-40 ans***	22,4
9,2	***41-65 ans***	13,1
2,9	***66-80 ans***	4
0,6	***+ de 80 ans***	0,6
0,6	***non-réponse***	0
100 %	***TOTAL***	100 %

-Les femmes sont majoritaires jusqu'à 25 ans, puis elles deviennent minoritaires (particulièrement entre 26 et 65 ans). Cette coupure semble correspondre à l'entrée dans la vie active.

Q 17 : NIVEAU D'ETUDES

niveau d'études		*%*
sans diplôme	21	6,4
certificat d'études primaires (CEP)	4	1,2
CAP / BEPC	52	16
baccalauréat	68	20,9
études supérieures	180	55,2
non-réponse	1	0,3
TOTAL	326	100 %

-Ainsi qu'on peut facilement le constater, les personnes ayant répondu au questionnaire d'enquête forment un public à fort niveau d'études dans l'ensemble. Le pourcentage de lycéens ou étudiants se monte à 76,1 %, ce qui est énorme. 55,2 % ont un niveau d'études supérieures. Bien que disproportionné, ce résultat va bien dans le sens de ce que l'on sait des publics des bibliothèques.

Q 18 : PROFESSION

profession		*%*
agriculteur	0	0
artisan, commerçant, chef d'entreprise	4	1,3
cadre, profession libérale	46	14,1
profession intermédiaire	11	3,4
employé	11	3,4
ouvrier	4	1,3
demandeur d'emploi	10	3
sans profession	5	1,5
étudiant	150	46
scolaire	62	19
retraité	20	6,1
autre	0	0
non-réponse	3	0,9
TOTAL	326	100 %

-Ce tableau est à rapprocher du précédent. 65 % sont étudiants ou scolaires, c'est à dire qu'ils ne sont pas encore dans la vie active. Il ne faut bien entendu pas prendre ce chiffre à la lettre : il ne reflète certainement pas exactement la proportion réelle d'étudiants dans le public de la BM. En revanche, il montre bien que ces derniers, utilisateurs assidus de la BM, ont été plus réceptifs à l'enquête.
En ce qui concerne les autres professions, on constate une majorité de cadres, de professions libérales, qui correspondent à un niveau d'études supérieures (cf. tableau précédent). A noter la complète absence des agriculteurs.

Q 19 : LIEU DE RESIDENCE

lieu de résidence		*%*
Caen	186	57
Calvados	118	36.2
autre département	22	6.8
TOTAL	326	100 %

-Aucune surprise dans le fait que la majorité des personnes ayant répondu soient des Caennais. Cependant, notons le chiffre relativement important de non-Caennais : 43 %! (NB : cette proportion correspond à celle calculée par Thierry AUGER dans le cadre de son étude sur la lecture publique à Caen et dans les départements de Basse-Normandie, à partir des données fournies par les fichiers informatisés des bibliothèques).
Cela montre bien que la BM de Caen constitue un pôle d'attraction important dans le département, et même au-delà, au niveau de la région. En effet, parmi les non-Caennais, si la plupart viennent de villes proches (Hérouville Saint Clair, Mondeville, Bourguébus...), certains sont originaires de la Manche, de l'Orne ou de la Seine Maritime. Les quelques personnes venant de la région parisienne ou d'autres régions sont pour la plupart des étudiants, des enseignants ou des chercheurs.

2. Autres données

Q 1 A : INSCRIPTION A LA B.M.

		%
inscrits	303	93
non-inscrits	23	7
TOTAL	326	100 %

-L'immense majorité des personnes ayant répondu ont déclaré être inscrites à la BM. La facilité d'inscription, sa gratuité et le fait qu'elle donne droit au prêt à domicile sont sans doute les raisons principales de ce chiffre élevé.

Q 1 A / 2 : INSCRIPTION A LA B.M. / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
inscrits	96	89.5
non-inscrits	4	10,5
TOTAL	100 %	100 %

-La proportion de non-inscrits est plus forte chez les hommes. Il faut sans doute en chercher la raison dans le fait que ces derniers sont, plus souvent que les femmes, des habitués de la salle des périodiques : certains d'entre eux y viennent consulter les journaux sur place tous les jours, ne fréquentant parfois pas les autres services, et n'ayant donc pas besoin de s'inscrire pour bénéficier du prêt à domicile.

Q 1 A / 3 : INSCRIPTION A LA B.M. / AGE

âge	*inscrits (%)*	*non-inscrits (%)*	*TOTAL*
11-15	87,5	12,5	100 %
16-18	96,4	3,6	100 %
19-25	91,3	8.7	100 %
26-40	91,4	8,6	100 %
41-65	97,2	2.8	100 %
66-80	100	0	100 %
+ de 80	100	0	100 %

Q 1 A / 4 : INSCRIPTION A LA B.M. / LIEU DE RESIDENCE

lieu de résidence	*inscrits (%)*	*non-inscrits (%)*	*TOTAL*
Caen	92,5	7,5	100 %
Calvados	95	5	100 %
autre département	86,4	13.6	100 %

-Curieusement, les Caennais sont un peu moins inscrits que les habitants du Calvados. Cela peut s'expliquer par le fait que, plus proches géographiquement de la BM, ils y viennent plus

souvent et de ce fait, peuvent consulter sur place des documents, sans avoir besoin pour cela de s'inscrire.
En revanche, s'il est tout à fait normal que la proportion de non-inscrits soit la plus forte chez les habitants des autres départements, il faut noter que 86,4 % d'entre eux sont inscrits, ce qui est énorme!

Q 1 B : DUREE DE L'INSCRIPTION A LA B.M.

durée		*%*
0-1 an	59	18,1
2 ans	37	11,4
1 an	34	10,4
3 ans	32	9,8
10 ans	28	8,6
4 ans	26	8
5 ans	21	6,5
6 ans	18	5,5
7 ans	16	4,9
15 ans	10	3,1
20 ans	8	2,5
8 ans	5	1,5
12 ans	3	0,9
16 ans	3	0,9
11 ans	2	0,6
9 ans	1	0,3
13 ans	1	0,3
14 ans	1	0,3
17 ans	1	0,3
19 ans	1	0,3
22 ans	1	0,3
25 ans	1	0,3
30 ans	1	0,3
35 ans	1	0,3
40 ans	1	0,3
50 ans	1	0,3
53 ans	1	0,3
non-rép.	12	3,7
TOTAL	326	100 %

-La majorité des personnes ayant répondu à cette question sont inscrites depuis un an ou moins, ce qui dénote un certain taux de renouvellement du public de la BM, ce que confirme la suite du classement, avec près de la moitié (46,1 %) d'inscrits depuis cinq ans ou moins. Jusqu'à quinze ans d'inscription, les chiffres sont assez importants. On trouve enfin quelques personnes inscrites depuis plus de vingt ans à la BM (qui ont donc connu les anciens bâtiments), et même deux personnes inscrites depuis plus de cinquante ans!

Q 2 A : FREQUENTATION D'AUTRES BIBLIOTHEQUES

		%
oui	220	67,5
non	103	31,6
non-réponse	3	0.9
TOTAL	326	100 %

-La majorité des personnes (67,5 %) affirme fréquenter d'autres bibliothèques. Ce résultat est à mettre en rapport, une fois de plus, avec le grand nombre d'étudiants et de lycéens, qui fréquentent la BU et les CDI des collèges et lycées. En outre, beaucoup de Caennais fréquentent à la fois la centrale et les annexes, et les non-Caennais, les bibliothèques municipales de leur lieu de résidence.

Q 2 A / 2 : FREQUENTATION D'AUTRES BIBLIOTHEQUES / AGE

âge	*oui (%)*	*non (%)*	*non-réponse (%)*	*TOTAL*
11-15	62.5	37,5	0	100 %
16-18	64,3	35,7	0	100 %
19-25	78,3	21,7	0	100 %
26-40	62	36,2	1,8	100 %
41-65	47,2	50	2,8	100 %
66-80	63,6	27,3	9,1	100 %
+ de 80	50	50	0	100 %

Q 2 A / 3 : FREQUENTATION D'AUTRES BIBLIOTHEQUES / NIVEAU D'ETUDES

niveau d'études	*oui (%)*	*non (%)*	*non-réponse (%)*	*TOTAL*
sans diplôme	61,9	38,1	0	100 %
CEP	25	75	0	100 %
CAP / BEPC	57,7	40,4	1,9	100 %
baccalauréat	64,7	32.3	3	100 %
études supérieures	73,3	26,7	0	100 %
non-réponse	100	0	0	100 %

Q 2 A / 4 : FREQUENTATION D'AUTRES BIBLIOTHEQUES / PROFESSION

profession	*oui (%)*	*non (%)*	*non-réponse (%)*	*TOTAL*
agriculteur	-	-		
artisan, commerçant	50	50	0	100 %
cadre, profession libérale	54,3	45,7	0	100 %
profession intermédiaire	81,8	18,2	0	100 %
employé	45,4	54,6	0	100 %
ouvrier	0	75	25	100 %
demandeur d'emploi	60	40	0	100 %
sans profession	40	40	20	100 %
étudiant	80	20	0	100 %
scolaire	64,5	35,5	0	100 %
retraité	45	50	5	100 %
autre	-	-		
non-réponse	66,7	33,3	0	100 %

Q 2 A / 5 : FREQUENTATION D'AUTRES BIBLIOTHEQUES / LIEU DE RESIDENCE

lieu de résidence	*oui (%)*	*non (%)*	*non-réponse (%)*	*TOTAL*
Caen	68.8	30.6	0,6	100 %
Calvados	59,3	39	1,7	100 %
autre département	100	0	0	100 %

Q 2 B : AUTRES BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

		%
Bibl. universitaire	129	58.6
Bibl. de collège/lycée/ établissement d'enseignement supérieur	73	33.1
Autre bibl. municipale	68	30,9
Annexes de la BM	53	24
Autres	43	19,5
Bibliothèque pour tous	13	5.9
Bibl. d'entreprise	8	3.6
Bibl. confessionnelle	5	2.2

-Le début du classement n'est pas surprenant, étant donné la forte représentation de lycéens et d'étudiants dans les personnes ayant répondu. Il est intéressant de noter qu'un tiers des répondants fréquente au moins une autre bibliothèque municipale. On peut imaginer que la BM de Caen sert en quelque sorte de "dernier recours" en cas de difficultés pour trouver un ouvrage dans sa bibliothèque municipale (l'inverse peut aussi être vrai lorsque tous les exemplaires de la BM de Caen sont indisponibles). Même remarque pour les annexes (près d'un quart des personnes en fréquente une, voire plusieurs). Les étudiants et lycéens, qui ne sont pas forcément domiciliés à Caen, viennent à la BM pendant leurs heures de cours, et fréquentent d'autres bibliothèques le reste du temps. Quelques professeurs (et des étudiants normands résidant la semaine en-dehors de la région) citent d'autres bibliothèques, en particulier parisiennes (BPI, Bibliothèque Sainte Geneviève, Bibliothèque Nationale), qui apparaissent dans la rubrique "autres".

Q 3 : FREQUENCE DE FREQUENTATION DE LA B.M.

fréquence		*%*
1e fois	1	0,3
moins d'1 fois par an	1	0.3
1 fois par an	4	1,2
1 fois par mois	84	25,8
1 fois par semaine	114	35
plus d'1 fois par semaine	120	36,8
non-réponse	2	0,6
TOTAL	326	100 %

-La plupart des personnes ayant répondu sont des assidus de la BM, et viennent au moins une fois par semaine (71,8 %). Il s'agit bien entendu le plus souvent d'étudiants et de lycéens qui viennent en général pour plusieurs heures et disposent d'horaires plus souples. Le nombre assez élevé de personnes venant une fois par mois est certainement lié à la durée du prêt, qui est de trois semaines.

Q 3 / 2 : FREQUENCE DE FREQUENTATION DE LA B.M. / SEXE

fréquence	*femmes (%)*	*hommes (%)*
1e fois	0,6	0
moins d'1 fois par an	0,6	0
1 fois par an	1,7	0,7
1 fois par mois	28,2	23
1 fois par semaine	39	30,3
plus d'1 fois par semaine	28,8	46
non-réponse	1,1	0
TOTAL	100 %	100 %

-Les femmes viennent le plus souvent une fois par semaine ou une fois par mois. Les hommes sont plus nombreux (46 % contre 28,8 % pour les femmes) à venir plus d'une fois par semaine; cet écart peut être dû au nombre plus important d'hommes fréquentant assidûment la salle des périodiques, en général le matin.

Q 3 / 3 : FREQUENCE DE FREQUENTATION DE LA B.M. / AGE

	11-15	*16-18*	*19-25*	*26-40*	*41-65*	*66-80*	*+ 80*
fréquence							
1e fois	4,2	0	0	0	0	0	0
moins d'1 fois par an	0	1,8	0	0	0	0	0
1 fois par an	4,2	0	2,2	0	0	0	0
1 fois par mois	16,7	12,5	31,1	24,1	27,7	36,4	50
1 fois par semaine	45,8	28,6	31.9	46,6	38,9	9.1	50
+ d'1 fois par semaine	29,1	57,1	34,8	29,3	33,4	36,4	0
non-réponse	0	0	0	0	0	18,1	0
TOTAL (%)	100	100	100	100	100	100	100

Q 3 / 4 : FREQUENCE DE FREQUENTATION DE LA B.M. / LIEU DE RESIDENCE

	Caen	*Calvados*	*autre département*	*non-réponse*
1e fois	0,5	0	0	0
- d'1 f. par an	0	0,8	0	0
1 f. par an	2,2	0	0	0
1 f. par mois	26,9	22,9	31,9	0
1 f. par semaine	38,7	28,9	36,2	0
+ d'1 f. par semaine	31,2	46,6	31,9	0
non-réponse	0,5	0,8	0	0
TOTAL (%)	100	100	100	-

-Les résultats sont assez paradoxaux : les Caennais semblent venir moins souvent que les lecteurs originaires du reste du Calvados. Ces derniers viennent le plus souvent plus d'une fois par semaine. Peut-être s'agit-il d'étudiants?

Q 4 : ACTIVITES (GRANDES RUBRIQUES)
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

		%
EMPRUNTER	292	89.6
CONSULTER	263	80.7
RECHERCHER	223	68.4
TRAVAILLER SUR SES PROPRES DOCUMENTS	165	50.6
CIRCULER...	134	41.1
SE DETENDRE	106	32.5
DISCUTER	59	18.1
CONDUIRE UN ENFANT	35	10,7
PHOTOCOPIER	35	10,7
ACTIVITES DES AMIS	12	3.7
AUTRES	6	1.8

-Comme il fallait s'y attendre, l'activité principale des utilisateurs de la bibliothèque est le prêt, suivie de près par la consultation sur place et la recherche de documents.
A noter le taux très important (50.6 %) de personnes qui viennent à la BM pour travailler sur leurs propres documents, parfois sans consulter aucun document de la BM; il s'agit des lycéens et des étudiants. Cet état de fait est d'ailleurs souvent dénoncé par les lecteurs dans leurs réponses à la question 13 B, dans la mesure où ces lycéens et étudiants occupent souvent les places assises pendant la plus grande partie de la journée. y compris dans la salle des périodiques et au fonds normand. La détente. la discussion et le plaisir de la découverte au fil des rayonnages font également partie des activités majoritaires des personnes ayant répondu à l'enquête.

Q 4 : ACTIVITES (DETAIL)

		%
EMPRUNTER	292	89,6
livres	278	85,3
disques/CD	125	38,3
logiciels	20	6,1
méthodes de langues	19	5,8
livres enregistrés	11	3,4

-Les livres représentent la majorité des documents empruntés, ce qui est normal; cependant, les disques sont bien représentés également.

		%
CONSULTER	263	80,7
journaux/revues	178	54,6
livres	144	44,2
ouvrages de référence	138	42,3
expositions	44	13,5
disques/CD	42	12,9
cassettes vidéo	30	9,2
banques de données	28	8,6

		%
RECHERCHER	223	68,4
références sur un sujet	160	49,1
ouvrage particulier	156	47,8
conseils d'un bibli.	32	9,8
solutions concours	15	4,6

-Les résultats montrent que le plus souvent les gens ont une idée assez précise de ce qu'ils cherchent.

Q 4 / 2 : ACTIVITES (GRANDES RUBRIQUES) / SEXE
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

	femmes (%)	*hommes (%)*
EMPRUNTER	92,5	86,2
CONSULTER	81	80,2
RECHERCHER	73,5	62,5
TRAVAILLER SUR SES PROPRES DOCUMENTS	52,3	48,7
CIRCULER...	48,3	32,9
SE DETENDRE	27,6	38,1
DISCUTER	13,8	23
CONDUIRE UN ENFANT	13,8	7,2
PHOTOCOPIER	10,9	10,5
ACTIVITES DES AMIS	4	3,3
AUTRES	1,1	2,6

Q 4 / 2 : ACTIVITES (DETAIL) / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
EMPRUNTER	92,5	86,2
livres	89,6	80,2
disques/CD	39,1	37,5
logiciels	1,7	11,2
méthodes de langues	6,3	5,2
livres enregistrés	2,9	3,9

-Le tableau montre nettement que les hommes sont les plus gros "consommateurs" de logiciels. Les femmes semblent, quant à elles, plus grosses emprunteuses de livres.

	femmes (%)	*hommes (%)*
CONSULTER	81	80.2
journaux/revues	50	59.8
livres	44,2	44,1
ouvrages de référence	44,2	40.1
expositions	14,3	12.5
disques/CD	8,6	17.7
cassettes vidéo	7,5	11,2
banques de données	8	9,2

-Les hommes fréquentent plus assidûment la salle des périodiques du 1er étage, et cela se retrouve dans ce tableau. Ils semblent aussi plus enclins à la consultation sur place des vidéos et des disques.

	femmes (%)	*hommes (%)*
RECHERCHER	73,5	62,5
références sur un sujet	54,6	42,7
ouvrage particulier	51,1	44,1
conseils d'un bibli.	10,9	8,5
solutions concours	4,6	4,6

-Ce tableau semble indiquer que les femmes, plus que les hommes, viennent avec une idée bien précise.

Q 4 / 3 : ACTIVITES (GRANDES RUBRIQUES) / AGE
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

	11-15	*16-18*	*19-25*	*26-40*	*41-65*	*66-80*	*+80*	*NR*
EMPRUNTER	87,5	91,1	89,1	89,6	97,2	72,7	50	100
CONSULTER	70,8	89,3	82,6	77,6	80,5	54,5	50	100
RECHERCHER	75	71,4	72,4	62,1	63,9	36,3	100	0
TRAVAILLER SUR SES D.	50	80,3	60,1	24,1	27,8	9,1	0	0
CIRCULER...	50	41,1	39,1	41,4	50	27,3	0	0
SE DETENDRE	62,5	46,4	23,9	31	27,8	8,3	50	0
DISCUTER	20,8	37,5	16,6	12	2,8	0	50	0
CONDUIRE UN ENFANT	12,5	3,6	2,2	27,6	27,8	0	50	0
PHOTOCOPIER	8,3	12,5	8	12	16,7	9,1	50	0
ACTIVITES DES AMIS	8,3	1,8	2,2	1,7	5,5	27,3	0	0
AUTRES	4,2	0	2,2	3,4	0	0	0	0

-C'est la tranche d'âge 16-25 ans qui consulte le plus de documents sur place (plus de 80 %). Ce sont également les 16-18 ans qui travaillent le plus souvent sur leurs propres documents, ce qui recoupe nos observations précédentes sur la forte occupation des locaux par les lycéens.

Q 4 / 3 : ACTIVITES (DETAIL) / AGE

	11-15	*16-18*	*19-25*	*26-40*	*41-65*	*66-80*	*+80*	*NR*
EMPRUNTER	87,5	91,1	89,1	89,6	97,2	72,7	50	100
livres	87,5	89,3	84,8	84,5	86,1	72,7	50	100
disques/CD	33,3	35,7	40,6	43,1	38,9	9,1	0	0
logiciels	16,7	7,1	5,8	3,4	5,5	0	0	0
méthodes de langues	8,3	0	5,1	8,6	13,9	0	0	0
livres enregistrés	12,5	0	0,7	3,4	11,1	9,1	0	0

	11-15	*16-18*	*19-25*	*26-40*	*41-65*	*66-80*	*+80*	*NR*
CONSULTER	70,8	89,3	82,6	77,6	80,5	54,5	50	100
journaux/ revues	29,1	42,8	58,7	63,8	66,7	36,3	0	100
livres	58,3	58,9	46,4	34,5	30,5	9,1	50	0
ouvrages de réf.	41,7	58,9	39,8	32,7	50	18,2	50	0
expo.	20,8	12,5	10,8	15,5	16,7	9,1	50	0
disques/CD	20,8	19,6	13	5,2	13,9	0	0	0
cassettes vidéo	29,1	7,1	8,6	10,3	2,7	0	0	0
banques de données	4,1	12,5	10,8	6,8	0	0	0	100

	11-15	*16-18*	*19-25*	*26-40*	*41-65*	*66-80*	*+80*	*NR*
RECHERCHER	75	71,4	72,4	62,1	63,9	36,3	100	0
références sur un sujet	58,3	53,6	53,6	41.4	41,7	18,2	50	0
ouvrage particulier	33,3	53,6.	53,6	44,8	44,4	9,1	50	0
conseils d'un bibli.	16.7	3,6	8	10,3	16,7	9.1	100	0
solutions concours	25	1,8	3,6	0	8,3	0	0	0

Q 5 : TYPE DE RECHERCHES EFFECTUEES
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

recherches		*%*
personnelles	180	55,2
loisirs	166	50,9
scolaires	155	47,5
professionnelles	51	15,6
formation continue	24	7,3
autres	2	0,6

-Les recherches personnelles et les loisirs (que l'on peut rapprocher) viennent en premier lieu. Mais, comme il fallait s'y attendre, les recherches scolaires (dans lesquelles il faut inclure des recherches de tous niveaux, y compris universitaires) viennent immédiatement après, de façon logique étant donné la forte proportion des 16-25 ans. Cette forte demande explique en partie les remarques faites par cette tranche d'âge dans les questions libres : manque d'ouvrages spécialisés, de manuels scolaires et universitaires en plusieurs exemplaires... Les recherches professionnelles ne sont pas non plus négligeables.

