

Bibliothèque locale Schaerbeek-Evere
Résultats de l'enquête de satisfaction – Octobre 2007

Au terme de l'enquête, nous constatons que les bibliothèques répondent aux attentes de la grande majorité des lecteurs sondés. A l'exception des possibilités de parkings, aucun des aspects sondés n'a été considéré comme « mauvais ».

D'une manière générale, on constate que la demande par rapport à nos bibliothèques a évolué vers une conception plus ouverte de la bibliothèque. En plus des collections, l'utilisateur attend plus d'espaces de convivialité (espaces lecture, boissons...), plus d'ordinateurs, plus d'animations...

A ce sujet, les programmes d'animation proposés semblent mal connus. Le nombre de réponses « sans avis » l'atteste. Voilà donc un secteur que nos bibliothèques doivent mieux faire connaître à leurs lecteurs.

Les heures d'ouverture semblent convenir à la majorité des lecteurs, mais – il fallait s'y attendre - les plages horaires de la Bibliothèque Mille et une pages demandent à être élargies.

Malgré les nombreux achats annuels, de nombreux usagers se disent frustrés de nouveautés et attendent encore les derniers romans à la mode, confondant ainsi librairie et bibliothèque. On constate également une forte demande de sélections, top 10 critiques d'usagers, nouveautés en évidence...

La possibilité de faire circuler les livres entre les bibliothèques est également une demande récurrente.

Par-dessous tout, c'est pour la qualité et le professionnalisme de l'accueil offerts par les bibliothécaires que nos bibliothèques sont appréciées. C'est également l'élément mis en évidence par de nombreux usagers pour justifier leur fidélité à nos services.

A. Résultats chiffrés

Rappel des cotations proposées :

1 (Très mauvais), **2** (Mauvais), **3** (Satisfaisant), **4** (Bon) à **5** (Très bon) **6**(excellent)

	HELMET	THOMAS OWEN	MILLE ET UNE PAGES	ROMAIN ROLLAND	Moyenne
Facilité de parking et d'accès	3	2,6	2,6	3,8	3
Aménagement intérieur, ambiance	4,4	4,6	4,7	5,1	4,7
Heures d'ouverture	3,9	3,7	2,6	4,7	3,7
Propreté des locaux	4,4	5	4,4	5,3	4,7
Propreté - état des livres	4,7	4,4	4,3	5	4,6
Choix dans les rayons (variété)	4,1	4,3	3,6	4,7	4,1
Actualité des collections (nouveau)	3,7	3,8	3,5	4,4	3,8
Conditions de prêt	4,7	4,6	4,4	5,3	4,7
Informations (dépliants...)	3,9	4,2	4	5	4,2
Signalisation	3,8	4,1	3,8	4,9	4,1
Services (photocopies, catalogues...)	3,4	3,9	3,5	4,6	3,8
Disponibilité du personnel	5	5	4,5	5,6	5
Amabilité et accueil du personnel	5	5,1	4,6	5,7	5
Professionalisme du personnel	4,9	5	4,4	5,6	4,9
Animations	4,4	3,6	3,8	5	4,2
	55,9	56,7	51,4	65,8	56,8
	3,2	3,3	3	3,9	3,3

B. Commentaires

1. Facilité de parking et d'accès

D'une manière générale, l'accès et le parking sont tout juste jugés comme satisfaisants, mais restent le point faible dans la qualité des services offerts.

Seule la Bibliothèque Helmet semble bien s'en tirer de ce point de vue.

Un nombre important d'utilisateurs se dit toutefois peu concerné car piéton ou cycliste.

Commentaires particuliers

- Parking insuffisant (Rolland X6)
- Envisager l'accès aux parkings des nouveaux immeubles (Owen x3)
- Racks vélos insuffisants (Owen – 1001 pages)
- Parking pour 2 ou 3 voitures (1001 pages)
- Améliorer l'accès aux PMR (Helmet)
- Grille toujours fermée au parking souterrain, on ne sait pas atteindre la bibliothèque (Rolland)
- Facilité d'accès mauvaise par la STIB (Rolland)

2. Aménagement intérieur-Ambiance

Toutes les bibliothèques sont bien cotées par les usagers. A noter que si les bibliothèques les plus récentes sont les mieux cotées, elles ne se démarquent pas particulièrement.

