

ENQUÊTE DE SATISFACTION ET DE BESOINS DU PUBLIC

À LA MÉDIATHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE LA DRÔME

L'évaluation d'un service passe par l'exploitation des statistiques et la rédaction d'un bilan annuel cherchant à analyser les actions réalisées et leurs résultats. L'analyse quantitative et qualitative du service rendu se fonde sur un certain nombre d'éléments objectifs, dont la médiathèque départementale de la Drôme dispose de manière très détaillée depuis dix ans déjà. Mais, dans cette panoplie d'outils, et en dépit d'échanges fréquents, de contacts rapprochés, de cahiers de suggestions et de boîtes à idées, il manque souvent le moment officialisé d'une consultation de l'utilisateur qui permette de recueillir l'avis d'une représentation des quelque 9 000 lecteurs.

JOËLLE PINARD
**Médiathèque
départementale
de la Drôme**

RÉJEAN SAVARD
**École de bibliothéconomie
et des sciences
de l'information
de l'Université de Montréal**

A l'écoute du public

C'est pourquoi nous avons lancé une enquête de satisfaction et de besoins des publics des médiathèques départementales Diois-Vercors, à Die (4 300 habitants), Drôme des collines à Saint-Vallier (4 200 habitants), Drôme provençale à Nyons (6 500 habitants)¹. La médiathèque départementale de la Drôme est constituée de quatre

© Médiathèque départementale de la Drôme à Saint-Vallier

entités, dont trois jouent à la fois le rôle de tête de réseau pour un certain nombre de communes d'un secteur géographique donné, avec desserte en bibliobus et dynamisation des bibliothèques relais, et celui de médiathèque ouverte au public

1. La recherche a été effectuée par trois étudiants de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal au Québec, Linda CLERMONT, Benoît LÉTOURNEAU, Dominique PHANEUF sous la direction de Réjean SAVARD, assistés, dans la Drôme par Aline DELACOURT, Gisèle ESCURE, Guy MASSON, bibliothécaires, et le personnel de la médiathèque départementale. Le questionnaire, les éléments principaux de la méthodologie, les rapports d'étude des étudiants, ainsi que le bilan global de l'opération réalisé par la médiathèque départementale de la Drôme sont disponibles dans leur intégralité au fonds professionnel de la médiathèque départementale.

direct. Deux de ces médiathèques sont installées en secteur très rural éloigné des axes de communication et sont les seules structures culturelles permanentes dans le « pays ». La troisième se trouve dans un contexte plus industriel et fréquenté, mais à fort environnement rural. Ces médiathèques ont fait la preuve qu'à qualité de service identique (collections, professionnels, moyens), le comportement des ruraux était le même que celui des urbains.

L'enquête d'aujourd'hui porte sur le public direct de ces médiathèques². Les étudiants québécois ayant effectué l'enquête ont vécu là une expérience fort enrichissante, tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. Ce travail dirigé fait intégralement partie de leur formation : chaque étudiant de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal au Québec (EBSI) doit en effet réaliser une recherche à la fin de ses deux ans d'études avant d'obtenir son diplôme. Les trois étudiants ont choisi d'effectuer une étude de clientèles, une méthode perçue en général au Québec comme un outil essentiel de gestion pour le bibliothécaire.

Le projet a donc permis de perfectionner cette méthode, notamment en travaillant à la préparation d'un questionnaire en fonction des besoins de la bibliothèque, à la collecte des données sur le terrain, à l'analyse de ces données au moyen d'un logiciel spécifique, et à la rédaction du rapport de recherche.

Il est bien évident qu'en général ce projet de fin d'études s'effectue au Québec et que ce n'est que très rarement que les étudiants se voient ainsi offrir l'occasion de travailler sur une recherche à l'extérieur. Comme pour la plupart des Québécois, un voyage en France est souvent un retour aux sources plein d'émotions, cette expérience leur a donc été également très profitable sur le plan personnel.

Quant au personnel de la médiathèque, complètement impliqué dans l'opération, il a assuré l'accueil sur place et l'encadrement professionnel ; six agents ont pu bénéficier d'un voyage d'étude dans les centres ressources et services aux bibliothèques

publiques - équivalents des bibliothèques départementales françaises au Québec -, les grandes bibliothèques municipales québécoises et participer à la soutenance des mémoires à l'EBSI. Les équipes ont également analysé les résultats, réfléchi aux implications et proposé les actions pour améliorer le service.