Q 5 / 2 : TYPES DE RECHERCHES EFFECTUEES / AGE
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

	pers.	*prof.*	*f. cont.*	*autres*	*loisirs*	*scolaires*
11-15	45,8	8,3	8.3	0	50	91,6
16-18	58.9	7,1	1.7	0	51,7	76,7
19-25	53.6	12,3	5,7	0,7	48,5	55,7
26-40	58,6	29,3	13.7	1,7	53,4	18,9
41-65	63,8	30,5	13,8	0	55.5	5,5
66-80	36,3	0	0	0	54,5	0
+ de 80	50	0	0	0	50	0
non-réponse	0	0	0	0	0	0

Q 6 : CONNAISSANCE DES SERVICES

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
Grand public	1,2	6,2	32,8	56,1	3,7
Jeunesse	10,4	42.6	18,4	12	16,6
Etude	4,6	8,9	26,7	55,2	4,6
Périodiques	16.9	18,1	30,3	31	3,7
Fonds normand/Réserve	35	33,7	18,4	4,9	8
Discothèque	8,3	31	31.3	21,4	8
Bibl. sonore	43	37,8	3	1,8	14,4
Salle d'expo	20,2	26,4	39,6	3,7	10,1
Vidéo	52,5	29,1	6,7	0	11,7
Logithèque	32,2	45,1	8,6	2,7	11,4

-Les trois services les plus fréquentés sont le service Grand public, le service Etude et la salle des Périodiques où,

respectivement, 56,1 %, 55,2 % et 31 % des personnes déclarent se rendre souvent. La section Jeunesse est connue de 42,6 % des gens, mais moins fréquentée, ce qui est normal car elle s'adresse à un public plus "ciblé". La salle d'exposition est connue en général, mais les gens y vont seulement à l'occasion (39,6 % de "parfois"). Trois services sont inconnus de la majorité des répondants : l'atelier vidéo (52,5 %), la Bibliothèque sonore (43 %) et le Fonds normand (35 %). Pour les deux premiers, cela peut s'expliquer par leur emplacement spécifique, plus difficile d'accès, et par leur public "ciblé" lui aussi. En revanche, en ce qui concerne le Fonds normand, on peut se poser des questions; peut-être ses horaires d'ouverture, plus réduits, sont-ils en partie responsables de cette relative méconnaissance. Il est vrai aussi que ce service, plus spécialisé, attire sans doute moins le grand public.

Q 6 A (GRAND PUBLIC) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	0	16,6	25	54,2	4,2
16-18	1,8	1,8	19,6	76,8	0
19-25	1,5	5	44,9	47,1	1,5
26-40	0	12	27,6	56,9	3,5
41-65	0	2,8	30,5	58,3	8,4
66-80	0	0	9,1	54,6	36,3
+ de 80	50	0	0	50	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-La section Grand public est bien connue de l'immense majorité des répondants, et fréquentée de manière régulière par toutes les classes d'âge. Ce sont les 16-18 ans (76,8 %) et les 41-65 ans (58,3 %) qui sont les plus assidus. Les premiers, en majorité lycéens, peuvent y trouver le plus souvent les documents nécessaires à leurs recherches scolaires et à leurs loisirs (section adolescents). En revanche, la tranche d'âge 19-25 ans est la moins représentée (47,1 %) : les étudiants se dirigent plus volontiers vers la section étude et recherche, plus spécialisée.

Q 6 B (JEUNESSE) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	9.2	11.8
connaît, n'y va pas	40.8	44.7
y va parfois	22.4	13.8
y va souvent	13.8	9.9
non-réponse	13.8	19.8
TOTAL (%)	100	100

-Les femmes sont plus nombreuses que les hommes (22,4 % contre 13,8 %) à venir parfois à la section Jeunesse. ainsi qu'à y venir souvent (13,8 % contre 9,9 %). Cela s'explique sans doute par le fait qu'elles accompagnent plus souvent des enfants à cette section.

Q 6 B (JEUNESSE) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	0	12,5	29.2	54,1	4,2
16-18	17,9	50	25	1,8	5,3
19-25	10,9	59.4	13,8	3,6	12,3
26-40	10,3	25,9	22,4	20,7	20,7
41-65	2,8	27,8	13,9	19,4	36,1
66-80	9,1	9,1	0	9,1	72,7
+ de 80	50	0	50	0	0
non-rép.	0	0	100	0	0

-Tout à fait logiquement, les 11-15 ans sont les plus nombreux (54,1 %) à déclarer se rendre souvent dans cette section. 12,5 % d'entre eux déclarent ne jamais y aller; il faut supposer qu'il s'agit des plus âgés, qui fréquentent de préférence la section adolescents située dans la salle Grand public; de même pour les 16-18 ans.
Les 26-40 ans et les 41-65 ans sont plus nombreux à s'y rendre parfois ou souvent que les 19-25 ans, ce qui s'explique par le fait qu'ils peuvent y accompagner des enfants.

Q 6 C (ETUDE) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	12.5	25	33.3	20.9	8.3
16-18	3.6	7.1	39,3	50	0
19-25	6.5	5.1	21	65.2	2,2
26-40	0	12.1	32,8	53,4	1,7
41-65	0	13,9	19,4	58,4	8,3
66-80	9,1	0	9,1	36,3	45,5
+ de 80	0	0	50	50	0
non-rép.	0	0	0	0	100

-Les plus assidus dans ce service sont les 19-25 ans (65,2 % d'entre eux y vont souvent), ce qui n'est pas étonnant. Viennent ensuite les 41-65 ans et les 26-40 ans, puis les 16-18 ans. Très peu de répondants ne connaissent pas ce service, et parmi ceux-ci, ce sont les 11-15 ans qui sont les plus nombreux (12,5 %).

Q 6 D (PERIODIQUES) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	22,4	10,5
connaît, n'y va pas	17,8	18,4
y va parfois	35.7	24.4
y va souvent	20,1	43,4
non-réponse	4	3,3
TOTAL (%)	100	100

-Ce tableau illustre bien la prépondérance du public masculin dans cette section : les hommes sont 43,4 % contre 20,1 % pour les femmes à s'y rendre souvent, soit plus du double!

6 D (PERIODIQUES) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	66.7	12,5	16,7	0	4,1
16-18	19.7	30,3	21,4	25	3,6
19-25	13,8	16,7	39,1	28.2	2,2
26-40	8.6	13,8	32,8	41,4	3,4
41-65	2,8	19,4	19.4	55.6	2,8
66-80	18,2	0	27,3	36,3	18,2
+ de 80	50	50	0	0	0
non-réponse	0	0	0	0	100

-La section Périodiques est diversement connue. Une majorité des 11-15 ans (66,7 %) ne la connaît pas. Jusqu'à 25 ans, on déclare y aller parfois ou connaître sans y aller; les lycéens s'y installent en fait souvent quand la salle de travail est pleine, mais sans utiliser les périodiques à leur disposition. Ce sont les 41-65 ans qui semblent constituer la majorité des habitués de la salle des périodiques. A noter que plus d'un tiers des 66-80 ans (36,3 %) déclarent également s'y rendre souvent, ce qui est important.

Q 6 E (FONDS NORMAND/RESERVE) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	38,5	30,9
connaît, n'y va pas	32.2	35.6
y va parfois	18,9	17,7
y va souvent	2,9	7,2
non-réponse	7,5	8,6
TOTAL (%)	100	100

Q 6 E (FONDS NORMAND/RESERVE) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	54,1	25	12,5	4,2	4,2
16-18	57,1	28,6	14,3	0	0
19-25	31,9	40,6	20,3	3,6	3,6
26-40	25,8	32.8	25,9	5,2	10,3
41-65	22,2	27,8	11,1	13,9	25
66-80	18,2	27.3	9,1	9,1	36,3
+ de 80	0	0	50	50	0
non-réponse	0	0	0	0	100

-Le Fonds normand et la Réserve sont mal connus des classes d'âge les plus jeunes (54,1 % et 57.1 % des 11-15 ans et des 16-18 ans déclarent ne pas connaître ces sections). La situation de la salle, au premier étage et tout à fait au fond de la salle de travail du service Etude, peuvent expliquer en partie cette méconnaissance. La spécialisation de ces services explique leur faible fréquentation par ces tranches d'âge. Aucune autre tranche d'âge n'indique d'ailleurs s'y rendre très souvent; mais elles les connaissent, et s'y rendent parfois, en cas de recherches plus spécialisées à effectuer sur la Normandie.

Q 6 F (DISCOTHEQUE) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne oonnaît pas	8	8,6
connaît, n'y va pas	32,2	29,6
y va parfois	35,6	26,3
y va souvent	18,4	25
non-réponse	5,8	10,5
TOTAL (%)	100	100

-Il semble que les femmes se rendent à la discothèque de façon un peu moins régulière que les hommes.

Q 6 F (DISCOTHEQUE) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	25	29,2	29.1	12,5	4,2
16-18	7.1	37.5	41.1	14,3	0
19-25	7,3	29,7	36.2	22,5	4,3
26-40	3,4	32,8	22.4	32,8	8,6
41-65	5,6	27,8	25	22,2	19,4
66-80	18.2	18,2	0	9,1	54,5
+ de 80	50	50	0	0	0
non-réponse	0	0	0	0	100

-Le public le plus assidu de la Discothèque est constitué par la tranche d'âge située entre 16 et 40 ans, qui déclare s'y rendre parfois ou souvent à plus de 50 %. A l'intérieur de cette tranche, des différences de comportement apparaissent. Les plus jeunes (16-18 ans et 19-25 ans) s'y rendent de temps en temps (41.1 % et 36,2 %); les 26-40 ans sont plus assidus (32,8 % d'entre eux déclarent s'y rendre souvent). A noter qu'au-delà de 65 ans, les personnes ayant répondu à l'enquête semblent mal connaître cette section ou ne pas se sentir concernés par elle (54,5 % des 66-80 ans n'ont pas répondu).

Q 6 G (BIBL. SONORE) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	50	34,9
connaît, n'y va pas	35,6	40,1
y va parfois	2,3	3,9
y va souvent	0,6	3,3
non-réponse	11,5	17,8
TOTAL (%)	100	100

-Cette section de la BM est très mal connue du public. 50 % des femmes ignorent son existence, ainsi que 34,9 % des hommes. Il faut dire que son emplacement dans la BM et son accès situé légèrement à l'écart y sont sans doute pour

beaucoup. Une partie importante du public la connaît, mais ne la fréquente pas, ce qui semble normal étant donné la spécificité du public visé.

TABLEAU Q 6 G (BIBL. SONORE) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va par-fois*	*y va sou-vent*	*non-rép.*
11-15	54,2	20.8	12,5	8,3	4,2
16-18	55,3	41.1	0	1.8	1,8
19-25	50	36,2	2,2	0,7	10,9
26-40	31	50	3,5	0	15,5
41-65	16,7	36,1	5,6	0	41,6
66-80	18,2	18,2	0	18,2	45,4
+ de 80	50	50	0	0	0
non-réponse	0	0	0	0	100

-On retrouve dans ce tableau une constante : les plus jeunes connaissent assez mal la diversité des services proposés par la BM, se concentrant sur la salle Grand public et éventuellement l'Etude. Peut-être y aurait-il là quelque chose à entreprendre pour l'information et l'"apprentissage" de la BM.

Q 6 H (SALLE D'EXPO.) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	23	17,1
connaît, n'y va pas	27,6	25
y va parfois	37,4	42,1
y va souvent	4	3,3
non-réponse	8	12,5
TOTAL (%)	100	100

Q 6 H (SALLE D'EXPO.) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	16,7	33,3	37,5	8.3	4,2
16-18	25	37,5	32,1	1,8	3,6
19-25	26,1	29,7	35.5	0,7	8
26-40	10,3	19	50	8,6	12,1
41-65	13,9	8,3	50	8,3	19.5
66-80	9,1	9,1	45,4	0	36,4
+ de 80	0	50	50	0	0
non-réponse	0	0	0	0	100

-Ce sont les 16-25 ans qui connaissent la moins bien la salle d'exposition. Peut-être ce chiffre fait-il ressortir le fait que cette tranche d'âge utilise plutôt la BM comme un lieu de travail que comme lieu de loisir?

Q 6 I (VIDEO) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	52,9	52
connaît, n'y va pas	30,4	27,6
y va parfois	6,9	6.6
y va souvent	0	0
non-réponse	9,8	13,8
TOTAL (%)	100	100

-Aussi bien les femmes (52,9 %) que les hommes (52 %) connaissent mal ce service. Même explication que pour la Bibliothèque sonore quant à la faible fréquentation : situation à l'écart (sous les combles), public visé spécifique (en majorité des groupes)...

Q 6 I (VIDEO) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	37,5	29.2	25	0	8,3
16-18	57,1	30,4	12,5	0	0
19-25	56.5	29,7	4,4	0	9.4
26-40	51.7	31	5,2	0	12,1
41-65	47,2	27,8	0	0	25
66-80	27,3	18,2	0	0	54,5
+ de 80	100	0	0	0	0
non-réponse	0	0	0	0	100

Q 6 J (LOGITHEQUE) / 1 : CONNAISSANCE DU SERVICE / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
ne connaît pas	43,1	19,7
connaît, n'y va pas	41,9	48,7
y va parfois	4,6	13,2
y va souvent	0,6	5,2
non-réponse	9,8	13,2
TOTAL (%)	100	100

-Les hommes connaissent mieux que les femmes l'existence de ce service, et sont plus nombreux à l'utiliser. Il est étonnant de constater que 43,1 % des femmes ne connaissent pas l'existence de ce service, bien qu'il soit situé au premier étage, sur le chemin de la salle d'Etude.

Q 6 J (LOGITHEQUE) / 2 : CONNAISSANCE DU SERVICE / AGE

	ne connaît pas	*connaît, n'y va pas*	*y va parfois*	*y va souvent*	*non-rép.*
11-15	33,3	29.2	20,8	12,5	4,2
16-18	26,8	50	17,8	3,6	1,8
19-25	37,7	46,4	5.1	1.4	9,4
26-40	27,6	55,2	6.9	0	10,3
41-65	25	38,9	5,5	5,6	25
66-80	27,3	18,2	0	0	54,5
+ de 80	100	0	0	0	0
non-réponse	0	0	0	0	100

-Les utilisateurs de la logithèque sont plutôt jeunes (11-18 ans).

Q 7 A : SATISFACTION TAILLE DE LA B.M.

		%
pas du tout satisfait	20	6,1
peu satisfait	61	18,7
assez satisfait	158	48,5
très satisfait	80	24,5
non-réponse	7	2,2
TOTAL	326	100 %

-Avec cette question nous abordons les questions de satisfaction proprement dites.
Concernant la taille de la BM, environ 25 % (24,8 %) des personnes ayant répondu estiment qu'elle est insuffisante, contre 73 % qui la jugent suffisante. Il ne s'agit bien sûr que d'une estimation globale, et non d'un jugement portant sur la taille de chacune des sections au sein du bâtiment. Rappelons que la superficie totale des locaux accessibles au public dans la BM est de 3000 m².

Q 7 A / 2 : SATISFACTION TAILLE DE LA B.M. / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
pas du tout s.	4	8,5
peu s.	20.1	17.1
assez s.	45,4	52
très s.	28.2	20.4
non-réponse	2,3	2
TOTAL (%)	100	100

-On note que les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes (25,6 % contre 24,1 %) à juger que la BM n'est pas assez grande.

Q 7 A / 3 : SATISFACTION TAILLE DE LA B.M. / AGE

	pas du tout s.	***peu s.***	***assez s.***	***très s.***	***non-rép.***
11-15	0	0	37,5	62,5	0
16-18	1,8	23,2	51,8	21,4	1,8
19-25	6,5	24,6	54,4	13	1,5
26-40	10,4	13,8	44,8	29,3	1,7
41-65	11,1	13,9	47,2	27,8	0
66-80	0	9,1	18,2	45,4	27,3
+ de 80	0	0	0	100	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-On note des différences notables de satisfaction selon l'âge des répondants. En effet, si les plus jeunes sont satisfaits à 100 % (37,5 % assez satisfaits, 62,5 % très satisfaits), de même que les plus âgés, la tranche d'âge des 19-25 ans en revanche se montre insatisfaite à 31,1 %, ce qui est assez important. Il faut lier ce chiffre au problème du manque de places assises que rencontrent les étudiants et lycéens venant nombreux à la BM pour étudier.

Q 7 A / 4 : SATISFACTION TAILLE DE LA B.M. / NIVEAU D'ETUDES

(%)	*pas du tout s.*	*peu s.*	*assez s.*	*très s.*	*non-rép.*
sans diplôme	0	0	42.8	57,2	0
CEP	0	0	50	50	0
CAP/BEPC	0	13,5	55.8	28,8	1,9
Bac.	1,5	20,6	58.8	17.6	1,5
études sup.	10,5	22,2	42,8	21,7	2,8
non-rép.	0	0	100	0	0

-Ce tableau corrobore d'une certaine manière le précédent, puisque parmi les personnes ayant un niveau d'études supérieures, on trouve un taux d'insatisfaction de 32,7 %, ce qui correspond aux étudiants.

Q 7 B : SATISFACTION REPARTITION DES SALLES

		%
pas du tout satisfait	10	3,1
peu satisfait	35	10,7
assez satisfait	178	54,6
très satisfait	94	28,8
non-réponse	9	2.8
TOTAL	326	100 %

-L'immense majorité des répondants (83,4 %) est satisfaite de la répartition des salles au sein de la BM.

Q 7 B / 2 : SATISFACTION REPARTITION DES SALLES / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
pas du tout s.	3,4	2.6
peu s.	8	13.8
assez s.	50,6	59,2
très s.	34.5	22.4
non-réponse	3,5	2
TOTAL (%)	100	100

-Comme pour la taille de la BM, les hommes sont plus nombreux que les femmes (16,4 %) à ne pas être satisfaits de la répartition des salles.

Q 7 B / 3 : SATISFACTION REPARTITION DES SALLES / AGE

	pas du tout s.	*peu s.*	*assez s.*	*très s.*	*non-rép.*
11-15	0	4,2	33,3	62,5	0
16-18	1,8	10,7	66,1	19,6	1,8
19-25	3,6	10,9	60.1	23,9	1,5
26-40	1,7	10,4	55.2	31	1,7
41-65	8,3	16,7	44.5	30,5	0
66-80	0	9,1	18,2	27,3	45,4
+ de 80	0	0	0	100	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-La majorité des répondants se déclare assez satisfaite. Mais la tranche d'âge 41-65 ans a le plus fort taux d'insatisfaction (25 %).

Q 7 B / 4 : SATISFACTION REPARTITION DES SALLES / NIVEAU D'ETUDES

(%)	*pas du tout s.*	*peu s.*	*assez s.*	*très s.*	*non-rép.*
sans diplôme	0	4,8	38.1	52.3	4,8
CEP	0	25	50	25	0
CAP/BEPC	1,9	13,5	53,8	30,8	0
Bac.	1,5	11,8	63,2	17,6	5,9
études sup.	4,5	10	53,3	30	2,2
non-rép.	0	0	100	0	0

Q 7 C : SATISFACTION DECORATION ET MOBILIER

		%
pas du tout satisfait	14	4.3
peu satisfait	72	22,1
assez satisfait	155	47.5
très satisfait	74	22.7
non-réponse	11	3.4
TOTAL	326	100 %

-Là encore, la majorité (70,2 %) des répondants est globalement satisfaite, voire très satisfaite de la décoration et du mobilier de la bibliothèque.

Q 7 C / 2 : SATISFACTION DECORATION ET MOBILIER / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
pas du tout s.	3,4	5,3
peu s.	18.4	26,3
assez s.	48.3	46,7
très s.	25.9	19,1
non-réponse	4	2,6
TOTAL (%)	100	100

-Les hommes sont assez nettement (31,6 % contre 21,8 %) moins satisfaits que les femmes.

Q 7 C / 3 : SATISFACTION DECORATION ET MOBILIER / AGE

	pas du tout s.	***peu s.***	***assez s.***	***très s.***	***non-rép.***
11-15	0	12,5	50	37,5	0
16-18	8,9	33,9	42,9	12,5	1,8
19-25	2,9	23,2	51,4	21	1,5
26-40	5,2	24,1	48,3	19	3,4
41-65	2,8	11,1	52,8	27,8	5,5
66-80	9,1	0	9,1	45,4	36,4
+ de 80	0	0	0	100	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-Même si, dans l'ensemble, les répondants se déclarent satisfaits de la décoration et du mobilier, on peut noter des variations relativement importantes en fonction de l'âge. En effet, les 16-18 ans par exemple sont très partagés : près de la moitié d'entre eux en effet (42,8 %) sont peu ou pas du tout satisfaits. Ceci peut s'expliquer peut-être par la date de mise en service de la BM (1972). Les plus satisfaits sont les personnes de plus de 65 ans, ainsi que les plus jeunes (moins de 16 ans).

