

**Application de la démarche qualité à la
Bibliothèque Municipale de Meyrin :
Réalisation d'une enquête de satisfaction**

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Florence DOS SANTOS

Elena NORELLI

Céline RENOUF

Conseiller au travail de Bachelor :

Florence MUET, professeure HES

Genève, 14 juillet 2008

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste en information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 14 juillet 2008

Florence Dos Santos

Elena Norelli

Céline Renouf

Remerciements

Nous aimerions remercier chaleureusement Cédric Pauli, qui a été un excellent mandant, toujours disponible et de bon conseil. Toute l'équipe de la bibliothèque a également joué un rôle important durant l'élaboration des questionnaires et surtout durant la phase de réalisation de l'enquête.

Notre gratitude va aussi à Florence Muet, notre conseillère pédagogique, qui a toujours été disponible et a su être à notre écoute.

Nous n'oublions pas non plus Damian Elsig, Directeur de la Médiathèque Valais ; Isabelle Glaise, Directrice de la Bibliothèque communale de Libramont (Belgique) ainsi que Christel Etienne, Directrice de la Bibliothèque communale de Stavelot (Belgique), qui nous ont fait part de leur précieuse expérience.

Sommaire

Nature du mandat

La Bibliothèque Municipale de Meyrin constate, depuis 2005, une baisse du nombre de prêts qu'elle effectue chaque année. Pour identifier les causes d'insatisfaction du public et améliorer les services, nous avons été mandatées afin d'effectuer une enquête de satisfaction auprès des usagers de cette bibliothèque et de proposer des axes d'amélioration généraux. Parallèlement à cette enquête globale, nous avons également effectué trois sous-enquêtes relatives à des prestations plus précises offertes par la bibliothèque : les animations destinées aux adultes, l'espace lecture des journaux et les postes bureautiques.

Méthodologie suivie

Afin de mener à bien notre étude, nous avons suivi plusieurs étapes :

La première étape a été celle de la phase préparatoire. Elle débute par une collecte d'informations sur les thèmes de la qualité de service et de la démarche qualité. Elle constitue le socle de notre étude. Toutes les informations récoltées nous ont permis de relever les éléments les plus importants entrant en compte dans la qualité de service en bibliothèque. Sur cette base, nous avons élaboré une grille de critères qualité sur laquelle se fonde notre questionnaire d'enquête. Cette étape a aussi été l'occasion de définir la méthode de sondage que nous avons utilisée.

L'étape qui suit a été celle de la réalisation de l'enquête. Tout d'abord, nous avons testé les questionnaires d'enquête auprès de quelques usagers une fois qu'ils ont été achevés et approuvés par notre mandant et notre conseillère. Après avoir procédé à quelques réajustements, nous avons passé le relais aux bibliothécaires qui se sont chargés de distribuer les questionnaires. Après un mois d'enquête, nous avons récolté 152 questionnaires, ce qui correspond à un taux de 13.8% des personnes qui ont fréquenté la bibliothèque durant la période de réalisation de l'enquête. Pour la récolte des données, nous avons utilisé le logiciel de traitement et d'analyse SPHINX.

Parallèlement, chacune d'entre nous a réalisé sa sous-enquête de manière individuelle en choisissant la méthode la plus appropriée.

Une fois les données entrées dans le logiciel, nous sommes passées à la phase de traitement et d'exploitation. Les résultats ont fait l'objet d'une analyse approfondie et

d'une synthèse. Après avoir identifié clairement les éléments de satisfaction et d'insatisfaction nous avons pu les hiérarchiser et proposer des axes d'amélioration.

Pour terminer notre enquête, nous prévoyons de faire part des résultats obtenus à la tutelle de la bibliothèque. Il s'agira de la dernière étape de notre étude, soit la phase de communication.

Conclusions de l'enquête

Cette étude a mis en évidence une tendance à la satisfaction générale du public de la bibliothèque de Meyrin très marquée. En effet, 96% des personnes interrogées se montrent satisfaites de leur bibliothèque. Les éléments de satisfaction qui ressortent majoritairement sont les compétences humaines et professionnelles du personnel ainsi que le cadre agréable et accueillant de la bibliothèque. Toutefois, nous avons noté quelques insatisfactions, mais elles sont nettement moins prononcées. Il s'agit principalement des horaires de prêt qui ne seraient pas suffisamment larges et d'un manque de visibilité des nouveautés ainsi que leur nombre d'exemplaires restreint.

Recommandations

Dans l'ensemble, au vu des résultats particulièrement positifs que nous avons obtenus, nous ne pouvons que conseiller à la bibliothèque de continuer dans cette voie. Néanmoins, nous lui proposons quelques axes d'amélioration, notamment concernant les points évoqués ci-dessus. Il apparaît également que des efforts sont à fournir pour la promotion et la valorisation des supports d'information et des prestations que la bibliothèque propose, mais aussi par rapport aux outils qui relient l'utilisateur à l'information (site web, OPAC, signalisation).

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Sommaire.....	iii
Table des matières.....	v
Liste des Tableaux	ix
Liste des Figures.....	ix
1. Introduction.....	1
1.1 Contexte.....	1
1.2 Mandat.....	1
1.3 Objectifs.....	2
1.3.1 Objectifs généraux	2
1.3.2 Objectifs spécifiques	3
1.4 Démarche.....	3
1.5 Organisation du mémoire.....	4
2. Problématique.....	6
2.1 Introduction	6
2.2 Recherche documentaire	6
2.3 Définitions.....	8
2.3.1 Qualité.....	8
2.3.2 Démarche qualité.....	9
2.4 Historique	10
2.4.1 Contrôle qualité / gestion de la qualité	10
2.4.2 Assurance qualité	10
2.4.3 Gestion de la qualité totale / Total quality management	10
2.5 Norme ISO 9000.....	11
2.6 La qualité et les Service d'information documentaire (SID).....	11
2.6.1 Apparition de la démarche qualité.....	11
2.6.2 Utilité de la démarche qualité.....	12
2.6.3 Outils et méthodes	13
2.7 L'enquête de satisfaction : un outil de la gestion de la qualité	14
3. État des lieux.....	15
3.1 Méthodologie.....	15
3.2 Analyse de l'existant.....	15
3.2.1 Ressources matérielles.....	15
3.2.2 Ressources financières.....	18
3.2.3 Ressources humaines	18
3.2.4 Services et prestations proposés.....	19
3.2.4.1 Le prêt de document	19
3.2.4.2 Les animations	19

3.2.4.3	Les postes bureautiques	20
3.2.4.4	La salle de lecture des journaux et revues.....	20
3.2.4.5	L'accueil de classes	20
3.2.4.6	Le « Tournitroc »	21
3.2.4.7	Le site web	21
3.2.5	Ressources documentaires	21
3.3	Analyse des publics.....	22
3.3.1	Nombre d'utilisateurs actifs	22
3.3.2	Localisation	23
3.3.3	Âge.....	23
3.3.4	Sexe.....	24
4.	L'enquête de satisfaction.....	25
4.1	Méthodologie.....	25
4.1.1	Phase préparatoire	25
4.1.1.1	Élaboration d'une grille de critères qualité	25
4.1.1.2	Choix de la méthode	26
4.1.1.3	Établissement des questionnaires	28
4.1.1.4	Logiciel d'enquête et d'analyse de données SPHINX.....	30
4.1.1.5	Briefing avec les bibliothécaires.....	30
4.1.1.6	Préparation du terrain.....	31
4.1.1.7	Marketing.....	31
4.1.2	Phase de réalisation de l'enquête.....	32
4.1.2.1	Phase test	32
4.1.2.2	Soumission des questionnaires	32
4.1.2.3	Saisie des données	32
4.1.3	Phase de traitement et exploitation des données	33
4.1.3.1	Analyse des résultats et synthèse.....	33
4.1.3.2	Rédaction et hiérarchisation des éléments de satisfaction et d'insatisfaction	33
4.1.3.3	Rédaction des axes d'amélioration	33
4.1.4	Phase de communication.....	33
4.1.5	Retour d'expérience.....	34
4.2	Résultats	35
4.2.1	Introduction	35
4.2.2	Représentativité de l'échantillon	35
4.2.3	La bibliothèque.....	37
4.2.3.1	L'accès extérieur	37
4.2.3.2	Les horaires.....	38
4.2.3.3	L'agencement.....	38
4.2.3.4	L'atmosphère.....	39
4.2.4	La qualité des services	39
4.2.4.1	L'offre documentaire.....	39
4.2.4.2	Les modalités de prêt.....	41
4.2.4.3	Les prestations de la bibliothèque.....	41
4.2.4.4	Le personnel.....	42
4.2.4.5	La prise en compte des attentes des usagers	43
4.2.5	L'accès aux ressources de la bibliothèque	44
4.2.5.1	Le site web	44
4.2.5.2	Le catalogue.....	45
4.2.5.3	La signalisation.....	46
4.2.5.4	La qualité de l'information à disposition	47
4.2.5.5	Les changements d'horaires	49

4.2.6	<i>Questions globales</i>	49
4.2.6.1	Introduction.....	49
4.2.6.2	Raison de la présence.....	50
4.2.6.3	Satisfaction générale.....	50
4.2.6.4	Points forts	50
4.2.6.5	Points faibles	51
4.3	Satisfaction et insatisfaction : identification et hiérarchisation	52
4.3.1	<i>Introduction</i>	52
4.3.2	<i>Éléments de satisfaction</i>	52
4.3.3	<i>Éléments d'insatisfaction</i>	53
4.4	Recommandations	53
4.4.1	<i>Introduction</i>	53
4.4.2	<i>Axes d'amélioration</i>	54
4.4.2.1	Les horaires du prêt	54
4.4.2.2	La communication des changements d'horaires.....	54
4.4.2.3	Une meilleure mise en valeur des nouveautés	54
4.4.2.4	La promotion des prestations et supports d'information	55
4.4.2.5	L'accessibilité à l'information.....	56
4.4.2.6	Aménagements supplémentaires.....	57
4.4.2.7	La signalisation.....	58
5.	Les sous-enquêtes	59
5.1	Les animations adultes	59
5.1.1	<i>Contexte</i>	59
5.1.2	<i>Méthodologie</i>	60
5.1.2.1	Phase préparatoire.....	60
5.1.2.2	Le questionnaire.....	61
5.1.2.3	Réalisation de l'enquête	62
5.1.2.4	Traitement et analyse des résultats	62
5.1.3	<i>Résultats</i>	63
5.1.3.1	L'enquête de satisfaction.....	63
5.1.3.2	Les moyens d'information du public.....	66
5.1.3.3	Recommandations	66
5.1.4	<i>Retour d'expérience</i>	67
5.2	L'espace lecture des journaux	67
5.2.1	<i>Contexte</i>	67
5.2.2	<i>Méthodologie</i>	69
5.2.2.1	Analyse de l'existant et choix des thèmes	69
5.2.2.2	Élaboration du questionnaire	69
5.2.2.3	Soumission et dépouillement des questionnaires	70
5.2.3	<i>Résultats</i>	70
5.2.3.1	Introduction.....	70
5.2.3.2	Données personnelles.....	71
5.2.3.3	L'emplacement	72
5.2.3.4	L'atmosphère.....	72
5.2.3.5	Le mobilier	73
5.2.3.6	L'accès	73
5.2.3.7	Les journaux (quotidiens).....	73
5.2.3.8	Les revues (hebdomadaires et mensuels).....	74
5.2.3.9	Les horaires.....	75
5.2.4	<i>Recommandations</i>	76
5.2.5	<i>Retour d'expérience</i>	77

5.3	Les postes Internet/bureautiques.....	78
5.3.1	Contexte.....	78
5.3.2	Méthodologie	79
5.3.2.1	Analyse de l'existant.....	79
5.3.2.2	Identification des thèmes de l'enquête.....	80
5.3.2.3	Élaboration du questionnaire	80
5.3.2.4	Mode de soumission	82
5.3.3	Résultats	82
5.3.4	Recommandations	85
5.3.5	Retour d'expérience	85
6.	Conclusion	87
7.	Bibliographie.....	88
7.1	Références citées.....	88
7.2	Références consultées	89
8.	Annexes.....	90
	Annexe 1 Calendrier du travail.....	90
	Annexe 2 Questionnaire d'enquête globale.....	91
	Annexe 3 Résultats de l'enquête globale.....	99
	Annexe 4 Questionnaire Animations adultes	126
	Annexe 5 Résultats Animations adultes	129
	Annexe 6 Questionnaire Espace lecture	136
	Annexe 7 Résultats Espace lecture.	140
	Annexe 8 Questionnaire Postes Internet/bureautiques	149

Liste des Tableaux

Tableau 1	Répartition du budget	18
Tableau 2	Horaires d'ouverture du prêt.....	19
Tableau 3	Horaires de la salle de lecture	20
Tableau 4	Types de supports	21
Tableau 5	Documents par langue	21
Tableau 6	Documents par genre	21
Tableau 7	Grille de critères de qualité de service	25-26
Tableau 8	Représentativité par tranche d'âges.....	37

Liste des Figures

Figure 1	Rez-de-chaussée, section Adultes	16
Figure 2	Rez-de-chaussée, section Jeunes.....	17
Figure 3	Usagers actifs par année.....	22
Figure 4	Usagers actifs par commune.....	23
Figure 5	Usagers actifs par tranche d'âges.....	24
Figure 6	Prestations de la bibliothèque	42
Figure 7	Satisfaction vis-à-vis du personnel de la bibliothèque	43
Figure 8	Les supports d'information	48

1. Introduction

1.1 Contexte

La Bibliothèque Municipale de Meyrin, située dans le Forum culturel, a été inaugurée en 1995. Sa mission, en accord avec les principes de la lecture publique, est d'offrir un lieu de divertissement et d'apprentissage aux habitants de la commune et des quartiers environnants.