Une enquête à double détente

Mesurer la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts et identifier les besoins pour les services non encore offerts ont été les deux objectifs de cette enquête.

MESURER LA SATISFACTION DES USAGERS À L'ÉGARD DES SERVICES OFFERTS ET IDENTIFIER LES BESOINS POUR LES SERVICES NON ENCORE OFFERTS ONT ÉTÉ LES DEUX OBJECTIFS DE CETTE ENQUÊTE

Pour les atteindre, il fallait tenter de recueillir l'opinion des usagers sur le fonds documentaire, le système de réservation, la recherche documentaire, les heures d'ouverture, l'accueil et le personnel. Il fallait aussi analyser le comportement des usagers quant au circuit dans lequel s'inscrit la visite à la médiathèque, leurs motivations d'utili-

sation et de pratiques de cet équipement, leur attitude face aux nouvelles technologies. Il fallait enfin sonder les usagers sur d'éventuels besoins et identifier les services à améliorer, connaître les attentes à l'égard de services qui ne sont pas offerts : service de référence, halte-garderie, prêt de jeux, de logiciels, d'œuvres d'art...

La méthodologie, l'élaboration du questionnaire, l'échantillonnage, la collecte et la saisie des données sont celles habituellement employées par Réjean Savard et déjà présentées dans les revues professionnelles³ ; une adaptation au contexte français et local a été réalisée en collaboration. Un questionnaire simple et clair, permettant de mesurer le degré de satisfaction du répondant et d'obtenir commentaires et suggestions, a été rempli sur place par plus de 1 000 usagers des trois médiathèques, respectivement 440 à Saint-Vallier, 420 à Nyons, 172 à Die. La majorité des usagers a spontanément accepté de compléter le questionnaire et s'est montrée intéressée d'emblée par les résultats de l'enquête.

La méthode d'échantillonnage retenue prévoyait l'établissement de quotas assez élevés, établis afin d'obtenir un taux de fiabilité comparable à ceux obtenus dans toute recherche scientifique. Ceux-ci ayant été atteints, on peut dire que les résultats sont représentatifs de l'ensemble de la population.

Des lecteurs heureux... mais les absents ont-ils toujours tort ?

La médiathèque est un outil de culture personnelle et d'information : 60 % des utilisateurs viennent pour emprunter des documents, 52 % pour lire ou pour leur culture personnelle, 30 % pour les revues et les journaux, 30 % pour des recherches person-

2. Un autre volet de l'enquête sera d'analyser les relations de la médiathèque départementale avec les communes, les bibliothèques communales et les bibliothécaires bénévoles.

3. Cf. entre autres « Bibliothèques publiques au Québec, panorama sur les services offerts », *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, n° 4, p. 46-54.

nelles et scolaires, 18 % pour des recherches liées au travail. Preuve de la nécessité de laisser sortir tous les types de documents, de diversifier les abonnements aux revues et de développer des fonds encyclopédiques.

95 % des abonnés déclarent fréquenter la bibliothèque une fois par mois ou plus. Les usagers de la bibliothèque lui sont fidèles à un niveau exceptionnel : la fréquentation moyenne se situe à 5,5 fois par mois. Ce comportement est bien sûr induit par le fait d'avoir à rendre les documents à une périodicité régulière, d'autant que la durée du prêt de vidéo est d'une semaine, mais cela reste cependant un indicateur de tendance.

En dépit du succès rencontré par les médiathèques départementales et du très fort taux de lectorat, certains types de public sont moins touchés que d'autres ; l'enquête a remis en évidence des questions déjà évoquées dans l'analyse des publics de la médiathèque :

- *une sous-représentation des habitants de la ville siège à Saint-Vallier* par rapport aux autres sites : 30 % de la population de Die est inscrite à la médiathèque, 24,5 % à Nyons et seulement 17 % à Saint-Vallier. Une étude sur la composition sociologique de la ville et le niveau de diplômes de la population montre une structure bien différente à Saint-Vallier, où la population ouvrière est encore très liée au milieu rural, faiblement diplômée et a peu l'habitude d'utiliser les services publics.

