

# Enquête bibliothèques

## Usages des bibliothèques du DCS : enquête auprès des usagers actifs et des non usagers

Restitution des résultats principaux

CARTS – 4 septembre 2017

# Enquête bibliothèques

- Contexte
- Périmètre d'enquête et méthodologie
- Résultats principaux : usagers et non usagers
- Pistes d'action et prochaines étapes

# Enquête bibliothèques - Contexte

## «Connaissance des publics» à l'échelle du département

- Construction d'un socle de données quantitatives sur les publics des institutions du DCS  
Musées / Bibliothèques / Installations sportives
- Enquêtes thématiques : 2016 - Usages des bibliothèques du DCS

## Plan directeur 2016-2020 des bibliothèques du DCS

(mars 2016)

# Enquête bibliothèques - Contexte

## «Usages des bibliothèques du DCS»

- Démarche transversale à l'échelle du département
- Données fiables et représentatives dans chacune des institutions concernées par l'enquête
- Connaître les publics pour mieux les satisfaire et les fidéliser
- Connaître les non publics
- Conquérir de nouveaux publics

# Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

- **Enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS**
  - Réseau des bibliothèques municipales (BM)
  - Réseau des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP)
  - Méthode d'enquête commune (mixte) pour récolter l'information relative aux pratiques de fréquentation et aux attentes et besoins des usagers
- **Enquête auprès des non usagers**
  - Sondage d'opinion téléphonique sur la notoriété et l'attrait des bibliothèques du DCS auprès des non usagers
- **Etat des lieux** pour rendre compte de l'offre et des prestations proposées par les bibliothèques du DCS
  - Récolte d'information online auprès des responsables des bibliothèques du DCS

# Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

## **Bibliothèques municipales**

Bibliothèque de la Cité  
Bibliothèque des Eaux-Vives  
Bibliothèque de la Jonction  
Bibliothèque des Minoteries  
Bibliothèque des Pâquis  
Bibliothèque de Saint-Jean  
Bibliothèque de la Servette

## **Bibliothèques scientifiques et patrimoniales**

Bibliothèque d'art et d'archéologie  
Bibliothèque de Genève : Bastions / La Musicale  
*/ Centre d'iconographie / Musée Voltaire*  
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève  
*Bibliothèque du Musée Ariana*  
*Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques*  
*Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle et Musée d'histoire des sciences*