Q 7 D : SATISFACTION ECLAIRAGE ET TEMPERATURE

		%
pas du tout satisfait	22	6,7
peu satisfait	32	9,8
assez satisfait	150	46
très satisfait	114	35
non-réponse	8	2,5
TOTAL	326	100 %

-Ici, la majorité de satisfaits est encore plus marquée (81 %).

Q 7 E : SATISFACTION AMBIANCE

		%
pas du tout satisfait	8	2,5
peu satisfait	43	13,2
assez satisfait	164	50,3
très satisfait	99	30,3
non-réponse	12	3,7
TOTAL	326	100 %

Q 7 E / 23 : SATISFACTION AMBIANCE / AGE

	pas du tout s.	*peu s.*	*assez s.*	*très s.*	*non-rép.*
11-15	0	16.7	29.1	50	4,2
16-18	7.1	25	41,1	25	1,8
19-25	2,2	11,6	57,2	27,5	1,5
26-40	0	8,6	60.3	27,6	3.5
41-65	2,8	11,1	50	30,6	5,5
66-80	0	0	18,2	45,4	36,4
+ de 80	0	0	0	100	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-Ici encore, les 16-18 ans sont la tranche d'âge la moins satisfaite (32,1 %), tandis que les plus de 65 ans se déclarent très satisfaits dans l'ensemble, appréciant particulièrement l'ambiance de la Bibliothèque.

Q 7 F : SATISFACTION SERVICES ANNEXES

		%
pas du tout satisfait	27	8,3
peu satisfait	56	17,2
assez satisfait	151	46,3
très satisfait	75	23
non-réponse	17	5,2
TOTAL	326	100 %

-En ce qui concerne les services annexes offerts par la BM (photocopieurs, toilettes, distributeurs de boissons et de friandises...), la satisfaction, bien que là encore majoritaire (près d'un quart des répondants se déclarent très satisfaits, et 46,3 % assez satisfaits, ce qui au total donne un taux de 69,3 % de satisfaction), est moins nette : un quart (25,5 %) des personnes se déclarent insatisfaits. D'après les nombreuses remarques à ce sujet dans la question libre 13, il ressort que cette insatisfaction est due pour une grande part

à l'état de propreté des toilettes, jugé peu satisfaisant, ainsi qu'au prix jugé élevé des photocopies et aux inconvénients des photocopieurs (bruit, pannes fréquentes).

Q 7 F / 2 : SATISFACTION SERVICES ANNEXES / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
pas du tout s.	9.2	7.2
peu s.	15,5	19.1
assez s.	48,3	44,1
très s.	22,4	23,7
non-réponse	4,6	5,9
TOTAL (%)	100	100

Q 7 F / 3 : SATISFACTION SERVICES ANNEXES / AGE

	pas du tout s.	***peu s.***	***assez s.***	***très s.***	***non-rép.***
11-15	4,1	12,5	41,7	41,7	0
16-18	7,1	16,1	35,7	41,1	0
19-25	10,9	18,8	51,5	15,9	2,9
26-40	8,6	20,7	44,8	20,7	5,2
41-65	5,5	16,7	58,3	5,6	13,9
66-80	0	0	27,3	27,3	45,4
+ de 80	0	0	0	100	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-Les plus critiques sont les 19-25 ans (plus fort taux de "très peu satisfaits" avec 10,9 %, et un taux d'insatisfaction de 29,7 %). Grands utilisateurs des photocopieurs, ils sont plus sensibles au prix unitaire des photocopies. La même remarque peut être faite au sujet des 26-40 ans, dont le taux d'insatisfaction est de 29,3 %.

Q 8 A : PROPRETE DE LA B.M.

		%
très sale	1	0.3
assez sale	4	1,2
assez propre	176	54
très propre	142	43.6
non-réponse	3	0.9
TOTAL	326	100

-A cette question, la réponse est très nette : 97,6 % des personnes ayant répondu estiment que la BM est propre, et 1,5 % d'entre eux seulement la jugent sale.

Q 8 B : BRUIT

		%
très bruyante	10	3,1
assez bruyante	46	14,1
assez calme	199	61
très calme	69	21,2
non-réponse	2	0,6
TOTAL	326	100

-La majorité des répondants jugent la BM calme (82,2 %), mais 14,1 % estiment qu'elle est assez bruyante. On peut être surpris du faible taux de réponses négatives, car nous verrons que nombre de réponses à la question 13 font état de "bruit", particulièrement au premier étage dans la section étude.

Q 8 B / 2 : BRUIT / AGE

	très br.	*assez br.*	*assez calme*	*très calme*	*non-rép.*
11-15	0	4,2	79,2	16,6	0
16-18	1,8	8,9	58,9	30,4	0
19-25	2,2	20,3	55	22,5	0
26-40	5,2	13,8	65,5	15,5	0
41-65	5,6	11,1	69,4	13,9	0
66-80	9	0	54,6	18,2	18,2
+ de 80	0	0	100	0	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-Les plus critiques sont les 19-25 ans (22,5 % d'entre eux estiment la BM très bruyante ou assez bruyante). Venant le plus souvent pour y travailler sur leurs propres documents, et ce généralement pour de longues périodes, ils la considèrent comme un espace de silence. Cependant, c'est à eux que s'adressent le plus souvent les reproches quant au bruit, lorsqu'ils travaillent en groupes.

Q 8 C : ENCOMBREMENT

		%
très encombrée	44	13,5
assez encombrée	141	43,2
assez peu enc.	116	35,6
très peu enc.	19	5,8
non-réponse	6	1,9
TOTAL	326	100

-C'est l'une des seules questions où les réponses négatives l'emportent sur les réponses positives. En effet, 43,2 % des répondants trouvent la BM assez encombrée, 13,5 % très encombrée, ce qui fait un total de 56,7 % de réponses négatives, contre 41,4 % de réponses positives. Les usagers sont bien conscients de l'engorgement des locaux à certaines heures et certains jours, dû en partie à la forte présence de

lycéens et d'étudiants (et cela même si ce sont ces derniers qui ont en majorité répondu au questionnaire).

Q 8 C / 2 : ENCOMBREMENT / AGE

	très enc.	*assez enc.*	*assez peu enc.*	*très peu enc.*	*non-rép.*
11-15	0	33,3	54,2	12.5	0
16-18	16,1	37,5	39.3	7,1	0
19-25	16,7	52,2	27,5	3,6	0
26-40	17,2	31	44,8	5,3	1,7
41-65	5,6	58,4	27,8	2,7	5,5
66-80	0	9	45,5	18,2	27,3
+ de 80	0	0	50	50	0
non-rép.	0	0	100	0	0

-Les plus critiques sont les 19-25 ans : près de 70 % d'entre eux (68,9 %) jugent la BM encombrée. Ils sont suivis de près par les 41-65 ans, qui sont 64 % à penser de même.

Q 9 A : DISPONIBILITE DU PERSONNEL

		%
pas du tout disp.	2	0,6
assez peu disp.	48	14,7
assez disp.	178	54,6
très disp.	93	28,5
non-réponse	5	1,6
TOTAL	326	100

-Ces résultats sont très positifs, puisque 83,1 % des répondants trouvent le personnel de la BM disponible ou très disponible. Nous verrons d'ailleurs que ce taux de satisfaction se retrouve à peu près dans toutes les questions ayant trait au personnel.

Q 9 A / 2 : DISPONIBILITE DU PERSONNEL / AGE

	très peu disp.	*assez peu disp.*	*assez disp.*	*très disp.*	*non-rép.*
11-15	0	12,5	58,3	25	4,2
16-18	0	33.9	50	16,1	0
19-25	0.7	12.3	60,9	25,4	0,7
26-40	0	12	48,3	36,2	3,5
41-65	2,8	5,5	52,8	38,9	0
66-80	0	0	27,3	63,7	9
+ de 80	0	0	100	0	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-Les moins satisfaits de la disponibilité du personnel sont les 16-18 ans (33,9 % le jugent assez peu disponible). Cela peut s'expliquer par le fait que les lycéens attendent beaucoup (trop?) des bibliothécaires, notamment en matière de recherche bibliographique, et qu'en période d'affluence il n'est pas possible au personnel d'accompagner toutes les recherches; il donne alors juste des pistes.

Q 9 B : AMABILITE DU PERSONNEL

		%
pas du tout aimable	4	1,2
assez peu aim.	43	13,2
assez aim.	183	56,1
très aim.	91	27.9
non-réponse	5	1,6
TOTAL	326	100

-Là encore, les résultats sont très positifs dans l'ensemble (84 % de satisfaction). L'amabilité du personnel est jugée très importante par les usagers de la BM, qui citent souvent ce critère dans leurs réponses à la question 13.

Q 9 B / 2 : AMABILITE DU PERSONNEL / SEXE

	femmes (%)	*hommes (%)*
très peu aim.	1,7	0,7
assez peu aim.	15,5	10,5
assez aim.	50	63,1
très aim.	31,1	24,4
non-réponse	1,7	1,3
TOTAL	100	100

-Curieusement, on note une légère différence d'appréciation entre les hommes et les femmes. Ces dernières sont plus critiques envers le personnel (en majorité féminin).

Q 9 B / 3 : AMABILITE DU PERSONNEL / AGE

	très peu aim .	***assez peu aim***	***assez aim.***	***très aim .***	***non-rép.***
11-15	0	12,5	45,8	37,5	4,2
16-18	7,1	19,7	60,7	12,5	0
19-25	0	15,9	58	25,4	0,7
26-40	0	12	55,2	29,3	3,5
41-65	0	0	61,1	38,9	0
66-80	0	0	27,3	63,7	9
+ de 80	0	0	50	50	0
non-rép.	0	0	0	100	0

-Une nouvelle fois, les plus critiques sont les 16-18 ans (26,8 % trouvent le personnel peu aimable). 7,1 % d'entre eux estiment même qu'il n'est pas du tout aimable, alors que personne n'a émis cette opinion dans les autres tranches d'âge. Il semble donc qu'il y ait un problème de communication entre les lycéens et le personnel de la BM, peut-être en raison de l'omniprésence des premiers dans les locaux de la BM et à leurs attentes parfois trop exigentes vis à vis des bibliothécaires.

Q 9 C : COMPETENCE DU PERSONNEL

		%
incompétent	4	1,2
plutôt inc.	13	4
plutôt com-pétent	199	61
très com - pétent	96	29.5
non-réponse	14	4,3
TOTAL	326	100

-En matière de compétence, la satisfaction est encore plus marquée : 90,5 %, dont près de 30 % jugent le personnel très compétent.

Q 9 C / 2 : COMPETENCE DU PERSONNEL / SEXE

	femmes (%)	***hommes (%)***
incompétent	1,1	1,3
plutôt incomp.	5,2	2,6
plutôt comp.	57,5	65.1
très comp.	31	27,7
non-réponse	5,2	3,3
TOTAL	100	100

-Si le pourcentage d'hommes et de femmes jugeant le personnel incompétent est à peu près le même (et très faible), les avis des femmes sont légèrement plus partagés que ceux des hommes (qui sont 92,8 % à estimer que le personnel est compétent).

Q 9 C / 3 : COMPETENCE DU PERSONNEL / AGE

	incom-pétent	*plutôt inc.*	*plutôt comp.*	*très comp.*	*non-rép.*
11-15	0	4.2	41,6	50	4,2
16-18	3,6	5,4	57.1	33.9	0
19-25	0,7	4,3	69.6	22.5	2,9
26-40	0	3,5	60.3	29.3	6,9
41-65	2,8	2.8	52,8	30,5	11,1
66-80	0	0	36,4	54,6	9
+ de 80	0	0	100	0	0
non-rép.	0	0	100	0	0

-Une fois de plus, les 16-18 ans et les 19-25 ans se montrent les plus critiques; cependant, dans l'ensemble, toutes les tranches d'âge sont en majorité satisfaits de la compétence du personnel de la BM.

Q 9 C / 4 : COMPETENCE DU PERSONNEL / NIVEAU D'ETUDES

	incompétent	*plutôt inc.*	*plutôt comp.*	*très comp.*	*non-rép*
sans di-plôme	0	4,8	38,1	52,4	4,7
CEP	0	0	75	0	25
CAP/BEPC	3,8	3,9	57,7	34,6	0
Bac.	0	2,9	64,7	25	7,4
études sup.	1,1	4,5	63,3	27,2	3,9
non-réponse	0	0	0	100	0

Q 10 A : MOYENS UTILISES POUR SE REPERER
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

		%
renseignements personnel	140	42,9
plan	81	24,8
panneaux	79	24.2
autres	56	17,2
renseignements autres pers.	29	8,9
guide du lecteur	24	7,4

-Un constat évident : le guide du lecteur arrive en dernière position parmi les moyens utilisés par les usagers de la BM pour se repérer dans le bâtiment. Beaucoup d'entre eux ignorent son existence, et un certain nombre d'autres souhaiteraient qu'il soit remis gratuitement à tout nouvel usager lors de son inscription.
Dans la plupart des cas, on se renseigne directement auprès du personnel. Le plan situé au rez-de-chaussée à l'entrée de la BM semble lui aussi très utile, ainsi que les panneaux disposés à l'entrée des salles. Cependant, les usagers préfèrent sans doute le contact direct avec le personnel, pour plus de précision dans le renseignement et une "humanisation" de l'usage de la BM.

Q 10 A / 2 : MOYENS UTILISES POUR SE REPERER / SEXE

	femmes (%)	***hommes (%)***
renseignements personnel	48,8	36.2
plan	31,6	17,1
panneaux	27	21
autres	11,5	23,7
renseignements autres pers.	9,8	7,9
guide du leoteur	8	6,6

-Ce sont les femmes qui s'adressent le plus volontiers au personnel (peut-être parce que celui-ci est en majorité féminin?). Les hommes utilisent moins le plan et les panneaux, et sont beaucoup plus nombreux à déclarer utiliser d'"autres" moyens, c'est à dire à s'en remettre au hasard ou à leurs habitudes.

Q 10 A / 3 : MOYENS UTILISES POUR SE REPERER / AGE

	rens. pers.	*plan*	*panneaux*	*autres*	*rens. autres pers.*	*guide*
11-15	54,2	20,8	16,7	33,3	20,8	8,3
16-18	42,8	19,6	21,4	23,2	17,8	8,9
19-25	34	29	29	18,8	7,2	8,7
26-40	48,3	25,8	27,6	12	3,4	5,2
41-65	58,3	25	16,7	5,5	5,5	5,5
66-80	54,5	0	9	0	0	0
+ de 80	50	0	0	0	0	0

-Les 11-15 ans s'adressent beaucoup au personnel, de même que les 41-65 ans.

Q 10 B : SUGGESTION D'AUTRES MOYENS POUR SE REPERER

		%
meilleure signalisation	45	13,8
pas d'idées précises	102	31,3
non-réponse	179	54,9
TOTAL	326	100 %

-Visiblement, cette question n'a pas inspiré beaucoup de gens. Beaucoup comptent sur leur "instinct" et sur l'habitude (cf. question précédente).

Q 11 A : UTILISATION DU CATALOGUE INFORMATISE

		%
oui	274	84.1
non	48	14.7
non-réponse	4	1.2
TOTAL	326	100

-Ces chiffres semblent indiquer un succès du catalogue informatisé de la BM (qu'il faut nuancer grâce aux réponses aux questions 11) : une majorité (84,1 %) des personnes ayant répondu l'ont utilisé au moins une fois pour leurs recherches. Mais 15 % d'entre elles -chiffre non négligeable- avouent ne jamais s'en servir : elles cherchent au hasard. soit par goût, soit parce qu'elles trouvent son utilisation difficile ou rebutante, peut-être aussi parce qu'elles ont été déçues lors de la première utilisation.

Q 11 A / 2 : UTILISATION DU CATALOGUE INFORMATISE / SEXE

	femmes (%)	***hommes (%)***
oui	83.3	84.9
non	14.4	15,1
non-réponse	2,3	0
TOTAL	100 %	100 %

-Les chiffres sont sensiblement les mêmes.

Q 11 A / 3 : UTILISATION DU CATALOGUE INFORMATISE / AGE

	oui (%)	*non (%)*	*non-réponse (%)*
11-15	79,2	16,7	4,1
16-18	96,4	3,6	0
19-25	89,9	10,1	0
26-40	74,1	24,2	1,7
41-65	75	25	0
66-80	54,6	36,4	9
+ de 80	50	50	0
non-réponse	0	0	100

-Une constatation s'impose : l'usage du catalogue informatisé va diminuant avec l'âge (en mettant à part les 11-15 ans, qui disposent à la section jeunesse d'une version particulière du logiciel, mais qui s'adressent plus volontiers aux bibliothécaires). Les plus gros utilisateurs sont les 16-18 ans et les 19-25 ans (autour de 90-95 % de "oui"); plus jeunes, ils sont plus familiarisés avec l'utilisation des matériels informatiques, mais surtout, ils effectuent plus de recherches bibliographiques précises. Entre 26 et 65 ans, on trouve encore plus de 75 % de "oui", mais la coupure est nette après 65 ans.

Q 11 A / 4 : UTILISATION DU CATALOGUE INFORMATISE / NIVEAU D'ETUDES

	oui (%)	*non(%)*	*non-réponse (%)*
sans diplôme	76,2	19	4,8
CEP	75	25	0
CAP/BEPC	84,6	15,4	0
Bac.	86,8	10,3	2,9
études supérieures	83,9	15,5	0,6
non-réponse	100	0	0

-L'utilisation plus fréquente du catalogue informatisé semble liée à un haut niveau d'études. Cependant, même à un niveau

d'études moins élevé, 3/4 des personnes interrogées l'utilisent, ce qui est un chiffre important.

Q 11 B : DIFFICULTE D'INTERROGATION

		%
très difficile	10	3,1
plutôt difficile	54	16,6
plutôt facile	137	42
très facile	64	19,6
non-réponse	61	18,7
TOTAL	326	100 %

-Si, là encore, une majorité de personnes donnent une réponse positive, la majorité est moins forte. En effet, près de 20 % des personnes interrogées estiment que l'utilisation du catalogue informatisé est difficile. Ce chiffre est important, si l'on tient compte du fait que le mode d'emploi se trouve en permanence à côté des terminaux, et que le logiciel d'interrogation est particulièrement destiné au public. L'observation montre que très souvent les usagers, à la première difficulté rencontrée, se découragent et abandonnent la recherche; souvent ils s'adressent au personnel, ce qui ne devrait être le cas qu'en cas de problème important. Peut-être y a-t-il là un effort à faire en vue de plus de convivialité du logiciel public?

Q 11 B / 2 : DIFFICULTES D'INTERROGATION / SEXE

	femmes (%)	***hommes (%)***
très difficile	2,9	3,3
plutôt difficile	12,6	21
plutôt facile	45,4	38,2
très facile	20,1	19,1
non-réponse	19	18,4
TOTAL (%)	100	100

-Les hommes sont nettement plus nombreux que les femmes (24,3 % contre 15.5 %) à trouver l'interrogation du système informatique difficile, voire très difficile.

Q 11 B / 3 : DIFFICULTE D'INTERROGATION / AGE

	très diff.	*plutôt diff.*	*plutôt fac.*	*très fac.*	*non-rép.*
11-15	4,2	20,8	37,5	16,7	20,8
16-18	5,4	23,2	42,9	23.2	5,3
19-25	2,2	11,6	43.5	29	13,7
26-40	1.7	12,1	55,2	3,4	27,6
41-65	5.6	25	33,3	8,3	27.8
66-80	0	27,3	0	18,2	54,5
+ de 80	0	50	0	0	50
non-rép.	0	0	0	0	100

-Ce sont les 41-65 ans qui jugent le plus difficile l'interrogation du catalogue informatisé de la BM (30,6 %); il faut mettre à part le résultat pour la tranche d'âge des plus de 80 ans, car il y a eu seulement deux réponses, et le chiffre de 50 % n'est pas représentatif. Les plus à l'aise semblent les 19-25 ans et les 26-40 ans (seulement 13,8 % d'entre eux trouvent l'interrogation difficile); sans doute parce qu'ils sont aussi les utilisateurs les plus réguliers. C'est également parmi les 19-25 ans que l'on trouve le plus fort pourcentage de "très facile" (29 %), et le plus fort taux de "facile" en général (72,5 %).
A noter également d'assez forts taux de non-réponses à cette question.

Q 11 B / 4 : DIFFICULTE D'INTERROGATION / NIVEAU D'ETUDES

	très diff.	*plutôt diff.*	*plutôt fac.*	*très fac.*	*non-rép.*
sans diplôme	4,8	23,8	33,3	14,3	23,8
CEP	0	75	0	0	25
CAP/BEPC	1.9	19.2	42,3	17,3	19,3
Bac.	5,9	11,8	38.2	27,9	16,2
études sup.	2,2	15	45,6	18,3	18,9
non-rép.	0	100	0	0	0

-On peut noter un plus fort taux de "très difficile"/"plutôt difficile" dans la catégorie "sans diplôme" (4,8 % et 23,8%), ainsi que dans la catégorie "CEP" (mais en ce qui concerne ce dernier résultat, le total des réponses n'étant que de quatre, il faut rester prudent). Les plus positifs sont les niveaux "baccalauréat" (66,1 %) et "études supérieures" (63,9 %).