L'offre de la bibliothèque, outre plus de 40'000 documents de tous genres, est constituée de nombreux services. Le public a la possibilité d'assister à des animations Jeunes et Adultes, peut disposer de postes Internet et d'un horaire élargi pour la salle de lecture des journaux.

Durant l'année 2004, la Bibliothèque Municipale de Meyrin, forte de son succès, a enregistré le plus gros volume de prêts de l'histoire de l'institution (130'000 prêts). Toutefois, malgré un public fidèle, les deux dernières années ont été marquées par un certain recul de la fréquentation et du nombre d'emprunts.

1.2 Mandat

La Bibliothèque de Meyrin, prenant acte de cette baisse, désirerait améliorer les services qu'elle propose afin de s'adapter au mieux aux attentes de ses publics. C'est pourquoi elle souhaiterait procéder à l'évaluation de ses prestations à travers une grande enquête. Nous avons donc été mandatées afin de réaliser une enquête de satisfaction auprès du public de la bibliothèque.

L'enquête permettra de faire ressortir les dysfonctionnements afin d'aboutir à des propositions d'amélioration. Les différents objectifs du mandat sont présentés en détail dans le chapitre 1.3 (Objectifs).

Le mandat, les objectifs et les grandes lignes du travail de Bachelor ont été consignés dans un cahier des charges qui a fait l'objet d'une évaluation par notre conseillère et qui a été approuvé par toutes les parties.

Ce cahier des charges prévoyait notamment que notre travail se déroulerait entre le 18 février et le 14 juillet 2008, date de reddition du rapport.

1.3 Objectifs

1.3.1 Objectifs généraux

a) Réaliser une enquête de satisfaction

b) Réaliser individuellement trois sous-enquêtes

Dans le souci de pouvoir nous évaluer individuellement, notre conseillère, avec l'accord de notre mandant, nous a proposé trois sous-enquêtes à développer séparément. Chacune d'entre nous a pris en charge un thème et a interrogé un panel d'utilisateurs à l'aide d'une méthodologie d'enquête propre, afin d'apporter un éclairage sur le sujet. Ainsi, en filigrane de l'enquête de satisfaction globale, nous avons mis en lumière des tendances de satisfaction et d'insatisfaction concernant les thèmes suivants : les animations adultes (Céline Renouf), l'espace lecture des journaux (Elena Norelli) et les postes bureautiques (Florence Dos Santos).

c) Émettre des recommandations globales et des axes d'amélioration généraux

d) Apporter une réflexion théorique sur la problématique de la qualité de service

Dans le but d'apporter un cadre théorique à notre travail pratique, nous avons préalablement mené une réflexion approfondie. Cette première étape a fait l'objet de recherches documentaires fouillées, menées tant dans la littérature professionnelle du domaine de l'information documentaire que dans la littérature économique en général.

L'objet principal de ces recherches était la qualité de service, plus particulièrement dans le domaine des bibliothèques. Nous l'avons étendu à la démarche qualité en général. Nous avons tenté de répondre aux questions suivantes : qu'est-ce que la démarche qualité ? Quels sont les enjeux de l'application de cette démarche en bibliothèque ? Comment une enquête de satisfaction s'inscrit-elle dans une telle approche globale ?

Nous avons ainsi pu replacer la démarche qualité dans son contexte historique pour mieux en comprendre le fonctionnement et en dégager les concepts clés.

1.3.2 Objectifs spécifiques

e) Identifier des critères de qualité de service utiles pour l'enquête

Au fil de nos lectures, nous avons identifié des critères de qualité de service applicables aux bibliothèques publiques et les avons organisés. Ils ont offert une base solide à notre questionnaire d'enquête.

f) Procéder à l'état des lieux de la bibliothèque

Nous avons procédé à un état des lieux détaillé de la bibliothèque, en recueillant toutes les informations concernant ses différentes composantes.

g) Identifier et hiérarchiser les points de satisfaction et de non-satisfaction du public

1.4 Démarche

Concernant l'organisation du travail de groupe, notre horaire scolaire nous a laissé la possibilité de nous réunir deux jours et demi par semaine, soit le lundi, le mardi matin et le vendredi.

Nous avons donc défini un plan de travail qui nous a permis d'exploiter le temps en commun que nous avions à disposition. Toutefois, l'organisation du travail en groupe n'était pas figée car nous avons également travaillé ensemble ou de manière individuelle en dehors de ces plages horaires.

Nous avons créé un blog (<http://enquete.hautetfort.com>) qui permettait de rendre compte, au fur et à mesure, de l'état de l'avancement de notre travail. Chacune d'entre nous a pris en charge le résumé de l'une des séances hebdomadaires. Le blog était donc alimenté régulièrement et permettait ainsi au mandant et à la conseillère de suivre l'évolution de notre projet.

Durant la phase d'organisation du travail, nous avons également élaboré un calendrier (Annexe 1) précisant les différentes étapes à suivre ainsi que les dates butoirs. Il a été intégré au cahier des charges que nous avons soumis à notre mandant.

En ce qui concerne la répartition des tâches, nous avons dû réaliser quelques parties en commun afin de garantir une certaine cohérence. C'est pourquoi toute l'étape prospective de la collecte d'informations a été menée en groupe. Néanmoins, pour éviter toute redondance ou recherches inutiles, nous nous sommes réparti les différentes sources à interroger.

Dans un souci d'efficacité et pour fournir un travail plus rapide, la plupart des tâches ont été réalisées individuellement ou par deux. Par exemple, la problématique et l'état

des lieux ont été effectués en parallèle. Suite à la collecte d'informations, deux personnes ont pris en charge la revue de la littérature alors que la troisième personne démarrait l'état des lieux. Ensuite, lors de l'élaboration du questionnaire, chacune d'entre nous s'est occupée de développer une des trois dimensions abordée dans l'enquête. Finalement, à l'occasion de la saisie des données dans le logiciel, nous avons procédé par équipes de deux personnes et nous nous sommes relayées jusqu'à arriver au bout des questionnaires.

Concernant la rédaction du rapport, nous nous sommes réparti les chapitres qui le constituent, tout en gardant une certaine flexibilité nous permettant d'intervenir librement dans chacune des parties.

Ce mode de fonctionnement nous a parfaitement convenu et nous a permis d'instaurer une bonne dynamique de groupe. Cette organisation nous a donné l'occasion de « toucher à tout » en effectuant des tâches diversifiées et, ainsi, de contrer la monotonie.

1.5 Organisation du mémoire

L'organisation du présent mémoire est basée, dans son ensemble, sur le déroulement de notre travail. Elle reprend successivement toutes les étapes qui ont constitué notre travail pratique en précisant pour chacune d'entre elles la méthodologie adoptée.

Ainsi, notre mémoire s'ouvre sur le chapitre consacré à la collecte d'informations et à la problématique qui en découle (2. *Problématique*). Comme mentionné dans la partie consacrée aux objectifs, nous avons commencé par effectuer des recherches dans toutes les sources d'informations dont nous disposions, de façon à recueillir des données utiles à la formulation de notre problématique ainsi qu'à la réalisation de l'enquête elle-même. La partie dévolue à la problématique définit, quant à elle, le cadre théorique de notre travail. Elle fait état des dernières connaissances concernant les thèmes de la « qualité » en général, de la « démarche qualité » et, plus particulièrement, la démarche qualité appliquée dans les Services d'Information Documentaire (SID). Ainsi, nous posons des définitions clés et présentons un aperçu historique de la démarche qualité. Enfin, nous faisons le lien entre la démarche qualité et les services d'information. Nous en dégageons les enjeux et passons en revue les outils qu'il est possible d'appliquer aux bibliothèques.

Dans le chapitre suivant, nous présentons l'état des lieux de la bibliothèque (3. *État des lieux*). Toutes les informations relatives tant aux prestations (documents, services, offre etc.) de la bibliothèque qu'aux moyens matériels, financiers et humains qui

composent cette dernière y sont développées. Cette analyse détaillée nous a permis, d'une part, de définir le contexte de notre enquête et, d'autre part, de nous familiariser avec les ressources de la bibliothèque. Ceci a été nécessaire afin de ne laisser de côté aucune dimension de la bibliothèque dans notre questionnaire d'enquête.

Quant aux deux chapitres qui suivent, ils présentent l'enquête de satisfaction globale puis les trois sous-enquêtes (4. *Enquête de satisfaction* ; 5. *Les sous-enquêtes*). Ainsi, ils reprennent et détaillent chaque phase du processus d'enquête, en commençant par la conception du questionnaire, pour arriver à la passation de l'enquête et finir par l'analyse et la synthèse des résultats. Nous profiterons de ce point pour proposer des axes d'amélioration et soumettre quelques recommandations.

Finalement, notre conclusion nous permettra de revenir sur les points essentiels de notre rapport d'enquête (6. *Conclusion*).

2. Problématique

2.1 Introduction

Pour commencer, nous abordons l'aspect méthodologique de la phase de collection d'informations. Nous reviendrons sur tous les outils que nous avons utilisés ainsi que sur la terminologie employée. Ensuite, nous posons les définitions de la qualité et de la démarche qualité nécessaires à la compréhension de l'ensemble du travail. Puis, nous replaçons l'évolution du concept de la démarche qualité dans son contexte à l'aide d'un aperçu historique. Ceci nous amènera à faire le lien entre la démarche qualité et les Services d'Information Documentaire en tentant d'en dégager les enjeux. Nous passons également en revue les outils qu'il est possible d'appliquer. Finalement nous replaçons notre enquête de satisfaction dans le cadre de la démarche qualité.

2.2 Recherche documentaire

La première étape de notre travail de Bachelor a été caractérisée par une collecte d'informations approfondie sur le thème général de la démarche qualité. Il s'agissait de poser les bases théoriques nécessaires à la compréhension et à l'appropriation du sujet. De plus, les recherches nous ont été utiles concrètement pour élaborer une grille de critères de qualité de service et créer le questionnaire de l'enquête.

Préalablement à la collecte d'informations, nous avons délimité la terminologie à employer pour nos recherches. Nous avons retenu les thèmes de la qualité de services, de l'instrument SERVQUAL¹ et du projet LIBQUAL² comme éléments centraux de nos investigations. Des recherches sur les techniques d'enquête de satisfaction ont été menées en complément.

Nous avons débuté la collecte d'informations en effectuant des recherches dans les bases de données documentaires. Nous avons exploré des bases de données en bibliothéconomie (LISTA, LISA et Emerald), en sociologie (Sociological Abstract) et bien sûr des bases pluridisciplinaires comme Francis et Web of Science. Toutes ces recherches ont abouti à de nombreux articles intéressants en langues française, italienne et anglaise. De plus, une recherche dans la base de données Dissertations

¹ Instrument de mesure de la qualité de service développé par une équipe de chercheurs en marketing.

² Outil d'évaluation de la qualité de service en bibliothèque mis sur pied par un groupe de projet rattaché à l'Association of Research Libraries (ARL).

Abstract nous a menées à deux thèses particulièrement pertinentes. L'une, soutenue à l'École des Bibliothécaires, traite de la démarche qualité en bibliothèque et l'autre, soutenue à l'ENSSIB, a pour sujet une enquête de satisfaction qui s'est déroulée dans une médiathèque lyonnaise.

Après les bases de données, nous nous sommes concentrées sur les périodiques électroniques disponibles à l'Infothèque de la Haute école de gestion. Les publications de l'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) nous ont été particulièrement utiles, ainsi que la revue Library Trends.

Nous avons également consulté des sites d'associations professionnelles comme celui de l'Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses (BBS) ou de l'Association des Bibliothécaires Français (ABF). Par ailleurs, le site du Bulletin des Bibliothèques de France (BBF) nous a permis d'obtenir un dossier de plusieurs articles consacrés à la démarche qualité en bibliothèque.

Le catalogue collectif des bibliothèques RERO nous a amenées à trouver des monographies sur les thèmes de l'enquête de satisfaction, de ISO 9001 et de la qualité en général, dont la plupart étaient localisées à l'Infothèque.

Enfin, nous avons étendu nos recherches à Internet pour vérifier que nous n'étions pas passées à côté de ressources intéressantes.

Dans le but de recueillir le plus d'informations possible sur la problématique de la qualité de service en bibliothèque, nous avons décidé de publier un e-mail sur le forum Swisslib, en faisant appel à des personnes ayant eu des expériences dans le domaine des enquêtes de satisfaction. Cependant, cette initiative n'a produit aucun résultat concret.