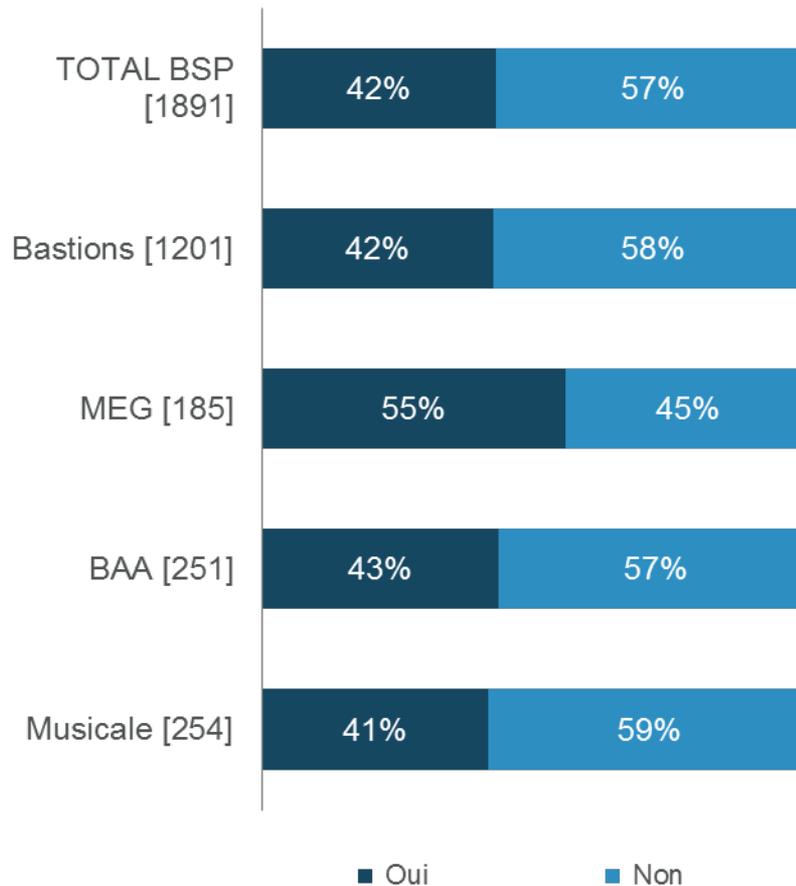
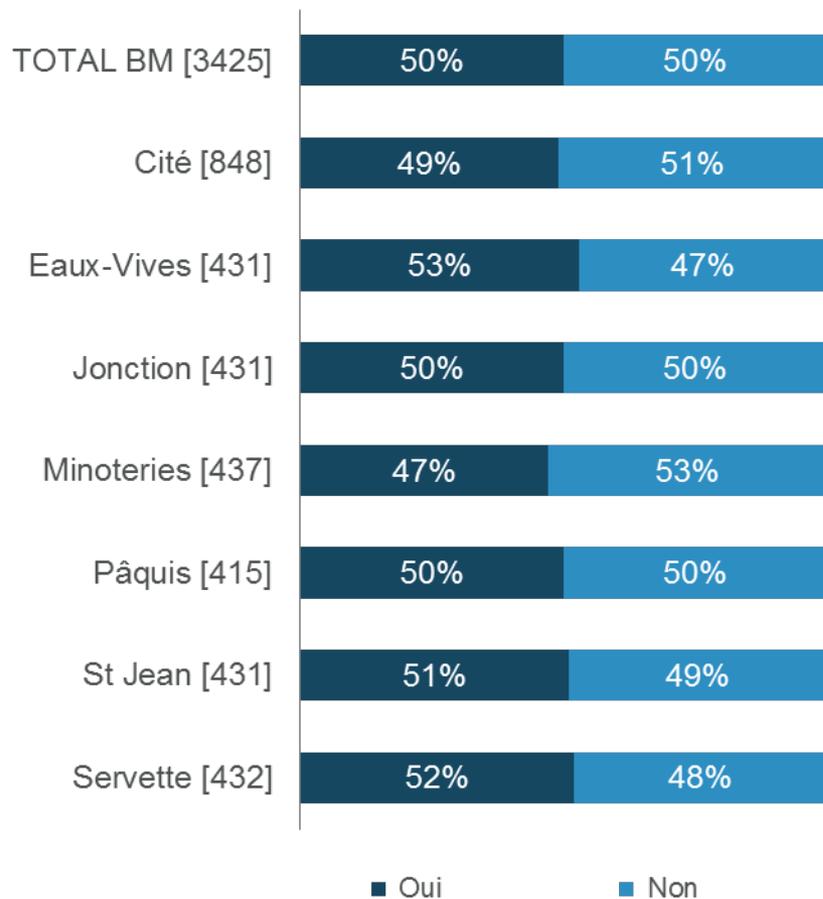
# Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

## Population des usagers

- Résidant dans le canton de Genève et âgé de 18 ans et plus
- Inscrit et ayant emprunté un document au cours des 12 derniers mois
  
- Sélection des usagers
  - Sélection aléatoire sur les bases de données (personnes inscrites)
  - Echantillonnage de type stratifié pour disposer d'effectifs consistants pour chaque bibliothèque
  
- Méthode mixte de récolte d'information
  - Questionnaire online et téléphonique pour favoriser la participation à l'enquête:
    - courrier avec accès individualisé pour accéder à un questionnaire online
    - hotline pour réaliser l'entretien par téléphone
    - relances téléphoniques
  - Parvenir à 50% de participation auprès des personnes sollicitées

