

# Etude sur les usages des bibliothèques du Département de la culture et du sport de la Ville de Genève – enquête auprès des usagers actifs et des non-usagers

Etude N° 16.0465  
Rapport d'étude – 8 juin 2017

**Sur mandat du:**

Ville de Genève  
Département de la culture et du sport – Unité Publics et promotion  
Route de Malagnou 19  
1211 Genève

Représenté par

Mme Carine Bachmann  
[carine.bachmann@ville-ge.ch](mailto:carine.bachmann@ville-ge.ch); 022 418 95 27

Mme Carole Maystre  
[carole.maystre@ville-ge.ch](mailto:carole.maystre@ville-ge.ch); 022 418 65 54

**par:**

Massimo Sardi, Direction de la recherche sociale en Suisse romande  
[massimo.sardi@link.ch](mailto:massimo.sardi@link.ch), 021 317 55 01

Urs Aellig, Directeur Recherche sociale LINK, Membre de la Direction  
[urs.aellig@link.ch](mailto:urs.aellig@link.ch), 041 367 72 22

## Contenu

1	Contexte et objectif .....	6
2	Méthode .....	7
2.1	Dispositif général de l'étude .....	7
2.2	Enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS .....	7
2.2.1	Méthode.....	7
2.2.2	Réalisation de l'enquête .....	15
2.2.3	Taux d'exploitation, participation et bilan de l'utilisation des adresses .....	18
2.3	Enquête auprès des non usagers .....	24
2.3.1	Dispositif d'enquête : CATI POOL.....	24
2.3.2	Echantillonnage et taille d'échantillon .....	24
2.3.3	Réalisation des interviews téléphoniques .....	25
2.3.4	Elaboration du questionnaire.....	25
2.3.5	Période de réalisation de l'enquête .....	26
2.4	Etat des lieux : enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS .....	26
2.4.1	Démarche de récolte d'information auprès des responsables des bibliothèques du DCS .....	26
2.4.2	Période de réalisation de l'enquête .....	27
2.5	Présentation des résultats.....	27
3	Résultats : enquête auprès des usagers des bibliothèques municipales .....	28
3.1	Caractéristiques des usagers des bibliothèques municipales .....	28
3.2	Modalités de fréquentation des bibliothèques municipales.....	33
3.3	Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation.....	36
3.4	Raisons et motivations des visites à la bibliothèque .....	41
3.5	Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque .....	43
3.6	Satisfaction .....	47
3.6.1	Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure .....	47
3.6.2	Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ....	48
3.6.3	Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique .....	51
3.6.4	Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque .....	52

3.6.5	Satisfaction globale .....	53
3.7	Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques municipales.....	54
4	Résultats concernant les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales .....	58
4.1	Caractéristiques des usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP) ...	58
4.2	Modalités de fréquentation des bibliothèques BSP.....	62
4.3	Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation.....	65
4.4	Raisons et motivations des visites à la bibliothèque .....	69
4.5	Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque .....	71
4.6	Satisfaction .....	73
4.6.1	Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure.....	73
4.6.2	Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ....	75
4.6.3	Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique ou des espaces de travail.....	78
4.6.4	Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque .....	79
4.6.5	Satisfaction globale .....	81
4.7	Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques.....	82
5	Etat des lieux.....	86
5.1	Services, moyens techniques et documents mis à disposition par les bibliothèques.....	86
5.2	Activités de la bibliothèque.....	89
5.3	Perception de l'évolution de la fréquentation et des prêts .....	91
5.4	Données chiffrées.....	93
5.4.1	Bibliothèques municipales section Adultes .....	93
5.4.2	Bibliothèques municipales section Jeunes.....	94
5.4.3	Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BGE (4 sites) .....	94
5.4.4	Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : MEG .....	95
5.4.5	Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BAA (2 sites) .....	95
5.5	Horaires d'ouverture .....	105
5.6	Horaires du prêt.....	107
5.7	Vacances .....	108
6	Enquête auprès des non usagers .....	110
6.1	Les non usagers des bibliothèques : définition et caractéristiques.....	110
6.2	Connaissance des bibliothèques.....	112

6.3	Raisons de non fréquentation des bibliothèques .....	113
6.3.1	Raisons de non fréquentation spontanées.....	113
6.3.2	Raisons de non fréquentation assistées .....	115
6.4	Incitations à fréquenter les bibliothèques .....	117
6.5	Notoriété des prestations et services des bibliothèques .....	119
7	Eléments de synthèse.....	121
7.1	Usagers des bibliothèques municipales .....	121
7.1.1	Caractéristiques du public .....	121
7.1.2	Modalités de fréquentation .....	121
7.1.3	Raisons et motivations de fréquentation .....	122
7.1.4	Utilisation et connaissance des prestations et services.....	123
7.1.5	Satisfactions des usagers .....	123
7.1.6	Attentes des usagers.....	124
7.2	Usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales.....	126
7.2.1	Caractéristiques du public .....	126
7.2.2	Modalités de fréquentation .....	126
7.2.3	Raisons et motivations de fréquentation .....	127
7.2.4	Utilisation et connaissance des prestations et services .....	127
7.2.5	Satisfaction des usagers .....	128
7.2.6	Attentes des usagers.....	128
7.3	Non usagers .....	129
7.3.1	Caractéristiques.....	129
7.3.2	Connaissance et image des bibliothèques.....	129
7.3.3	Raisons de non fréquentation des bibliothèques .....	129
7.3.4	Incitations à la fréquentation .....	130
7.3.5	Notoriété des services et prestations .....	131
8	Conclusions.....	132
8.1	Non usagers .....	132
8.2	Public des usagers .....	133
	.....	
	.....	

**ANNEXE : Bilan d'exploitation des adresses pour l'enquête auprès des usagers**

## 1 Contexte et objectif

L'étude sur les usages des bibliothèques de la Ville de Genève réalisée par l'Institut LINK et décrite en détail dans ce rapport a été mandatée par le Département de la culture et du sport (DCS) de la Ville de Genève et pilotée par l'Unité Publics et Promotion (UPP) du DCS.

Cette étude a pour objectifs principaux de déterminer dans quelle mesure les prestations actuelles des bibliothèques du DCS répondent aux besoins de la population et d'identifier les freins et les obstacles à leur fréquentation. Etant donné que les bibliothèques du DCS sont un service à la population, les informations récoltées dans le cadre de l'étude avaient pour objectif de permettre d'évaluer l'adéquation entre l'offre et les attentes de la population en matière d'usages des bibliothèques et fournir des informations utiles quant à la conquête de nouveaux publics, la fidélisation des usagers<sup>1</sup> ou le besoin de nouveaux usages ou prestations.

Afin de couvrir de la manière la plus large possible la problématique de l'étude, le mandat à prévu une récolte d'information en plusieurs étapes et auprès de plusieurs publics :

- une première phase a consisté à faire un **état des lieux** destiné à rendre compte de l'offre et des prestations proposées par les bibliothèques de la Ville de Genève. Une récolte d'information a ainsi été réalisée auprès des différents **responsables des bibliothèques de la Ville de Genève** recensés par l'UPP. Ces responsables devaient ainsi répondre à un certain nombre de questions qui concernaient tant le prêt ou la consultation des documents, les ressources et l'espace de la bibliothèque que la fréquentation ou les activités organisées par ou au sein de la bibliothèque.
- une deuxième phase s'est centrée sur la récolte d'informations auprès des **usagers des bibliothèques du DCS**. Pour ce faire, nous avons distingué d'une part le réseau des sept bibliothèques municipales (BM) dédiées au grand public et d'autre part l'ensemble des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP) ouvertes principalement à un public plus « spécialisé » composé d'experts et de scientifiques. Le but de cette enquête auprès des usagers était de pouvoir rendre compte de l'opinion et de l'usage au sens large mais également de décrire plus précisément les **pratiques, attentes et besoins des utilisateurs** de ces différents types de bibliothèques d'une part et de mieux connaître les différents **profils d'utilisateurs** d'autre part.
- une troisième phase s'est centrée sur la récolte d'informations auprès des **non-usagers des bibliothèques** sur la base d'une enquête auprès de la population genevoise. Le but de cette enquête visait d'une part à mesurer la **notoriété et les opinions portées sur les bibliothèques du DCS** par les non usagers mais également à mieux appréhender les freins ou les leviers de fréquentation qui pourraient par la suite être améliorés ou utilisés pour présenter une offre de prestations plus adaptée à l'ensemble de la population genevoise.

---

<sup>1</sup> Pour une meilleure lisibilité du texte, les formes neutres par rapport au sexe (par exemple usagers et usagères, utilisateurs et utilisatrices, enquêteurs et enquêtrices, collaborateurs et collaboratrices, etc.) ne seront pas utilisées dans ce rapport. L'expression masculine utilisée comme terme générique s'appliquera tant aux hommes qu'aux femmes selon le principe de l'égalité des sexes.

## 2 Méthode

### 2.1 Dispositif général de l'étude

Etant donné les trois dimensions de réalisation de l'étude, il a fallu mettre en œuvre une récolte d'information spécifique pour chacun des publics concernés. Cela a nécessité la mise en œuvre de **trois dispositifs d'enquête différents** car tant l'accès aux personnes composant ces différentes populations que la constitution d'échantillons représentatifs ou l'accès aux personnes concernées reposait sur des bases différentes. Nous décrivons ci-dessous brièvement ces trois dispositifs d'enquête avant de décrire plus en détail ces diverses populations et les aspects méthodologiques spécifiques pour chacune des enquêtes réalisées.

#### **Dispositif d'enquête auprès des usagers des bibliothèques DCS**

L'enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS a été réalisée selon une méthode mixte qui a combiné une récolte d'information par le remplissage d'un questionnaire online et la possibilité de répondre à une interview téléphonique. Le choix de la méthode a été dicté par la nécessité de devoir travailler sur la base d'adresses postales d'usagers des bibliothèques qui ont été fournies par l'UPP. La mise en place d'un tel dispositif d'étude offrait plusieurs modalités de participation aux personnes sélectionnées en leur permettant de choisir la manière dont elles allaient participer à l'enquête et répondre au questionnaire de l'étude. Le but de cette flexibilité de méthode visait à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes pour assurer la représentativité de l'échantillon final de répondants.

#### **Dispositif d'enquête auprès de l'ensemble de la population genevoise**

L'enquête auprès de l'ensemble de la **population genevoise** a été réalisée selon la **méthode de l'entretien téléphonique CATI**. Un échantillon représentatif de la population du canton de Genève a été interrogé par téléphone sur la notoriété, les opinions et les usages vis-à-vis des bibliothèques du DCS.

#### **Dispositif d'enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS**

L'enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS a été réalisée sur la base d'un questionnaire autoadministré que les responsables ont rempli online. La liste des responsables concernés a été établie par l'UPP et ces derniers ont rempli le questionnaire grâce à un code d'accès personnalisé.

### 2.2 Enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS

#### 2.2.1 Méthode

##### 2.2.1.1 Dispositif d'enquête

L'enquête auprès des **usagers des bibliothèques du DCS** devait être réalisée sur la base des inscriptions dans les diverses bibliothèques (cf. point 2.2.2). Les bases de données utilisées pour la réalisation de l'enquête contenaient les adresses postales récentes des usagers mais ne

contenaient que des informations partielles ou lacunaires en matière de coordonnées téléphoniques<sup>2</sup> ou électroniques.

En partant du principe que les usagers pouvaient être essentiellement atteints sur la base de leur adresse postale (valide et actualisée), il a été proposé de réaliser l'enquête selon une méthode mixte offrant la possibilité au participant de remplir un questionnaire online ou de réaliser une interview téléphonique.

La mise en place d'un dispositif utilisant une méthode de récolte de données mixte offre plusieurs modalités de participation aux personnes sélectionnées en leur permettant de choisir la manière dont elles vont participer à l'enquête et répondre au questionnaire de l'étude. Le but de cette flexibilité de méthode vise à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes pour assurer la représentativité de l'échantillon final de répondants. L'avantage de la méthode mixte est de proposer aux personnes sélectionnées deux modalités de participation à l'enquête. Cela permet d'obtenir un **taux de participation plus élevé** que le seul recours à une méthode exclusive et de bénéficier des avantages combinés de la mise en œuvre de deux méthodes :

- la **méthode online** favorise la participation de personnes plus difficilement atteignables (mobiles) ou non atteignables (ménages sans raccordement de téléphonie fixe). Elle se révèle plus stimulante pour les personnes qui ont une affinité plus marquée avec le médium électronique (jeunes) et elle offre aux personnes la possibilité de participer à l'étude sans être directement sollicitées ou « dérangées » par des personnes réalisant l'étude (appels téléphoniques) ;
- la **méthode CATI** permet de prendre en compte des personnes ne disposant pas de connexion internet ou n'ayant pas d'affinités particulières avec le médium électronique. Elle offre ainsi également la possibilité de participer à l'étude à des personnes qui ont plus de difficultés avec le rapport à l'écrit. Par ailleurs, la prise de contact directe permet, grâce à l'argumentation déployée par les enquêteurs, de « gagner » des personnes qui étaient a priori réfractaires à participer à l'étude de quelque manière que ce soit.

Le dispositif d'enquête **privilégie le remplissage d'un questionnaire online (CAWI)**. Ainsi, dans un premier temps, toutes les personnes sélectionnées reçoivent une **lettre d'annonce** les priant de participer à l'enquête online. Grâce à un lien et à un code d'accès personnalisé indiqués dans la lettre, les personnes peuvent directement remplir le questionnaire online. Tout en privilégiant l'enquête online, le dispositif offre la possibilité de participer à l'étude en réalisant un entretien **téléphonique**. L'appel ou l'entretien téléphonique a lieu dans le cadre de deux situations :

---

<sup>2</sup> Des recherches de téléphone auraient pu être menées mais il a été considéré qu'au final une forte proportion d'adresses allait demeurer sans numéro de téléphone à cause de deux principales raisons. D'une part il faut maintenant compter avec une proportion toujours plus importante de personnes utilisant uniquement le téléphone mobile, n'ayant plus de raccordement de téléphonie fixe (jeunes, personnes mobiles, etc.) et pour lesquelles il n'est pas possible de mener des recherches automatisées ou manuelles de numéros de téléphone mobiles sur la base de coordonnées de noms ou d'adresses (absence d'annuaires exhaustifs). D'autre part, les recherches automatisées ou manuelles menées sur les raccordements fixes sont moins performantes lorsqu'il s'agit de trouver le numéro de téléphone d'une personne déterminée et non d'un ménage comme cela est le cas par exemple pour les noms de personnes jeunes ou de femmes (double nom, présence ou maintien du nom de jeune fille dans les fichiers mais pas dans les annuaires, vivant dans le ménage mais non enregistrés, etc.). Au final, la réalisation d'une enquête téléphonique comporterait un fort risque de « biais de couverture » en portant sur une population partielle.

- avec des personnes qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas participer online et qui appellent l'institut (**numéro hotline**) pour participer à l'enquête via un entretien téléphonique (interview directe ou fixée selon rendez-vous) ;
- avec des personnes qui ne participent pas online et dont on aura eu aucune nouvelle ou aucun retour après l'envoi de la lettre d'annonce les invitant à participer à l'étude. Ainsi passé un certain délai après le début de l'enquête, les personnes, dont l'adresse aura pu être associée à un numéro de téléphone, pourront faire l'objet d'une **relance téléphonique** afin de les solliciter à participer à l'étude.

Afin de favoriser le taux de participation, des procédures de relance ont été mises en place après les délais laissés aux participants pour remplir le questionnaire online :

- relance par courrier ~2½ semaines après l'envoi de la lettre d'annonce auprès des personnes n'ayant pas participé online ou ne s'étant pas manifestées ;
- relance par téléphone ~2½ semaines après l'envoi de la lettre de relance auprès des personnes dont l'adresse était associée à un numéro de téléphone.

Afin de privilégier le online tout au long de l'étude, la personne pouvait toujours participer par internet si elle en faisait le souhait lors d'un contact téléphonique. Dans ce cas, il lui était demandé une adresse email et elle recevait un email d'invitation à remplir le questionnaire immédiatement après le contact téléphonique.

### 2.2.1.2 Population de référence et critères d'éligibilité

L'univers de référence, soit la population des usagers des bibliothèques du DCS à interroger, a été défini par les critères d'éligibilité suivants :

- inscription dans une bibliothèque du DCS et emprunt d'un ouvrage au cours des douze derniers mois ;
- âge de 18 ans révolus ;
- résidence dans le canton de Genève.

Le critère de l'**inscription** visait à se centrer sur des visiteurs plus ou moins réguliers qui pouvaient porter un jugement avisé sur les services et prestations des bibliothèques. Il a ainsi été décidé de ne pas prendre en compte les « séjourneurs », soit les personnes ne fréquentant qu'occasionnellement les bibliothèques ou pour d'autres buts que l'emprunt ou la consultation de documents (par ex. lecture de journaux). La prise en compte de ce type de public aurait par ailleurs nécessité la mise en place d'un dispositif d'étude beaucoup plus lourd et coûteux en relevant les informations directement auprès des visiteurs dans les différentes bibliothèques de la Ville.

Le critère de l'**emprunt dans les douze derniers mois** visait à s'adresser à des usagers qui, de par cet emprunt récent, étaient plus à même de porter un jugement consistant sur les services et prestations des bibliothèques. En effet, un emprunt récent laisse supposer une fréquentation récente de la bibliothèque et cette période de douze mois devait garantir que la personne disposerait d'une « bonne » mémorisation des lieux et/ou des prestations obtenues pour répondre aux questions posées.

Le critère de l'âge « **18 ans révolus** » a été retenu pour plusieurs motifs. D'une part il s'agissait de garder une homogénéité du public interrogé pour l'ensemble des bibliothèques de l'étude que sont

les bibliothèques municipales et les bibliothèques scientifiques et patrimoniales puisque ces dernières s'adressent uniquement à un public adulte. D'autre part l'inclusion des mineurs dans cette étude transversale, et compris comme les usagers des secteurs jeunesse des bibliothèques municipales<sup>3</sup>, aurait complexifié la procédure et la réalisation de l'enquête à différents niveaux:

- procédures de contact pour tenir compte du droit d'accès aux répondants mineurs. Dans le cas où un mineur aurait été sélectionné comme usager, il aurait fallu qu'une lettre spécifique soit adressée aux parents en demandant de répondre à l'enquête selon la perspective de l'usage que fait l'enfant de la bibliothèque (avec indication que le questionnaire pourrait être rempli par le mineur directement ou par le mineur et un de ses parents) ;
- élaboration d'un questionnaire spécifique destiné aux mineurs : spécificité des prestations, formulation différente des questions et des propositions de réponse, etc. ;
- augmentation de la taille d'échantillon pour pouvoir réaliser des analyses spécifiques sur cette sous-population ou alors maintien de la taille d'échantillon fixée mais diminution de la portée statistique de l'effectif des bibliothèques municipales afin de distinguer usagers « jeunes » et usagers « adultes » lors des analyses.

Le critère du lieu de résidence « **Canton de Genève** » a été choisi pour plusieurs motifs. D'une part l'intérêt premier de l'étude était de récolter des informations sur les pratiques de fréquentation et sur les opinions des citoyens genevois sur ces infrastructures. D'autre part il s'agissait d'analyser une population de composition homogène et non "spécifique" telle que la population des personnes résidant hors du Canton. Enfin un surcoût logistique et financier aurait été généré si les usagers résidant hors de Suisse avaient été inclus dans l'étude. Ainsi pour les bibliothèques municipales, les personnes sous convention (résidant en France voisine ou dans le canton de Vaud) ont été exclues de l'étude car leur nombre est faible (cf. tableau ci-dessous) et leur prise en compte aurait impliqué un surcoût logistique important, voire financier pour l'étude en matière de frais postaux et frais téléphonique à l'étranger pour la France. Pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, ce sont les personnes résidant hors du Canton qui ont été exclues de l'étude car ce sont à priori des usagers de prêts interbibliothèques qui ne se rendent pas physiquement sur le site (cf. tableau ci-dessous) et ne peuvent pas répondre aux batteries de question concernant l'usage de la bibliothèque dans son ensemble.

	<b>Bibliothèques municipales Lecteurs actifs (2015)</b>	<b>Bibliothèques scientifiques BGE Lecteurs actifs (2012-2013)</b>
<b>Ville de Genève</b>	<b>59.6%</b>	<b>33%</b>
<b>Autres communes du canton</b>	<b>37.9%</b>	<b>27%</b>
<b>Suisse (hors GE)</b>	<b>0.5%</b>	<b>31%</b>
<b>France</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>
<b>Autres localités</b>	<b>-</b>	<b>2%</b>

<sup>3</sup> En 2015, la proportion des usagers actifs dans les bibliothèques municipales se répartissait entre 71,6 % d'Adultes et 28,4% de Jeunes (moins de 18 ans).

Pour la réalisation de l'enquête et la procédure de sélection des usagers, chaque usager a été défini comme usager d'une bibliothèque déterminée. L'objectif était que chaque usager soit amené à répondre aux questions pour la bibliothèque dans laquelle il avait effectué le dernier emprunt. Tant les courriers adressés aux personnes sélectionnées (cf. points 2.2.2.3) que l'introduction du questionnaire ou les questions posées tout au long du questionnaire ont toujours clairement fait référence à la bibliothèque spécifique pour laquelle l'utilisateur avait été sélectionné en tant qu'utilisateur inscrit dans cette bibliothèque.

### 2.2.1.3 Taille d'échantillon et plan d'échantillonnage

L'enquête réalisée avait pour but de pouvoir analyser les résultats au niveau des différentes bibliothèques du DCS. Pour cela, nous avons procédé à un **échantillonnage de type stratifié**, où chaque strate correspondait à une bibliothèque déterminée, afin de pouvoir disposer dans chacune des strates considérées des effectifs consistants pour mener les analyses.

L'enquête avait ainsi pour but d'obtenir un **nombre déterminé d'entretiens dans chacune des bibliothèques retenues**. Etant donné la spécificité de ces différentes bibliothèques et de leurs publics, un objectif différent de personnes à interroger a été déterminé pour chaque bibliothèque (strate). Sur cette base et en fonction d'un **objectif final de 2400 interviews**, la répartition des personnes à interroger en fonction des différentes bibliothèques était la suivante :

Objectif : échantillon final de personnes interrogées selon les bibliothèques [n=2400]	
	n
<b>Bibliothèque municipale de la Cité</b>	<b>400</b>
<b>Bibliothèque municipale des Eaux-Vives</b>	<b>200</b>
<b>Bibliothèque municipale de la Jonction</b>	<b>200</b>
<b>Bibliothèque municipale des Minoteries</b>	<b>200</b>
<b>Bibliothèque municipale des Pâquis</b>	<b>200</b>
<b>Bibliothèque municipale de Saint-Jean</b>	<b>200</b>
<b>Bibliothèque municipale de la Servette</b>	<b>200</b>
<b>Total Bibliothèques municipales</b>	<b>1600</b>
<b>Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)</b>	<b>500</b>
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>	<b>100</b>
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>	<b>100</b>
<b>Bibliothèque de Genève - La musicale</b>	<b>100</b>
<b>Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales</b>	<b>800</b>

Un certain nombre de bibliothèques prévues n'ont pu être considérées étant donné le faible nombre des inscriptions qui les concernaient (bibliothèques des Conservatoire et Jardin botanique, du Muséum d'histoire naturelle et du Musée d'histoire des sciences, du Centre d'iconographie ou du Musée Voltaire). Cela a conduit à réaliser un nombre d'entretiens plus élevé que celui initialement prévu pour les bibliothèques de la Cité et des Bastions ce qui se justifiait d'autant plus que ces bibliothèques sont celles qui sont les plus fortement visitées.

L'objectif final de l'étude visait à réaliser un minimum de **2400 questionnaires remplis ou entretiens réalisés** sur la base d'un échantillon constitué avec le plus haut degré de

représentativité possible grâce à un **taux de participation à l'étude d'au moins 50%**. Pour ce faire nous avons proposé de travailler sur une taille réduite d'échantillon initial (base d'adresses des personnes sélectionnées) afin de maximiser la participation. Pour établir la taille de l'échantillon initial d'adresses, nous avons fait l'hypothèse que le public des bibliothèques scientifiques et patrimoniales était un public pour lequel, le taux de participation risquait d'être en dessous de l'objectif attendu de 50% de participation étant donné qu'il devait être constitué d'une plus forte proportion de personnes plus jeunes (étudiants, personnes mobiles, etc.) et souvent moins enclines à participer aux enquêtes. Nous avons ainsi fixé un oversample d'adresses de départ plus élevé afin de pouvoir atteindre le nombre questionnaires/entretiens prévu pour ces différentes bibliothèques :

- bibliothèques municipales : oversample d'adresses sélectionnées de  $n \times 2,25$  ;
- bibliothèques scientifiques et patrimoniales : oversample d'adresses sélectionnées de  $n \times 2,5$ .

Sur la base de l'objectif final et de ces hypothèses, nous avons établi un échantillonnage aléatoire d'adresses de personnes dans chacune des strates afin de tenir compte des objectifs d'entretiens à réaliser dans chacune d'entre elles. Le tableau suivant présente l'échantillonnage effectué et la répartition des **5580 adresses extraites** qui ont constitué la base de sondage de l'enquête auprès des usagers des bibliothèques du DCS.

Plan d'échantillonnage		
	Objectif N	Oversample $n \times 2,25$
<b>Bibliothèque municipale de la Cité</b>	<b>400</b>	<b>900</b>
<b>Bibliothèque municipale des Eaux-Vives</b>	<b>200</b>	<b>450</b>
<b>Bibliothèque municipale de la Jonction</b>	<b>200</b>	<b>450</b>
<b>Bibliothèque municipale des Minoteries</b>	<b>200</b>	<b>450</b>
<b>Bibliothèque municipale des Pâquis</b>	<b>200</b>	<b>450</b>
<b>Bibliothèque municipale de Saint-Jean</b>	<b>200</b>	<b>450</b>
<b>Bibliothèque municipale de la Servette</b>	<b>200</b>	<b>450</b>
<b>Total Bibliothèques municipales</b>	<b>1600</b>	<b>3600</b>
	N	$n \times 2,5$
<b>Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)</b>	<b>500</b>	<b>1260</b>
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>	<b>100</b>	<b>260</b>
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>	<b>100</b>	<b>200</b>
<b>Bibliothèque de Genève - La musicale</b>	<b>100</b>	<b>260</b>
<b>Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales</b>	<b>800</b>	<b>1980</b>

#### 2.2.1.4 Fichier des adresses

L'échantillonnage a été réalisé sur la base des différents fichiers d'usagers inscrits livrés par l'UPP. Pour ce faire, l'UPP a pris contact avec les personnes en charge de la gestion des bases de données des inscriptions. Les deux responsables des différentes bases de données (l'un pour les bibliothèques municipales et l'autre pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales) ont ainsi préparé des fichiers de base contenant l'ensemble des inscriptions correspondant aux critères d'extractions définis (cf. point 2.2.1.2) et ont livrés les différents fichiers à l'institut LINK afin qu'il procède au traitement des informations et à l'échantillonnage pour la réalisation de l'enquête.

Les différents fichiers livrés contenaient ainsi pour chaque usager inscrit retenu, toutes les informations nécessaires à la réalisation de l'enquête :

- Nom, prénom de la personne sélectionnée
- Adresse complète (c/o, rue, no, NPA, localité)
- Bibliothèque concernée par l'inscription, affiliation de l'utilisateur (strate)
- Numéro de téléphone (si disponible)
- Date de naissance de la personne sélectionnée
- Sexe de la personne sélectionnée
- Autre(s) information(s) pertinente(s) pour l'étude (date d'inscription, dernière date de prêt, etc.).

Les fichiers livrés ont nécessité un travail conséquent de standardisation et de préparation des données :

- le fichier concernant les usagers actifs des bibliothèques municipales contenait 20114 enregistrements au départ. Il a été réduit à 13540 enregistrements sur la base de critères permettant de garantir que la personne était bien un usager actif de la bibliothèque considérée au cours des douze derniers mois (bibliothèque du dernier emprunt correspondant à la bibliothèque de la dernière inscription enregistrée). Nous avons procédé à une analyse de structure de composition après cette sélection et validé que les deux groupes d'adresses étaient similaires du point de vue de la structure afin d'éliminer tous biais de sélection.
- le fichier concernant les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales contenait 4812 enregistrements au départ. Il a été réduit à 4726 enregistrements après élimination des usagers des bibliothèques dont les effectifs étaient inconsistants (bibliothèques des Conservatoire et Jardin botaniques, du Museum d'histoire naturelle et du Musée d'histoire des sciences avec n=58 au total) et des usagers collectifs (institutions) ou pour lesquels il manquait l'adresse.

Les fichiers transmis à LINK ont été stockés sur des serveurs sécurisés avec un accès aux données rigoureusement et très strictement formalisé en conformité avec le plus strict respect des directives relatives à la protection des données.

### 2.2.1.5 Constitution des échantillons d'adresses

Après validation et standardisation des fichiers livrés, LINK a procédé à l'échantillonnage selon les critères établis. Le tableau suivant présente le nombre d'adresses à disposition dans les différents fichiers livrés et le nombre d'adresses extraites pour la réalisation de l'enquête en fonction des différentes bibliothèques.

Base d'adresses et extraction aléatoire selon les bibliothèques		
	Base d'adresses	Adresses extraites aléatoirement
<b>Bibliothèque municipale de la Cité</b>	<b>8117</b>	<b>900 (11%)<sup>4</sup></b>
<b>Bibliothèque municipale des Eaux-Vives</b>	<b>660</b>	<b>450 (68%)</b>
<b>Bibliothèque municipale de la Jonction</b>	<b>506</b>	<b>450 (89%)</b>
<b>Bibliothèque municipale des Minoteries</b>	<b>710</b>	<b>450 (63%)</b>
<b>Bibliothèque municipale des Pâquis</b>	<b>642</b>	<b>450 (70%)</b>
<b>Bibliothèque municipale de Saint-Jean</b>	<b>622</b>	<b>450 (72%)</b>
<b>Bibliothèque municipale de la Servette</b>	<b>2283</b>	<b>450 (20%)</b>
<b>Total Bibliothèques municipales</b>	<b>13540</b>	<b>3600 (27%)</b>
<b>Bibliothèque de Genève - Site Bastions (BGE)</b>	<b>3004</b>	<b>1260 (42%)</b>
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>	<b>732</b>	<b>260 (35%)</b>
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>	<b>201</b>	<b>200 (99%)</b>
<b>Bibliothèque de Genève - La musicale</b>	<b>789</b>	<b>260 (33%)</b>
<b>Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales</b>	<b>4726</b>	<b>1980 (42%)</b>

Sur la base de ce tableau, nous constatons que le rapport entre le nombre d'adresses à disposition dans la base de données livrées et nombre d'adresses extraites varie fortement entre les différentes bibliothèques. Ainsi pour la quasi-totalité des bibliothèques municipales, le taux d'adresse extraites représente bien plus de la moitié des adresses à disposition (entre 68% et 80%) et il a fallu prendre la totalité des adresses disponibles pour la bibliothèque du MEG. Ce rapport est bien différent pour les deux bibliothèques de la Cité et du site Bastions qui représentent la plus forte proportion d'utilisateurs dans leur « groupe » respectif (~60% des usagers).

<sup>4</sup> Le pourcentage exprime la part d'adresses extraites par rapport au nombre d'adresses à disposition.

Les tableaux suivants démontrent que les différents échantillons extraits sont conformes à la base d'extraction si l'on considère les principaux critères de comparaison que nous avons à disposition.

En % <sup>5</sup>	Total Bibliothèques municipales		Total Bibliothèques scientifiques et patrimoniales		Population âgée de 18 ans et plus
	Base	Echantillon extrait	Base	Echantillon extrait	OCSTAT 2016
<b>Sexe</b>					
- Homme	35	34	41	42	48
- Femme	65	66	59	58	52
<b>Age</b>					
- 18-24 ans	14	13	22	21	11
- 25-34 ans	16	15	33	32	18
- 35-44 ans	19	19	16	17	19
- 45-54 ans	17	17	11	11	19
- 55-64 ans	14	14	9	10	14
- 65-74 ans	12	13	6	6	10
- + 75 ans	8	9	3	3	10
<b>Inscription</b>					
- 1 an et -	23	26	19	20	-
- 2-5 ans	14	15	30	29	-
- 6-10 ans	12	12	22	22	-
- 11-15 ans	13	13	21	20	-
- 16-20 ans	13	11	8	8	-
- + 20 ans s	25	24	-	-	-
<b>Résidence</b>					
- Ville GE	61	70	53	52	41
- Reste canton	39	30	47	48	59
<b>Total</b>	<b>13540</b>	<b>3600</b>	<b>4726</b>	<b>1980</b>	<b>401546</b>

## 2.2.2 Réalisation de l'enquête

### 2.2.2.1 Elaboration du questionnaire

LINK a proposé une première version de questionnaire adaptée à la passation online et CATI. L'adaptation successive des versions de travail ainsi que la version définitive du questionnaire ont été réalisées en étroite collaboration avec l'UPP.

Avant que ne débute l'enquête, l'UPP a pu procéder à la **validation online de la programmation du questionnaire** et a pu valider aussi bien la structure de programmation (filtres, conditions logiques, etc.) que la bonne facture des pages écran du questionnaire (lisibilité et clarté, layout, logo de l'étude, enchaînement des questions, etc.).

La programmation du questionnaire et principalement son layout ont été élaborés par LINK selon le format online développé par l'institut et dénommé Responsive Web Design (RWD). Ce format faciliter le remplissage du questionnaire quel que soit le support numérique utilisé par le répondant car le layout du questionnaire est optimisé pour s'adapter à toutes les tailles d'écrans et à tous les supports numériques utilisés afin de maximiser la lecture et la maniabilité du questionnaire pour l'utilisateur ou le participant à l'enquête online.

<sup>5</sup> Tous les pourcentages du tableau ont été calculés sur la base des personnes pour lesquelles les différentes informations étaient disponibles.

### 2.2.2.2 Période de réalisation de l'enquête

La période d'enquête a débuté le vendredi 9 septembre et s'est terminée le lundi 7 novembre 2016.

Le serveur LINK sur lequel les participants pouvaient remplir le questionnaire online a été activé le 9 septembre 2016 et est resté accessible en continu durant toute la période d'enquête.

Le laboratoire téléphonique est aussi demeuré actif durant toute la période de l'enquête pour traiter les demandes et les appels parvenant à la hotline (9 septembre – 5 novembre). Les relances téléphoniques ont été mises en place à partir du 11 octobre et se sont terminées le mardi 1<sup>er</sup> novembre 2016.

### 2.2.2.3 Démarche et prise de contact

Afin de parvenir au plus haut taux d'exploitation possible et conformément au dispositif d'étude proposé, LINK a mis en place un certain nombre de mesures.

#### ***Courriers***

Toutes les personnes sélectionnées ont reçu **une lettre d'annonce** destinée à les informer de l'enquête menée au niveau cantonal par le DCS de la Ville de Genève. L'envoi de la lettre d'annonce a été réalisé par LINK le 8 septembre 2016 et a concerné les 5880 personnes sélectionnées. La lettre décrivait les deux manières de participer à l'enquête (possibilité d'appeler la hotline de LINK pour fixer un rendez-vous ou réaliser immédiatement un entretien ou utilisation d'un code d'accès personnalisé pour remplir le questionnaire online). La lettre mentionnait un délai de remplissage du questionnaire online au 24 septembre 2016.

Une **lettre de relance** a été envoyée le 27 septembre 2016 aux 3967 personnes qui n'avaient toujours pas participé online à cette date ou ne s'étaient pas manifestées auprès de la hotline de LINK. Le courrier reprenait l'essentiel des informations de la lettre d'annonce, insistait sur l'importance de la participation, mentionnait un nouveau délai de remplissage au 9 octobre et indiquait qu'à partir du 11 octobre les personnes n'ayant toujours pas rempli le questionnaire online seraient contactées par l'institut LINK pour la réalisation d'un entretien téléphonique.

Les deux courriers ont été élaborés par LINK d'entente avec le mandant. LINK s'est occupé de produire les lettres pour la réalisation de l'envoi. Les lettres ont été imprimées sur du papier à l'entête du DCS. Toutes les adresses de l'échantillon initial ont été associées à un **code de sécurité** spécifique qui a été inséré dans les différents courriers envoyés.

#### ***Hotline***

Une deuxième mesure a consisté à mettre à disposition des personnes un numéro de téléphone gratuit qui a été indiqué dans la lettre d'annonce. Cette **hotline LINK** a été mise en place dès l'envoi de la lettre d'annonce pour répondre aux questions de la population interrogée et est demeurée active durant toute la période d'enquête. Elle a permis à toutes les personnes sélectionnées de téléphoner pour réaliser directement l'interview, fixer un rendez-vous ou communiquer des coordonnées ou des informations relatives à la réalisation de l'enquête.

La hotline est restée en fonction durant toute la période de l'enquête selon l'horaire suivant :

- heures de bureau durant les jours ouvrables (8h00-12h00 ; 13h30-17h30) ;

- vendredi jusqu'à 21h00 ;
- samedi (9h30-13h00 ; 15h00-18h30).

### ***Participation online***

La lettre d'annonce contenait un lien et le code d'accès personnalisé (spécifique à chaque adresse) permettant à la personne sélectionnée d'accéder au serveur sécurisé de LINK sur lequel pouvait se dérouler la passation online du questionnaire.

Le code d'accès personnalisé offrait aux personnes la possibilité de remplir le questionnaire en plusieurs fois. Cela permettait ainsi une plus grande flexibilité au participant pour prendre part à l'enquête. Le lien et le code d'accès personnalisé permettaient toujours au participant de retourner sur le serveur si le questionnaire n'avait été que partiellement rempli. Dans de tels cas, le participant se retrouvait ainsi directement sur la dernière question remplie lors de son précédent accès. Cependant, une fois le questionnaire complété, le lien avec accès personnel ne pouvait plus être utilisé.

### ***Relances téléphoniques***

Afin de parvenir au meilleur taux de saturation possible, des relances téléphoniques ont été mises en place au terme de la quatrième semaine d'enquête (dès le 11 octobre 2016). Ces relances téléphoniques étaient d'une part prévues pour atteindre l'objectif du nombre d'entretiens souhaité et d'autre part elles ont permis de concentrer les tentatives d'appels sur des adresses appartenant à des strates dans lesquelles le nombre de questionnaires qui avaient été remplis online était encore trop bas par rapport aux objectifs attendus.

Les tentatives de contact ont couvert une période de temps étendue et des tranches journalières et horaires très diversifiées de manière à multiplier et favoriser les possibilités d'entrer en contact avec les personnes à atteindre.

Les interviews ont été réalisées du lundi au vendredi de 8h00 à 21h.00 et le samedi entre 9h30 et 18h30. Un grand nombre d'entretiens ont été réalisés sur la base de rendez-vous individuels fixés avec les répondants en fonction des disponibilités particulières des personnes contactées.

### ***Formation***

Pour la réalisation des relances téléphoniques, nous avons procédé, au sein de notre laboratoire CATI de Lausanne, à une sélection d'enquêteurs disposant d'une solide expérience dans les études sociales. Cette équipe d'enquêteurs a été spécialement formée à la problématique de l'enquête et spécifiquement affectée à la réalisation de l'étude.

Deux séances de formation d'une heure et demie ont été mises en place lors de l'envoi des lettres d'annonce (fonctionnement de la hotline et possible réalisation d'interviews CATI) et avant que ne débute la phase des relances téléphoniques. Ces deux séances de formation se sont déroulées respectivement le 8 septembre et le 11 octobre 2016.

La formation a abordé les thèmes suivants :

- contexte général de l'étude : mandant, objectifs, déroulement de l'étude, organisation et timing;
- problématique de l'étude : sujet, définitions et termes spécifiques relevant de la thématique abordée, etc. ;

- déroulé du questionnaire : contenu, questions clés, questions filtre, etc.;
- procédure de contact : lettre d'annonce et de relance, code de sécurité, hotline, participation online, etc. ;
- argumentation : recommandations et conseils pour faire face aux refus de répondre.

Toutes les informations essentielles ont été rassemblées dans un document spécifique à l'étude qui a été mis à la disposition des enquêteurs travaillant sur l'enquête.

### 2.2.3 Taux d'exploitation, participation et bilan de l'utilisation des adresses

Concernant le bilan d'exploitation des adresses utilisées, l'objectif final fixé par le mandat était de parvenir à la réalisation d'au moins 2400 entretiens sur la base d'un échantillon constitué avec le plus haut degré de représentativité possible grâce à un taux de participation à l'étude d'au moins 50%.

Au terme de l'enquête, l'objectif fixé a été atteint et dépassé avec la **réalisation de 2538 entretiens**.

Un statut final d'exploitation a été attribué à chaque adresse en fonction du résultat des traitements effectués. Le tableau suivant présente le bilan de l'exploitation des adresses en les distinguant selon les principaux critères de stratification liés aux types de bibliothèques.

	TOTAL	Type		BIBLIOTHEQUE										
		BM	BSP	Eaux-		Jonc-	Mino-			Serv-	Bas-	MEG	BAA	MUS
				Cité	Vives	tion	teries	Pâquis	St-Jean	ette	tions			
<b>BASE ADRESSES</b>	<b>5580</b>	<b>3600</b>	<b>1980</b>	<b>900</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>1260</b>	<b>200</b>	<b>260</b>	<b>260</b>
	100.0%	64.5%	35.5%	16.1%	8.1%	8.1%	8.1%	8.1%	8.1%	8.1%	22.6%	3.6%	4.7%	4.7%
Adresses invalides (retour)	187	116	71	33	13	16	7	21	12	14	47	12	6	6
	3.4%	3.2%	3.6%	3.7%	2.9%	3.6%	1.6%	4.7%	2.7%	3.1%	3.7%	6.0%	2.3%	2.3%
Inéligibilité (décédé, inconnu, etc.)	77	59	18	19	6	3	6	14	7	4	12	3	3	0
	1.4%	1.6%	.9%	2.1%	1.3%	.7%	1.3%	3.1%	1.6%	.9%	1.0%	1.5%	1.2%	.0%
Sans téléphone/sans contacts	192	97	95	24	26	14	12	13	3	5	71	11	11	2
	3.4%	2.7%	4.8%	2.7%	5.8%	3.1%	2.7%	2.9%	.7%	1.1%	5.6%	5.5%	4.2%	.8%
Avec téléphones/sans contacts	1593	737	856	81	83	29	209	31	155	149	578	10	130	138
	28.5%	20.5%	43.2%	9.0%	18.4%	6.4%	46.4%	6.9%	34.4%	33.1%	45.9%	5.0%	50.0%	53.1%
En traitement (tentatives + RV)	718	654	64	269	63	147	1	125	25	24	13	45	1	5
	12.9%	18.2%	3.2%	29.9%	14.0%	32.7%	.2%	27.8%	5.6%	5.3%	1.0%	22.5%	.4%	1.9%
Pertes neutres / non réalisation	122	101	21	27	17	11	2	15	14	15	10	9	0	2
	2.2%	2.8%	1.1%	3.0%	3.8%	2.4%	.4%	3.3%	3.1%	3.3%	.8%	4.5%	.0%	.8%
Refus	59	47	12	15	6	1	4	9	6	6	5	6	0	1
	1.1%	1.3%	.6%	1.7%	1.3%	.2%	.9%	2.0%	1.3%	1.3%	.4%	3.0%	.0%	.4%
Timed Out	94	72	22	15	9	13	2	16	7	10	15	2	2	3
	1.7%	2.0%	1.1%	1.7%	2.0%	2.9%	.4%	3.6%	1.6%	2.2%	1.2%	1.0%	.8%	1.2%
Interview complète	2538	1717	821	417	227	216	207	206	221	223	509	102	107	103
	45.5%	47.7%	41.5%	46.3%	50.4%	48.0%	46.0%	45.8%	49.1%	49.6%	40.4%	51.0%	41.2%	39.6%
<b>BASE VALIDE</b>	<b>5316</b>	<b>3425</b>	<b>1891</b>	<b>848</b>	<b>431</b>	<b>431</b>	<b>437</b>	<b>415</b>	<b>431</b>	<b>432</b>	<b>1201</b>	<b>185</b>	<b>251</b>	<b>254</b>
	100.0%	64.4%	35.6%	16.0%	8.1%	8.1%	8.2%	7.8%	8.1%	8.1%	22.6%	3.5%	4.7%	4.8%
<b>INTERVIEWS COMPLETES</b>	<b>2538</b>	<b>1717</b>	<b>821</b>	<b>417</b>	<b>227</b>	<b>216</b>	<b>207</b>	<b>206</b>	<b>221</b>	<b>223</b>	<b>509</b>	<b>102</b>	<b>107</b>	<b>103</b>
- sur Base valide	47.7%	50.1%	43.4%	49.2%	52.7%	50.1%	47.4%	49.6%	51.3%	51.6%	42.4%	55.1%	42.6%	40.6%
- structure	100.0%	67.7%	32.3%	16.4%	8.9%	8.5%	8.2%	8.1%	8.7%	8.8%	20.1%	4.0%	4.2%	4.1%

Le taux de participation n'a pas atteint les 50% de participation sur la base des adresses valides et exploitables. Cela est principalement dû au taux plus bas obtenu auprès des usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales. Cela avait été pris en considération dans les hypothèses de travail avec la nécessité de travailler sur la base d'un oversample plus important pour ces usagers afin d'atteindre l'objectif fixé des 800 entretiens (cf. point 2.2.1.3). Si cet objectif a bien été atteint et dépassé avec 821 questionnaires remplis, le taux de participation est demeuré en deçà des 50% attendus.

Pour les bibliothèques municipales, les deux objectifs ont été atteints avec un taux de participation de 50% et la réalisation de 1717 entretiens à la place des 1600 prévus. On peut cependant noter le plus fort taux d'adresses demeurées en traitement téléphonique pour les bibliothèques de la Cité, de la Jonction et des Pâquis par rapport aux autres bibliothèques municipales. Cela est dû au fait que ce sont ces bibliothèques qui ont principalement fait l'objet de relances téléphoniques pour parvenir au nombre d'interviews fixé. Ces bibliothèques présentaient ainsi un déficit de participation avant la mise en place des relances téléphoniques et celles-ci ont permis de parvenir à l'objectif fixé. Corolaire à cette exploitation, un grand nombre d'adresses utilisées pour ces relances sont ainsi demeurées avec le statut « en traitement » au terme de la période d'enquête.

Ce taux de participation proche des 50% demeure tout de même un bon taux de participation pour la réalisation de l'enquête et afin de valider la représentativité des échantillons constitués, nous présentons ci-dessous la comparaison entre la structure sociodémographique des échantillons initiaux d'adresses exploités et celle observée dans les échantillons des participants. Nous pouvons constater que ces structures sont très proches, ce qui valide la consistance et la représentativité des échantillons obtenus au terme de l'enquête. Cependant, il nous faut noter quelques différences tant au niveau des structures initiales que dans les échantillons de répondants qui pourront être mises en perspective dans les analyses de résultats (chapitres 3 et 4).

