

Enquête auprès du public des bibliothèques

ville de Chambéry

Réunion de municipalité

16/07/2018

Contexte de l'enquête

- Bouleversement du monde des bibliothèques depuis une quinzaine d'années. L'utilisateur est au cœur du projet
- Très peu de bibliothèques sont capables de mener régulièrement des enquêtes auprès de leur public



- Projet de travailler collectivement à l'élaboration d'un modèle d'enquête « barométrique » standardisée et simple d'utilisation, en s'inspirant de celle de Lyon (où il existe un poste identifié)
- Intérêt de l'enquête barométrique : se comparer dans la durée, partager les résultats avec d'autres bibliothèques

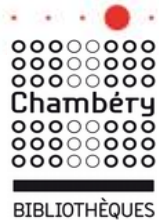
Contexte de l'enquête

- Réflexion dans le cadre de l'agence « Auvergne Rhône Alpes Livre et Lecture », qui animait déjà un séminaire sur l'évaluation des bibliothèques
- 8 villes, pilotage Chambéry, Lyon en modèle et expert
- Elaboration d'un questionnaire commun à partir de celui de Lyon
- Réalisation de l'enquête à **Annecy** et **Chambéry** en octobre 2017, à **Lyon** en mars 2018
- En projet 2019 : **Montélimar** et **Grenoble**

• Modalités de l'enquête

- Questionnaires papier
- Distribution aléatoire aux usagers des 2 bibliothèques
- **842** questionnaires remplis, soit **11%** de la fréquentation sur une semaine
 - Médiathèque J-J Rousseau : **640**
 - Bibliothèque G. Brassens : **210**
- Logiciel Sphinx (déjà présent à la Ville)






CHÈRE VISITEUSE, CHER VISITEUR, votre AVIS nous intéresse !

Les bibliothèques municipales réalisent une enquête du 3 au 14 octobre 2017, auprès de tou.te.s ses utilisateurs et utilisatrices
Tou.te.s les visiteurs/euses de plus de 11 ans sont invité.e.s à remplir ce questionnaire (recto verso).
Nous vous remercions par avance de votre participation !

VOTRE AVIS SUR LA BIBLIOTHÈQUE où vous vous trouvez aujourd'hui

- **Merci de nous indiquer si vous êtes en accord avec les affirmations suivantes, en cochant la case correspondant le mieux à votre opinion.**

De « 0 » : absolument pas d'accord, à « 10 » : tout à fait d'accord; les notes intermédiaires nuancent votre opinion.

	☹	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☺
La bibliothèque est facile à trouver.													
Les visiteurs / euses sont bien accueilli.e.s.													
Il est facile de s'orienter.													
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.													
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.													
Il y a un large choix de livres.													
Il y a un large choix de CD.													
Il y a un large choix de DVD.													
Il y a un large choix de revues, journaux.													
Il y a un large choix de ressources numériques.													
Trouver un document précis ou sur un thème donné, est facile.													
Le catalogue est facile à utiliser.													
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.													
Les documents sont présentés de manière attractive.													
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.													

VOUS et les bibliothèques : mieux vous connaître

▶ Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ?

- emprunter se détendre travailler/se former chercher des informations lire/écouter sur place
 assister à une animation utiliser un ordinateur de la bibliothèque/le wifi pour le lieu:ambiance,...

▶ Quelles bibliothèques fréquentez-vous ?

- J.J Rousseau G. Brassens autre bibliothèque de la commune de B.Universitaire

▶ A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque ?

- plusieurs fois 1 fois par 1 à 2 fois 1 fois tous moins souvent/
par semaine semaine par mois les 2 mois 1ère fois !

▶ Combien de temps restez-vous en moyenne, lors de votre venue ? minutes

▶ Pour qui empruntez-vous des documents ? (*plusieurs réponses possibles*)

- je n'emprunte jamais pour moi-même pour des enfants pour d'autres adultes

▶ Êtes-vous personnellement inscrit.e à la médiathèque ? oui non

▶ Êtes-vous ? une femme un homme ▶ Quel est votre âge ?.....