Pour compléter nos recherches et apporter un crédit supplémentaire à notre travail, nous avons souhaité prendre contact avec des bibliothèques ayant déjà effectué des enquêtes de satisfaction ou appliqué une démarche qualité. En procédant à des recherches sur Internet, nous avons découvert que la Médiathèque Valais s'enquerrait régulièrement de la satisfaction de son public. Nous avons donc pris contact par e-mail avec son responsable pour savoir quelles méthodes son institution appliquait et lui avons fait part de quelques questions auxquelles il a volontiers répondu. De son côté, il nous a fait suivre le questionnaire d'enquête que la Médiathèque soumet régulièrement à ses usagers. Par ailleurs, notre conseillère au Travail de Bachelor nous a transmis les coordonnées de deux bibliothèques belges dont la commune est certifiée ISO

9001. Nous avons contacté ces dernières par e-mail afin de savoir comment elles avaient appliqué la démarche qualité dans leurs institutions.

Suite à cette étape prospective, nous nous sommes réparti équitablement les ressources trouvées. Puis, nous nous sommes accordé du temps pour en prendre connaissance et rédiger, à l'attention des autres membres du groupe, de brèves synthèses des lectures que nous jugions pertinentes. En faisant le point régulièrement, nous avons pu partager nos connaissances avec les autres membres du groupe au fur à mesure que nous les acquérions. Ainsi, nous possédions des bases de connaissances et un vocabulaire communs grâce auxquels nous avons pu échanger sur le sujet et le traiter plus en profondeur.

Ces lectures achevées, nous avons pu définir et développer une problématique propre à notre enquête.

2.3 Définitions

2.3.1 Qualité

Selon la norme ISO 8402 (Management de la qualité et assurance de la qualité) établie en 1994³, la qualité est définie comme suit :

« L'ensemble des propriétés et des caractéristiques d'une entité (produit ou service) qui lui confère l'aptitude à satisfaire les besoins (de clients), exprimés ou implicites. »
(Laudoyer, 2000 : 56)

Il faut donc en conclure que la qualité est indissociable des besoins des utilisateurs. En effet, la qualité ne peut être atteinte que si le produit ou le service proposé répond aux dits besoins.

En ce qui concerne les services d'information documentaire (SID), Eric Sutter, spécialiste de la qualité de service, nous donne par ailleurs une approche intéressante : « *La qualité c'est adopter le point de vue de l'utilisateur à tous les stades et à chaque poste de travail.* » (Sutter, 1998 : 20-23)

Il est à noter que l'appréciation de la qualité est complexe. Cette dernière est une notion variable soumise à des critères d'appréciation diversifiés, qui évoluent dans le temps et en fonction des différents acteurs en présence (Agathocléous : 1998, 24-29). En effet, les points de vue ne sont pas les mêmes d'un usager à un autre, tout comme

³ Version antérieure : 15 juin 1986

les attentes qui sont par nature différentes et multiples. C'est pourquoi, pour un même service, sa perception diffère d'un individu à l'autre. Comme le mentionne très justement Andréas Agathocléous⁴ : « *La qualité d'un service n'est pas nécessairement la même chose considérée du point de vue de l'utilisateur, de l'agent, de l'organisation ou encore des pouvoirs publics* ».

De plus, comme le soulignent Anne Mayère et Florence Muet⁵, les caractéristiques mêmes de la réalisation du service, tels que l'intangibilité, la coproduction, l'hétérogénéité et la périssabilité, induisent forcément une variabilité de la qualité (Mayère, Muet : 1997, 11-19). En effet, par nature un service est immatériel. Il est également le fruit qui résulte de l'interaction entre l'utilisateur et le prestataire de service. De ce fait, un service donné n'est jamais le même : il varie en fonction de multiples facteurs tels que le jour, l'heure ou le lieu de sa réalisation et le type d'utilisateur. Enfin, il ne peut pas être stocké.

2.3.2 Démarche qualité

La démarche qualité, quant à elle, est un processus global mettant en jeu la qualité du service ou du produit. Ce processus a pour objectif d'atteindre la meilleure qualité de l'offre en visant la plus grande efficacité possible. Dans l'ensemble, il s'agit d'éliminer les dysfonctionnements par une amélioration constante des services, en procédant à des évaluations régulières.

Ainsi, malgré la contrainte des coûts, la démarche qualité doit être perçue de manière positive car elle vise avant tout à améliorer les prestations :

« La démarche qualité est une démarche de progrès : on peut toujours faire mieux dans les services rendus, dans l'accueil, dans les délais de mise à disposition des ouvrages, dans la diversité des ressources offertes, dans la maîtrise des coûts »
(SUTTER, 1998 : 20-23)

Une démarche qualité, pour qu'elle soit vraiment efficace, doit être acceptée et portée par la direction de l'institution ainsi que par tous les collaborateurs. Elle suppose un engagement commun mais aussi une définition claire et une communication des objectifs à atteindre. Une véritable politique qualité doit être mise en place. (SUTTER, 1998 : 20-23)

⁴ AGATHOCLEUS, Andréas, De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale. In : *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1998, t. 43, n° 1, p. 24-29

⁵ MAYÈRE, Anne, MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. In : *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1997, t. 43, n° 1, p. 11-19

2.4 Historique

Historiquement, trois étapes se sont succédées pour sceller les bases de la démarche qualité telle qu'on la connaît aujourd'hui.

2.4.1 Contrôle qualité / gestion de la qualité

Le concept de « contrôle qualité », développé par les américains et les japonais, a fait son apparition après la Deuxième Guerre Mondiale et a pris de l'ampleur dans le courant des années soixante. Le secteur privé avait alors besoin de mesures capables de redresser une économie affaiblie par des années de guerre. A l'époque, il ne s'agissait que d'un contrôle intervenant en fin de production afin de vérifier la conformité des produits à des exigences préétablies. Le but visé était d'atteindre un niveau de qualité acceptable.

2.4.2 Assurance qualité

Ce concept a vu le jour dans les années septante et a été formalisé par la première série des normes ISO 9000 en 1987.

La norme ISO 8402 définit l'assurance qualité comme suit :

« L'ensemble des activités préétablies et systématiques mises en œuvre dans le cadre du système qualité, et démontrées en tant que besoin, pour donner la confiance appropriée en ce qu'une entité satisfera aux exigences pour la qualité. ».

En fait, cette approche vise à améliorer la confiance que les clients ont vis-à-vis des produits et services d'une entreprise. Ceci nécessite que l'entreprise crée un document répertoriant les différentes étapes nécessaires à l'obtention d'un produit de qualité. On appelle ce document un « référentiel qualité ».

2.4.3 Gestion de la qualité totale / Total quality management

La gestion de la qualité totale (TQM) est née dans les années quatre-vingt au Japon, puis s'est propagée à l'Europe.

Cette démarche vise l'amélioration permanente des produits et services tout en tendant à la plus grande efficacité possible. Le moteur est toujours la satisfaction des attentes des clients.

Il est à noter que la gestion de la qualité totale s'inscrit dans la gestion globale de l'entreprise. Ainsi, le processus touche l'entièreté de l'organisation interne et implique la participation de tous les acteurs concernés.

Cette étape est importante car il s'agit d'une transition du management de la qualité au management *par* la qualité.

2.5 Norme ISO 9000

Avec l'arrivée de ces concepts, la nécessité de développer des normes internationales facilitant les échanges et accroissant la fiabilité des biens et des services s'est fait sentir.

Dans cette optique, l'organisme de certification ISO (International Standardization Organisation) a notamment mis en place la suite de normes ISO 9000 établissant des recommandations pour le management de la qualité dans les entreprises. Les efforts des organisations concernant le respect de la norme peuvent ainsi être couronnés par l'obtention de la certification ISO 9000.

2.6 La qualité et les Service d'information documentaire (SID)

2.6.1 Apparition de la démarche qualité

Comme nous l'avons évoqué précédemment, la démarche qualité a tout d'abord touché le secteur privé, dès la fin de la Seconde Guerre Mondiale. Plus tard, les ressources de l'administration publique se réduisant inévitablement et l'exigence des contribuables étant toujours de mise, le secteur public a peu à peu introduit dans sa gestion les concepts et les techniques propres aux entreprises commerciales.

Ainsi, dans le courant des années nonante, certains services d'information documentaire (SID) commencent timidement à introduire le concept de la qualité totale. Au départ, il est surtout présent dans les pays Anglo-saxons. Les centres de documentation sont parmi les premiers à l'adopter. En effet, leur organisation interne et le fait qu'ils soient souvent rattachés à des institutions privées déjà profondément ancrées dans un système de gestion par la qualité, leur permet de mieux en cerner les enjeux et de l'intégrer plus naturellement.

Quant aux bibliothèques, on constate que ce sont d'abord les bibliothèques académiques ou spécialisées qui ont pris le parti de la démarche qualité, leurs publics et leurs activités étant plus faciles à circonscrire.

Toutefois, on peut citer en exemple deux bibliothèques publiques belges qui ont obtenu la certification ISO 9001 suite à une initiative de leur commune dans le courant des années 2000. Il s'agit des bibliothèques des communes de Stavelot, certifiée depuis 2003, et Libramont, depuis 2006.

L'apparition des méthodes de management du secteur privé dans les services d'information n'a pas manqué de susciter certaines réserves chez les professionnels du domaine. Comme le mentionne Peter Brophy dans son article *La démarche qualité dans les bibliothèques du Royaume-Uni*, les bibliothécaires n'ont pas tout de suite perçu les bénéfices directs pour eux même et le public. Certains craignaient que ces méthodes dénaturent la vocation publique de leur établissement. D'autres encore voyaient arriver avec circonspection des processus de rationalisation qui leur feraient perdre, tôt ou tard, leur emploi (BROPHY, 1997 : 52-56).

2.6.2 Utilité de la démarche qualité

Toutefois, les expériences dans le domaine démontrent qu'à terme les avantages l'emportent largement sur les contraintes induites par l'application du concept de la qualité totale.

Les bibliothèques doivent faire face à une inévitable remise en question qui les pousse, de plus en plus, à prendre des mesures pour développer la gestion de la qualité. En effet, les pressions exercées par un environnement instable, induit par une concurrence toujours plus forte et des baisses de fréquentation, associées à des causes inhérentes aux organismes eux-mêmes, obligent les bibliothèques à revoir, non seulement leur offre, mais aussi leur mode de fonctionnement.

Les statistiques des bibliothèques tendraient à prouver que, d'une manière générale, la fréquentation est en diminution. Il est donc indispensable de fidéliser au mieux les publics. Non seulement en privilégiant une relation de confiance avec les usagers et en mettant l'accent sur un accueil chaleureux, mais encore en étant à l'écoute de leurs attentes et en connaissant plus précisément leurs besoins. Ceci est d'autant plus important que les exigences des usagers par rapport à la qualité des services augmentent considérablement.

De plus, l'émergence des nouvelles technologies de l'information constitue une réelle menace sur le plan concurrentiel. Les bibliothèques électroniques et les services en ligne, en recrudescence, attirent un public toujours plus large. Il est donc primordial, pour maintenir un avantage compétitif, que les bibliothèques saisissent l'opportunité de se concentrer sur la qualité et d'offrir un service adapté aux besoins de leurs usagers, construit en partenariat avec eux. (HERNON, NITECKI : 2001, 687-708)

Miser sur la qualité ne peut que renforcer l'image d'une institution et donc participer à fidéliser ses publics.

En plus de devoir faire face à une concurrence toujours accrue, les institutions publiques sont contraintes de prouver sans cesse leurs performances pour pouvoir continuer à bénéficier de subventions. La volonté politique générale de moins investir dans le public conduit les budgets à baisser inexorablement et pousse les institutions à tendre à la meilleure efficience possible et à développer la qualité au moindre coût. La démarche qualité peut donc les aider à maintenir un rapport coût/qualité intéressant.

2.6.3 Outils et méthodes

Pour intégrer la démarche qualité, les services d'information se sont, dans un premier temps, contentés d'adapter les méthodes et les outils provenant du privé.

Parmi ces différents outils, on trouve la série des normes ISO 9000 qui définit les dispositions à prendre pour obtenir une certification « qualité ». Celles-ci constituent, pour l'utilisateur, *l'assurance de la qualité*. (LAUDOYER : 2000, 33)

Un autre outil, communément employé, est l'échelle d'évaluation de la qualité de service SERVQUAL (Service Quality). Celle-ci, développée par une équipe de chercheurs en marketing (Berry, Parasuraman et Zeithaml), a souvent été reprise avec succès par les bibliothèques.

SERVQUAL est un instrument basé sur l'idée que la qualité de service correspond à l'écart entre l'attente des usagers, par rapport à un service donné, et la perception du service effectivement reçu. Il définit cinq dimensions considérées comme étant les plus importantes du point de vue de l'utilisateur pour déterminer la qualité du service. Ces cinq dimensions sont : la fiabilité, la qualité des éléments matériels, la réceptivité, la confiance et l'empathie. (DANUTA, NITECKI : 1997)

Cet outil est utile pour comprendre les attentes et les expériences des usagers par rapport à un service donné, mais aussi pour cibler les éléments d'un service qui requièrent une amélioration.

Dès 2000, l'Association of Research Libraries (ARL) a mis au point une méthode propre aux bibliothèques sur la base du modèle SERVQUAL. Il s'agit de LIBQUAL, soit Library Quality. Ce modèle permet lui aussi d'évaluer, d'une part, la perception des usagers par rapport à la qualité des services offerts et, d'autre part, leurs attentes par rapport aux dits services. Cependant, il est bien spécifique aux bibliothèques et est basé sur les trois dimensions suivantes : la bibliothèque en tant que lieu, la qualité du service et l'accès à l'information.