# Enquête usagers

## › Taux de participation



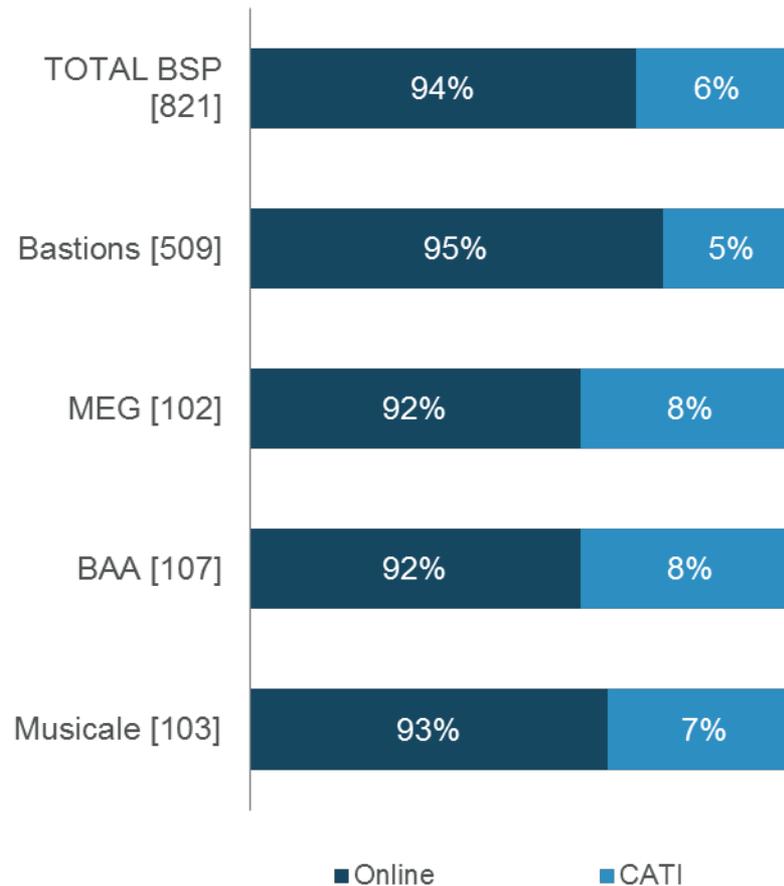
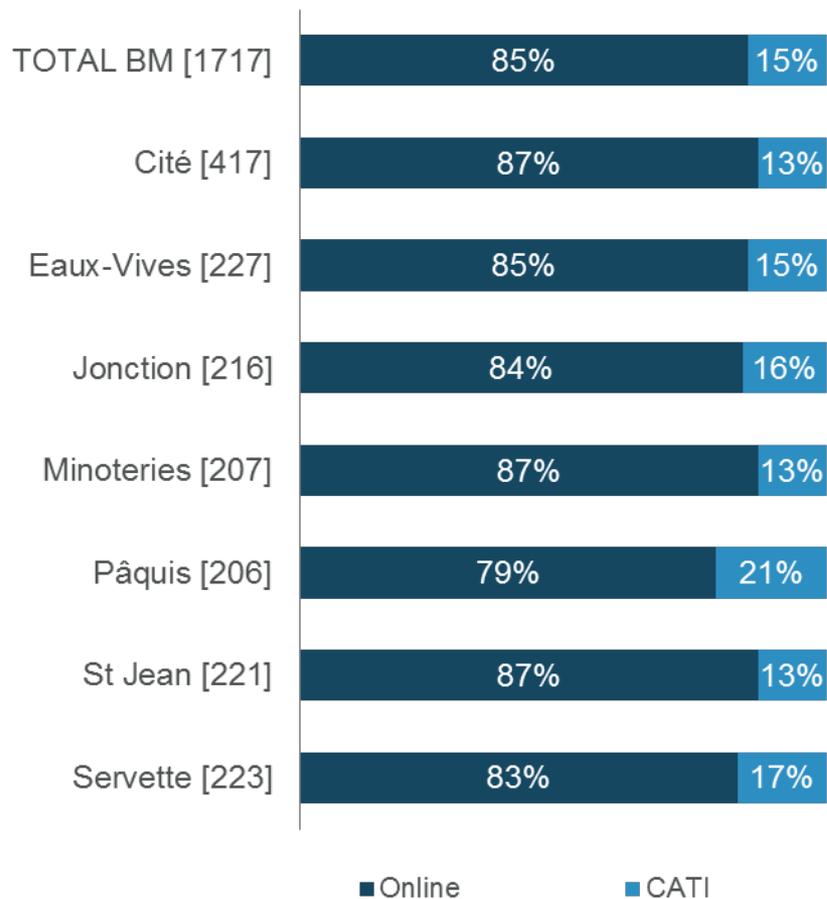
# Enquête usagers