▶ De combien de personnes (vous compris) votre foyer se compose-t-il ? adultes enfants mineurs

▶ Quelle est votre activité ?

- élève, étudiant.e autre / sans activité professionnelle
 actif/ve employé.e merci de préciser votre profession :
 actif/ve en recherche d'emploi agriculteur/trice ouvrier.e employé.e profession intermédiaire
 retraité.e artisan.e, commerçant.e, chef.fe d'entreprise cadre, profession intellectuelle supérieure

▶ La commune de votre lieu habitation : La commune du lieu de votre activité/école

▶ Aujourd'hui, êtes-vous venu.e seul.e ou accompagné.e ?

- seul.e accompagné.e de personnes, dont..... enfants de moins de 11 ans

▶ Aujourd'hui comment êtes-vous venu.e à la bibliothèque ?

- à pied en vélo/trottinette ... en bus en train en voiture

▶ Fréquentez vous la Galerie Eurêka ? oui non

Si vous êtes prêt.e à nous aider en participant à d'autres enquêtes, merci d'indiquer votre mail (en majuscules) :

.....
Vos remarques et suggestions sont les bienvenues !
.....



L'AVIS DES USAGERS...

• Evaluation du service

- Les usagers sont globalement très satisfaits



- On admet généralement qu'entre 12 et 16, le service est bon mais peut être amélioré
- Les items sont notés ici entre **14 et 17,6**
- **20 items sur 30 ont une note supérieure à 16/20 : très bon service**

Evaluation du service


- Les usagers de la bibliothèque Georges Brassens sont plus généreux sur tous les points



- Moyenne des notes **16,2/20**
 - ✓ **17,1** bibliothèque Georges Brassens
 - ✓ **16** médiathèque Jean-Jacques Rousseau
 - ✓ **15,8** bibliothèque municipale de Lyon(2015)

Evaluation du service

Les services les plus appréciés **17/20 et plus**

- ✓ L'accueil et le personnel 
- ✓ Les conditions d'inscription et de prêt
- ✓ Le caractère agréable des lieux
- ✓ Le large choix de livres



• Evaluation du service

- Les usagers sont sensibles au travail de **médiation** effectué par les bibliothécaires
 - ✓ La bibliothèque donne **envie de découvrir** des documents
 - ✓ Les **nouveautés** sont bien mises en avant
 - ✓ La bibliothèque **accompagne et conseille** les visiteurs
 - ✓ Les **animations** et expositions peuvent intéresser un large public

Evaluation du service

C'est bien mais pourrait mieux faire...

vers 16/20 et moins

- ✓ plus de DVD !
- ✓ plus de ressources numériques (autoformation, vidéo...)
- ✓ plus de communication (avoir toute l'info sur les services, pouvoir donner son avis)
- ✓ plus de places pour travailler (étudiants)
- ✓ plus de places pour travailler en petits groupes