En 2007, le groupe de projet LIBQUAL+ avait pu collecter environ 1 million de données auprès de 1'000 établissements à travers le monde, dont un en Suisse. Les informations ont été recueillies par l'intermédiaire d'un questionnaire administré en ligne aux usagers. C'est l'outil LIBQUAL+MC qui a compilé automatiquement les réponses et les résultats ont ensuite été communiqués à chaque institution par l'ARL.

2.7 L'enquête de satisfaction : un outil de la gestion de la qualité

L'enquête de satisfaction que nous avons menée pour la bibliothèque de Meyrin s'inscrit en ligne directe dans un processus de gestion de la qualité. Elle en est une des composantes, à savoir un outil d'évaluation *a posteriori*. Comme l'indique justement Peter BROPHY, « *la satisfaction des utilisateurs rend compte de la qualité des services de la bibliothèque vue et ressentie par les usagers* ». (BROPHY, 1997 : 52-56)

La commune de Meyrin a introduit dès les années nonante un processus de nouvelle gestion publique. Le but initial était d'apporter une certaine autonomie à l'administration et d'améliorer la qualité des services proposés aux meyrinois.

Quelques années plus tard, le projet « Meyrin Qualité » a vu le jour. Celui-ci a pour mission de développer la qualité des prestations proposées par la commune. Il a été appliqué en tant que projet pilote à la bibliothèque municipale et a conduit à l'élaboration de standards de prestations.

Notre enquête de satisfaction s'inscrit dans le cadre de ce projet. Toutefois, en comparaison avec ce qui a été fait à l'échelle de la commune, elle se situe à un niveau beaucoup plus avancé.

En 2006, dans la continuité de ce qui avait été entrepris, la commune a commencé à investir dans une réflexion plus profonde sur la qualité. Pour cela, un poste à plein temps a été créé et le premier budget par prestations a vu le jour.

3. État des lieux

3.1 Méthodologie

Suite à la collecte d'information et parallèlement à la rédaction de la problématique, nous avons établi l'état des lieux.

Il s'agissait de recueillir toutes les informations utiles pour pouvoir définir avec précision les différents éléments qui constituent la bibliothèque. A cet effet, nous nous sommes penchées sur les points suivants : la mission, les horaires, la tutelle, les moyens matériels, les moyens documentaires, les moyens humains, les moyens financiers, les services et produits proposés et les catégories de public. Nous avons obtenu ces informations tant grâce à nos connaissances personnelles (deux d'entre nous ont travaillé à la bibliothèque), qu'en les recherchant sur le site Internet de l'institution. Il a parfois fallu faire appel au responsable, Cédric Pauli, pour obtenir certaines données, notamment par rapport aux publics. Ce dernier nous a fourni de précieuses statistiques concernant les usagers actifs.

Tous les éléments de la bibliothèque relevés par cet état des lieux nous ont été directement utiles pour constituer notre questionnaire d'enquête. C'est en les mettant en parallèle avec les dimensions de SERVQUAL et en les comparant aux informations trouvées dans nos lectures que nous avons pu établir les critères de qualité de service.

3.2 Analyse de l'existant

3.2.1 Ressources matérielles

Les locaux de la bibliothèque sont situés au cœur du Forum Culturel de la commune de Meyrin, à proximité du centre commercial. La bibliothèque bénéficie donc d'un bon emplacement stratégique. Toutefois, on y a accès par la cour intérieure du Forum, ce qui nuit à sa visibilité.

La bibliothèque a été construite en 1995 et dispose donc de locaux modernes et lumineux. Elle s'étend sur deux étages et on peut y accéder grâce à deux entrées : l'une s'ouvrant sur la section Jeunes et l'autre sur la section Adultes. Cette dernière occupe une moitié du rez-de-chaussée et tout le premier étage, tandis que l'autre bénéficie de l'autre moitié du rez-de-chaussée.

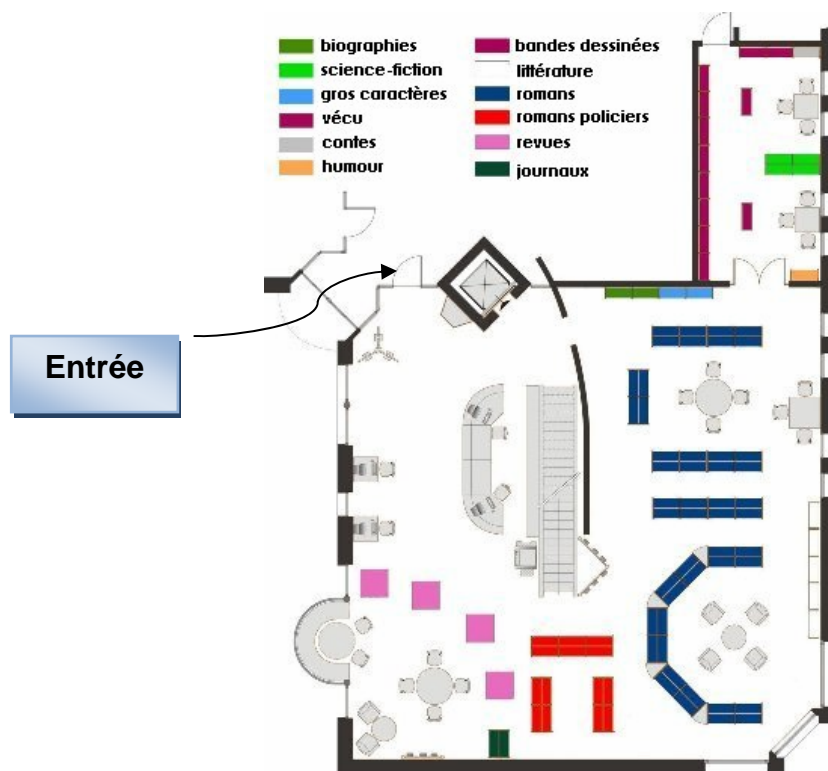
Comme indiqué sur le plan ci-dessous (Figure 1), le bureau de prêt se trouve en vis-à-vis direct avec l'entrée. Ainsi, les usagers peuvent accéder directement au prêt s'ils le

souhaitent. La bibliothèque met à disposition de ses utilisateurs deux ordinateurs positionnés en face du bureau de prêt. L'un donne accès au catalogue de la bibliothèque (OPAC) et l'autre leur permet de se connecter à Internet ainsi que d'utiliser des fonctionnalités bureautiques (Word, Excel etc.). En plus de ces postes, les usagers peuvent se servir d'un ordinateur portable mis à disposition par la bibliothèque. Celle-ci est en effet équipée d'une connexion sans fil à Internet. Comme matériel supplémentaire, la bibliothèque fournit une photocopieuse que les usagers utilisent contre paiement des copies.

A côté des ordinateurs et à proximité du bureau de prêt, se situe un espace dédié à la lecture des journaux et des revues. Il est meublé de tables, chaises et fauteuils, outre les meubles destinés aux revues et journaux. Dans le reste de la section Adultes, sont également disposés des tables, des chaises et des fauteuils, pour le confort des lecteurs.

Figure 1

Rez-de-chaussée, section Adultes



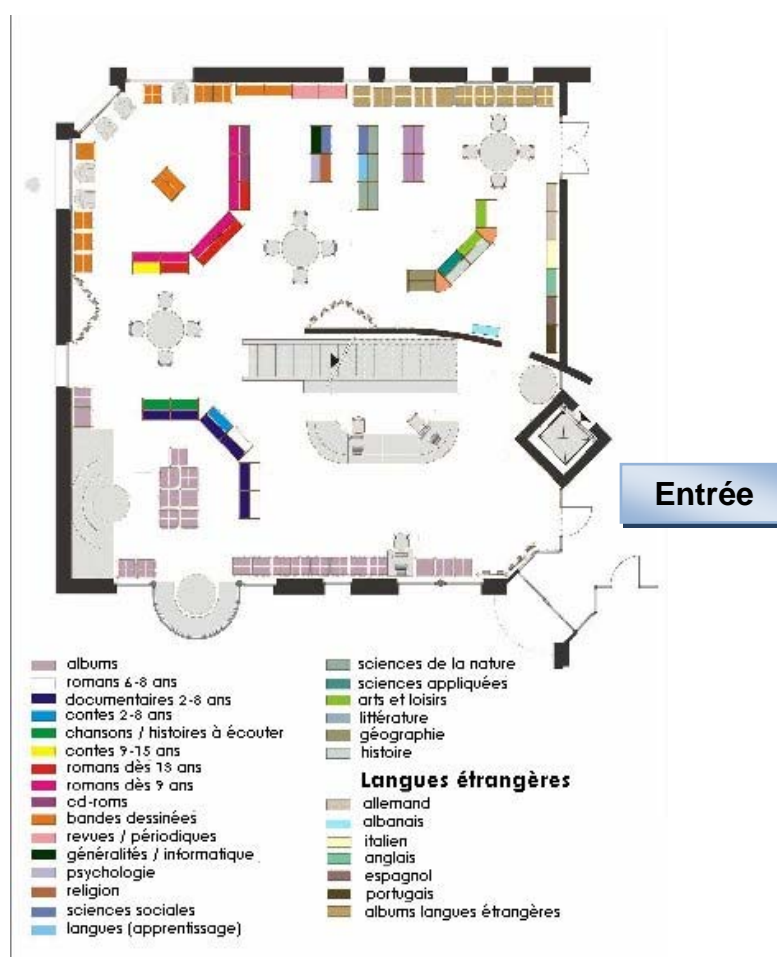
Source : site web de la bibliothèque

Le rez-de-chaussée accueille les documents de fiction et la littérature. Les documentaires et les documents en langues étrangères se trouvent au premier. Les supports audiovisuels ne bénéficient pas d'un espace particulier car ils sont entièrement intégrés à la collection.

La section Jeunes, qui est située sur la deuxième partie du rez-de-chaussée, reprend la même configuration pour l'emplacement du bureau de prêt. Il se situe également à proximité de l'entrée (Figure 2). Là aussi, un OPAC est accessible juste en face. Un espace destiné à la lecture a également été aménagé pour les enfants. Il est constitué d'une série de gros coussins superposés ainsi que d'une table ronde entourée de petites chaises. Le reste de la section comprend du mobilier propre à la lecture.

Figure 2

Rez-de-chaussée, section Jeunes



Source : site web de la bibliothèque

3.2.2 Ressources financières

La bibliothèque est sous la tutelle de la commune de Meyrin. Cette dernière décide donc du financement qui lui est attribué. En guise d'exemple, en 2008, la bibliothèque a bénéficié d'un budget total de 132'050 CHF, réparti de la manière suivante :

Tableau 1

Répartition du budget

Journaux	CHF 13'500
Matériel bibliothèque	CHF 6'000
Acquisitions	CHF 75'000
Matériel informatique	CHF 7'300
Impressions diverses	CHF 500
Mobilier	CHF 8'500
Entretien photocopieuse	CHF 450
Frais de port	CHF 200
Animations	CHF 20'000
Droit d'auteur	CHF 100
Frais divers	CHF 500
Total	CHF 132'050

3.2.3 Ressources humaines

La bibliothèque emploie 15 personnes. Les postes sont répartis de la manière suivante :

- 6 bibliothécaires, pour un total de 380% du temps de travail

Parmi ces 6 bibliothécaires, on compte 1 responsable, 4 personnes gérant chacune une partie du fonds (fiction adultes, documentaires adultes, section jeunesse ou langues étrangères) et 1 personne s'occupant de la mise en valeur du fonds.

- 1 auxiliaire à 70%
- 1 apprentie à 100%
- 2 surveillantes pour la salle de lecture des journaux (lorsque le prêt est fermé), pour un total de 50%
- 4 auxiliaires de prêt, pour un total de 25% (samedi)

- 1 aide (centre d'intégration socioprofessionnel) à 80%

3.2.4 Services et prestations proposés

3.2.4.1 Le prêt de document

Il s'agit du service principal proposé par la bibliothèque. L'inscription est ouverte à toute personne ayant une adresse privée ou professionnelle sur le Canton de Genève. Chaque usager peut emprunter jusqu'à dix documents par mois. La bibliothèque offre également la possibilité à ses usagers d'effectuer des réservations et des propositions d'acquisitions. Des amendes sont prévues en cas de retard, de perte ou de détérioration des documents.

Le service de prêt des documents est ouvert 25 heures par semaine en hiver et 20 heures en été. La bibliothèque adapte ses horaires d'ouverture en fonction de l'affluence des usagers. En conséquence, elle restreint les heures d'ouverture du samedi durant la période estivale. (Tableau 2) Par ailleurs, la bibliothèque ferme ses portes durant le mois de juillet.

Tableau 2

Horaires d'ouverture du prêt

Lundi	Fermeture hebdomadaire	
Mardi	---	12h à 19h
Mercredi	10h à 12h	15h à 18h
Jeudi	---	15h à 19h
Vendredi	---	15h à 18h
Samedi – hiver (oct. à avril)	10h à 17h	
Samedi – été (mai à sept.)	10h à 12h	---

Source : site web de la bibliothèque

3.2.4.2 Les animations

Pour le public Jeunes, la bibliothèque organise régulièrement des animations telles que des lectures, des contes et des spectacles. Ces événements ont beaucoup de succès. C'est pourquoi les enfants, pour y participer, doivent s'inscrire au préalable.