Q 11 C : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR SUJET

		%
presque jamais	39	11,9
peu souvent	69	21,2
assez souvent	104	31.9
presque toujours	46	14.1
non-réponse	68	20,9
TOTAL	326	100 %

-Les usagers de la BM sont relativement nombreux à s'avouer peu chanceux dans leurs recherches par sujet dans le catalogue informatisé. En effet, le pourcentage de réponses "négatives" ("presque jamais" et "peu souvent") se monte à 33,1 %, ce qui est assez important. Cependant, les réponses "positives" restent majoritaires (46 %); notons tout de même un taux important de non-réponses.
Plus du tiers des usagers ne voient donc pas leurs recherches par sujet aboutir. A cela, on peut avancer une raison : le fait que le système, utilisant RAMEAU, n'intègre pas les

renvois d'un terme à l'autre, ce qui ne facilité pas la recherche pour le grand public.

Q 11 C / 2 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR SUJET / AGE

	presque jamais	*peu souvent*	*assez souvent*	*presque toujours*	*non-rép.*
11-15	16,7	8,3	25	29,2	20,8
16-18	19.6	25	33,9	16.1	5,4
19-25	11,6	25,3	34,8	14,5	13,8
26-40	8,6	20,7	27,6	8,6	34,5
41-65	8,3	13,9	36,1	5,6	36,1
66-80	0	9,1	0	27,3	63,6
+ de 80	0	0	50	0	50
non-rép.	0	0	100	0	0

Q 11 C / 3 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR SUJET / NIVEAU D'ETUDES

	presque jamais	*peu souvent*	*assez souvent*	*presque toujours*	*non-rép.*
sans diplôme	14,3	9,5	28,6	23,8	23,8
CEP	25	25	0	0	50
CAP/BEPC	17,3	21,2	30,7	15,4	15,4
Bac.	5,9	29,4	29,4	19,1	16,2
études sup.	12,2	19,5	34,4	10,6	23,3
non-rép.	0	0	0	100	0

Q 11 D : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR AUTEUR

		%
presque jamais	10	3.1
peu souvent	41	12,6
assez souvent	117	35.9
presque toujours	95	29.1
non-réponse	63	19.3
TOTAL	326	100 %

-La recherche par auteur est plus souvent menée à bien (seulement 15,7 % de réponses "négatives", ce qui reste tout de même important, mais peut s'expliquer par le fait que le catalogue informatisé ne prend en compte les ouvrages que depuis 1983, les ouvrages restants étant recensés sur microfiches).

Q 11 D / 2 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR AUTEUR / AGE

	presque jamais	***peu souvent***	***assez souvent***	***presque toujours***	***non-rép.***
11-15	8,4	20,8	33,3	20,8	16,7
16-18	1,8	12,5	33,9	46,4	5,4
19-25	2,2	13,8	37,7	34	12,3
26-40	3,4	8,6	39,7	19	29,3
41-65	5,6	13,8	36,1	5,6	38,9
66-80	0	0	0	36,4	63,6
+ de 80	0	0	50	0	50
non-rép.	0	0	100	0	0

Q 11 D / 3 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR AUTEUR / NIVEAU D'ETUDES

	presque jamais	*peu souvent*	*assez souvent*	*presque toujours*	*non-rép.*
sans diplôme	9,5	19	28,6	19	23.9
CEP	0	0	50	25	25
CAP/BEPC	1.9	13,5	36.5	32,7	15,4
Bac.	1.5	14,7	32,4	38,2	13,2
études sup.	3,3	10,6	37,8	26,1	22,2
non-rép.	0	100	0	0	0

Q 11 E : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR TITRE

		%
presque jamais	16	4,9
peu souvent	58	17,8
assez souvent	114	35
presque toujours	70	21,5
non-réponse	68	20,8
TOTAL	326	100 %

-La majorité des personnes donnent une réponse "positive" (56,5 %), mais là encore, plus de 20 % (22,7 %) ont des difficultés pour la recherche par titre. Ce chiffre relativement important pose une fois de plus le problème de la convivialité du logiciel public.

Q 11 E / 2 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR TITRE / AGE

	presque jamais	*peu souvent*	*assez souvent*	*presque toujours*	*non-rép.*
11-15	4,2	20,8	33,3	25	16,7
16-18	1,8	19,7	39,3	32,1	7,1
19-25	5.8	18.1	38.4	23.9	13.8
26-40	5,2	13,8	34.5	12	34,5
41-65	8,3	25	25	5.6	36,1
66-80	0	0	0	36,4	63,6
+ de 80	0	0	50	0	50
non-rép.	0	0	100	0	0

Q 11 E / 3 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR TITRE / NIVEAU D'ETUDES

	presque jamais	*peu souvent*	*assez souvent*	*presque toujours*	*non-rép.*
sans diplôme	4,8	19	33,4	19	23,8
CEP	0	25	25	50	0
CAP/BEPC	3,8	21,2	34,6	25	15,4
Bac.	2,9	22,1	33.8	25	16,2
études sup.	5,6	15	36,1	18.9	24,4
non-rép.	100	0	0	0	0

Q 11 F : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR AUTEUR/TITRE/SUJET

		%
presque jamais	38	11,7
peu souvent	33	10,1
assez souvent	77	23,6
presque toujours	48	14,7
non-réponse	130	39,9
TOTAL	326	100 %

-Ce tableau est très intéressant, car il montre la profonde incompréhension des usagers de la BM vis à vis de cette possibilité d'interrogation (cela apparaît dans le taux de non-réponse, près de 40 % : visiblement, les répondants n'ont souvent pas vu à quoi la question faisait référence). En effet, il s'agit d'une commande qui permet de chercher un terme dans plusieurs champs à la fois. Elle apparaît sur l'écran sous la forme reprise par la question (AUTEUR/TITRE/SUJET). C'est sans doute cette formulation qui déconcerte les usagers. Le taux de réponses "positives" n'est pas très élevé, 38,3 %.

Q 11 F / 2 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR AUTEUR/TITRE/SUJET / AGE

	presque jamais	***peu souvent***	***assez souvent***	***presque toujours***	***non-rép.***
11-15	20,8	4,2	25	20,8	29,2
16-18	16,1	16,1	23,2	25	19,6
19-25	11,6	10,9	28,3	15,9	33,3
26-40	8,6	6,9	17,2	5,2	62,1
41-65	8,3	11,1	22,2	8,4	50
66-80	0	0	0	9,1	91
+ de 80	0	0	50	0	50
non-rép.	0	0	0	0	100

Q 11 F / 3 : FREQUENCE DE REUSSITE DE LA RECHERCHE PAR AUTEUR/TITRE/SUJET / NIVEAU D'ETUDES

	presque jamais	*peu souvent*	*assez souvent*	*presque toujours*	*non-rép.*
sans diplôme	14,3	4,8	19	28,6	33,3
CEP	0	25	25	0	50
CAP/BEPC	15,5	13,4	28,8	11,5	30,8
Bac.	4,5	19,1	22	20,6	33,8
études sup.	***12,8***	***6,1***	***23,3***	***12,2***	***45,6***
non-rép.	100	0	0	0	0

Q 12 : UTILISATION DU MINITEL

		%
oui	12	3,7
non	304	93,2
non-réponse	10	3,1
TOTAL	326	100 %

-L'immense majorité des personnes ayant répondu avouent ne jamais s'être servies du minitel pour consulter le catalogue de la BM. Beaucoup d'entre elles ignoraient même l'existence de cette possibilité, et parfois l'ont mentionné sur leur questionnaire. Quant à ceux qui l'utilisent, ils en sont satisfaits et l'ont également souvent mentionné. Bien entendu, cette possibilité est encore récente (1991), et cela peut expliquer qu'elle ne soit pas encore entrée dans les habitudes des usagers. Par ailleurs, chacun ne possède pas de minitel. Cependant, ces résultats tendent à montrer qu'un effort d'information serait nécessaire au sujet du minitel.

Q 12 / 2 : UTILISATION DU MINITEL / AGE

	oui (%)	*non (%)*	*non-réponse (%)*
11-15	8,3	83,3	8,4
16-18	1,8	98,2	0
19-25	2,2	97,1	0,7
26-40	6,9	86,2	6,9
41-65	5,6	94,4	0
66-80	0	72,7	27,3
+ de 80	0	100	0
non-réponse	0	100	0

Q 12 / 3 : UTILISATION DU MINITEL / NIVEAU D'ETUDES

	oui (%)	*non (%)*	*non-réponse (%)*
sans diplôme	9,5	81	9,5
CEP	0	100	0
CAP/BEPC	0	100	0
Bac.	2,9	92,6	4.5
études supérieures	4,4	92,8	2,8
non-réponse	0	100	0

Q 12 / 4 : UTILISATION DU MINITEL / LIEU DE RESIDENCE

	oui (%)	*non (%)*	*non-réponse (%)*
Caen	4,8	92,5	2,7
Calvados	1,7	94,1	4,2
autre département	4,5	95,5	0

3. Questions libres

Q 13 A : CE QUI PLAIT LE PLUS A LA BM

Il y a eu à cette question 281 réponses, ce qui est assez important, et montre que les gens n'ont pas hésité à s'exprimer. Souvent même ils ont pris le temps d'expliquer, parfois longuement, leurs réponses.

	fréquence de citation (%)
étendue/diversité du fonds	38,1
calme	22
ambiance	15,6
libre-accès	6
salle des périodiques	6
personnel	5,7
section étude	4,6
diversité des services	4,3
cadre agréable	3,9
confort	3,5
proximité, bonne situation géographique	3,5
durée du prêt	3,2
catalogue informatisé	3,2
discothèque	2,8
horaires d'ouverture	2,5
gratuité de l'accès	2,5
fonds normand	2,5
section jeunesse	2,1
facilité d'usage	1,8
salle de lecture	1,4
moyens de recherche	1,4
propreté des locaux	1
distributeurs de boissons/friandises	1
température	0,7
section adolescents	0,7
architecture	0,7
possibilité de consulter de beaux ouvrages inaccessibles dans le commerce	0,7
expositions	0,7
vidéos	0,7
rapidité d'obtention des livres	0,3
équipement	0,3
disposition des salles	0,3
logithèque	0,3

-Comme on peut le voir, la principale source de satisfaction des usagers provient de la diversité et de l'étendue du fonds proposé. Ils l'apprécient d'autant mieux lorsqu'il est en libre-accès. Ils sont également sensibles à l'ambiance générale et au calme. A ce sujet, il y a une apparente contradiction avec les réponses à la question 13 B (ce qui déplaît le plus, car, ainsi qu'on va le voir, de nombreuses

personnes se plaignent du bruit). Il faut croire que le public se partage en deux catégories : ceux qui viennent aux périodes creuses et ceux qui fréquentent la BM les jours de plus grande affluence (en particulier le mercredi et le samedi).

Il m'a semblé instructif de reproduire ci-dessous quelques-unes des réponses parmi les plus significatives ou parfois les plus amusantes.
-"S'en remettre au hasard, fureter dans les rayons pour y découvrir des livres nouveaux; j'apprécie également, en tant que grande consommatrice, le nombre et la variété des ouvrages, y compris à la section ados pour les classiques."
-"L'ambiance, le silence relatif, le non-dit, le mouvement lent des personnes, la politesse, la climatisation, les filles qui passent, le jeu..."
-"La possibilité de travailler au calme et de pouvoir trouver les documents dont j'ai besoin. C'est ouvert toute la journée, c'est pratique."
-"Le catalogue informatisé, très pratique. Il est différent à la BU de Caen."
-"Le moment où mes recherches aboutissent enfin à ce que je voulais, c'est la parfaite communion des livres et moi."

Q 13 B : CE QUI DEPLAIT LE PLUS A LA BM

232 réponses à cette question. C'est donc un peu moins que pour la question précédente, mais les réponses sont souvent motivées, parfois même assez virulentes.

	fréquence de citation (%)
manque de place/encombrement	30,6
bruit	14,2
manque d'amabilité du personnel	8,6
manque d'ouvrages dans certains domaines	7,3
toilettes	5,2
chaleur	5,2
indisponibilité des ouvrages	5,2
fermeture le lundi	4,7
trop de lycéens qui travaillent sur leurs propres documents	3,9
prix trop élevé des photocopies	3,4
manque de nouveautés	3
système informatique	3
lenteur du personnel	3
vétusté des ouvrages	2,1
air froid en hiver	1,7
pas assez de livres	1,7
bruit de la photocopieuse dans la salle d'étude	1,7
distributeurs et entrée	1,7
horaires du fonds normand	1,7
va et vient	1,7
conception intérieure du bâtiment	1,3

tarif élevé du prêt de disques	1,3
classification	1,3
cadre	0,8
peu de CD	0,8
attente pour l'enregistrement à la sortie	0,8
amendes	0,8
manque de confort	0,8
discothèque	0,4
manque de postes de consultation du catalogue informatisé au RDC	0,4
manque de porte-manteaux	0,4
difficulté d'accès aux vidéos	0,4
manque de personnel	0,4
prix des boissons et gâteaux	0,4
surveillance	0,4
nombre d'ouvrages empruntables	0,4
manque de parking	0,4
obscurité	0,4
salle des périodiques	0,4
système de réservation	0,4
absence d'animation	0,4
durée trop courte des emprunts	0,4

-Ainsi qu'on peut en juger, les griefs sont nombreux. Mais le principal est celui de l'encombrement et du bruit qui en découle. Beaucoup de personnes attribuent cet état de fait aux étudiants et lycéens, et précisent que ces derniers occupent pour travailler sur leurs propres documents des places qui devraient revenir aux personnes consultant des ouvrages de la bibliothèque. On reproche également au personnel d'être parfois bruyant. De nombreuses personnes désireraient plus d'ouvrages spécialisés dans certains domaines, donnant leurs choix personnels. On note un certain nombre de griefs matériels : les toilettes, la chaleur (ou au contraire le froid en hiver), ...
Certaines des citations reprises ci-dessous expriment très clairement les problèmes posés par la présence importante des lycéens et étudiants (encombrement et bruit), et une personne estime que l'installation d'un fonds en libre-accès dans la salle d'étude n'a fait qu'aggraver les choses. Un collégien propose l'ouverture de salle de travail en groupes. Sont abordés aussi le problème de la fermeture du lundi (les usagers semblent estimer que les 50 heures d'ouverture hebdomadaire ne sont pas suffisantes, mais un seul déplore un manque de personnel...). Une remarque intéressante concerne le fait qu'avec l'informatisation du prêt il est assez difficile pour les lecteurs de savoir à un moment donné où ils en sont dans leurs emprunts. Le système informatique suscite d'ailleurs pas mal de critiques ou d'appréhensions. Enfin, quelques usagers souhaiteraient plus d'information (le guide du lecteur semble un bon moyen de parvenir à une meilleure connaissance de la BM par ses usagers).

-"Le prix exhorbitant des photocopies! D'autant plus qu'on ne peut pas sortir les journaux et les périodiques."

-"Les personnes qui viennent chercher des livres au premier étage parlent très fort. Le bruit extérieur du passage piétons l'été (quand les fenêtres de la BM sont ouvertes!"
"Le personnel ne respecte pas toujours le calme de la salle d'étude."
"Le bruit dans la salle du premier que font les gens de la bibliothèque".
-"J'aimais beaucoup y travailler il y a quelques années car le cadre est très agréable, malheureusement il est devenu presque insupportable à cause du manque de place et du nombre de passages. Il y a beaucoup trop de bruit et l'entassement y devient excessif du fait de la suppression de nombreuses tables, sans compter que les effectifs d'étudiants (la majorité des personnes qui fréquentent ce lieu) ont augmenté."
"Son envahissement par ceux qui ne consultent pas et occupent les places disponibles : ce n'est pas une salle de permanence."
"Le surencombrement par des "jeunes" ne consultant pas, mais venant travailler sur leurs devoirs."
"Un grand grand manque de places dans la salle d'étude : c'est une honte!"
"La BM est de plus en plus encombrée et rendue inaccessible par de jeunes adolescents qui viennent travailler sur leurs propres documents ou apprendre leurs leçons, négligeant par ailleurs les CDI de leurs établissements scolaires ou le confort et le calme de leur chambre. La capacité d'accueil des salles ne correspond plus à la croissance de la population scolaire et universitaire, ce qui fait que les usagers sont de plus en plus handicapés pour utiliser des documents qui ne sortent pas (revues, périodiques)." (un professeur)
"Ceux qui "tapent la belote" dans la salle de travail du premier étage!"
-"Le fait que la BM soit fermée le lundi. Il vaudrait mieux qu'elle soit fermée le samedi et ouverte le lundi."
"La fermeture le lundi : mais bon, il est vrai que le personnel a aussi droit à un jour de repos complet!"
"Le fonds normand n'ouvre pas avant 10 h, heure à laquelle je dois travailler. Je ne peux donc y accéder!"
-"Parfois, certaines "hôtesses" pour enregistrer les livres ne prennent pas le temps de nous conseiller sur l'ouvrage recherché : "Allez voir dans le rayonnage" m'a-t-on répondu sans se déplacer (d'autres personnes pouvaient les remplacer)."
"Le manque de disponibilité de certains employés qui renvoient trop facilement aux terminaux sans prendre la peine d'en expliquer préalablement le fonctionnement ou tout au moins sans s'assurer que la personne sait les utiliser."
-"L'informatisation du prêt : on ne sait pas combien de livres on a emprunté, et jusqu'à quand si on perd (fréquemment) le signet."
"La recherche par mot-matière n'est pas toujours très cohérente."
"Le système informatique désuet, peu ergonomique. Le classement des livres arbitraire."
"L'impression de ne pas savoir comment s'y prendre."
"Quand je cherche un ouvrage précis, il est assez rare que je le trouve, et le système d'emprunt du premier étage me semble un peu rébarbatif, ce qui fait que je ne m'en sers pas."

"Difficile avec la cote de retrouver le livre seul."
-"Il me déplaît qu'il n'y ait pas de salles réservées où l'on peut travailler mais aussi parler à voix haute."
-"L'attente résultant de manque de catalogues informatisés aux jours et heures de grande affluence. Il n'existe parfois qu'un seul exemplaire de manuels ou d'ouvrages de base (même si je sais que la BM n'a pas à pallier toutes les insuffisances de la BU). accessoirement les pannes des photocopieuses (répétées)".
-"Le manque de flexibilité dans le nombre d'ouvrages que l'on sort (j'aimerais en sortir plus de cinq surtout lorsque j'ai un exposé)."
-"L'ambiance : entre l'hôpital psychiatrique et l'HLM couleurs sinistres."
-"On ne connaît pas tout. Qu'est-ce que la logithèque? Où est-elle? ainsi que les cassettes de méthodes de langues? les disques, les CD? Comment les emprunter?"

Q 14 : PROPOSITIONS DE DEVELOPPEMENT OU DE CREATION DE SERVICES

Il y a eu 155 réponses à cette question. ce qui représente un taux de 47,5 % de réponse, taux relativement important.
On obtient énormément de suggestions différentes, les unes sérieuses, d'autres plus naïves ou même farfelues.
La liste est tellement étendue que les résultats sont très fragmentés. Aussi, plutôt que de les présenter sous forme de tableaux, m'a-t-il semblé préférable d'en donner l'essentiel en regroupant les réponses par grands thèmes.

Suggestions de développement de services déjà existants:

Un certain nombre de personnes ont simplement désigné les services qu'ils souhaitaient voir développer, sans beaucoup plus de précision : vient en premier lieu la discothèque, puis la salle de travail du premier étage, jugée trop petite, la logithèque (on réclame plus de logiciels adaptés aux Macintosh et des séances d'aide ou d'initiation à l'informatique), la vidéothèque de documentaires, la salle de lecture de la section grand public, la section étude dans son ensemble, la salle des périodiques, l'atelier vidéo, le fonds normand, la discothèque enfantine, la section jeunesse, la section grand public, la section adolescents, le prêt entre bibliothèques, la recherche bibliographique automatisée, le fonds sur l'Europe.

Suggestions de créations de services ou de secteurs :

Les gens ont énormément d'idées à ce sujet, et chacun prêche en l'occurrence un peu pour sa propre paroisse. On note tout de même une forte demande d'une vidéothèque de prêt, ainsi que du prêt de cassettes audio et de revues. Il y a peu de véritables demandes de création de services à part entière : mais on peut citer un laboratoire de langues, une ludothèque, la libre consultation des cd-rom. Viennent ensuite des demandes d'une bibliothèque confessionnelle, d'un "tableau de

référence sur les autres centres de consultation de Caen", de secteurs spécialisés (problèmes politico-économiques, généalogie, art, documentation sur les méthodes de langues, ouvrages et journaux étrangers, latin-grec, manuels universitaires), d'activités manuelles pour toutes les tranches d'âge ou de pré-lecture pour les enfants, de prêt de séries scolaires hors de Caen, de jeux vidéo, de séances de projection de films documentaires, d'une section "les livres dont on parle", d'une salle de détente, d'un libre-service informatique, d'une cafétéria...

Suggestions d'améliorations diverses :

Je range sous cette rubrique des suggestions un peu éparses. On réclame des changements d'horaires : ouverture de la BIbliothèque le lundi, extension des horaires du Fonds normand (section qui ferme entre 12 et 14 heures), ouverture de la section Etude le dimanche ou le lundi, ouverture 24 h/24 ! Certains usagers voudraient plus de terminaux informatiques pour la consultation du catalogue, un guichet de prêt à la section Jeunesse (trop d'attente au guichet principal à la sortie les jours de grande affluence). Ils aimeraient que le jardin intérieur soit ouvert au public, qu'on installe des distributeurs d'eau et qu'on enlève la photocopieuse de la salle de travail de l'Etude (elle est trop bruyante).

II. Questionnaire "Grand public"

Il y a eu 110 réponses à ce questionnaire. Faute de temps, je ne peux présenter ici que les résultats "bruts" de chaque question, sans faire de tableaux croisés.