En % <sup>6</sup>	Total BM		Cité		Eaux-Vives		Jonction		Minoteries		Pâquis		St-Jean		Servette	
Sexe	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.
Homme	34	32	37	36	32	28	34	29	32	31	33	32	33	33	30	29
Femme	66	68	63	64	68	72	66	71	68	69	67	68	67	67	70	71
<b>Age</b>																
18-24 ans	13	10	17	14	10	6	16	12	8	5	11	10	16	13	10	6
25-34 ans	15	12	16	12	12	9	16	16	10	9	18	13	14	10	14	13
35-44 ans	19	17	18	15	15	13	19	19	21	18	23	23	24	19	16	13
45-54 ans	17	18	16	18	15	14	18	16	19	19	20	21	18	22	17	19
55-64 ans	14	17	14	15	18	22	13	15	13	17	12	14	12	17	16	18
65-74 ans	13	17	12	17	17	24	11	15	15	19	11	14	8	11	15	19
+ 75 ans	9	10	7	9	12	13	7	7	13	13	5	6	6	8	12	13
<b>Inscription</b>																
1 an et -	26	20	22	18	27	22	29	22	18	12	34	28	39	29	19	14
2-5 ans	15	14	12	12	12	12	18	16	14	13	16	15	20	20	14	14
6-10 ans	12	12	14	12	10	9	12	15	10	7	12	11	16	18	10	8
11-15 ans	13	14	13	14	9	7	12	13	9	8	12	15	21	29	13	10
16-20 ans	11	12	14	14	11	14	9	12	11	13	8	9	4	3	14	17
+ 20 ans	24	29	26	30	30	37	20	24	38	46	18	23	1	1	31	38
<b>Résidence</b>																
Ville GE	70	70	47	44	75	74	63	67	64	60	90	90	87	88	85	87
Reste canton	30	30	53	56	25	26	37	33	36	40	10	10	13	12	15	13
<b>Total</b>	<b>3600</b>	<b>1717</b>	<b>900</b>	<b>417</b>	<b>450</b>	<b>227</b>	<b>450</b>	<b>216</b>	<b>450</b>	<b>207</b>	<b>450</b>	<b>206</b>	<b>450</b>	<b>221</b>	<b>450</b>	<b>223</b>

En % <sup>7</sup>	Total BSP		BGE-Bastions		BAA		MEG		BGE-Musicale	
Sexe	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.	Adr.	Part.
- Homme	42	43	45	46	35	35	42	42	40	35
- Femme	58	57	55	54	65	65	58	58	60	65
<b>Age</b>										
- 18-24 ans	21	20	23	22	24	17	20	22	12	10
- 25-34 ans	32	27	35	31	33	28	26	19	21	13
- 35-44 ans	17	16	15	13	16	18	16	19	25	29
- 45-54 ans	11	12	9	10	13	12	20	18	14	16
- 55-64 ans	10	12	9	11	7	11	11	13	16	17
- 65-74 ans	6	8	6	8	5	10	5	5	10	12
- + 75 ans	3	4	3	5	2	6	3	3	2	2
<b>Inscription</b>										
- 1 an et -	20	18	17	15	22	17	31	28	24	25
- 2-5 ans	29	28	30	30	31	28	32	30	19	18
- 6-10 ans	22	21	23	20	19	22	17	21	23	22
- 11-15 ans	20	24	20	25	21	24	15	14	27	23
- 16-20 ans	8	10	9	10	7	9	5	8	8	11
<b>Résidence</b>										
- Ville GE	52	52	53	52	54	53	48	46	54	53
- Reste canton	48	48	47	48	46	47	52	54	46	47
<b>Total</b>	<b>1980</b>	<b>821</b>	<b>1260</b>	<b>509</b>	<b>200</b>	<b>107</b>	<b>260</b>	<b>102</b>	<b>260</b>	<b>103</b>

L'observation de la structure de ces échantillons, tant initiaux que ceux des participants, nous conduit à relever tout d'abord quelques éléments relatifs à ce qui peut être considéré comme la

<sup>6</sup> Tous les pourcentages du tableau ont été calculés sur la base des personnes pour lesquelles les différentes informations étaient disponibles.

<sup>7</sup> Tous les pourcentages du tableau ont été calculés sur la base des personnes pour lesquelles les différentes informations étaient disponibles.

composition de base des publics des bibliothèques municipales (« public » tel que défini en tant que population de l'étude ; cf. point 2.2.1.2) :

- Les bibliothèques des Eaux-Vives et de la Jonction présentent une plus forte proportion d'utilisateurs féminins.
- La bibliothèque de la Cité présente une proportion légèrement plus prononcée d'utilisateurs résidant en dehors de la Ville de Genève (53%) alors que la proportion d'utilisateurs résidant en Ville de Genève est fortement majoritaire pour les autres bibliothèques municipales (75% à 90%) à l'exception des bibliothèques de la Jonction et des Minoteries (63%).
- Les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries et de la Servette se caractérisent par un public d'utilisateurs globalement plus âgé et fréquentant la bibliothèque depuis plus longtemps. La bibliothèque de Saint-Jean se distingue de toutes les autres avec un public d'utilisateurs plus jeunes et fréquentant la bibliothèque depuis plus récemment.
- La structure des échantillons de participants est globalement en ligne avec les échantillons initiaux dans toutes les bibliothèques avec cependant une surreprésentation des personnes plus âgées et fréquentant la bibliothèque depuis plus de 20 ans ( $\pm$  5-8%) au détriment des catégories d'utilisateurs les plus jeunes et de ceux fréquentant la bibliothèque depuis moins d'une année qui demeurent sous représentées. Cette surreprésentation d'utilisateurs plus âgés et plus anciens doit être gardée à l'esprit lors de l'analyse des résultats (chapitre 3) puisqu'ils ont un poids plus important dans les pratiques observées et dans les jugements portés sur les prestations et services des bibliothèques. Ce constat démontre également la plus forte volonté de participation des personnes qui représentent le public le plus fidèle et dénote d'un plus fort attachement de ces personnes à leurs bibliothèques.

Concernant les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, nous pouvons relever que :

- Les bibliothèques BGE-La Musicale et BAA présentent une plus forte proportion d'utilisateurs féminins.
- Les bibliothèques BGE-La Musicale et BAA présentent une plus forte proportion d'utilisateurs âgés ou fréquentant la bibliothèque depuis plus longtemps.
- Comme pour les bibliothèques municipales, on constate une surreprésentation des personnes plus âgées dans l'échantillon des participants à l'enquête au détriment des catégories d'utilisateurs les plus jeunes mais cet écart y est moins marqué. Cette surreprésentation d'utilisateurs plus âgés doit également être gardée à l'esprit lors de l'analyse des résultats (chapitre 4) pour juger des pratiques observées et des évaluations portées sur les prestations et services des bibliothèques même si la similarité des structures sociodémographiques observées est très forte.

Enfin, au terme de la période d'enquête, on constate que les objectifs ont été atteints et clairement dépassés en ce qui concerne le nombre minimum d'entretiens souhaités sur l'ensemble des bibliothèques retenues pour l'enquête.

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

### 2.2.3.1 Mode de participation (et relances téléphoniques)

88% des questionnaires ont été remplis online alors que 12% ont été réalisés par entretien téléphonique.

	TOTAL	Type		BIBLIOTHEQUE										
		BM	BSP	Eaux-Cité	Jonc-Vives	Mino-tion	Mino-teries	Pâquis	St-Jean	Serv-ette	Bas-tions	MEG	BAA	MUS
<b>INTERVIEWS COMPLETES</b>	<b>2538</b>	<b>1717</b>	<b>821</b>	<b>417</b>	<b>227</b>	<b>216</b>	<b>207</b>	<b>206</b>	<b>221</b>	<b>223</b>	<b>509</b>	<b>102</b>	<b>107</b>	<b>103</b>
- sur Base valide	47.7%	50.1%	43.4%	49.2%	52.7%	50.1%	47.4%	49.6%	51.3%	51.6%	42.4%	55.1%	42.6%	40.6%
- structure	100.0%	67.7%	32.3%	16.4%	8.9%	8.5%	8.2%	8.1%	8.7%	8.8%	20.1%	4.0%	4.2%	4.1%
<b>Participation</b>														
Online	2232	1459	773	363	192	181	181	163	193	186	484	94	99	96
	87.9%	85.0%	94.2%	87.1%	84.6%	83.8%	87.4%	79.1%	87.3%	83.4%	95.1%	92.2%	92.5%	93.2%
CATI	306	258	48	54	35	35	26	43	28	37	25	8	8	7
	12.1%	15.0%	5.8%	12.9%	15.4%	16.2%	12.6%	20.9%	12.7%	16.6%	4.9%	7.8%	7.5%	6.8%

Avant que ne débutent les relances téléphoniques (soit environ deux semaines et demi après l'envoi de la lettre de relance), certaines bibliothèques municipales (bibliothèques de la Cité, de la Jonction et des Pâquis comme déjà mentionné plus haut) disposaient d'un nombre de questionnaires remplis online déficitaire par rapport à l'objectif d'entretiens attendu. Dans un premier temps les relances téléphoniques se sont donc principalement concentrées sur ces bibliothèques afin de parvenir aux objectifs fixés. Il est donc normal que ces efforts d'exploitation et

de traitement des adresses se retrouvent dans les modalités de participation des personnes à l'enquête avec un nombre d'entretiens réalisés par téléphone plus marqué dans ces différentes bibliothèques. Dans un deuxième temps les relances téléphoniques ont été élargies aux autres zones.

A noter d'ailleurs que ces relances téléphoniques n'ont pas systématiquement donné lieu à un entretien téléphonique. En effet, pour de nombreux ménages contactés, la relance téléphonique tenait lieu de « reminder » et ils indiquaient ainsi qu'ils allaient remplir le questionnaire online durant les jours suivants. Dans ce cas, les enquêteurs fixaient d'entente un rendez-vous téléphonique avec la personne une semaine après et rappelaient le ménage si le questionnaire correspondant n'avait toujours pas été rempli online.

### 2.2.3.2 Durée de l'interview

La durée nécessaire aux répondants pour remplir le questionnaire online est automatiquement calculée par le programme d'enquête. Au terme de l'enquête, la durée moyenne d'interview était supérieure à la durée initialement prévue de 20 minutes et a atteint 26 minutes. Cependant, la prise en compte de la moyenne tronquée à 5%, qui relativise la forte variabilité existant sur la manière dont les personnes consacrent leur temps au remplissage du questionnaire, présente une durée moyenne de 17 minutes. La réalisation des entretiens téléphoniques qui nécessitait la mise en place d'une procédure de vérification (validation de la personne cible sélectionnée et de son éligibilité) conduit à une durée moyenne de 24 minutes. Globalement, nous pouvons considérer que la durée de remplissage du questionnaire était, toutes mesures confondues, proche de la durée moyenne attendue de 20 minutes.

Durée moyenne en minutes	Interview online (n=2232)	Interview CATI (n=306)
- Moyenne	25.9 mn.	24.0 mn.
- Moyenne tronquée à 5%	16.7 mn.	23.7 mn.
- Médiane	14.8 mn.	24.0 mn.

### 2.2.3.3 Reporting et livraison des données

Un document de reporting a été livré de manière hebdomadaire au mandant dès le début de l'enquête afin de suivre l'évolution de la participation à l'enquête. Ce document est mis en annexe de ce rapport et présente le bilan d'exploitation des adresses et le taux de participation des usagers à l'enquête.

Conformément au mandat, LINK a livré à l'UPP le fichier sous format SPSS contenant toutes les données de l'enquête des personnes ayant participé aux interviews.

## 2.3 Enquête auprès des non usagers

### 2.3.1 Dispositif d'enquête : CATI POOL

L'enquête auprès des **non usagers des bibliothèques du DCS** a été réalisée sur la base d'un **sondage téléphonique** représentatif auprès de la population genevoise.

L'enquête téléphonique a été réalisée sur la base de numéros de téléphone qui couvrent l'ensemble de la population. Cette technique mise en place par LINK sous le nom CATI POOL a été développée pour faire face à la difficulté grandissante de couvrir l'ensemble de la population lors de la réalisation d'enquêtes à partir des seuls numéros de raccordement de téléphonie fixe disponibles dans les annuaires téléphoniques. Pour faire face à cette perte de représentativité, puisque les ménages avec raccordement fixe ne couvrent plus que 70% à 80% de la population et que cette proportion décroît continuellement au profit de ménages disposant de connexions uniquement mobiles, la technique CATI POOL permet de réaliser des sondages en échantillonnant des ménages qui ont divers types de connexions et de raccordements téléphoniques.

L'échantillonnage, lors de sondages réalisés selon la technique CATI POOL, est effectué sur la base de ménages qui ont déjà été contactés par LINK et qui ont donné un accord de principe pour participer à une enquête téléphonique. Ces ménages ont été recrutés sur la base de différentes sources ou techniques pour générer les numéros de téléphones mobiles et fixes. Cette connaissance a posteriori des types de téléphonie du ménage (uniquement mobiles, mobile et fixe, uniquement fixe) permet ensuite de procéder à des échantillonnages qui garantissent que tous les types de téléphonie (connexions mobiles et raccordements fixes) seront représentés dans les échantillons d'adresses constitués et exploités. Grâce à cette technique, LINK dispose de plus de 200'000 ménages actifs (ajout de 80'000 ménages par année) pour réaliser des enquêtes téléphoniques qui couvrent 98% de la population. Les individus sont ainsi sélectionnés aléatoirement selon une double stratification des types de téléphonie du ménage et selon une structure sociodémographique déterminée.

### 2.3.2 Echantillonnage et taille d'échantillon

L'enquête téléphonique a été réalisée sur la base d'un **échantillon de 600 personnes**. Cet échantillon a été structuré selon les critères sociodémographiques sexe et âge de la population du canton de Genève (source OCSTAT) et selon un quota disproportionnel relatif à la résidence de la personne en Ville de Genève ou dans le reste du canton. L'objectif était de surreprésenter la population résidante de la Ville de Genève afin de disposer de résultats plus consistants pour ce sous-échantillon de la population. L'ensemble de ces critères ont été pondérés dans l'analyse des résultats en fonction de leurs poids réel dans la population genevoise. Le tableau ci-dessous illustre la structure de l'échantillon tant du point de vue des critères sexe âge que du point de vue du critère géographique en présentant les effectifs des personnes interrogées en valeurs brutes et en valeurs pondérées afin de respecter les poids démographiques réels.

	Effectifs bruts	Effectifs Pondérés
<b>Sexe et Age</b>		
- <i>Homme 18 – 34 ans</i>	78	82 (13.6%)
- <i>Homme 35 – 49 ans</i>	86	85 (14.2%)
- <i>Homme 50+ ans</i>	126	120 (20.0%)
- <i>Femme 18 – 34 ans</i>	68	83 (13.9%)
- <i>Femme 35 – 49 ans</i>	89	88 (14.6%)
- <i>Femme 50+ ans</i>	153	142 (23.7%)
<b>Résidence</b>		
- <i>Ville de Genève</i>	400	255 (42.5%)
- <i>Reste du canton</i>	200	345 (57.5%)
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>600</b>

### 2.3.3 Réalisation des interviews téléphoniques

Pour la réalisation de l'enquête téléphonique auprès des non usagers, nous avons procédé, au sein de notre laboratoire CATI de Lausanne, à une sélection d'enquêteurs disposant d'une solide expérience dans les études sociales. Cette équipe d'enquêteurs a été spécialement formée à la problématique de l'enquête et spécifiquement affectée à la réalisation de l'étude.

Une séance de formation d'une heure et demie a été mise en place avant que ne débute l'enquête téléphonique afin d'instruire les enquêteurs sur l'objectif et le contenu de l'enquête. Cette séance de formation s'est déroulée le 4 octobre 2016.

La formation a abordé les thèmes suivants :

- contexte général de l'étude : mandant, objectifs, déroulement de l'étude, organisation et timing;
- problématique de l'étude : sujet, définitions et termes spécifiques relevant de la thématique abordée, etc. ;
- déroulé du questionnaire : contenu, questions clés, questions filtre, etc.;
- argumentation : recommandations et conseils pour faire face aux refus de répondre.

Les enquêteurs ont été contrôlés et encadrés par des superviseurs et le chef de projet durant la totalité de la période d'enquête. Ce suivi en continu devait permettre de réagir immédiatement et in situ à tous les problèmes pouvant survenir.

### 2.3.4 Elaboration du questionnaire

LINK a proposé une première version de questionnaire adaptée à la passation de l'entretien téléphonique CATI. L'adaptation successive des versions de travail ainsi que la version définitive du questionnaire ont été réalisées en étroite collaboration avec l'UPP.

Le questionnaire utilisé pour l'enquête auprès des non usagers a été élaboré à la suite du questionnaire pour les usagers et reprenait ainsi un certain nombre de questions qui pouvaient être communes aux deux populations interrogées. Des questions plus spécifiques ont été élaborées et

portaient d'une part sur la définition du profil de non usager en devant définir un certain nombre de critères d'éligibilité (cf. point 6.1) et abordaient d'autre part les motifs de non fréquentation des bibliothèques et divers aspects permettant d'identifier les facteurs de frein et les éléments d'attractivité des bibliothèques du DCS auprès de la population des non usagers.

La durée moyenne du questionnaire devait être d'environ 10 minutes. Au final la durée moyenne du questionnaire s'est révélée nettement supérieure à ce qui avait été prévu et s'est établie à 17 minutes. Ce dépassement est dû au fait que l'UPP a souhaité poser un nombre plus important de questions et que certaines d'entre elles ont été posées de manière ouverte (formulation spontanée des réponses).

### 2.3.5 Période de réalisation de l'enquête

L'enquête téléphonique auprès des non usagers s'est déroulée entre le 4 octobre et le 25 octobre 2016.

## 2.4 Etat des lieux : enquête auprès des responsables des bibliothèques du DCS

### 2.4.1 Démarche de récolte d'information auprès des responsables des bibliothèques du DCS

En parallèle à l'enquête auprès des usagers, un certain nombre d'information ont été récoltées auprès des différentes bibliothèques du DCS. La démarche a d'abord consisté à informer préalablement les diverses directions des bibliothèques du DCS de manière à pouvoir identifier un interlocuteur chargé de livrer les informations. Cette démarche préalable a été effectuée à la fin du mois de juin 2016 par l'UPP qui a ensuite livré la liste des interlocuteurs à LINK afin que l'institut puisse transmettre électroniquement un code d'accès personnalisé à ces différents responsables pour leur permettre d'accéder à un questionnaire en ligne afin de récolter les diverses informations.

Suite à cette identification, un interlocuteur spécifique a été désigné pour répondre, la plupart du temps, pour un ensemble de bibliothèques comme le montre le tableau ci-dessous.

Interlocuteurs bibliothèques DCS	
	n
Interlocuteur 1	Bibliothèques municipales : sections Adultes et Enfants
Interlocuteur 2	Bibliothèques d'art et d'archéologie (BAA) et du Musée Ariana (section BAA)
Interlocuteur 3	Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)
Interlocuteur 4	Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)
Interlocuteur 5	Bibliothèques du Muséum d'histoire naturelle (MHN) et du Musée d'histoire des sciences (section MHN)
Interlocuteur 6	Bibliothèques de Genève site Bastions (BGE), Centre d'Iconographie (BGE), du Musée Voltaire (BGE) et de La Musicale (BGE)

#### **2.4.2 Période de réalisation de l'enquête**

Le 19 juillet 2016, LINK a adressé un courrier électronique à l'ensemble des responsables de bibliothèques pour répondre au questionnaire « Etat des lieux ». Après réception, le responsable pouvait directement accéder au questionnaire en cliquant sur le lien personnalisé contenu dans le message électronique afin de commencer à remplir le questionnaire.

Le message indiquait un premier délai au 31 août 2016. Etant donné la période de vacances estivales, le délai a été prolongé et l'ensemble des questionnaires ont été considérés comme complétés au 25 septembre 2016.

Tous les responsables identifiés et contactés ont participé à ce relevé d'information et ont rempli les questionnaires reçus.

#### **2.5 Présentation des résultats**

L'analyse des résultats que nous présentons dans les chapitres 3 et 4 est destinée à brosser un portrait global des usagers des bibliothèques du DCS. Ce portrait tient cependant compte des spécificités des bibliothèques et de leurs publics. C'est la raison pour laquelle nous avons délibérément choisi de présenter de manière séparée les résultats concernant les bibliothèques municipales d'une part et ceux relevant des bibliothèques scientifiques et patrimoniales d'autre part.

Les résultats présentés n'ont pas été pondérés car il n'est selon nous pas pertinent de surreprésenter ou de sous représenter un public de bibliothèques par rapport à toutes les autres là aussi pour tenir compte des spécificités des publics de chacune. Pour les bibliothèques municipales nous présentons cependant dans les graphiques des résultats et des chiffres portant sur l'ensemble des usagers interrogés de manière à mettre en évidence d'éventuelles spécificités de certaines bibliothèques municipales par rapport à d'autres. Cela part ainsi du principe qu'on pourrait considérer globalement la population des usagers des bibliothèques municipales comme plus homogène du point de vue des pratiques de fréquentation ou d'usages. Pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, cette comparaison d'ensemble s'avère moins pertinente étant donné que leur spécialisation en matière de collections laisse supposer des publics plus spécifiques dont tant les pratiques de fréquentation ou d'usages que les attentes pourraient plus fortement varier.

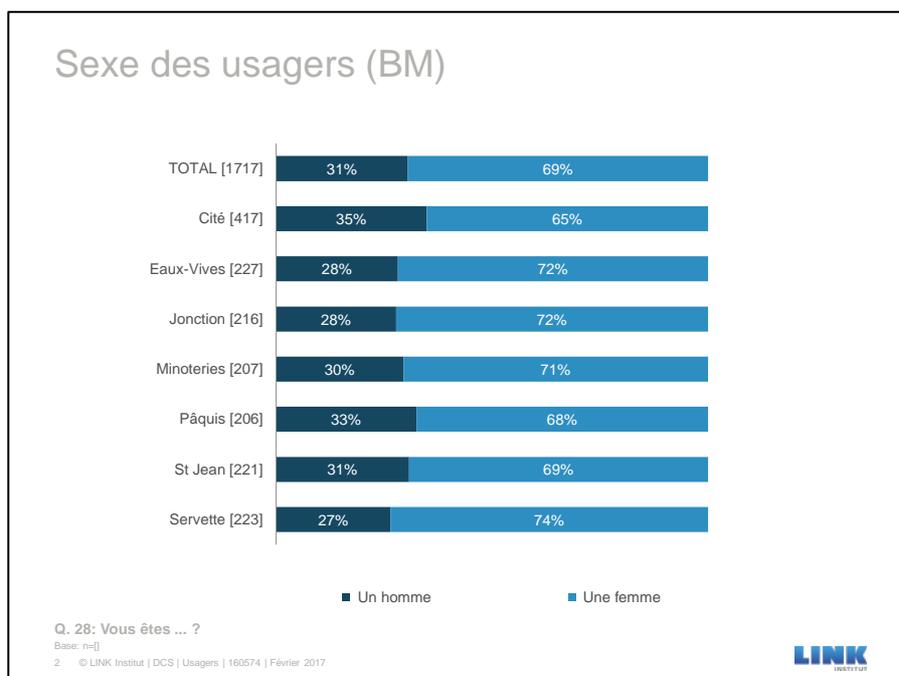
Des résultats concernant les bibliothèques plus spécifiques sont également systématiquement relevés quand ceux-ci se distinguent très nettement des valeurs relevées pour le « groupe » auquel elles appartiennent. Le choix de cet angle d'analyse tient justement à rendre compte de la diversité et de la spécificité des publics de ces différentes bibliothèques qui ont elles aussi des offres différentes et pas toujours comparable entre elles.

Enfin dans les graphiques présentés, il faut garder à l'esprit que les pourcentages observés au total sont toujours assez fortement influencés par les effectifs des deux bibliothèques qui ont été surreprésentées (bibliothèque de la Cité pour les bibliothèques municipales et bibliothèque de Genève site Bastions pour les bibliothèques scientifiques et patrimoniales) étant donné que ces bibliothèques concernent un plus grand nombre d'usagers interrogés par rapport aux autres bibliothèques.

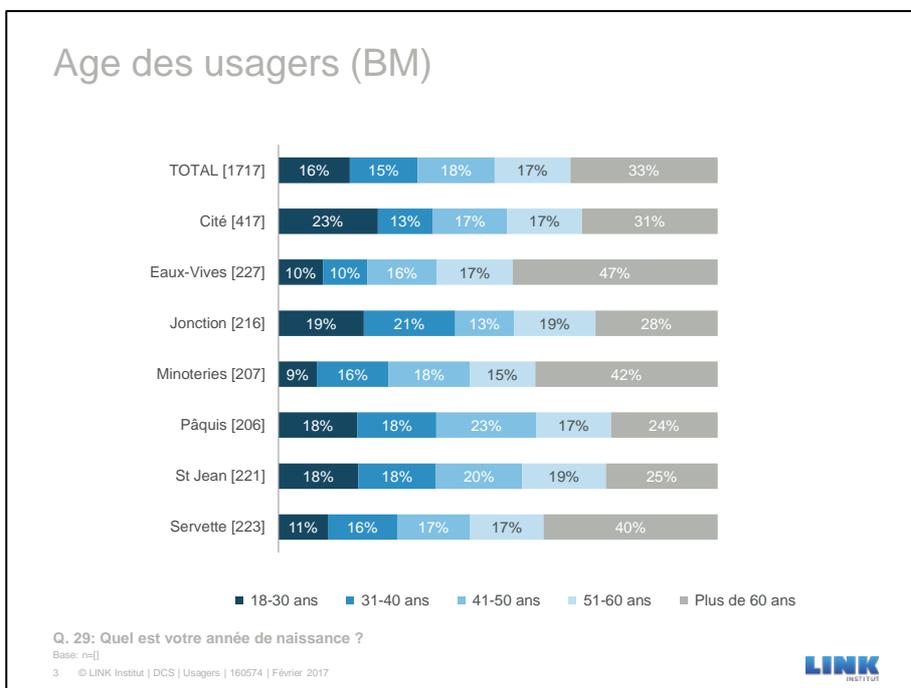
## 3 Résultats : enquête auprès des usagers des bibliothèques municipales

### 3.1 Caractéristiques des usagers des bibliothèques municipales

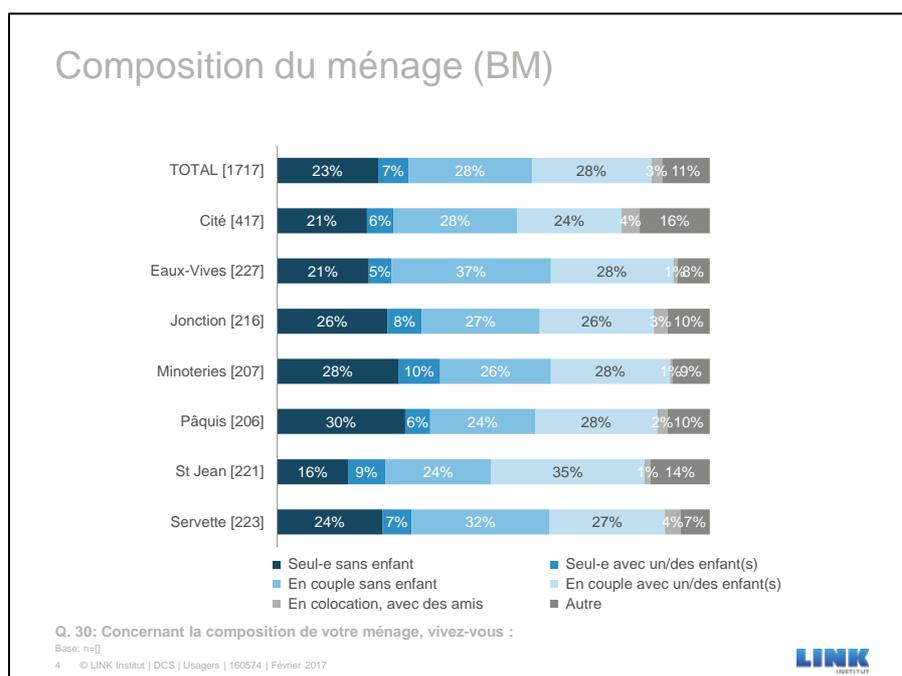
Les usagers des bibliothèques municipales se caractérisent par une population plus fortement féminine (69%)<sup>8</sup> et plutôt âgée avec 50% d'usagers âgés de plus de 50 ans (âge moyen de 51 ans). Si la proportion d'usagers féminins est équivalente pour les différentes bibliothèques municipales, le public des bibliothèques de la Cité, de la Jonction, des Pâquis et de Saint-Jean est comparativement plus jeune (plus forte proportion des 18-30 ans).



<sup>8</sup> Il faut garder à l'esprit que les usagers tels que décrits dans ce rapport sont les usagers tels que définis comme notre population d'étude (cf. point 2.2.1.2). Ainsi ce taux d'usagers féminins est ainsi très clairement en ligne avec les caractéristiques de la population de référence telle qu'observée avant participation (cf. points 2.2.1.5 ou 2.2.3). Un écart est cependant observé avec la population d'usagers actifs dans son ensemble puisque sur cette base, les bibliothèques municipales comprenaient 60% d'usagers féminins en 2015.



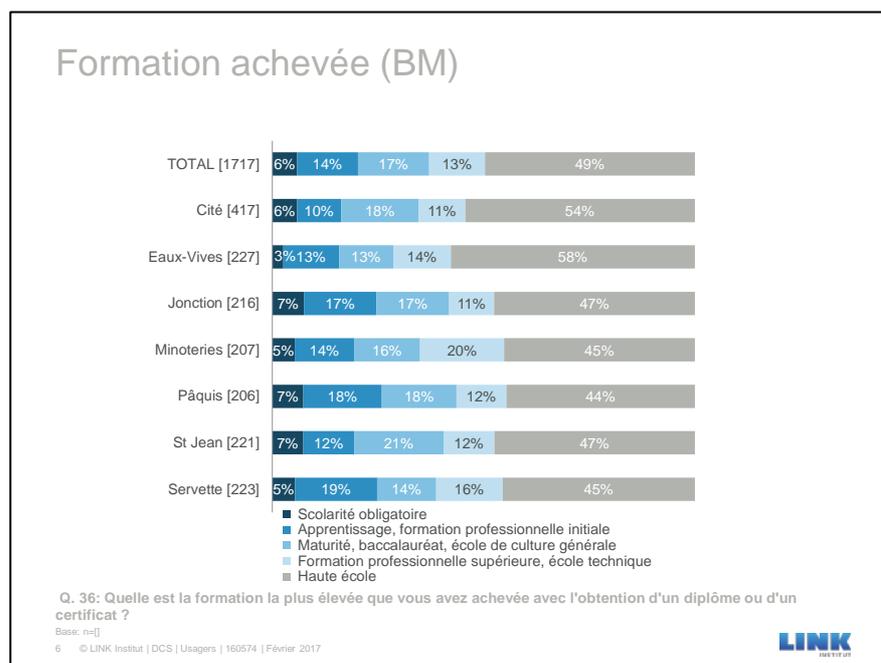
Globalement, un tiers des usagers des bibliothèques municipales déclare vivre en ménage avec un ou des enfant(s). Cette proportion est plus forte pour la bibliothèque de Saint-Jean (44%) alors qu'on observe une plus forte proportion de personnes déclarant vivre seules parmi les usagers des bibliothèques des Minoteries et des Pâquis.



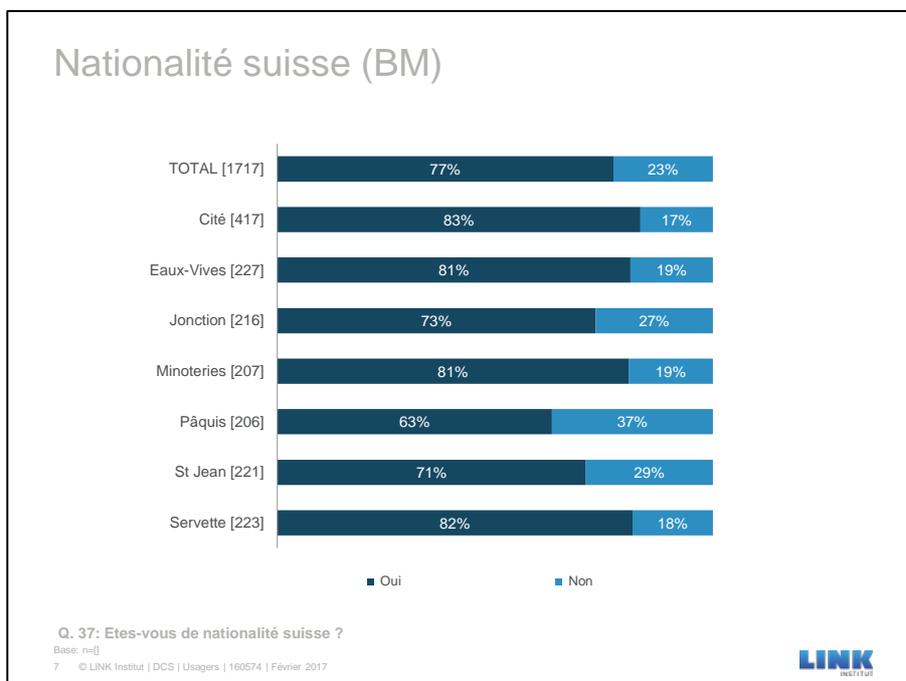
Par ailleurs, 22% des personnes interrogées déclarent avoir un enfant mineur inscrit à la bibliothèque avec une proportion plus marquée pour la bibliothèque de St-Jean (31%) alors que c'est pour la bibliothèque de la Cité que cette proportion est la plus faible (14%).

45% des usagers des bibliothèques municipales déclarent être actifs professionnellement (temps plein et temps partiel). Sinon ce sont 11% d'usagers qui se déclarent en formation et 29% à la retraite. On retrouve une corrélation avec l'âge puisqu'on observe une plus forte proportion d'usagers retraités dans les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries ou de la Servette (resp. 38% et 35%) alors que la proportion d'usagers en formation est plus prononcée dans les bibliothèques de la Cité ou de la Jonction (resp. 16% et 14%).

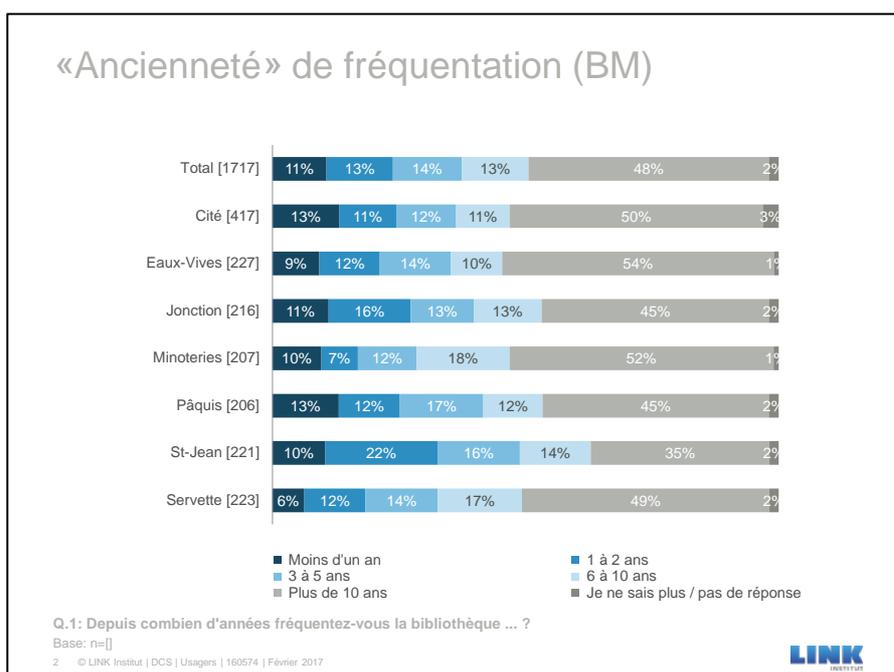
En matière de formation achevée, 49% des usagers déclarent une formation de type universitaire ou haute école avec une proportion plus prononcée dans les bibliothèques de la Cité ou des Eaux-Vives (resp. 54% et 58%).



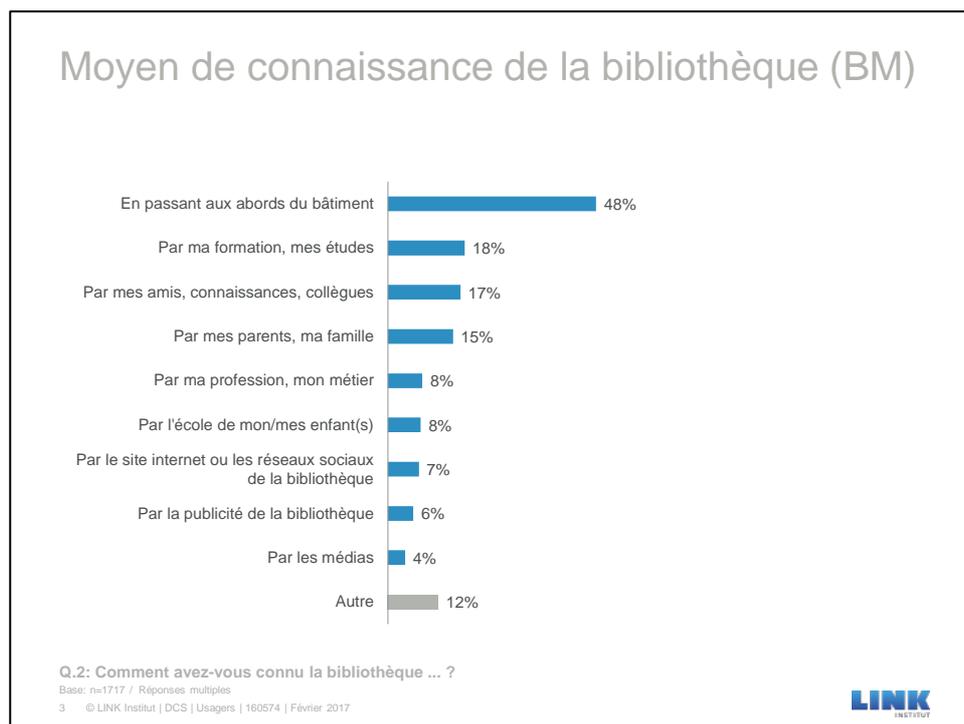
Concernant la nationalité des usagers, 77% d'entre eux se déclarent de nationalité suisse mais cette proportion est nettement moins prononcée dans les bibliothèques des Pâquis, de la Jonction et de Saint-Jean ce qui est le reflet de la structure sociodémographique des populations de ces quartiers. Cependant ce chiffre nous indique que la population d'origine étrangère fréquente également les bibliothèques municipales de leur quartier.



Le public des bibliothèques municipales se caractérise par une forte proportion d'habitues puisque 48% des usagers interrogés déclarent fréquenter leur bibliothèque depuis plus de 10 ans. Les nouveaux usagers, soit ceux fréquentant la bibliothèque depuis 2 ans et moins, représentent 24% des usagers interrogés. Cette proportion d'usagers « récents » est plus marquée pour la bibliothèque municipale de Saint-Jean où elle atteint 33%.



A la question de savoir comment les usagers ont connu leur bibliothèque, on constate que la raison la plus fréquemment mentionnée est la raison géographique, soit le fait d'habiter le quartier et d'avoir connu la bibliothèque en passant aux abords du bâtiment. Les deux autres raisons les plus souvent retenues concernent la formation et les études (18%) ou alors le réseau de connaissance ou familiale (resp. 17% et 15%).



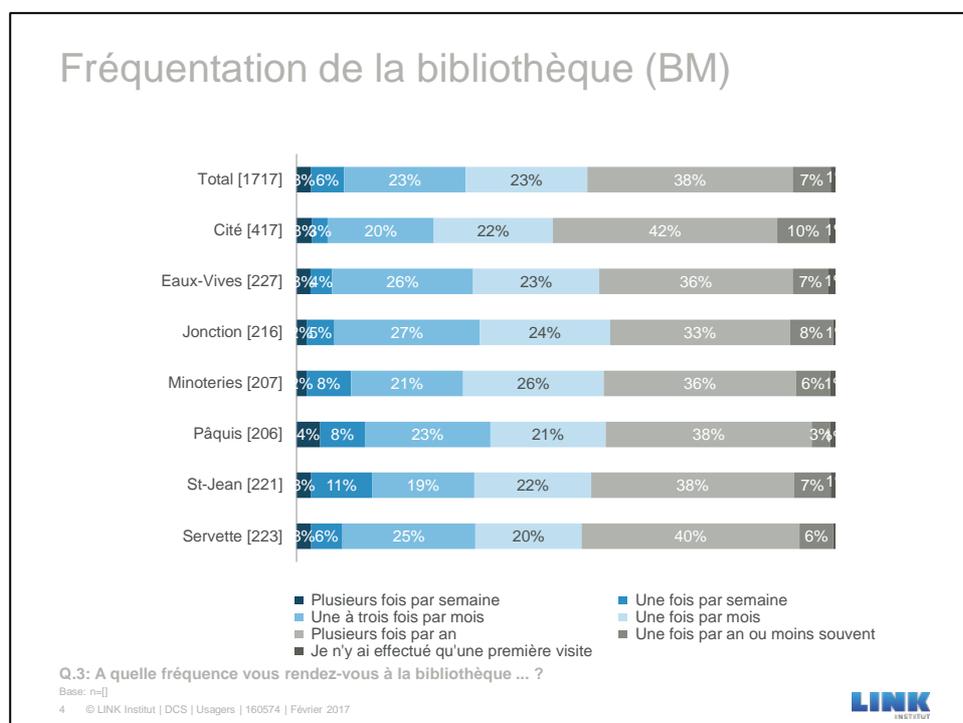
Les différences significatives constatées entre les différentes bibliothèques municipales sont les suivantes :

- la raison « géographique » est clairement moins mentionnée pour la bibliothèque de la Cité (20%) pour laquelle les usagers déclarent plus fortement l'avoir connue par leur formation (34%) ou leur réseau social (~23%) ;
- la raison « géographique » est plus fortement évoquée par les usagers des bibliothèques de Saint-Jean ou de la Jonction (resp. 67% et 62%) ;
- le fait d'avoir connu la bibliothèque par l'école de l'enfant est plus fréquemment évoqué par les usagers des bibliothèques des Pâquis ou de Saint-Jean (~12%) ;
- enfin les usagers de la bibliothèque de la Jonction déclarent plus fréquemment que les autres avoir connu leur bibliothèque par le site internet ou les réseaux sociaux de la bibliothèque (13%).

### 3.2 Modalités de fréquentation des bibliothèques municipales

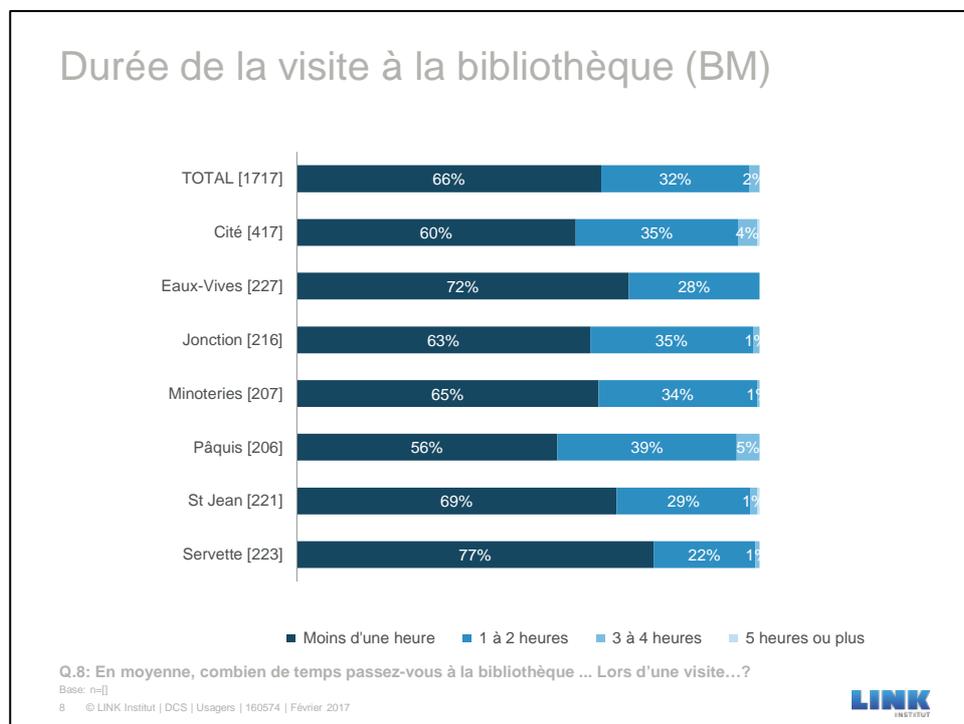
Globalement, plus de la moitié des usagers interrogés fréquentent leur bibliothèque au moins une fois par mois (54%). C'est dans les bibliothèques de Saint-Jean et des Pâquis que l'on trouve les usagers les plus assidus avec respectivement 14% et 13% de personnes déclarant se rendre dans leur bibliothèque au moins une fois par semaine.

On peut noter que cette intensité de fréquentation n'est pas liée à l'ancienneté de fréquentation. Ainsi, et globalement, on ne va pas plus fréquemment dans sa bibliothèque parce qu'on la fréquente depuis plus longtemps.

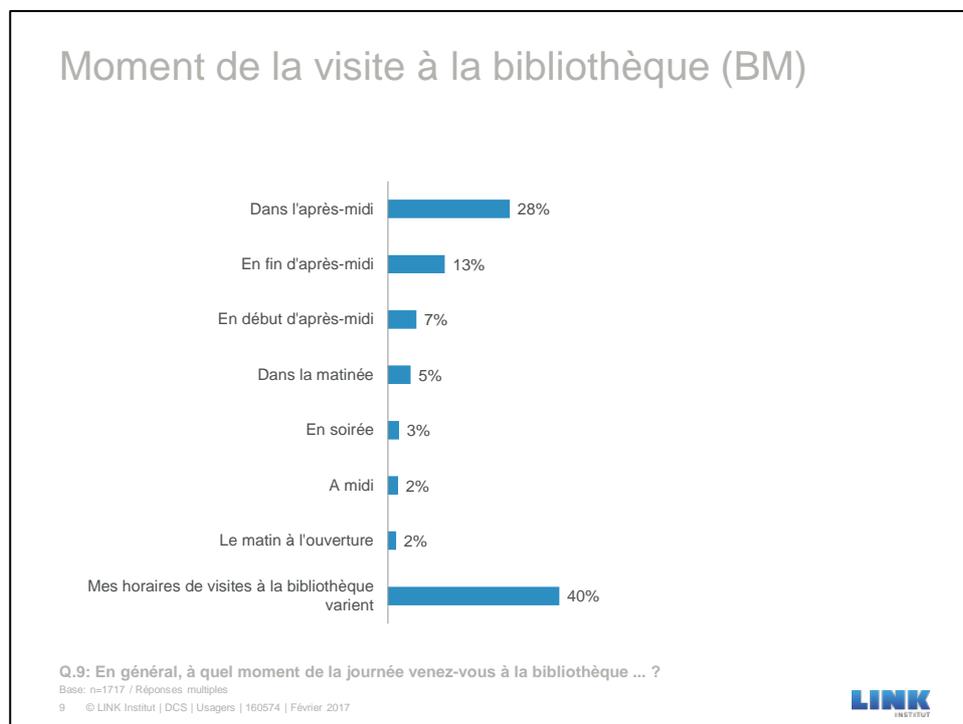


66% des usagers déclarent passer moins d'une heure à la bibliothèque et 32% de 1 à 2 heures ce qui caractérise globalement un séjour plutôt court dans le lieu<sup>9</sup>. C'est dans les bibliothèques de la Cité et des Pâquis que l'on trouve des usagers qui déclarent les plus fortes durées de fréquentation.

<sup>9</sup> Il faut garder à l'esprit que l'enquête porte sur une définition d'usagers actifs ayant emprunté au moins un document au cours des 12 derniers mois et qu'on ne parle donc pas de « séjournants » qui pourraient avoir des modes de fréquentation différents.