Concernant l'offre des animations proposées aux adultes, elle comprend également des lectures et des contes, mais aussi des cafés littéraires et des conférences. Il n'est pas nécessaire de s'inscrire pour y assister.

3.2.4.3 Les postes bureautiques

La bibliothèque met à disposition des usagers deux postes bureautiques et de consultation Internet : un ordinateur fixe et un portable. Pour disposer de ce service, il suffit que la personne intéressée s'inscrive en signant une charte. Pour chaque usage, il est nécessaire de réserver une plage horaire. L'utilisation de l'ordinateur est limitée à une heure. Toutefois, si personne ne se présente à la fin du laps de temps imparti, l'utilisateur peut rester sans problème. Pour faire usage de l'ordinateur portable et afin de prévenir le vol, l'utilisateur doit obligatoirement laisser une pièce d'identité au prêt. Comme mentionné auparavant, une connexion Internet sans fil est mise à disposition de tous et ne nécessite aucune inscription.

3.2.4.4 La salle de lecture des journaux et revues

Afin de rendre l'accès aux revues et aux périodiques plus aisé, la bibliothèque propose des horaires élargis pour la salle de lecture. Tout un chacun peut en disposer, y compris les non-inscrits. En hiver, elle ouvre 42 heures hebdomadaires contre 37 durant la période estivale. Le tableau ci-dessous présente l'horaire en détail.

Tableau 3

Horaires salle de lecture

Lundi	10h à 12h	16h à 20h
Mardi	10h à 19h	
Mercredi	10h à 12h	15h à 20h
Jeudi	10h à 12h	15h à 19h
Vendredi	10h à 12h	15h à 20h
Samedi – hiver (octobre à avril)	10h à 17h	
Samedi – été (mai à septembre)	10h à 12h	---

Source : site web de la bibliothèque

3.2.4.5 L'accueil de classes

Les classes des écoles primaires meyrinoises sont régulièrement invitées à découvrir la bibliothèque et ses richesses. A cet effet, les bibliothécaires leur proposent des sélections thématiques de livres, des lectures d'albums, des présentations de romans et des quizz découverte. Des cartes de lecteur spéciales pour les classes sont remises aux professeurs, elles permettent d'emprunter un plus grand nombre de documents pour une période plus large.

3.2.4.6 Le « Tournitroc »

Les bibliothécaires étaient ennuyés de devoir refuser régulièrement les dons de livres. C'est pourquoi ils ont eu l'idée de mettre sur pied un système de troc. La bibliothèque met à disposition des usagers une étagère tournante leur permettant de déposer les livres dont ils veulent se séparer et, en échange, ils peuvent se servir.

3.2.4.7 Le site web

La bibliothèque possède un site web accessible par l'intermédiaire de celui de la commune de Meyrin (www.meyrin.ch). Il contient un aperçu détaillé des activités de la bibliothèque, les horaires d'ouverture et d'autres informations d'ordre administratif. Les internautes peuvent également y faire des recherches dans le catalogue et avoir accès à leur compte lecteur qui leur indique ce qu'ils ont emprunté et jusqu'à quelle date.

3.2.5 Ressources documentaires

La bibliothèque possède une collection encyclopédique de 43'000 documents. On y trouve différents types de supports en plusieurs langues. Les tableaux ci-dessous présentent en détail l'état du fonds tel qu'il était fin 2007.

Tableau 4

Types de supports

Supports	Jeunes	Adultes
Livres	16'300	23'800
Périodiques (titres)	33	50
Cd-roms	250	180
Cd audio	250	110
Cassettes audio	450	500
Cassettes vidéo	160	660
DVD	50	115

Tableau 5

Documents par langues

Langue	Jeunes	Adultes
Albanais	100	100
Allemand	550	1'500
Anglais	600	1'500
Espagnol	370	720
Italien	350	650
Portugais	175	175

Tableau 6

Documents par genres

Genre	Jeunes	Adultes
Fiction	6'300	14'850
Documentaires	5'660	8'900
Albums	3'450	
Bandes dessinées	2'000	1'700

Source : site web de la bibliothèque

3.3 Analyse des publics

La bibliothèque municipale de Meyrin est, de par sa nature, fréquentée par des publics très variés, du point de vue de leur activité, de leur âge ou de leur sexe. De plus, ces usagers ne viennent pas uniquement de Meyrin : la bibliothèque accueille également des personnes habitant d'autres communes genevoises ainsi que des frontaliers ayant une adresse de travail à Genève. Grâce aux statistiques fournies par notre mandant, nous avons pu caractériser ces différents publics.

Dans l'analyse que nous présentons ci-dessous, nous avons tenu compte uniquement des usagers actifs, c'est-à-dire des personnes qui ont effectivement emprunté au moins un document à la bibliothèque. En effet, Meyrin ayant un taux de renouvellement de population élevé, beaucoup d'usagers qui étaient inscrits n'habitent plus la commune et ne fréquentent plus forcément la bibliothèque.

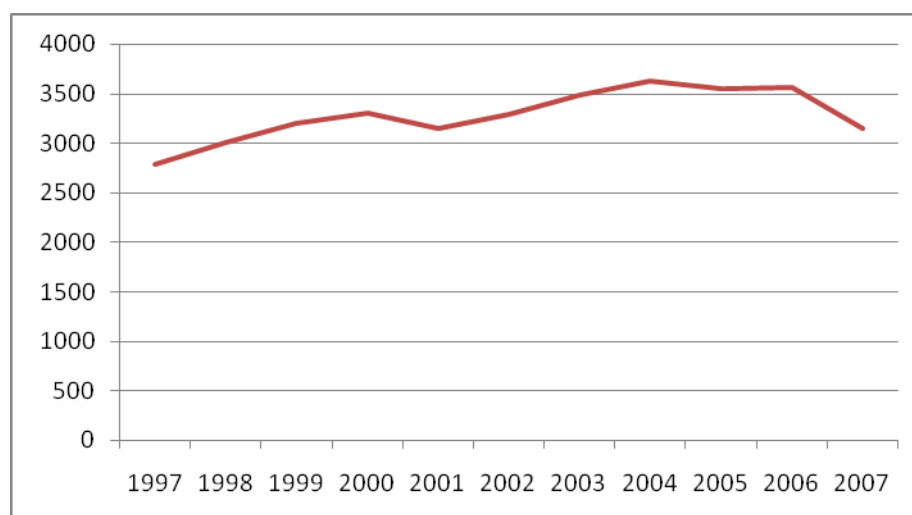
La présente analyse du public n'aborde pas la question de l'activité exercée par les usagers (en emploi, retraité, étudiant, etc.), car nous n'avons pas pu obtenir de statistiques à ce sujet.

3.3.1 Nombre d'usagers actifs

Depuis son ouverture en 1995, le nombre d'usagers empruntant des documents à la bibliothèque a été en quasi constante évolution. Depuis 2005, on constate que la situation se dégrade, particulièrement entre 2006 et 2007, année durant laquelle la bibliothèque a perdu 420 usagers actifs. Fin 2007, elle en comptait 3143.

Figure 3

Usagers actifs par année

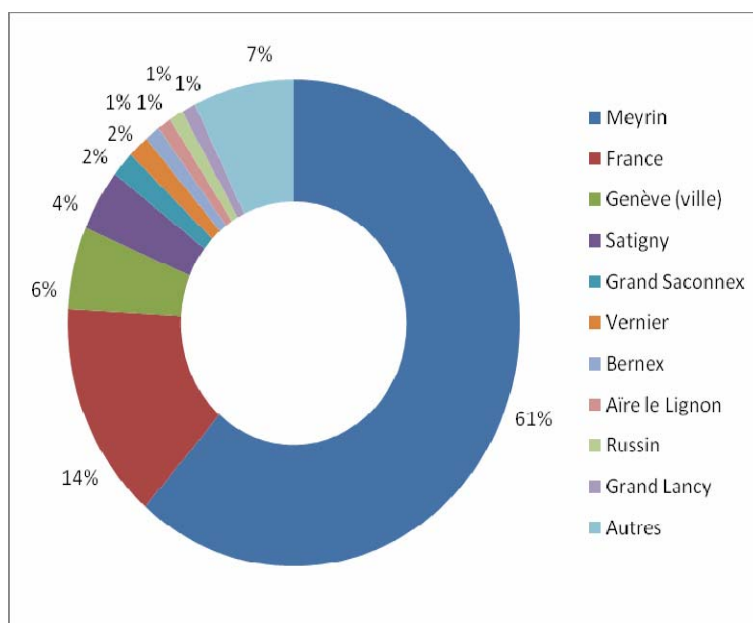


3.3.2 Localisation

Comme le montre le graphique ci-dessous (Figure 4), les principaux utilisateurs de la bibliothèque sont les meyrinois (61% des emprunteurs actifs). Elle est également fréquentée par des usagers venant de communes voisines de Meyrin telles que la Ville de Genève (6%), Satigny (4%), Grand-Saconnex (2%), etc.. Les Français travaillant dans le canton de Genève fréquentent également la bibliothèque. Ils représentent 14% des lecteurs actifs. Les communes comptant moins de 1% des lecteurs actifs sont regroupées sous la catégorie « Autres ».

Figure 4

Usagers actifs par commune



3.3.3 Âge

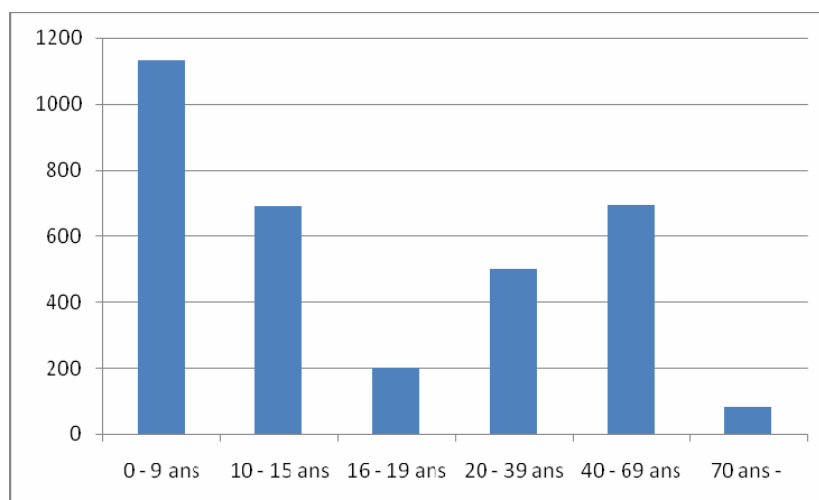
La tranche d'âge la plus représentée est celle des 0 à 9 ans avec 34.4% des usagers actifs. Les 40 à 69 ans et les 10 à 15 ans fréquentent la bibliothèque à un taux presque similaire, respectivement de 21 et 20.9%. Ensuite, on trouve les 20 à 39 ans qui représentent 15.3%, les 16 à 19 ans qui constituent un taux de 6% et finalement les personnes ayant plus de 70 ans qui s'élèvent à 2.4%.

Même si les enfants représentent effectivement une grande partie des lecteurs actifs de la bibliothèque, les chiffres présentés dans le graphique ci-dessous (Figure 5) sont

à considérer avec précaution. En effet, il arrive que les parents prennent des documents sur les cartes de leurs enfants et vice versa. De plus, lorsque la bibliothèque accueille une classe meyrinoise, beaucoup d'enfants s'inscrivent mais ne reviennent pas forcément par la suite.

Figure 5

Usagers actifs par âge



3.3.4 Sexe

Chez les adultes, on peut constater que les femmes fréquentent plus la bibliothèque que les hommes. Ces dernières représentent 72% des lecteurs actifs, alors que les hommes n'arrivent qu'à un total de 28%. En ce qui concerne la section Jeunes, cette différence est beaucoup moins marquée : les filles représentent 56% des lecteurs actifs et les garçons 44%.

4. L'enquête de satisfaction

4.1 Méthodologie

4.1.1 Phase préparatoire

4.1.1.1 *Élaboration d'une grille de critères qualité*

La problématique, que nous avons définie grâce à la collecte d'informations, ainsi que l'état des lieux de la bibliothèque, nous ont servi à préparer les outils dont nous avons besoin pour mettre sur pied notre enquête.

Tout d'abord, nous avons élaboré une liste de critères de qualité pour les bibliothèques de lecture publique. Celle-ci synthétise les différentes composantes de la qualité de service telle qu'elle est perçue par les usagers. Elle reprend les prestations de la bibliothèque qui ont été identifiées dans l'état des lieux et qui apparaissent dans la liste des prestations de « Meyrin Qualité ».

Nous avons séparé ces critères en fonction des trois dimensions provenant de l'instrument d'évaluation de la qualité de service en bibliothèque LIBQUAL. Ces trois dimensions reflètent bien les axes de notre enquête : la bibliothèque en tant que lieu, la qualité de service et l'information proposée.

Les cours de Florence Muet, donnés dans le cadre du module de 2^{ème} année sur le *Marketing des SID*, nous ont également été très utiles pour établir les critères de qualité de service.