## › Participation

Atteinte des objectifs			
	Objectif	Réalisé	% atteint
Bibliothèque municipale de la Cité	400	417	104%
Bibliothèque municipale des Eaux-Vives	200	227	114%
Bibliothèque municipale de la Jonction	200	216	108%
Bibliothèque municipale des Minoteries	200	207	104%
Bibliothèque municipale des Pâquis	200	206	103%
Bibliothèque municipale de Saint-Jean	200	221	111%
Bibliothèque municipale de la Servette	200	223	112%
<b>Total Bibliothèques municipales</b>	<b>1600</b>	<b>1717</b>	<b>107%</b>
Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)	500	509	102%
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA) et du Musée Ariana	100	102	102%
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	100	107	107%
Bibliothèque de Genève - La musicale	100	103	103%
<b>Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales</b>	<b>800</b>	<b>821</b>	<b>103%</b>
<b>Total</b>	<b>2400</b>	<b>2538</b>	<b>106%</b>

# Enquête usagers

## › Mode de participation



# Enquête bibliothèques - Périmètre et méthodologie

## Population des non-usagers

- Toute personne, résidant dans le canton de Genève, qui n'a pas emprunté pour elle-même ou pour quelqu'un d'autre un document (livre, bande dessinée, disque, etc.) dans une bibliothèque de la Ville de Genève et qui n'a pas non plus visité physiquement une bibliothèque de la Ville de Genève au cours des 12 derniers mois (ex-usagers et non usagers stricto sensu).
- Sondage téléphonique représentatif auprès de la population genevoise sur la base d'un échantillon de 600 personnes

# Enquête bibliothèques - Résultats usagers

## Le profil-type de l'utilisateur

### BM

- Les usagers des BM se caractérisent par une population plus fortement féminine (69%) et plutôt âgée, avec 50% d'usagers âgés de plus de 50 ans (âge moyen de 51 ans).
- 45% des usagers des bibliothèques municipales déclarent être actifs professionnellement (temps plein et temps partiel), 11% d'usagers se déclarent en formation et 29% à la retraite.
- En termes de formation achevée, 49% des usagers déclarent une formation de type universitaire ou haute école.

# Enquête bibliothèques - Résultats usagers

## Le profil-type de l'utilisateur

### BSP

- Les usagers des BSP se caractérisent par une population majoritairement féminine (58%)
- Comparativement aux BM, les usagers des BSP sont plus jeunes avec une moyenne d'âge de 41 ans et une majorité d'utilisateurs âgés de moins de 40 ans (55%)
- Concernant le statut d'activité professionnelle, la population des usagers se répartit principalement entre 39% d'actifs professionnellement (temps plein et temps partiel), 36% de personnes en formation et 13% de retraités.
- En termes de formation achevée, plus de 70% des usagers des BSP déclarent une formation de type universitaire ou haute école.

# Enquête bibliothèques - Résultats usagers

## Le profil-type de l'utilisateur

- L'étude met aussi en évidence des profils d'utilisateurs distincts, soit un public d'utilisateurs « fidèles » (plus âgés, fréquentant plus assidument ou depuis plus longtemps la bibliothèque) et un public d'utilisateurs plus « utilitaristes » (plus jeunes et actifs).