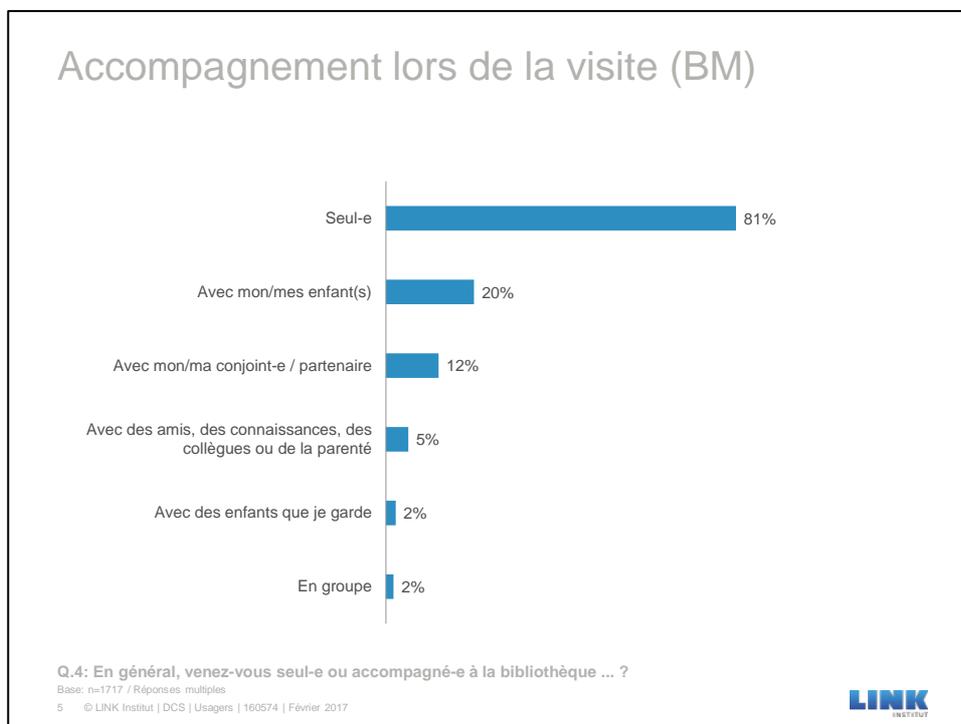


Si on peut considérer que la durée de visite de la bibliothèque se situe autour d'une heure en moyenne, la grande majorité des usagers considèrent que leurs horaires de visite à la bibliothèque varient. Pour les personnes qui ont pu indiquer le moment de la journée de leur visite, c'est principalement durant l'après-midi ou la fin de l'après-midi que se déroulent ces visites (resp. 28% et 13%).



Les usagers de la bibliothèque de la Cité sont plus nombreux à citer les horaires de la matinée et de midi (resp. 15% et 6%) par rapport à ceux des autres bibliothèques municipales qui retiennent plus fortement les horaires d'après-midi ou de fin d'après-midi.

Outre les modalités de fréquentation en matière de régularité ou d'horaire, il a aussi été demandé aux usagers s'ils étaient accompagnés lorsqu'ils fréquentaient la bibliothèque. 81% des usagers interrogés déclarent fréquenter leur bibliothèque seul(e) contre 20% qui indiquent la fréquenter avec leur enfant(s). Les usagers de la bibliothèque de Saint-Jean la fréquentent plus fortement avec leur enfant (34%) alors que la fréquentation de la bibliothèque avec des amis ou en groupe est plus fortement le fait des bibliothèques de la Cité ou des Pâquis.



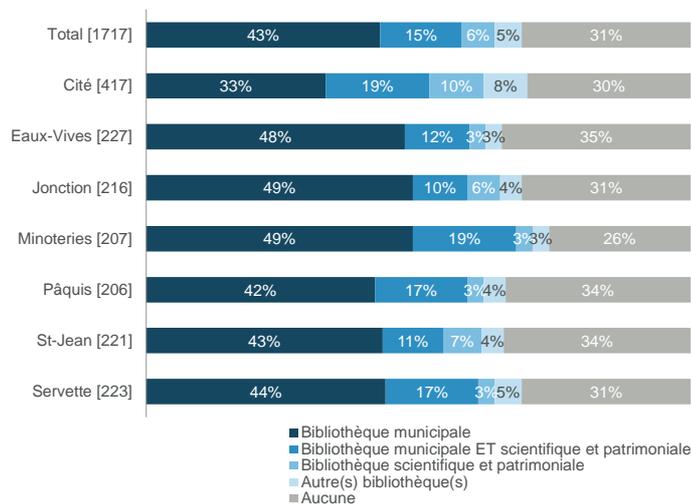
Concernant ce mode de fréquentation on observe de nombreuses corrélations avec l'âge ou avec le statut d'activité socioprofessionnelle :

- Les personnes âgées entre 18 et 30 ans ou se déclarant en formation disent plus fréquemment fréquenter la bibliothèque avec des amis ou en groupe (resp. 18% et 8%) ;
- Les personnes âgées entre 31 et 50 ans déclarent plus fréquemment fréquenter la bibliothèque avec leur(s) enfant(s) (46%) ;
- Les personnes âgées de plus de 51 ans ou se déclarant à la retraite mentionnent plus fréquemment fréquenter la bibliothèque seule (90%).

### 3.3 Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation

A la question de savoir quelle(s) autre(s) bibliothèque(s) de la Ville de Genève sont fréquentées par les usagers, on note que près d'un tiers d'entre eux ont déclaré ne pas fréquenter d'autres bibliothèques que ce soit les différentes bibliothèques listées de la Ville de Genève ou toute autre bibliothèque du canton. Sur l'ensemble, 58% déclarent fréquenter une autre bibliothèque municipale et si l'on regroupe les différentes bibliothèques de la Ville de Genève (municipales et scientifiques et patrimoniales), ce sont 64% des usagers qui déclarent fréquenter une autre bibliothèque de la Ville de Genève.

## BM: Fréquentation d'autre(s) bibliothèque(s)

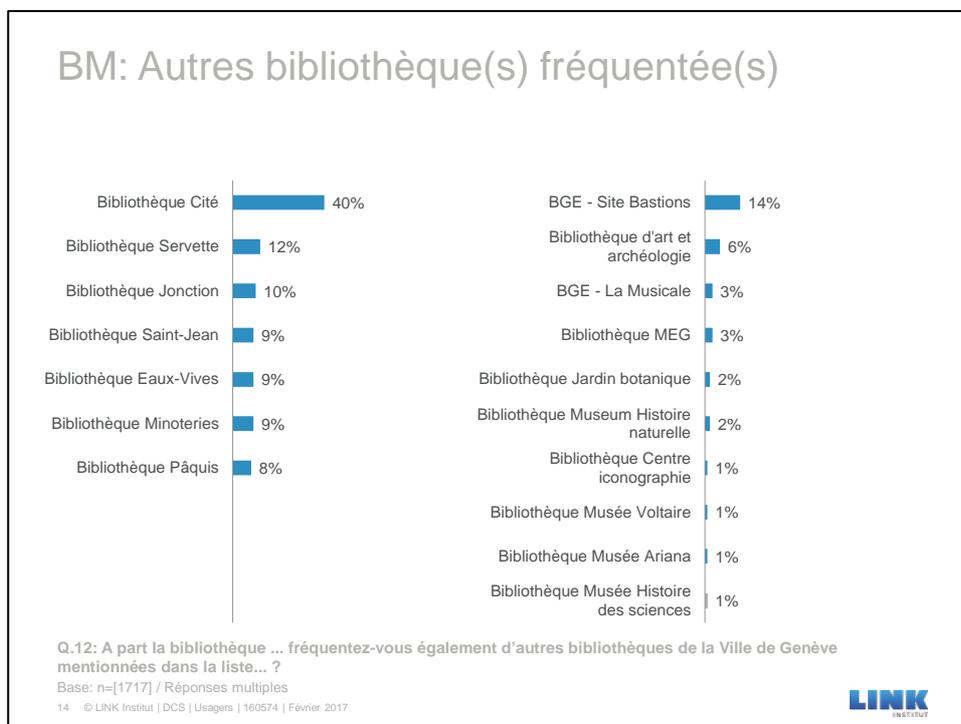


Q.12: A part la bibliothèque ... fréquentez-vous également d'autres bibliothèques de la Ville de Genève mentionnées dans la liste... ?

Base: n=

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

La bibliothèque de la Cité présente la plus faible proportion d'utilisateurs déclarant fréquenter une autre bibliothèque municipale (52%). Par contre, si l'on se base sur les mentions des autres bibliothèques fréquentées, c'est la bibliothèque municipale qui est la plus citée (40%). Sans surprise la deuxième bibliothèque la plus citée comme autre bibliothèque fréquentée est la bibliothèque de Genève (site Bastions) avec 14% de mentions.



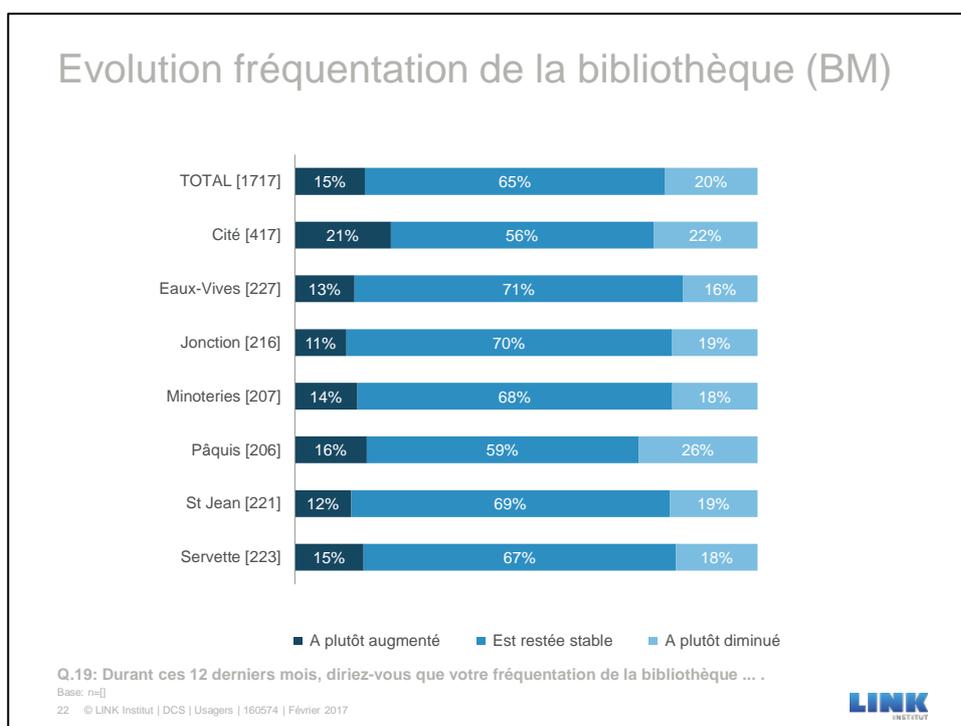
La bibliothèque de la Cité est plus fortement citée comme autre bibliothèque fréquentée par les usagers des bibliothèques des Minoteries et des Eaux-Vives (resp. 63% et 59%) tout comme nous pouvons noter que les usagers de la bibliothèque de la Cité citent plus fortement ces deux bibliothèques municipales également. Dans cette même perspective des plus fortes citations croisées on relèvera la bibliothèque de Saint-Jean avec celle de la Servette ou la bibliothèque des Minoteries avec celle de la Jonction.

Ces quelques relations semblent démontrer que les usagers n'hésitent pas à fréquenter une autre bibliothèque municipale qui n'est pas trop éloignée de leur quartier et que la bibliothèque de la Cité exerce une attraction plus large comme bibliothèque municipale de référence. Le choix et la variété plus vastes des documents proposés et sa position centrale du point de vue géographique sont sans doute deux facteurs importants qui conduisent les usagers des autres bibliothèques municipales à la fréquenter.

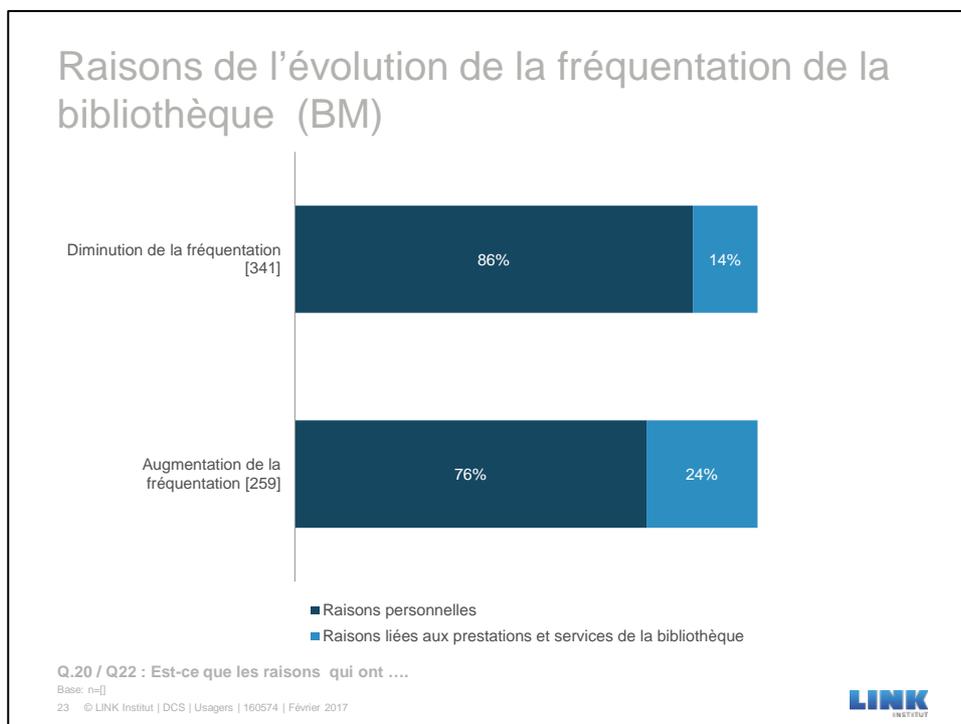
Aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques municipales est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (65%). Cependant pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une diminution de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une augmentation).

On observe de faibles différences entre les bibliothèques municipales. L'augmentation de fréquentation s'avère un peu plus marquée pour la bibliothèque de la Cité alors que la diminution est plus fréquemment déclarée par les usagers de la bibliothèque des Pâquis. Concernant l'intensité de fréquentation, la relation observée est plutôt positive puisque les usagers les plus assidus mentionnent plus fortement une augmentation de la fréquentation (22% pour ceux qui fréquentent la bibliothèque plusieurs fois par mois) alors que la diminution de fréquentation est plus

souvent mentionnée chez ceux qui fréquentent la bibliothèque « seulement » plusieurs fois par an ou moins souvent (resp. 27% et 37%).



Globalement les raisons évoquées par les personnes qui déclarent une augmentation ou une diminution de la fréquentation de la bibliothèque sont avant tout d'ordre personnel et ne sont que faiblement liées à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque. Cela apparait comme un indicateur positif de la satisfaction des usagers qui ne remet pas en cause leur fréquentation de la bibliothèque puisque les raisons pouvant être imputées aux prestations ou services proposés sont moins fortement mentionnées en cas de diminution de la fréquentation.



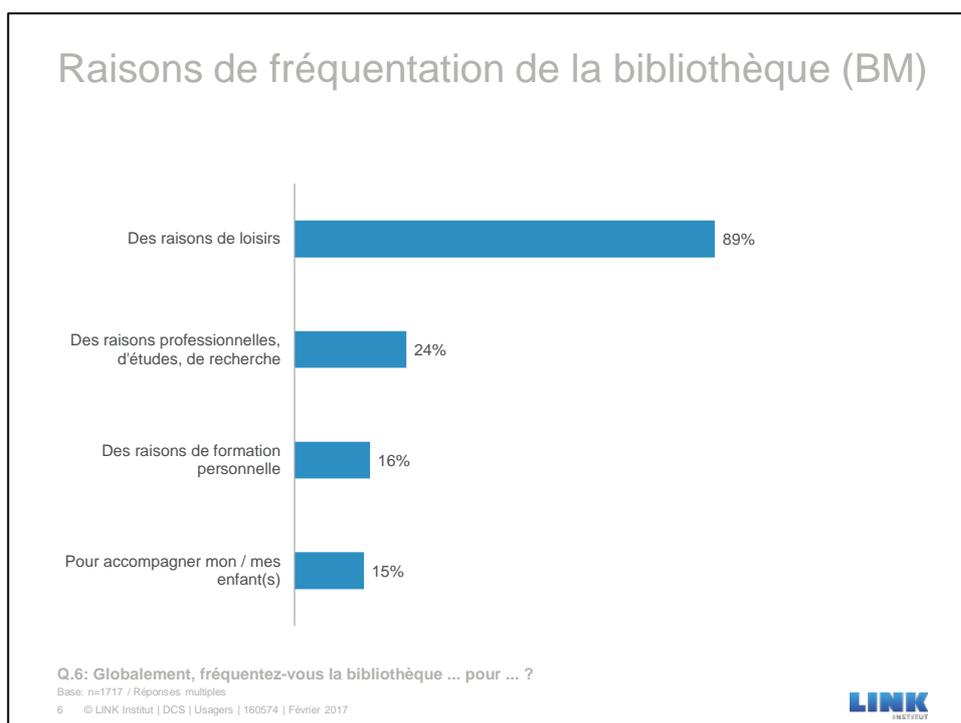
Comme les usagers ont très majoritairement fait référence à des raisons personnelles pour faire état de l'augmentation ou de la diminution de la fréquentation de la bibliothèque (resp 76% et 86%), c'est un faible nombre de personnes qui ont indiqué des raisons liées aux prestations et services des bibliothèques et qui ont été amenées à sélectionner les différentes raisons proposées (resp. n=63 ou 24% en cas d'augmentation et n=46 ou 14% en cas de diminution).

Pour les usagers qui justifient la diminution de fréquentation avec des raisons liées aux prestations ou services offerts par la bibliothèque, l'horaire non adapté aux besoins propres de la personne est la raison la plus fortement choisie parmi une série de diverses raisons proposées et est ainsi retenu par un peu moins de la moitié de ces répondants. Les autres raisons obtiennent des scores compris entre 28% et 15% (peu de nouveautés, mauvaises conditions de travail, mauvais accueil, problèmes de prêt, etc.). Cependant avec un effectif aussi faible, il n'est pas possible de considérer ces différents aspects comme significatifs pour pouvoir expliquer (motiver) une possible baisse de la fréquentation.

Pour les usagers qui déclarent une augmentation de fréquentation et qui invoquent des raisons liées aux prestations ou services offerts par la bibliothèque, le choix et la variété des collections ainsi que la qualité de l'accueil sont les raisons les plus citées (resp. 73% et 62%). On trouve ensuite la mise à disposition de nouveautés et l'horaire d'ouverture adapté aux besoins propres de la personne (resp. 54% et 41%) Mais là aussi le faible effectif sur lequel sont basés ces pourcentages ne nous permet pas de considérer ces différents aspects comme significatifs pour pouvoir expliquer (motiver) une possible augmentation de la fréquentation de la bibliothèque.

### 3.4 Raisons et motivations des visites à la bibliothèque

La raison la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle des loisirs avec 89% de mentions. Les raisons professionnelles, d'études ou de recherche viennent loin derrière avec 24% de mentions. Ces dernières raisons sont d'ailleurs plus prononcées auprès des usagers de la bibliothèque de la Cité (32%).

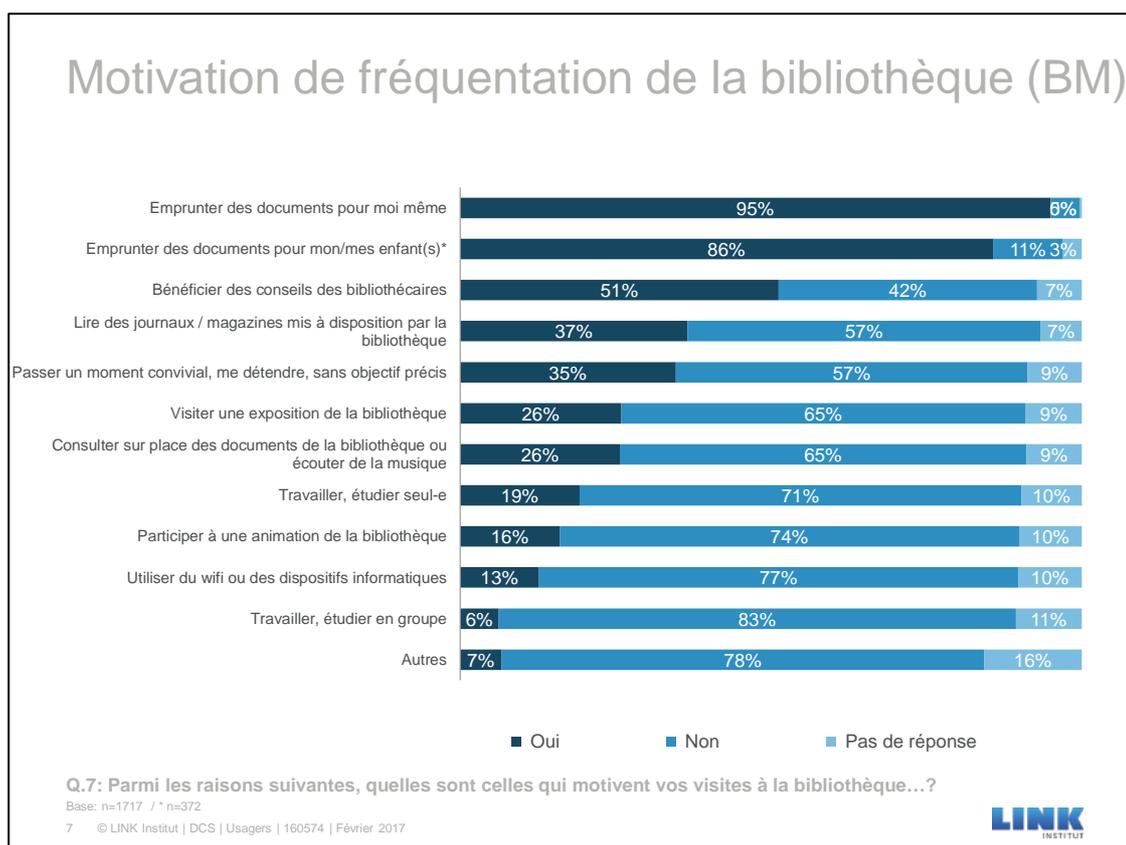


On note que les raisons liées à la profession ou aux études n'ont pas d'effet sur l'intensité de la fréquentation puisque les répondants qui citent principalement ces raisons ne viennent pas plus souvent à la bibliothèque. Par contre la raison des loisirs est plus prononcée parmi les répondants qui fréquentent la bibliothèque depuis plus longtemps (raisons des loisirs mentionnée à 95% pour ceux qui déclarent plus de 10 ans de fréquentation contre 77% pour ceux qui déclarent 2 ans et moins). On retrouve d'ailleurs les mêmes corrélations d'âge et d'activité que celles notées plus haut pour le mode de fréquentation de la bibliothèque (âge élevé et situation de retraite plus liées aux raisons des loisirs ; jeune âge et situation d'actif plus liées aux raisons de formation).

Si la raison de la fréquentation de la bibliothèque a été posée de manière globale, nous avons également demandé aux répondants d'indiquer plus précisément les différentes raisons qui motivent leurs visites à la bibliothèque. Une série de 11 motivations proches des différents types d'usages ont ainsi été proposées aux répondants pour qu'ils indiquent lesquelles correspondaient aux motivations de visite.

Les motivations les plus fortement retenues par une majorité d'usagers sont celles qui ont trait à ce que l'on peut considérer encore à l'heure actuelle comme le métier « premier » de la bibliothèque

soit l'emprunt des livres ou des documents proposés par la bibliothèque<sup>10</sup> ainsi que les conseils proposées par les bibliothécaires.



Le deuxième groupe de motivations retenues rassemble les motivations liés à l'espace convivial de la bibliothèque que l'on peut utiliser soit pour soi (consultation de documents ou de journaux) soit envers ou avec d'autres (détente ou visite d'exposition). Ces diverses raisons sont retenues par un tiers à un quart des répondants.

Enfin le troisième groupe de motivations moins fréquemment retenues a trait à l'utilisation de la bibliothèque comme lieu de travail, la participation à une animation ou l'utilisation du wifi ou de dispositifs informatiques.

Sur la base des motivations retenues par les différents usagers, on observe un certain nombre de différences entre les bibliothèques fréquentées ou en fonction des profils des usagers:

- la motivation relative à la **consultation des journaux** est plus fréquemment retenue par les usagers des bibliothèques des Eaux-vives et de Saint-Jean. C'est aussi globalement une motivation plus fréquemment évoquée par des usagers masculins, plus âgés et fréquentant la bibliothèque depuis plusieurs années ou le plus assidument ;

<sup>10</sup> La motivation « Emprunter des documents pour mon/mes enfant(s) » a été proposée uniquement aux personnes ayant déclaré avoir des enfants, soit n=372.

- la motivation visant à bénéficier des **conseils des bibliothécaires** est moins fortement évoquée par les usagers de la bibliothèque de la Cité comparativement à toutes les autres bibliothèques municipales. C'est cependant une motivation plus prononcées auprès des femmes, des usagers plus âgés ou fréquentant plus assidument la bibliothèque ;
- les motivations relatives à la **consultation de documents**, au **travail seul ou en groupe** ainsi que **l'utilisation du wifi ou de dispositifs informatiques** sont plus souvent retenues par les usagers les plus jeunes ou ceux en formation ;
- la **participation à une animation** est plus fréquemment évoquée comme motivation de fréquentation de la bibliothèque par les usagers de la bibliothèque de Saint-Jean et par des femmes ayant des enfants ;
- c'est dans les bibliothèques de Saint-Jean et de la Cité que la **visite d'une exposition**<sup>11</sup> est le plus souvent citée comme motivation de fréquentation tout comme auprès des usagers les plus âgés ou fréquentant plus assidument la bibliothèque ;
- la motivation d'un **lieu convivial** et de détente est plus fréquemment évoquée par les usagers des bibliothèques de Saint Jean, des Pâquis et de la Jonction. On constate aussi une plus forte mention de cette motivation auprès des personnes avec enfants, des usagers de nationalité étrangère ou de ceux fréquentant plus assidument la bibliothèque.

### 3.5 Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque

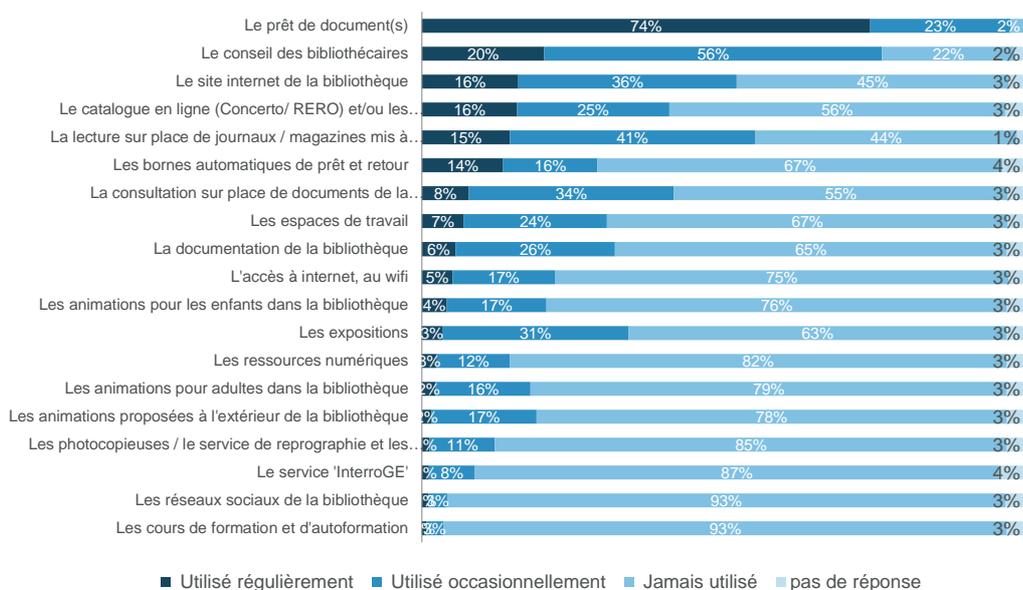
Afin de connaître les usages et les pratiques liées à la fréquentation de la bibliothèque, il a été demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils utilisaient les différentes prestations et services offerts par la bibliothèque lors de leurs visites. C'est ainsi une liste de divers services et prestations qui a été proposée directement aux usagers afin qu'ils indiquent dans quelle mesure chacune de ces prestations était utilisée de manière régulière, occasionnellement ou jamais.

En écho aux motivations de fréquentation décrites plus haut, c'est logiquement le prêt de documents qui domine les prestations proposées et qui est ainsi le plus fortement cité par les usagers avec 74% d'entre eux qui déclarent l'utiliser régulièrement et 24% de manière occasionnelle.

---

<sup>11</sup> Ce sont aussi dans ces bibliothèques que des expositions sont proposées (cf. chapitre Etat des lieux).

## Utilisation des prestations et services de la bibliothèque (BM)



**Q.10: Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles qui motivent vos visites à la bibliothèque...?**

Base: n=1717

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

Les deux autres prestations qui sont également utilisées régulièrement ou occasionnellement par une majorité de répondants sont les conseils des bibliothécaires (20% d'utilisateur régulier et 56% d'usage occasionnel) et la lecture de journaux ou de magazines mis à disposition par la bibliothèque (15% d'utilisateur régulier et 41% d'usage occasionnel).

Pour faire pendant aux prestations des bibliothécaires (conseils, prêt, etc.), on note qu'une majorité d'utilisateurs utilisent de manière régulière ou occasionnelle le site internet de la bibliothèque (52%) alors que le catalogue en ligne ou les bornes automatiques de prêt et retour sont moins utilisées (resp. 41% et 30% d'utilisation régulière ou occasionnelle). Clairement plus marginale est l'utilisation d'InterroGE puisque 87% des usagers déclarent ne pas l'utiliser.

Si l'on s'intéresse aux dimensions de la bibliothèque comme espace de travail, un tiers des usagers l'utilise régulièrement en tant que tel et seul un cinquième utilise plus ou moins régulièrement le wifi et les dispositifs informatiques.

Du point de vue des activités proposées par la bibliothèque telles que les expositions ou les animations, un tiers d'utilisateurs ont déclaré avoir « utilisé » plutôt occasionnellement les expositions et environ un cinquième a occasionnellement pris part aux animations (adultes ou enfants).

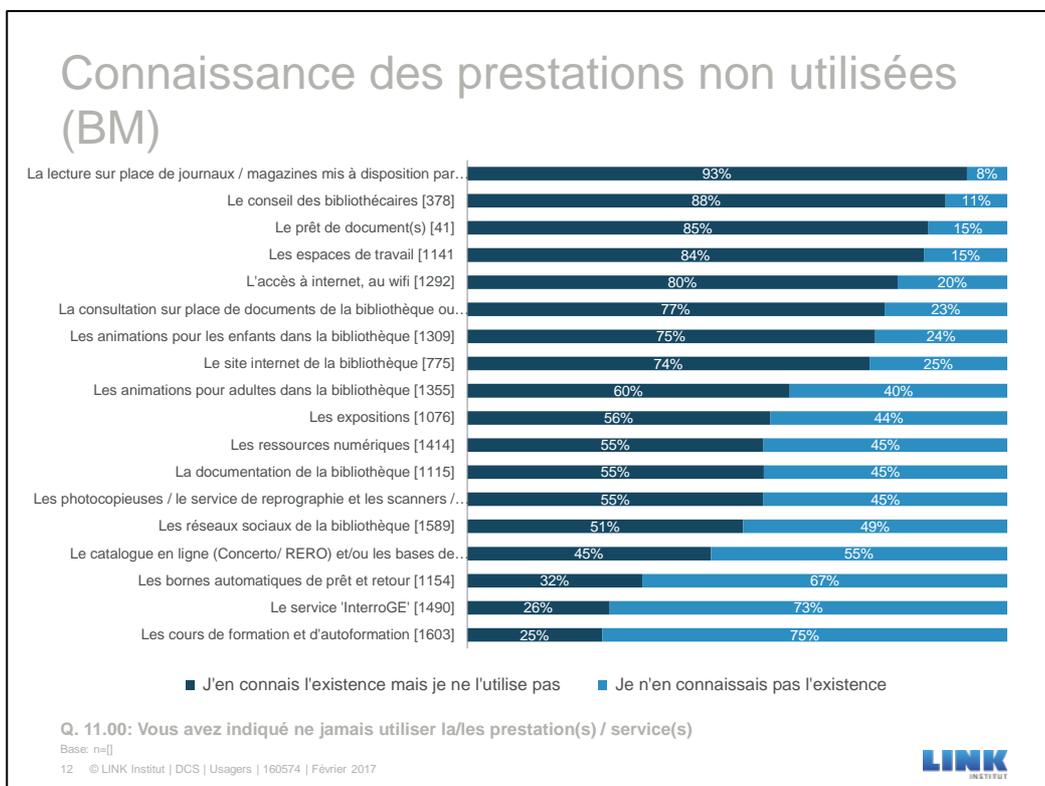
Enfin parmi les prestations très marginalement utilisés on trouve les réseaux sociaux de la bibliothèque et les cours de formation et d'autoformation avec un taux de non utilisateurs très élevé (93%).

En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différents services et prestations :

- La consultation de journaux est plus fortement utilisée par les personnes plus âgées, qui visitent plus fréquemment la bibliothèque et par les usagers de la bibliothèque de Saint-Jean ;
- Les espaces de travail tout comme l'accès à internet ou au Wifi, la consultation du site internet ou des réseaux sociaux de la bibliothèque sont plus fortement utilisés par les personnes les plus jeunes, se déclarant en formation ou par les usagers de la bibliothèque de la Cité ;
- Les conseils des bibliothécaires sont plus fortement utilisés par les femmes, les usagers les plus âgés, les personnes qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ou les usagers des bibliothèques des Eaux-Vives ou de la Jonction ;
- Les animations ou expositions mises en place par la bibliothèque sont moins utilisés par les usagers les plus jeunes alors que les usagers qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ou qui ont des enfants déclarent à l'inverse les utiliser plus souvent. Les animations sont moins utilisées par les usagers des bibliothèques de la Cité et de la Servette alors que les expositions sont plus souvent utilisées par les usagers des bibliothèques de la Cité et de Saint-Jean ;
- L'utilisation des bornes de prêt et de retour est plus fréquemment utilisée par les usagers des bibliothèques de la Cité et des Pâquis puisque ce sont aussi dans ces bibliothèques que des bornes existent (cf. chapitre Etat des lieux);
- L'utilisation du catalogue en ligne est plus le fait des jeunes usagers, des personnes en formation et des usagers de la bibliothèque de la Cité avec une utilisation régulière plus prononcée.

A l'ensemble des personnes qui ont déclaré ne pas avoir utilisé tel ou tel service ou prestation, il a été demandé si cette utilisation résultait d'un choix délibéré (connaissance du service proposé mais non utilisation) ou du fait que la personne n'en connaissait pas l'existence dans la bibliothèque fréquentée (méconnaissance de l'offre).

Pour trois des services et prestations évalués, la non utilisation résulte fortement d'une non connaissance du service proposé. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser les cours de formation et d'autoformation et le service InterroGE parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec respectivement 75% et 73% de mentions.



Les différentes prestations qui concernent des animations mises sur pied par la bibliothèque comme des expositions ou des animations extérieures ne sont pas connues par 40% à 50% des non utilisateurs. C'est aussi le cas de services liés à la technologie numérique comme les ressources numériques, le catalogue en ligne ou la présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux puisque là aussi environ la moitié des non utilisateurs (45% à 54%) déclarent ne pas les utiliser étant donné qu'ils en ignoraient l'existence.

Enfin les services de mise à disposition de documentation de la bibliothèque ou de machines destinées à la reproduction de documents (photocopies, scanners) sont également méconnus, par environ 45% des non utilisateurs.

En matière de profils et d'usagers spécifiques, peu de relations significatives peuvent être mises en évidence par rapport à la non connaissance de ces différents services et prestations. On constate que les animations ne sont pas utilisées parce que pas connues bien plus fortement auprès des jeunes et des personnes qui fréquentent la bibliothèque de manière moins fréquente ou depuis moins longtemps. Il en est de même avec certaines prestations plus techniques visant à offrir des services numériques qui ne sont pas connues parmi les usagers les plus âgés.

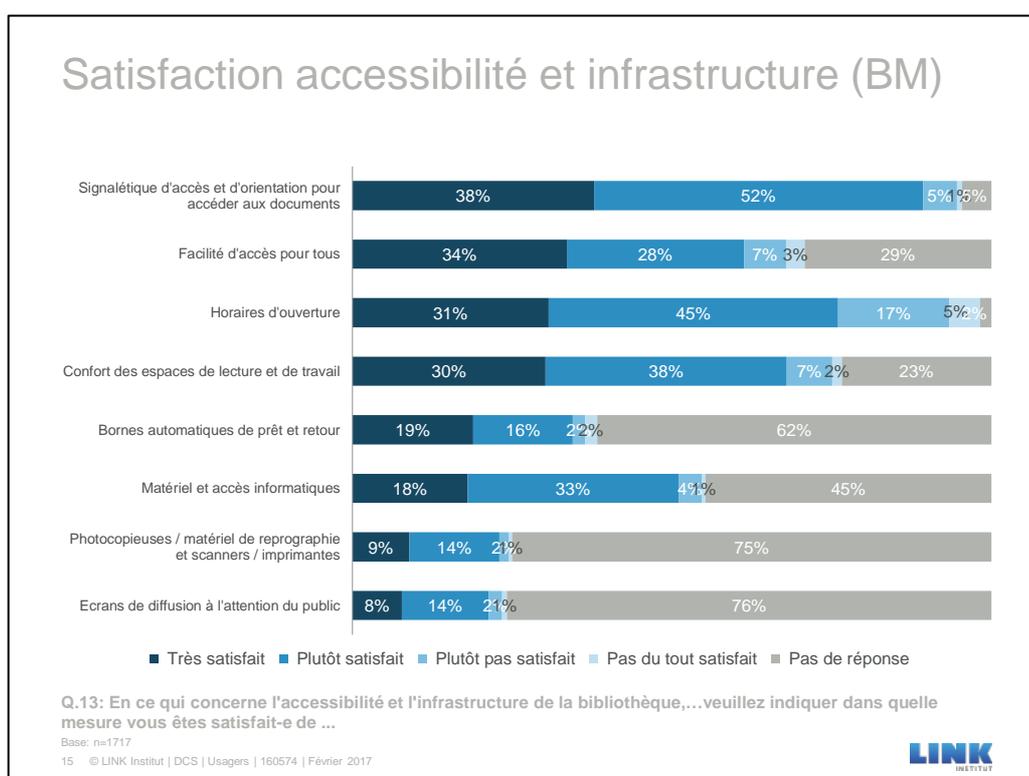
Cependant on peut considérer que la réduction de cette méconnaissance auprès de certains publics ne garantirait pas une plus forte consommation de ces différents services ou prestations. En effet, il semble que cette méconnaissance est plus liée au désintérêt ou à la non recherche par l'utilisateur de tel ou tel type de prestation. Par exemple, les jeunes qui déclarent plus fortement ne pas connaître les différents types d'activités liées aux animations ou expositions mises en place par la bibliothèque risquent de ne pas être des utilisateurs de ce type de prestations une fois mieux connues car ils apparaissent comme ayant avant tout un usage très « utilitaire » de la bibliothèque qui demeure centré sur leurs besoins de formation.

### 3.6 Satisfaction

#### 3.6.1 Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure

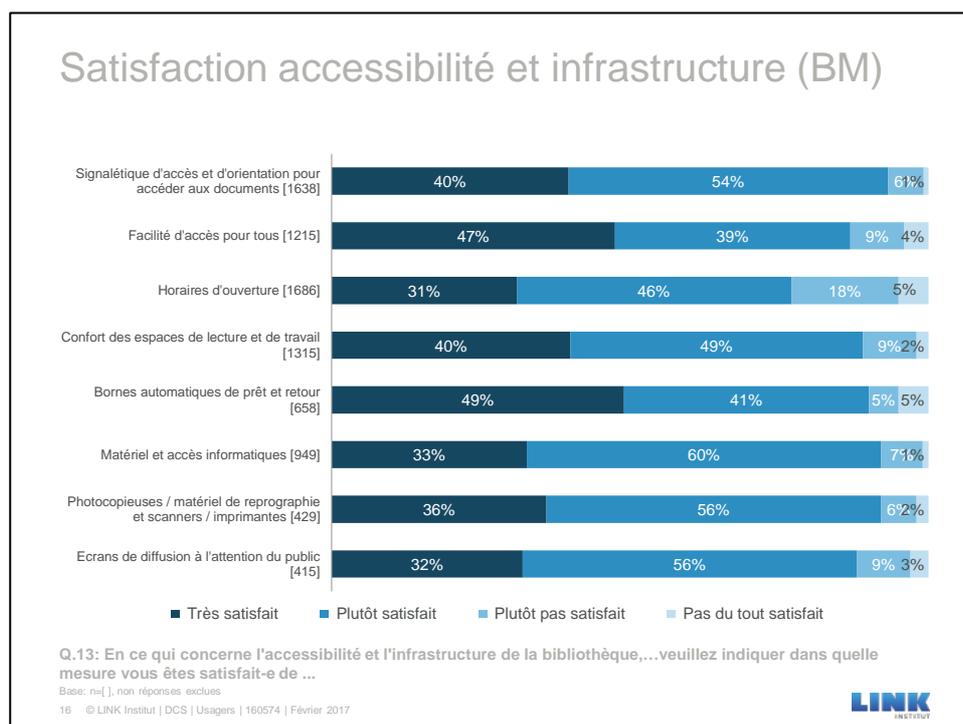
Différents aspects concernant l'accessibilité et l'infrastructure de la bibliothèque ont été soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction à cet égard.

Dans un premier temps on peut noter qu'une forte proportion de répondants n'a pas répondu à un certain nombre d'aspects soumis à leur évaluation. Il s'agit principalement de tous les aspects de mise à disposition de moyens ou matériel technique comme le matériel informatique (45%), les bornes retour (62%), le matériel de reproduction ou d'impression (75%) ou les écrans de diffusion (75%). On note que ces proportions sont plus prononcées auprès des personnes les plus âgées (retraités) ou des femmes en écho à des relations déjà mises en évidence dans les questions traitant de l'utilisation de ces services ou prestations dans la bibliothèque. Ces personnes ne portent ainsi pas d'évaluation sur des prestations qu'ils n'utilisent pas. Cela est également le cas pour les bornes retour puisque cette prestation n'est pas proposée dans la plupart des bibliothèques et n'est donc pas évaluée en matière de satisfaction (présente dans la bibliothèque de la Cité, elle est évaluée par 81% de ses usagers).



Dans un deuxième temps, nous avons porté l'analyse de ce degré de satisfaction sur les seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 6% et 13%. Ces faibles effectifs ne nous

permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. Seul l'aspect des horaires d'ouverture, qui atteint un taux d'insatisfaction plus élevé avec 381 usagers qui portent donc une évaluation négative, permet une analyse plus approfondie.

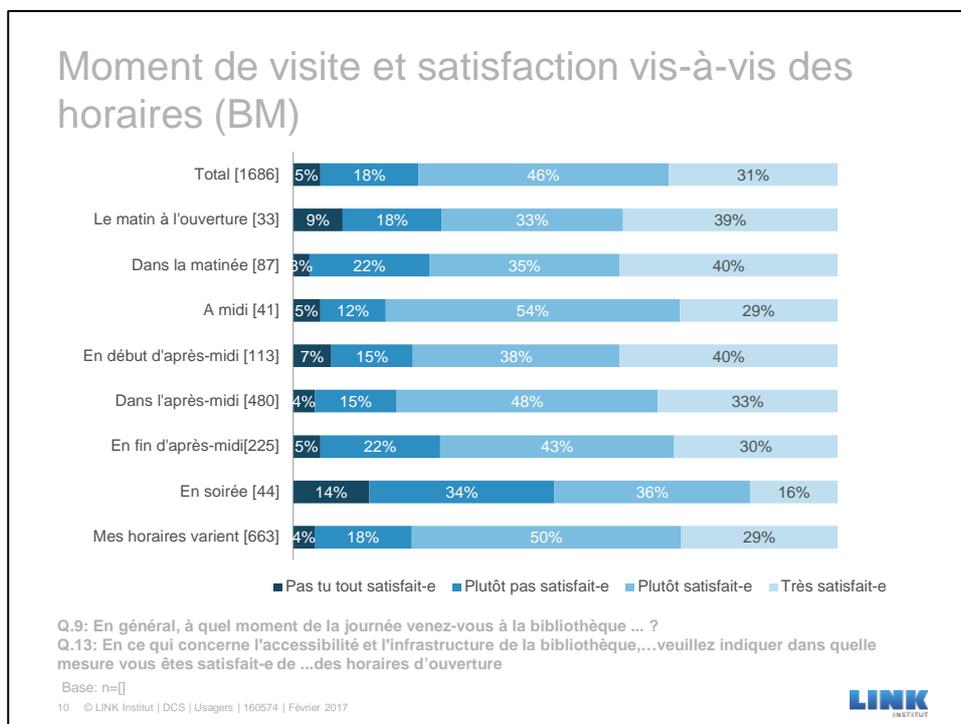


### 3.6.2 Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture

Globalement l'horaire d'ouverture des bibliothèques municipales convient aux usagers puisque 76% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (31% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits). C'est parmi les personnes les plus âgées (plus de 60 ans), les retraités et les usagers de la bibliothèque de la Cité que la proportion des très satisfaits est la plus forte (resp. 42%, 44% et 37%).

A l'inverse la proportion de personnes se déclarant plutôt pas ou pas du tout satisfaites est plus marquée auprès des personnes âgées entre 31 et 40 ans, de formation supérieure ou de nationalité étrangère (resp. 32% et 27%). C'est également dans les bibliothèques des Eaux-Vives ou de la Servette que cette proportion est plus prononcée.

Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite de l'utilisateur puisqu'on n'observe pas une proportion plus marquée de personnes insatisfaites en fonction d'un horaire de visite déterminé (excepté pour les personnes déclarant visiter la bibliothèque en soirée mais le faible effectif qui les concerne nous conduit à devoir considérer ce chiffre avec prudence).



Afin d'évaluer plus précisément le jugement porté sur les horaires d'ouverture, la question sur les éventuelles raisons de l'insatisfaction vis-à-vis des horaires a été posée à un ensemble plus large d'utilisateurs soit à tous ceux qui ne s'étaient pas déclarés « très satisfaits » de cet aspect.

La raison d'insatisfaction principale évoquée par ces 1159 utilisateurs des bibliothèques municipales (67% de l'ensemble des utilisateurs interrogés) est ainsi le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi avec 39% de mentions. Cette proportion est plus marquée parmi les utilisateurs de la bibliothèque de la Cité (52%), parmi les jeunes de 18 à 30 ans (50%) ou ceux qui fréquentent la bibliothèque avant tout pour des raisons professionnelles ou de formation (46%).

## Raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture (BM)



Q.14: Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas très satisfait-e des horaires d'ouverture ?

Base: n=1159 / Réponses multiples

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

Les autres raisons d'insatisfaction relatives au fait que 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 sont toutes citées par environ un quart de ces répondants considérés comme non satisfaits des horaires. En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différentes raisons :

- presque toutes ces restrictions d'horaires (avec un accent plus marqué pour la fermeture du soir) sont plus fortement citées par les usagers de 18 à 30 ans comparativement aux autres tranches d'âge. Comme nous retrouvons la même relation pour les personnes se déclarant en formation, on peut considérer que le public des étudiants serait clairement en faveur d'horaires d'ouverture plus larges durant la journée ou en période de vacances ;
- les usagers de la bibliothèque des Pâquis retiennent aussi de manière plus prononcée ces diverses raisons avec un accent plus marqué sur le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir (39%) ou a des horaires trop restreints en période de vacances (26%).