Tableau 7

Grille de critères de qualité de service

Axes LibQUAL+	Dimensions de la bibliothèque		Base critères qualité	Critères qualité
Bibliothèque en tant que lieu	A	Accessibilité	✓ Accès extérieur ✓ Signalétique extérieure ✓ Horaires d'ouverture (salle de lecture, prêt)	⇒ Situation du bâtiment (visibilité, panneaux) ⇒ Largeur des horaires ⇒ Accès aux personnes à mobilité réduite
	B	Agencement de la bibliothèque	✓ Espace ✓ Confort	⇒ Bureaux de prêt visibles et dégagés ⇒ Confort des aménagements
	C	Qualité des éléments matériels	✓ Équipement ✓ Matériel informatique	⇒ Obsolescence ⇒ Nombre suffisant / Disponibilité ⇒ Facilité d'accès ⇒ Facilité d'utilisation ⇒ Modalités d'utilisation claire

Qualité des services	D	Qualité de l'offre documentaire	✓ Offre documentaire	⇒ Couverture doc. adaptée aux besoins (p.ex. langues étrangères) ⇒ État physique des documents ⇒ Adéquation des supports aux besoins
	E	Personnalisation du service	✓ Animations, expositions, produits documentaires, accueil des classes ✓ Poste bureautique ✓ Horaire élargi lecture journaux / périodiques ✓ Tournitroc	⇒ Activités proposées qui répondent à un besoin ⇒ Conseil personnalisé et adapté ⇒ Écoute et prise en compte des besoins (proposition d'acquisition)
	F	Disponibilité et fiabilité du personnel de la bibliothèque	✓ Personnel de la bibliothèque ✓ Conseil et orientation	⇒ Personnel en effectif suffisant ⇒ Interaction avec les bibliothécaires ⇒ Temps disponible du bibliothécaire ⇒ Volonté du personnel d'aider les usagers ⇒ Savoir-faire du personnel ⇒ Capacité du personnel à inspirer confiance ⇒ Réalisation du service dans des délais acceptables ⇒ Attention effective portée à chaque usager ⇒ Assurer un suivi ⇒ Courtoisie ⇒ Permanence de la prise en charge de l'utilisateur
	G	Modalités de prêt	✓ Nombre de documents ✓ Durée de prêt ✓ Prolongation etc	⇒ En accord avec les besoins
L'information proposée	H	Accessibilité à l'information	✓ Indexation et plan de classement ✓ Signalétique interne ✓ Site web ✓ OPAC	⇒ Plan de classement compréhensible par tous ⇒ Facilite l'autonomie des usagers ⇒ Indexation qui facilite l'accès aux documents

4.1.1.2 Choix de la méthode

Le choix de la méthode de sondage a été défini principalement par nos lectures. Le cours de *Statistiques et techniques d'enquête*, dispensé dans le courant de la 1^{ère} année, nous a servi pour l'articulation du questionnaire et la sélection du type de questions. De plus, les informations que nous avons pu obtenir de la Médiathèque Valais, qui effectue régulièrement des enquêtes de satisfaction, nous ont également été très utiles. Il est entendu que nous avons suivi les conseils prodigués par notre conseillère et notre mandant.

Questionnaires auto-administrés

Au départ, nous pensions procéder à notre enquête à l'aide de questionnaires auto-administrés. En effet, Sophie Millot préconise cette technique pour les enquêtes de satisfaction (MILLOT : 2007, 24-25). De plus, en regard du nombre de personnes à interroger cette méthode nous semblait la plus réaliste. En nous basant sur le nombre d'utilisateurs actifs pour l'année 2007, environ 3'000 personnes, nous souhaitions interroger un panel de 200 à 250 personnes.

En cours de préparation, redoutant un faible taux de réponse, qui est à prévoir avec ce genre de méthode, et vu le peu de temps disponible pour l'enquête, nous avons plutôt opté pour un mode de sondage hybride. La plupart des questionnaires auraient été laissés à disposition des usagers et certains auraient été administrés en face à face.

Toutefois, suite à une discussion avec le mandant, nous avons pris conscience que la structure du questionnaire et la formulation des questions étaient élaborées de telle sorte que les lecteurs puissent répondre de manière autonome. De plus, le planning des cours ne nous laissait que 3 demi-journées pour nous rendre sur place et, lors de ces plages horaires, nous aurions sans doute empiété sur le travail des bibliothécaires, en interrogeant deux fois les mêmes personnes.

C'est pourquoi nous avons finalement retenu la méthode des questionnaires auto-administrés.

Échantillonnage aléatoire

Après avoir défini la méthode à appliquer à notre enquête, nous nous sommes attachées à sélectionner un mode d'échantillonnage. Les deux types d'échantillonnage qui s'offraient à nous étaient l'échantillonnage aléatoire et l'échantillonnage par quotas. Ce dernier, basé sur des calculs de proportions des caractéristiques de la population étudiée, présentait des désavantages trop importants et semblait trop complexe par rapport à l'envergure de notre enquête. En effet, ce type d'échantillonnage, lorsqu'il est effectué par des novices, peut avoir pour risque d'induire une marge d'erreur trop importante. Il semblait donc trop ambitieux pour une première enquête.

Par conséquent, c'est la méthode d'échantillonnage aléatoire que nous avons retenue. Elle suppose que nous administrions les questionnaires dans un premier temps puis, *a posteriori*, que nous vérifions la représentativité de chaque caractéristique du public sondé.

Affirmations et échelle verbale de réponse

Concernant la formulation des questions, nous avons opté pour des affirmations, comme il est fréquent de le faire pour ce type d'enquête. Nous avons fait attention de rédiger des phrases simples et sans double sens pour pallier à toute ambiguïté.

Comme réponses à ces affirmations, nous avons établi une échelle verbale constituée des libellés suivants : « pas du tout d'accord », « moyennement d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord » et « ne sais pas ». Les différents choix de libellés se succèdent du négatif au positif pour finir par la réponse neutre. Ceci afin que le répondant ne soit pas influencé à cocher directement le choix le plus positif.

La plupart des questions sont fermées. Cependant, les grands thèmes abordés dans le questionnaire (OPAC, site web et les demandes particulières) sont introduits par une question ayant pour but de savoir si les répondants ont déjà utilisé ou non le service. Dans l'optique où la personne répondait favorablement, nous avons prévu de plus amples questions. Nous avons également inséré quelques questions à développement dans le but de cerner les causes d'une éventuelle insatisfaction. De plus, deux questions permettent de mettre en évidence la popularité de certaines prestations ou supports d'information et de savoir si ces derniers sont utilisés lorsqu'ils sont connus. Nous avons procédé à l'aide d'une liste énumérant les différentes prestations ou supports d'information, en face de laquelle étaient proposées deux colonnes à cocher : « je connais » et « j'utilise ».

4.1.1.3 Établissement des questionnaires

Enquête globale

Une fois que tous ces aspects ont été éclaircis, nous avons pu passer à la rédaction du questionnaire de l'enquête globale (Annexe 2). Pour ce faire, nous nous sommes attribué chacune une des trois parties du questionnaire évoquées au point 4.1.1.1 (élaboration d'une grille de critères qualité). Nous avons fait le point avec notre conseillère tout au long de cette étape et à chaque fois que cela a été nécessaire. Notre mandant, lui, a reçu la version la plus aboutie. Suite à son retour, nous avons procédé aux modifications qui s'imposaient.

En ce qui concerne la structure du questionnaire, il est conçu en trois parties. Il s'agit des trois axes de la qualité d'une bibliothèque définie par LibQUAL : la bibliothèque, la qualité des services et l'accès aux ressources de la bibliothèque. Chacune des parties s'aborde du général au particulier.

La première partie prend en compte les problématiques liées à l'accès extérieur, aux horaires, à l'agencement et à l'atmosphère de la bibliothèque. Nous avons fait en sorte que l'ordre de ces thèmes ait un sens. En effet, ils débutent par une question générale concernant l'extérieur de la bibliothèque et se terminent par une question plus précise abordant l'intérieur de celle-ci.

La partie suivante concerne tous les aspects liés à la qualité des services de la bibliothèque. Elle comprend bien sûr des questions sur l'offre documentaire, les modalités de prêt et les prestations. Mais le personnel ainsi que la prise en compte des attentes des usagers sont également abordés, car il s'agit de facteurs qui influencent fortement la qualité des services. En effet, comme nous l'avons vu dans la problématique, la coproduction est une des caractéristiques de la réalisation du service qui induit la variabilité de la qualité.

La dernière partie, « l'accès aux ressources de la bibliothèque », comprend des questions sur le site web, le catalogue et la signalisation. Ces aspects sont importants car ils constituent des moyens utilisés communément pour parvenir à l'information souhaitée. En effet, le site web permet d'accéder à des informations d'ordre général sur la bibliothèque, le catalogue à la collection même et, finalement, la signalisation offre une voie directe jusqu'aux livres. A nouveau, nous avons fait se succéder ces aspects du général au particulier.

Dans toutes ces parties apparaissent également des questions à développer destinées à déceler les causes d'insatisfactions. Les personnes interrogées peuvent être amenées à y répondre lorsqu'elles se montrent moyennement ou pas du tout satisfaites, ou encore par rapport au personnel ou aux prestations proposées par la bibliothèque. De plus, pour connaître les envies ou attentes des répondants, nous leur avons parfois proposé des questions ouvertes.

Par ailleurs, nous avons opté pour l'ajout de questions plus générales en fin de questionnaire. La première question est destinée à connaître la ou les raisons de la présence de l'utilisateur interrogé lorsqu'il a complété le questionnaire. Ensuite vient une question sur la satisfaction générale par rapport à la bibliothèque, puis nous avons laissé la possibilité au répondant de développer les points forts et les points faibles de la bibliothèque tels qu'il les perçoit.

Par souci de cerner les caractéristiques du public sondé, nous avons choisi de consacrer une partie, en fin de questionnaire, aux données personnelles. Ces informations nous ont permis de comparer les particularités des usagers ayant répondu

à l'enquête à celles des personnes fréquentant la bibliothèque pour déterminer si l'échantillon interrogé était représentatif.

Pour toutes les questions constituant le questionnaire d'enquête, nous avons pris soin d'adapter le langage de formulation à celui des usagers. Nous avons fourni un effort particulier concernant les titres des différentes parties. Par exemple, la partie consacrée au personnel devait s'intituler initialement « disponibilité et fiabilité du personnel ». Au début, nous avons également nommé « personnalisation du service » la partie s'intitulant « la prise en compte de vos attentes ». En revanche, nous avons estimé que les termes jugés *a priori* plutôt techniques ou professionnels, tels que « bibliographie » et « dossier documentaire », pouvaient être compris facilement par des personnes fréquentant les bibliothèques.

Les trois sous-enquêtes

Parallèlement à la réalisation du questionnaire de l'enquête globale, nous nous sommes accordé le temps de développer les sous-questionnaires (postes bureautiques, animations adultes, espace lecture journaux). Chacune d'entre nous a conçu une méthodologie propre qui sera abordée sous le point 5.

4.1.1.4 Logiciel d'enquête et d'analyse de données SPHINX

Suite à la création des questionnaires, l'une d'entre nous s'est entretenue avec notre conseillère afin qu'elle lui présente le logiciel d'enquête et d'analyse SPHINX. C'est grâce à celui-ci que nous avons saisi et analysé les données recueillies lors de l'enquête. Une fois que la version finale du questionnaire a été approuvée par notre mandant et par notre conseillère, nous avons pu créer la structure du questionnaire et reporter les questions dans le logiciel.

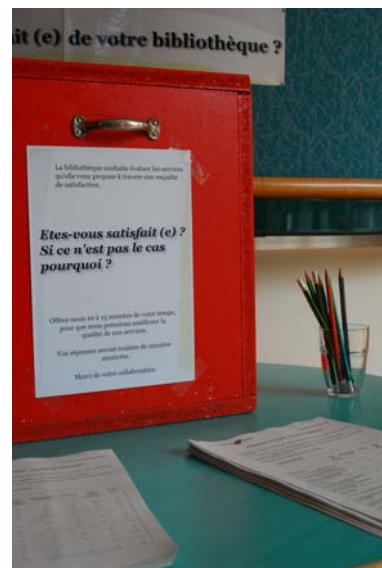
4.1.1.5 Briefing avec les bibliothécaires

Afin de préparer l'équipe de bibliothécaires à prendre en charge la distribution des questionnaires, nous les avons briefés à l'occasion d'une réunion hebdomadaire du personnel. Tout d'abord, nous leur avons distribué un exemplaire du questionnaire de l'enquête globale et de chaque sous-questionnaire. Une fois qu'ils en avaient pris connaissance, nous leur avons transmis des objectifs précis concernant le nombre de questionnaires à distribuer (200 à 250 pour l'enquête globale et 30 pour deux des sous-questionnaires). Un système d'affichage a été mis en place dans le bureau du personnel pour rendre compte de la progression de l'enquête au jour le jour. Pour finir, nous leur avons expliqué comment présenter l'enquête de satisfaction et le questionnaire aux usagers et répondre à leurs éventuelles questions.

4.1.1.6 Préparation du terrain

Par la suite, nous sommes retournées sur place pour préparer les lieux en vue de la réalisation de l'enquête de satisfaction. Avec l'aide de la graphiste rattachée à la bibliothèque, nous avons créé une banderole et des pancartes pour communiquer aux usagers les informations primordiales concernant l'enquête. Deux pancartes ont été placées sur les portes d'entrées des sections Jeunes et Adultes et une banderole a été installée sur le bureau de prêt de la section Adultes. Nous avons ainsi pris soin de communiquer un message clair.