# Enquête bibliothèques - Résultats usagers

## Modalités de fréquentation des lieux

- Une durée des visites plutôt courte, moins d'une heure pour 66% (BM ) et 50% (BSP) des usagers
- La fréquentation des horaires de visites est plutôt flexible pour 40% (BM) et 60% (BSP) des répondants

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations: motivations, utilisation, satisfaction et attentes

*Une confirmation des usages différenciés selon les bibliothèques (BM et BSP)*

- Globalement on fréquente les BM principalement pour ses loisirs et les BSP davantage pour des raisons professionnelles ou de formation, même si la Bibliothèque La Musicale ou la Bibliothèque de la Cité par exemple ont un statut « mixte ».
- Les répondants font usage du réseau des bibliothèques du DCS, puisque 64% (BM) / 80% (BSP) fréquentent une autre bibliothèque de la Ville que celle dans laquelle ils sont inscrites.  
Les deux bibliothèques principales que sont la bibliothèque de la Cité et la Bibliothèque de Genève - site Bastions restent des pôles d'attraction.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

### *Une satisfaction globale des usagers actifs élevée*

- La satisfaction globale des usagers est élevée puisque 98% BM / 97% BSP des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque - dont 52% BM / 51% BSP très satisfaits.
- Des scores élevés de satisfaction sont constatés sur toutes les dimensions mesurées dans l'étude : l'accessibilité, les infrastructures, les prestations et services offerts par la bibliothèque.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

*Adéquation entre l'offre proposée par les bibliothèques et les attentes des usagers actifs; les attentes premières sont satisfaites.*

Dans les BM, les motivations de visite les plus fortement retenues par une majorité d'usagers sont l'emprunt de livres ou documents (95%) ainsi que les conseils des bibliothécaires (51%). Un deuxième groupe de motivations est lié à la notion d'espace convivial de la bibliothèque, tel que la consultation de documents ou la lecture de journaux, la détente, la visite d'expositions.

Les deux prestations que sont l'emprunt et les conseils, arrivent également en tête des scores mesurés en termes d'utilisation des prestations, de satisfaction et d'attentes liées à la bibliothèque.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations: motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- Dans les BSP, la motivation de visite la plus fortement retenue est aussi celle de l'emprunt de documents et d'ouvrages, citée par la quasi-totalité des usagers (93%). Les deux autres motivations citées par plus de la moitié des répondants ont trait à des usages liés aux raisons d'études et de formation, soit au fait de pouvoir travailler seul(e) à la bibliothèque (56%) et de consulter sur place les ouvrages et documents que celle-ci met à disposition (57%).
- Concernant l'utilisation des prestations, après le prêt de documents qui domine, le catalogue en ligne RERO est la deuxième prestation la plus utilisée (avec une forte majorité d'usagers qui l'utilisent régulièrement -59%- et occasionnellement - 22%). Suivent ensuite toutes les prestations utilisées par 50% à 70% des usagers (régulièrement et occasionnellement) : les espaces de travail, l'accès à internet et au wifi, le site internet de la bibliothèque, la consultation sur place de documents, les ressources numériques, le prêt interbibliothèques, les services de reprographie, le conseil des bibliothécaires.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- La diversité et la qualité de l'offre dans les collections proposées par la bibliothèque et le renouvellement des collections sont deux aspects qui sont fortement retenus par les usagers, tant en termes d'attentes que de satisfaction.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- Globalement l'horaire d'ouverture des bibliothèques convient aux usagers : 76% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur dans les BM (31% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits) et 83% d'entre eux dans les BSP (38% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits).
- Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite (BM et BSP).
- La raison d'insatisfaction principale évoquée est que la bibliothèque soit **fermée le lundi (39%)** dans les BM et que la bibliothèque a **des horaires trop restreint en période de vacances (40%)** dans les BSP.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