1. Données socio-professionnelles

Q 15 : SEXE

		%
femmes	64	58,2
hommes	46	41,8
TOTAL	110	100 %

-La proportion de femmes est plus importante dans le public de la section "Grand public" que pour la moyenne sur l'ensemble des sections de la BM.

Q 16 : REPARTITION DES AGES

		%
11-15 ans	10	9,1
16-18 ans	31	28,2
19-25 ans	37	33.6
26-40 ans	11	10
41-65 ans	14	12,7
66-80 ans	6	5,5
+ de 80 ans	0	0
non-réponse	1	0,9
TOTAL	110	100 %

-Comme dans les chiffres généraux, la proportion de lycéens et d'étudiants est importante.

Q 17 : NIVEAU D'ETUDES

		%
sans diplôme	8	7,3
CEP	1	0,9
BEPC/CAP	31	28,2
Bac.	24	21,8
Etudes sup.	45	40,9
non-réponse	1	0,9
TOTAL	110	100 %

Q 18 : PROFESSION

		%
agriculteur	0	0
cadre, prof. libérale	10	9,1
profession intermédiaire	2	1.8
ouvrier	2	1,8
demandeur d'emploi	4	3,6
sans profession	3	2,7
autre	0	0
artisan	0	0
employé	4	3,6
retraité	11	10
étudiant	35	31,8
scolaire	39	35,6
TOTAL	110	100 %

2. Autres données

GP 1 A : SATISFACTION SITUATION DE LA SALLE

		%
pas du tout satisfait	1	0,9
peu satisfait	9	8,2
assez satisfait	39	35,5
très satisfait	56	50,9
non-réponse	5	4,5
TOTAL	110	100 %

-Une majorité de personnes se déclarent satisfaites de la situation de la salle dans la BM. Cela semble assez normal

puisqu'elle est au rez-de-chaussée en entrant, facile d'accès à tous.

GP 1 B : SATISFACTION TAILLE DE LA SALLE

		%
pas du tout satisfait	2	1.8
peu satisfait	27	24.6
assez satisfait	47	42.7
très satisfait	29	26.4
non-réponse	5	4.5
TOTAL	110	100 %

-A cette question, les réponses sont plus mitigées, car plus d'un quart des personnes (26,4 %) estiment que la salle est trop petite. Il faut dire que certains jours le manque de places assises se fait cruellement sentir, du fait du grand nombre de jeunes qui viennent s'y installer faute d'avoir trouvé des places dans la salle d'étude du deuxième étage.

GP 1 C : SATISFACTION HORAIRES

		%
pas du tout satisfait	6	5.5
peu satisfait	10	9,1
assez satisfait	43	39.1
très satisfait	43	39,1
non-réponse	8	7,2
TOTAL	110	100 %

-Là encore, les résultats sont positifs dans l'ensemble. Près de 80 % des personnes (78,2 %) sont satisfaites des horaires d'ouverture de la salle grand public. Ils sont en effet particulièrement étendus, avec 50 heures hebdomadaires (de 9 heures à 19 heures du mardi au samedi).

GP 1 D : SATISFACTION CONFORT DE LA SALLE

		%
pas du tout satisfait	2	1,8
peu satisfait	32	29,1
assez satisfait	48	43,6
très satisfait	22	20
non-réponse	6	5,5
TOTAL	110	100 %

GP 1 E : SATISFACTION DUREE DU PRET

		%
pas du tout satisfait	8	7,3
peu satisfait	22	20
assez satisfait	39	35,4
très satisfait	33	30
non-réponse	8	7,3
TOTAL	110	100 %

GP 1 F : SATISFACTION NOMBRE DE DOCUMENTS EMPRUNTABLES

		%
pas du tout satisfait	5	4,5
peu satisfait	19	17,3
assez satisfait	41	37,3
très satisfait	37	33,6
non-réponse	8	7,3
TOTAL	110	100 %

GP 1 G : SATISFACTION POSSIBILITE DE RESERVATION

		%
pas du tout satisfait	5	4,5
peu satisfait	12	10,9
assez satisfait	38	34,6
très satisfait	39	35,4
non-réponse	16	14,6
TOTAL	110	100 %

GP 1 H : SATISFACTION DIVERSITE DES DOCUMENTS

		%
pas du tout satisfait	1	0,9
peu satisfait	12	10,9
assez satisfait	46	41,8
très satisfait	45	40,9
non-réponse	6	5,5
TOTAL	110	100 %

GP 1 I : SATISFACTION NOMBRE DE DOCUMENTS PROPOSES

		%
pas du tout satisfait	3	2,7
peu satisfait	11	10
assez satisfait	52	47,3
très satisfait	38	34,5
non-réponse	6	5,5
TOTAL	110	100 %

GP 1 J : SATISFACTION NOMBRE DE NOUVEAUTES

		%
pas du tout satisfait	5	4,6
peu satisfait	32	29,1
assez satisfait	49	44,5
très satisfait	15	13,6
non-réponse	9	8,2
TOTAL	110	100 %

GP 1 K : SATISFACTION CLASSEMENT DES DOCUMENTS

		%
pas du tout satisfait	12	10,9
peu satisfait	22	20
assez satisfait	43	39,1
très satisfait	27	24,5
non-réponse	6	5,5
TOTAL	110	100 %

GP 1 L : SATISFACTION SIGNALISATION

		%
pas du tout satisfait	8	7,3
peu satisfait	31	28.1
assez satisfait	53	48,2
très satisfait	9	8,2
non-réponse	9	8,2
TOTAL	110	100 %

GP 2 : TAUX DE REUSSITE DES RECHERCHES DANS LES RAYONS

		%
presque jamais	11	10
de temps en temps	40	36,4
souvent	45	40,9
presque toujours	10	9,1
non-réponse	4	3,6
TOTAL	110	100 %

GP 3 : ATTITUDE EN CAS D'ECHEC DE LA RECHERCHE
(total > à 100 car plusieurs réponses possibles)

		%
recherche dans la section "étude"	48	43,6
abandon	11	10
recherche en librairie	21	19,1
recherche dans autre bibliothèque	11	10
demande au personnel	73	66,3
autres	6	5,4
non-réponse	4	3,6

III. Questionnaire "Etude et recherche"

Il y a eu 95 réponses à ce questionnaire.

1. Données socio-professionnelles

Q 15 : SEXE

		%
femmes	54	56,8
hommes	41	43,2
TOTAL	95	100 %

Q 16 : REPARTITION DES AGES

		%
11-15 ans	0	0
16-18 ans	9	9,5
19-25 ans	59	62.2
26-40 ans	14	14,7
41-65 ans	9	9,5
66-80 ans	2	2,1
+ de 80 ans	1	1
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

Q 17 : NIVEAU D'ETUDES

		%
sans diplôme	2	2.1
CEP	0	0
CAP/BEPC	5	5.3
Bac.	14	14,7
études supérieures	73	76.9
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

Q 18 : PROFESSION

		%
agriculteur	0	0
cadre	17	17,9
profession intermédiaire	3	3.2
ouvrier	0	0
demandeur d'emploi	1	1
sans profession	1	1
autre	0	0
artisan	0	0
employé	1	1
retraité	4	4,2
étudiant	60	63,2
scolaire	7	7,4
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

Q 19 : LIEU DE RESIDENCE

		%
Caen	61	64,2
Calvados	23	24,2
autre département	10	10,6
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

2. Autres données

ER 1 A : SATISFACTION SITUATION DE LA SALLE

		%
pas du tout satisfait	3	3.2
peu satisfait	8	8,4
assez satisfait	48	50,5
très satisfait	34	35,8
non-réponse	2	2.1
TOTAL	95	100 %

ER 1 B : SATISFACTION TAILLE DE LA SALLE

		%
pas du tout satisfait	13	13,7
peu satisfait	36	37,9
assez satisfait	34	35,8
très satisfait	11	11,6
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

-Le résultat est clair : une majorité de personnes (51,6 %)estiment que la salle d'étude n'est pas assez grande. N'oublions pas que beaucoup sont des étudiants qui viennent y trouver un endroit pour travailler et ont donc besion d'une place assise. Les autres, eux, se plaignent précisément du fait que les places de travail soient constamment occupées par des étudiants...

ER 1 C : SATISFACTION HORAIRES

		%
pas du tout satisfait	2	2,1
peu satisfait	5	5,3
assez satisfait	43	45.3
très satisfait	44	46,3
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

ER 1 D : SATISFACTION CONFORT DE LA SALLE

		%
pas du tout satisfait	1	1
peu satisfait	9	9.5
assez satisfait	50	52.7
très satisfait	33	34,7
non-réponse	2	2,1
TOTAL	95	100 %

ER 1 E : SATISFACTION DIVERSITE DES DOCUMENTS

		%
pas du tout satisfait	1	1
peu satisfait	12	12,6

assez satisfait	49	51,6
très satisfait	32	33,8
non-réponse	1	1
TOTAL	95	100 %

ER 1 F : SATISFACTION NOMBRE DE DOCUMENTS PROPOSES

		%
pas du tout satisfait	3	3,1
peu satisfait	19	20
assez satisfait	42	44.2
très satisfait	29	30,6
non-réponse	2	2,1
TOTAL	95	100 %

ER 1 G : SATISFACTION NOMBRE DE NOUVEAUTES

		%
pas du tout satisfait	7	7,4
peu satisfait	31	32,6
assez satisfait	39	41
très satisfait	12	12,6
non-réponse	6	6,4
TOTAL	95	100 %

ER 1 H : SATISFACTION CLASSEMENT DES DOCUMENTS

		%
pas du tout satisfait	3	3.2
peu satisfait	15	15,8

assez satisfait	53	55,8
très satisfait	22	23.1
non-réponse	2	2.1
TOTAL	95	100 %

ER 1 I : SATISFACTION SIGNALISATION

		%
pas du tout satisfait	4	4.2
peu satisfait	26	27.4
assez satisfait	39	41
très satisfait	21	22,1
non-réponse	5	5,3
TOTAL	95	100 %

ER 1 J : SATISFACTION QUALITE DES REPONSES DES BIBLIOTHECAIRES

		%
pas du tout satisfait	0	0
peu satisfait	5	5,3
assez satisfait	51	53,7
très satisfait	36	37,9
non-réponse	3	3.1
TOTAL	95	100 %

ER 1 K : SATISFACTION RAPIDITE DES REPONSES DES BIBLIOTHECAIRES

		%
pas du tout satisfait	3	3.2
peu satisfait	6	6.3

assez satisfait	47	49.5
très satisfait	36	37.9
non-réponse	3	3.1
TOTAL	95	100 %

ER 1 L : SATISFACTION DIVERSITE DES SERVICES OFFERTS

		%
pas du tout satisfait	2	2.1
peu satisfait	6	6.3
assez satisfait	50	52.6
très satisfait	25	26.3
non-réponse	12	12.7
TOTAL	95	100 %

ER 2 : RECOURS AUX MICROFICHES

		%
oui	52	54,7
non	41	43,2
non-réponse	2	2,1
TOTAL	95	100 %

CONCLUSION

Cette enquête, bien que limitée par de nombreux aspects, nous donne cependant quelques indications intéressantes sur le public de la BM de Caen et sur l'opinion qu'il se fait de sa bibliothèque.

Les lycéens et les étudiants fréquentent beaucoup la Bibliothèque, ce qui entraîne des problémes d'engorgement et parfois des frictions avec le reste du public. En outre, les fonds d'une Bibliothèque municipale ne sont pas toujours en

adéquation avec les demandes de ce type de public, et ce dernier ne le comprend pas toujours bien.

Dans l'ensemble, les personnes qui ont répondu au questionnaire se disent satisfaits de la diversité et de la qualité des fonds proposés. De même pour le bâtiment, avec toutefois des restrictions concernant la taille de certaines salles de travail et la propreté des sanitaires.

Le personnel fait l'objet d'un quasi-plebiscite, tant pour son accueil que pour sa compétence.

Cependant, il est manifeste que tous les services offerts ne sont pas bien connus du public, en particulier la possibilité d'interrogation du catalogue par minitel, et certains services spécifiques tels que la Logithèque ou la Bibliothèque sonore. La disposition des lieux et la signalisation pourraient certainement faire l'objet d'améliorations, et le guide du lecteur pourrait à coup sûr constituer un outil très utile pour une meilleure connaissance de la Bibliothèque par les usagers.

BIBLIOGRAPHIE

BARBIER-BOUVET (J.-F.), Le lien et le lieu : consultation à distance et consultation sur place à la BPI (enquête sur les usages et les usagers du service des réponses par téléphone).
Paris : BPI, 1980.

BARBIER-BOUVET (J.-F.), POULAIN (Martine). Publics à l'oeuvre : pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou.
Paris : La Documentation française, 1986.

BESNIE (Philippe), L'Image de la Médiathèque de Nantes auprès de ses usagers et sa place dans les politiques culturelles municipales depuis 1977.
DESS Direction de projets culturels. ENSB, 1990.

CAPLOW (Theodore), L'Enquête sociologique.
Paris : A. Colin, 1970 (Collection U2).

D'ELIA (Georges) et WALSH (Sandra). Content, pas content? La satisfaction de l'usager soulèvera-t-elle les bibliothèques publiques?
dans B.B.F. t. 29 n°1 (janvier-février 1984)
(extraits d'un article paru dans Library Quarterly vol. 53 n°2, 1983, sous le titre : User satisfaction with library service: a measure of public library performance)

GUINCHAT (Claire) et MENOU (Michel), Sciences et techniques de l'information et de la documentation. Introduction générale.
UNESCO, 1990

Keys to success : performance indicators for public libraries (Library information series n°18).
London : HMSO, 1990.

LE MAREC (J.), Dialogue ou labyrinthe : la consultation des catalogues informatisés par les usagers.
Paris : BPI, 1989.

MALLEN (Marie-Christine), Une méthode pour l'étude des besoins des utilisateurs : l'enquête par questionnaire.
dans Documentaliste vol. 11 n°4, décembre 1974.

PASSERON (J.C.), GRUMBACH (M.) et al., L'oeil à la page : enquête sur les images et les bibliothèques.
Paris : BPI, 1985.

POULAIN (Martine). Ni tout à fait mêmes, ni tout à fait autres : profils et pratiques des usagers de films vidéo à la Bibliothèque Publique d'information.
Paris : BPI, 1985.

POULAIN (Martine), Constances et variances : les publics de la Bibliothèque Publique d'Information, 1982-1988.
Paris : BPI, 1990.

Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine. Ouvrage collectif sous la direction de Martine Poulain.
Paris : Cercle de la Librairie, 1988.

RAMBHUJUN (N.), Le Marketing des bibliothèques universitaires. Une étude de cas : les usagers de la Bibliothèque universitaire de Bordeaux, section droit et sciences économiques.
dans B.B.F. t. 29 n°1 (janvier-février 1984)

VERON (Eliseo), Espaces du livre : perception et usages du classement et de la classification en bibliothèque.
Paris : BPI, 1989.

ANNEXES

Annexe 1 : les questionnaires

Annexe 2 : organigramme de la Bibliothèque Municipale de Caen

Annexe 3 : le réseau de la Bibliothèque Municipale de Caen
plan des locaux de la Centrale

Annexe 4 : cartes sur les Bibliothèques Municipales de Basse -Normandie (établies par M. Thierry AUGER)

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

(Une fois rempli, veuillez déposer le questionnaire à la sortie de la Bibliothèque dans la boîte prévue à cet effet)

ATTENTION! SI VOUS AVEZ DEJA REPONDU A UN QUESTIONNAIRE (MEME DANS UNE AUTRE SECTION), MERCI DE NE PAS REMPLIR CELUI-CI.

Cette enquête est réalisée dans le cadre d'un stage à la Bibliothèque municipale de Caen. Elle a pour but de mieux connaître votre opinion sur la Bibliothèque. Vous m'aiderez à mieux comprendre vos aspirations et vos besoins en remplissant ce questionnaire strictement anonyme. Merci de votre coopération.
[NB: "BM" désigne la Bibliothèque municipale]

Anne-Caroline BEAUGENDRE

/ 1 / ***Etes-vous inscrit à la Bibliothèque municipale de Caen?***

|__| oui |__| non

-si OUI, depuis combien de temps?

.....

/ 2 / ***Fréquentez-vous d'autres bibliothèques?***

|__| oui |__| non

-si OUI, veuillez préciser leur type (plusieurs réponses possibles)

|__| annexe de quartier de la Bibliothèque municipale ou bibliobus (précisez).....
|__| bibliothèque d'entreprise
|__| bibliothèque / CDI de collège, de lycée (y compris enseignement supérieur)
|__| bibliothèque universitaire
|__| bibliothèque confessionnelle
|__| bibliothèque pour tous
|__| autre bibliothèque municipale (précisez)
.....
|__| autres (précisez: bibliotheque du Conservatoire, centre de documentation du Mémorial, bibliothèques parisiennes...)
.....

/ 3 / ***A quelle fréquence vous rendez-vous habituellement à la BM?***

|__| c'est la première fois
|__| moins d'une fois par an
|__| une fois par an
|__| une fois par mois
|__| une fois par semaine
|__| plus d'une fois par semaine

(Tournez SVP)

/ 4 / ***Quand vous venez à la BM, quelles sont les activités que vous pratiquez?*** (plusieurs réponses possibles)

- ☐ emprunter -->
  - ☐ livres
  - ☐ disques /CD
  - ☐ logiciels
  - ☐ méthodes de langue
  - ☐ livres enregistrés sur cassettes
- ☐ consulter --> (lire, visionner, regarder, écouter)
  - ☐ journaux et revues
  - ☐ cassettes vidéo
  - ☐ ouvrages de référence (dictionnaires, encyclopédies)
  - ☐ exposition
  - ☐ banques de données
  - ☐ disques /CD
  - ☐ livres
- ☐ rechercher -->
  - ☐ ouvrage particulier
  - ☐ références sur un sujet précis
  - ☐ solutions pour un concours (presse)
  - ☐ conseils d'un bibliothécaire
- ☐ travailler sur vos propres documents
- ☐ conduire ou chercher un enfant à la section jeunesse
- ☐ discuter avec des amis, des connaissances
- ☐ vous détendre, tout simplement
- ☐ circuler parmi les rayonnages pour découvrir des ouvrages
- ☐ utiliser les photocopieuses
- ☐ participer aux activités (conférences, rencontres) des Amis de la Bibliothèque
- ☐ autres (précisez).....

/ 5 / ***Lorsque vous cherchez un document, est-ce le plus souvent pour:***

- ☐ vos recherches personnelles
- ☐ vos recherches professionnelles
- ☐ votre formation continue
- ☐ vos loisirs
- ☐ vos recherches scolaires
- ☐ autres (précisez).....

/ 6 / ***Parmi cette liste de services offerts par la BM, lesquels connaissez-vous? et fréquentez-vous?***
(plusieurs réponses possibles)

	ne connaît pas	connaît, n'y va pas	y va parfois	y va souvent
grand public (rez-de-chaussée)				
jeunesse				
étude et recherche (1er étage)				

(Tournez SVP)

	ne connaît pas	connaît, n'y va pas	y va parfois	y va souvent
salle des périodiques (1er étage)				
fonds normand / réserve				
discothèque				
bibliothèque sonore (pour non/mal-voyants)				
salle d'exposition				
atelier vidéo				
logithèque				

CONCERNANT <u>LA BIBLIOTHEQUE EN GENERAL</u>

/ 7 / Quel est votre degré de satisfaction concernant les points suivants: (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	**Peu**	**Assez**	**Très satisfait**
taille de la bibliothèque	1	2	3	4
répartition des salles	1	2	3	4
décoration et mobilier	1	2	3	4
éclairage et température	1	2	3	4
ambiance	1	2	3	4
services annexes (toilettes, photocopieuses, distributeur de boissons...)	1	2	3	4

/ 8 / Et trouvez-vous la BM: (entourer votre réponse)

Très sale	Assez sale	Assez propre	Très propre
Très bruyante	Assez bruyante	Assez calme	Très calme
Très encombrée	Assez encombrée	Assez peu encombrée	Pas du tout encombrée

/ 9 / *Et trouvez-vous le personnel*: (entourer votre réponse)

Pas du tout disponible	Assez peu disponible	Plutôt disponible	Très disponible
Pas du tout aimable	Assez peu aimable	Plutôt aimable	Très aimable
Incompétent	Plutôt incompétent	Plutôt compétent	Très compétent

/ 10 / *Quels moyens utilisez-vous pour vous diriger dans la BM?*
(plusieurs réponses possibles)

|__| guide du lecteur
|__| plan à l'entrée
|__| panneaux de couleurs à l'entrée des salles
|__| demande de renseignements au personnel
|__| demande de renseignements à quelqu'un d'autre
|__| autres (précisez).....

-voyez-vous d'autres moyens qui pourraient vous aider?
.....

/ 11 / *Avez-vous déjà utilisé le catalogue informatisé?*

|__| oui |__| non

-si OUI, l'interrogation vous paraît-elle: (entourez votre réponse)

Très difficile Plutôt difficile Plutôt facile Très facile

-et trouvez-vous ce que vous cherchez:

recherche par	Presque jamais	Peu souvent	Assez souvent	Presque toujours
SUJET				
AUTEUR				
TITRE				
Auteur/Titre /Sujet				

/ 12 / *Avez-vous déjà consulté le catalogue de la BM depuis chez vous, grâce au minitel?*

|__| oui |__| non

/ 13 / *Qu'est-ce qui vous plaît le plus à la BM?*

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

-Qu'est-ce qui vous déplaît le plus?