Afin de recueillir les questionnaires complétés que les usagers viendraient déposer, notre mandant a mis à notre disposition une urne que nous avons placée à un endroit stratégique. Nous l'avons installée sur une table de la section Adultes à côté du bureau de prêt. Nous avons laissé des questionnaires à disposition devant cette urne et sur les bureaux de prêt (Jeunes et Adultes), ainsi que du matériel pour les remplir.



Pour apporter un peu plus de légèreté à cette mise en scène, nous avons jugé intéressant de proposer des bonbons à côté de l'urne. Nous avons tout de suite constaté l'effet positif de notre « appât » puisque les questionnaires sont partis presque aussi vite que les bonbons !

4.1.1.7 Marketing

Comme notre mandant a consacré une page du site Internet de la bibliothèque à l'enquête, il a profité de l'occasion pour mettre en ligne le questionnaire. Ainsi, certains usagers ont pu l'imprimer directement chez eux et le déposer à la bibliothèque lorsqu'ils y allaient.

De plus, notre mandant a également rédigé un article concernant l'enquête de satisfaction qui est paru dans le « Meyrin ensemble » du mois de mai⁶. Ce journal est distribué dans tous les foyers meyrinois, ce qui représente un important tirage. Nous pouvons donc penser que cet article a eu un impact sur les usagers fréquentant la bibliothèque.

⁶ PAULI, Cédric. Que pensez-vous de votre bibliothèque municipale ?. *Meyrin ensemble*, 2008, n° 97, p. 20

4.1.2 Phase de réalisation de l'enquête

4.1.2.1 Phase test

Suite à la phase de préparation de l'enquête et à l'élaboration des questionnaires, nous sommes passées à la phase indispensable du test. Lors de cette étape, nous avons défini que dix questionnaires seraient suffisants pour avoir un aperçu critique de son contenu. A cette occasion, nous avons procédé par entretiens individuels, afin de pousser les personnes à émettre des commentaires.

Il en a résulté quelques remarques pertinentes qui nous ont permis de réadapter notre questionnaire. Il s'agissait surtout de remarques concernant la structure et le nombre de réponses attendues pour les questions à choix multiples. Nous avons donc procédé à des réajustements de mise en page. Certaines questions se chevauchant sur deux pages, il n'était parfois pas clair qu'elles étaient liées. De plus, nous avons rajouté l'indication « plusieurs réponses possibles » quant à la réponse attendue pour certains libellés.

4.1.2.2 Soumission des questionnaires

Après avoir testé le questionnaire, nous avons pu passer à l'étape de réalisation de l'enquête. Comme expliqué précédemment, nous avons disposé des exemplaires des questionnaires à plusieurs endroits stratégiques de la bibliothèque. Sur chaque exemplaire était mentionnée la date limite de remise fixée au 31 mai. Ainsi, l'enquête elle-même s'est étendue sur une durée d'un mois.

En plus de ce dispositif, les bibliothécaires en place au prêt distribuaient systématiquement lors des transactions un questionnaire aux usagers en leur expliquant le but de l'enquête.

Par ailleurs, les bibliothécaires tenaient à jour le tableau d'affichage en y inscrivant le nombre de questionnaires recueillis. Quant à nous, nous nous rendions sur place une fois par semaine, le vendredi, afin de nous tenir au courant de l'avancement et de ramasser les questionnaires complétés.

4.1.2.3 Saisie des données

En parallèle à la réalisation de l'enquête, nous saisissons les données dans le logiciel SPHINX, ceci à raison d'un jour par semaine. Nous procédions par groupe de deux.

4.1.3 Phase de traitement et exploitation des données

4.1.3.1 Analyse des résultats et synthèse

Pour procéder à l'analyse, nous avons tout d'abord produit, grâce à Sphinx, des tables présentant les résultats pour chaque question. Ensuite, nous avons discuté des données obtenues et avons cherché à en dégager les tendances. Puis, nous nous sommes mis d'accord sur la manière de rédiger les synthèses de cette analyse. Enfin, nous nous sommes séparés les trois parties à traiter et chacune les a développées comme convenu.

Par la suite, nous avons procédé à une relecture en commun et nous nous sommes concertées pour déterminer s'il était opportun d'insérer des graphiques et, dans la positive, comment les élaborer pour qu'ils mettent en évidence et reflètent le plus fidèlement possible le point de vue des usagers.

4.1.3.2 Rédaction et hiérarchisation des éléments de satisfaction et d'insatisfaction

Nous avons tout d'abord procédé à l'élaboration d'une liste reprenant tous les éléments de satisfaction et d'insatisfaction qui sont ressortis de notre enquête. Ensuite, nous les avons hiérarchisés en prenant en compte, pour chaque élément, son niveau de satisfaction. Ainsi, nous avons obtenu une vue globale de la satisfaction du public de la bibliothèque.

4.1.3.3 Rédaction des axes d'amélioration

Les axes d'amélioration ont été rédigés en groupe. Dans un premier temps, nous avons repris les aspects négatifs soulevés par l'enquête puis nous les avons développés en mettant le doigt sur les points à améliorer et en proposant, pour chacun, des axes d'amélioration. Pour émettre ces propositions, nous nous sommes basées sur nos connaissances du milieu ainsi que nos acquis scolaires.

4.1.4 Phase de communication

Il est prévu de clôturer cette enquête de satisfaction par une phase de communication auprès de la tutelle de la bibliothèque. Il s'agit de faire part des résultats et de les expliquer, de manière formelle, à la Commission culturelle de Meyrin à l'occasion d'une présentation. Ainsi, les conseillers communaux pourront bénéficier d'une vue d'ensemble de la situation ainsi que des dysfonctionnements et réfléchir aux moyens nécessaires à attribuer à la bibliothèque pour qu'elle remplisse au mieux sa mission.

4.1.5 Retour d'expérience

Suite à la réalisation de l'enquête de satisfaction, nous sommes en mesure de prendre du recul et de revenir sur cette expérience avec un regard critique. Ainsi, ce chapitre est destiné à mettre en lumière les failles de notre méthodologie en tentant d'y apporter des solutions.

Tout d'abord, nous allons apporter des éléments de réflexion quant à la méthode retenue pour administrer les questionnaires. Comme mentionné dans la partie 4.1.1.2 (Choix de la méthode), nous avons opté pour un mode auto-administré car, d'une part, nous étions prises par le temps restreint et l'organisation des cours et, d'autre part, nous aurions empiété sur le travail des bibliothécaires en prenant le risque d'interroger des personnes à double.

Finalement, nous percevons mieux les limites de ce mode d'administration des questionnaires. En effet, nous constatons déjà, lors de la saisie des données dans le logiciel, une forte tendance à la satisfaction. Ceci est dû au fait que le public qui a rempli les questionnaires était constitué en majorité par des personnes habituées des lieux et, par conséquent, impliquées émotionnellement. Cet état de fait peut induire un manque d'objectivité de leur part et des réponses orientées de manière positive. De plus, nous avons remarqué une inversion dans la représentativité des âges. En effet, quand on regarde le total des actifs dans les statistiques, on constate que les enfants (0-9 ans) sont surreprésentés. Or, dans notre enquête, ils sont plutôt sous-représentés. Ceci peut être expliqué par le fait qu'un questionnaire auto-administré n'est pas favorable aux enfants qui n'ont pas conscience des enjeux de ce genre d'enquête. Toutefois, il doit être pris en considération que les enfants, s'ils sont parfois inscrits à la bibliothèque à l'occasion d'une visite de classe, n'y retournent peut-être pas forcément. De plus, les parents ont souvent recours à l'utilisation des cartes de leurs enfants pour emprunter des documents et vice versa. Cette pratique démontre que les statistiques produites par la bibliothèque sont à considérer avec réserve.

Une critique pourrait également être émise concernant la profondeur de certaines questions. Par exemple, dans la partie consacrée aux supports d'information, nous proposons aux sondés de cocher, d'une part, les supports d'information qu'ils connaissent et, d'autre part, ceux qu'ils utilisent. Cependant, dans la mesure où ils utilisent un support, nous ne pouvons pas savoir s'ils s'en sont servi une seule fois ou à plusieurs reprises, voire régulièrement. De ce fait, il nous est difficile de juger de la fréquence d'utilisation d'un support et, par conséquent, on ne sait pas vraiment si ce dernier est utile ou pas, alors qu'il s'agissait de la finalité de la question.

Nous émettrons une critique concernant l'échelonnage des tranches d'âge proposées aux usagers dans les données personnelles. Après réflexion et analyse des tranches d'âge de la population représentée dans l'enquête, il s'est avéré que certaines sont trop larges. De plus, les écarts entre les âges ne sont pas réguliers. Donc, elles ne sont pas vraiment représentatives. Par exemple, la tranche des 40-69 ans n'est pas pertinente. En effet, de 40 ans jusqu'à environ 60 ans, les personnes peuvent encore être dans la vie active alors qu'à partir de 60-65 ans la plupart sont des retraités. En vue d'une analyse plus poussée par des tris croisés, cette tranche ne nous permet pas de parvenir à des conclusions certaines comme, par exemple, d'affirmer que la tranche des 40-69 ans utilise moins Internet car elle est constituée de personnes trop âgées.

Pour finir, nous avons constaté que nous aurions dû fournir plus d'efforts pour adapter le vocabulaire du questionnaire à un public novice. En effet, après analyse des questionnaires, nous avons remarqué que les questions portant sur les documents de fiction et les documentaires ont été souvent incomprises, car une bonne partie des sondés n'y a pas répondu.

4.2 Résultats

4.2.1 Introduction

Ce chapitre est consacré à la présentation des résultats de l'enquête. Pour mieux illustrer les propos qui vont suivre, les résultats sont également présentés sous forme de graphiques en Annexe 3. Pour débiter, nous aborderons la question de la représentativité de notre échantillon statistique. Nous reprendrons ensuite la structure du questionnaire afin de fournir l'analyse des réponses des personnes interrogées.

4.2.2 Représentativité de l'échantillon

Il résulte de l'analyse de la représentativité de l'échantillon que les résultats de l'enquête sont à considérer avec précaution et ne permettent pas de tirer de conclusions trop arrêtées. En effet, sur les 3143 usagers actifs qu'a dénombrés la bibliothèque en 2007, nous n'avons atteint qu'un taux de 4.9%, soit 152 personnes. Toutefois, si l'on calcule la représentativité sur la base du nombre de personnes ayant fréquenté la bibliothèque durant le mois de l'enquête, on obtient un taux de 13.8% (statistiques du mois de mai).

Concernant les caractéristiques du public interrogé, on constate que 96.7% des sondés sont inscrits à la bibliothèque. Les 3.3% restant représentent des personnes

qui viennent à la bibliothèque pour lire le journal, utiliser un poste bureautique ou toute autre activité ne nécessitant pas de carte de lecteur.

Au niveau du lieu d'habitation des personnes interrogées, l'échantillon correspond bien aux publics de la bibliothèque. En effet, les régions les plus présentes dans les statistiques sont également bien représentées dans notre échantillon. A titre d'exemple, on peut citer les meyrinois qui sont les principaux utilisateurs de la bibliothèque (61.4% des usagers actifs) ainsi que les principaux répondants à notre enquête (72.1%). Quant aux frontaliers, qui représentent 14.5% des usagers actifs de la bibliothèque, ils ont répondu à notre questionnaire à un taux de 12.9%.

En ce qui concerne le sexe des personnes interrogées, l'échantillon est également représentatif : la bibliothèque est fréquentée par 65.7% de femmes et 34.3% d'hommes. Dans notre échantillon, nous avons atteint des quotas de respectivement 79.5% et 20.5%.

Par contre, notre échantillon n'est pas représentatif au niveau de l'âge des sondés. En regardant le tableau ci-dessous, on constate que la tranche d'âge « 40-69 ans » est surreprésentée au détriment des « 0-9 ans » et des « 10-15 ans ». Nous rappelons que, bien que la population située entre 0 et 15 ans soit la plus représentative du public de Meyrin, nous avons choisi d'écarter les plus jeunes qui ne pouvaient pas répondre au questionnaire de manière autonome. En effet, le temps qui nous était imparti pour préparer l'enquête n'était pas suffisant pour mettre au point deux questionnaires différents, l'un adapté aux adultes et l'autre aux enfants. En revanche, les parents se rendant à la bibliothèque avec leurs enfants ont souvent répondu au questionnaire en incluant le point de vue de ceux-ci. De plus, en fréquentant la section Jeunes avec leurs enfants, ils sont tout à fait à même d'identifier des difficultés rencontrées par ces derniers et sont donc aptes à en rendre compte de manière précise.

Tableau 8

Représentativité par tranche d'âges

Âge					
Statistiques bibliothèque			Réponses questionnaire		
	Nb usagers actifs	Pourcentage		Nb réponses	Pourcentage
0-9 ans	1132	34.4	0-9 ans	5	3.3
10-15 ans	688	20.9	10-15 ans	12	7.9
16-19 ans	200	6.1	16-19 ans	3	2
20-39 ans	503	15.3	20-39 ans	25	16.4
40-69 ans	693	21.0	40-69 ans	90	59.2
70 ans -	79	2.4	70 ans -	17	11.2
Total	3295	100.0	Total	152	100

Les résultats de notre enquête peuvent donc donner une bonne indication quant à la satisfaction des usagers de la bibliothèque de Meyrin mais restent tout de même à traiter avec précaution, la représentativité de notre échantillon n'étant pas parfaitement fiable.