Commentaires particuliers

- Lieu fermé, sans lumière (Helmet X2)
- Il manque un siège près du comptoir pour reprendre les livres. Les personnes souffrantes ou handicapées ne savent pas rester debout dans la file (Rolland x2)
- Plus silencieux (Rolland X3)
- Aménagement intérieur pas assez cosy : manque lumières d'ambiance, petits coins... (Rolland X2)
- Il fait trop chaud (Rolland)
- Plus d'espaces de lecture (Helmet)
- Etre plus stricts par rapport à l'obligation d'éteindre son GSM (Helmet)
- Plus d'aération – Oxygéner (Helmet)
- La porte d'entrée fait trop de bruit (Helmet)
- Avoir une bibliothèque plus grande (Rolland)
- Aménager une toiture verte sur roofing arrière pour améliorer la T° intérieure trop élevée en été (Owen)

3. Heures d'ouverture

A l'exception de la Bibliothèque Mille et une pages, les heures d'ouverture semblent convenir aux usagers. Les commentaires dont étant d'une demande particulière pour une ouverture le matin à la Bibliothèque Thomas Owen.

Commentaires particuliers

- Plus d'heures d'ouverture- Mercredi en particulier (1001 pagesX7)
- Plus d'heures d'ouverture (Owen X4) dont une matinée (Owen x3) et le samedi matin (Owen)
- Apprécie les heures d'ouverture sur le temps de midi (1001 pages)
- Ouvrir tous les jours jusque 19 h pour les gens qui travaillent et ne pas hésiter à faire payer plus cher (Helmet)
- Pourquoi ne pas rester ouvert un peu plus tard le samedi (Rolland)
- Heures d'ouverture : commencer plus tôt à 3h (Rolland)

4. Propreté des locaux et des livres

Commentaires particuliers

- Etat de certains livres :manque certaines pages, déchirées, décollées... manque de respect d'autres utilisateurs, surtout en jeunesse (Rolland X3)
- Avoir des livres en meilleur état (Owen)

5. Choix dans les rayons (variété et actualité)

L'offre est généralement estimée suffisamment variée. On trouve de tout dans nos bibliothèques, sauf à la Bibliothèque Mille et une pages, mais le phénomène n'est pas catastrophique.

Pour ce qui est du réassortiment, les nouveautés sont fort demandées et une importante impression de « déjà tout lu » semble partagée. De nombreux lecteurs attendent de voir le dernier roman à la mode dans nos rayons en même temps que dans les librairies. Une forte demande en BD et en mangas est formulée par commentaires à la Bibliothèque Romain Rolland.

- Plus de nouveautés en BD adultes (Owen- RollandX3)
- BD manga (Rolland X4)
- Encore plus de livres en grands caractères même s'il y en a déjà beaucoup (RollandX3)

- Plus de livres sur le sport (Helmet - Rolland)
- Plus de romans jeunesse (Owen – RollandX2)
- Plus de magazines jeunesse (Rolland)
- Variété : parfois trop spécialisé, littérature d'avant-garde, auteurs peu connus (Rolland)
- Sciences sociales (Owen)
- Mieux suivre les séries fiction (Owen-Rolland)
- Plus de livres adaptés aux 6-9 ans/Petites histoires (Owen)
- Trop d'auteurs médiocres (Helmet)
- Livres d'art : bon choix, mais quantité insuffisante (Helmet)
- Moderniser le rayon art, avec des artistes plus contemporains, des livres d'artistes ou des livres d'illustrations (Rolland)
- Ajouter prêt de CD et DVD (Rolland)
- Grande variété au niveau des périodiques (Rolland)
- Etoffer le domaine des médecines alternatives (Rolland)
- Etoffer le domaine de l'ésotérisme (Rolland)
- Etoffer le domaine du corps humain accessible aux enfants (Rolland)

6. Conditions de prêt et Informations

Peu de commentaires sur cet aspect des services offerts, si ce n'est que les usagers de la Bibliothèque Romain Rolland attendent impatiemment l'informatisation des opérations de prêt. La demande de pouvoir faire circuler les livres au sein du réseau est importante, ainsi que l'augmentation du délai.

- Un service de prêt par ordinateur serait plus simple pour tous (Rolland X4)
- Ticket avec livres empruntés (Rolland)
- Carte de membre inutile (données encodées) (Owen)
- Pouvoir emprunter des revues (Owen)
- Prolonger le délai de lecture à 4 semaines (Owen-Helmet-Rolland)
- Digi-Pass lecteurs et accès on-line sur le site (Rolland)
- Prêt inter et transport de livres entre bibliothèques (Owen x3 - Rolland)
- Système de réservation (Rolland)

7. Signalisation- Rangement

Les usagers sont globalement satisfaits. A la lecture des commentaires, on peut relever deux tendances fortes :

1. Le classement des romans par thèmes en section adultes et par âge en section jeunesse
2. Le besoin de se raccrocher à des listes de nouveautés, de best-sellers, de Tops et coups de cœurs de lecteurs

A noter, la note négative relevée pour la convivialité et l'efficacité des catalogues informatisés.