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

/ 14 / *Y a-t-il des services ou sections dont vous souhaiteriez le développement ou la création à la BM?*

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

CONCERNANT LA SECTION "GRAND PUBLIC" (REZ-DE CHAUSSEE)

/ GP 1 / *Quel est votre degré de satisfaction concernant:* (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	Peu	Assez	Très satisfait
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
durée du prêt	1	2	3	4
nombre de documents empruntables	1	2	3	4
possibilité de réservation	1	2	3	4
diversité des documents proposés	1	2	3	4
nombre de documents proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des documents	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4

/ GP 2 / ***Quand vous cherchez un document que possède la BM, le trouvez -vous sur les rayonnages***: (entourer votre réponse)

Presque jamais De temps en temps Souvent Presque toujours

/ GP 3 / ***Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez dans la section "grand public", quelle est alors votre attitude?***

- [ ] vous cherchez dans la section "étude et recherche"
- [ ] vous abandonnez la recherche
- [ ] vous cherchez en librairie
- [ ] vous cherchez dans une autre bibliothèque (précisez)
  .....
- [ ] vous demandez au personnel
- [ ] autres
- [ ] ne se prononce pas

==========

/ 15 / ***Quel est votre sexe?*** [ ] H [ ] F

/ 16 / ***Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?***

- [ ] 11 à 15 ans
- [ ] 16 à 18 ans
- [ ] 19 à 25 ans
- [ ] 26 à 40 ans
- [ ] 41 à 65 ans
- [ ] 65 à 80 ans
- [ ] plus de 80 ans

/ 17 / ***Quel est votre niveau d'étude (ou diplôme) le plus élevé?***

- [ ] sans diplôme
- [ ] certificat d'étude primaire (CEP)
- [ ] CAP ou BEPC (brevet des Collèges)
- [ ] baccalauréat ou équivalent
- [ ] études supérieures (précisez): bac + ...

/ 18 / ***Quelle est votre situation professionnelle?***

- [ ] agriculteur exploitant
- [ ] artisan, commerçant, chef d'entreprise
- [ ] cadre (fonction publique ou entreprise), profession libérale
- [ ] employé
- [ ] profession intermédiaire (technicien, contremaître...)
- [ ] ouvrier
- [ ] retraité
- [ ] demandeur d'emploi
- [ ] étudiant
- [ ] sans profession
- [ ] scolaire
- [ ] autre (précisez).....

/ 19 / ***Habitez-vous à Caen?*** [ ] oui [ ] non

-si NON, précisez: [ ] Calvados
[ ] autre département (précisez)

MERCI

CONCERNANT LA SECTION "BIBLIOTHEQUE SONORE"

/ S 1 / *Quel est votre degré de satisfaction concernant:* (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	Peu	Assez	Très satisfait
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
facilité d'accès à la salle	1	2	3	4
signalisation spécialisée (plaque et plan en braille)	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
durée du prêt	1	2	3	4
nombre de documents empruntables	1	2	3	4
diversité des documents proposés	1	2	3	4
nombre de documents proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des documents	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4

/ S 2 / *Préféreriez-vous qu'il y ait plus de livres en braille et moins de cassettes?*

|__| oui |__| non

/ S 3 / *Quand vous cherchez un document que possède la BM, le trouvez vous sur les rayonnages:* (entourer votre réponse)

Presque jamais De temps en temps Souvent Presque toujours

CONCERNANT LA SECTION "LOGITHEQUE"

/ L 1 / *Quel est votre degré de satisfaction concernant:* (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	**Peu**	**Assez**	**Très satisfait**
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
durée du prêt	1	2	3	4
nombre de logiciels empruntables	1	2	3	4
prix du prêt	1	2	3	4
possibilité de réservation	1	2	3	4
diversité des logiciels proposés	1	2	3	4
nombre de logiciels proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des logiciels	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4

/ L 2 / *Quand vous cherchez un logiciel que possède la BM, le trouvez -vous sur les rayonnages*: (entourer votre réponse)

Presque jamais De temps en temps Souvent Presque toujours

CONCERNANT LA SECTION "DISCOTHEQUE"

/ D 1 / *Quel est votre degré de satisfaction concernant:* (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	**Peu**	**Assez**	**Très satisfait**
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
durée du prêt	1	2	3	4
nombre de documents empruntables	1	2	3	4
prix du prêt	1	2	3	4
possibilité de réservation	1	2	3	4
diversité des documents proposés	1	2	3	4
nombre de documents proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des documents	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4

/ D 2 / *Quand vous cherchez un document que possède la BM, le trouvez -vous sur les rayonnages*: (entourer votre réponse)

Presque jamais De temps en temps Souvent Presque toujours

CONCERNANT LA SECTION "FONDS NORMAND/RESERVE"

/ NR 1 / *Quel est votre degré de satisfaotion concernant:* (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	Peu	**Assez**	**Très satisfait**
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
diversité des documents proposés	1	2	3	4
nombre de documents proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés (fonds normand)	1	2	3	4
classement des documents (usuels)	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4

/ NR 2 / ***Lorsque vous utilisez les catalogues par auteurs et sujets sur microfiches (fonds normand), trouvez-vous ce que vous cherchez:*** (entourer votre réponse)

Presque jamais De temps en temps Souvent Presque toujours

CONCERNANT LA SECTION "JEUNESSE"

/ J 1 / ***Quel est votre degré de satisfaction concernant:*** (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	**Peu**	**Assez**	**Très satisfait**
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
durée du prêt	1	2	3	4
nombre de documents empruntables	1	2	3	4
possibilité de réservation	1	2	3	4
diversité des documents proposés	1	2	3	4
nombre de documents proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des documents	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4
animations (heure du conte...)	1	2	3	4
adaptation du mobilier aux enfants	1	2	3	4

/ J 2 / ***Quand vous cherchez un document que possède la BM, le trouvez -vous sur les rayonnages***: (entourer votre réponse)

Presque jamais De temps en temps Souvent Presque toujours

CONCERNANT LA SECTION "PERIODIQUES" (1er ETAGE)

/ P 1 / ***Quel est votre degré de satisfaction concernant:*** (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	Peu	Assez	Très satisfait
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
température	1	2	3	4
adaptation du mobilier à la consultation de périodiques	1	2	3	4
disponibilité des places pour la consultation des périodiques	1	2	3	4
choix de périodiques proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des documents	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4

CONCERNANT LA SECTION "ATELIER VIDEO"

/ V 1 / ***Quel est votre degré de satisfaction concernant:*** (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	Peu	Assez	Très satisfait
situation des locaux vidéo dans la BM	1	2	3	4
conditions d'utilisation de l'atelier(rendez-vous...)	1	2	3	4
taille des locaux	1	2	3	4
confort des locaux	1	2	3	4
qualité du matériel	1	2	3	4
quantité et diversité du matériel	1	2	3	4

CONCERNANT LA SECTION "ETUDE ET RECHERCHE"

/ ER 1 / *Quel est votre degré de satisfaction concernant:* (entourer le chiffre correspondant)

	Pas du tout satisfait	**Peu**	**Assez**	**Très satisfait**
situation de la salle dans la BM	1	2	3	4
taille de la salle	1	2	3	4
horaires d'ouverture	1	2	3	4
confort de la salle	1	2	3	4
diversité des documents proposés	1	2	3	4
nombre de documents proposés	1	2	3	4
nombre de nouveautés	1	2	3	4
classement des documents	1	2	3	4
signalisation	1	2	3	4
qualité des réponses des bibliothécaires à vos demandes	1	2	3	4
rapidité de leurs réponses	1	2	3	4
diversité des services offerts (dossiers de presse,	1	2	3	4

/ ER 2 / *Lorsque vous ne trouvez pas un ouvrage dans le catalogue informatisé, utilisez-vous le catalogue sur microfiches (ouvrages antérieurs à 1983)?*

|__| oui |__| non

Direction

Philippe DUPONT
Conservateur en Chef

Gardiennage & Conciergerie

Michel HINARD, concierge
André LEGUAY, gardien suppléant
Philippe FOUCHET, gardien de nuit

Equipe d'entretien

M.A. HINARD
Agent d'entretien qualifié

Informations

Nadège CHESNEL
Rédaction de Boomerang

Secrétariat de Direction

Anne-Marie LEFORT
Adjoint-administratif
standard - comptabilité
gestion du personnel

LECTURE PUBLIQUE

Secteurs spéciaux

Marie-José POITEVIN
conservateur 1ère classe

Vidéo & son
(centrale et annexes)
Bibliothèque Sonore
(mal-voyants).
Logithèque
Expositions(B. Giffard)
Section Jeunesse
Responsable :
M.F. POINTEAU

Secteur adultes

Elisabeth COULOUMA
Conservateur

Section Grand Public
de la centrale

resp : M.M. BUREAU
Adolescents
Bibliothèques annexes
Bibliobus
Projet de la Grâce-de-Dieu
(en collaboration avec M.J. Poitevin)

Refiure-

Liste des annexes :

- Chemin-Vert
- Folie-Couvrechef
- Guérinière
- Maladrerie
- Manoir des gens d'Armes
- Pierre-Heuzé
- Venoix

≃ 30 pers. + ≃ 12 CES

INFORMATIQUE

Bénédicte DUPRE
Bibliothécaire 1ère catégorie

Gestion informatique
interne et réseau
Suivi matériel et logiciel

Relations avec CLSI
et autres fournisseurs informatiques
Enseignement et formation

ETUDE & PATRIMOINE

Etude & Fonds normand

Alain GIRARD
conservateur 1ère classe

Référence & Documentation
Fonds normand
Coopération régionale

& avec le Hampshire
et le Devon
Réserve XXe siècle

Adjointe : M.J. MARY
+ un second poste d'adjoint
cf détail joint

Fonds ancien - Manuscrits

Monique DOSDAT
conservateur 1ère classe

Conservation
Expositions

Coopération régionale
Enseignement et formation
Restauration
Photographie
fonds anciens

BIBLIOTHEQUE

municipale

PHOTO : M. FOLLOROU

GUIDE du LECTEUR

LE RESEAU

Bibliothèque centrale ■

Pl. Louis-Guillouard - Tél. 31.86.22.01
Fermée le lundi.
Du mardi au samedi inclus :
9 h - 19 h

Livres, disques, disques compacts, logiciels, livres-cassettes pour aveugles et mal-voyants. ■

Bibliothèque du Chemin-Vert

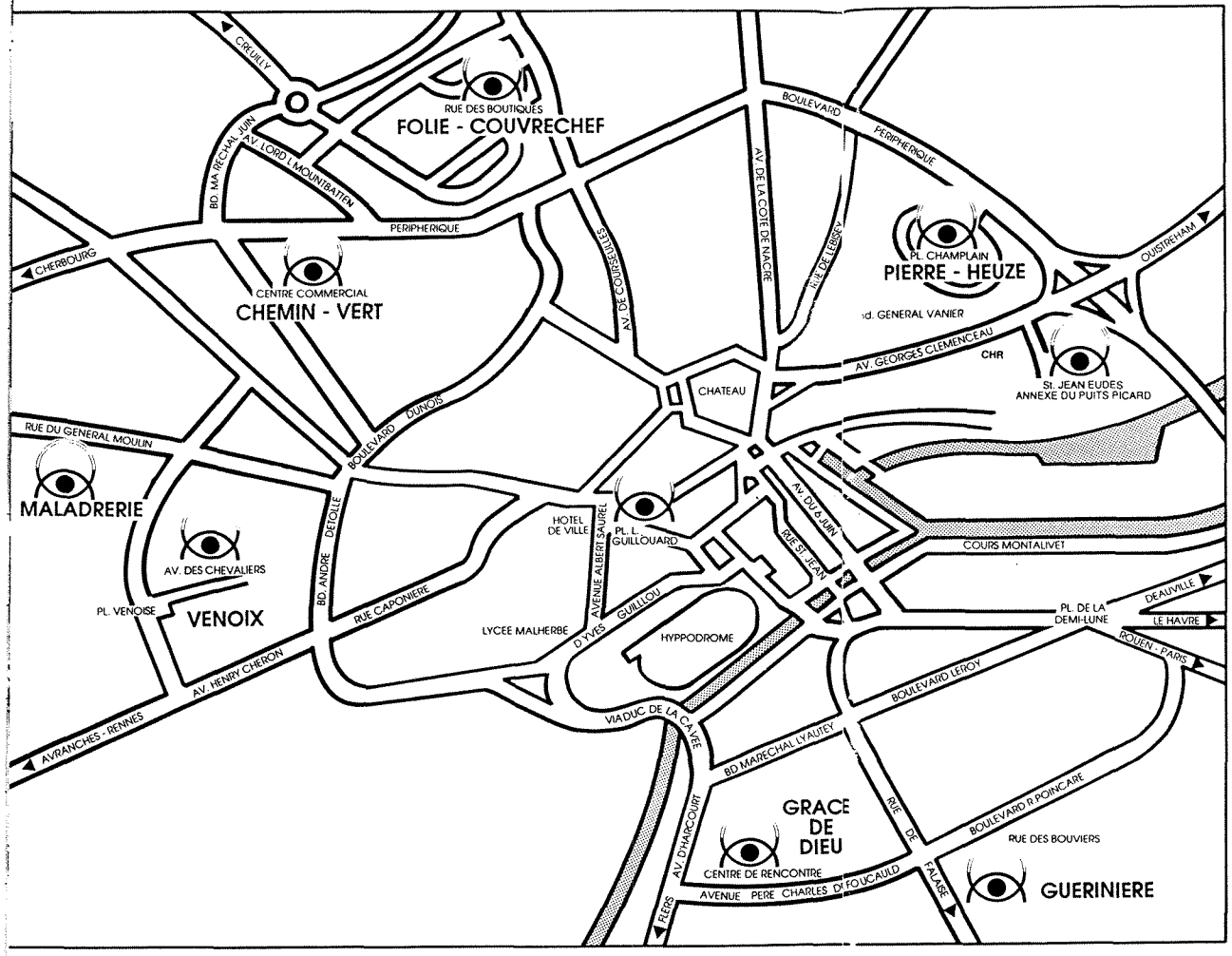
Centre Commercial
Tél. 31.74.13.66
Fermée le lundi
Mardi-Jeudi-Vendredi : 14 h - 19 h
Mercredi : 9 h - 12 h - 14 h - 19 h
Samedi : 9 h - 12 h - 14 h - 18 h

Livres. ■

Bibliothèque de la Folie-Couvrechef

37, rue des Boutiques
Tél. 31.44.23.48 - Fermée le lundi
Mardi-Jeudi-Vendredi : 14 h - 19 h
Mercredi-Samedi : 9 h - 12 h 30
13 h 30 - 18 h

Livres, disques, cassettes, disques compacts. ■



Bibliothèque de Venoix

Bibliobus

Pl. Louis-Guillouard - Tél. 31.86.22.01

Livres, cassettes

Centre de documentation du Mémorial ■

Bibliothèque de la Guérinière ■

6, rue des Bouviers
Tél. 31.34.02.97
Fermée le lundi
Mardi-Jeudi-Vendredi : 14 h - 19 h
Mercredi : 9 h - 12 h - 14 h - 19 h
Samedi : 9 h - 12 h - 14 h - 18 h

Livres, cassettes. ■

3

Bibliothèque de la Grâce de Dieu

Centre de rencontre de la Grâce de Dieu (ouverture en 1992)
Fermée le lundi
Mardi-Jeudi-Vendredi : 14 h - 19 h
Mercredi-Samedi : 9 h - 12 h 30
14 h - 18 h.

Livres, cassettes, disques compacts, vidéocassettes. ■

Bibliothèque de la Maladrerie ■

60, rue du Général-Moulin
Tél. 31.74.01.71
Fermée le lundi
Mardi-Jeudi-Vendredi : 14 h - 19 h
Mercredi : 9 h - 12 h - 14 h - 19 h
Samedi : 9 h - 12 h - 14 h - 19 h

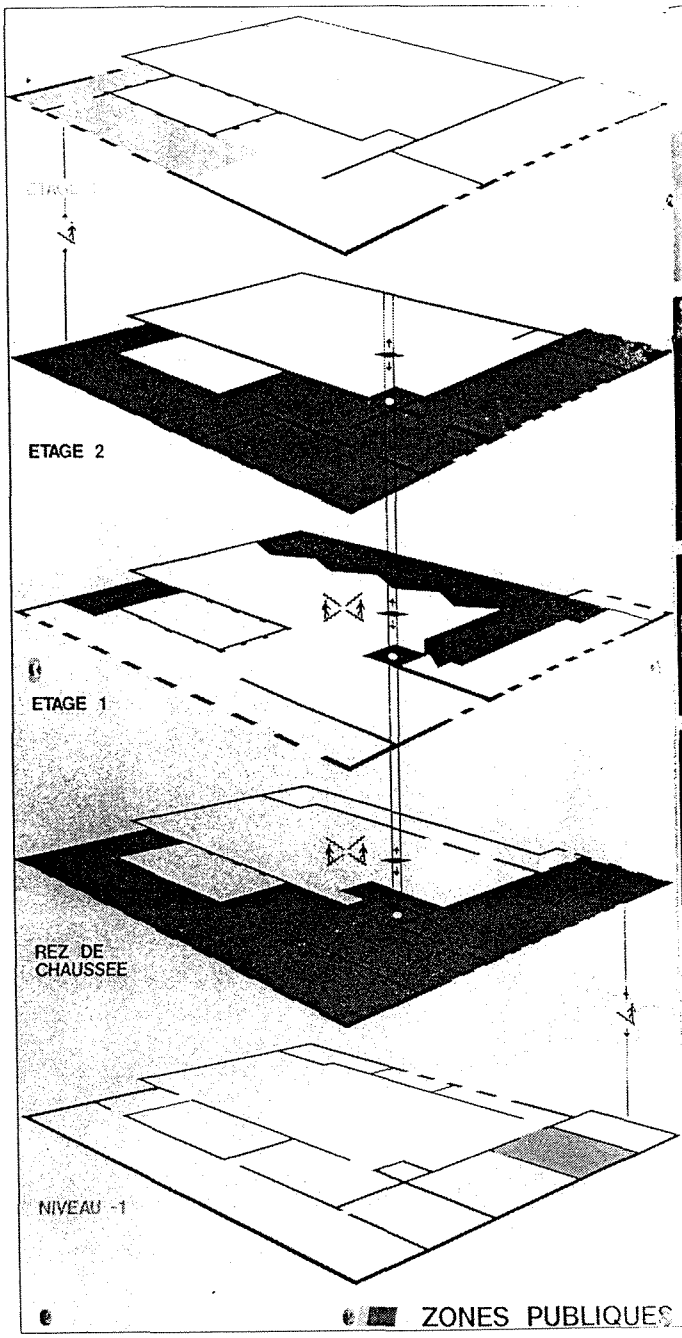
Livres, disques, cassettes. ■

Quartier Saint-Jean-Eudes

Annexe du Puits-Picard
Tél. 31.93.26.30
Fermée Lundi-Jeudi
Mardi : 16 h 30 - 18 h 30
Mercredi : 10 h - 12 h - 14 h - 18 h
Vendredi : 16 h 30 - 18 h 30
Samedi : 9 h - 12 h
(1 samedi par mois).