Une incitation à la fréquentation de la médiathèque paraît indispensable et devrait renforcer l'action déjà engagée auprès de certains comités d'entreprise, qui remboursent à leurs adhérents l'inscription à la médiathèque.

- *Une faible représentation des personnes âgées* notamment à Saint-Vallier. L'enquête conforte là encore les résultats statistiques et ne permet pas d'aller plus loin. Il semblerait que la tardive reconnaissance de l'établissement par la ville, la connotation « équipement jeune » renforcée par le développement du multimédia, l'absence d'ascenseur ne favorisent pas l'appropriation de la médiathèque par des personnes âgées.

Une action spécifique pourrait être engagée, non seulement vers le public individuel, mais aussi vers les personnes âgées hébergées en établissements spécialisés. Cette action, à coupler avec les objectifs de la Fondation de France pour les malvoyants

**L'INTRODUCTION
DES NOUVEAUX
MÉDIAS ET
LA VARIÉTÉ
DES SUPPORTS A
DÉJÀ ENTRAÎNÉ
UNE
DIVERSIFICATION
DU PUBLIC**

et de la Communauté européenne pour les personnes âgées, est à l'étude en partenariat avec la Direction des affaires sociales du Conseil général.

- *La très forte pression du public scolaire à Nyons* : les scolaires représentent la moitié des inscrits, alors qu'ils ne représentent qu'un tiers dans les autres sites. Les lecteurs disent :

« *Les élèves qui viennent travailler monopolisent les lieux* », les scolaires estiment nécessaire de « *créer des espaces isolés pour lire ou travailler* » et utilisent la médiathèque comme un agréable lieu de substitution au centre de documentation et d'information.

A Nyons les scolaires viennent travailler sur leurs documents personnels (17 %) et bénéficier d'un endroit chauffé et convivial pour faire leurs devoirs (8 et 5 % dans les autres cas). La réflexion sur la modification des horaires d'ouverture est directement liée au fait que le public scolaire « chasse » le public adulte et que les horaires choisis, à l'ouverture de la bibliothèque, ne permettaient pas au public adulte actif de fréquenter l'établissement.

- *Une absence du public non acquis d'avance à l'écrit*. Outre l'épiphénomène diois (44 % de diplômés de l'enseignement supérieur), le public des médiathèques est majoritairement un public cultivé, dont le niveau d'étude est équivalent ou supérieur au baccalauréat. L'image de la bibliothèque reste celle d'un lieu de culture et l'accès n'en est pas évident pour tout le monde.

L'introduction des nouveaux médias et la variété des supports a déjà entraîné une diversification du public : une fraction du public « non acquis à l'écrit » s'est déplacée pour découvrir les CD-ROM (jeunes du lycée d'enseignement professionnel à Saint-Vallier par exemple).

BBF Réabonnement 1997

Pensez-y dès maintenant

ENSSIB/BBF
Raymonde MABO
17/21 boulevard du 11 novembre 1918
69623 VILLEURBANNE CEDEX
Tél : 04 72 44 43 05 - Fax : 04 72 44 27 88
E-mail : mabo@enssib.fr

Dans tous les cas, la médiathèque est un des carrefours culturels de la région : on vient souvent de loin pour emprunter des documents. C'est bien le rôle d'un équipement structurant en terme d'aménagement du territoire.

Appréciations et critiques

Les *locaux*, l'aménagement, la propreté des lieux, l'éclairage et la décoration sont très appréciés des usagers (95 % le soulignent).

Certaines améliorations seraient à apporter d'urgence, qui ne dépendent pas directement de la médiathèque : traitement des abords à Die et à Nyons, signalisation améliorée dans la commune, climatisation pour les trois sites ; aménagement d'un accès pour les personnes à mobilité réduite (handicapés, personnes âgées à Die et Saint-Vallier) : rampe d'accès, ascenseur. D'autres permettraient un rééquilibrage des fonctions de la médiathèque : la création de salles isolées pour le travail en groupe et la multiplication des places assises faciliteraient sans doute la coexistence des différents publics (Nyons, Die).