- Dans les **BM**, les autres raisons d'insatisfaction sont : la bibliothèque **ferme trop tôt le soir, ouvre trop tard le matin, est fermée à midi ou a des horaires trop restreints en période de vacances**, raisons toutes citées par environ un quart de ces répondants considérés comme non satisfaits des horaires.
- Dans les **BSP**, la deuxième raison la plus citée est : la bibliothèque **ferme trop tôt le soir (37%)**. Les autres raisons d'insatisfaction sont : la bibliothèque est **fermée le samedi ou le dimanche ou ouvre trop tard le matin, citées par environ un tiers de ces répondants**. Deux autres raisons plus marginalement retenues (environ un cinquième de ces usagers) sont : **la bibliothèque est fermée le lundi ou à midi**.

# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

### Attentes vis-à-vis de la bibliothèque (BM)



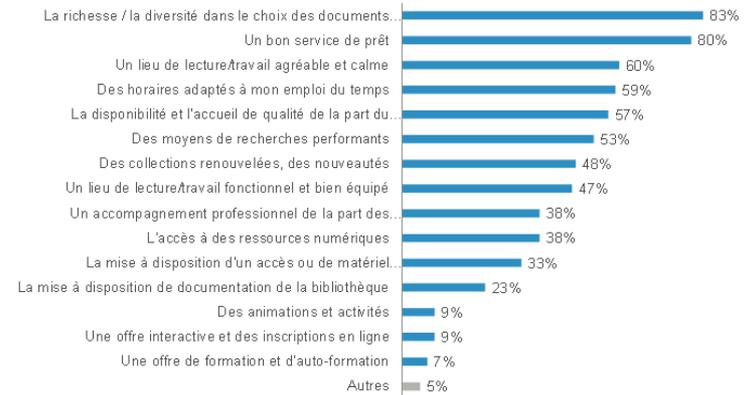
Q.24: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque ... ?

Base: n=1717

24 © LINK Institut | DCS | Usagers | 160574 | Février 2017



### Attentes vis-à-vis de la bibliothèque (BSP)



Q.24: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque ... ?

Base: n=821

25 © LINK Institut | DCS | Usagers | 1160574 | Février 2017



# Enquête bibliothèques – Résultats usagers

## Services et prestations : motivations, utilisation, satisfaction et attentes

### Principale attente vis-à-vis de la bibliothèque (BM)



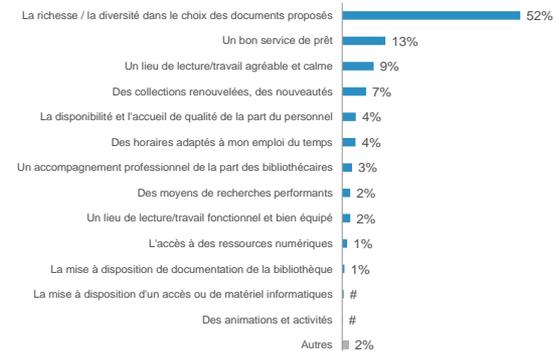
Q.25: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque ... ?

Base: n=1717

25 © LINK Institut | DCS | Usagers | 160574 | Février 2017



### Principale attente vis-à-vis de la bibliothèque (BSP)



Q.25: Quelles sont vos principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque ... ?

Base: n=773

26 © LINK Institut | DCS | Usagers | 160574 | Février 2017



# Enquête bibliothèques - Résultats usagers

## Services et prestations: motivations, utilisation, satisfaction et attentes

### *Des prestations existantes méconnues et à valoriser*

- La non utilisation de certains services et prestations peut résulter d'une non connaissance de la part de l'utilisateur, par ex. les animations pour adultes, les ressources numériques, la mise à disposition de photocopieuses ou la présence sur les réseaux sociaux dont plus de 40% des non utilisateurs déclarent ne pas connaître de tels services alors que l'état des lieux mené dans les bibliothèques indique qu'ils sont proposés ou disponibles dans toutes les institutions.
-