Deux autres raisons plus marginalement retenues par environ un cinquième de ces usagers, considérés comme insatisfaits, ont trait au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi ou le dimanche. Pour cette dernière raison, la proportion est plus prononcée auprès des usagers des bibliothèques de la Cité ou des Pâquis (resp. 22% et 24%).

Dans la raison « Autre », sélectionnée par 18% des usagers « insatisfaits », on retrouve l'ensemble des raisons qui avaient été proposées mais soit les avis regroupent des raisons entre elles, soit ils expriment des critiques ou des souhaits plus spécifiques (ex. « la bibliothèque ferme trop tôt le mardi soir », « la bibliothèque devrait ouvrir plus tôt le mercredi après-midi », etc.). D'autres usagers indiquent qu'ils n'ont pas à retenir telle ou telle raison étant donné qu'ils se sont

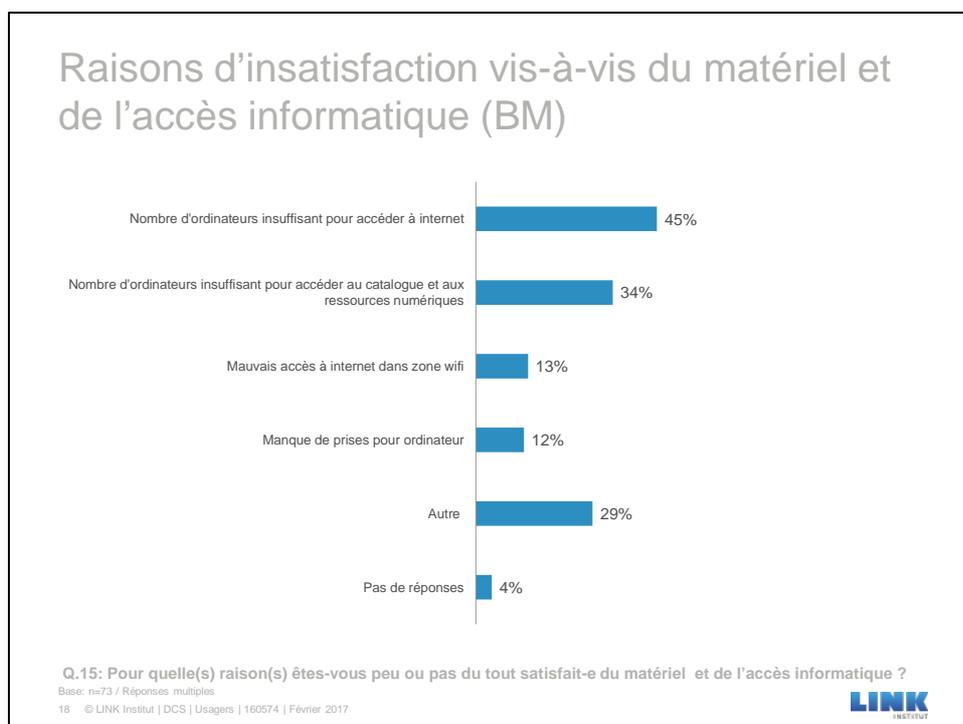
déclarés « plutôt satisfaits » ou indiquent qu'ils s'adaptent aux horaires. Ainsi ces raisons « autres » ne rendent pas compte d'autres raisons que celles proposées aux usagers.

Si l'on restreint l'analyse des raisons évoquées aux usagers qui se sont montrés le plus insatisfaits vis-à-vis des horaires, soit les 381 personnes s'étant déclarées plutôt pas ou pas du tout satisfaites, le classement des raisons évoquées est identique mais avec une mention supérieure d'environ 10% pour chacune des raisons retenues.

Au vu de ces différents résultats, on pourra encore noter que le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ou les raisons de satisfaction ou d'insatisfaction retenues par les usagers ne sont pas associées à des modalités de fréquentation. Ainsi que l'on vienne souvent ou non à la bibliothèque ou que l'on fréquente la bibliothèque depuis plus ou moins longtemps n'a pas d'effet ou d'influence sur l'opinion que l'on porte sur les horaires d'ouverture.

### 3.6.3 Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique

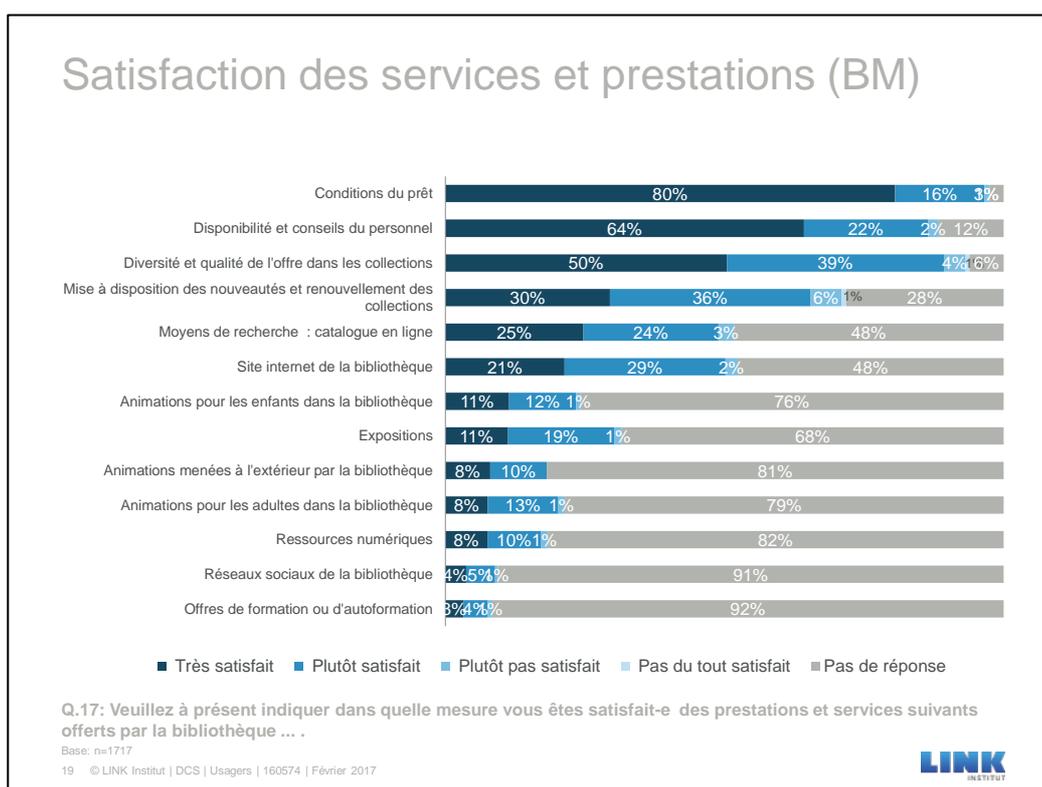
Pour évaluer plus précisément les raisons de l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de la mise à disposition du matériel et de l'accès informatique, un certain nombre de raisons ont été proposées aux usagers qui s'étaient déclarés plutôt insatisfaits ou pas du tout satisfaits vis-à-vis de cet aspect. Comme la proportion de ces personnes insatisfaites est relativement faible et porte sur un total de 73 personnes, aucune relation significative ne peut être mise en avant. Les raisons les plus fréquemment retenues par les usagers ont concerné le nombre d'ordinateurs mis à disposition pour accéder à internet ou aux ressources numériques.



### 3.6.4 Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque

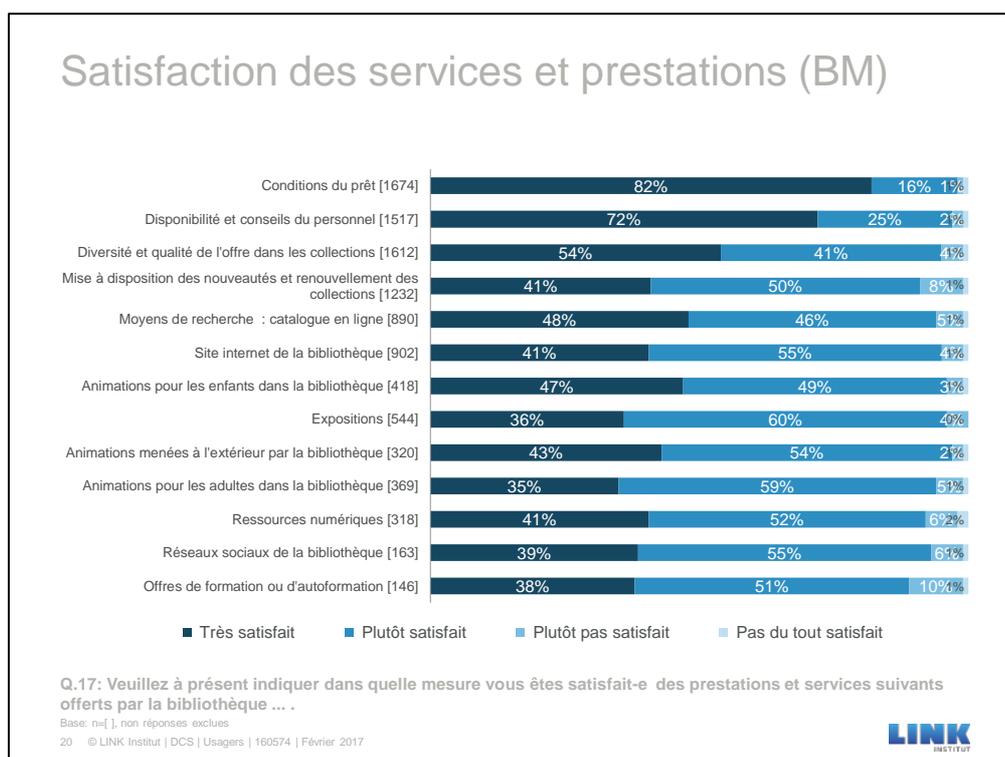
D'autres aspects concernant les prestations et services offerts par la bibliothèque ont été également soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction.

Comme pour la satisfaction portée sur l'accessibilité et l'infrastructure, une proportion importante de répondants n'a pas répondu à un certain nombre d'aspects soumis à leur évaluation. Il s'agit principalement des animations mises en place par les bibliothèques, de la présence sur les réseaux sociaux et de la mise à disposition des ressources numériques ou encore de l'offre de formation ou d'auto formation. Ce sont entre 65% et 92% des répondants qui n'ont pas souhaité déclarer leur degré de satisfaction vis-à-vis de ces différents aspects. Comme pour les aspects d'accessibilité ou d'infrastructure, cette proportion de non réponse est un indicateur indirect de la méconnaissance ou du désintérêt (non utilisation) que les usagers portent sur ces différents services ou prestations et se déclarent ainsi pas à même de les évaluer.



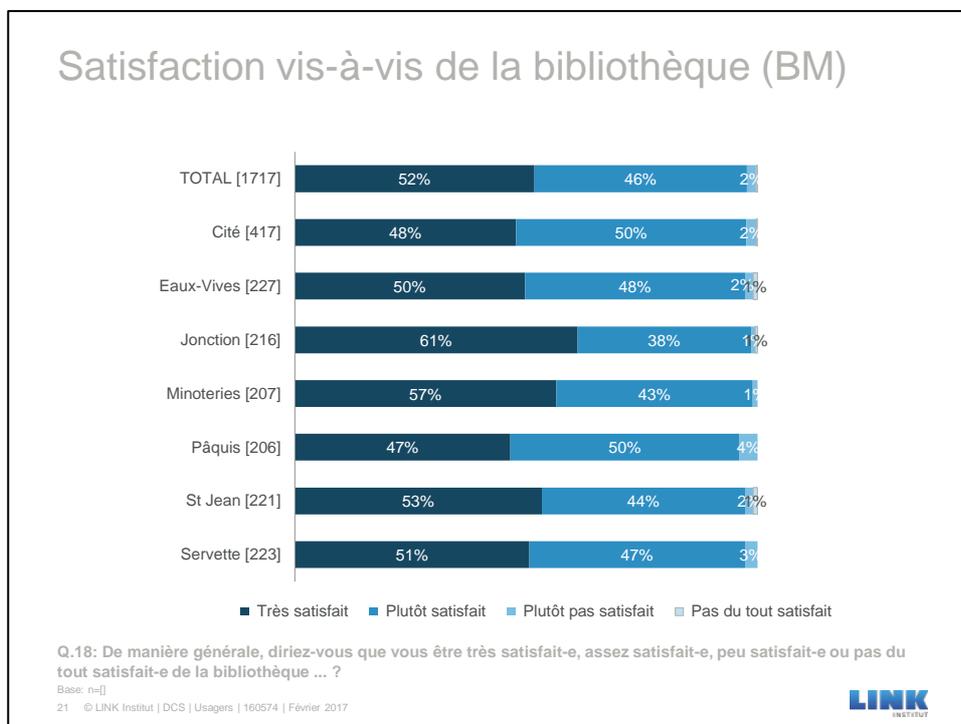
L'analyse du niveau de satisfaction sur les seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects démontre un degré de satisfaction élevé sur l'ensemble de ces prestations. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 3% et 11%. Ces faibles effectifs ne nous permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. On peut cependant constater que les aspects que nous avons précédemment regroupés autour de ce que nous appelons le « cœur de métier » ou la

« fonction première » de la bibliothèque, soit le service de prêt, la disponibilité du personnel et la variété de l'offre de documents obtiennent les taux de forte satisfaction les plus élevés.



### 3.6.5 Satisfaction globale

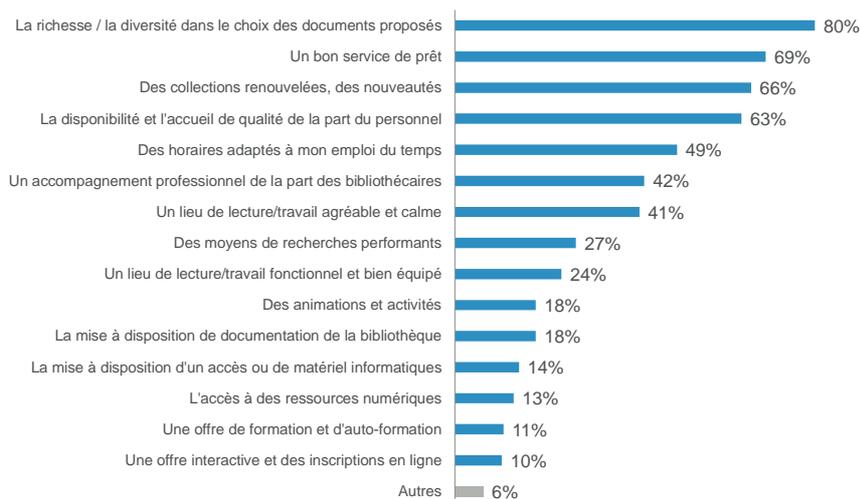
98% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (52% de très satisfaits). Plus les usagers visitent la bibliothèque ou la fréquentent depuis longtemps plus ce taux de forte satisfaction est élevé. Ce sont aussi les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux de la bibliothèque de la Jonction qui affirment une forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.



### 3.7 Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques municipales

Afin de connaître les attentes des usagers à l'égard de la bibliothèque, il leur a été demandé de sélectionner leur(s) principale(s) attentes parmi une liste exhaustive qui couvrait de multiples aspects de prestations et de services proposés par la bibliothèque. Globalement les attentes qui ont rassemblé le plus de choix tiennent à des aspects qui sont le « cœur de métier » de la bibliothèque. L'éventail du choix des documents proposés est ainsi l'aspect qui a été retenu par une forte majorité d'usagers (80%) auquel on peut ajouter également le renouvellement de ce choix (mise à disposition de nouveautés) avec 66% de mentions. Le bon service du prêt et ceux qui en ont la charge, exprimé au travers des aspects de disponibilité et d'accueil de qualité de la part du personnel, sont aussi deux éléments retenus par une majorité d'usagers (resp. 69% et 60%).

## 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

Dans la suite du classement des attentes, trois autres aspects sont cités par un peu moins de la majorité des usagers. On trouve tout d'abord l'attente à ce que les horaires soient adaptés à la personne (49%) puis à nouveau un aspect lié aux bibliothécaires insistant sur l'accompagnement professionnel (44%) et le fait que la bibliothèque soit un lieu de lecture/travail agréable et calme. Si nous pouvons encore considérer deux de ces attentes comme deux aspects de base de ce qui définit une bibliothèque soit la compétence de conseil et la spécificité d'un lieu dédié à la lecture et donc au calme, le troisième aspect d'un horaire plus adapté à la personne met en avant une demande plus fortement liée aux besoins individuels de l'utilisateur soit la prise en compte de son propre temps et non le temps de la bibliothèque.

Pour les autres attentes retenues par un quart et moins des usagers, la plupart ont trait à des moyens techniques liés à l'utilisation de la bibliothèque (ressources numériques, matériel informatique, accès en ligne). Enfin des animations ou activités mises en place par la bibliothèque est une attente qui est retenue par moins d'un cinquième des usagers interrogés.

Nous pouvons tout d'abord constater que la hiérarchie de ces attentes demeure identique quels que soient les profils ou les caractéristiques des usagers. L'ordre des préférences est ainsi très stable même si quelques variations sont observées. Nous pouvons ainsi relever quelques relations différenciées entre les profils des usagers et ces différentes attentes :

- Par rapport aux attentes retenues par les autres usagers des bibliothèques municipales, les usagers de la bibliothèque de la Cité mettent plus fortement en avant des attentes vis-à-vis du lieu (47% pour un lieu agréable et 31% pour un lieu fonctionnel) et les moyens techniques

(40% pour des moyens de recherche performants et 19% pour l'accès aux ressources numériques).

- L'attente concernant des animations et des activités ou relative à un lieu calme et agréable est plus souvent sélectionnée par les usagers de la bibliothèque des Pâquis (resp. 26% et 49%). L'attente concernant des animations et des activités est aussi plus prononcée parmi les femmes, âgées de 30 à 50 ans, actives et ayant des enfants.
- Plus les usagers fréquentent souvent la bibliothèque ou depuis plus longtemps, plus ils expriment des attentes relatives au renouvellement des collections ou aux qualités du personnel (disponibilité et accueil, accompagnement professionnel). Ce sont aussi des attentes plus prononcées parmi les usagers les plus âgés (retraités).
- Les jeunes et plus spécifiquement ceux qui fréquentent la bibliothèque pour des raisons de formation ont choisi de manière plus marquée des attentes relatives à un lieu de lecture/travail agréable et à la mise à disposition d'un accès ou de matériel informatique.

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture et exprimée en tant qu'« horaires adaptés à l'emploi du temps de la personne », c'est une attente retenue comme attente principale par environ la moitié des usagers interrogés (49%) ce qui la place plutôt dans le haut du classement des attentes proposées. Il y a peu de différenciation en fonction des différents profils d'usagers. On peut cependant noter que l'attente relative à un horaire plus adapté est plus prononcée auprès d'usagers actifs, de personnes âgés de 30 à 50 ans ou qui font état d'une formation supérieure (resp. 58%, ~59% et 54%).

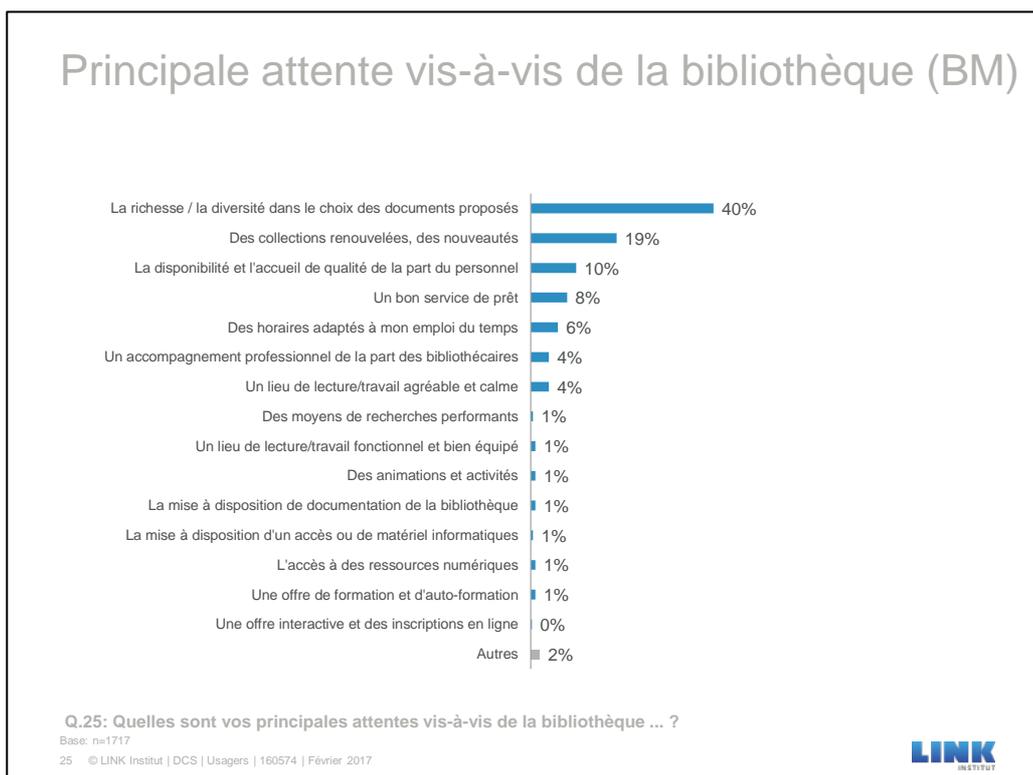
La question sur les principales attentes vis-à-vis d'une bibliothèque laissait aux répondants la possibilité de sélectionner toutes les attentes qui leur correspondaient parmi les diverses attentes proposées. La grande majorité d'entre eux ont ainsi sélectionné plusieurs attentes qu'ils considéraient ainsi comme principales (7% pour une seule attente, 8% pour 2 attentes, 37% pour 3 à 5 attentes et 46% pour cinq et plus).

Afin de mesurer plus précisément la notion d'attente principale du point de vue de l'utilisateur, il a été demandé aux personnes qui avaient mentionné plusieurs attentes principales, celle qui finalement leur importait le plus parmi toutes celles qu'ils avaient mentionnées.

Le tableau suivant illustre le résultat à cette question d'arbitrage et démontre clairement que :

- quatre attentes qui sont selon nous le « cœur de métier » ou la « fonction première » de la bibliothèque occupent nettement le haut du classement totalisant plus de 77% des mentions. Les aspects ayant trait à la variété et au renouvellement du « catalogue » de la bibliothèque (ouvrages et documents) sont clairement les deux plus fortes attentes des usagers ;
- le classement de ces attentes sur une base exclusive est quasi identique à celui ou toutes les attentes pouvaient être retenues par le répondant ;
- les quatre attentes principales correspondant à ce que nous définissons comme « cœur de métier » de la bibliothèque sont équivalentes aux prestations ou services qui sont jugés ou considérés avec le plus haut degré de satisfaction ;

- « mis en concurrence » avec ces aspects de base, les services relevant de prestations plus techniques ou les offres propres de la bibliothèque comme la mise sur pied d'activités et d'animations, le développement d'une offre de formation ou la documentation de la bibliothèque sont très clairement marginalisées comme attentes du point de vue des usagers.

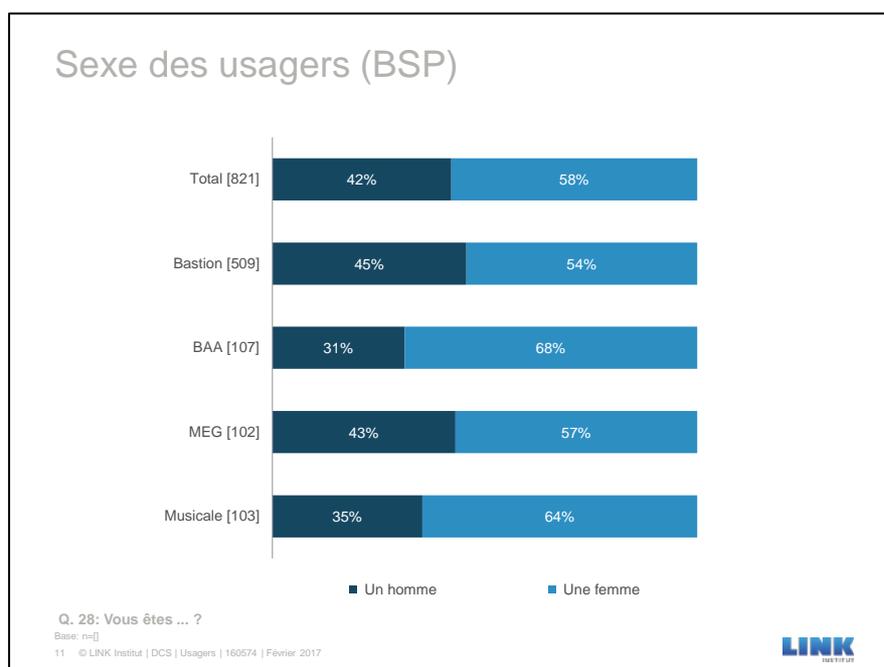


Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture, lorsque l'utilisateur est amené à se prononcer de manière exclusive sur son attente principale, cet aspect d'un horaire plus adapté n'est retenu comme attente principale que par 6% des usagers. Ce faible nombre de personnes (n=106) ne nous permet pas de relever de relations significatives par rapport aux caractéristiques des répondants.

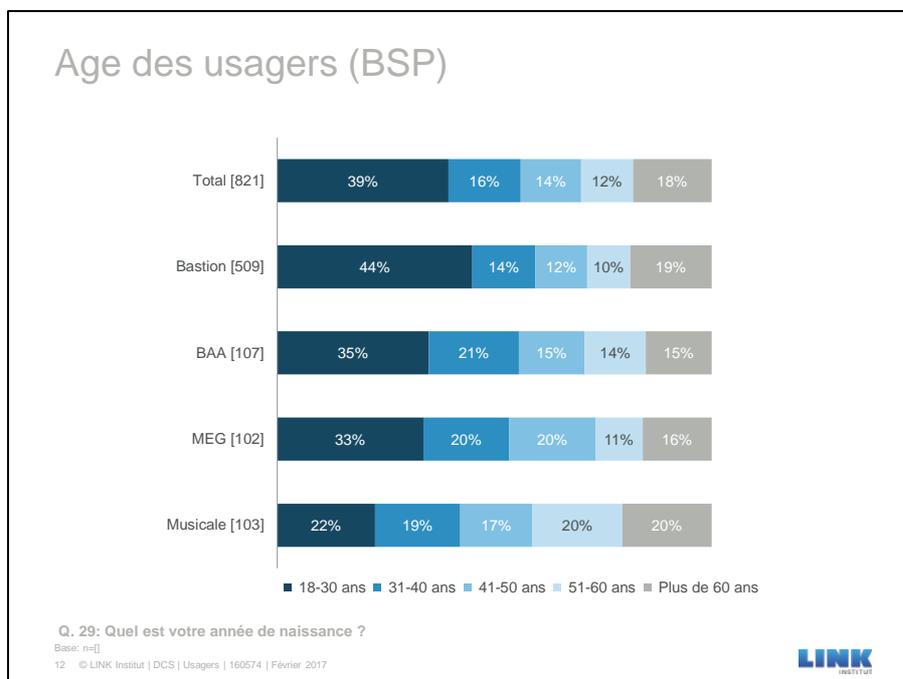
## 4 Résultats concernant les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales

### 4.1 Caractéristiques des usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (BSP)

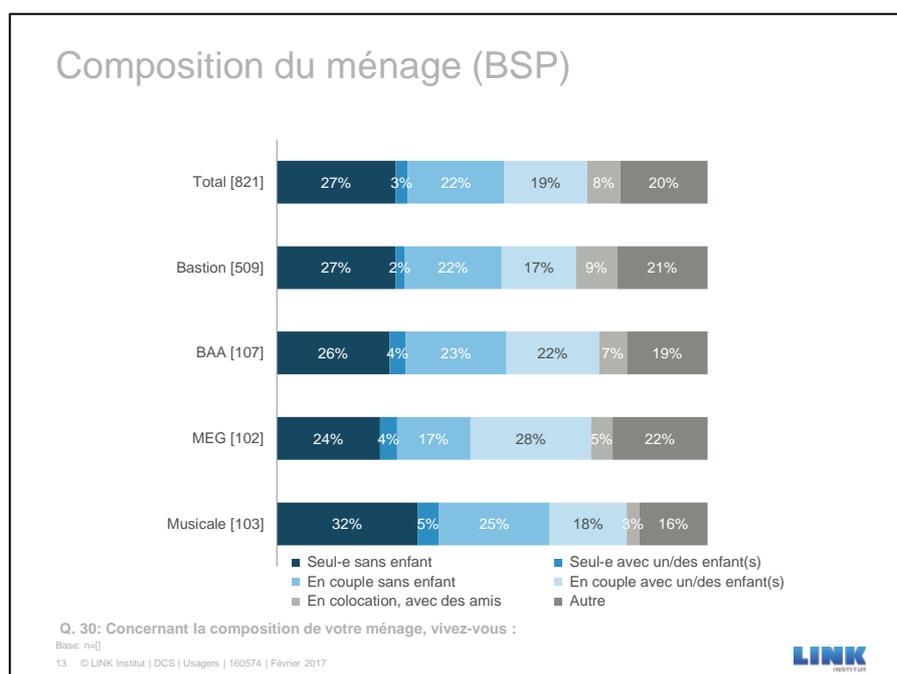
Les usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales (sous l'appellation BSP dans la suite du chapitre) se caractérisent par une population majoritairement féminine (58%) et plus prononcée pour la bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA) ou de la Musicale (resp. 68% et 64%).



Comparativement aux bibliothèques municipales, 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%). Seule la bibliothèque de la Musicale présente une moyenne d'âge un peu plus élevée (41% d'utilisateurs de moins de 40 ans).

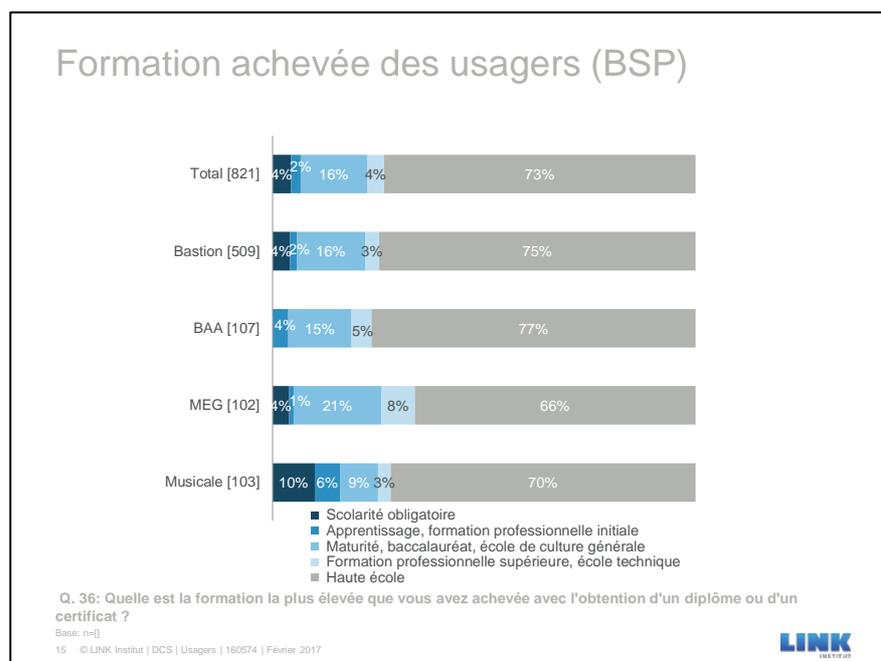


Globalement, un peu moins de la moitié des usagers qui fréquentent les BSP sont des personnes vivant seules ou des personnes en formation vivant chez leurs parents (qui se sont classées sous la catégorie « autres »). La proportion d'usagers vivant dans des ménages avec enfants (familles) est d'environ un cinquième et est plus prononcée (32%) parmi les usagers de la bibliothèque du Musée d'ethnographie (MEG).

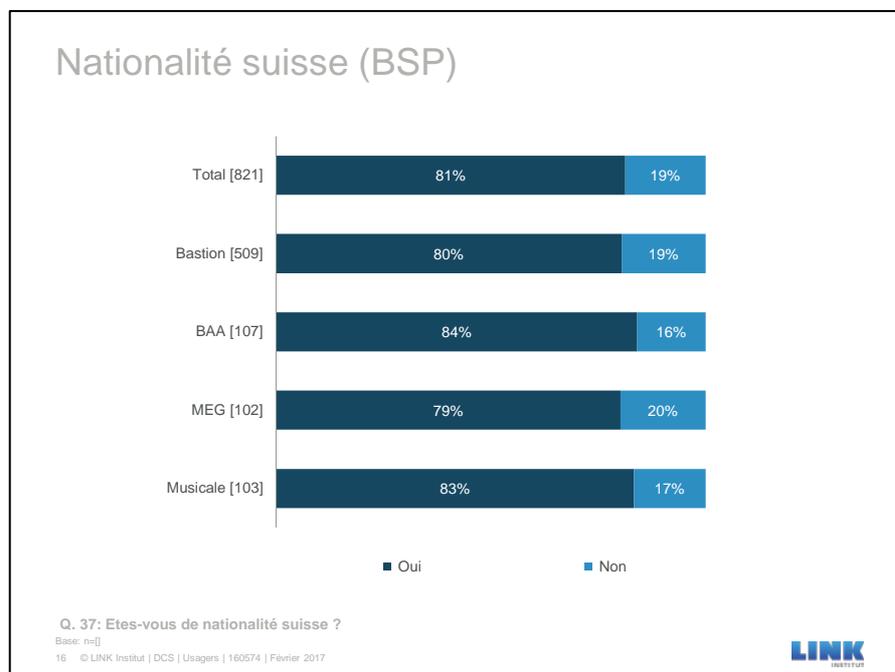


Concernant le statut d'activité professionnelle, la population des usagers se répartit principalement entre 39% d'actifs professionnellement (temps plein et temps partiel), 36% de personnes en formation et 13% de retraités. La proportion de ces deux derniers statuts est ainsi l'inverse de ce qui est observé pour la population d'usagers des bibliothèques municipales et corrobore l'observation d'une moyenne d'âge plus basse pour le public des BSP. La bibliothèque la Musicale présente un taux de personnes en formation plus faible que les autres bibliothèques BSP (23%).

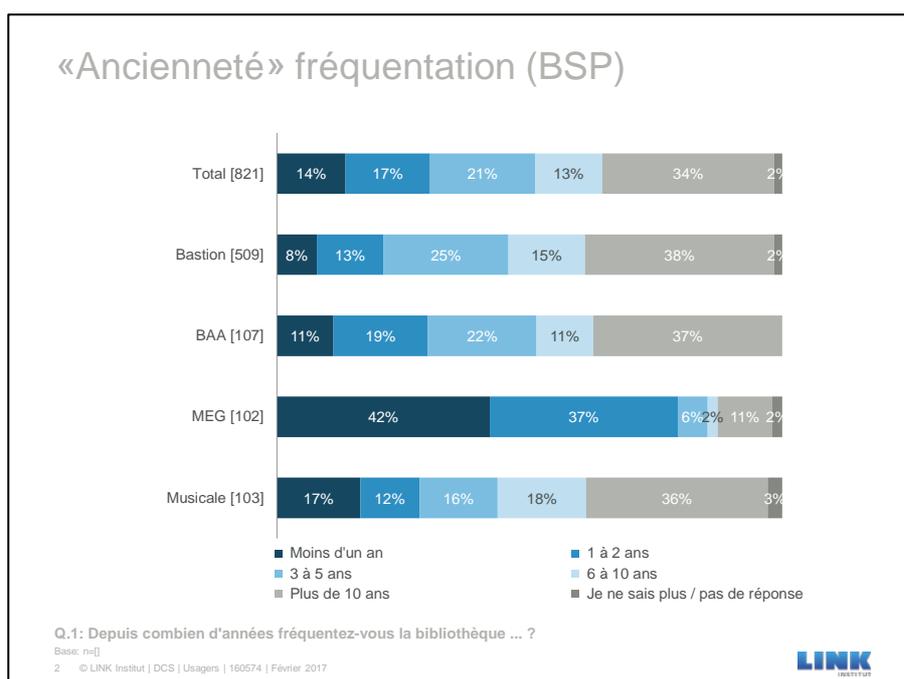
En matière de formation achevée, plus de 70% des usagers des BSP déclarent une formation de type universitaire ou haute école avec une proportion plus faible notée dans la bibliothèque du MEG (66%).



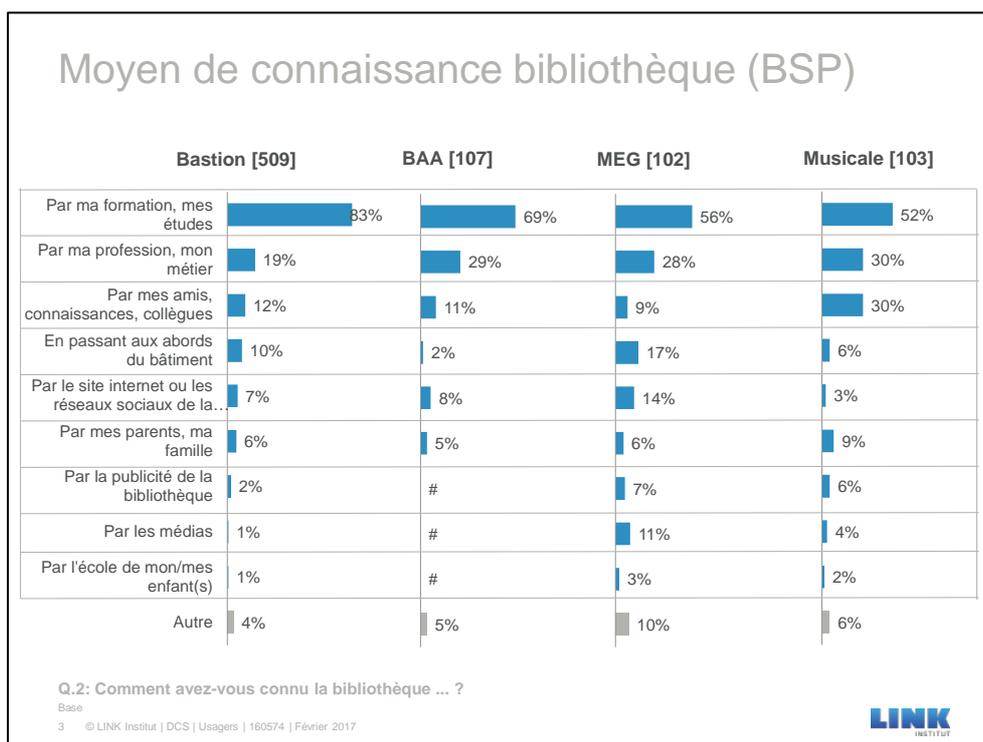
Concernant la nationalité des usagers, 81% des usagers se déclarent de nationalité suisse et cette proportion est semblable dans les différentes bibliothèques BSP.



L'ancienneté de fréquentation est moins prononcée dans les bibliothèques BSP par rapport à ce qui a pu être constaté pour les bibliothèques municipales. Ainsi les usagers fréquentant ces bibliothèques depuis plus de 10 ans ne représentent « que » 34 % de l'ensemble des usagers. Pour la bibliothèque du MEG, ce taux est bien plus faible avec une très forte proportion d'usagers fréquentant la bibliothèque depuis récemment (79% depuis 2 ans et moins) ce qui peut s'expliquer par la réouverture du nouveau bâtiment du MEG qui s'est déroulée en octobre 2014.



A la question de savoir comment les usagers ont connu leur bibliothèque, c'est avant tout par la formation (études) et la profession exercée que l'utilisateur a connu la bibliothèque fréquentée. La raison de la formation est plus fortement citée par les usagers de la bibliothèque des Bastions (83%) et indique ainsi qu'une majorité de personnes, qui n'étaient plus en formation au moment de l'enquête (cf. la composition de l'âge ou de la situation professionnelle) continue de fréquenter cette bibliothèque qu'ils ont connue au travers de leur parcours de formation.



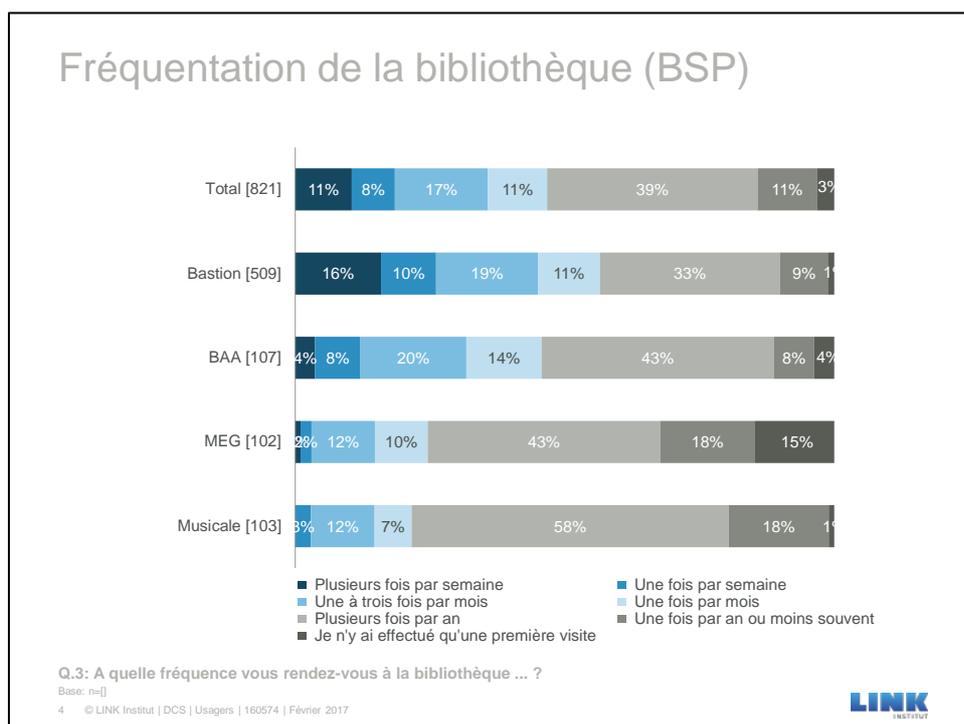
On observe cependant des différences significatives entre les différentes bibliothèques BSP :

- Les usagers de la bibliothèque La Musicale citent plus fortement une connaissance acquise par le réseau d'amis ou de connaissance ;
- Les usagers de la bibliothèque du MEG citent de manière plus prononcée la raison géographique (quartier) mais également une connaissance acquise au travers des médias ou d'internet et des réseaux sociaux. Cela est sans doute le résultat de l'activité déployée autour de l'évènement qu'a représenté l'ouverture du nouveau musée d'ethnographie en 2014 et qui se traduit aussi par des personnes déclarant fréquenter la bibliothèque depuis peu d'années.

#### 4.2 Modalités de fréquentation des bibliothèques BSP

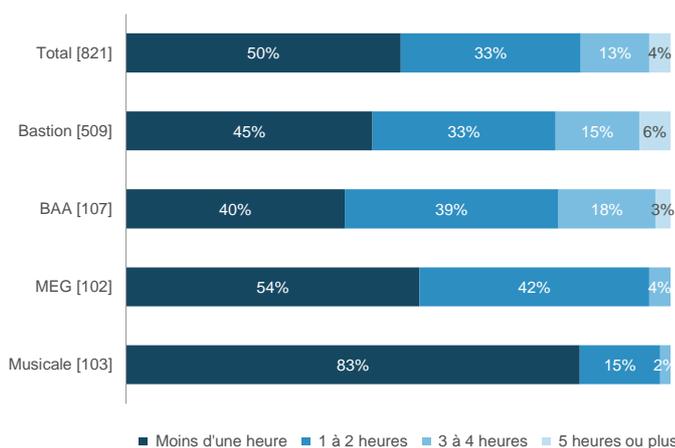
Globalement, la majorité des usagers fréquentent les bibliothèques BSP d'une fois par mois à plusieurs fois par an. Les différences sont cependant marquées entre les bibliothèques. Les usagers des bibliothèques des Bastions ou de la BAA sont plus assidus avec une fréquence d'au moins plusieurs fois par mois (respectivement 45% et 32%). Cette fréquence de visite plus élevée

est très certainement liée au fait que ces usagers fréquentent plus fortement la bibliothèque pour des raisons d'études et de formation, faisant de ces bibliothèques un lieu de travail privilégié et plus fortement fréquenté.



50% des usagers des BSP déclarent passer moins d'une heure à la bibliothèque. Les usagers des bibliothèques des Bastions ou de la BAA demeurent plus longtemps dans ces bibliothèques qu'ils fréquentent avant tout pour des raisons de formation (resp. 15% et 18% déclarent y rester 3 à 4 heures) alors que les visites à la bibliothèque La Musicale sont clairement plus courtes.

## Durée de la visite à la bibliothèque (BSP)



Q.8: En moyenne, combien de temps passez-vous à la bibliothèque ... Lors d'une visite... ?

Base: n=

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

A la question de savoir quel est le moment de la journée où se déroule la visite de la bibliothèque, les usagers interrogés déclarent avant tout que les horaires de visite varient (60%) laissant entendre qu'il n'y a pas de moment de visite plus régulier privilégié. Les autres moments les plus cités sont soit dans la matinée (11%) soit dans l'après-midi (13%). Les usagers de la bibliothèque La Musicale citent plus fréquemment une visite se déroulant dans l'après-midi ou en fin d'après-midi (resp. 33% et 12%).

## Moment de la visite à la bibliothèque (BSP)

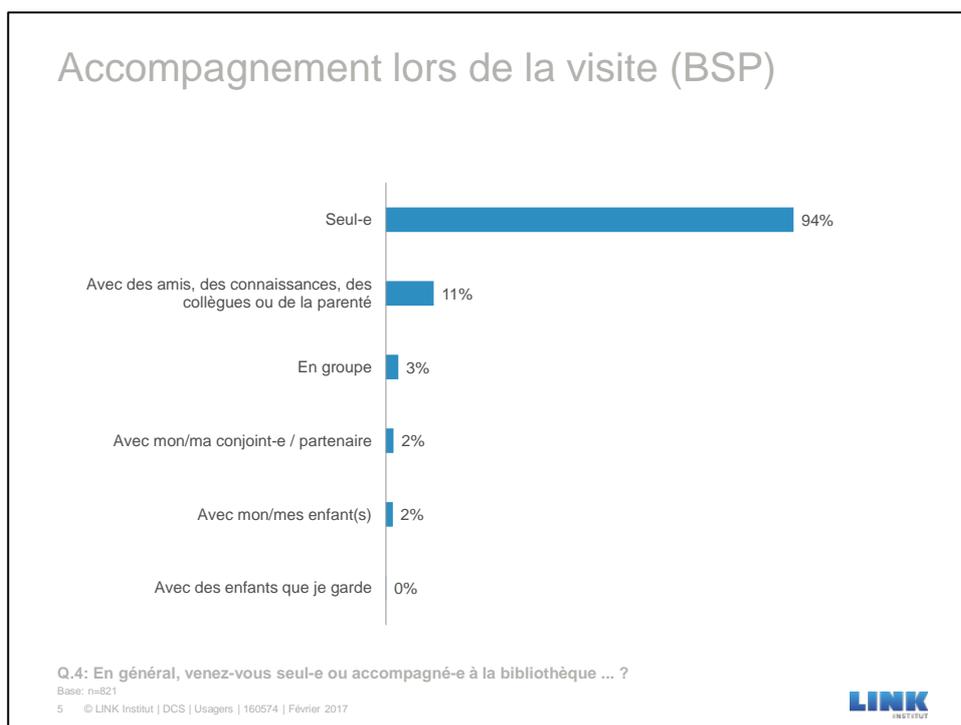
	Bastion [509]	BAA [107]	MEG [102]	Musicale [103]
Le matin à l'ouverture	3%	3%	2%	#
Dans la matinée	13%	14%	8%	#
A midi	2%	2%	6%	#
En début d'après-midi	3%	8%	5%	12%
Dans l'après-midi	11%	8%	12%	33%
En fin d'après-midi	2%	4%	11%	12%
En soirée	#	#	#	2%
Mes horaires de visites à la bibliothèque varient	64%	63%	57%	41%

Q.9: En général, à quel moment de la journée venez-vous à la bibliothèque ... ?