Pour le *prêt à domicile*, rigueur et souplesse s'imposent dans les pratiques de gestion et sont bien perçues comme telles par le public. Malgré quelques remarques sur le prêt trop restreint et les temps d'attente quelquefois longs, la solution de 8 à 10 documents prêtés pour trois semaines satisfait les utilisateurs et reste la règle générale. Les conditions de prolongation, d'augmentation des prêts pendant les congés, de rappel et de sanctions sont appréciées pour leur utilité dans la rotation des documents. La création d'une boîte extérieure pour permettre le retour des documents lorsque la bibliothèque est fermée est en cours de réalisation dans les deux équipements qui en sont actuellement dépourvus. Les évidences sont encore quelquefois bonnes à entendre !

Les avis sont partagés sur les *réservations* : ce service peut être très apprécié ou contesté dans son principe. Certains pensent qu'il ne devrait

exister à la rigueur que pour les documents liés au travail, à l'étude et non aux loisirs, car il bloque les documents. Deux conceptions s'affrontent : le « *chacun son tour organisé* » et le « *courir sa chance chacun pour soi* ».

Les réponses des médiathèques sont diversifiées : mise en place de navettes pour rechercher les documents dans la Drôme des collines, suppression des réservations pour les *best-sellers*, afin d'accroître leur vitesse de rotation dans le Diois-Vercors, avis téléphoniques pour certains documents.

Les *horaires d'ouverture* sont considérés comme trop limités. Les occasions de se rendre à la médiathèque découlent naturellement des horaires d'ouverture proposés et des publics : 60 % s'y rendent exprès, 33 % en

mais il est quelquefois bon que les choses soient dites. Les aménagements d'horaires nécessaires ont été opérés, avec renforcement des plages du matin les jours de marché, renforcement du samedi et plages plus tardives (et suppression des plages faibles, le jeudi après-midi par exemple), le gain pour les bibliothécaires étant une demi-journée pour du travail interne ou des réunions.

Il est demandé qu'il y ait davantage d'*animations*, qu'elles soient plus vivantes et mieux annoncées.

50 à 60 % des usagers de Die et de Nyons y participent ; tous peuvent citer des sujets traités. L'absence de salle d'animation à Saint-Vallier se fait cruellement sentir. Certaines remarques sur le manque d'information (les abonnés devraient être prévenus personnellement), sur l'uniformité des manifestations sont à prendre en compte. Des propositions de thèmes ou de forme sont à exploiter.

**POUR LE PRÊT À
DOMICILE, RIGUEUR
ET SOUPLESSE
S'IMPOSENT DANS
LES PRATIQUES DE
GESTION ET SONT
BIEN PERÇUES
COMME TELLES PAR
LE PUBLIC**

allant faire des courses ; très peu après le travail (et pour cause, puisque les bibliothèques n'étaient pas ouvertes le soir) et peu après l'école ou aux interours, sauf à Nyons, grâce à la proximité des équipements scolaires.

Les personnes demandent une ouverture de 8 h 00 à 19 h 30 tous les jours de la semaine, y compris le dimanche ; simple à réaliser n'est-ce pas ? A moyens constants, les horaires d'ouverture ne peuvent excéder 25 heures hebdomadaires,

Les nouveaux services ou ... l'organe crée le besoin

On le savait déjà en matière d'offre culturelle ! Ici pas d'engouement ni de plébiscite pour de nouveaux services que personne n'imagine vraiment. Cependant, certaines propositions sortent du lot : accès à une base image et son drômoise, consultation de banques de données, accès à un micro-ordinateur, prêt de logiciels. La réservation de documents sur Minitel intéresserait également. Bref, les utilisateurs drômois ne sont pas fous des nouvelles technologies et, malgré leur niveau de diplômes, ont des difficultés à utiliser le Minitel et les OPAC.

La médiathèque a su anticiper en offrant, dès le printemps 1995, la base d'images de *Mémoire de la Drôme*, la base bibliographique du *Garde-notes baronniard* et les postes de consultation de CD-ROM. Déjà la demande dépasse l'offre, puisque le public souhaite maintenant le prêt de CD-ROM à domicile. Et si le fantôme d'Internet plane sur la Drôme, ce serait pour développer des accès à des bases de données sur des thèmes

d'intérêt local (plantes aromatiques, œnologie, spéléologie, géologie, sériciculture...)