Livres et cassettes pour les jeunes ■

BIBLIOTHEQUES DE LA VILLE DE CAEN
BIBLIOTHEQUE CENTRALE



ETAGE 2

- SECTION DE DOCUMENTATION & D'ETUDE
- PRESSE (REVUES & JOURNAUX)
- DOCUMENTATION SUR LA NORMANDIE
- LOGITHEQUE
- SALLE D'EXPOSITION
- DISCOTHEQUE

ETAGE 1

- BIBLIOTHEQUE SONORE POUR AVEUGLES ET MAL VOYANTS
  (accès par la Section Grand Public du rez-de-chaussée)

REZ-DE-CHAUSSEE

- SECTION GRAND PUBLIC
  - Romans & documentaires
  - Romans pour les adolescents
- SECTION JEUNESSE

NIVEAU 1 (sous-sol)

- SALLE DE REUNION
  (accès par la Section Grand Public)

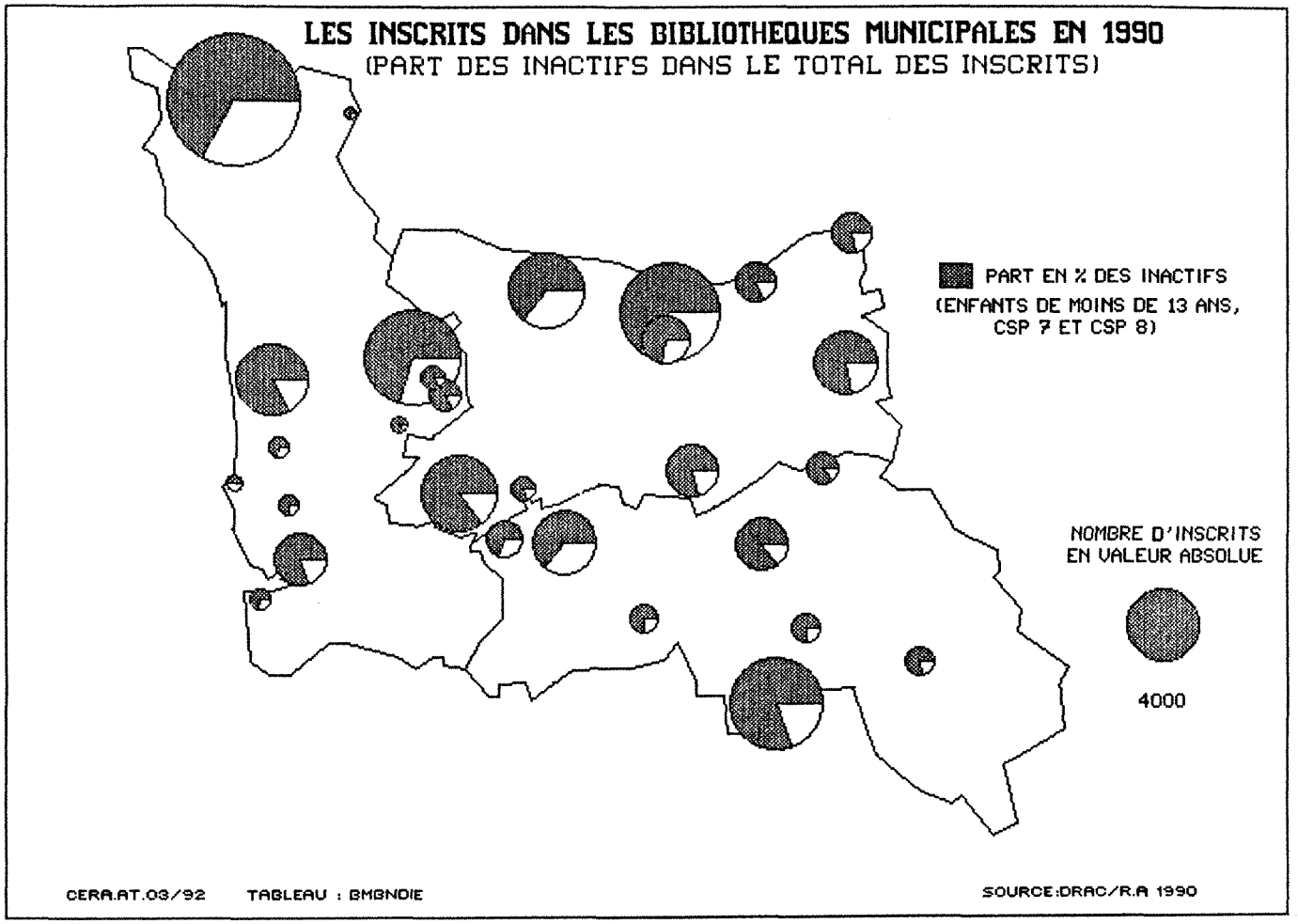
ZONES PUBLIQUES

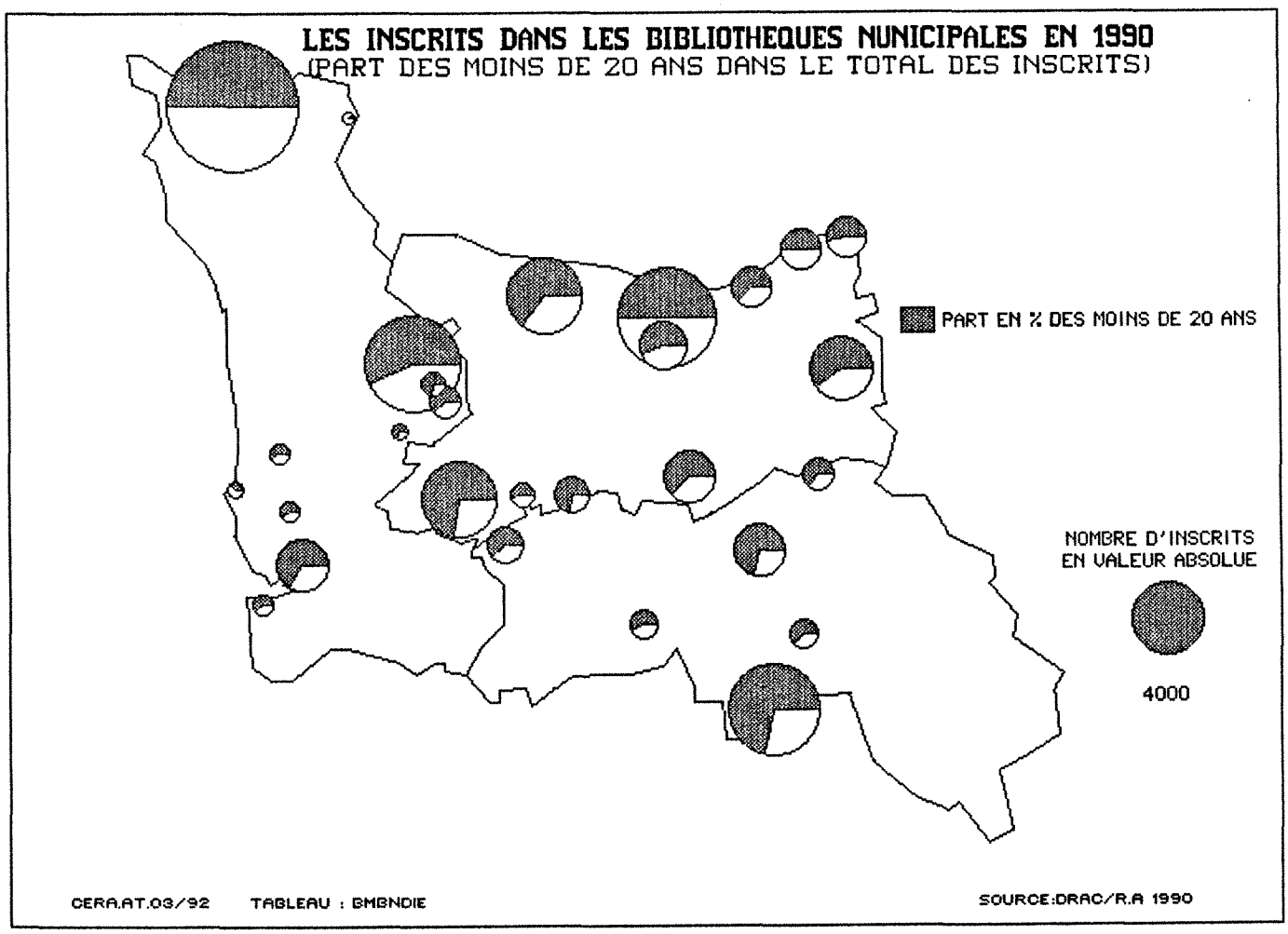
Dans votre quartier

BIBLIOTHEQUES ANNEXES

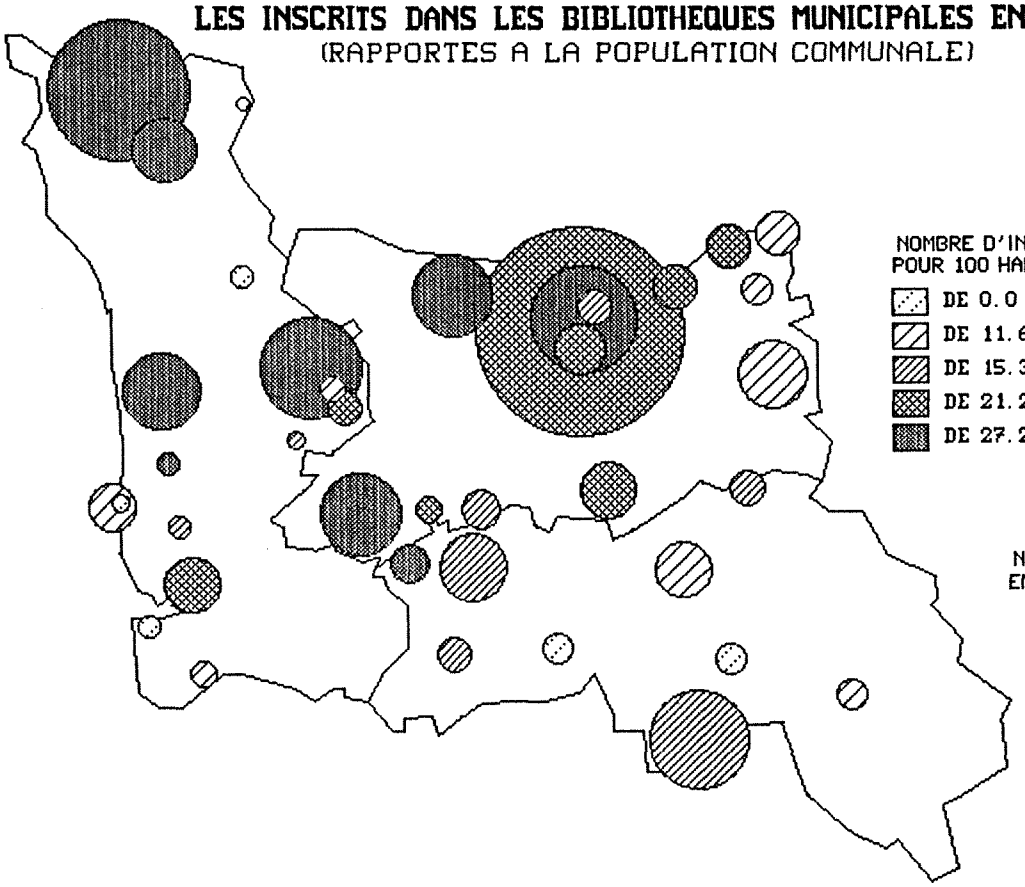
- CHEMIN-VERT
- FOLIE-COUVRECHEF
- GRACE-DE-DIEU
- GUERINIERE
- MALADRERIE
- MANOIR DES GENS D'ARMES
- PIERRE-HEUZE
- VENOIX

BIBLIOBUS DE CAEN & DISTRICT


LES INSCRITS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
(PART DES INACTIFS DANS LE TOTAL DES INSCRITS)
PART EN % DES INACTIFS
(ENFANTS DE MOINS DE 13 ANS,
CSP 7 ET CSP 8)
NOMBRE D'INSCRITS
EN VALEUR ABSOLUE
4000
CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE
SOURCE:DRAC/R.A 1990

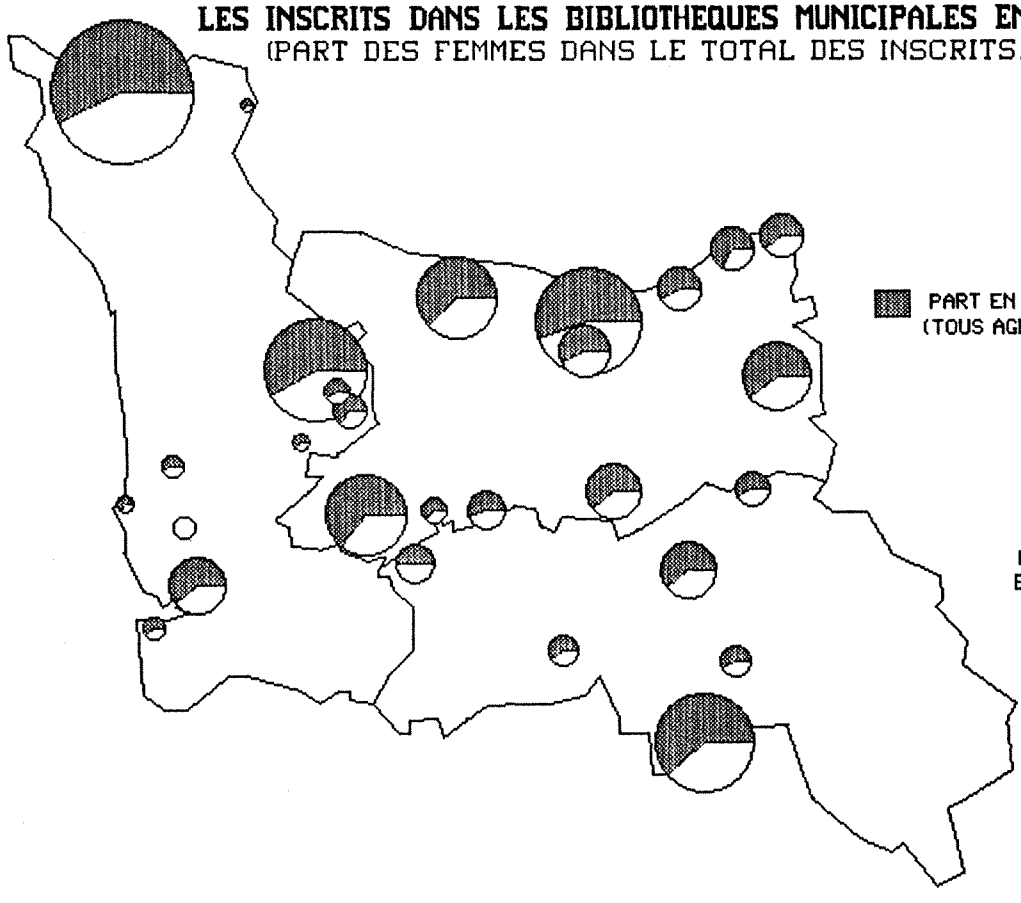

LES INSCRITS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
(PART DES MOINS DE 20 ANS DANS LE TOTAL DES INSCRITS)
PART EN % DES MOINS DE 20 ANS
NOMBRE D'INSCRITS
EN VALEUR ABSOLUE
4000
CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE
SOURCE:DRAC/R.A 1990

LES INSCRITS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
(RAPPORTES A LA POPULATION COMMUNALE)



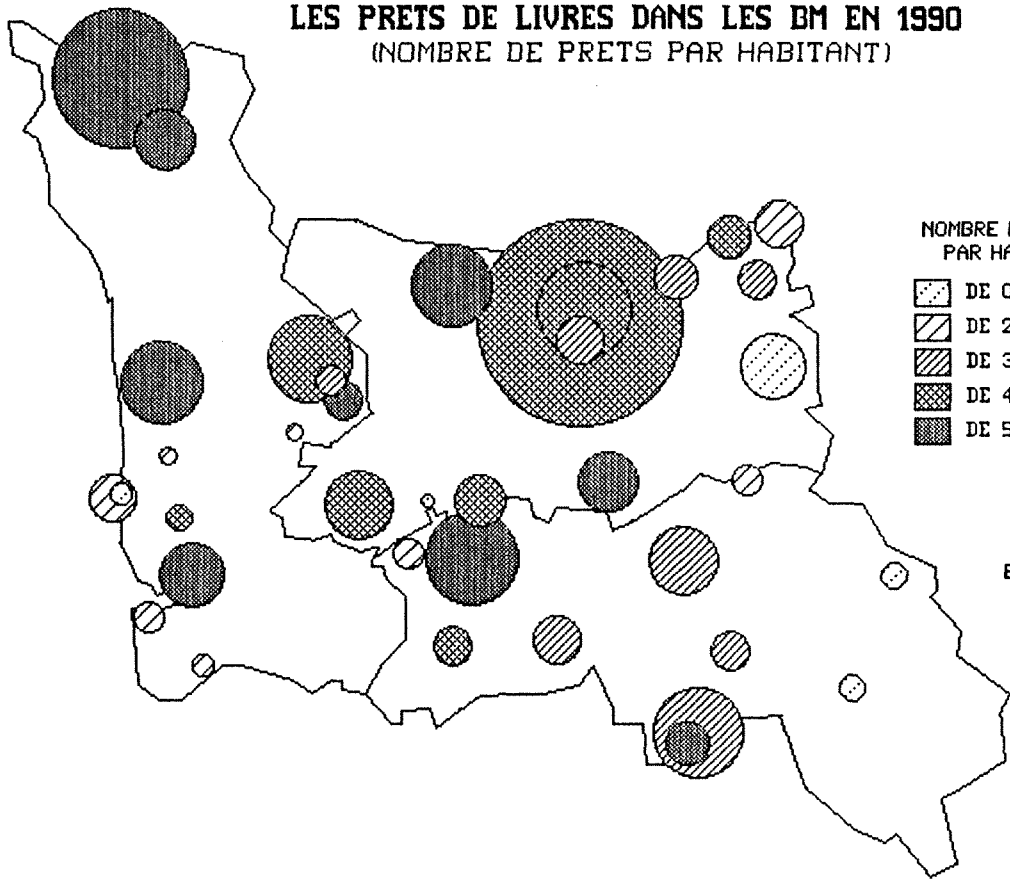
CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SERIE 1 : INS/100HAB SERIE 2 : NBREINSCITS SOURCE:DRAC/R.A 1990

LES INSCRITS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
(PART DES FEMMES DANS LE TOTAL DES INSCRITS)



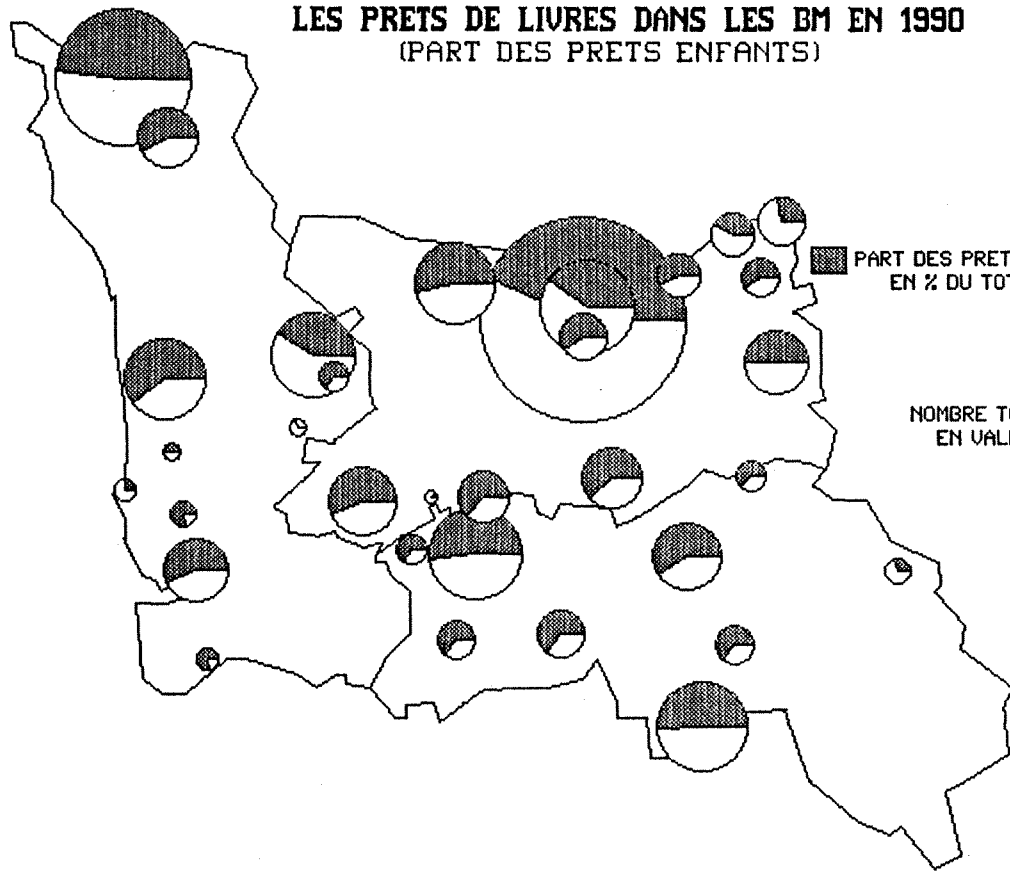
CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SOURCE:DRAC/R.A 1990

LES PRETS DE LIVRES DANS LES BM EN 1990
(NOMBRE DE PRETS PAR HABITANT)