Base: []

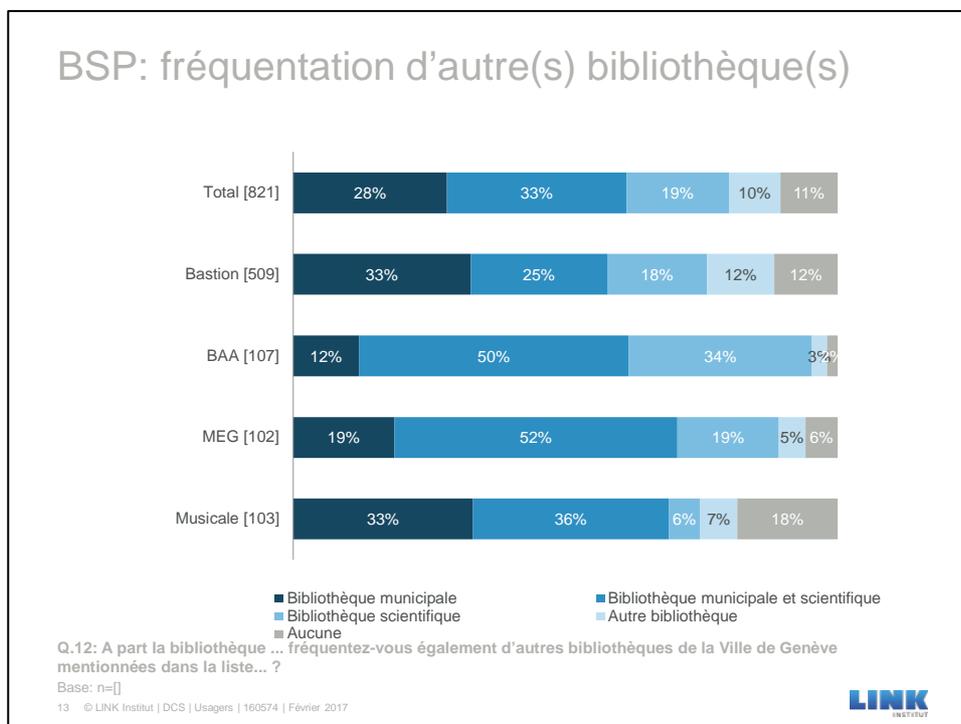
9 © LINK Institut | DCS | Usagers | 160574 | Février 2017

Outre les modalités de fréquentation en matière de régularité ou d'horaire, il a aussi été demandé aux usagers s'ils étaient accompagnés lorsqu'ils fréquentaient la bibliothèque. La très grande majorité des usagers déclarent fréquenter leur bibliothèque seul(e) (94%). Le mode d'accompagnement qui est ensuite le plus cité est celui de la fréquentation en compagnie d'amis ou de connaissances qui découle des raisons de visite liées à la formation (jeunes, étudiants, groupes, etc.).



### 4.3 Fréquentation d'autres bibliothèques et évolution de la fréquentation

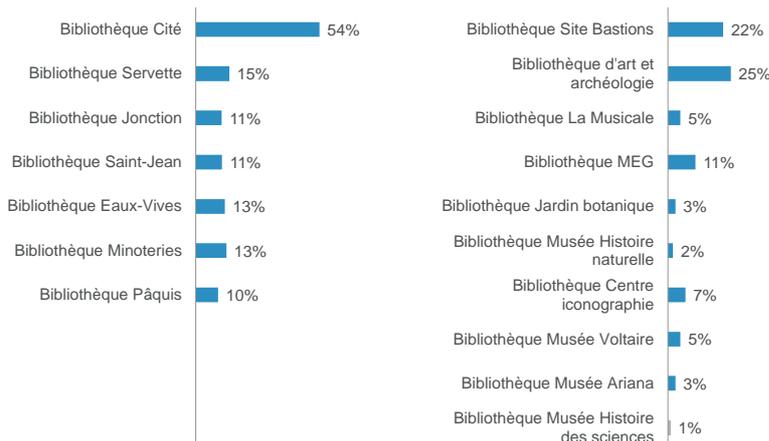
A la question de savoir quelles(s) autre(s) bibliothèques(s) de la Ville de Genève sont fréquentées par les usagers, on note que seulement un dixième d'entre eux ont déclaré ne pas fréquenter d'autres bibliothèques que ce soit les différentes bibliothèques listées de la Ville de Genève ou tout autre bibliothèque du canton. Sur l'ensemble, 52% déclarent fréquenter une autre bibliothèque BSP et 61% une bibliothèque municipale. Si l'on regroupe les différentes bibliothèques de la Ville de Genève (BSP et municipales), ce sont 80% des usagers qui déclarent fréquenter une autre bibliothèque de la Ville de Genève. Les usagers qui fréquentent les BSP s'affichent ainsi comme des « consommateurs » de bibliothèques avec une tendance moins prononcée parmi les usagers de La Musicale et une fréquentation plus marquée des autres bibliothèques scientifiques et patrimoniales par les usagers de la BAA.



Si l'on se base sur les mentions des autres bibliothèques fréquentées c'est la bibliothèque municipale de la Cité qui est la plus citée (54%) et ce pour l'ensemble des usagers des BSP. Cette bibliothèque municipale montre ainsi sa place importante dans l'offre des bibliothèques même auprès du public plus « spécialisé » que sont les usagers des BSP.

La deuxième bibliothèque la plus citée comme autre bibliothèque fréquentée est la bibliothèque de Genève (site Bastions) avec 22% de mentions (la deuxième place de la BAA ne résulte que du fait que la base exclut les usagers de la bibliothèque des Bastions). C'est enfin parmi les usagers de La Musicale que la fréquentation des autres bibliothèques municipales est la plus marquée.

## BSP: Autres bibliothèque(s) fréquentée(s)



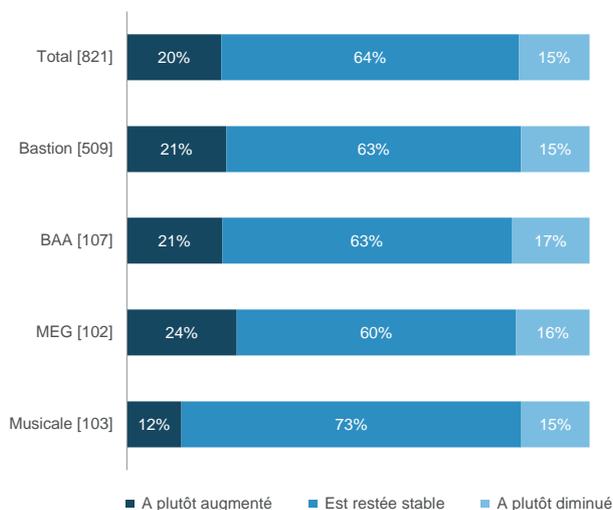
Q.12: A part la bibliothèque ... fréquentez-vous également d'autres bibliothèques de la Ville de Genève mentionnées dans la liste... ?

Base: n=[821]

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

Aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques BSP est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (64%). Cependant pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une augmentation de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une diminution). En ce qui concerne les différences entre les bibliothèques, l'augmentation de fréquentation s'avère un peu plus marquée pour la bibliothèque du MEG.

## Evolution de la fréquentation de la bibliothèque (BSP)



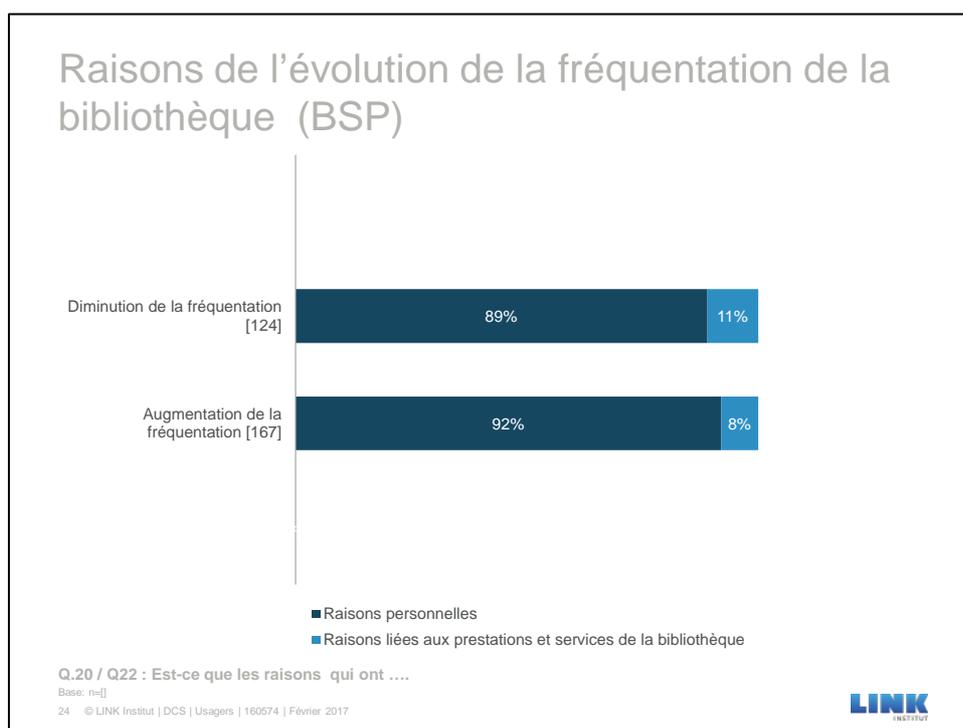
Q.19: Durant ces 12 derniers mois, diriez-vous que votre fréquentation de la bibliothèque ...

Base: n=[ ]

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

En matière d'intensité de fréquentation, la relation observée est plutôt positive puisque les usagers les plus assidus mentionnent plus fortement une augmentation de la fréquentation (27% pour ceux qui fréquentent la bibliothèque plusieurs fois par mois) alors que la diminution de fréquentation est plus souvent mentionnée chez ceux qui fréquentent la bibliothèque « seulement » plusieurs fois par an ou moins souvent (resp. 18% et 29%).

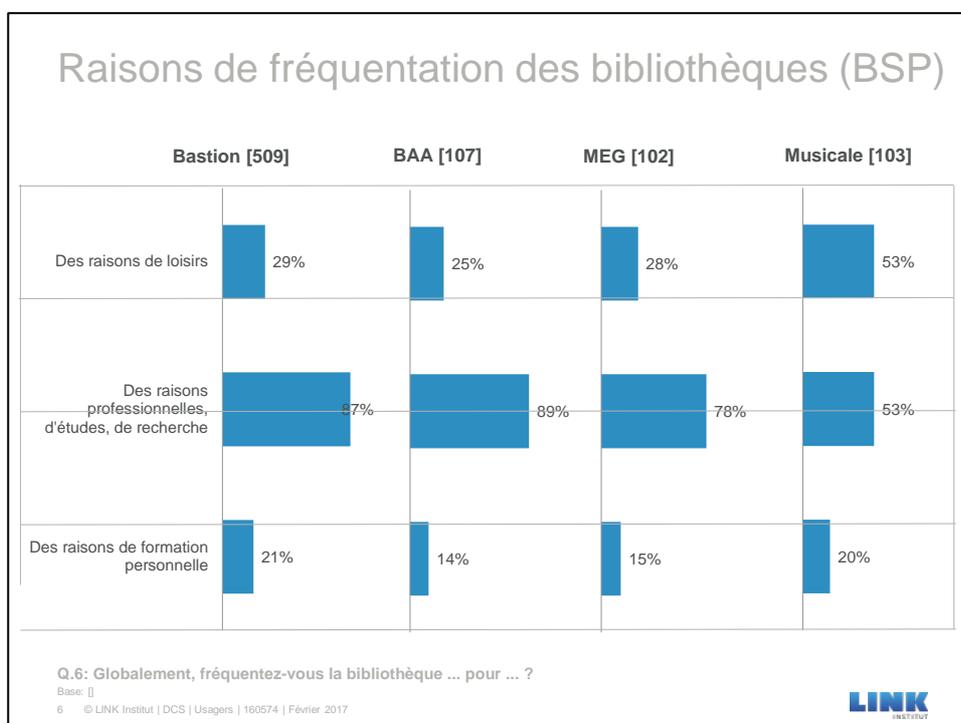
Globalement, les raisons évoquées par les personnes qui déclarent une augmentation ou une diminution de la fréquentation de la bibliothèque sont avant tout d'ordre personnel et ne sont que faiblement liées à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque. Comme pour les bibliothèques municipales, cela apparaît comme un indicateur positif de la satisfaction des usagers qui ne remet pas en cause leur fréquentation de la bibliothèque puisque les raisons pouvant être imputées aux prestations ou services proposés sont moins fortement mentionnées en cas de diminution de la fréquentation.



Comme les usagers ont très majoritairement fait référence à des raisons personnelles pour faire état de l'augmentation ou de la diminution de la fréquentation de la bibliothèque (resp 92% et 89%), c'est un faible nombre de personnes qui ont indiqué des raisons liées aux prestations et services des bibliothèques et qui ont été amenées à sélectionner les différentes raisons proposées (resp. n=19 en cas d'augmentation et n=10 en cas de diminution). Avec de si faibles effectifs, les types de raisons mentionnées par les usagers n'ont aucune consistance statistique et n'ont pas été relevés.

#### 4.4 Raisons et motivations des visites à la bibliothèque

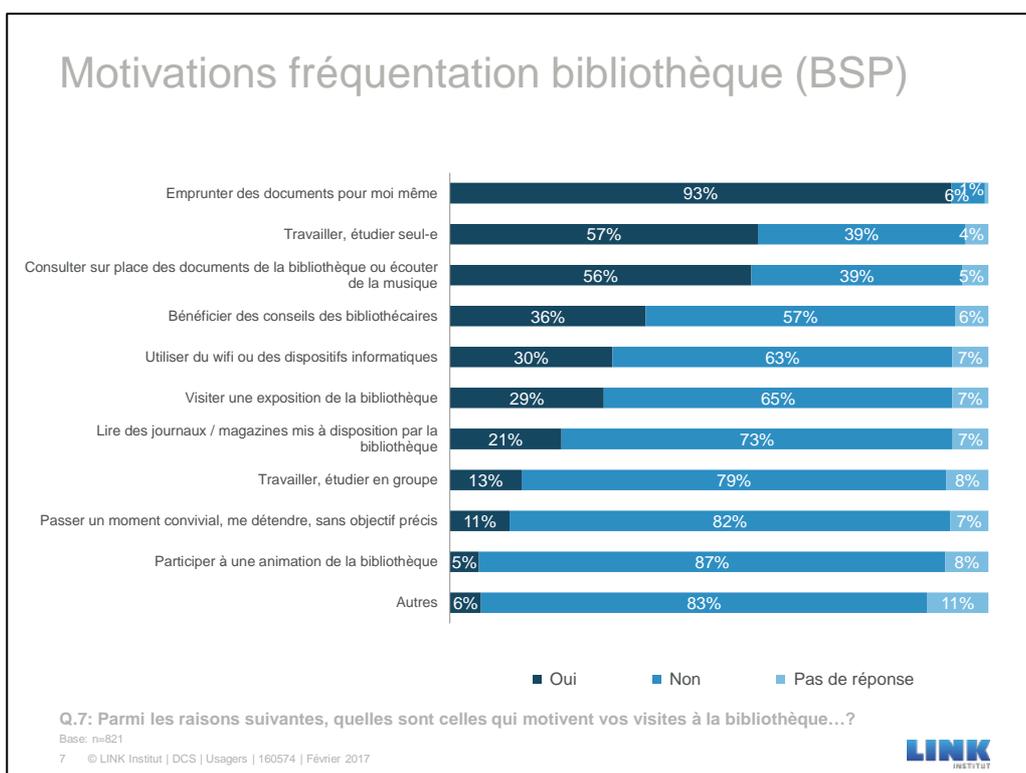
La raison la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle concernant les études ou la profession avec 82% de mentions. Les raisons de loisirs ou de formation professionnelle viennent bien après avec respectivement 31% et 19% de mentions. La bibliothèque La Musicale se distingue ici aussi des autres bibliothèques par une plus forte mention des raisons de loisirs parmi ses usagers (53%) au détriment des raisons d'études et de formation (53%). Elle apparaît ainsi à nouveau comme une bibliothèque dont l'offre répond à un public plus large.



L'intensité de la fréquentation des bibliothèques BSP apparaît fortement liée aux raisons de fréquentation. Parmi les usagers qui déclarent fréquenter la bibliothèque plusieurs fois par mois, 94% évoquent les raisons d'études et de profession contre ~72% pour ceux qui la fréquentent plusieurs fois par an ou moins. Une forte corrélation est constatée pour l'âge avec une diminution marquée de ces raisons plus on avance en âge (93% pour les 18-30 ans versus 62% pour les plus de 60 ans). Une relation inverse est logiquement observée pour les raisons de loisirs.

De manière plus détaillée, une série de 11 motivations proches des différents types d'usages ont été proposées aux répondants pour qu'ils indiquent lesquelles correspondaient aux motivations de visite. La motivation la plus fortement retenue est celle de l'emprunt de documents et d'ouvrages qui est citée par la quasi-totalité des usagers des BSP (93%). Les deux autres motivations citées par plus de la moitié des répondants traitent de usages liés aux raisons d'études et de formation

pour lesquelles viennent la plupart des usagers et qui correspondent au fait de pouvoir travailler seul(e) à la bibliothèque et de consulter les ouvrages et documents qu'elle met à disposition.



Le deuxième groupe de motivations retenues rassemble les motivations liées aux conseils des bibliothécaires, à l'utilisation du wifi ou à la visite d'une exposition ; motivations qui sont retenues par environ un tiers des usagers.

Le troisième groupe de motivations qui ne sont retenues que par environ 10% des répondants a trait à des aspects reflétant une dimension plus conviviale de la bibliothèque et exprimés par le fait de pouvoir y travailler en groupe, de participer à une animation de la bibliothèque ou d'y passer un moment convivial

Sur la base des motivations retenues par les différents usagers, on observe un certain nombre de différences entre les bibliothèques fréquentées ou en fonction des profils des usagers:

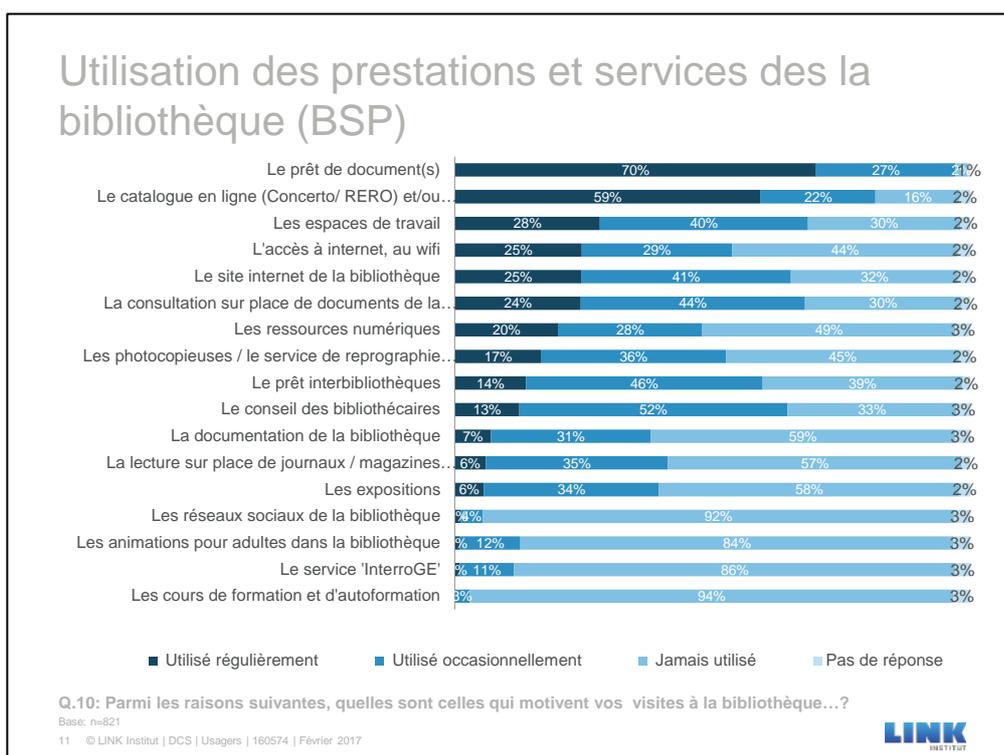
- la **consultation de documents** est une motivation plus fréquemment retenue par les usagers de la bibliothèque BAA (71%) ;
- la motivation relative à la **consultation des journaux** est plus fréquemment retenue par les usagers les plus âgés et fréquentant plus souvent la bibliothèque ;
- les motivations relatives au **travail seul ou en groupe** ainsi que **l'utilisation du wifi ou de dispositifs informatiques** sont plus souvent retenus par les usagers les plus jeunes ou ceux en formation ;

- la motivation visant à bénéficier des **conseils des bibliothécaires** est plus fortement évoquée par les usagers de la bibliothèque La Musicale et par les usagers plus âgés ;
- c'est dans la bibliothèque des Bastions et de la BAA que la **visite d'une exposition** est le plus souvent citée comme motivation de fréquentation tout comme auprès des usagers les plus âgés ou fréquentant plus assidument la bibliothèque.

#### 4.5 Utilisation et connaissance des prestations et services offerts par la bibliothèque

Une liste de divers services et prestations a été proposée aux usagers afin qu'ils indiquent dans quelle mesure chacune de ces prestations était utilisée de manière régulière, occasionnellement ou jamais utilisée.

En écho aux motivations de fréquentation observées ci-dessus, c'est logiquement le prêt de documents qui domine les prestations proposées et qui est ainsi le plus fortement cité par les usagers avec 70% d'entre eux qui déclarent l'utiliser régulièrement et 27% de manière occasionnelle.



Le catalogue en ligne RERO est la deuxième prestation la plus utilisée avec une forte majorité d'usagers qui l'utilisent régulièrement (59%) et 22% occasionnellement. Suivent ensuite toutes les prestations utilisées régulièrement et occasionnellement par 50% à 70% des usagers qui déclarent avant tout utiliser ces bibliothèques pour des raisons de travail et d'études : espace de travail, accès internet, consultation de documents, ressources numériques, prêt interbibliothèques, conseil des bibliothécaires, etc.

En queue de liste, la lecture des journaux ou les expositions sont utilisées occasionnellement par un peu plus d'un tiers des usagers. Plus marginalement encore les animations et le service

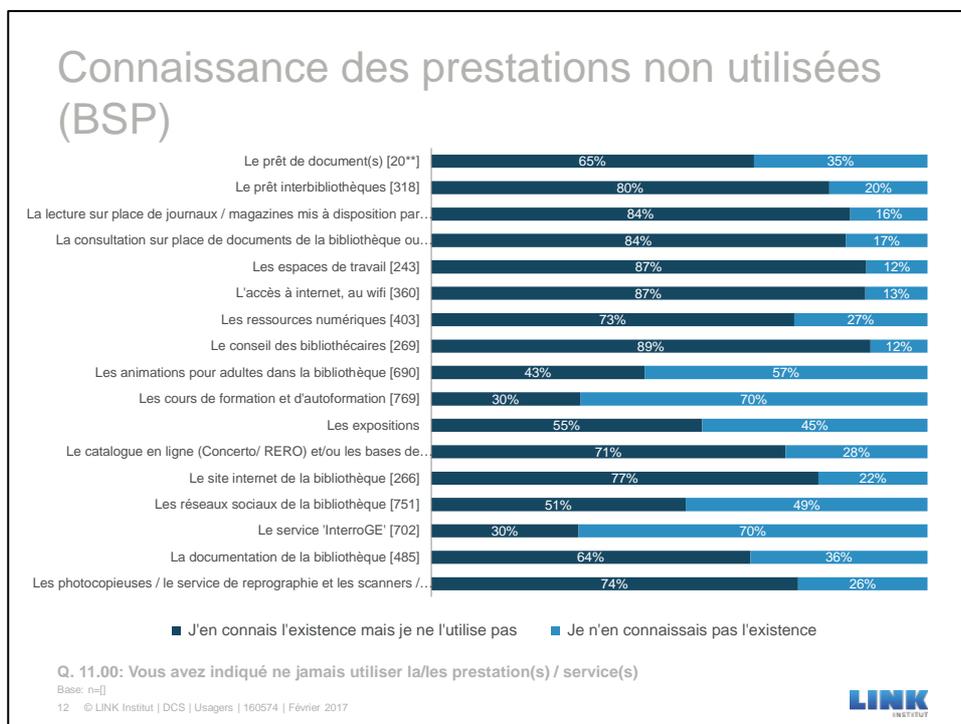
InterroGE sont utilisés occasionnellement par ~10% des usagers. Enfin parmi les prestations très peu utilisées on trouve les réseaux sociaux de la bibliothèque avec un taux de non utilisateurs très élevé (92% et plus).

En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différents services et prestations :

- La consultation de journaux est plus fortement utilisée par les personnes plus âgées et qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ;
- La consultation sur place est plus fortement utilisée et par les usagers de la bibliothèque BAA et qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ;
- Les espaces de travail, l'accès à Internet ou les ressources numériques ne sont pas ou moins utilisés dans les bibliothèques MEG ou La Musicale et par les usagers les plus âgés ou fréquentant moins souvent la bibliothèque ;
- Les conseils des bibliothécaires sont plus fortement utilisés par les femmes, les usagers les plus âgés, les personnes qui visitent plus fréquemment la bibliothèque ou les usagers de la bibliothèque La Musicale.

A l'ensemble des personnes qui ont déclaré ne pas avoir utilisé tel ou tel service ou prestation, il a été demandé si cette utilisation résultait d'un choix délibéré (connaissance du service proposé mais non utilisation) ou du fait que la personne n'en connaissait pas l'existence dans la bibliothèque fréquentée (méconnaissance de l'offre).

Pour deux des services et prestations proposés, la non utilisation résulte fortement d'une non connaissance du service proposé. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le service InterroGE parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec 70% de mentions tout comme les réseaux sociaux de la bibliothèque dont près de 50% des usagers ignorent l'existence.



D'autres prestations comme les ressources numériques, le catalogue RERO, la documentation de la bibliothèque ou les services d'impression et de reproduction de documents ne sont pas connus par environ un tiers des usagers.

En matière de profils et d'usagers spécifiques, peu de relations significatives peuvent être mises en évidence par rapport à la non connaissance de ces différents services et prestations. On retrouve les mêmes relations que celles mises en évidence plus haut comme par exemple le fait que certaines prestations techniques ne soient pas connues par les usagers les plus âgés, que le prêt interbibliothèques est fortement inconnu des usagers des bibliothèques MEG ou La Musicale, ou que les usagers les plus jeunes n'ont pas connaissance des animations. Ainsi comme pour les bibliothèques municipales, il apparaît que cette méconnaissance est plus liée au désintérêt ou à la non recherche par l'utilisateur de tel ou tel type de prestation. Par exemple les jeunes qui déclarent plus fortement ne pas connaître les différents types d'activités liées aux animations ou expositions mises en place par la bibliothèque risquent de ne pas être des utilisateurs de ce type de prestations une fois mieux connues car ils apparaissent comme ayant avant tout un usage très « utilitaire » de la bibliothèque centrée sur leur formation.

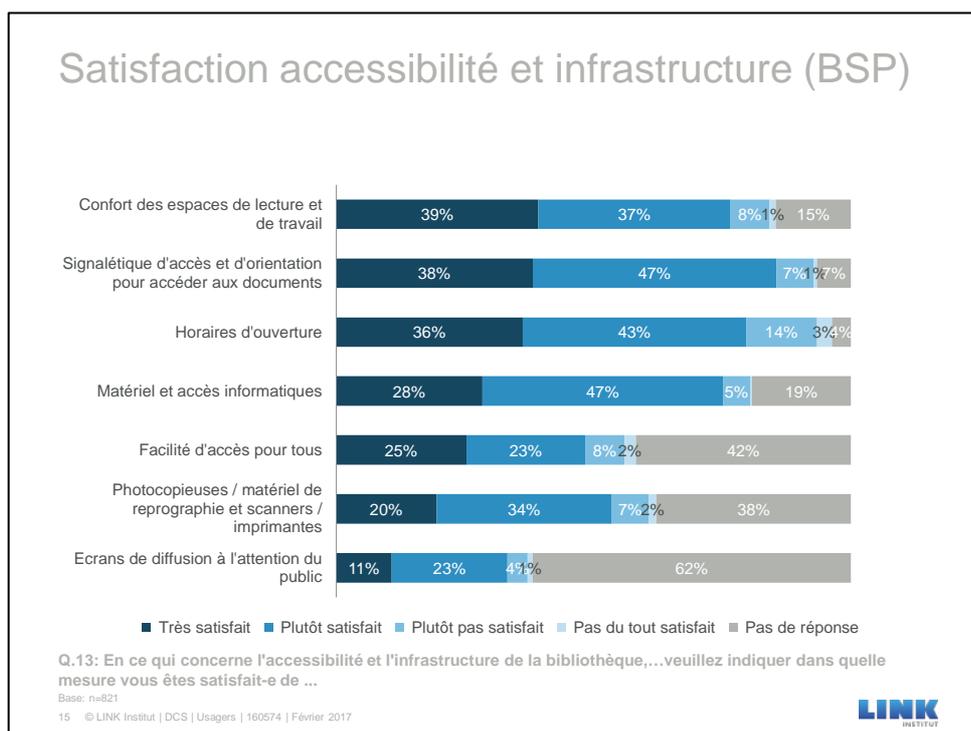
## 4.6 Satisfaction

### 4.6.1 Satisfaction vis-à-vis de l'accessibilité et de l'infrastructure

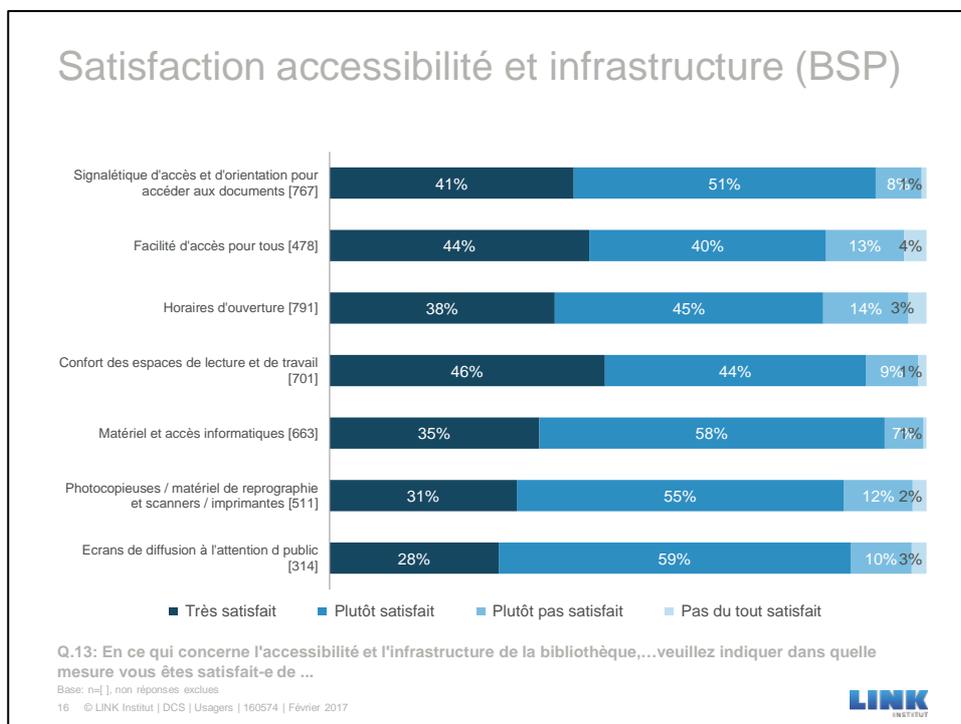
Différents aspects concernant l'accessibilité et l'infrastructure de la bibliothèque ont été soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction à cet égard.

Dans un premier temps on peut noter qu'un certain nombre d'aspects n'ont pas été pris en considération par une assez forte proportion de répondants comme les écrans de diffusion (62%),

le matériel de reproduction ou d'impression (38%) ou la facilité d'accès (42%). C'est auprès des usagers les plus âgés ou de ceux fréquentant moins souvent la bibliothèque que ces proportions sont les plus prononcées.



Dans un deuxième temps, l'analyse du niveau de satisfaction a porté sur les seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 7% et 17%. Ces faibles effectifs ne nous permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. Tout au plus pouvons nous relever quelques éléments pour l'aspect des horaires d'ouverture qui a obtenu le taux d'insatisfaction le plus élevé (17%) concernant 137 usagers qui se sont déclarés insatisfaits.



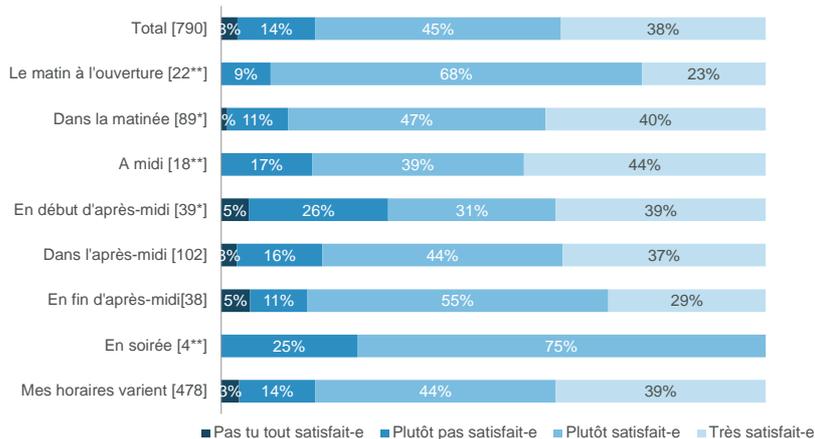
#### 4.6.2 Degré de satisfaction et raisons d'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture

Globalement, l'horaire d'ouverture convient aux usagers puisque 83% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (38% de très satisfaits et 45% de plutôt satisfaits). C'est parmi les personnes les plus âgées (plus de 60 ans) et les usagers de la bibliothèque des Bastions que la proportion des très satisfaits est la plus forte (resp. 44% et 43%).

A l'inverse la proportion de personnes se déclarant plutôt pas ou pas du tout satisfaites est plus marquée auprès des usagers de la bibliothèque La Musicale et des 31-40 ans (resp. 37% et 25%).

Le degré de satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture ne dépend pas des horaires de visite de l'utilisateur puisqu'on n'observe pas une proportion plus marquée de personnes insatisfaites en fonction d'un horaire de visite déterminé (excepté pour les personnes déclarant visiter la bibliothèque en début d'après-midi ou en soirée mais avec des effectifs trop faibles).

## Moment de visite et satisfaction vis-à-vis des horaires (BSP)



Q.9: En général, à quel moment de la journée venez-vous à la bibliothèque ... ?

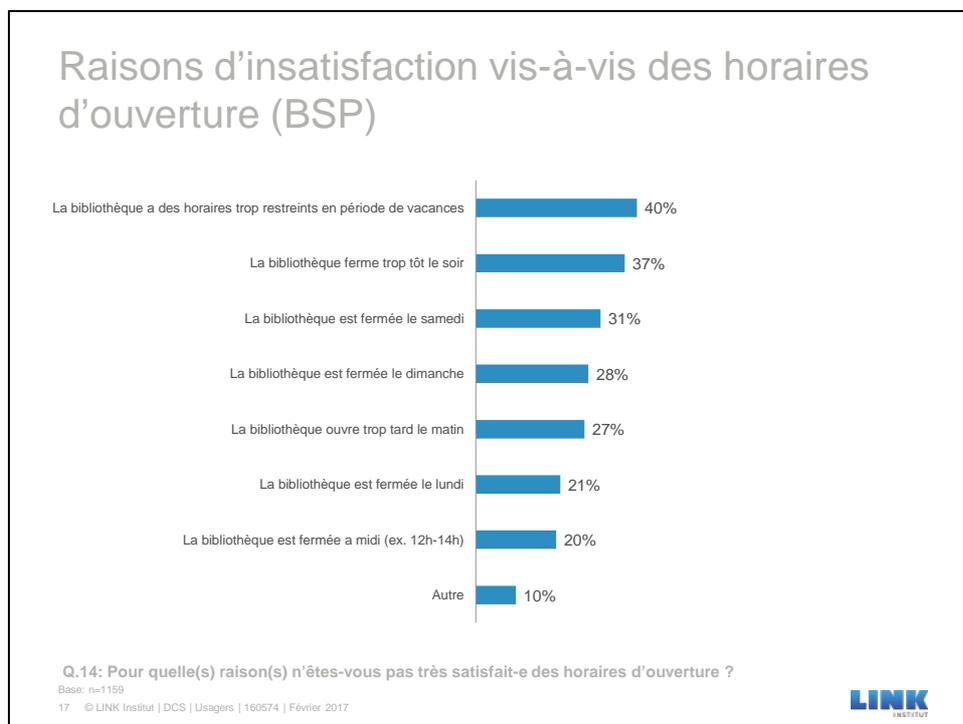
Q.13: En ce qui concerne l'accessibilité et l'infrastructure de la bibliothèque, ... veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait-e de ... des horaires d'ouverture

Base: n=[]

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

Afin d'évaluer plus précisément le jugement porté sur les horaires d'ouverture, la question sur les éventuelles raisons de l'insatisfaction vis-à-vis des horaires a été posée à un ensemble plus large d'utilisateurs soit à tous ceux qui ne s'étaient pas déclarés « très satisfaits » de cet aspect.

La raison d'insatisfaction principale évoquée par ces 1159 utilisateurs des bibliothèques BSP (60% de l'ensemble des utilisateurs interrogés) est ainsi le fait que la bibliothèque a des horaires trop restreints en période de vacances (40%). Cette proportion est plus marquée parmi les utilisateurs de la bibliothèque des Bastions (49%) ou parmi les visiteurs les plus assidus (plusieurs fois par mois 55%).



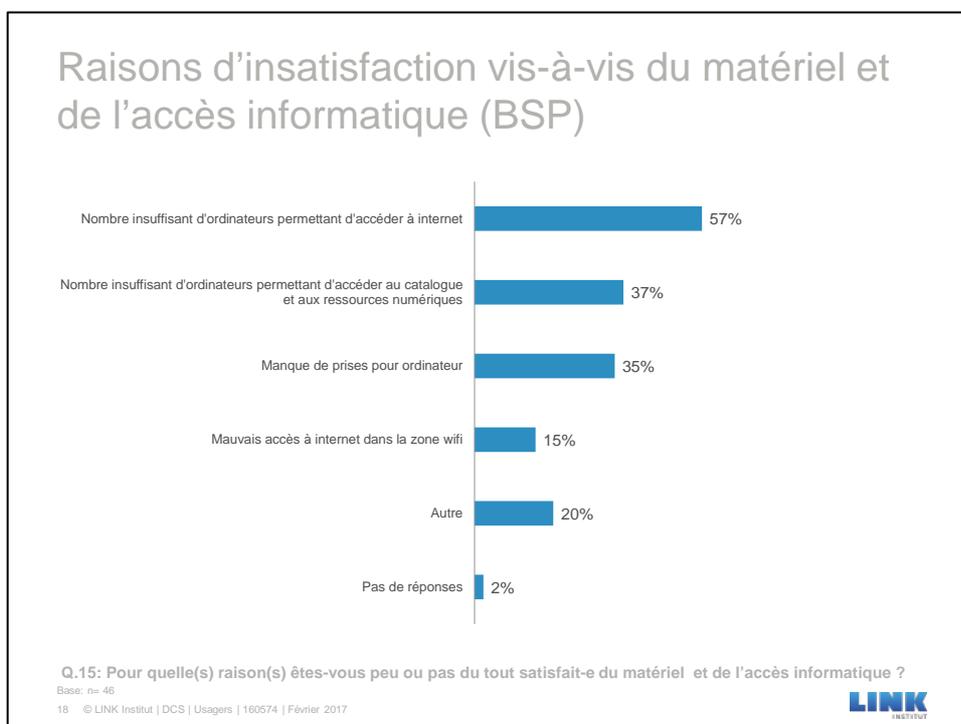
La deuxième raison la plus citée est le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir avec 37% de mentions. Cette raison est plus fréquemment citée par les usagers de la bibliothèque BAA (50%) et par les jeunes de 18-30 ans (46%). Les autres raisons d'insatisfaction relatives au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi ou le dimanche ou ouvre trop tard le matin sont citées par environ un tiers de ces répondants considérés comme non satisfaits des horaires. En matière de profils et d'usagers spécifiques, nous pouvons mettre en évidence un certain nombre de relations différenciées pour ces différentes raisons :

- Les usagers de la bibliothèque BAA citent plus fortement comme raison d'insatisfaction le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir (50%) ;
- La raison d'insatisfaction liée au fait que la bibliothèque soit fermée le samedi est plus fortement mentionnée par les usagers de la bibliothèque du MEG (48%) ;
- La raison d'insatisfaction liée au fait que la bibliothèque ouvre trop tard le matin est plus fortement mentionnée par les usagers des bibliothèques BAA ou du MEG (resp. 47% et 45%), par les visiteurs les plus assidus (34%) ou les plus âgés (38%).

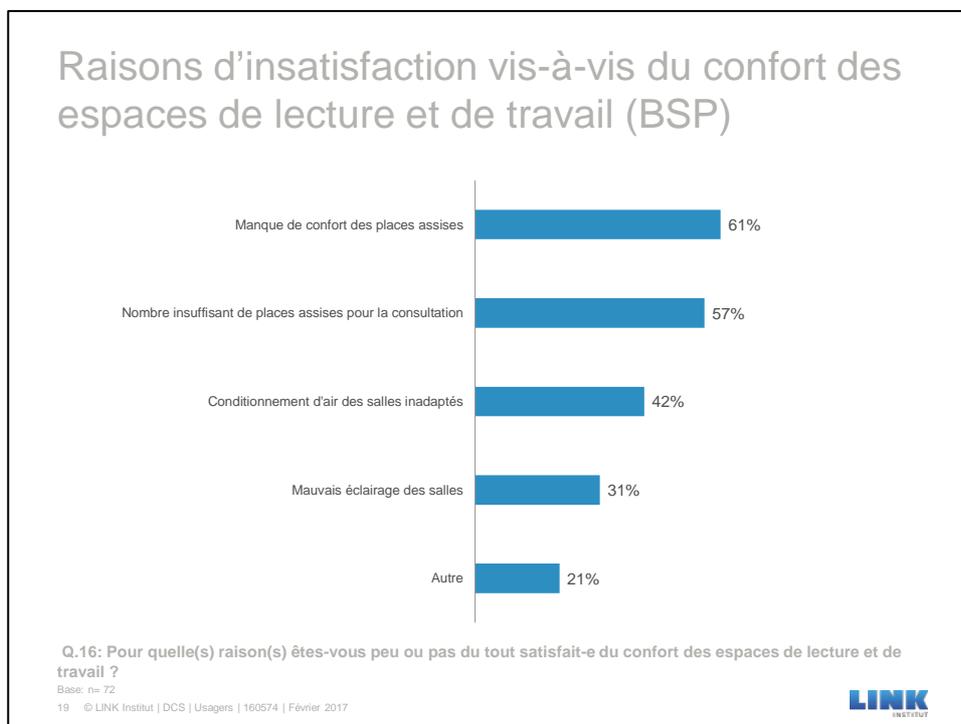
Deux autres raisons plus marginalement retenues par environ un cinquième de ces usagers considérés comme insatisfaits ont trait au fait que la bibliothèque soit fermée le lundi ou à midi. Le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi est une raison d'insatisfaction plus fréquemment citée par les usagers des bibliothèques du MEG ou La Musicale (resp. 46% et 39%), ces derniers sont d'ailleurs aussi ceux qui citent plus fortement le fait que la bibliothèque soit fermée à midi (45%).

#### 4.6.3 Insatisfaction vis-à-vis du matériel et de l'accès informatique ou des espaces de travail

Pour évaluer plus précisément les raisons de l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de la mise à disposition du matériel et de l'accès informatique, un certain nombre de raisons ont été proposées aux usagers qui s'étaient déclarés plutôt insatisfaits ou pas du tout satisfaits vis-à-vis de cet aspect. Comme la proportion de ces personnes insatisfaites est relativement faible et porte sur un total de 46 personnes, aucune relation significative ne peut être mise en avant. Les raisons les plus fréquemment retenues par les usagers ont concerné le nombre d'ordinateurs mis à disposition pour accéder à internet ou aux ressources numériques.



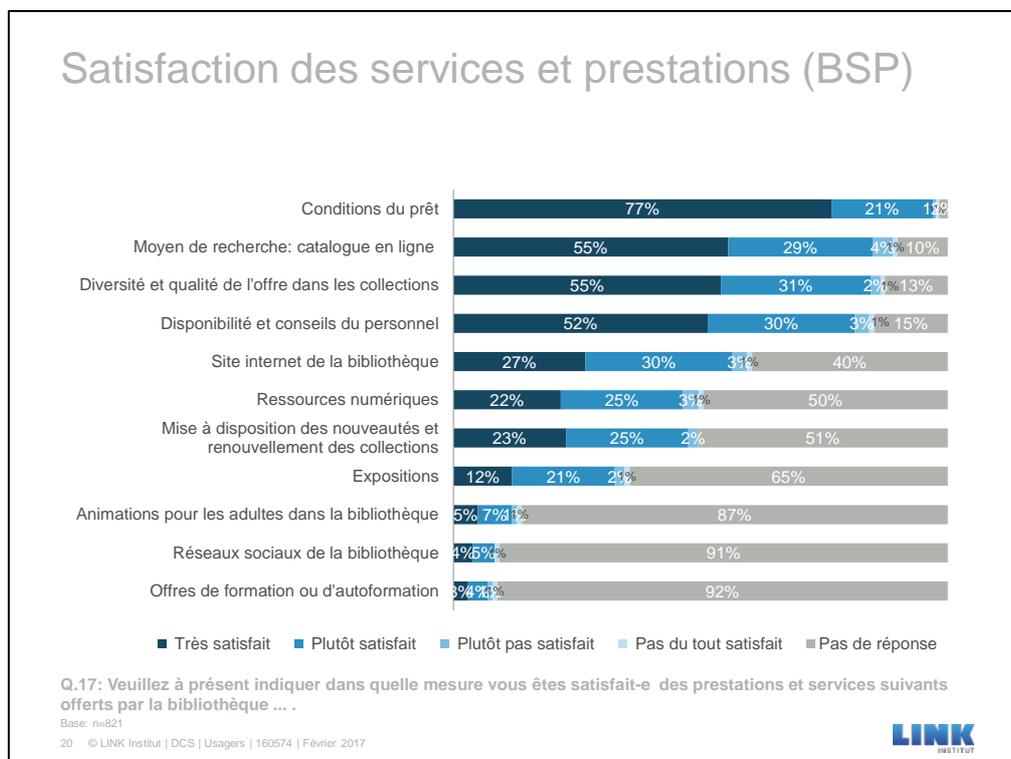
De la même manière, les usagers des BSP ont également pu se prononcer plus précisément sur certaines raisons d'insatisfaction concernant les espaces de lecture et de travail. Comme la proportion de ces personnes insatisfaites est également relativement faible et porte sur un total de 72 personnes, aucune relation significative ne peut être mise en avant. Les raisons les plus fréquemment retenues par les usagers ont concerné le manque de confort des places assises ou le nombre insuffisant de places assises pour la consultation. Cependant comme pour le matériel informatique, le très faible nombre d'usagers insatisfaits s'étant prononcé sur ces aspects nécessite de considérer l'importance de ces différentes raisons avec prudence.