Quand l'usager se fait professionnel

Une partie importante du questionnaire visait à évaluer les collections en tâchant de cerner premièrement les préférences ou les intérêts des répondants, deuxièmement leur satisfaction par rapport au choix de documents disponibles, et enfin leur opinion quant à la disponibilité des titres annoncés au catalogue. Sans fournir à la direction une évaluation de haut niveau, l'étude permettait donc de mieux comprendre la dynamique des besoins des utilisateurs des trois médiathèques.

Ainsi, parmi les types de documents, ce sont les romans qui priment (65 %) dans les choix du public, puis les disques compacts (60 %), les revues et journaux (53 %), la vidéo (38 %), les bandes dessinées (35 %).

En musique, la préférence du public va au rock-pop (52 %), à la chanson française (40 %), au classique (35 %) et au jazz (25 à 30 %). Pour la vidéo, le classement donne, dans l'ordre, l'aventure (55 %), la comédie, les documentaires, les drames, les dessins animés et les classiques (25 %). Parmi les livres, ce sont la littérature (45 %), les arts, la bande dessinée et l'histoire (25 %) qui dominent.

Le public est satisfait de la variété et de l'abondance des types de documents proposés à 92 %, de la variété des sujets à 95 %. Il se montre également sensible à l'équilibre des collections, au suivi (romans en séries, collections, séries de bandes dessinées) et à l'homogénéité des fonds. Dans ce domaine très professionnel, les remarques émises sont pleines de pertinence et interrogent directement les bibliothécaires sur leur pratique professionnelle.

Des réserves sont faites pour la collection audiovisuelle (30 % de non-satisfaits). La déception peut s'expliquer par l'engouement des jeunes pour le rock et la pop music et

la nécessité de suivre l'actualité. La répartition des crédits d'acquisition ne reflète pas les sorties de documents et privilégie sans doute encore trop le classique et le jazz. La politique d'acquisition et de satisfaction du public devrait être recherchée à la discothèque comme elle l'est à la bibliothèque : acquisition de compilations et d'exemplaires multiples en rock et films pour les enfants par exemple.

En terme de variété des sujets, tous les domaines de connaissance sont évoqués, tous les genres littéraires, cinématographiques et musicaux ! La bibliothèque publique n'est pas encyclopédique pour rien. Les remarques émises sont l'occasion de confirmer, affiner, réorienter et redéfinir la politique d'acquisition de la médiathèque.

Des obstacles réels à l'accès aux ressources documentaires

Malgré la signalisation existante, les guides et dépliants variés, le travail d'accueil et de conseil, les lecteurs expriment des difficultés pour se repérer dans le classement des documents. Explications de la classification et des méthodes de recherche sur les rayons, dans les catalogues, aide pour l'utilisation du Minitel, accueil renforcé du public s'imposent.

De nouvelles mesures ont été mises en œuvre, qui devraient faciliter l'accès du lecteur au document et éviter le risque d'une sous-utilisation des ressources.

Les tentatives pour améliorer le repérage et l'orientation physique du lecteur se manifestent par :

- une signalisation mieux hiérarchisée depuis l'accès aux différentes salles, aux intercalaires dans les bacs, en passant par les bandeaux en tête des rayonnages et les étiquettes sur les étagères ;

- une mise en espace de certains secteurs d'usage et de documents : création et clarification d'un coin bébés à Saint-Vallier, d'un coin lecture plus convivial avec chauffeuses et table basse pour les adultes à Nyons et

Saint-Vallier, mise en évidence du fonds vidéo et bandes dessinées à Nyons, secteur premières lectures à Die, isolation de certains espaces (cloison phonique entre la discothèque et la salle adultes à Nyons) ; mise en valeur des collections : présentation, déplacement de certains secteurs, espace nouveautés à la discothèque de Nyons ;

LE PUBLIC EST SATISFAIT DE LA VARIÉTÉ ET DE L'ABONDANCE DES TYPES DE DOCUMENTS PROPOSÉS, DE LA VARIÉTÉ DES SUJETS

- la publication de guides du lecteur : explicitant le règlement et les différents services de la médiathèque, la classification Dewey, la recherche sur Minitel, l'utilisation des CD-ROM ;

- une reprise du classement et du désherbage pour une bonne réorganisation des rayons en fonction des intérêts du public : classement par pays à Saint-Vallier et Die (mélange histoire, géographie), reprise de cotation à Saint-Vallier, panneau explicitant la classification Dewey.