• Evaluation du service

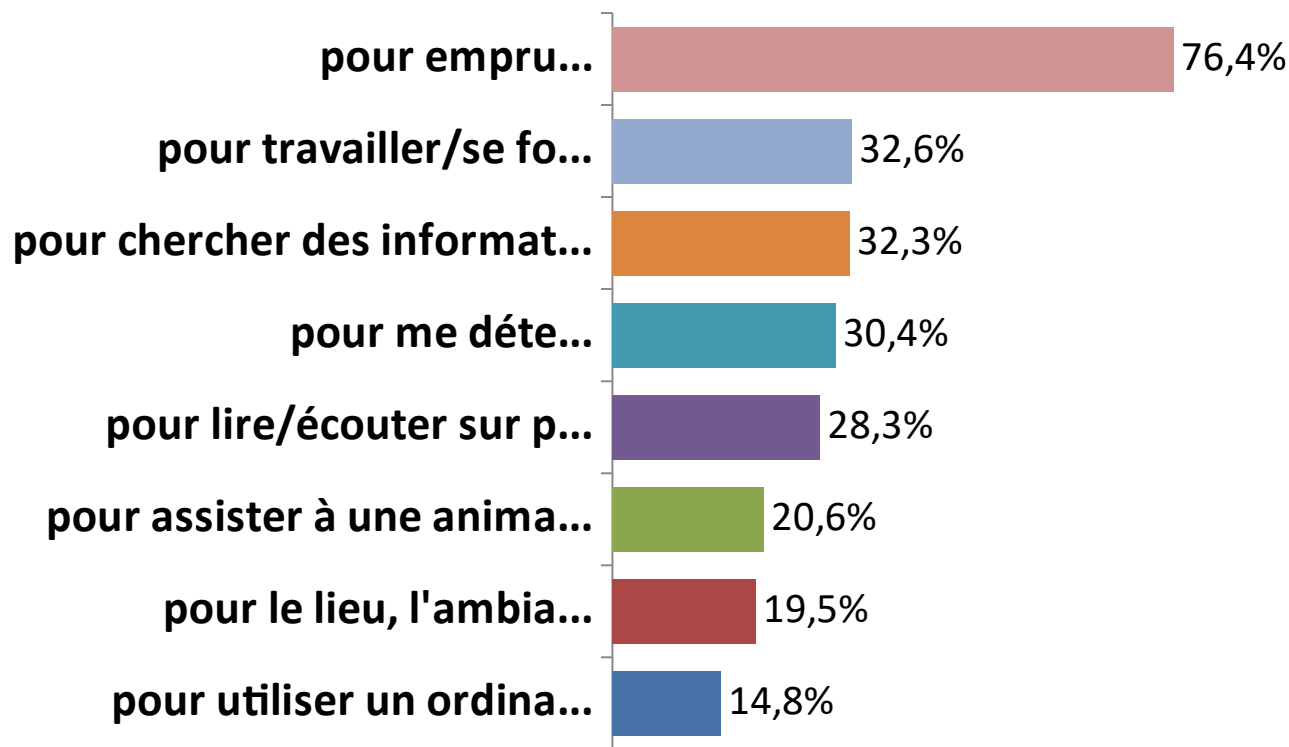
Ce que les usagers voudraient vraiment voir évoluer <15/20

- Les horaires et jours d'ouverture
- Le nombre de postes informatiques à disposition (médiathèque J-J Rousseau)
- L'accès à internet avec un appareil personnel (médiathèque J-J Rousseau)
- Le catalogue et la recherche de document sur un sujet



**QUELLES SONT LES
PRATIQUES DES USAGERS ?**

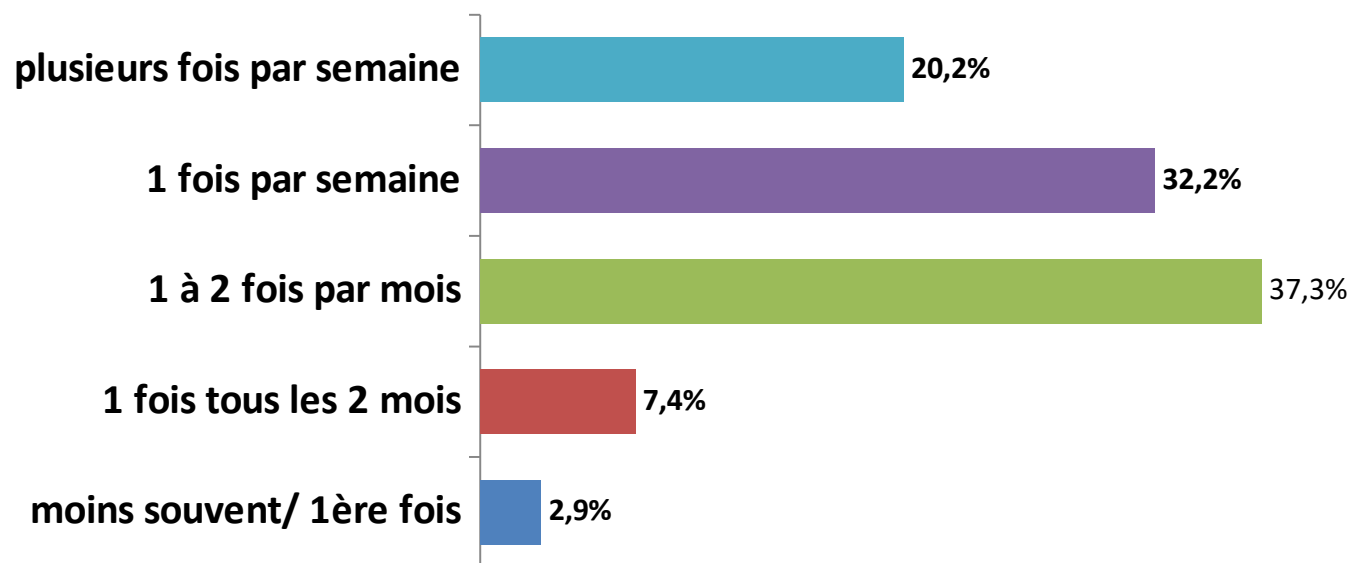
En général, pour quoi venez-vous à la bibliothèque ?