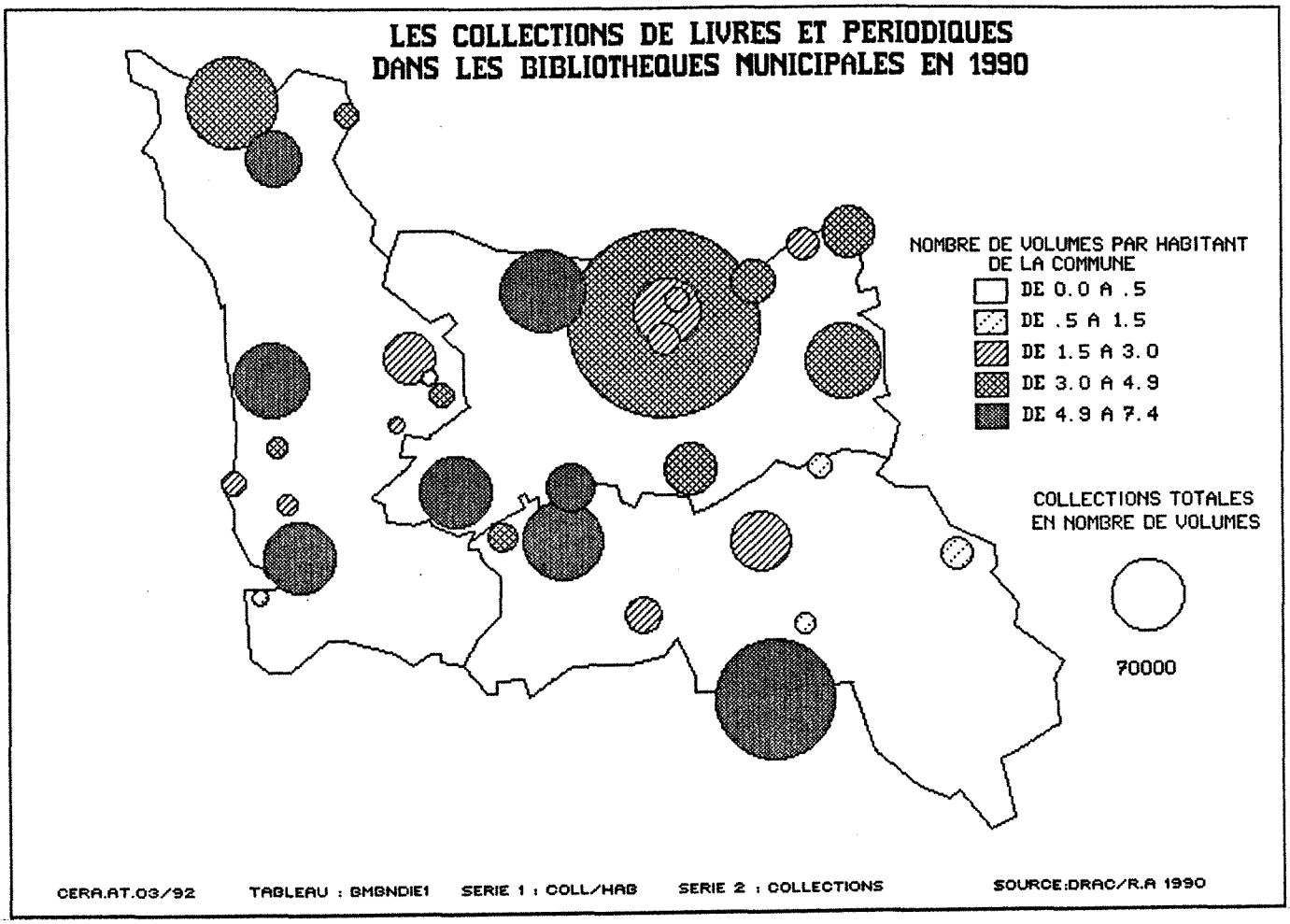


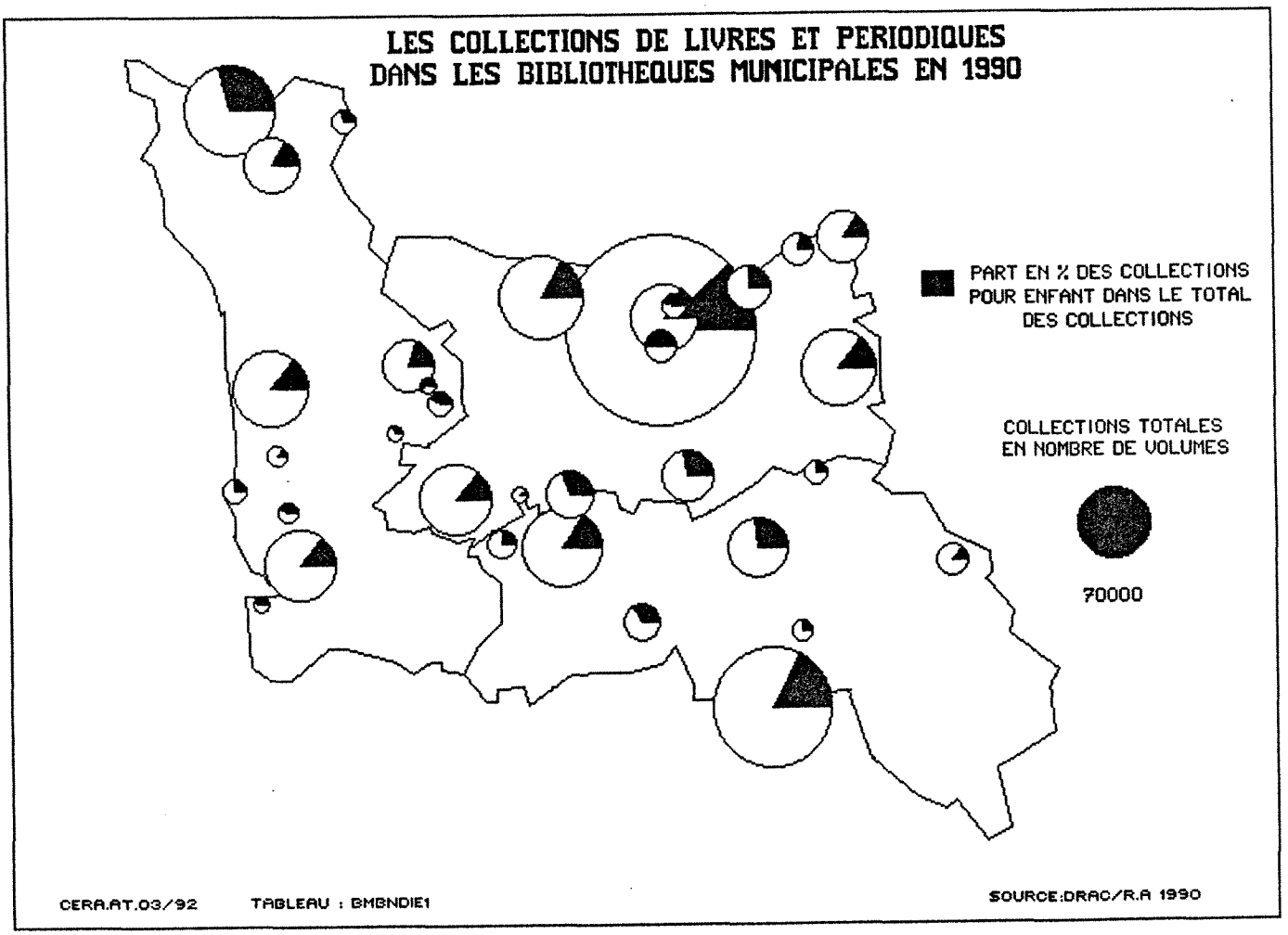
CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SERIE 1 : PRET/HAB SERIE 2 : PRETS1990 SOURCE:DRAC/R.A 1990

LES PRETS DE LIVRES DANS LES BM EN 1990
(PART DES PRETS ENFANTS)

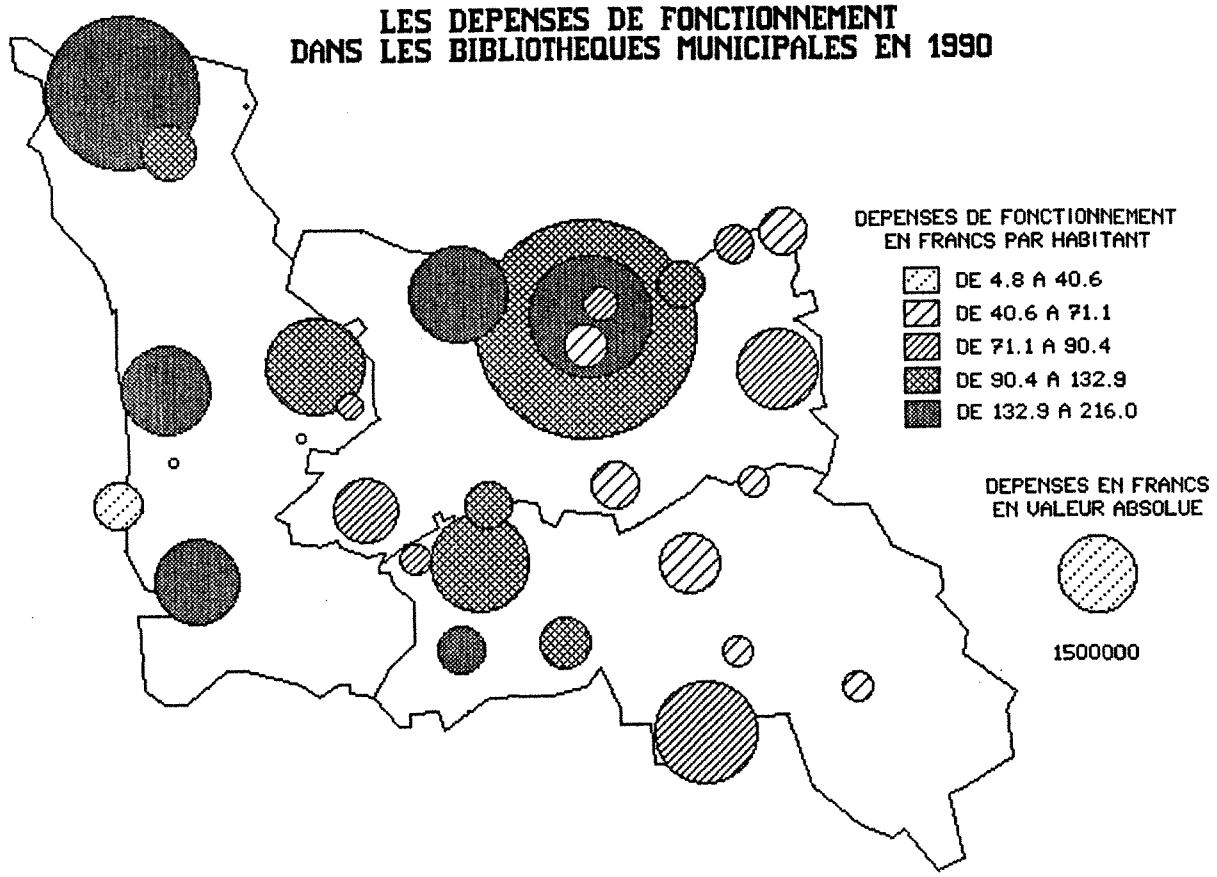


CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SOURCE: DRAC/R.A 1990


LES COLLECTIONS DE LIVRES ET PERIODIQUES
DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
NOMBRE DE VOLUMES PAR HABITANT
DE LA COMMUNE
DE 0.0 A .5
DE .5 A 1.5
DE 1.5 A 3.0
DE 3.0 A 4.9
DE 4.9 A 7.4
COLLECTIONS TOTALES
EN NOMBRE DE VOLUMES
70000
CERA.AT.03/92
TABLEAU : BMBNDIE1
SERIE 1 : COLL/HAB
SERIE 2 : COLLECTIONS
SOURCE:DRAC/R.A 1990

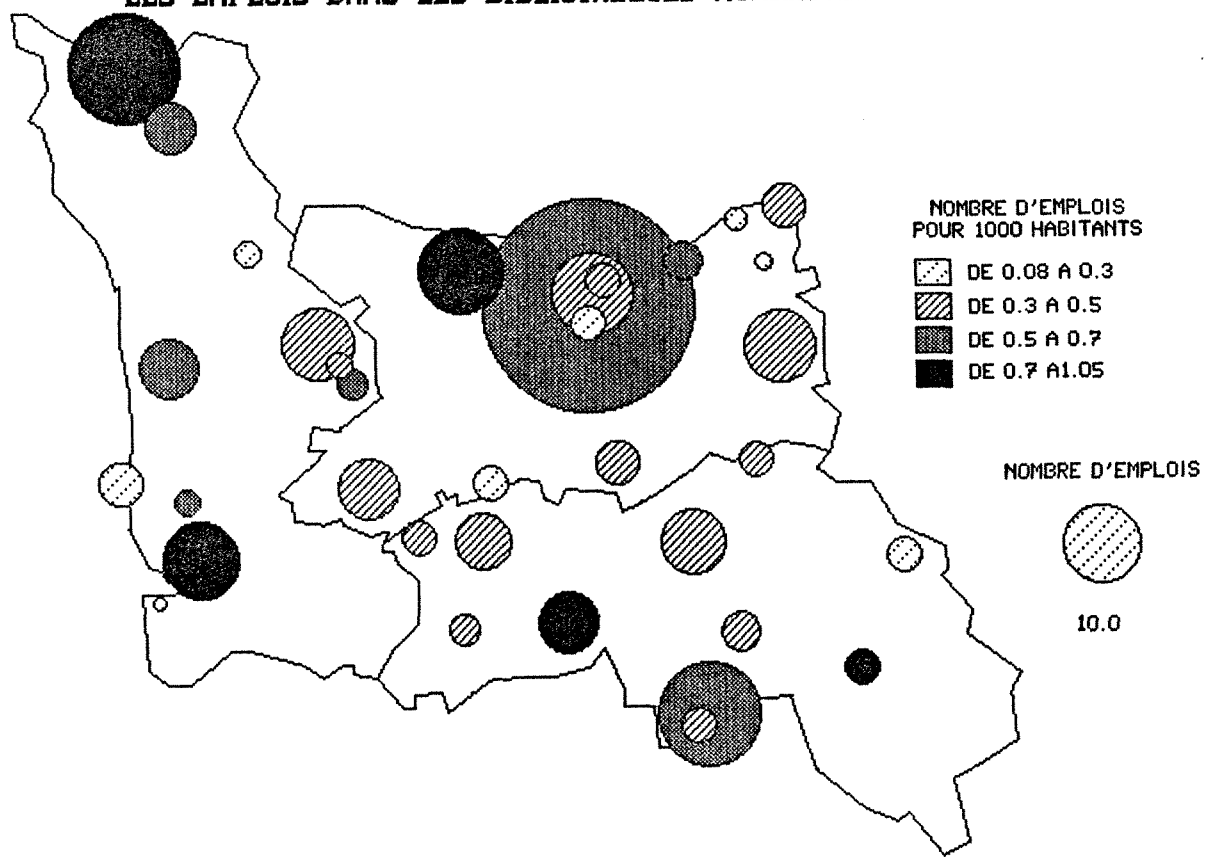

LES COLLECTIONS DE LIVRES ET PERIODIQUES
DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
PART EN % DES COLLECTIONS
POUR ENFANT DANS LE TOTAL
DES COLLECTIONS
COLLECTIONS TOTALES
EN NOMBRE DE VOLUMES
70000
CERA.AT.03/92
TABLEAU : BMBNDIE1
SOURCE:DRAC/R.A 1990

LES DEPENSES DE FONCTIONNEMENT DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990

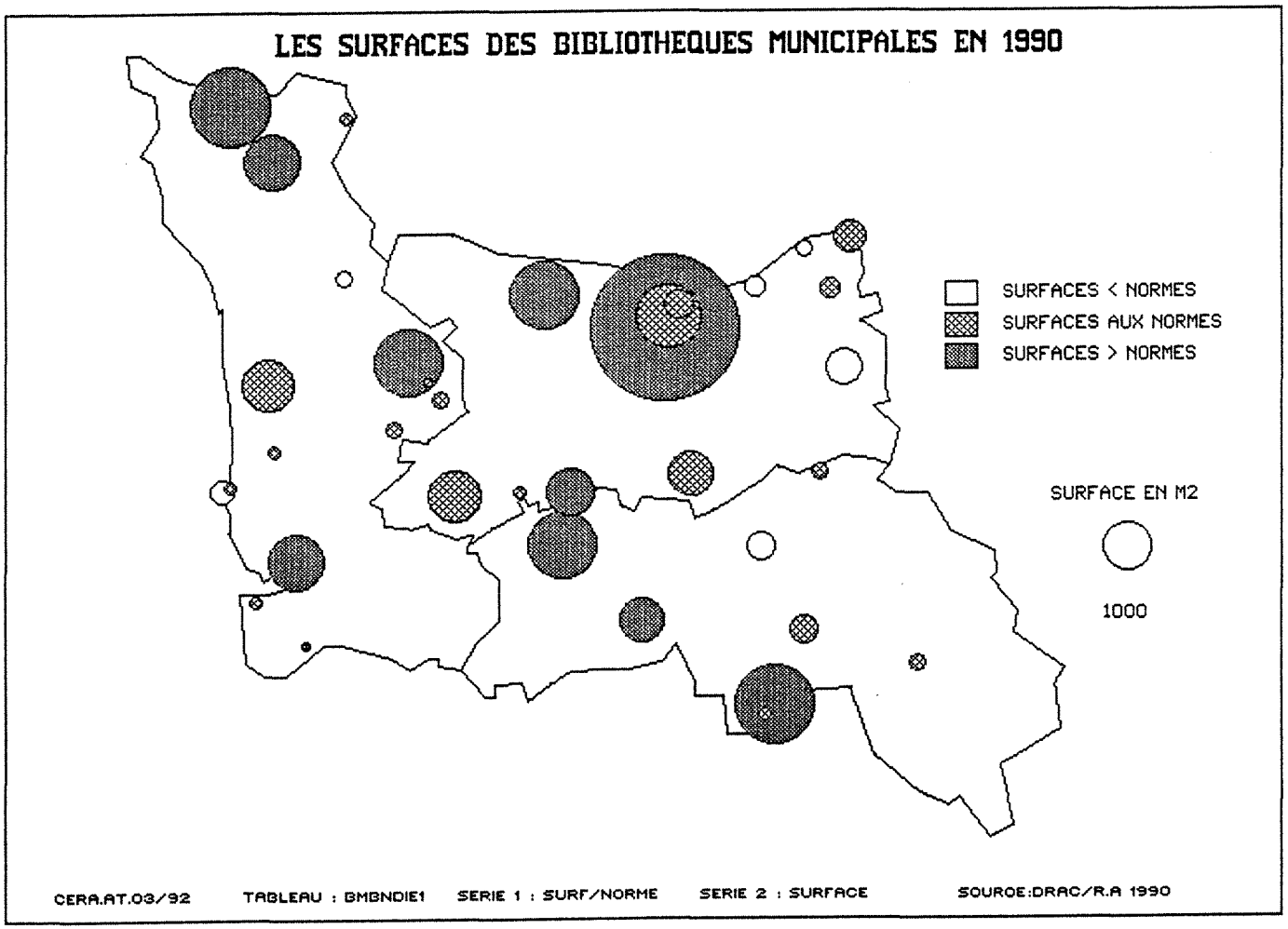


CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SERIE 1 : FROS/HAB SERIE 2 : DEPFCT SOURCE:DRAC/R.A 1990

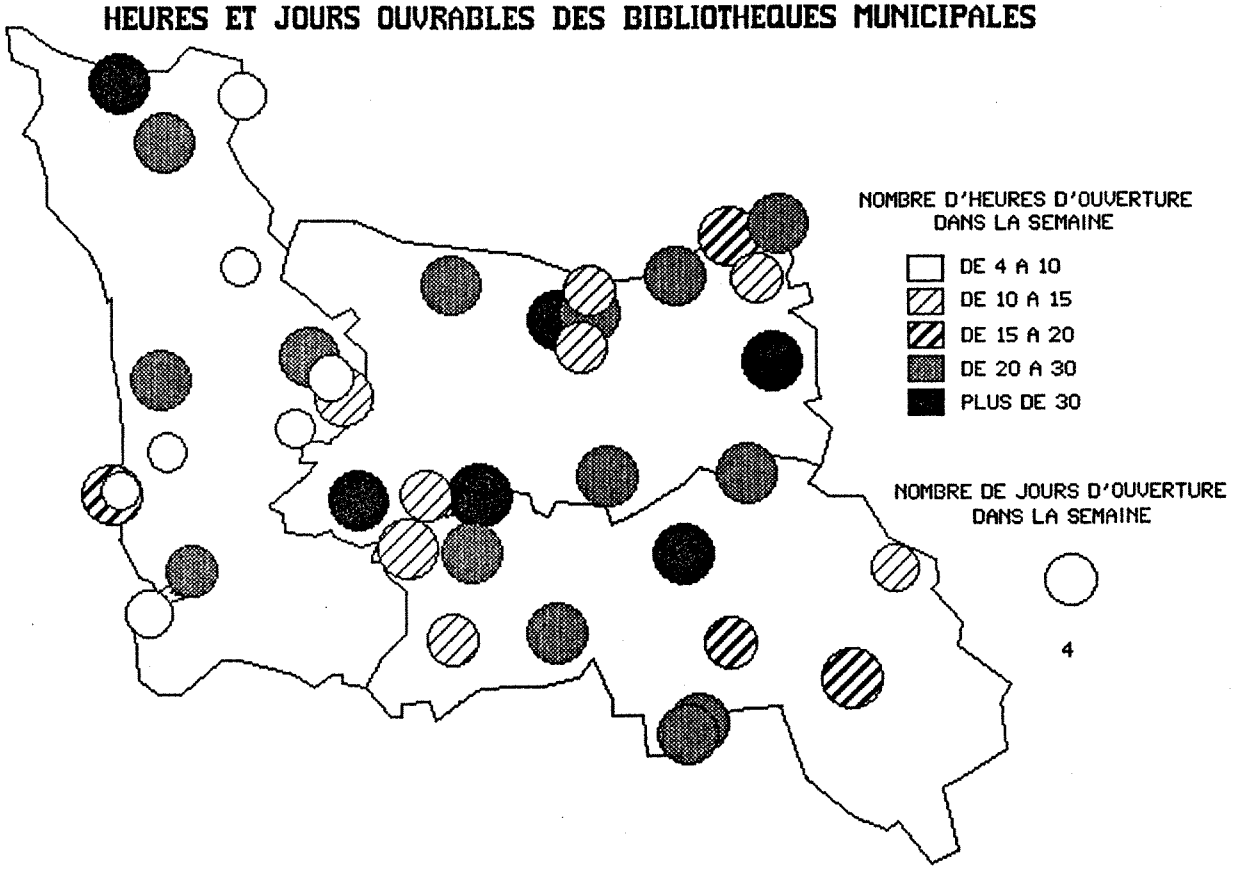
LES EMPLOIS DANS LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990



CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SERIE 1 : PERS/1000HAB SERIE 2 : EFF PERS SOURCE:DRAC/R.A 1990


LES SURFACES DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 1990
SURFACES < NORMES
SURFACES AUX NORMES
SURFACES > NORMES
SURFACE EN M2
1000
CERA.AT.03/92
TABLEAU : BMBNDIE1
SERIE 1 : SURF/NORME
SERIE 2 : SURFACE
SOURCE:DRAC/R.A 1990

HEURES ET JOURS OUVRABLES DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES



CERA.AT.03/92 TABLEAU : BMBNDIE SERIE 1 : HEURESOUV SERIE 2 : JOURSOUV SOURCE:DRAC/R.A 1990

E N S S I B
Bibliothèque
Villeurbanne

9595047