Les mesures visant à développer l'accueil et le conseil se concrétisent par :

- la présence d'une personne supplémentaire à disposition du public : accueil des nouveaux, renseignements, démonstration de l'utilisation des CD-ROM et du Minitel ;

- la priorité donnée aux formations du personnel à l'accueil du public, au conseil au lecteur, à la recherche documentaire et au développement des compétences dans les différentes disciplines et à la connaissance des outils de référence.

Écouter l'usager...

Réflexions, remarques et suggestions des lecteurs révèlent des usagers attentifs au service qui leur est rendu, responsables et pleins de bonnes idées. Si les lecteurs donnent parfois aux bibliothécaires des leçons de bibliothéconomie, ils ont su reconnaître les compétences et la disponibilité des équipes, la qualité des équipements et des services rendus. Aux bibliothécaires aujourd'hui d'être à l'écoute et d'améliorer le service selon les moyens disponibles, de le faire évoluer en fonction des besoins du public et du rôle souhaité pour la médiathèque dans la commune.

Cette enquête aura démontré que tout cela est possible, et ce, même sans disposer nécessairement de budgets importants. L'enquête aura en effet permis d'indiquer à l'aide de données concrètes et de chiffres incontestables quelles pistes il fallait suivre pour une meilleure qualité de service. En ce sens, la démarche de la médiathèque s'inscrit tout à fait dans le courant des idées modernes de management, qui proclament que, sans la qualité, il ne peut y avoir de progrès réel.

L'analyse des résultats de l'enquête a été l'occasion :

- d'un grand chantier, avec nouvelle mise en espace dans les salles, déménagement des collections, reprise de classement et de signalisation ;
- de création de services nouveaux : navettes pour les réservations, boîte à retour des documents, publication d'outils de communication, bibliothé-

caire conseil dans les salles aux heures d'affluence et lors de modification d'horaires d'ouverture, introduction des bornes de consultation multimédias ;

- de réflexion approfondie sur la politique d'acquisition, les éliminations, la mise en valeur des collections ;

***LA DÉMARCHE DE
LA MÉDIATHÈQUE
S'INSCRIT
TOUT À FAIT DANS
LE COURANT DES
IDÉES MODERNES
DE MANAGEMENT,
QUI PROCLAMENT
QUE, SANS
LA QUALITÉ,
IL NE PEUT Y AVOIR
DE PROGRÈS RÉEL***

- d'un plan de formation du personnel mettant l'accent sur l'accueil et le conseil, les acquis en culture générale et la compétence dans différents domaines de la connaissance.

Si, cette enquête aura montré que pour plus de 85 % des usagers, la médiathèque est la source principale d'information, de formation continue et de ressourcement culturel « documentaire », elle aura aussi souligné le rôle et les enjeux qu'une médiathèque représente dans la cité.

Enfin, cette étude aura démontré que la coopération pouvait être utile à plusieurs égards. D'une part, la coopération France-Québec, qui enrichit ceux qui bénéficient de tels échanges en leur permettant de profiter de points de vue et d'expériences différents, ainsi que d'une expertise souvent complémentaire : ces échanges ne sont pas légion en bibliothéconomie. Il faut donc espérer que ces deux milieux professionnels qui partagent pourtant la même langue (ou presque...) trouvent une façon d'accroître leurs échanges, comme l'ont fait la médiathèque départementale de la Drôme et l'EBSI.

D'autre part, cette réalisation démontre également que la coopération entre chercheurs et praticiens peut être très profitable aux partenaires de ces deux milieux qui décident de s'associer et de s'engager dans un projet commun. Les chercheurs peuvent mettre en pratique leurs méthodes, tester leurs cadres, améliorer leurs doctrines. Quant aux praticiens, ils peuvent profiter d'une expertise professionnelle reconnue et objective. Car, si la théorie peut aider la pratique, il ne saurait y avoir de théorie sans pratique.

Septembre 1996