#### 4.6.4 Satisfaction vis-à-vis des prestations et services offerts par la bibliothèque

D'autres aspects concernant les prestations et services offerts par la bibliothèque ont été également soumis aux personnes interrogées pour évaluer leur degré de satisfaction.

Comme pour la satisfaction portée sur l'accessibilité et l'infrastructure, un certain nombre d'aspects n'ont pas été pris en considération par une forte proportion de répondants. Il s'agit principalement de la présence sur les réseaux sociaux et des animations pour les adultes mises en place par les bibliothèques ou des expositions. Ce sont entre 91% et 65% des répondants qui n'ont pas voulu exprimer leur degré de satisfaction vis-à-vis de ces différents aspects. Comme pour les aspects d'accessibilité ou d'infrastructure, cette proportion de non réponse est un indicateur indirect de la non utilisation ou du désintérêt que les usagers portent sur ces différents services ou prestations et se déclarent ainsi pas à même de les évaluer.

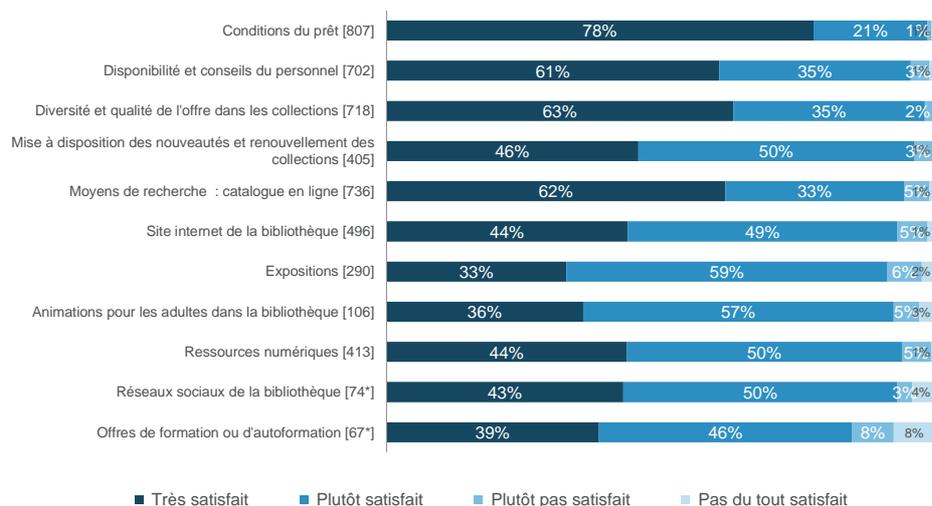


Cependant on peut considérer que trois aspects qui n'ont pas été évalués du point de vue de la satisfaction par une proportion non négligeable de répondants, représentent des aspects qui devraient a priori avoir de l'importance pour un public d'utilisateurs plus spécialisé. Il s'agit de la mise à disposition de nouveautés, des ressources numériques et du site internet de la bibliothèque avec respectivement 51%, 50% et 45% de non réponses. C'est parmi les usagers qui viennent moins souvent à la bibliothèque, les usagers les plus âgés ou ceux de la bibliothèque La Musicale que ces proportions sont les plus marquées.

L'analyse du degré de satisfaction auprès des seules personnes qui se sont exprimées sur ces différents aspects démontre un degré de satisfaction élevé pour l'ensemble de ces prestations. Globalement, les personnes sont clairement satisfaites de l'ensemble de ces aspects puisque le taux de personnes qui se déclarent plutôt pas ou pas du tout satisfaites varie entre 1% et 16%. Ces faibles effectifs ne nous permettent ainsi pas de relever des relations significatives avec les caractéristiques ou les profils des usagers. On peut cependant constater que les aspects du service de prêt, de la disponibilité du personnel, de la variété de l'offre de documents ou du catalogue en ligne obtiennent les taux de forte satisfaction les plus élevés.

Ces taux de forte satisfaction sont clairement plus prononcés parmi les usagers les plus âgés, ceux fréquentant plus régulièrement la bibliothèque ou les usagers de la bibliothèque La Musicale.

## Satisfaction des services et prestations (BSP)



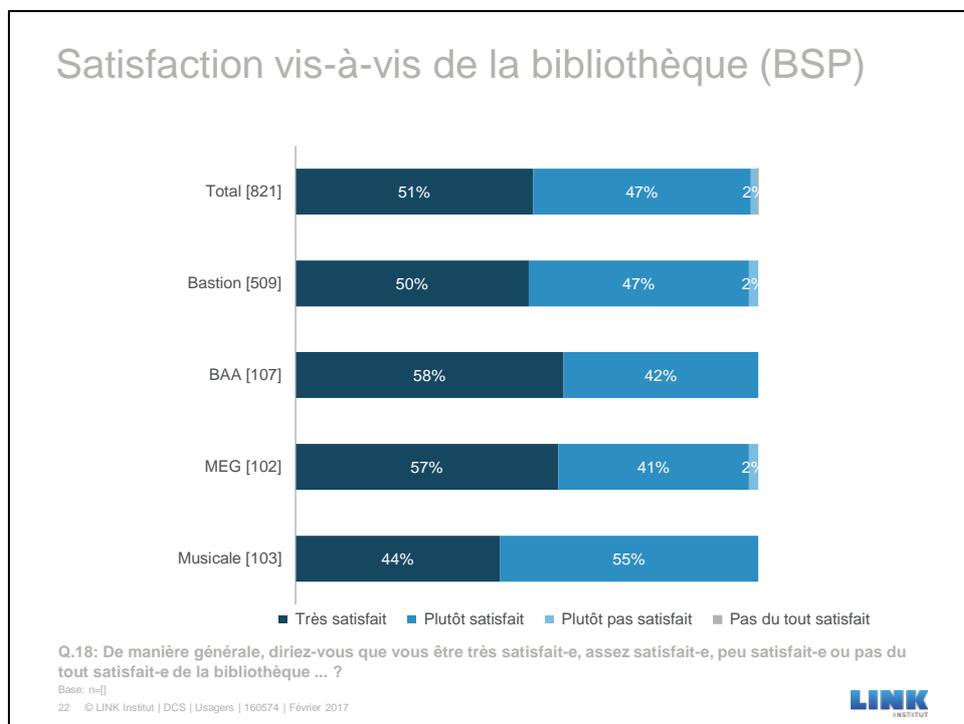
Q.17: Veuillez à présent indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait-e des prestations et services suivants offerts par la bibliothèque ...

Base: n[ ], non réponses exclues

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

### 4.6.5 Satisfaction globale

97% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (51% de très satisfaits). Les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux des bibliothèques BAA ou du MEG affirment une plus forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.



#### 4.7 Besoins et attentes à l'égard des bibliothèques

Afin de connaître les attentes des usagers à l'égard de la bibliothèque, il leur a été demandé de sélectionner leur(s) principale(s) attente(s) parmi une liste exhaustive qui couvrait de multiples aspects de prestations et de services proposés par la bibliothèque. Les attentes principales des usagers des BSP sont l'éventail du choix des documents proposés et un bon service de prêt qui ont été retenus par une forte majorité d'usagers (resp. 83% et 80%). Le lieu de travail agréable, des horaires adaptés, la disponibilité et l'accueil du personnel ainsi que des moyens de recherche performants sont les aspects retenus comme attentes par une majorité d'usagers (53% à 60%).



Les attentes retenues plus marginalement, soit par environ 10% de répondants, ont trait aux animations et activités de la bibliothèque, à l'offre interactive et au service d'inscription en ligne et à l'offre de formation et d'autoformation.

La hiérarchie de ces attentes selon les profils ou les caractéristiques des usagers demeure très proche mais avec quelques variations plus ou moins associées aux profils des usagers :

- Par rapport aux attentes retenues par les autres usagers des bibliothèques BSP, les usagers de la bibliothèque La Musicale mettent plus fortement en avant les attentes liées aux services du personnel (disponibilité, accompagnement ~55-60%) et retiennent nettement moins les aspects techniques (ressources numériques, matériel et accès informatique) ou ceux liés au lieu (agréable, fonctionnel) avec ~20% de mentions ;
- Les usagers des bibliothèques BAA et MEG mentionnent plus fortement des attentes liées au renouvellement des collections ;
- Les aspects concernant un lieu agréable ou fonctionnel ainsi que des horaires adaptés sont des attentes sur lesquelles les usagers qui fréquentent plus assidument la bibliothèque mettent fortement l'accent ;
- Les qualités du personnel (disponibilité et accueil, accompagnement professionnel) sont des attentes plus prononcées parmi les usagers les plus âgés (retraités).

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture et exprimée en tant qu'« horaires adaptés à l'emploi du temps de la personne », c'est une attente retenue comme attente principale par plus de la moitié des usagers interrogés (59%) ce qui la place dans le haut

du classement des attentes proposées. Il y a peu de différenciation en fonction des différents profils d'utilisateurs. On peut cependant noter que l'attente relative à un horaire plus adapté est plus prononcée auprès des utilisateurs de la bibliothèque BAA (67%), des utilisateurs qui fréquentent plus régulièrement la bibliothèque (68%) et des jeunes en formation.

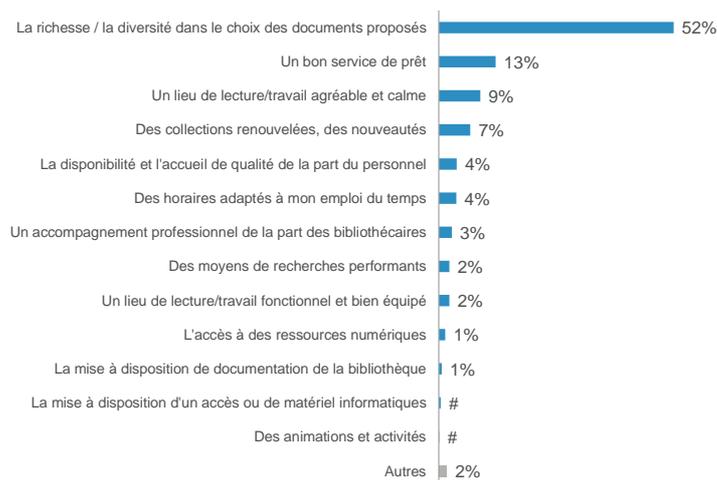
La question sur les principales attentes vis-à-vis d'une bibliothèque laissait aux répondants la possibilité de sélectionner toutes les attentes qui leur correspondaient parmi les diverses attentes proposées.

Afin de mesurer plus précisément la notion d'attente principale du point de vue de l'utilisateur, il a été demandé aux personnes qui avaient mentionné plusieurs attentes principales, celle qui finalement leur importait le plus parmi toutes celles qu'ils avaient mentionnées.

Le tableau suivant illustre le résultat à cette question d'arbitrage et démontre clairement que :

- Les aspects ayant trait à la variété des documents et au bon service de prêt sont clairement les deux plus fortes attentes des utilisateurs. La variété du catalogue est un aspect encore plus fortement valorisé par les utilisateurs de la bibliothèque du MEG (63%).
- le classement de ces attentes sur une base exclusive est quasi identique à celui où toutes les attentes pouvaient être retenues par le répondant. La différence la plus notable est l'aspect relatif au renouvellement des collections (nouvelautés) qui devient dans le cadre de cet exercice d'arbitrage une des principales attentes retenues au final par les répondants.
- Le bon service de prêt ou le lieu de travail agréable et calme qui se placent parmi les premières attentes sont plus fortement privilégiés par les utilisateurs de la bibliothèque des Bastions ou par les utilisateurs les plus jeunes (18-30 ans).

## 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

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture, lorsque l'utilisateur est amené à se prononcer de manière exclusive sur son attente principale, cet aspect d'un horaire plus adapté n'est retenu comme attente principale que par 4% des usagers. Ce faible nombre de personnes (n=34) ne nous permet pas de relever de relations significatives par rapport aux caractéristiques des répondants.

## 5 Etat des lieux

### 5.1 Services, moyens techniques et documents mis à disposition par les bibliothèques

Parmi les divers services mis à disposition, la quasi-totalité des bibliothèques proposent un **coin presse**. Celui-ci n'est pas présent dans certaines bibliothèques BSP comme la bibliothèque du CJB pour laquelle le/la responsable précise qu'il existe cependant un coin en libre-accès proposant des ouvrages de vulgarisation scientifique et des livres sur la flore. Il semble plus étonnant que la bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle qui concerne sans doute un public plus large ne propose pas un tel espace à ses visiteurs comme prestation orientée plus « grand public ». Hormis la bibliothèque du Centre d'iconographie dont le responsable précise que la mise à disposition est en cours, l'**accès Wifi** est disponible dans toutes les bibliothèques mais seule la bibliothèque du Musée Ariana propose un accès avec propre mot de passe.

Peu de bibliothèques proposent un **espace spécifique dédié aux animations**. Cela est le cas pour la plupart des bibliothèques BSP mais également pour les bibliothèques municipales qui, lorsque cet espace existe, le destine avant tout aux animations dédiées aux enfants. Pour la bibliothèque municipale de Saint-Jean le responsable précise que l'espace dédié est un espace modulable (sur roulettes). Une autre précision est donnée par le responsable de la bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle qui indique que le Musée met à disposition des espaces qui peuvent être utilisés par la bibliothèque pour la mise en place d'animations.

Un service uniquement disponible dans les bibliothèques municipales est celui de l'**espace café**. Il est présent dans la moitié des bibliothèques municipales mais consiste en une machine à café mise à disposition dans l'espace adulte (non présent dans les bibliothèques des Eaux-Vives, des Minoteries ou de Saint-Jean).

Mise à disposition de divers services			
	Coin presse	Espace animations	Zone Wifi
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)	Oui	Oui (E)	Oui
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)	Oui	Oui (E)	Oui
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)	Oui	Non	Oui
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	Non	Non	Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)	Non	Non	Oui
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)	Oui	Non	Oui

<b>Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>Bibliothèque La Musicale (BGE)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>

Un autre aspect évalué a concerné la mise à disposition par la bibliothèque de **moyens techniques** pour les usagers. Selon les réponses des responsables, la plupart des bibliothèques mettent à disposition des usagers un service de reproduction de documents. Toutes les bibliothèques municipales disposent de **photocopieuses** en libre accès mais uniquement dans les espaces adultes. Mis à part la bibliothèque La Musicale, toutes les bibliothèques BSP disposent de photocopieuses mais pour certaines, celles-ci ne sont pas en libre accès pour le public (Muséum d'histoire naturelle ou Musée d'histoire des sciences, Musée Voltaire). Les bibliothèques du CJB et du Centre d'iconographie qui n'indiquent aucune photocopieuse, mettent néanmoins à disposition des moyens de reproduction comme des scanners (CJB) ou un banc de reproduction (Centre d'iconographie).

Concernant les autres moyens techniques comme les bornes de prêt retour ou les écrans de diffusion à l'intention du public, ils ne sont présents que dans quelques bibliothèques. Les bibliothèques de la Cité et du MEG apparaissent comme les bibliothèques disposant de l'infrastructure technique la plus complète.

### Mise à disposition de divers services techniques

	Photo- copieuse	Bornes prêt retour	Ecrans diffusion
<b>Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui (A)</b>
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui (A)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui (A)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui (A)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui (A)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui (A)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)</b>	<b>Oui (A)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque de la Cité (Espace musique)</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>
<b>Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>
<b>Bibliothèque La Musicale (BGE)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Non</b>

Les responsables se sont également prononcés sur l'existence et la mise à disposition de certains documents à l'attention du public et des usagers. Parmi les divers documents évalués, la plupart sont disponibles dans quasi toutes les bibliothèques (bibliographies, guide d'utilisateur et formulaires de proposition d'achat). Il est précisé par le responsable des bibliothèques municipales que les documents relatifs au formulaire de proposition d'achat, à l'agenda et aux bibliographies sont communs à l'ensemble du réseau des bibliothèques municipales avec la réserve que les documents relatifs aux bibliographies peuvent aussi être propres à chaque bibliothèque. Pour les autres documents, le guide d'utilisateur est disponible dans quelques-unes des bibliothèques et peut être destiné à un public plus spécifique (adultes ou jeunes) alors qu'aucune bibliothèque municipale, hormis l'Espace musique de la bibliothèque de la Cité qui met à disposition de son public l'ensemble des documents, ne propose une liste des acquisitions à ses usagers.

Concernant les bibliothèques BSP, la présence de ces divers documents est plus variable. Les bibliothèques de la BAA et du site des Bastions ont fait état d'une mise à disposition de la plupart des documents auprès de leur public. La liste des acquisitions et le guide d'utilisateur y sont plus présents que dans les bibliothèques municipales.

### Mise à disposition de différents documents

	Biblio- graphies	Formulaire Achat	Agenda	Guide utilisateur	Liste Acqui- sitions	Charte
<b>BM Cité (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X	X		
<b>BM Eaux-Vives (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X			
<b>BM Jonction (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X			
<b>BM Minoteries (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X	X (E)		
<b>BM Pâquis (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X			
<b>BM Saint-Jean (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X	X (E)		
<b>BM Servette (Adultes / Enfants)</b>	X	X	X	X (A)		
<b>Bibliothèque de la Cité (Espace musique)</b>	X	X	X	X	X	
<b>BSP art et d'archéologie (BAA)</b>	X	X	X	X	X	
<b>BSP Musée Ariana (section BAA)</b>	X	X	X	X	X	
<b>BSP Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)</b>	X			X	X	
<b>BSP Musée ethnographie (MEG)</b>		X			X	
<b>BSP Muséum histoire naturelle (MHN)</b>	X			X	X	
<b>BSP Musée histoire des sciences (section MHN)</b>				X	X	X
<b>BSP Genève site Bastions (BGE)</b>	X	X	X	X	X	X
<b>BSP Centre d'Iconographie (BGE)</b>				X		
<b>BSP Musée Voltaire (BGE)</b>	X	X		X		
<b>BSP La Musicale (BGE)</b>	X	X		X	X	

## 5.2 Activités de la bibliothèque

En ce qui concerne l'organisation d'activités (animations culturelles à l'intention du grand public ou de publics spécifiques, mise en place d'évènements ou d'expositions) ou de participation à des grands évènements, les bibliothèques BSP se montrent particulièrement actives selon leurs responsables comme en témoignent les réponses concernant la bibliothèque BAA, celles du Centre d'iconographie ou du Musée Voltaire. Pour les bibliothèques municipales, les activités se concentrent avant tout sur la mise en place d'animations culturelles et rencontres pour des publics spécifiques (adultes, jeunes et famille, groupes scolaires, etc.). Les bibliothèques municipales de la Servette et de Saint-Jean apparaissent comme plus actives en ayant mis sur pied une plus grande palette d'activités en 2015 (expositions et animations tout public).

Les commentaires des responsables précisent certaines des activités déployées :

- CJB : visites guidées de groupes, ateliers pédagogiques destiné au jeune public, participation à la Nuit des musées
- BAA : organisation de l'évènement marché aux puces du livre d'art, animations culturelles midi-expo
- BGE : JEMA, Soirée Dufour ; Histoire et cité, Argile au nuage (9 semaines d'expo + visites guidées + 2 soirées), visites de l'atelier de restauration.

### Organisation d'activités (animations, expositions) ou participation à des évènements par la bibliothèque en 2015

	Animations tout public	Animations spécifiques	Expositions	Evènements	Participation Evènement
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)		Oui	Oui (A)		
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)		Oui			
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)		Oui (A)			
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)		Oui (A)			
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)		Oui			
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)		Oui (A)	Oui (A)		
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui (A)	Oui (A)	Oui		
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)		Oui			Oui
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Oui	Oui	Oui	
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)					Oui
Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)	Oui	Oui			Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)	Oui	Oui			
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)			Oui		
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)			Oui		
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)			Oui	Oui	Oui
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque La Musicale (BGE)	Oui		Oui		Oui

Les responsables ont eu parfois de la difficulté à estimer le nombre de personnes fréquentant les diverses activités organisées et notamment les expositions pour lesquelles la plupart des responsables indiquent dans leur commentaires ne pas pouvoir donner des estimations sur le nombre de visiteurs. Les responsables ont cependant plus fréquemment pu évaluer la

fréquentation de l'ensemble des activités pouvant être proposées par la bibliothèque. Pour les bibliothèques municipales, la tendance est clairement à une augmentation de la fréquentation pour toutes les activités orientées sur le public des jeunes et des enfants. L'évaluation est plus variable pour les différentes bibliothèques BSP. Quelques commentaires sont apportés par certains responsables pour préciser la teneur de leurs réponses ou de leurs estimations :

- Bibliothèque de la Cité : les données concernent 2011 à 2013 puisque la bibliothèque a été fermée en 2014 et 2015, d'où la difficulté à porter une estimation sur l'évolution au cours des 5 dernières années ;
- Bibliothèques des Minoteries et des Pâquis (sections Adulte) : le nombre d'activités est trop restreint pour pouvoir donner une tendance significative ;
- Bibliothèque du MEG : la tendance ne porte que sur la période de réouverture soit depuis novembre 2014.

#### Evaluation de la fréquentation des activités proposées par la bibliothèque durant ces 5 dernières années

	A plutôt diminué	Est restée stable	A plutôt augmenté	NSP
<b>Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)</b>				X
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)</b>		X(E)	X(A)	
<b>Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)</b>			X	
<b>Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)</b>			X (E)	X (A)
<b>Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)</b>			X (E)	X (A)
<b>Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)</b>	X (A)		X(E)	
<b>Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)</b>			X (E)	X (A)
<b>Bibliothèque de la Cité (Espace musique)</b>		X		
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>	X			
<b>Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)</b>		X		
<b>Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)</b>		X		
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>	X			
<b>Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)</b>				X
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)</b>				X
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)</b>	X			
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)</b>				X
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)</b>		X		
<b>Bibliothèque La Musicale (BGE)</b>		X		

Un autre type d'activité de la bibliothèque a été « mesuré » en demandant au responsable dans quelle mesure la bibliothèque était présente sur les différents réseaux sociaux. Le fait que toutes les bibliothèques municipales soient présentes sur Facebook ou aient un blog est dû au fait que le compte Facebook ouvert ou que la tenue du blog sont communs à tout le réseau des bibliothèques municipales. Il n'y a donc pas une présence spécifique ou plus marquée d'une bibliothèque municipale par rapport à une autre sur les réseaux sociaux.

Concernant les bibliothèques BSP, la bibliothèque de la BAA se distingue par une présence marquée sur les réseaux sociaux. Les précisions apportées par sa responsable indique la forte activité développée par la bibliothèque en ayant participé à la campagne suisse «AccroBiblio», au projet sur Internet «Bibliothèques dans le monde» ou aux initiatives Bookface ou Poké Stop sur les réseaux sociaux en 2015. Pour ce qui concerne le compte Facebook ou Twitter et la tenue d'un blog, la bibliothèque en dispose au travers de ceux mis en place par les Musées d'art et d'histoire de Genève (MAH) et dont la BAA fait partie.

Présence de la bibliothèque sur les réseaux sociaux				
	Facebook	Blog	Twitter	Autre
Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)	Oui	Oui		
Bibliothèque de la Cité (Espace musique)	Oui	Oui		
Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)	Oui	Oui	Oui	Oui
Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)		Oui		Oui
Bibliothèque des Conservatoires et Jardin botaniques (CJB)				Oui
Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)				
Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)				
Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)				
Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)			Oui	
Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)				Oui
Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)	Oui			
Bibliothèque La Musicale (BGE)	Oui	Oui		

### 5.3 Perception de l'évolution de la fréquentation et des prêts

Selon les responsables interrogés, une augmentation de la fréquentation serait constatée dans les différentes bibliothèques municipales. Il est fait référence à une forte augmentation de la fréquentation pour la bibliothèque de la Servette qui aurait bénéficié d'un report d'usagers suite à la fermeture de la bibliothèque de la Cité. Pour les bibliothèques BSP, la diminution de la fréquentation est aussi expliquée par des travaux ou la fermeture qui les ont affectées durant les cinq dernières années (respectivement les travaux de rénovation de 2014 et 2015 pour la CJB et la fermeture de plusieurs années avant la réouverture en 2014 pour le MEG).

Evaluation de la fréquentation de la bibliothèque durant ces 5 dernières années			
	A plutôt diminué	Est restée stable	A plutôt augmenté
<b>Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)</b>	X		
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque des Minoteries (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)</b>		X(E) <sup>12</sup>	X(A)
<b>Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque de la Cité (Espace musique)</b>	X		
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>			X
<b>Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)</b>		X	
<b>Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)</b>	X		
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>			X
<b>Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)</b>	X		
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)</b>		X	
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)</b>	X		
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)</b>		X	
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)</b>		X	
<b>Bibliothèque La Musicale (BGE)</b>		X	

L'évaluation du prêt suit les mêmes tendances que celle de la fréquentation et ainsi les mêmes raisons sont évoquées pour les bibliothèques pour lesquelles les responsables relèvent une diminution du prêt (fermetures et rénovations). L'absence d'indications pour les bibliothèques du Centre d'iconographie ou du Musée Voltaire s'explique par le fait que le prêt n'y est pas pratiqué.

<sup>12</sup> Pour les bibliothèques municipales, la parenthèse indique que la réponse a concerné plus spécifiquement la section Adultes (A) ou Enfants/Jeunes (E). Ainsi si la réponse concerne les deux sections indépendamment, il n'y a pas de parenthèse. Cette manière de faire est reprise pour l'ensemble des tableaux présentés dans ce chapitre.

### Evaluation du prêt de la bibliothèque durant ces 5 dernières années

	A plutôt diminué	Est restée stable	A plutôt augmenté
<b>Bibliothèque de la Cité (Adultes / Enfants)</b>	X		
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque de la Jonction (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque des Minoteriers (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque des Pâquis (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque de Saint-Jean (Adultes / Enfants)</b>			X
<b>Bibliothèque de la Servette (Adultes / Enfants)</b>		X(E)	X(A)
<b>Bibliothèque de la Cité (Espace musique)</b>	X		
<b>Bibliothèque d'art et d'archéologie (BAA)</b>			X
<b>Bibliothèque du Musée Ariana (section BAA)</b>		X	
<b>Bibliothèque des Conservatoire et Jardin botaniques (CJB)</b>	X		
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève (MEG)</b>			X
<b>Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle (MHN)</b>		X	
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences (section MHN)</b>		X	
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions (BGE)</b>		X	
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie (BGE)</b>	-	-	-
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire (BGE)</b>	-	-	-
<b>Bibliothèque La Musicale (BGE)</b>		X	

#### 5.4 Données chiffrées

Dans les pages suivantes, la série de tableaux présente l'ensemble des données chiffrées qui ont été récoltées auprès des responsables des bibliothèques et qui concernent différents aspects de l'organisation et de l'activité des bibliothèques. Ces chiffres sont présentés selon les différentes catégories de bibliothèques étudiées : municipales section Adulte, municipales section Jeunes et bibliothèques scientifiques et patrimoniales.

Pour chaque groupe de bibliothèques, nous relevons ci-après un certain nombre d'informations apportées par les responsables et qui précisent certains des chiffres présentés ou expliquent l'absence de ceux-ci.

##### 5.4.1 Bibliothèques municipales section Adultes

- Pour la question du nombre d'inscriptions total par bibliothèque, le responsable indique qu'il faut considérer les éléments suivants. "Usagers inscrits (totalité) en 2015 " représente le total des inscriptions depuis 1990, date de l'informatisation. Certaines inscriptions ne sont ainsi plus actives aujourd'hui. Par ailleurs, il est précisé: „*Depuis 5 ans environ, nous transformons progressivement les bibliothèques en "site unique" dans le système. Il y a donc informatiquement une bibliothèque Pâquis, par exemple, mais pas une bibliothèque Pâquis jeunes et Pâquis adultes. Je ne peux donc plus donner les inscriptions par Site jeunes et*

*adultes pour tous les sites. Je me suis donc basé sur la date de naissance au moment de l'inscription, pour distinguer les inscrits mineurs et majeurs. Un inscrit majeur devient inscrit de la bibliothèque adulte, tandis qu'un inscrit mineur devient inscrit de la bibliothèque jeunes quel que soit l'espace dans lequel l'inscription a été réalisée“.*

- Les bibliothèques de la Cité et de la Servette ont le plus grand nombre d'inscrits. Si le rapport entre nombre d'inscrits et le nombre d'emprunts est similaire pour les différentes bibliothèques, le nombre d'emprunts est particulièrement élevé par rapport au nombre d'inscrits pour les bibliothèques de la Jonction et de Saint-Jean. Le responsable indique que l'ouverture récente de la bibliothèque de Saint-Jean (en 2001) peut expliquer ce nombre élevé d'emprunts mais ne peut expliquer « l'anomalie » pour la bibliothèque de la Jonction.
- Le responsable précise que les chiffres bien que similaires indiqués pour le nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à Internet ou au catalogue concernent des ordinateurs différents. Les postes internet sont réservables et limités à des sessions de 45 minutes, renouvelables une fois. Les postes pour consulter le catalogue sont en accès libre.
- Concernant les ressources numériques, les bibliothèques municipales ne proposent actuellement comme ressource numérique qu'un service de presse numérique accessible sur place. Il n'est pas possible de donner des statistiques par bibliothèque pour ce service.
- En ce qui concerne les prises électriques, l'inventaire sera prochainement effectué mais n'est actuellement pas disponible.

#### **5.4.2 Bibliothèques municipales section Jeunes**

- Le nombre d'inscrits « jeunes » est clairement plus élevé que celui des inscrits « adultes » pour la bibliothèque de Saint-Jean. Cela est expliqué par le fait que l'espace « adultes » a ouvert seulement en 2011 alors que la bibliothèque existait depuis 40 ans comme espace jeunesse uniquement. Par ailleurs le nombre d'emprunts importants dans cette bibliothèque démontre comme pour la bibliothèque de la Servette que ces deux bibliothèques ont des espaces « jeunesse » particulièrement dynamiques.
- Concernant l'absence de postes pour accéder à internet, le responsable précise qu'à la date du sondage (été 2016), les espaces jeunesse n'avaient pas de postes d'accès internet. Cela n'est plus le cas depuis le 4 octobre 2016. Il y a un poste dans chaque bibliothèque et 2 à la Cité dans les espaces jeunesse désormais.

#### **5.4.3 Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BGE (4 sites)**

- Le responsable de la bibliothèque de Genève qui regroupe les bibliothèques des Bastions, de la Musicale, du Musée Voltaire et du Centre d'iconographie indique que certaines informations ne pouvaient pas être détaillées pour une bibliothèque spécifique étant donné que la BGE est une bibliothèque sur quatre sites. Il n'a ainsi pas été toujours possible de fournir les chiffres par site mais ces chiffres ont été donnés globalement comme cela a été le cas pour les types de documents (cf. chiffres en gras établis pour l'ensemble des quatre sites).
- Concernant le nombre d'inscrits, le responsable indique qu'il ne peut pas faire de distinctions entre les différents sites. Le nombre d'utilisateurs inscrits est potentiellement le nombre total

d'utilisateurs du réseau car les personnes s'inscrivent sur le réseau et pas forcément dans les bibliothèques.

- Le nombre de consultations sur les ressources numériques n'est pas disponible car il est commun avec l'Université de Genève et aucune distinction détaillée ne peut être effectuée.
- Les chiffres relatifs au nombre estimés de visiteurs pour les différents types de manifestations est une estimation pour l'ensemble des activités (expositions, événements, etc.)
- En ce qui concerne les collections précisées selon les types de support et de documents, le responsable précise que pour les monographies (lignes 55 à 61), la BGE ne distingue pas les types de documents. Les chiffres ne sont donc pas disponibles. Le total des imprimés sur les quatre sites est de 2'512'217 volumes. Les chiffres fournis sont ceux déclarés à l'OFS en 2015.

#### **5.4.4 Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : MEG**

- Les ressources numériques des bibliothèques scientifiques de la Ville étant mises en commun avec celles de l'Université, il n'est pas possible d'obtenir un chiffre correspondant uniquement à la bibliothèque du MEG. Cela est également le cas pour l'ensemble des bibliothèques scientifiques et patrimoniales.

#### **5.4.5 Bibliothèques scientifiques et patrimoniales : BAA (2 sites)**

- Concernant le nombre d'utilisateurs ayant fait au moins un emprunt, le responsable précise qu'il ne lui est pas possible de livrer des statistiques sur les personnes et indique ainsi le nombre total d'emprunts de l'année 2015.
- La distinction entre documents disponibles pour le prêt et documents uniquement disponibles pour la consultation ne peut être effectuée pour la bibliothèque BAA
- Pour la bibliothèque du Musée de l'Ariana, il n'y a pas de possibilité de prêt et les documents sont ainsi uniquement accessibles pour la consultation sur place.

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION ADULTES)	BIBLIOTHEQUE							
	CITE *	CITE MUSIQUE	EAX-VIVES	JONCTIO	MINO-TERIES	PAQUIS	SAINT-JEAN	SERVETTE
<b>Usagers de la bibliothèque en 2015 (Q1)</b>								
Usagers inscrits (totalité)	70118	10876	6931	3982	7241	6806	2956	15325
Usagers ayant fait au moins un emprunt (usagers actifs)	17288	2905	3324	3119	3000	2803	3125	5668
Usagers nouvellement inscrits	1979	97	241	213	167	124	270	527
<b>Prêts de la bibliothèque en 2015 (Q3)</b>								
Nombre total de documents disponibles pour le prêt	126335	89883	42308	37832	35166	37196	37520	46262
Nombre total de documents disponibles uniquement en consultation	163	0	52	485	155	282	218	399
Nombre de prêts (y compris les prolongations)	316740	128446	71978	58631	55760	43666	63195	104678
Nombre spécifique de prêts interbibliothèques	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de nouvelles acquisitions (achats, nouveautés, renouvellement et/ou nouveaux abonnements)	10824	4742	4313	3730	3246	3264	4140	4543
Nombre de documents dés herbés (pilon, vente, don, autre)	13306	7394	4005	4278	4021	3286	4570	4488
Nombre de ressources numériques disponibles	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de consultations de ces ressources numériques	0	0	0	0	0	0	0	0
Nombre de prêts et/ou téléchargements de ces ressources numériques	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Espace dédié par la bibliothèque à différents services (Q5)</b>								
Espace total de la bibliothèque (m2)	2550	249	547	560	307	1129	700	483
Dont nombre d'espace accessible au public (réception, prêt, consultation, etc.)	1726	249	408	510	286	573	650	471
Dont nombre d'espace dédié aux magasins fermés/stockage						500	25	
Dont nombre d'espaces internes (bureaux, etc.)	824		139	50	21	56	25	12
<b>Nombres de places assises/postes de travail (Q6)</b>								
Nombre total de places assises pour le public pour la consultation	123	17	32	30	15	40	52	44
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à internet	9	0	2	2	2	4	2	4
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder au catalogue et aux ressources numériques autres, préciser	4	1	2	2	1	2	2	3

\* Bibliothèque de la Cité : les valeurs concernent l'année 2013 étant donné que la bibliothèque a été fermée en 2014 et 2015.

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION ADULTES)	BIBLIOTHEQUE							
	CITE	CITE MUSIQUE	EAUX- VIVES	JONCTIO	MINO- TERIES	PAQUIS	SANT- JEAN	SERVETTE
<b>Equipements et infrastructures de la bibliothèque (Q10)</b>								
Prises pour ordinateur	30	4						
Photocopieuses	1	0	1	1	1	1	1	1
Bornes de prêts et retours	6	1				1		0
Ecrans de diffusion à l'attention du public	1							0
<b>Conditions de prêt de la bibliothèque (Q17)</b>								
Nombre maximum de documents empruntables admis	30	30	30	30	30	30	30	30
Nombre de prolongations admis par document	3	3	3	3	3	3	3	3
Durée du prêt (en jours)	28	28	28	28	28	28	28	28
<b>Nombre d'activités organisées par la bibliothèque (Q18)</b>								
Animations culturelles et rencontres « tout public »								4
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous'	124	13	27	56	13	3	14	29
Expositions	4		1				4	3
Evénements organisés								0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)'		1						0
<b>Estimation de la fréquentation des activités en nombre de personnes (Q18)</b>								
Animations culturelles et rencontres « tout public »								95
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous'	1896	412	679	1196	241	90	531	507
Expositions								0
Evénements organisés								0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)'								0

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION ADULTES)	BIBLIOTHEQUE							
	CITE	CITE MUSIQUE	EAUX- VIVES	JONCTIO	MINO- TERIES	PAQUIS	SAINT- JEAN	SERVETTE
<b>Collections de la bibliothèque: types et documents (Q15)</b>								
Périodiques	3146	297	2272	2022	1700	2687	2135	2574
Monographies	90982	2506	34266	31677	30464	31884	30127	39991
dont, romans	30751		12627	10286	10330	10278	10000	12224
albums								
BD	6256		3035	4156	2875	1979	4328	4385
documentaires	53401	2506	18436	17094	17106	19490	15647	23234
guides de voyages								1
ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, bibliographies)								331
ouvrages en langue étrangère	8772		2375	2676	2488	2588	1925	2712
CD et DVD	18472	62776	5500	3788	2676	2317	6283	3308
Iconographie								
Dossiers documentaires								
Cartes /Plans								
Affiches								
Ressources électroniques et bases de données								1
Livres audios			351	309	386	393	423	479
Microfiches								
Catalogues de ventes aux enchères								
Catalogues d'exposition								
Fonds précieux								
Partitions de musique								
Fonds d'archives								
Manuscrits								
Autres	1113		260	334	318	275	295	314

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION JEUNES)	BIBLIOTHEQUE						
	CITE	EAUX-VIVES	JONCTIO	MINO-TERIES	PAQUIS	SAINT-JEAN	SERVETTE
<b>Usagers de la bibliothèque en 2015 (Q1)</b>							
Usagers inscrits (totalité)	35543	6353	3580	4882	5062	4125	12193
Usagers ayant fait au moins un emprunt (usagers actifs)	4651	1438	1243	1109	1062	1521	2359
Usagers nouvellement inscrits	902	230	195	184	175	269	402
<b>Prêts de la bibliothèque en 2015 (Q3)</b>							
Nombre total de documents disponibles pour le prêt	62212	29015	24043	25160	26815	28051	36443
Nombre total de documents disponibles uniquement en consultation	102	16	13	24	9	90	14
Nombre de prêts (y compris les prolongations)	180006	67043	65140	61662	52104	102862	139471
Nombre spécifique de prêts interbibliothèques	0	0	0		0	0	0
Nombre de nouvelles acquisitions (achats, nouveautés, renouvellement et/ou nouveaux abonnements)	5876	2214	2130	1865	1579	2335	2983
Nombre de documents désherbés (pilon, vente, don, autre)	5039	1725	2729	2156	4044	2744	3877
Nombre de ressources numériques disponibles	0	0	0		0	0	0
Nombre de consultations de ces ressources numériques	0	0	0		0	0	0
Nombre de prêts et/ou téléchargements de ces ressources numériques	0	0	0		0	0	0
<b>Espace dédié par la bibliothèque à différents services (Q5)</b>							
Espace total de la bibliothèque (m2)	556	210	204	215	261	286	336
Dont nombre d'espace accessible au public (réception, prêt, consultation, etc.)	556	210	204		261	266	277
Dont nombre d'espace dédié aux magasins fermés/stockage							
Dont nombre d'espaces internes (bureaux, etc.)						20	59
<b>Nombres de places assises/postes de travail (Q6)</b>							
Nombre total de places assises pour le public pour la consultation	33	12	20	15	12	33	16
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à internet	0	0	0	0	0		0
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder au catalogue et aux ressources numériques autres, préciser	2	1	1	1	1	1	2

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION JEUNES)	BIBLIOTHEQUE						
	CITE	EAUX-VIVES	JONCTIO	MINO-TERIES	PAQUIS	SAINT-JEAN	SERVETTE
<b>Equipements et infrastructures de la bibliothèque (Q10)</b>							
Prises pour ordinateur	5						
Photocopieuses	1				0		0
Bornes de prêts et retours	2				0		0
Ecrans de diffusion à l'attention du public					0		0
<b>Conditions de prêt de la bibliothèque (Q17)</b>							
Nombre maximum de documents empruntables admis	30	30	30	30	30	30	30
Nombre de prolongations admis par document	3	3	3	3	3	3	3
Durée du prêt (en jours)	28	28	28	28	28	28	28
<b>Nombre d'activités organisées par la bibliothèque (Q18)</b>							
Animations culturelles et rencontres « tout public »					0		
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous'	162	86	198	203	222	211	291
Expositions					0		3
Événements organisés					0		0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)'					0		0
<b>Estimation de la fréquentation des activités en nombre de personnes (Q18)</b>							
Animations culturelles et rencontres « tout public »					0		
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous'	2611	1041	2287	2250	2867	3593	4581
Expositions					0		
Événements organisés					0		0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)'					0		0

BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES (SECTION JEUNES)	BIBLIOTHEQUE						
	CITE	EAUX-VIVES	JONCTIO	MINO-TERIES	PAQUIS	SAINT-JEAN	SERVETTE
<b>Collections de la bibliothèque: types et documents (Q15)</b>							
Périodiques	1904	1178	739	1557	1203	1081	1653
Monographies	45658	25812	31677	21904	23861	24858	32542
dont, romans	12252	5643	5505	5753	4739	5635	7850
albums	10724	5493	4379	5187	6007	5968	9567
BD	6011	5030	4468	3710	3362	5759	4851
documentaires	13368	8330	5913	5948	8261	6791	8174
guides de voyages					1		
ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, bibliographies)					1		
ouvrages en langue étrangère	3467	700	285	310	702	1923	2433
CD et DVD	5442	1868	1846	1593	1621	2697	2514
Iconographie							
Dossiers documentaires							
Cartes /Plans							
Affiches							
Ressources électroniques et bases de données							
Livres audios	877	260	195	314	219	423	254
Microfiches							
Catalogues de ventes aux enchères							
Catalogues d'exposition							
Fonds précieux							
Partitions de musique							
Fonds d'archives							
Manuscrits							
Autres	613	125	80	127	126	137	182

BIBLIOTHEQUES PATRIMONIALES ET SCIENTIFIQUES	BIBLIOTHEQUE									
	BAA Art et Archéo- logie	Musée Ariana	CJB Conser- vatoires Jardin Botanique	MEG MEG	BGE Bastions	BGEI Centre Icono- graphie	BGEM La Musicale	BGEV Musée Voltaire	BHNS Musée Histoire Sciences	BMHN Musée Histoire naturelle
<b>Usagers de la bibliothèque en 2015 (Q1)</b>										
Usagers inscrits (totalité)	30045	158	96	569	388025	0	388025	0	6	161
Usagers ayant fait au moins un emprunt (usagers actifs)	26729	230	118	569	7566	0	1186	0	19	88
Usagers nouvellement inscrits	64	0	9	65		0	161	0	0	9
<b>Prêts de la bibliothèque en 2015 (Q3)</b>										
Nombre total de documents disponibles pour le prêt	997000	0	43430	57453	847232	0	63299	0	2140	95000
Nombre total de documents disponibles uniquement en consultation	997000	14588	144788	2480	1671909	4079186	4003	61700	18467	330220
Nombre de prêts (y compris les prolongations)	48856	230	921	3166	111994	0	22292	0	98	895
Nombre spécifique de prêts interbibliothèques	2863	40	40	245	4851	0	0	40	29	271
Nombre de nouvelles acquisitions (achats, nouveautés, renouvellement et/ou nouveaux abonnements)	16292	262	2423	1611	12117	70132	1873	1976	170	1011
Nombre de documents dés herbés (pilon, vente, don, autre)	0	0	0	0	15127	0	671	0	60	0
Nombre de ressources numériques disponibles	32000	32000	576	23	697530	697530	697530	697530		
Nombre de consultations de ces ressources numériques				0						
Nombre de prêts et/ou téléchargements de ces ressources numériques				0						
<b>Espace dédié par la bibliothèque à différents services (Q5)</b>										
Espace total de la bibliothèque (m2)	2000	130	1913	700	8783	1174	438	600	88	845
Dont nombre d'espace accessible au public (réception, prêt, consultation,	600	80	155	331	2223	110	164	300	28	24
Dont nombre d'espace dédié aux magasins fermés/stockage	1100	40	1315	300	1259	530	191	200	60	757
Dont nombre d'espaces internes (bureaux, etc.)	300	10	183	69	5301	534	83	100		64
<b>Nombres de places assises/postes de travail (Q6)</b>										
Nombre total de places assises pour le public pour la consultation	70	8	16	50	225	1	11	14	7	8
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder à internet	20	1	3	8	16	1	6	1	1	1
Nombre d'ordinateurs permettant d'accéder au catalogue et aux ressources numériques	20	1	3	8	16	1	6	1	1	1
autres, préciser	12									

BIBLIOTHEQUES PATRIMONIALES ET SCIENTIFIQUES	BIBLIOTHEQUE									
	BAA Art et Archéo- logie	Musée Ariana	CJB Conser- vatoires Jardin Botanique	MEG MEG	BGE Bastions	BGEI Centre Icono- graphie	BGEM La Musicale	BGEV Musée Voltaire	BHNS Musée Histoire Sciences	BMHN Musée Histoire naturelle
<b>Equipements et infrastructures de la bibliothèque (Q10)</b>										
Prises pour ordinateur	20	2	20	36	195	2	2	4	1	1
Photocopieuses	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1
Bornes de prêts et retours	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Ecrans de diffusion à l'attention du public	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0
<b>Conditions de prêt de la bibliothèque (Q17)</b>										
Nombre maximum de documents empruntables admis	20		20	20	20		20		20	20
Nombre de prolongations admis par document	3		3	2	2		3		3	3
Durée du prêt (en jours)	28		28	28	28		28		28	28
<b>Nombre d'activités organisées par la bibliothèque (Q18)</b>										
Animations culturelles et rencontres « tout public »	3		2	1	58	1	23	19	0	0
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous	6		1	19		4		7	0	0
Expositions	1		0	0	1	5	5	1	1	1
Evénements organisés	1		0	0	5	2		3	0	0
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)	0	2	1	0	1	1	1	1	0	0
<b>Estimation de la fréquentation des activités en nombre de personnes (Q18)</b>										
Animations culturelles et rencontres « tout public »	60		20	56	1792	200	352	475		
Animations culturelles et rencontres pour des « publics spécifiques » : adulte, jeune et famille, scolaire, accès pour tous	120		10	140		200		84		
Expositions	1000				2182			500		
Evénements organisés	400					500		230		
Participation à des grands événements (Nuit des musées, Fête de la musique, etc.)	0		100			121		160		

BIBLIOTHEQUES PATRIMONIALES ET SCIENTIFIQUES	BIBLIOTHEQUE									
	BAA Art et Archéo- logie	Musée Ariana	CJB Conser- vatoires Jardin Botanique	MEG MEG	BGE Bastions	BGEI Centre Icono- graphie	BGEM La Musicale	BGEV Musée Voltaire	BHNS Musée Histoire Sciences	BMHN Musée Histoire naturelle
<b>Collections de la bibliothèque: types et documents (Q15)</b>										
Périodiques	439200	4000	4291	1768				130	104	2000
Monographies	340970	8000	56461	5993	<b>2512217</b>	<b>2512217</b>	<b>2512217</b>	<b>2512217</b>	9937	5000
dont, romans			182							
albums			26							
BD			4							
documentaires			55767							
guides de voyages			230							
ouvrages de référence (encyclopédies, dictionnaires, bibliographies)	10000		252							
ouvrages en langue étrangère					476613	250	40556	7674		
CD et DVD	4000		487	524	<b>10343</b>	<b>10343</b>	<b>10343</b>	<b>10343</b>	10	
Iconographie			4037		<b>4467603</b>	<b>4467603</b>	<b>4467603</b>	<b>4467603</b>	1000	
Dossiers documentaires										
Cartes /Plans			2200		<b>25151</b>	<b>25151</b>	<b>25151</b>	<b>25151</b>		4000
Affiches			10		<b>100000</b>	<b>100000</b>	<b>100000</b>	<b>100000</b>		
Ressources électroniques et bases de données	32000		314	2	<b>697530</b>	<b>697530</b>	<b>697530</b>	<b>697530</b>		
Livres audios										
Microfiches			585		<b>164290</b>	<b>164290</b>	<b>164290</b>	<b>164290</b>		
Catalogues de ventes aux enchères	100000	588	36							
Catalogues d'exposition	80000	1000	283							
Fonds précieux	16000		1249	2334						4000
Partitions de musique					9000		70000	55		
Fonds d'archives	20									201
Manuscrits	10							63473	4000	
Autres	7000		47320						6701	2000

## 5.5 Horaires d'ouverture

Toutes les bibliothèques municipales sont fermées le lundi. La bibliothèque de la Cité a l'horaire d'ouverture le plus large avec une ouverture matinale à 10h00 tout au long de la semaine (sections Adulte et Jeunes mais également l'Espace Musique). Les autres bibliothèques municipales ouvrent à 15h00 sauf la bibliothèque des Pâquis qui ouvre plus tôt durant la semaine (12h00). L'exception concerne la journée du mercredi puisque toutes les bibliothèques municipales ouvrent à 10 heures du matin. A noter que pour l'ensemble des bibliothèques municipales, l'horaire du prêt est calqué sur l'horaire d'ouverture de la bibliothèque (cf. point 5.6).