- Quand on interroge uniquement les usagers de la bibliothèque Georges Brassens, le prêt domine à 80%, suivi de « se détendre »(25%)et « assister à une animation »(25%)

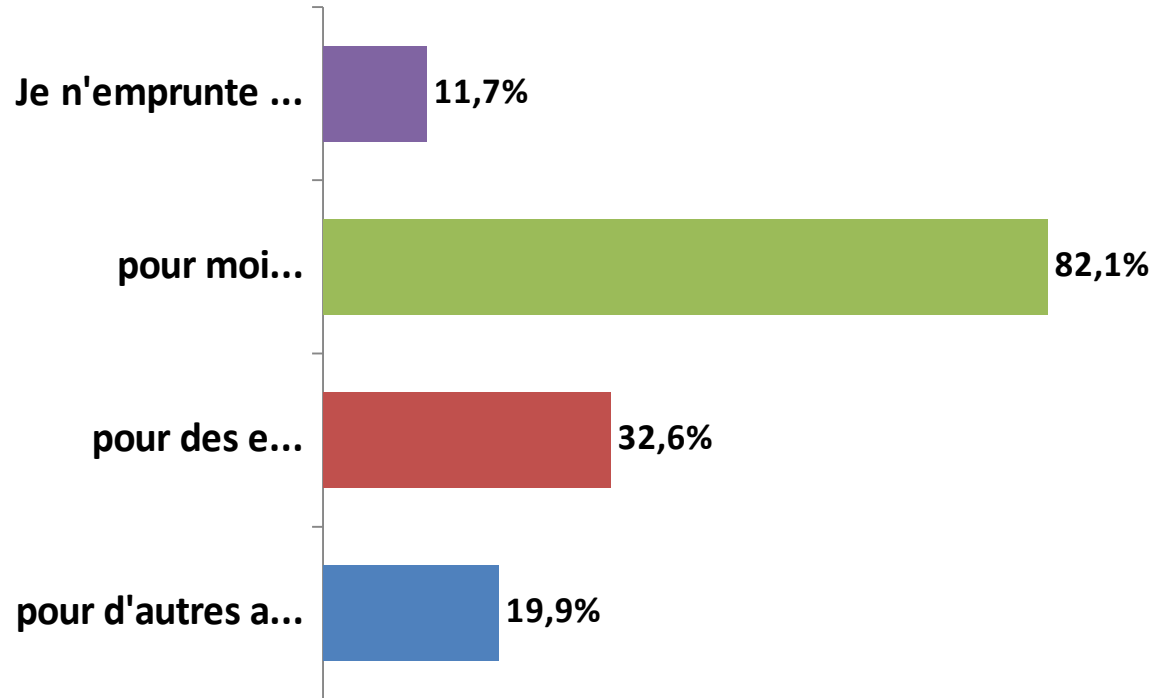
A quel rythme venez-vous en bibliothèque ?