Commentaires

- Classer les romans par catégories d'âge (Owen)
- Mettre en évidence les nouveautés BD (Owen)
- Mieux signaler les nouveautés. Rayon pas suffisant (Owen – Rolland)
- Prévoir un tableau « Coup de cœur des lecteurs » (Owen- Helmet- Rolland)
- Afficher les critiques du club de lecture (Helmet)
- Afficher les prix littéraires (Helmet)
- Revue de presse des nouveautés (Helmet)
- Réaménager la section tourisme (Owen)
- Dernière étagère trop basse (Helmet)

- Pourquoi ne pas avoir conservé le classement des bandes dessinées adultes par ordre alphabétique (nom de l'auteur) au lieu du nom de l'ouvrage? (Rolland)
- Avoir un catalogue sur Internet (Rolland)
- Erreurs d'information catalogue sur le site (Owen)
- Catalogue informatisé peu convivial et peu fiable (Owenx2)
- Mieux signaler la Bibliothèque à l'extérieur (Owen)
- Moins de livres par Bacs en albums jeunesse (1001 pages)
- Améliorer la signalisation (1001 pages)
- Plus de publicité chez les privés et dans les écoles (1001 pages)
- Ranger les livres par genres (1001 pages - Helmet)

8. Services

La demande par rapport à nos bibliothèques est plus variée aujourd'hui. L'utilisateur attend

- Plus d'ordinateurs en consultation (Owen – Rolland)
- Possibilité de boire un café ou un soft (Owen)
- Un bar (Helmet)
- Garder les suppléments culturels (Owen-Helmet)
- Photocopies trop chères (1001 pages – Rolland)
- Gratuité des photocopies pour les seniors (1001 pages)
- Maintenir l'accès gratuit sur Internet (1001 pages)
- Mieux tenir compte des suggestions d'achats (Helmet)
- un service pour personnes âgées seules qui ne savent pas venir (Rolland)
- Mettre à disposition des lecteurs un registre où nous pourrions écrire nos demandes concernant de nouvelles acquisitions (Rolland)
- Ne plus dévier les appels téléphoniques sur Helmet (Owen)

9. Personnel

Il s'agit sans conteste du point fort de nos bibliothèques. Qu'il s'agisse de disponibilité, d'amabilité ou de professionnalisme les bibliothécaires sont plébiscités. C'est également l'élément mis en évidence par de nombreux usagers pour justifier leur fidélité à nos bibliothèques.

Commentaires

- Parfois, il manque du personnel (Helmet – Rolland)
- Le personnel a une certaine discipline envers les 'clients'. C'est très bien (Helmet)
- Parmi le personnel, une personne est bonne, les autres sont mauvaises dans disponibilité, amabilité-accueil, professionnalisme (Rolland)
- Je voudrais, et je ne suis pas seule, que le personnel soit un peu plus gentil (enfant -15 et parents) (Rolland)
- Bénévoles très motivés (Rolland)

En général

- Le personnel est vraiment excellent, toujours disponible, prêt à aider, aimable
- Le personnel est charmant, accueillant et leurs conseils toujours judicieux
- En bref bravo et merci beaucoup !
- Amabilité et accueil du personnel excellent
- Heureusement, la bonne humeur, la disponibilité et le professionnalisme du personnel rendent la visite toujours agréable
- Merci pour tout.

- Je reste fidèle grâce à vous.
- Continuez ainsi.

10. Animations

- Ouvrir la bibliothèque à des animations socio-culturelles citoyennes qui visent à stimuler l'envie de lecture (1001 pages)
- Plus d'activités pour enfants (1001 pages)
- Plus d'activités en journée. Ex : ateliers d'écriture, rencontres littéraires, poésie (Helmet X2)
- Club de lecteurs (Rolland)
- Beaucoup de propositions d'animations (Rolland X2)
- Les animations ne sont pas assez connues (Rolland)

C. Méthodologie

L'objectif principal était de déterminer dans quelle mesure les usagers de nos bibliothèques sont satisfaits des services offerts.

Le questionnaire thématique a été distribué à tous les usagers des 5 bibliothèques les plus importantes du réseau : La Bibliothèque Helmet, la Bibliothèque Thomas Owen, la Bibliothèque Mille et une pages, la Bibliothèque Vermeulen à Schaerbeek et la Bibliothèque Romain Rolland à Evere.

Pour des raisons pratiques, seule la Bibliothèque Vermeulen n'a pas distribué les formulaires.

Cela nous a permis de récolter 303 formulaires complétés utilisables.

1^{er} constat : l'enquête a mobilisé beaucoup plus d'usagers à la Bibliothèque Romain Rolland.

2^e constat : pour les 3 bibliothèques schaarbeekoises, la proportion des formulaires correspond bien à l'importance relative de chaque bibliothèque au sein du réseau

	Helmet	Owen	1001 pages	Rolland	Total
Nombre d'enquêtes rentrées	79	61	40	123	303