# Enquête bibliothèques – Résultats non usagers

*Parmi les non usagers, les bibliothèques ne souffrent pas d'un déficit de notoriété et leur image est bonne*

- Les 3/4 des non usagers affirment connaître au moins une bibliothèque proche de leur lieu de résidence, et sont à même de la (ou les) localiser sans trop de difficulté. Un peu plus de 2/3 connaît au moins une autre bibliothèque en dehors de son quartier, la Bibliothèque de la Cité est la plus mentionnée.
- 75% s'accordent à dire que les bibliothèques sont utiles à tous et non seulement à certaines catégories de la population

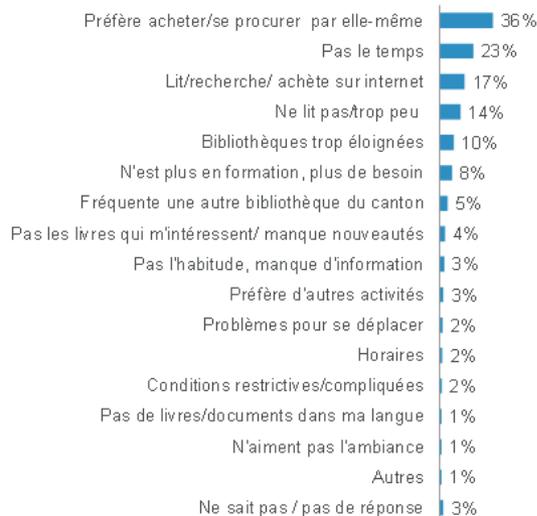
# Enquête bibliothèques – résultats non usagers

*Pour ce non public, les principaux moteurs potentiels d'accès sont : un accès au numérique, un lieu accueillant et de conseil, des ouvrages diversifiés, soit des services existants et méconnus de ce public, à valoriser.*

- Un rapport au livre personnel reste la première raison de non fréquentation citée spontanément, suivi du manque de temps, de la concurrence offerte par internet en matière d'accès à l'information et enfin du manque d'intérêt pour la lecture. Les raisons liées aux fonctionnements intrinsèques des bibliothèques (dont les horaires) et au caractère réglementé de l'institution ne sont citées que très marginalement pour justifier de ne pas fréquenter les lieux.

# Enquête bibliothèques – résultats non usagers

## Raisons spontanées de non fréquentation



Q2.50: Spontanément, pour quelle(s) raison(s) dites-vous que vous ne fréquentez pas les bibliothèques de la ville de Genève? Base: n=600

5 © LINK Institut | DCS | Non usagers | 160574 | Décembre 2016

**LINK**  
INSTITUT

# Enquête bibliothèques – Résultats non usagers

- Parmi les moteurs potentiels figurent en tout premier lieu des éléments liés à l'accès au numérique : la consultation du catalogue sur internet, le téléchargement de documents et de musique et l'accès au wifi.
- Autres éléments incitatifs largement cités par les non usagers : les bibliothèques devraient être des lieux accueillants où l'on est bien conseillé et dans lesquels on trouve une grande diversité de livres, revues, documents.
- Une grande part des prestations ou services existants sont largement méconnues du non public, et souffrent d'un déficit de notoriété : sur le thème de l'offre numérique, les trois-quarts des répondants ignorent la possibilité de télécharger à distance, la mise à disposition de livres et documents électroniques et de musique en ligne ; la moitié du non public méconnaît la mise à disposition gratuite d'ordinateurs et d'accès au wifi.

# Enquête bibliothèques – Pistes d'action et prochaines étapes

- Appropriation des premiers résultats par les directions des institutions et outil de pilotage en regard du Plan directeur Bibliothèques
- Processus consultatif auprès du personnel sur les résultats pour faire émerger de nouvelles idées d'action
- Synthèse et mise en perspective de cette démarche participative lors du prochain colloque Bibliothèques
- Développement d'analyses des données dans des champs spécifiques

# Enquête bibliothèques

**Merci de votre attention**