- Plus de **50%** des usagers viennent à la bibliothèque au moins une fois par semaine



- Durée moyenne du séjour
 - à la médiathèque Jean-Jacques Rousseau : 70 mn
 - à la bibliothèque Georges Brassens : 48 mn

• Pour qui empruntez-vous ?



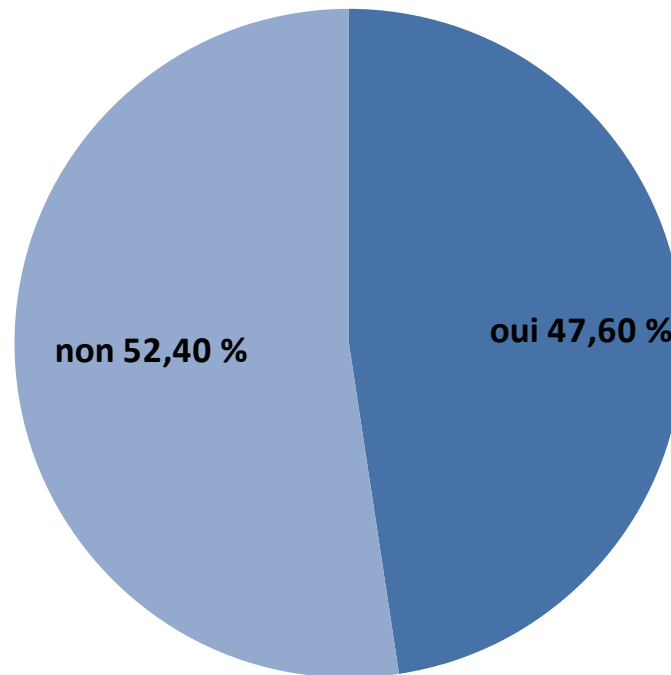
- Des nuances selon les bibliothèques :
 - c'est très exceptionnel pour les usagers de GB de ne pas jamais emprunter, alors que c'est le cas de 15% des usagers de JJR
 - Les usagers de GB sont plus nombreux (47%) à emprunter pour des enfants (26% à JJR)


Quelle(s) bibliothèque(s) fréquentez-vous ?

- 25% des usagers fréquentent les 2 bibliothèques
- 19% des usagers de JJR fréquentent GB
- 44,8% des usagers de GB fréquentent JJR
- 9,3% fréquentent la bibliothèque universitaire
- 8,5% fréquentent une autre bibliothèque

• Fréquentez-vous la galerie Eurêka ?

- Une belle complémentarité ! Près d'un usager sur 2 de la médiathèque Jean-Jacques Rousseau fréquente la galerie Eurêka

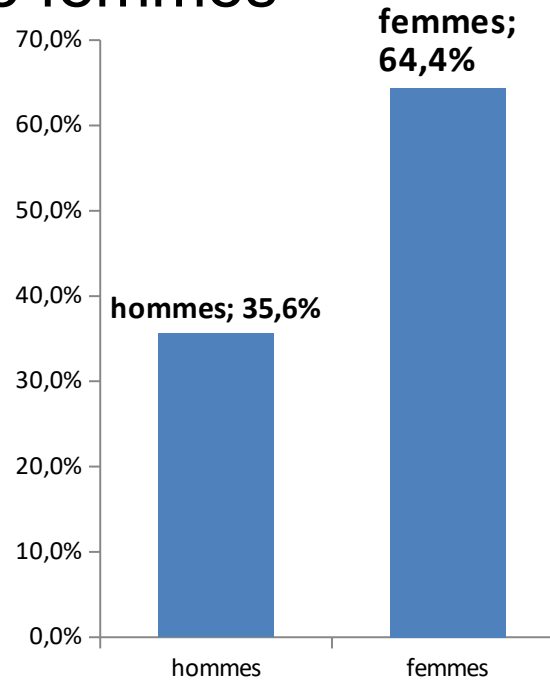




QUI SONT LES USAGERS DES BIBLIOTHÈQUES ?