Bibliothèques Municipales	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<b>Bibliothèque de la Cité</b>							
Espace adultes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque Musicale (Cité)</b>							
	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque de la Jonction</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque des Minoteries</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
<b>Bibliothèque des Pâquis</b>							
Espace adultes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque de Saint-Jean</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque de la Servette</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	10h00-17h00	Fermé

Contrairement aux bibliothèques municipales, le jour de fermeture des bibliothèques scientifiques et patrimoniales est le samedi. A ce jour de fermeture s'ajoute également la fermeture le lundi pour les bibliothèques du MEG, du Muséum d'histoire naturelle, du Musée Ariana et de La Musicale. A l'inverse, les bibliothèques du site des Bastions, la BAA et la bibliothèque du MEG sont ouvertes toute la semaine en pratiquant une ouverture matinale (respectivement 9h00, 10h00 et 11h00) alors que les autres bibliothèques ouvrent en début d'après-midi. La bibliothèque du Centre d'iconographie se distingue par une ouverture uniquement matinale durant toute la semaine (9h00-12h00).

Les horaires de prêt des bibliothèques scientifiques et municipales (cf. point 5.6) sont globalement calqué sur les horaires d'ouverture des bibliothèques sauf pour la bibliothèque du site Bastions pour laquelle l'horaire ferme plus tôt en soirée (18h00) ou pour la bibliothèque du Musée Voltaire dont le prêt est fermé entre 12h00 et 14h00.

Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<b>Bibliothèque d'art et archéologie</b>							
Salle de lecture au 1er étage	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	9h00-12h00	Fermé
Médiathèque au 2e étage	11h00-16h00	11h00-16h00	11h00-16h00	11h00-16h00	11h00-16h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque Musée Ariana</b>							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque des Conservatoires et Jardins botanique</b>							
	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève</b>							
	Fermé	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Muséum d'histoire naturelle</b>							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences</b>							
	09h00-12h 14h00-17h00	Fermé	09h00-12h 14h00-17h00	Fermé	09h00-13h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions</b>							
	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-22h00	09h00-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque Centre d'iconographie</b>							
	09h00-12h00	09h00-12h00	09h00-12h00	09h00-12h00	09h00-12h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire</b>							
	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque La Musicale</b>							
	Fermé	15h00-19h00	14h00-18h00	13h00-17h00	13h00-17h00	Fermé	Fermé

## 5.6 Horaires du prêt

Bibliothèques Municipales	Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<b>Bibliothèque de la Cité</b>							
Espace adultes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque Musicale (Cité)</b>							
	Fermé	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	10h00-19h00	Fermé
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque de la Jonction</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque des Minoteries</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-13h00	Fermé
<b>Bibliothèque des Pâquis</b>							
Espace adultes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	12h00-18h30	10h00-18h30	12h00-18h30	12h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque de Saint-Jean</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	13h30-17h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	13h30-17h00	Fermé
<b>Bibliothèque de la Servette</b>							
Espace adultes	Fermé	15h00-19h00	10h00-18h00	15h00-19h00	15h00-19h00	10h00-18h00	Fermé
Espace jeunes	Fermé	15h00-18h30	10h00-18h00	15h00-18h30	15h00-18h30	10h00-17h00	Fermé

Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	Lundi	Mardi	Mercredi	Judi	Vendredi	Samedi	Dimanche
<b>Bibliothèque d'art et archéologie</b>							
Salle de lecture au 1er étage	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	10h00-18h00	09h00-12h00	Fermé
<b>Bibliothèque Musée Ariana</b>							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque des Conservatoires et Jardins botanique</b>							
	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	13h30-16h30	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève</b>							
	Fermé	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	11h00-18h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Museum d'histoire naturelle</b>							
	Fermé	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	14h00-17h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences</b>							
	09h00-12h00 14h00-17h00	Fermé	09h00-12h00 14h00-17h00	Fermé	09h00-13h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions</b>							
	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-18h00	09h00-12h00	Fermé
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie</b>							
	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire</b>							
	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	09h00-12h00 14h00-17h00	Fermé	Fermé
<b>Bibliothèque La Musicale</b>							
	Fermé	15h00-19h00	14h00-18h00	13h00-17h00	13h00-17h00	Fermé	Fermé

## 5.7 Vacances

Concernant les vacances, on constate une période commune à toutes les bibliothèques qui est le pont effectué entre Noël et Nouvel-an. La plupart ferment aussi le samedi en période estivale (juillet-août) ou adoptent des horaires réduits.

Bibliothèques Municipales	Période 1	Remarques	Période 2
<b>Bibliothèque de la Cité</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		
<b>Bibliothèque Musicale (Cité)</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		
<b>Bibliothèque des Eaux-Vives</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
<b>Bibliothèque de la Jonction</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
<b>Bibliothèque des Minoteries</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
<b>Bibliothèque des Pâquis</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
<b>Bibliothèque de Saint-Jean</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
<b>Bibliothèque de la Servette</b>			
Espace adultes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août
Espace jeunes	Pont de Noël-nouvel an 25.12 au 01.01		Samedi fermé en juillet et août

Bibliothèques scientifiques et patrimoniales	Période 1	Remarques	Période 2
<b>Bibliothèque d'art et archéologie</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01 Fermeture de fin d'année	Fermeture de fin d'année	Juillet-Août ouverture restreinte entre 12h-16h, samedi fermé
<b>Bibliothèque Musée Ariana</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01 Fermeture de fin d'année	Fermeture les jours fériés officiels également	
<b>Bibliothèque des Conservatoires et Jardins botanique</b>			
	Entre Noël et Nouvel an	Fermeture de l'administration	
<b>Bibliothèque du Musée d'ethnographie de Genève</b>			
	Noël, 25.12-01.01	Fermeture jours fériés en semaine	
<b>Bibliothèque du Museum d'histoire naturelle</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 02.01		Désinfection 1 semaine en été tous les 2 ans
<b>Bibliothèque du Musée d'histoire des sciences</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 02.01	Fermeture exceptionnelle de la bibliothèque en cas de manque de personnel (vacances, maladies)	
<b>Bibliothèque de Genève site Bastions</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01	Fermeture ponctuelle les jours fériés. Fermeture les lundis en période estivale et réduction des horaires du mardi-vendredi 10h00-18h00 et samedi 09h00-12h00	
<b>Bibliothèque Centre d'Iconographie</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01		
<b>Bibliothèque du Musée Voltaire</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01		
<b>Bibliothèque La Musicale</b>			
	Pont de Noël-nouvel an 24.12 au 01.01		

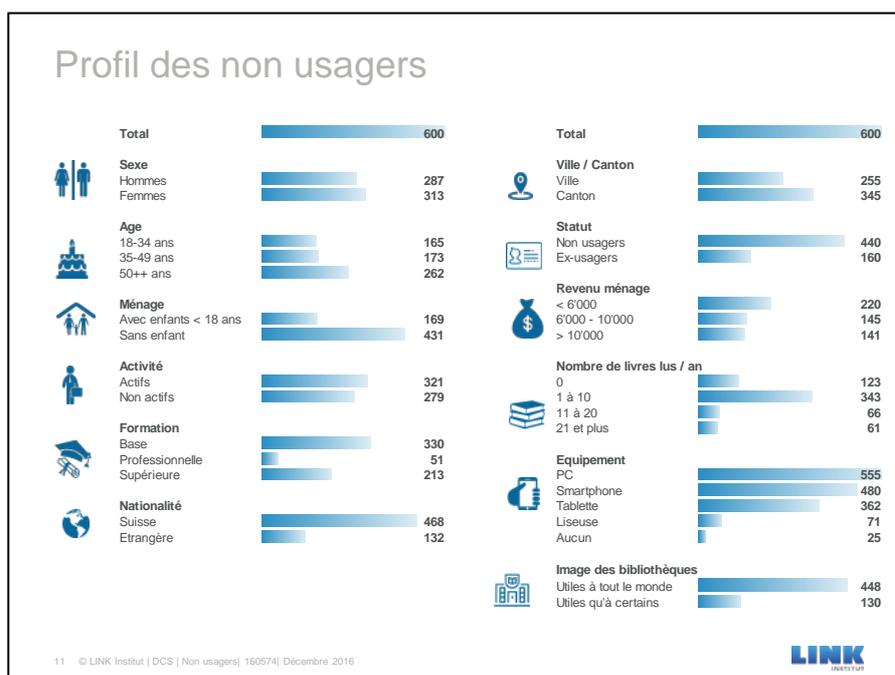
## 6 Enquête auprès des non usagers

### 6.1 Les non usagers des bibliothèques : définition et caractéristiques

En préambule à l'analyse des résultats portant sur l'enquête effectuée auprès des non usagers des bibliothèques de la Ville de Genève, il est important de spécifier quelques éléments quant à la définition du groupe cible des non usagers.

Cette population a été définie de la manière suivante : toute personne, résidant dans le canton de Genève, qui n'a pas emprunté pour elle-même ou pour quelqu'un d'autre un document comme par exemple un livre, une bande dessinée ou un disque 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.

Il est donc possible d'avoir, dans l'échantillon des personnes interrogées, des personnes qui possèdent une carte de lecteur d'une des bibliothèques de la Ville de Genève mais qui ne s'y sont pas rendues au cours des 12 derniers mois. Ce type de profil a été défini en tant qu'« ex-usagers » en opposition aux personnes qui ne possèdent pas de carte de lecteur d'une des bibliothèques de la Ville de Genève et qui n'ont effectué aucune visite dans l'une de ces bibliothèques pour un quelconque motif que ce soit au cours des 12 derniers mois (visite d'une exposition, participation à une animation, lecture de documents, etc.). Ces dernières sont considérées comme les « Non usagers » stricto sensu avec une majuscule. Le terme « non usagers » se référera, quant à lui, à la totalité de l'échantillon. Cette population de non usagers représente ainsi une partie importante de la population genevoise puisque selon l'étude nationale réalisée en 2014 par l'office fédéral de la statistique sur les activités culturelles<sup>13</sup>, 62% des personnes interrogées dans le canton de Genève n'avaient pas fréquenté une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.

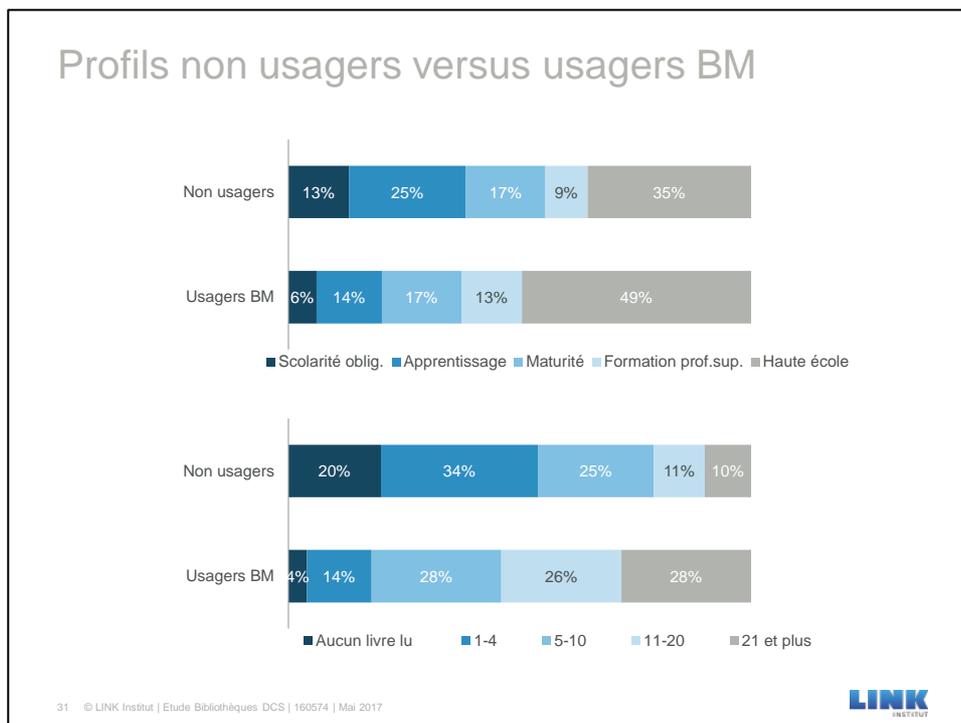


<sup>13</sup> „Culture et loisirs dans le canton de Genève en 2014“, Coup d'œil No 57, novembre 2016, Statistique Genève.

Sur la base de la distinction établie ci-dessus, l'échantillon des personnes interrogées comprend un tiers d'ex-usagers des bibliothèques de la Ville de Genève. Ces ex-usagers sont caractérisés par une proportion plus marquée de personnes âgées de 18 à 34 ans (qui le plus souvent sont encore en cours de formation), de personnes actives dans des domaines relatifs à l'éducation ou l'enseignement ainsi que de personnes de nationalité suisse. A contrario le groupe des Non usagers se caractérise par une proportion plus marquée de personnes âgées de plus de 50 ans, de couples sans enfants et de personnes de nationalité étrangère.

Comparativement au public des usagers des bibliothèques municipales, la population des non usagers interrogés se caractérise par :

- un niveau d'instruction globalement moins élevé (38% disposant d'un niveau de formation école obligatoire / apprentissage et 35% disposant d'une formation Hautes écoles / université versus respectivement 20% et 49% pour les usagers des BM) ;
- une proportion plus marquée de personnes actives à plein temps mais plus faible de retraités (resp. 36% et 19% versus 23% et 29% pour les usagers des BM) ;
- des personnes moins enclines à la lecture avec 20% de personnes déclarant n'avoir lu aucun livre durant les 12 derniers mois et 34% déclarant en avoir lu entre 1 et 4 (versus resp. 4% et 14% pour les usagers des BM). A noter que les déclarations des non usagers sont très proches des résultats obtenus auprès de la population genevoise dans l'étude nationale sur les comportements culturels réalisée en 2014 par l'OFS qui indiquait que 19% des genevois n'avaient lu aucun livre durant les 12 derniers mois, 33% entre 1 et 4 livres, 31% entre 5 et 19 livres et 17% 20 livres et plus<sup>14</sup>.

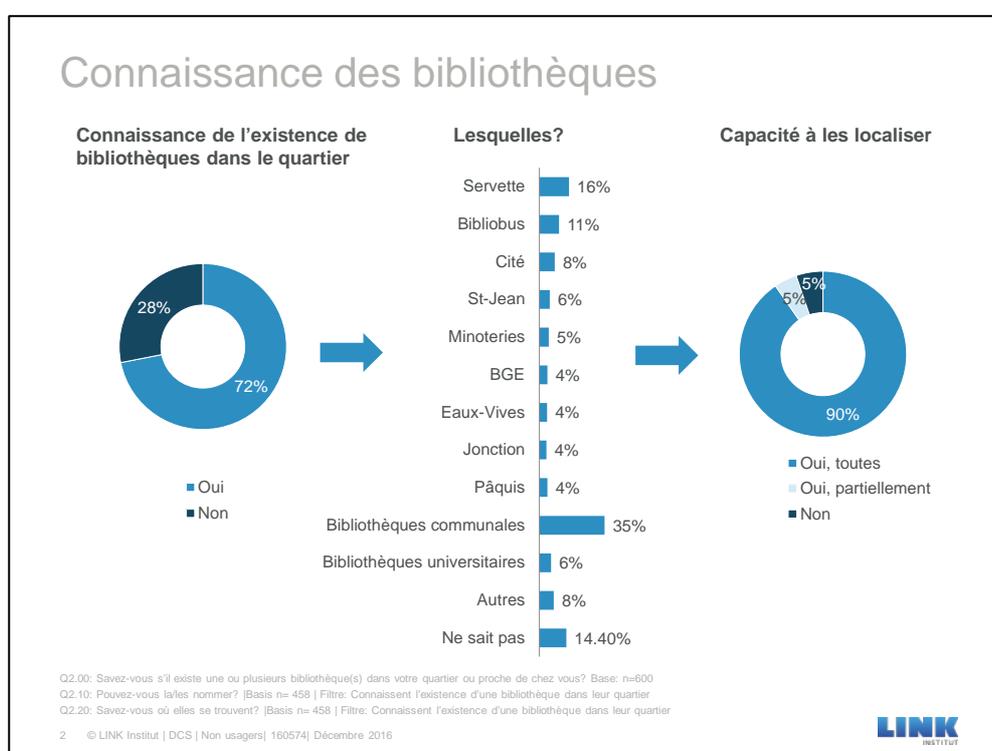


<sup>14</sup> „Culture et loisirs dans le canton de Genève en 2014“, Coup d'œil No 57, novembre 2016, Statistique Genève.

## 6.2 Connaissance des bibliothèques

Les premiers éléments de l'enquête révèlent des résultats clairs qui vont à l'encontre de certains présupposés, comme celui de la non-connaissance de l'existence des infrastructures en elles-mêmes de la part des non usagers des bibliothèques de la Ville de Genève.

En effet, presque les trois quarts des non usagers affirment connaître l'existence d'une ou de plusieurs bibliothèques à proximité de leur lieu de résidence. Ce chiffre est significativement supérieur parmi les ex-usagers, auprès des habitants de la Ville de Genève par rapport à ceux du canton de Genève.



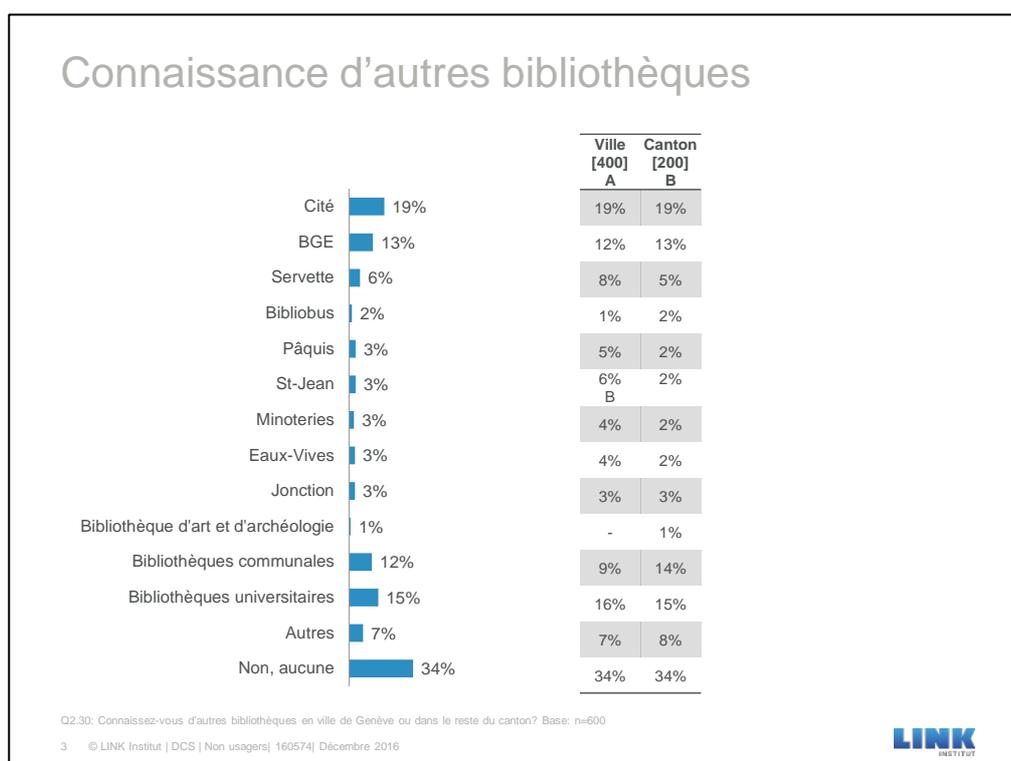
La connaissance de la bibliothèque dépend implicitement du quartier de résidence, ce qui explique que les scores individuels obtenus par chaque bibliothèque soient faibles. On peut constater que le Bibliobus n'est cité qu'à hauteur de 11% et qu'il est principalement cité par les plus âgés, les habitants du Canton de Genève et par les personnes qui ont effectué une formation de type professionnelle. C'est un score qui semble faible, au vu du caractère itinérant du dispositif.

La grande majorité des non usagers déclare pouvoir localiser les bibliothèques déclarées connues et ceci sans distinction entre les Non usagers et les Ex-usagers. Seuls 5% des non usagers se déclarent incapables de localiser la bibliothèque de leur quartier ainsi qu'un peu plus de 10% de 18-34 ans.

Les non usagers connaissent donc l'existence des bibliothèques en Ville de Genève et sont à même de les localiser sans trop de difficulté. Une augmentation ou modification de la signalétique

ne semble donc pas être la réponse la plus adaptée afin de ramener ce public spécifique dans les bibliothèques genevoises.

Un peu plus des deux tiers des non usagers connaît au moins une autre bibliothèque en dehors de celle de son quartier. La bibliothèque de la Cité est celle qui obtient le plus haut niveau de citation, soit 19%. Elle est significativement plus connue des Ex-usagers et des catégories d'âge les plus jeunes.

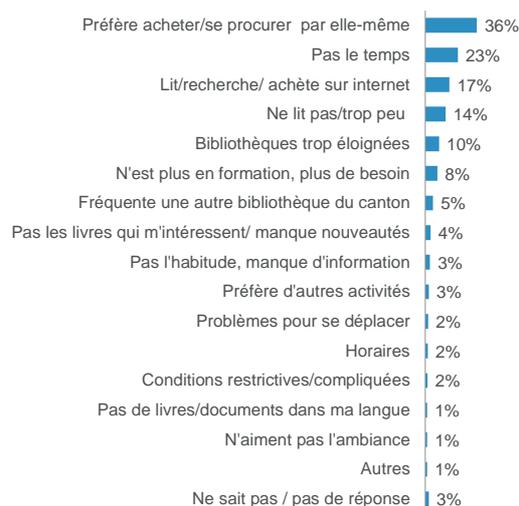


## 6.3 Raisons de non fréquentation des bibliothèques

### 6.3.1 Raisons de non fréquentation spontanées

Interrogés sur les raisons pour lesquelles ils ne fréquentent pas les bibliothèques de la Ville de Genève, les non usagers mentionnent spontanément des raisons qui portent sur le rapport au livre et à la lecture. En effet, la première raison spontanée est le fait qu'ils préfèrent acheter ou se procurer les livres ou les documents par eux-mêmes. Plus d'un tiers des non usagers donne cette réponse spontanée, et plus significativement les 50 ans et plus, les personnes qui sont au bénéfice d'une formation supérieure, les foyers sans enfants et les personnes de nationalité suisse.

## Raisons spontanées de non fréquentation



Q2.50: Spontanément, pour quelle(s) raison(s) diriez-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

L'usage très étendu d'internet, renforcé par une possibilité d'accès depuis différents supports : ordinateur depuis son domicile ou sa place de travail, smartphone ou tablette en tout temps et en tout lieu, influe également sur les comportements. 17% affirment spontanément qu'ils lisent et trouvent toutes les informations qui les intéressent sur internet. Il s'agit surtout des hommes, des plus jeunes et des personnes actives ou en formation.

Le manque d'intérêt pour la lecture n'est mentionné que par 14% de l'échantillon et concerne plus les catégories au bénéfice d'un revenu ménage mensuel inférieur à 6'000 francs et d'une formation de base.

Les répondants évoquent également à hauteur de 23% un manque de temps sans autre précision. Cette réponse a été principalement citée spontanément par les actifs, les foyers avec enfants et les personnes de nationalité étrangère.

Parmi les autres évocations spontanées, on trouve la distance - qu'elle soit physique ou psychologique - avec les bibliothèques. L'éloignement est par exemple mentionné à hauteur de 10% par les personnes interrogées, le fait de se rendre dans une autre bibliothèque du canton pour 5% des interrogés, le fait que l'on ne ressent plus le besoin de s'y rendre une fois son parcours de formation terminé pour 8%, le manque d'habitude pour 3%, ou encore préférer d'autres activités pour 3%. Quelques personnes interrogées ont également mentionné des problèmes de déplacement, principalement dans la catégorie d'âge la plus haute.

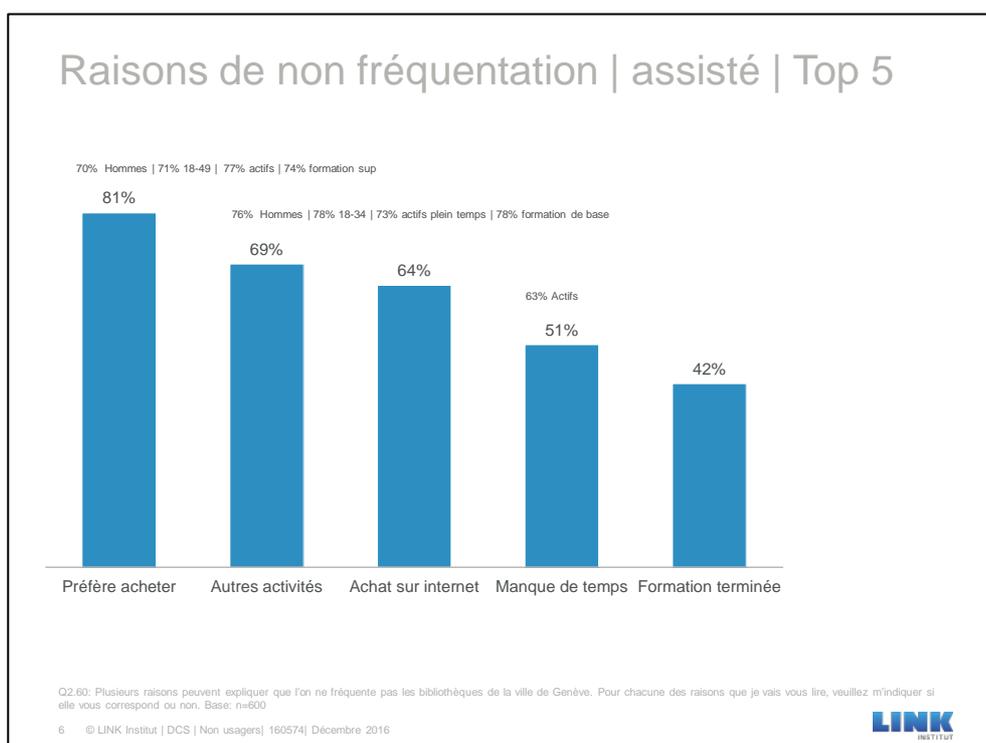
Les raisons liées aux fonctionnements intrinsèques des bibliothèques, telles que les conditions d'inscriptions ou les règles de fonctionnement ne sont que très peu mentionnées spontanément, aucune citation n'excédant 2%. Les préjugés qui porteraient sur le caractère réglementé, encadré

de la bibliothèque comme institution ne sont pas de mise. Le caractère institutionnel de la bibliothèque est reconnu mais ne semble pas jouer un rôle primordial dans la non-fréquentation.

### 6.3.2 Raisons de non fréquentation assistées

Si l'on questionne les non usagers sur les motifs de leur non fréquentation de manière assistée, l'ordre des raisons invoquées demeure quasi identique à celui des raisons évoquées spontanément même si les scores enregistrés sont beaucoup plus élevés.

En première position, on retrouve le besoin de posséder un livre, comme on possède un objet. Un instinct de propriété qui concerne une très grande majorité des personnes interrogées, mais plus spécifiquement les hommes, les catégories d'âge les plus jeunes, les actifs et les personnes au bénéfice d'une formation supérieure.



En seconde position, on retrouve une dimension très peu mentionnée de manière spontanée, mais qui, de manière assistée, prend une plus forte ampleur. Il s'agit du fait de préférer s'adonner à d'autres activités (sans précision) plutôt que de fréquenter une bibliothèque. Les « autres activités » s'entendent au sens général, chacun rapportant cet item à l'activité ou aux activités qui l'intéressent, qu'il s'agisse d'activités sportives, d'activités culturelles, de jardinage, de jeux vidéo, de cuisine, etc. Cette dimension est plus pertinente pour les hommes actifs et les personnes qui ont une formation de base.

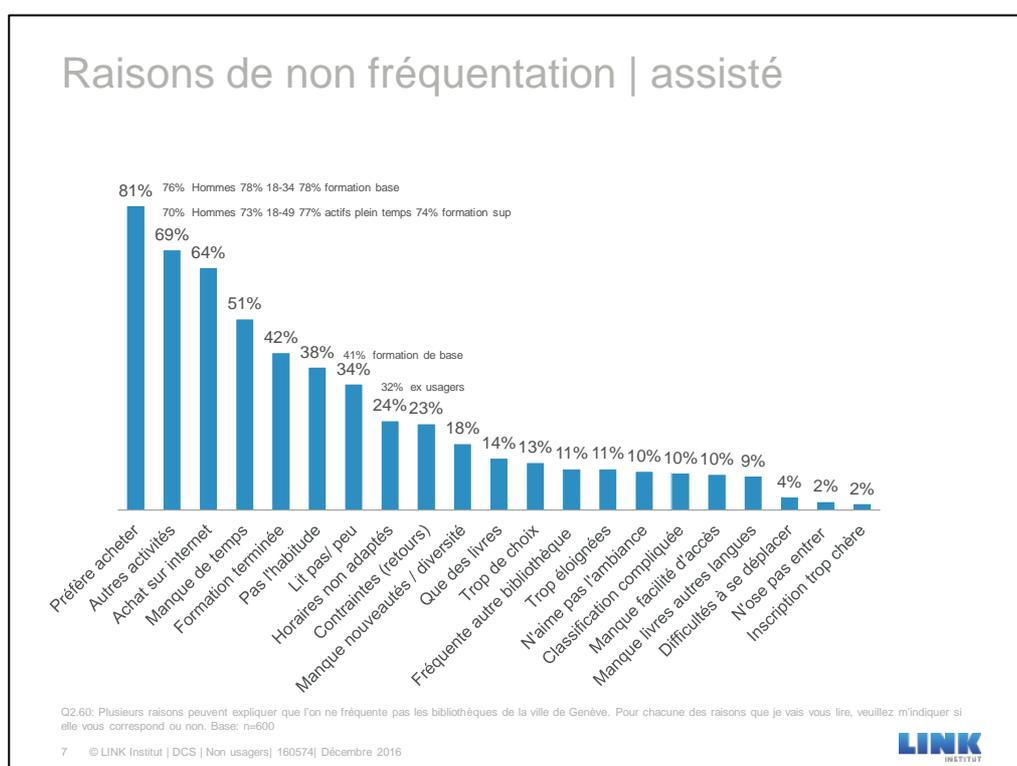
Les deux tiers des personnes interrogées préfèrent lire, se renseigner ou acheter des livres sur internet. Les hommes actifs à plein temps, les personnes avec une formation supérieure, les ménages avec des enfants mentionnent significativement plus cette raison de non fréquentation.

Plus d'une personne interrogée sur deux évoque simplement le manque de temps, et ce plus particulièrement les personnes actives.

Pour 42% des répondants, une fois son cursus de formation achevé, le besoin de se rendre dans une bibliothèque ne se fait plus sentir et ce, de manière plus significative chez les personnes de nationalité suisse.

Les raisons de non fréquentation intrinsèques aux bibliothèques suivent dans le classement avec des scores beaucoup plus modestes et concernent moins d'un tiers des personnes interrogées.

Ce sont, en effet, les horaires non adaptés qui sont mis en avant à hauteur de 24%, suivi par les contraintes (retours) avec 23% et le manque de nouveautés / de diversité avec 18%.



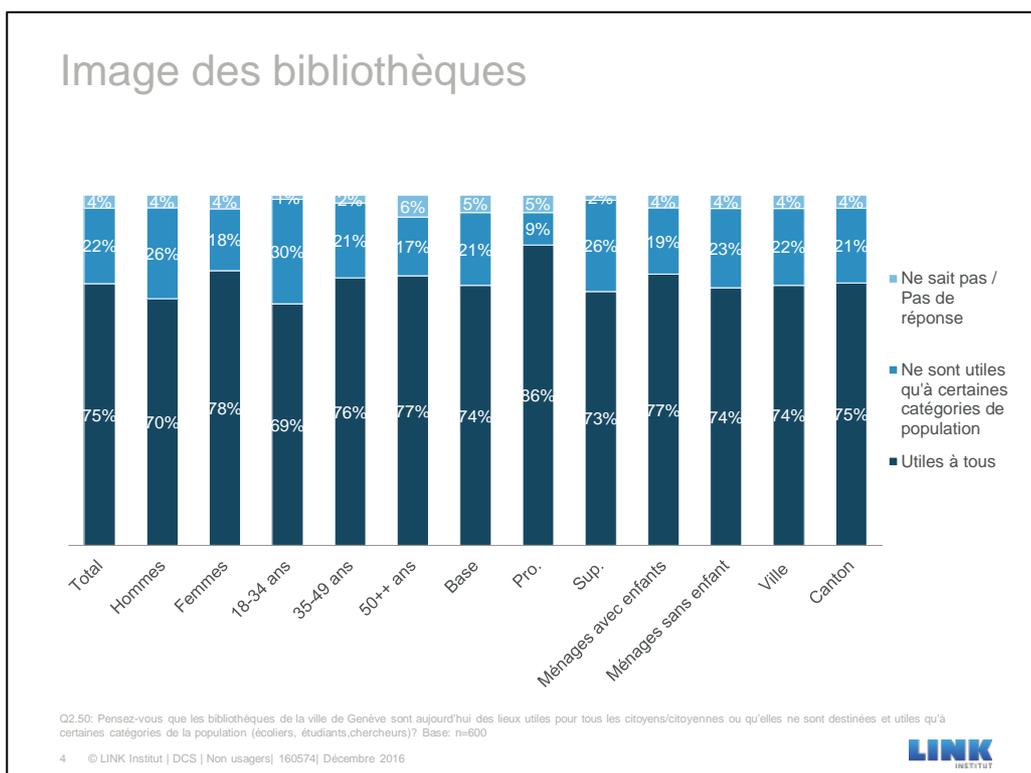
La problématique des horaires est significativement plus évoquée par les Ex-usagers. Fondée sur une expérience réelle, cette affirmation est à prendre en considération.

14% mentionnent que l'on ne trouve que des livres et 13% qu'il y a trop de choix.

11% de l'échantillon fréquente une autre bibliothèque du canton. S'il n'existe pas de différence significative, ce à quoi on aurait pu s'attendre, entre les résidents de la Ville de Genève et les résidents du reste du canton sur cette raison de non fréquentation, la différence est réelle entre les Non-usagers et les Ex-usagers.

Seuls 10% des non usagers ont une mauvaise image des bibliothèques qui leur fait mentionner qu'ils n'aiment pas l'ambiance, un score homogène auprès des différents groupes-cibles.

La non fréquentation n'est pas non plus liée à une mauvaise image des bibliothèques en général. Ainsi, 75% des personnes interrogées s'accordent à dire que les bibliothèques sont utiles à tous. La mission première d'une bibliothèque de proposer un accès à la culture de manière gratuite à tous est partagée par une large majorité, et plus significativement par les femmes.

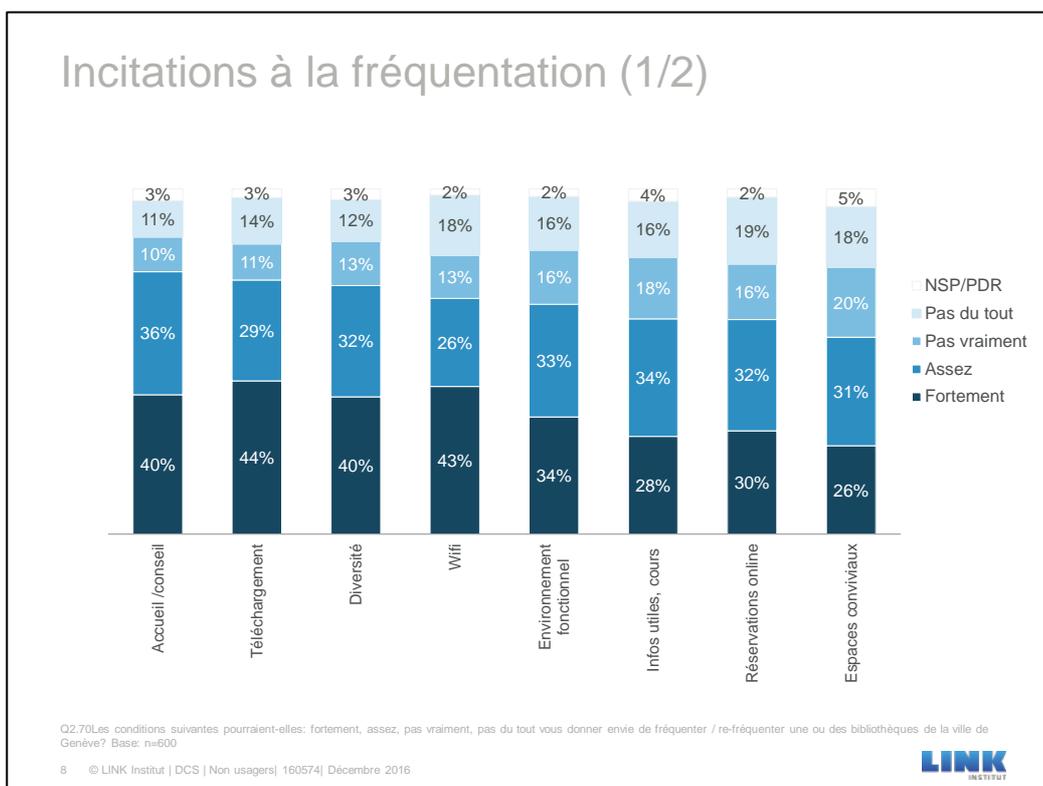


La bibliothèque est donc un élément connu du paysage social quotidien et reconnu comme un établissement utile à tous. La légitimité sociale de la bibliothèque est donc saluée, même par ceux qui ne la fréquentent pas.

#### 6.4 Incitations à fréquenter les bibliothèques

Après avoir examiné les freins qui conduisent les non usagers à ne pas fréquenter les bibliothèques de la Ville de Genève, nous abordons à présent le point central de l'enquête, c'est-à-dire les moteurs potentiels, les éléments incitatifs qui pourraient les conduire ou les ramener dans les bibliothèques de la Ville de Genève.

Le premier élément qui pourrait « fortement » inciter les non usagers à utiliser les services ou prestations d'une bibliothèque de la Ville de Genève serait qu'ils puissent facilement consulter le catalogue de tous les documents de la bibliothèque sur internet et de pouvoir télécharger des documents et de la musique. Il serait donc intéressant de mettre en avant dans la communication sur les bibliothèques de la Ville de Genève la disponibilité actuelle du catalogue en ligne ainsi que les différents documents disponibles au téléchargement.

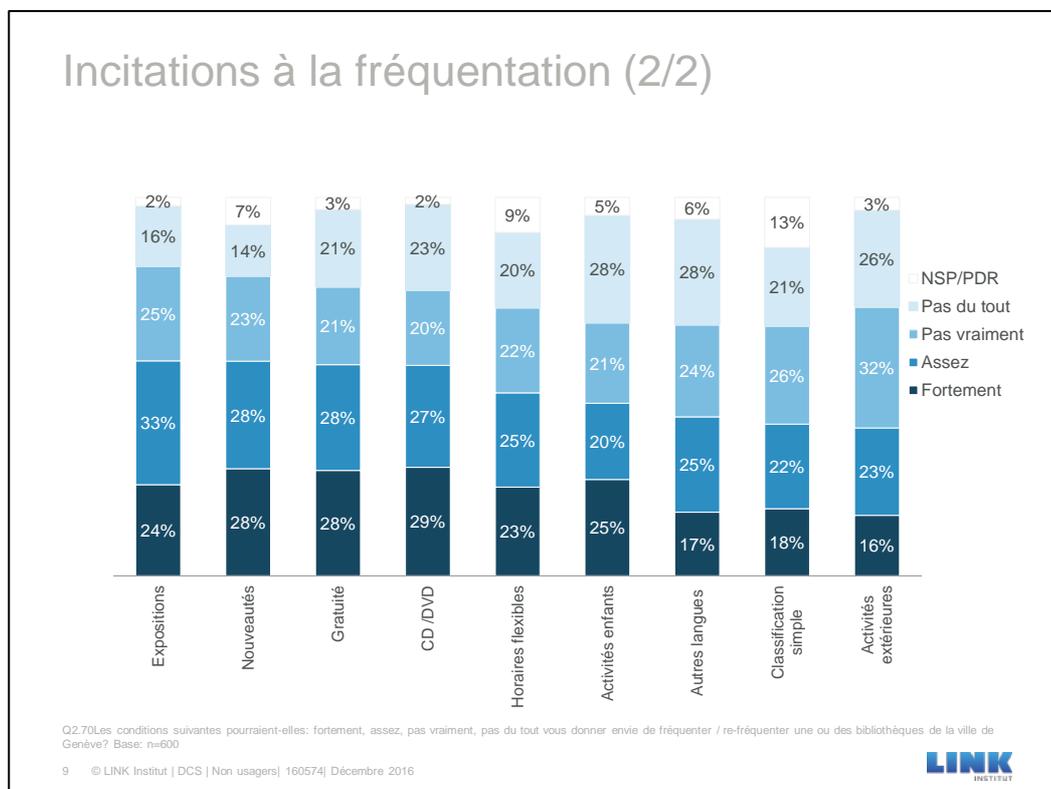


Pour 43% des non usagers, le fait que l'on puisse y travailler sur un ordinateur portable avec accès au wifi pourrait les inciter « fortement » à se rendre dans une bibliothèque de la Ville de Genève. On note ici un manque clair d'information étant donné que toutes les bibliothèques proposent une zone avec connexion wifi et que la connexion est libre et gratuite.

Autres éléments incitatifs pour plus d'un tiers des non usagers : un endroit accueillant où l'on est bien conseillé, un endroit où l'on trouve tous les genres de livres, de revues, de documents et un lieu où l'on puisse travailler dans un environnement fonctionnel.

Toutes ces conditions semblent déjà remplies dans les bibliothèques de la Ville de Genève et l'on peut constater un décalage entre l'image des bibliothèques de la Ville de Genève perçue par les non usagers et la réalité de l'offre proposée par les bibliothèques qui semblent adaptée aux souhaits principaux des non usagers.

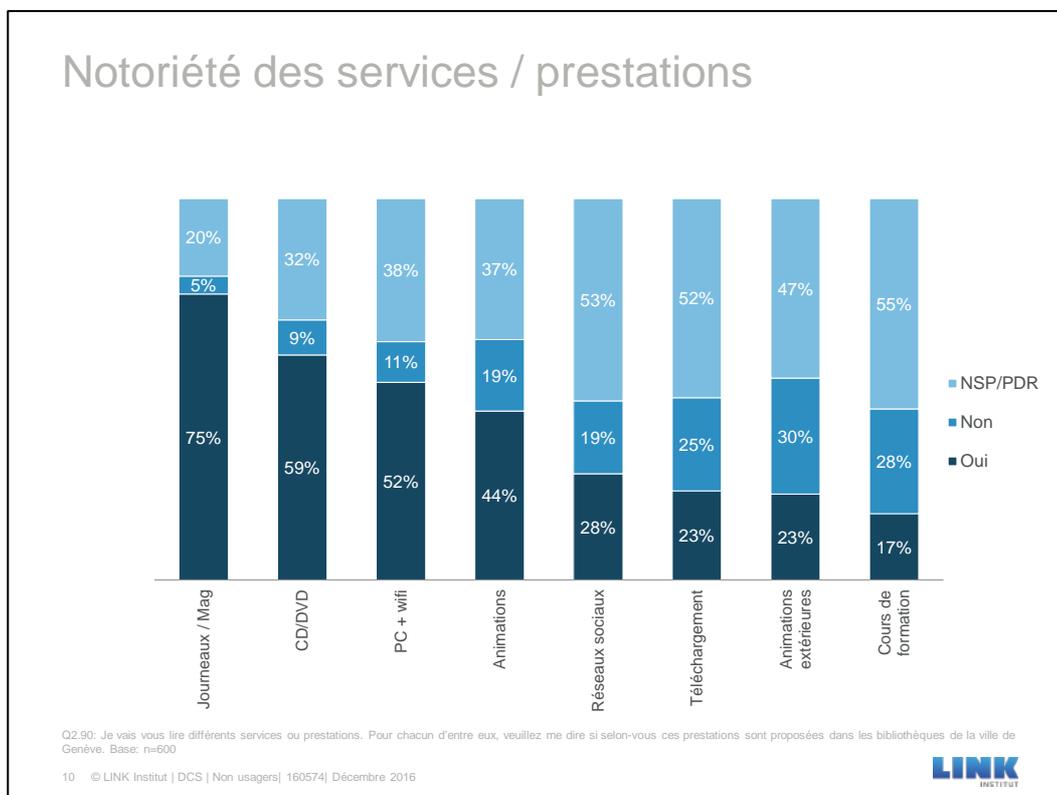
Ainsi, les réservations online, la présence de CD / DVD, la gratuité, des infos utiles pour la vie de tous les jours, des cours, des nouveautés, des espaces conviviaux, des activités enfants et des expositions, sont mentionnés par les non usagers comme des éléments qui les inciteraient à fréquenter les bibliothèques de Genève alors que ces services ou prestations sont existants.



## 6.5 Notoriété des prestations et services des bibliothèques

Le constat précédent qui met en évidence la méconnaissance des prestations actuellement offertes par les bibliothèques de la ville de Genève se voit confirmé par l'analyse des scores de notoriété des services et prestations.

Si 75% des non usagers savent qu'il y a des journaux et des magazines à disposition, ce sont surtout les ex-usagers, les plus jeunes et les personnes au bénéfice d'une formation supérieure qui ont significativement plus connaissance de l'existence de cette prestation.



De même, deux tiers de non usagers savent qu'il y a des cd et des dvd dans l'offre des bibliothèques de la Ville de Genève, notoriété qui est plus marquée auprès des ex usagers, des catégories d'âge les plus jeunes et des personnes en formation.

Seul un non usager sur deux déclare savoir que des ordinateurs sont mis à disposition gratuitement et qu'un accès wifi est disponible au sein des bibliothèques de la Ville de Genève. Ces services sont surtout connus des plus jeunes, des ménages sans enfants et des personnes en recherche d'emploi.

44% ont connaissance des animations destinées aux enfants et aux adultes, un score plus élevé auprès des Ex usagers et des personnes avec une formation professionnelle ou supérieure.