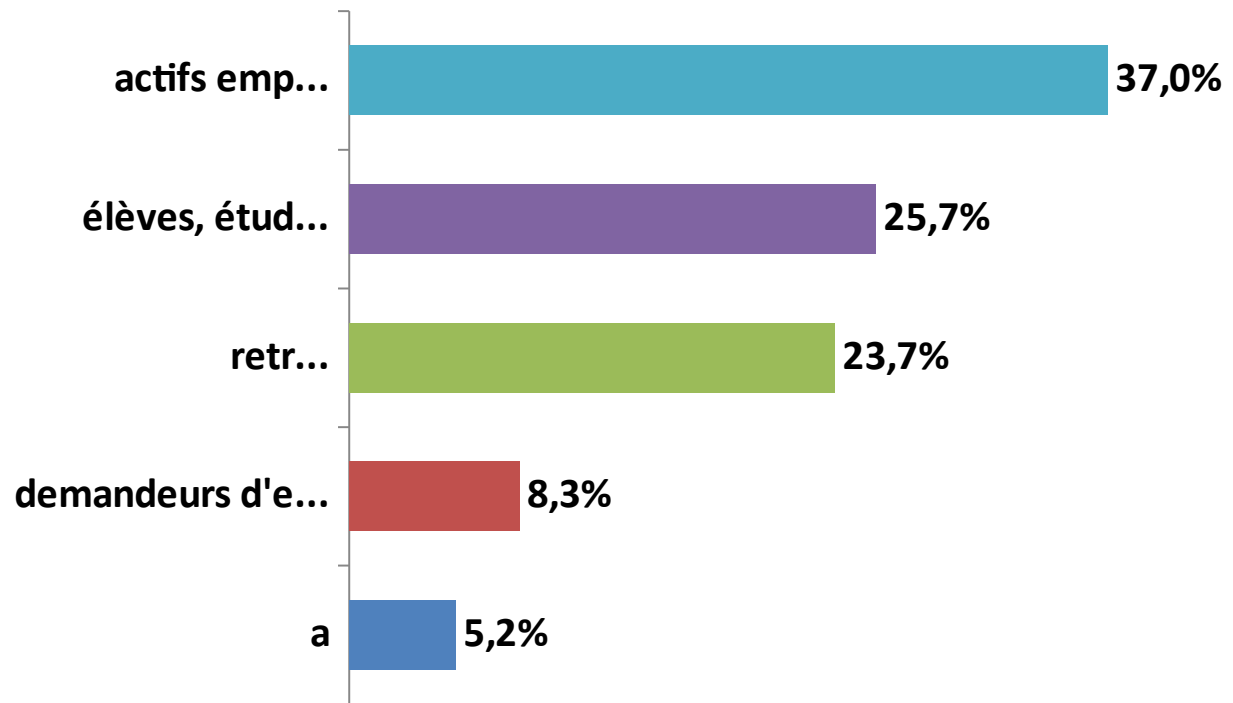
Portrait des usagers

- une majorité de femmes



- âge moyen : 42 ans
- **59%** habitent à Chambéry (57%JJR et 65%GB)

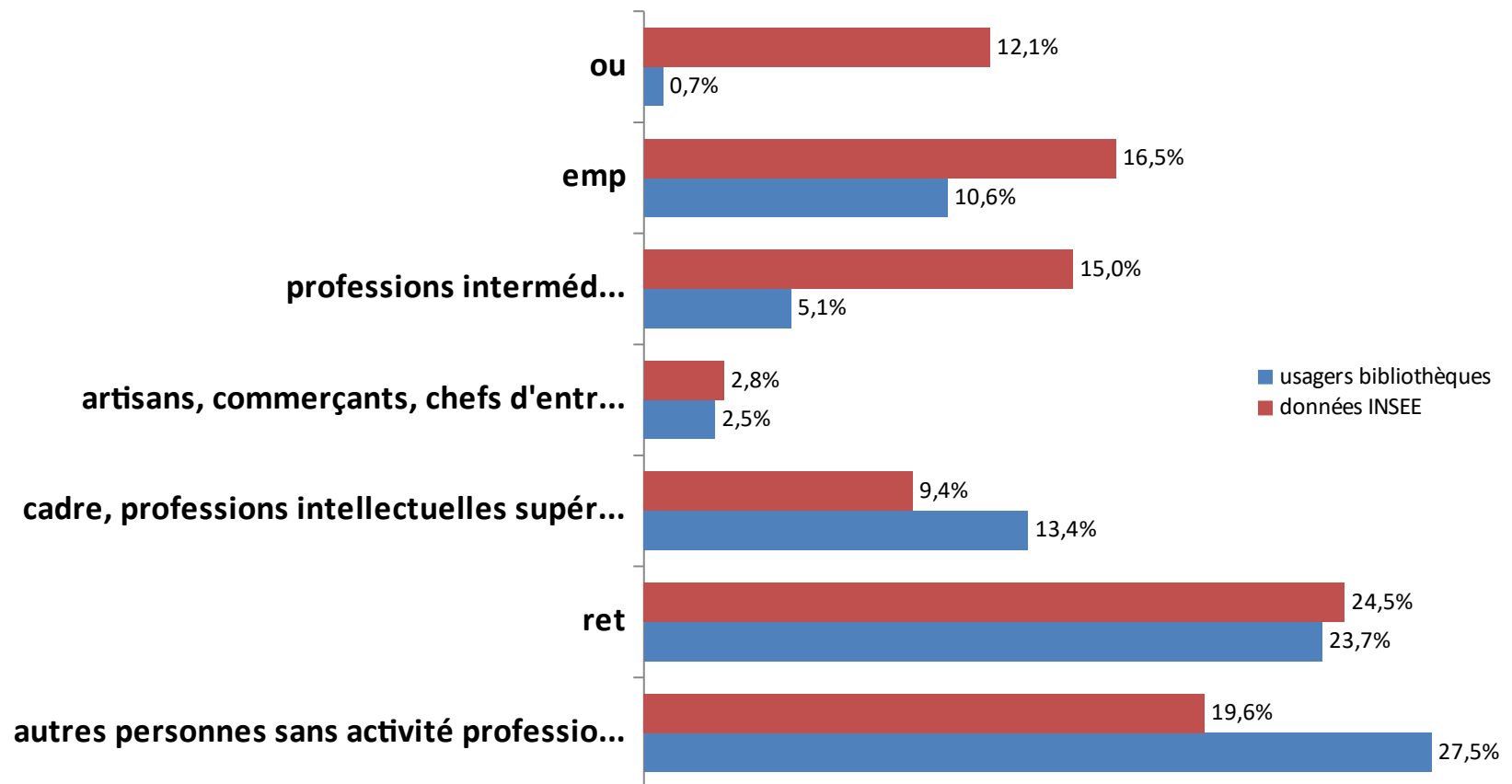
Quelle est votre activité ?