Les autres prestations et services sont connus par moins d'un tiers des personnes interrogées : 28% pour la présence sur les réseaux sociaux, 23% pour les possibilités de téléchargement et ce de manière uniforme auprès des différents groupes d'ex-usagers ou de non usagers ; 23% pour les activités extérieures et 17% pour les cours de formation, un score plus élevé auprès des personnes de nationalité étrangère.

## 7 Éléments de synthèse

Dans ce chapitre, nous énumérons des éléments de synthèse concernant les résultats observés auprès de la population des usagers. Nous avons opté pour un angle d'approche des publics, c'est-à-dire que nous mettons en avant les deux principaux publics interrogés que sont celui des usagers des bibliothèques municipales et celui des bibliothèques scientifiques et patrimoniales. Nous avons également mis en relation ces résultats avec certaines des informations relevées lors de l'état de lieux et que nous avons considérées comme pertinentes pour rendre compte des pratiques et des usages observés auprès de ces publics.

### 7.1 Usagers des bibliothèques municipales

#### 7.1.1 Caractéristiques du public

Le public des bibliothèques municipales est caractérisé par une population majoritairement féminine (69%) et plutôt âgée (50% d'usagers ayant plus de 50 ans). Si la proportion d'usagers à la retraite s'élève à 30%, 40% des usagers sont actifs et c'est un public plutôt bien instruit (49% de formation de type universitaire ou haute école). Les bibliothèques de la Cité et de la Jonction sont caractérisées par un public plus jeune (personnes en formation) alors que les bibliothèques des Pâquis et de Saint-Jean apparaissent comme plus familiales (ménages avec enfants).

Corollaire de l'âge moyen plutôt élevé, le public des bibliothèques municipales est caractérisé par des usagers fidèles puisque 48% des personnes interrogées déclarent fréquenter la bibliothèque depuis plus de 10 ans. Cette connaissance de longue date semble aussi liée à la bonne implantation de la bibliothèque municipale dans son quartier puisque la raison principale qui a fait connaître la bibliothèque à son usager est le fait qu'il soit passé aux abords du bâtiment (48%) et cela avant des raisons liées à l'entourage social (famille, amis) ou à l'activité de formation (études). La bibliothèque de la Cité se distingue des autres bibliothèques en étant une bibliothèque plus centrale et utilisée plus fortement pour des raisons liées à la formation ou à la profession.

#### 7.1.2 Modalités de fréquentation

Plus de la moitié des usagers interrogés fréquentent leur bibliothèque au moins une fois par mois (54%) et 9% s'y rendent une à plusieurs fois par semaine. On ne constate pas de lien entre l'intensité de la fréquentation et l'ancienneté de fréquentation.

La durée de la visite à la bibliothèque est plutôt courte puisque 66% des usagers déclarent passer moins d'une heure à la bibliothèque et 32% de 1 à 2 heures<sup>15</sup>. Cela est l'indication d'une venue à la bibliothèque, en règle générale, pour l'emprunt d'un livre, comme le montre par la suite les motivations de fréquentation dans la bibliothèque, et plus accessoirement pour y passer un moment au travers des autres activités possibles (lecture des journaux, consultation d'ouvrages, exposition ou participation à des activités).

---

<sup>15</sup> Les usagers actifs sont des emprunteurs selon la définition donnée à notre population d'étude (cf. point 2.2.1.2 et note 9 page 33).

La plupart des usagers considèrent que leur horaire de visite à la bibliothèque varie (40%) et pour ceux qui déclarent un horaire plus précis de fréquentation, il s'avère que c'est principalement durant l'après-midi ou la fin de l'après-midi que se déroulent les visites (resp. 28% et 13%). Cette fréquentation plutôt flexible explique sans doute le fait que peu d'usagers ont fait état de problèmes avec l'horaire en termes de satisfaction ou ont plus fortement mis en avant cet aspect comme attente. Mis en perspective avec les horaires d'ouverture effectifs des bibliothèques municipales, il ne semble pas que les contraintes horaires comme l'ouverture tardive en matinée (Cité), voire l'absence d'ouverture le matin (ensemble des autres bibliothèques municipales à l'exclusion du mercredi) aient conduit les usagers à se prononcer plus négativement sur ces aspects étant donné leurs pratiques de fréquentation<sup>16</sup>.

Si 31% des usagers déclarent ne fréquenter aucune autre bibliothèque, la majorité fréquente une autre bibliothèque municipale que leur bibliothèque (58%). Ce résultat indique que les usagers utilisent assez largement le réseau des bibliothèques de la Ville de Genève. Ils n'hésitent pas à fréquenter une autre bibliothèque municipale qui n'est pas trop éloignée de leur quartier ou se rendent à la bibliothèque de la Cité, la plus citée avec celle des Bastions comme autres bibliothèques fréquentées (resp. par 40% et 14%), qui exerce une attraction plus large comme bibliothèque municipale de référence. Le choix et la variété plus vastes des documents proposés et la position centrale de la Cité du point de vue géographique sont sans doute deux facteurs importants qui conduisent les usagers des autres bibliothèques municipales à la fréquenter.

Enfin aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques municipales est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (65%). Pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une diminution de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une augmentation) sans que ce changement soit lié à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque.

### **7.1.3 Raisons et motivations de fréquentation**

La raison générale la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle des loisirs avec 89% de mentions. Les raisons professionnelles, d'études ou de recherche viennent loin derrière avec 24% de mentions. L'importance de ces raisons est très clairement liée aux profils ou à certaines caractéristiques des usagers (âge élevé et situation de retraite plus liées aux raisons des loisirs ; jeune âge et situation d'actifs plus liées aux raisons de formation).

De manière plus détaillée, les motivations les plus fortement retenues par une majorité d'usagers pour se rendre à la bibliothèque sont celles qui ont trait aux missions traditionnelles de la bibliothèque soit l'emprunt de documents (95%) ou le fait de pouvoir bénéficier des conseils des bibliothécaires (51%). Le deuxième groupe de motivations retenues rassemble les motivations liés à l'espace convivial de la bibliothèque que l'on peut utiliser soit pour soi (consultation de documents ou de journaux) soit envers ou avec d'autres (détente ou visite d'exposition). Ces diverses raisons sont retenues par un tiers à un quart des répondants.

---

<sup>16</sup> Les autres contraintes horaires des bibliothèques, comme la fermeture du lundi ou celle du samedi, ont été évaluées en tant que motifs d'insatisfaction auprès des usagers qui pouvaient se montrer insatisfaits vis-à-vis des aspects horaires mais les faibles effectifs des personnes concernées ne permettent pas de retenir les observations comme significatives.

#### **7.1.4 Utilisation et connaissance des prestations et services**

En écho aux motivations de fréquentation, c'est logiquement le prêt de documents et les conseils des bibliothécaires qui dominent les prestations utilisées par les usagers (74% d'utilisation régulière et 24% occasionnelle pour le premier et 20% et 56% pour le second).

Suivent les prestations comme la lecture de journaux ou de magazines mis à disposition par la bibliothèque, le site internet de la bibliothèque ou le catalogue en ligne dont l'utilisation régulière ou occasionnelle varie entre 40% et 50%. Si l'on s'intéresse à la dimension de la bibliothèque comme espace de travail, un tiers des usagers l'utilise plus ou moins régulièrement en tant que telle. Quant à la dimension d'espace social, au travers des activités qui sont proposées par la bibliothèque (expositions ou animations), un tiers d'usagers ont déclaré avoir « utilisé » plutôt occasionnellement les expositions et environ un cinquième a occasionnellement pris part aux animations (adultes ou enfants).

Pour certains services et prestations, leur non utilisation peut résulter d'une non connaissance de la part de l'utilisateur. Cela est particulièrement le cas pour les prestations que sont 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 indique qu'ils sont proposés ou disponibles pour toutes les bibliothèques municipales.

Pour deux des services et prestations proposés, la non connaissance du service proposé est très prononcée. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le service InterroGE et les bornes automatiques de prêt et retour parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec respectivement 75%, 73% et 67% de mentions. Le service InterroGE disponible pour tous souffre ainsi d'un manque de notoriété important auprès des usagers alors que la forte non connaissance des bornes de retour s'explique par le fait que selon l'état des lieux, elles ne sont disponibles que dans les bibliothèques de la Cité et des Pâquis. C'est d'ailleurs bien dans ces bibliothèques que le taux de non connaissance est le plus faible. Paradoxalement environ un cinquième des usagers des autres bibliothèques ont tout de même déclaré qu'ils ne les utilisaient pas mais en connaissaient l'existence.

#### **7.1.5 Satisfactions des usagers**

La satisfaction globale des usagers est élevée puisque 98% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (52% de très satisfaits). Plus les usagers visitent la bibliothèque ou la fréquentent depuis longtemps plus ce taux de forte satisfaction est élevé. Ce sont aussi les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux de la bibliothèque de la Jonction ou des Minoteries qui affirment une forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.

Parmi les différents aspects plus détaillés qui ont été soumis à la satisfaction des usagers on ne distingue pas un aspect qui se révélerait comme une véritable source d'insatisfaction. Les différents aspects liés par exemple à l'accessibilité et aux infrastructures de la bibliothèque obtiennent tous un score relativement élevé de satisfaction. On peut d'ailleurs relever la corrélation entre le fait que certains répondants ne se soient pas prononcé sur tel ou tel aspect liés à

l'accessibilité et aux infrastructures et leurs profils ou caractéristiques sociales. Il s'agit plus spécifiquement des aspects de mise à disposition de moyens ou matériel technique comme le matériel informatique, les bornes retour, le matériel de reproduction ou d'impression ou les écrans de diffusion. Ces proportions de non réponse (variant de 45% à 75%) sont plus prononcées auprès des personnes les plus âgées (retraités) ou des femmes en écho à des relations déjà mises en évidence dans les questions traitant de l'utilisation de ces services ou prestations dans la bibliothèque. Ces personnes ne portent ainsi pas d'évaluation sur des prestations qu'ils n'utilisent pas. On retrouve également cette relation entre satisfaction et usage sur la question des bornes retour puisque cette prestation est évaluée par 81% des usagers de la bibliothèque de la Cité, une des seules bibliothèques à proposer ce service avec la bibliothèque des Pâquis, alors que cette proportion est de 20% à 35% pour les autres bibliothèques municipales.

L'insatisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture, qui a été mesurée sur un public plus large d'insatisfaits (plutôt satisfaits inclus), indique que la raison d'insatisfaction principale évoquée par ces usagers est le fait que la bibliothèque soit fermée le lundi avec 39% de mentions. Cette proportion est plus marquée parmi les usagers de la bibliothèque de la Cité (52%), parmi les jeunes de 18 à 30 ans (50%) ou ceux qui fréquentent la bibliothèque avant tout pour des raisons professionnelles ou de formation (46%). Pour ces personnes, il apparaît ainsi que le lundi est un jour qui pourrait également donner lieu à une venue à la bibliothèque pour pouvoir y travailler comme tous les autres jours de la semaine.

Concernant les prestations et les services offerts par la bibliothèque on constate également un taux de satisfaction très élevé sur l'ensemble des aspects qui ont été proposés à l'évaluation des usagers. Ces scores sont particulièrement élevés pour les deux aspects qui sont par ailleurs aussi les plus utilisés par l'ensemble des usagers soit les conditions du prêt (emprunt) et la disponibilité et le conseil du personnel qui obtiennent respectivement 82% et 72% de forte satisfaction (« très satisfait »). Ici aussi les prestations et services sur lesquels les usagers ne se prononcent pas relèvent des aspects que les usagers utilisent plus marginalement ou alors de manière très différentielle en fonction de leurs besoins et usages spécifiques propres à leurs situations (jeunes utilisant les divers moyens techniques en rapport avec leurs activités d'études ou de formation, retraités plus portés sur l'emprunt d'ouvrages ou la lecture de journaux, parents amenant leurs enfants aux activités pour jeunes mises en place par la bibliothèque, etc.). Ainsi on note que près de la moitié des usagers ne portent pas de jugements de satisfaction sur les moyens de recherche en ligne ou sur le site internet de la bibliothèque signifiant par-là une non utilisation de tels services. Il en est de même avec les activités mises en place par la bibliothèque ou d'autres services techniques sur lesquels 75% à 90% des usagers interrogés ne se prononcent pas.

#### **7.1.6 Attentes des usagers**

Globalement les attentes qui ont rassemblé le plus de choix tiennent à des aspects qui sont au centre des prestations de la bibliothèque. L'éventail du choix des documents proposés est ainsi l'aspect qui a été retenu par une forte majorité d'usagers (80%) auquel on peut ajouter également le renouvellement de ce choix (mise à disposition de nouveautés) avec 66% de mentions. Le bon service du prêt et ceux qui en ont la charge, exprimé à travers les aspects de disponibilité, d'accueil et de qualité d'accompagnement du personnel, sont aussi deux éléments retenus par une majorité d'usagers (resp. 69% et 60%).

Dans la suite du classement des attentes, trois autres aspects sont cités par un peu moins de la majorité des usagers. On trouve tout d'abord l'attente à ce que les horaires soient adaptés à la personne (49%) puis à nouveau un aspect lié aux bibliothécaires insistant sur l'accompagnement professionnel (44%) et le fait que la bibliothèque soit un lieu de lecture/travail agréable et calme. Si nous pouvons encore considérer deux de ces attentes comme deux aspects de base de ce qui définit une bibliothèque soit la compétence de conseil et la spécificité d'un lieu dédiée à la lecture et donc au calme, le troisième aspect d'un horaire plus adapté à la personne met en avant une demande plus fortement liée aux besoins individuels de l'utilisateur soit la prise en compte de son propre temps et non le temps de la bibliothèque.

L'arbitrage effectué par les usagers sur les différentes attentes qu'ils ont retenues comme principales renforce la position première des attentes notées ci-dessus. Ainsi sans déconsidérer les autres activités de la bibliothèque, et pour lesquelles certains scores d'attente étaient également élevés (40% à 50% des usagers), on observe que :

- L'attente des usagers se concentre clairement sur ce qui est le cœur de prestation de la bibliothèque. Cette attente première de la « diversité et richesse des documents proposés » peut se définir comme la mise à disposition d'ouvrages et de documents destinés au prêt et dont la bibliothèque assure en premier lieu la plus grande diversité des ouvrages disponibles de manière à ce que l'utilisateur ait le plus grand éventail de choix possible ;
- Associé à cette première attente, c'est l'aspect de la nouveauté ou du renouvellement qui domine. Cet aspect n'est autre que l'extension de la diversité et de la richesse des documents qui permet à l'utilisateur non seulement de découvrir de nouveaux ouvrages et documents mais qui lui permet également de trouver à la bibliothèque des ouvrages ou documents qui font l'actualité (nouvelles parutions, nouveautés d'édition, etc.) ;
- Pour que l'utilisateur puisse profiter au mieux de ce catalogue et de ces collections dont la bibliothèque assure l'acquisition, la troisième attente se centre presque logiquement sur les services du personnel bibliothécaire et la qualité de ceux-ci exprimés au travers des dimensions de l'accueil, de la disponibilité, et des conseils promulgués pour accompagner au mieux les usagers dans leurs choix et découvertes. Corollaire à cette attente, c'est un bon service de prêt qui apparaît comme la quatrième attente des usagers et qui combine les différents aspects ci-dessus.

Des différences ont bien sûr été relevées entre les différents profils d'utilisateurs avec par exemple des attentes plus élevées quant à la bibliothèque voulue comme un lieu agréable et calme exprimé par exemple plus fortement par les usagers les plus jeunes, les personnes en formation ou des usagers de bibliothèques spécifiques, mais il n'en demeure pas moins que cette hiérarchie des attentes est globalement commune à tous les usagers. Sur cette base, certains aspects ainsi « mis en concurrence » avec ces aspects de base, comme les services relevant de prestations plus techniques ou les offres propres de la bibliothèque comme la mise sur pied d'activités et d'animations, le développement d'une offre de formation ou la documentation de la bibliothèque sont très clairement marginalisées comme attentes du point de vue des usagers.

## 7.2 Usagers des bibliothèques scientifiques et patrimoniales

### 7.2.1 Caractéristiques du public

Le public des bibliothèques scientifiques et patrimoniales est caractérisé par une population plutôt féminine avec des usagers plus jeunes comparativement aux bibliothèques municipales (55% d'usagers âgés de moins de 40 ans avec une moyenne d'âge de 41 ans).

La majorité des usagers sont soit actifs professionnellement (39%), soit en formation (36%) et 70% déclarent une formation de type universitaire. Le public des usagers de la bibliothèque BGE-La Musicale se distingue quelque peu avec des profils plus proches de ceux observés dans les bibliothèques municipales. L'ancienneté de fréquentation est moins prononcée dans les bibliothèques scientifiques et patrimoniales par rapport à ce qui a pu être constaté pour les bibliothèques municipales avec « uniquement » 34% des usagers fréquentant ces bibliothèques depuis plus de 10 ans.

Corollaire des profils d'actifs et de personnes en formation fortement représentés, c'est avant tout par la profession exercée et la formation (études) que l'utilisateur a connu la bibliothèque fréquentée.

### 7.2.2 Modalités de fréquentation

Globalement, la majorité des usagers fréquentent les bibliothèques BSP d'une fois par mois à plusieurs fois par an. Les différences sont cependant marquées entre les bibliothèques. Les usagers des bibliothèques des Bastions ou de la BAA sont plus assidus avec une fréquence d'au moins plusieurs fois par mois (respectivement 45% et 32%). Cette fréquence de visite plus élevée est liée au fait que ces usagers fréquentent plus fortement la bibliothèque pour des raisons d'études et de formation, faisant de ces bibliothèques un lieu de travail privilégié et plus fortement fréquenté comme le souligne d'ailleurs également une durée de visite plus longue au sein de ces deux bibliothèques.

Les usagers interrogés déclarent avant tout que leurs horaires de visite varient (60%) laissant entendre qu'il n'y a pas de moment de visite plus régulier ou privilégié pour se rendre à la bibliothèque. Les autres moments les plus cités sont soit dans la matinée (11%) soit dans l'après-midi (13%). Globalement, l'horaire d'ouverture convient aux usagers puisque 83% d'entre eux se déclarent satisfaits de l'horaire en vigueur (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 de l'utilisateur puisqu'on n'observe pas une proportion plus marquée de personnes insatisfaites en fonction d'un horaire de visite déterminé. L'évaluation plus précise de la satisfaction vis-à-vis des horaires a été portée sur un ensemble plus large de répondants (personnes s'étant déclarées insatisfaites vis-à-vis des horaires mais également celles s'étant déclarées plutôt satisfaites) et a ainsi démontré que la raison d'insatisfaction principale évoquée par ces 1159 usagers des bibliothèques BSP (60% de l'ensemble des usagers interrogés) est le fait que la bibliothèque a des horaires trop restreints en période de vacances (40%). Cette proportion est plus marquée parmi les usagers de la bibliothèque des Bastions (49%) ou parmi les visiteurs les plus assidus (plusieurs fois par mois 55%). La deuxième raison la plus citée est le fait que la bibliothèque ferme trop tôt le soir avec 37% de mentions. Cette raison est plus fréquemment citée par les usagers de la bibliothèque BAA (50%) et par les jeunes de 18-30 ans (46%). Globalement, la mise en avant de ces deux raisons est clairement plus le fait des usagers des bibliothèques des Bastions ou de la

BAA (50%) dans lesquels les profils de personnes utilisant la bibliothèque pour des raisons d'études ou de formation est plus importante. Ces répondants qui fréquentent plus assidument la bibliothèque souhaitent ainsi une extension des horaires non pour s'y rendre à des moments précis mais pour pouvoir y avoir accès en fonction des besoins liés à leurs parcours de formation ou rythme de travail.

Les usagers qui fréquentent les BSP s'affichent comme des « consommateurs » de bibliothèques car si l'on regroupe les différentes bibliothèques de la Ville de Genève (BSP et municipales), ce sont 80% des usagers qui déclarent fréquenter une autre bibliothèque de la Ville de Genève avec une mention prépondérante de la bibliothèque de la Cité ou du site Bastions de la BGE.

Enfin aux dires des usagers, l'évolution de la fréquentation des bibliothèques scientifiques et patrimoniales est restée stable pour la majorité d'entre eux au cours des douze derniers mois (64%). Pour ceux qui notent un changement, celui-ci irait plutôt dans la direction d'une augmentation de la fréquentation de la bibliothèque (20% contre 15% déclarant une diminution) sans que ce changement soit lié à des raisons qui tiendraient à des prestations ou des services offerts par la bibliothèque.

### **7.2.3 Raisons et motivations de fréquentation**

La raison la plus fortement évoquée par l'ensemble des répondants pour fréquenter la bibliothèque est celle concernant les études ou la profession avec 82% de mentions. Les raisons de loisirs ou de formation personnelle viennent bien après avec respectivement 31% et 19% de mentions. L'intensité de la fréquentation des bibliothèques BSP apparaît fortement liée aux raisons de fréquentation. Parmi les usagers qui déclarent fréquenter la bibliothèque plusieurs fois par mois, 94% évoquent les raisons d'études et de profession contre ~72% pour ceux qui la fréquentent plusieurs fois par an ou moins. Une forte corrélation est constatée pour l'âge avec une diminution marquée de ces raisons plus on avance en âge (93% pour les 18-30 ans versus 62% pour les plus de 60 ans).

La motivation de visite la plus fortement retenue est celle de l'emprunt de documents et d'ouvrages qui est citée par la quasi-totalité des usagers des BSP (93%). Les deux autres motivations citées par plus de la moitié des répondants traitent à des usages liés aux raisons d'études et de formation pour lesquelles viennent la plupart des usagers et qui correspondent au fait de pouvoir travailler seul(e) à la bibliothèque et de consulter les ouvrages et documents qu'elle met à disposition.

### **7.2.4 Utilisation et connaissance des prestations et services**

En écho aux motivations de fréquentation observées ci-dessus, c'est logiquement le prêt de documents qui domine l'utilisation des prestations proposées et qui est ainsi le plus fortement cité par les usagers avec 70% d'entre eux qui déclarent l'utiliser régulièrement et 27% de manière occasionnelle. Le catalogue en ligne RERO est la deuxième prestation la plus utilisée avec une forte majorité d'usagers qui l'utilisent régulièrement (59%) et 22% occasionnellement. Suivent ensuite toutes les prestations utilisées régulièrement et occasionnellement par 50% à 70% des usagers qui déclarent avant tout utiliser ces bibliothèques pour des raisons de travail et d'études : espace de travail, accès internet, consultation de documents, ressources numériques, prêt interbibliothèques, conseil des bibliothécaires, etc.

Pour deux des services et prestations proposés, la non utilisation résulte fortement d'une non connaissance du service proposé. Ainsi une très forte majorité de non utilisateurs ont déclaré ne pas utiliser le service InterroGE parce qu'ils n'en connaissaient pas l'existence avec 70% de mentions tout comme les réseaux sociaux de la bibliothèque dont près de 50% des usagers ignorent l'existence.

### **7.2.5 Satisfaction des usagers**

La satisfaction globale des usagers est élevée puisque 97% des usagers se déclarent satisfaits de leur bibliothèque (51% de très satisfaits). Les retraités, les usagers les plus âgés ou ceux des bibliothèques BAA ou du MEG affirment une plus forte satisfaction à l'égard de leur bibliothèque.

Parmi les différents aspects plus détaillés qui ont été soumis à la satisfaction des usagers on ne distingue pas un aspect qui se révélerait comme une véritable source d'insatisfaction. Les différents aspects liés par exemple à l'accessibilité et aux infrastructures de la bibliothèque obtiennent tous un score relativement élevé de satisfaction.

Concernant les prestations et les services offerts par la bibliothèque on constate également un taux de satisfaction très élevé sur l'ensemble des aspects qui ont été proposés à l'évaluation des usagers. Ces scores sont particulièrement élevés pour les aspects du service de prêt, de la disponibilité du personnel, de la variété de l'offre de documents ou du catalogue en ligne qui obtiennent les taux de forte satisfaction les plus élevés. Ces taux de forte satisfaction sont clairement plus prononcés parmi les usagers les plus âgés, ceux fréquentant plus régulièrement la bibliothèque ou les usagers de la bibliothèque La Musicale.

### **7.2.6 Attentes des usagers**

Les attentes principales des usagers des BSP sont l'éventail du choix des documents proposés et un bon service de prêt qui ont été retenus par une forte majorité d'usagers (resp. 83% et 80%). Le lieu de travail agréable, des horaires adaptés, la disponibilité et l'accueil du personnel ainsi que des moyens de recherche performants sont les aspects retenus comme attentes par une majorité d'usagers (53% à 60%).

Concernant plus spécifiquement l'attente relative aux horaires d'ouverture et exprimée en tant qu'« horaires adaptés à l'emploi du temps de la personne », c'est une attente retenue comme attente principale par plus de la moitié des usagers interrogés (59%) ce qui la place dans le haut du classement des attentes proposées. C'est une attente qui est en ligne avec certaines tendances déjà dégagées plus haut et qui indiquaient un souhait des profils d'usagers qui utilisent plus fortement la bibliothèque comme lieu de travail (usagers de la bibliothèque BAA, des usagers qui fréquentent plus régulièrement la bibliothèque, des jeunes en formation, etc.) d'avoir une extension des horaires pour investir plus fréquemment le lieu mais en fonction de besoins spécifiques et variables.

L'arbitrage effectué par les usagers sur les différentes attentes qu'ils ont retenu comme principales met en évidence les aspects suivants:

- Les aspects ayant trait à la variété des documents et au bon service de prêt sont clairement les deux plus fortes attentes des usagers. La variété du catalogue est un aspect encore plus fortement valorisé par les usagers de la bibliothèque du MEG (63%).

- Le classement de ces attentes sur une base exclusive est quasi identique à celui ou toutes les attentes pouvaient être retenues par le répondant. La différence la plus notable est l'aspect relatif au renouvellement des collections (nouveau) qui devient dans le cadre de cet exercice d'arbitrage une des principales attentes retenues au final par les répondants.
- Le bon service de prêt et le lieu de travail agréable et calme qui se placent parmi les premières attentes sont plus fortement privilégiés par les usagers de la bibliothèque des Bastions ou par les usagers les plus jeunes (18-30 ans).

### **7.3 Non usagers**

#### **7.3.1 Caractéristiques**

Comparativement au public des usagers des bibliothèques municipales, la population des non usagers interrogés se caractérise par :

- un niveau d'instruction globalement moins élevé (38% disposant d'un niveau de formation école obligatoire / apprentissage et 35% disposant d'une formation Hautes écoles / université versus respectivement 20% et 49% pour les usagers des BM) ;
- une proportion plus marquée de personnes actives à plein temps mais plus faible de retraités (resp. 36% et 19% versus 23% et 29% pour les usagers des BM) ;
- des personnes moins enclines à la lecture avec 20% de personnes déclarant n'avoir lu aucun livre durant les 12 derniers mois et 36% déclarant en avoir lu entre 1 et 5 (versus resp. 4% et 18% pour les usagers des BM).

#### **7.3.2 Connaissance et image des bibliothèques**

Une forte majorité de la population des non usagers (72%) a déclaré connaître l'existence de bibliothèques à proximité de leur quartier de résidence et la plupart sont à même de les localiser (90%). Les « grandes bibliothèques » comme la bibliothèque des Bastions ou de la Cité sont citées par près de deux personnes sur dix (resp. 13% et 19%).

Globalement les non usagers ont une bonne image des bibliothèques car confrontés à deux affirmations contradictoires, 75% d'entre eux se déclarent en accord avec l'affirmation selon laquelle les bibliothèques sont utiles à tous (versus 22% choisissant l'affirmation que les bibliothèques ne sont utiles qu'à certaines catégories de la population).

#### **7.3.3 Raisons de non fréquentation des bibliothèques**

Les principales raisons de non fréquentation des bibliothèques se concentrent sur des raisons de comportements personnels de « consommation » (on se procure les livres par l'achat ou le téléchargement) ou d'emploi du temps (pas de temps à consacrer à la lecture ou se trouvant en concurrence avec d'autres activités). Ainsi que l'on regarde les raisons citées de manière spontanée (1<sup>er</sup> pourcentage) ou de manière assistée (2<sup>ème</sup> pourcentage), on relève la hiérarchie suivante pour les principales raisons mentionnées :

- Préfère acheter les livres (36% / 81%)

- Se procure les livres sur internet (17% / 64%)
- N'a pas le temps de lire (25% / 51%)
- Ne lit pas ou trop peu (14% / 34%)
- A d'autres activités (3% / 69%)
- N'a plus besoin car a achevé sa formation (8% / 42%)

On peut relever que les raisons liées aux comportements de se procurer le livre par soi-même (achat, internet) sont plus fréquemment citées par des personnes dont les caractéristiques sont proches de celles de la population des usagers des BM (personnes instruites ou plus âgées). A contrario les autres principales raisons, plus liées au non intérêt vis-à-vis de la lecture ou à la préférence portées sur d'autres activités, concernent des profils de non usagers dont les caractéristiques diffèrent plus fortement de la population des usagers des BM.

Les raisons qui pourraient être liées à l'organisation ou au fonctionnement des bibliothèques - horaires non adaptés, contraintes liées au retour des ouvrages, manque de nouveauté ou de diversité des collections - apparaissent comme des raisons très marginalement citées en spontané et ressortent faiblement lorsqu'elles sont posées de manière assistée (~un cinquième des personnes interrogées). La faible mention de ces différents aspects semble indiquer que l'image des bibliothèques n'est pas négative auprès des non usagers puisqu'elles n'apparaissent pas comme des raisons importantes ou suffisantes pour affecter la fréquentation des bibliothèques.

#### **7.3.4 Incitations à la fréquentation**

De nombreux aspects ont été proposés aux non usagers pour évaluer lesquels seraient des éléments facilitateurs d'une fréquentation de la bibliothèque. Le classement qui en ressort présente des aspects très groupés (faible discrimination) mais permet tout de même d'indiquer que les incitations les plus valorisées par les non usagers font écho aux aspects qui ont également été le plus fortement mis en avant par les usagers tant en termes d'utilisation que d'attentes :

- Accueil et conseils des bibliothécaires
- Consultation aisée du catalogue de la bibliothèque et possibilité de téléchargement
- Richesse et exhaustivité des collections
- Accès Wifi
- Environnement fonctionnel et convivial

La présence de ces différents aspects en tête du classement démontre que ce sont ainsi des prestations et des services bien développés au sein des bibliothèques qui apparaissent comme ayant la force d'incitation la plus prononcée. A contrario des aspects plus fortement liés à des prestations « extraordinaires » de la bibliothèque comme la mise en place d'activités destinées au public (expositions, animations) ou d'autres aspects plus liés au fonctionnement et à l'organisation de l'accueil à la bibliothèque (flexibilité des horaires, gratuité du prêt) obtiennent des scores d'incitation plus faibles.

### **7.3.5 Notoriété des services et prestations**

Il est a priori surprenant que les incitations qui pourraient le plus fortement motiver les non usagers à fréquenter les bibliothèques soient des prestations et des services déjà proposés et développés au sein des bibliothèques. Ce paradoxe qui met en évidence des prestations et des services existants comme étant les plus incitatifs pour les non usagers semble ainsi avant tout indiquer que ces prestations sont peu connues par les non usagers.

Cette méconnaissance des prestations et des services proposés par les bibliothèques a également été validée avec des questions concrètes portant sur la connaissance de certaines prestations spécifiques. Cela démontre là aussi que certaines prestations qui avaient été considérées comme assez fortement incitatives sont effectivement méconnues auprès des usagers. Parmi elles, on trouve par exemple les possibilités de téléchargement ou la mise à disposition de postes de travail informatique ou de l'accès wifi avec respectivement 77% et 48% de non usagers qui déclarent que de tels services ne sont pas proposés ou alors ne pas savoir si les bibliothèques les proposent effectivement.

Il apparaît donc que globalement les non usagers considèrent comme les plus fortement incitatifs des prestations et services déjà proposés et développés par les bibliothèques mais qu'ils ont par ailleurs une connaissance limitée et très restreinte des services et prestations effectivement offerts par les bibliothèques. Même si on peut relativiser ce constat par le fait que certains profils de répondants plus jeunes ou plus actifs ont une connaissance plus affirmée de ces diverses prestations, il n'en demeure pas moins que ces résultats tendent à indiquer que les non usagers devraient être mieux informés et sensibilisés aux divers services et prestations offerts par les bibliothèques.

## 8 Conclusions

Pour conclure et en fonction de l'ensemble des résultats présentés, nous énumérons dans ce chapitre final une série de constats ou d'éléments qui sont une base de réflexion pour la formulation future de pistes de recommandations quant au développement ou à la valorisation de l'activité des bibliothèques.

### 8.1 Non usagers

- Les raisons de non fréquentation des bibliothèques par les non usagers relèvent principalement du fait qu'ils considèrent pouvoir acquérir par eux-mêmes, et donc posséder, l'objet livre que ce soit par l'achat ou le téléchargement. Le non intérêt vis-à-vis de la lecture ou la préférence de consacrer son temps à d'autres activités constitue la deuxième catégorie de raisons les plus mentionnées. Ce sont donc avant tout des raisons personnelles liées à des comportements propres aux individus qui les tiennent éloignés des bibliothèques. Ces comportements sont sans doute facilités par des tendances plus générales qui relèvent d'une accélération des rythmes et des modes de vie (concurrence des activités de loisirs) et d'une évolution rapide du mode d'accès à l'information sur internet avec une multiplication de plus en plus diversifiée des contenus et des supports sur lesquels y accéder.
- Il est important de souligner que les raisons de non fréquentation des bibliothèques de la Ville de Genève ne sont ainsi pas liées à une mauvaise image des bibliothèques qui auraient pu s'exprimer tant dans la remise en cause de leur rôle (non utilité) que sur des défauts ou des désavantages liés à leur fréquentation (mauvais accueil, contraintes d'accès et de prêt, etc.). Au contraire, les incitations les plus fortement retenues ont trait aux prestations de base des bibliothèques comme la qualité du conseil ou la variété des collections et aux services plus techniques comme l'accès wifi, la consultation de catalogues en ligne ou les possibilités de téléchargement. Certaines de ces prestations de base proposées par les bibliothèques se révèlent d'ailleurs comme peu ou pas connues auprès de cette population de non usagers. Les bibliothèques de la Ville de Genève ont ainsi des atouts à faire valoir car la plupart des prestations que les non usagers ont citées comme des incitations à se rendre en bibliothèque sont des prestations méconnues ou mal connues mais qui sont déjà disponibles. Ce public potentiel de non usagers représente d'ailleurs une partie importante de la population genevoise puisque selon l'étude nationale réalisée en 2014 par l'office fédéral de la statistique sur les activités culturelles<sup>17</sup>, 62% des personnes interrogées dans le canton de Genève n'avaient pas fréquenté une bibliothèque au cours des 12 derniers mois (versus 15% pour une à 3 visites et 23% pour 4 visites et plus).
- Les nouvelles possibilités d'accès à la lecture et aux ouvrages offerts par internet peuvent pousser les lecteurs à adopter des comportements et des visions de plus en plus utilitaires et individualisées en choisissant des supports qui correspondent le mieux à leur rythme de vie (ebooks, tablettes, etc.). Face à ce développement, les bibliothèques font face à de vrais défis pour conserver ou conquérir leurs publics. Cependant les résultats ont tout de même mis en

---

<sup>17</sup> „Culture et loisirs dans le canton de Genève en 2014“, Coup d'œil No 57, novembre 2016, Statistique Genève.

évidence que deux des incitations à la fréquentation qui arrivent dans le trio de tête du classement des non usagers sont également considérées comme les attentes principales les plus valorisées par le public des usagers : la dimension de l'accueil et du conseil offerts par les bibliothécaires ainsi que la diversité des documents et des collections proposés par les bibliothèques !

- Au vu de ces résultats, il apparaît que les bibliothèques devraient valoriser et mieux faire connaître l'ensemble de leurs services et de leurs prestations auprès des non usagers :
  - savoir-faire des bibliothécaires, dont les conseils et l'accompagnement ont par ailleurs été valorisés par les usagers au cours de cette enquête, en mettant en avant la pertinence et la fiabilité des informations qui peuvent être obtenues en interrogeant un bibliothécaire contrairement par exemple à une simple recherche sur un moteur de recherche ;
  - prestations online : services liés aux modalités d'inscription, au prêt comme la prolongation ou la recherche sur catalogue, aux possibilités de téléchargement ;
  - service comme InterroGE qui semble sous-utilisé ( ?) alors que les sites internet ou forums où l'on s'adresse à un expert (ask-an-expert) voient leur fréquentation exploser ;
  - espaces conviviaux et fonctionnels offrant de nombreuses prestations techniques et multimédias (postes de travail informatique, accès wifi, visionnement et écoute, etc.).

## 8.2 Public des usagers

- Un constat s'impose d'emblée : les usagers interrogés se déclarent très satisfaits de leur bibliothèque. Cette satisfaction est particulièrement élevée auprès d'un public d'usagers fidèles (personnes plus âgées, personnes fréquentant le plus assidument ou depuis plus longtemps la bibliothèque) qui bien qu'un peu plus surreprésentés dans cette étude constituent une forte proportion du public des bibliothèques du DCS. Ce sont aussi les prestations et les services premiers de la bibliothèque – richesse et renouvellement du catalogue, qualité du service du prêt, conseils et disponibilité des bibliothécaires - qui sont fortement valorisés par ce public et continuent d'être ses principales attentes. En cela, le lieu est ainsi clairement valorisé par ses usagers emprunteurs qui trouvent et se satisfont de ce qu'ils viennent principalement y chercher.
- Une autre part importante du public des bibliothèques du DCS est constitué par un public que nous appellerons plus « utilitariste » (sans donner aucune connotation négative à ce terme) et qui investit le lieu avant tout pour des raisons professionnelles ou de formation et d'études. Caractérisé par des profils d'usagers plus jeunes et actifs, ce public se montre également très satisfait des prestations et services proposés par les bibliothèques du DCS. On retrouve également comme principales attentes les prestations et les services premiers de la bibliothèque que sont la richesse et le renouvellement du catalogue ou la qualité du service du prêt. Cependant ce public valorise aussi plus fortement les moyens et infrastructures techniques mis à disposition par la bibliothèque ainsi que le lieu qui devient pour ces usagers un cadre de vie important dans lequel ils accomplissent certaines tâches professionnelles ou des activités liées à leur formation. Il est donc logique de trouver auprès de ce public des attentes plus pragmatiques comme par exemple des horaires plus élargis, notamment dans les

bibliothèques scientifiques et patrimoniales, qui leur permettraient d'avoir un accès facilité à la bibliothèque en fonction de leurs propres rythmes ou besoins de formation.

- La différence apparue entre bibliothèques municipales et bibliothèques scientifiques et patrimoniales qui a trait aux raisons de fréquentation que sont principalement les loisirs pour les premières et les raisons professionnelles ou de formation pour les secondes est également le reflet de la composition de leurs publics. Cependant au-delà de ces différences de motivations, il est important de noter le haut degré de satisfaction déclaré de ces deux publics vis-à-vis de leurs bibliothèques et au final, la convergence des attentes principales.
- Si les répondants ont parfois émis des souhaits vis-à-vis des horaires, il faut considérer que cet aspect ne peut être considéré comme un motif d'insatisfaction premier et ne représente clairement pas une attente prioritaire des usagers. La majorité d'entre eux déclarent un horaire qui varie et se montrent ainsi plutôt flexibles et ouverts vis-à-vis de ces « contraintes » d'ouverture des bibliothèques du DCS qui semblent d'ailleurs la plupart du temps être en ligne avec les pratiques de fréquentation déclarées (visites de fin d'après-midi dans les bibliothèques municipales, visites matinales dans les bibliothèques scientifiques et patrimoniales, etc.).
- Un nombre important d'usagers interrogés fréquentent également d'autres bibliothèques du DCS. Il s'avère ainsi que chaque bibliothèque peut être un vecteur de multiplication de la visite d'autres bibliothèques. Cela semble plus prononcé auprès du public des bibliothèques scientifiques et patrimoniales mais le fait concerne également les bibliothèques municipales. La place centrale occupée par la bibliothèque de la Cité ou du site Bastions doit également être prise en considération en pensant les bibliothèques comme un réseau que les usagers semblent effectivement « exploiter » en tant que tel.
- Le déploiement des activités des bibliothèques tant à l'intérieur de leurs murs qu'à l'extérieur (expositions, activités spécifiques destinées au grand public ou à des groupes particuliers, etc.) devrait faire l'objet d'une communication accrue. Ces activités sont « utilisées » par environ un tiers des usagers (~26%-29% pour les expositions et 5%-16% pour les animations pour adultes) mais demeurent inconnues pour un autre tiers d'entre eux. Il y a donc là un public potentiel pour augmenter la fréquentation de ces activités même si celles-ci ne se placent pas dans le haut de la hiérarchie des attentes. Cependant, une notoriété accrue de ce type de prestations ne garantirait pas leur plus forte utilisation. Par exemple les jeunes, qui déclarent plus fortement ne pas connaître les différentes activités liées aux animations ou expositions mises en place par la bibliothèque, risquent de ne pas être des utilisateurs de ce type de prestations une fois mieux connues car ils apparaissent comme ayant avant tout un usage très « utilitaire » de la bibliothèque, usage qui demeure centré sur leurs besoins spécifiquement liés à leurs études ou période de formation.
- Les aspects qui ont trait à ce que l'on peut considérer encore à l'heure actuelle comme les missions de base de la bibliothèque soit l'emprunt des livres ou des documents proposés par la bibliothèque ainsi que les conseils proposés par les bibliothécaires arrivent clairement en tête tant en matière de motivation, de satisfaction que d'attentes. Il est premièrement valorisant de pouvoir considérer que ces attentes-là sont satisfaites et de réfléchir sur les pistes qui permettraient d'une part de maintenir ce haut degré de satisfaction et d'autre part de renforcer et développer la qualité de ces prestations.

- L'autre dimension principalement mise en avant, et liée elle aussi fortement aux prestations de base de la bibliothèque, se compose de la diversité des documents proposés par la bibliothèque et du renouvellement des collections. Ces aspects ressortent clairement en tête quand ils sont évalués en matière de satisfaction et d'attentes. L'aspect de la nouveauté ou du renouvellement des collections n'est autre que l'extension de la diversité et la richesse des documents. Cela permet à l'utilisateur non seulement de découvrir de nouveaux ouvrages et documents mais également de trouver à la bibliothèque des ouvrages ou documents qui font l'actualité (nouvelles parutions, nouveautés d'édition, etc.).
- L'attente liée au renouvellement ou à l'enrichissement du catalogue (collections) est une attente importante des usagers des bibliothèques municipales. Elle apparaît dans le trio de tête des attentes lorsqu'elles sont évaluées de manière exhaustive (mentionnée par 66% des usagers comme attente principale) et obtient la deuxième place lorsque l'utilisateur est amené à ne sélectionner qu'une attente principale (19% des usagers). Cependant, l'état des lieux a révélé qu'une manifestation concrète de cette mise en valeur du renouvellement du catalogue n'est pas disponible dans la plupart des bibliothèques municipales puisque celles-ci ne proposent pas des listes de nouvelles acquisitions à leurs usagers.

## ETUDE 160465 : Etude Bibliothèques DCS

Reporting final au 15.02.2017

	TOTAL	Type		BIBLIOTHEQUE										
		BM	BSP	Cité	Eaux-Vives	Jonction	Minoteries	Pâquis	St-Jean	Servette	Bastions	MEG	BAA	MUS
<b>Objectif</b>	<b>2400</b>	<b>1600</b>	<b>800</b>	<b>400</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>500</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>BASE ADRESSES</b>	<b>5580</b>	<b>3600</b>	<b>1980</b>	<b>900</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>1260</b>	<b>200</b>	<b>260</b>	<b>260</b>
	100.0%	64.5%	35.5%	16.1%	8.1%	8.1%	8.1%	8.1%	8.1%	8.1%	22.6%	3.6%	4.7%	4.7%
Adresses invalides (retour)	187	116	71	33	13	16	7	21	12	14	47	12	6	6
	3.4%	3.2%	3.6%	3.7%	2.9%	3.6%	1.6%	4.7%	2.7%	3.1%	3.7%	6.0%	2.3%	2.3%
Inéligibilité (décédé, inconnu, etc.)	77	59	18	19	6	3	6	14	7	4	12	3	3	0
	1.4%	1.6%	.9%	2.1%	1.3%	.7%	1.3%	3.1%	1.6%	.9%	1.0%	1.5%	1.2%	.0%
Sans téléphone/sans contacts	192	97	95	24	26	14	12	13	3	5	71	11	11	2
	3.4%	2.7%	4.8%	2.7%	5.8%	3.1%	2.7%	2.9%	.7%	1.1%	5.6%	5.5%	4.2%	.8%
Avec téléphones/sans contacts	1593	737	856	81	83	29	209	31	155	149	578	10	130	138
	28.5%	20.5%	43.2%	9.0%	18.4%	6.4%	46.4%	6.9%	34.4%	33.1%	45.9%	5.0%	50.0%	53.1%
En traitement (tentatives + RV)	718	654	64	269	63	147	1	125	25	24	13	45	1	5
	12.9%	18.2%	3.2%	29.9%	14.0%	32.7%	.2%	27.8%	5.6%	5.3%	1.0%	22.5%	.4%	1.9%
Pertes neutres / non réalisation	122	101	21	27	17	11	2	15	14	15	10	9	0	2
	2.2%	2.8%	1.1%	3.0%	3.8%	2.4%	.4%	3.3%	3.1%	3.3%	.8%	4.5%	.0%	.8%
Refus	59	47	12	15	6	1	4	9	6	6	5	6	0	1
	1.1%	1.3%	.6%	1.7%	1.3%	.2%	.9%	2.0%	1.3%	1.3%	.4%	3.0%	.0%	.4%
Timed Out	94	72	22	15	9	13	2	16	7	10	15	2	2	3
	1.7%	2.0%	1.1%	1.7%	2.0%	2.9%	.4%	3.6%	1.6%	2.2%	1.2%	1.0%	.8%	1.2%
Interview complète	2538	1717	821	417	227	216	207	206	221	223	509	102	107	103
	45.5%	47.7%	41.5%	46.3%	50.4%	48.0%	46.0%	45.8%	49.1%	49.6%	40.4%	51.0%	41.2%	39.6%
<b>BASE VALIDE</b>	<b>5316</b>	<b>3425</b>	<b>1891</b>	<b>848</b>	<b>431</b>	<b>431</b>	<b>437</b>	<b>415</b>	<b>431</b>	<b>432</b>	<b>1201</b>	<b>185</b>	<b>251</b>	<b>254</b>
	100.0%	64.4%	35.6%	16.0%	8.1%	8.1%	8.2%	7.8%	8.1%	8.1%	22.6%	3.5%	4.7%	4.8%
<b>INTERVIEWS COMPLETES</b>	<b>2538</b>	<b>1717</b>	<b>821</b>	<b>417</b>	<b>227</b>	<b>216</b>	<b>207</b>	<b>206</b>	<b>221</b>	<b>223</b>	<b>509</b>	<b>102</b>	<b>107</b>	<b>103</b>
- sur Base valide	47.7%	50.1%	43.4%	49.2%	52.7%	50.1%	47.4%	49.6%	51.3%	51.6%	42.4%	55.1%	42.6%	40.6%
- structure	100.0%	67.7%	32.3%	16.4%	8.9%	8.5%	8.2%	8.1%	8.7%	8.8%	20.1%	4.0%	4.2%	4.1%
- sur objectif	106%	107%	103%	104%	114%	108%	104%	103%	111%	112%	102%	102%	107%	103%

<i>Durée (en mn.)</i>
<i>Moyenne tronquée 5%</i>
<i>n</i>
<i>(médiane)</i>
<i>(moyenne)</i>

ONLINE	CATI
16.7	23.7
2232	306
14.8	23.2
25.9	24.0