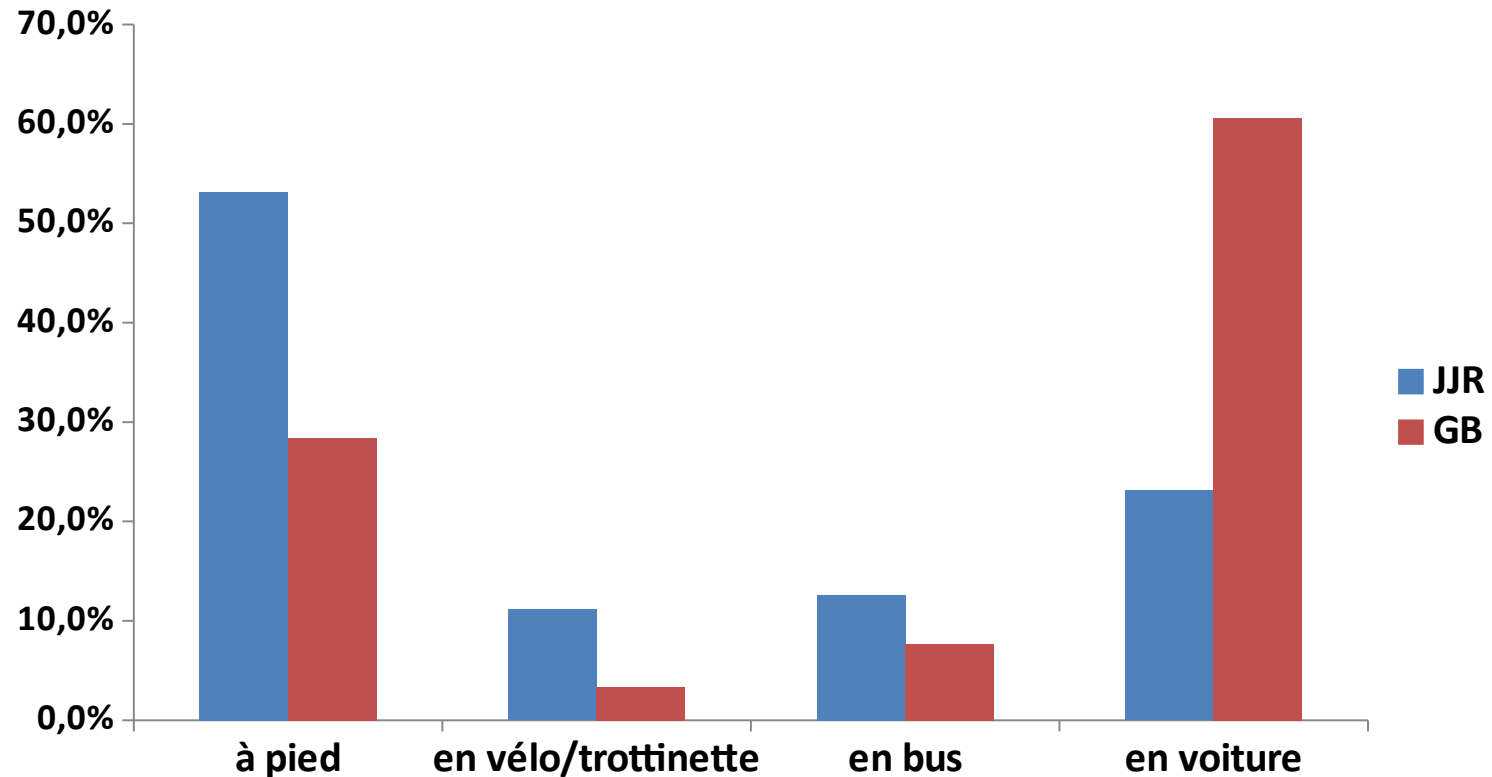
- Les étudiants sont plus nombreux à la médiathèque Jean-Jacques Rousseau (28% contre 18% à GB)
- Les retraités sont les plus satisfaits; les demandeurs d'emploi sont les plus critiques

Pouvez-vous préciser votre profession ?

- Comparaison avec le tableau « population de 15 ans et plus selon la catégorie socioprofessionnelle » de l'insee



Aujourd'hui, comment êtes-vous venu à la bibliothèque ?



- On vient à pied à la médiathèque Jean-Jacques Rousseau
- On vient en voiture à la bibliothèque Georges Brassens

Verbatim

Lieu à préserver! rare d'avoir un tél équipement dans une ville de cette taille

Arrêtez d'acheter des DVD du siècle dernier que personne n'emprunte!

Le personnel est très disponible, cette médiathèque devrait être remboursée par la sécu, car d'utilité publique!!

Ouvrir le lundi serait judicieux, plus tôt le matin également.

la bib est indispensable à mon équilibre...

Il faudrait mettre plus de tables au 2eme et au 1er. En période d'examen on ne trouve jamais de place!!

Egayer le grand porche d'entrée à l'extérieur, le porche de bib sans doute le plus laid de France!!

Il faudrait plus de poste informatique car il faut se "battre" pour en avoir un!

Il est nécessaire d'envisager l'ouverture des bibliothèques le week end. Je suis prête à participer à l'élaboration d'un tel projet.