4.2.3 La bibliothèque

4.2.3.1 L'accès extérieur

Concernant la signalisation du bâtiment dans la rue, on constate que les avis sont mitigés : 26.3% des personnes interrogées se déclarent moyennement satisfaites. Toutefois, si l'on regroupe les personnes satisfaites (25.7%) et tout à fait satisfaites (25.7%), on s'aperçoit qu'elles sont majoritaires. On peut également constater que seul un petit nombre de sondés (3.9%) pense que le bâtiment est vraiment mal signalé dans la rue.

La plupart des personnes qui prennent leur véhicule pour se rendre à la bibliothèque trouve facilement une place de parking (54.6% tout à fait d'accord / 26.3% d'accord). Il est à noter qu'aucun sondé peine à trouver une place de parking. On peut mentionner à titre informatif que certains n'ont pas répondu à cette question car ils se rendent par d'autres moyens à la bibliothèque (15.1%).

Les sondés reconnaissent volontiers que la bibliothèque est accessible pour les handicapés (48.7% tout à fait d'accord / 25% d'accord). Tout de même 23.7% des personnes interrogées ne se sont pas prononcées sur cette question.

4.2.3.2 Les horaires

Environ la moitié des interrogés (46.1%) est très satisfaite des horaires d'ouverture du prêt. Sinon, 28.3% des sondés se déclarent satisfaits et 20.4% moyennement satisfaits. Ces chiffres semblent être étonnamment positifs en regard des nombreuses remarques relatives aux horaires émises dans les points faibles de la bibliothèque.

Concernant les horaires de la salle de lecture des journaux, qui sont plus larges, les interrogés semblent globalement satisfaits (35.5% très satisfaits et 27% satisfaits contre 9.9% moyennement satisfaits). Nous pouvons soulever que 24.3% des sondés n'ont pas pu répondre à cette question. Cela est probablement dû au fait qu'ils ne profitent pas de ce service.

4.2.3.3 L'agencement

Les personnes interrogées s'accordent largement sur le fait que le bureau de prêt est bien visible. En effet, 77% d'entre elles, soit une écrasante majorité, sont tout à fait d'accord. Seuls 19.7% s'estiment simplement satisfaits. Concernant les aménagements mobiliers, on observe la même tendance positive, car d'après une grande majorité des sondés, ceux-ci sont confortables (59.2% très satisfaits / 34.2% satisfaits). Cependant, certaines personnes ont remis en cause le confort, notamment en ce qui concerne les assises métalliques des sièges.

71.1% des personnes interrogées pensent que les places assises disponibles à la bibliothèque sont en nombre suffisant (40.8% tout à fait d'accord / 30.3% d'accord). Il subsiste 11.8% qui est moyennement d'accord et seulement 3.3% qui n'est pas du tout d'accord. Ces résultats sont à mettre en relation avec les nombreuses remarques concernant les aménagements supplémentaires désirés. En effet, sept personnes ont émis le souhait d'avoir à disposition un plus grand nombre de places assises (chaises et fauteuils) ainsi que des tables supplémentaires.

La circulation entre les étagères est évaluée de manière extrêmement positive : 90.1% des sondés trouvent qu'elle est aisée (52.6% tout à fait d'accord / 37.5% d'accord). Nous ne relevons qu'un petit pourcentage de personnes insatisfaites (6.6% moyennement d'accord / 1.3% pas du tout d'accord). Une seule personne a mentionné que l'espace entre les rayonnages des romans adultes est trop restreint.

Lorsque nous avons demandé aux personnes interrogées si elles souhaitaient des aménagements mobiliers supplémentaires, 82.9% d'entre elles ont répondu par la négative. Nous pouvons tout de même relever quelques propositions intéressantes, outre celles que nous avons déjà abordées ci-dessus (tables et chaises). Par exemple,

2 personnes souhaiteraient un coin café ou simplement un distributeur. Une personne aimerait pouvoir faire partie d'un club de lecture qui se réunirait à la bibliothèque. Une autre encore souhaiterait avoir une boîte aux lettres à disposition pour pouvoir rendre les documents en dehors des horaires de prêt. Ces exemples ne sont mentionnés qu'à titre indicatif car ils ne sont pas représentatifs de l'ensemble des avis des lecteurs.

L'enquête regorge d'autres propositions souvent émises par un seul usager : mettre en place un système de climatisation, un local pour le visionnement des DVD, placer la salle de lecture des journaux et revues plus loin du bureau de prêt, mettre une musique de fond, etc.

4.2.3.4 L'atmosphère

Presque la totalité des répondants, soit 95.4%, est d'avis que la bibliothèque est un lieu accueillant (70.4% tout à fait d'accord / 25% d'accord). Personne ne juge que la bibliothèque soit inhospitalière. Lorsque les personnes moyennement satisfaites (2.6%) ont expliqué les raisons de leur insatisfaction, seules deux remarques sur cinq étaient en lien avec le sujet et pouvaient être jugées pertinentes. Elles évoquaient la « chaleur insupportable » du premier étage en été ainsi que le bruit du hall situé entre les deux entrées de la bibliothèque.

4.2.4 La qualité des services

4.2.4.1 L'offre documentaire

Ce premier thème de la qualité des services traite de l'offre documentaire. Il débute par une question concernant les documents de fiction. Les sondés reconnaissent volontiers que ces derniers sont pertinents et adaptés à leurs besoins (36.8% d'accord / 22.6% tout à fait d'accord). Par ailleurs, on constate que 23% des personnes interrogées n'ont pas pu répondre à cette question. Ceci est probablement dû au fait qu'elles ne savent pas ce que signifie l'appellation « documents de fiction ». Cette question semble donc avoir été mal comprise par une partie des sondés.

Concernant la pertinence et l'adaptation des documentaires aux besoins des usagers, les avis sont mitigés. En effet, 33.6% des personnes interrogées sont satisfaites de l'offre en termes de documentaires et 30.3% se montrent comblées. On peut faire la même constatation que pour les documents de fiction : une bonne partie des personnes interrogées (25.7%) ne connaît pas la signification du terme « documentaires » ou n'en lit tout simplement pas.

Lorsque nous avons demandé aux personnes interrogées quels contenus elles aimeraient voir développer, plusieurs propositions ont été émises. Par exemple, certains sondés aimeraient voir étoffer le genre fantastique, le secteur CD et DVD, les ouvrages scientifiques et techniques, les vécus, les documents sur la musique classique, etc. Il faut souligner que toutes ces propositions ont été faites de manière unique, à l'exception du souhait de développer le secteur CD et DVD qui a été émis par trois personnes interrogées.

Concernant la disponibilité des nouveautés et best-seller, les avis sont plutôt partagés : 35.5% des sondés en sont simplement satisfaits, 22.4% le sont moyennement et 17.8% s'estiment très satisfaits. On peut constater que presque le quart des sondés n'est pas forcément à l'affût de ce type de contenu (22.4% « ne sait pas »).

La question suivante cherche à définir si les supports audiovisuels proposés sont suffisamment diversifiés. 25% des personnes interrogées s'accordent pour dire qu'ils le sont. Il faut toutefois souligner que 43.4% des sondés n'ont pas pu répondre à la question. On peut émettre l'hypothèse que ce faible taux de réponse est dû au fait que ces personnes n'éprouvent pas d'intérêt particulier pour ce type de support.

Lorsque nous avons demandé aux sondés quels genres de supports audiovisuels ils aimeraient voir en plus grand nombre, certaines propositions sont revenues à plusieurs reprises : 10 personnes interrogées souhaiteraient voir plus de CD-Rom à la bibliothèque, 9 autres désireraient que le secteur des DVD soit développé et 4 personnes voudraient avoir plus de CD audio à disposition. Concernant les CD-Rom, 3 personnes ont souligné que certains d'entre eux ne sont « pas compatibles avec les moyens modernes car ce sont des vieilles versions ». Une personne a d'ailleurs proposé de mettre des étiquettes sur les CD-Rom enfants pour indiquer les modes de compatibilité.

Pour apporter des précisions concernant les CD-Rom, il est ressorti qu'il n'y a pas assez de choix de CD-Rom, notamment chez les enfants. Une personne affirme à ce propos : « ce sont toujours les mêmes ». Par rapport aux DVD, les remarques évoquées par les usagers précisent la volonté de voir plus de DVD documentaires et fiction chez les enfants ainsi que de films classiques. Quant aux CD audio, des personnes regrettent le manque de diversité au niveau de CD musicaux et des livres CD pour les enfants.

4.2.4.2 Les modalités de prêt

La partie suivante traite des modalités de prêt. Elle s'ouvre avec une question qui cherche à définir la satisfaction des usagers à propos du nombre de documents empruntables. On peut constater que la plus grande partie des répondants en est largement satisfaite (70.4% tout à fait d'accord / 20.4% d'accord contre seulement 2.6% moyennement d'accord et 2.6% pas du tout d'accord).

La question suivante aborde la durée de prêt. Une large majorité s'accorde sur le fait qu'elle est suffisamment longue (57.9% tout à fait d'accord / 28.3% d'accord) contre seulement 1.3% des sondés qui ne sont pas du tout d'accord.

Concernant le système de réservation, 80.2% des personnes interrogées trouvent qu'il est efficace (60.5% tout à fait d'accord / 19.7% d'accord). Il faut souligner qu'aucun sondé ne trouve le système de réservation peu efficace. 17.1% des répondants n'ont pas pu répondre à cette question, probablement car ils n'utilisent pas ce service.

4.2.4.3 Les prestations de la bibliothèque

La question suivante s'attache à définir quelles sont les prestations connues par les usagers et quelles sont celles qu'ils utilisent. Nous pouvons constater que la prestation la plus connue et la plus utilisée est sans conteste le prêt (96.1% des répondants le connaissent et 90.8% l'utilisent). Ceci paraît tout à fait logique, d'autant plus que 147 personnes sur les 152 interrogées sont inscrites à la bibliothèque. 71.1% des répondants connaissent la salle de lecture des journaux, mais seulement 34.2% des personnes interrogées la fréquentent. Les dossiers documentaires sont peu connus des personnes interrogées car nous constatons que seuls 32.9% des sondés les connaissent et uniquement 13.8% s'en servent. Toutefois, ce résultat est logique car les dossiers documentaires sont principalement destinés aux enfants et, comme nous l'avons relevé dans le chapitre 4.2.2 (Représentativité de l'échantillon), le jeune public est sous-représenté dans notre enquête.

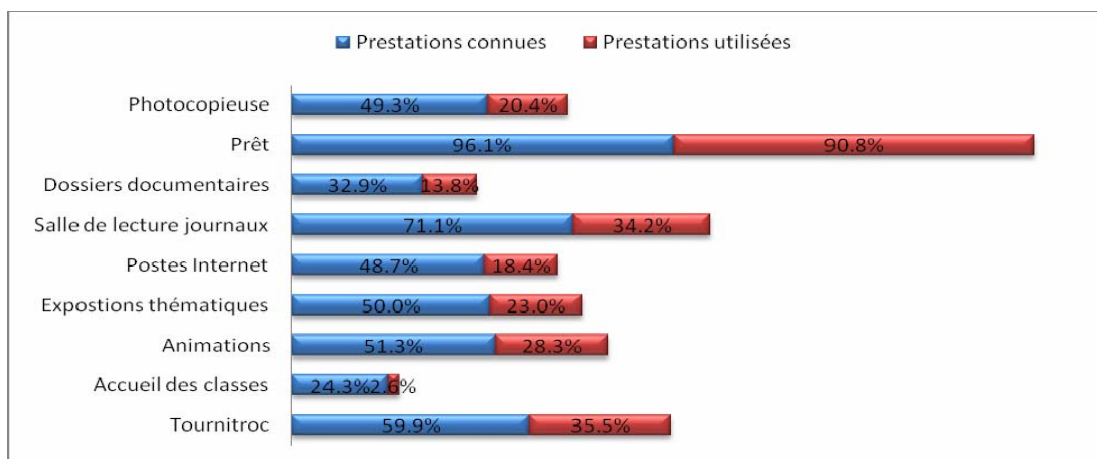
Concernant les autres prestations, environ la moitié des sondés a conscience de leur existence. En effet, 59.9% de la population interrogée connaît le Tournitroc, 51.3% les animations, 50% les expositions thématiques, 49.3% la photocopieuse, 48.7% les postes bureautiques.

Nous pouvons constater que les gens qui connaissent une prestation ne l'utilisent pas forcément (on perd pour chaque prestation presque la moitié des personnes déclarant la connaître) : 35.5% utilisent le Tournitroc, 28.3% les animations, 23% les expositions

thématiques, 20.4% la photocopieuse, 18.4% les postes bureautiques. A cet effet, le tableau comparatif ci-dessous illustre mieux ces écarts.

Figure 6

Prestations de la bibliothèque



La prestation la moins populaire et la moins sollicitée est l'accueil des classes (24.3% la connaissent et 2.6% l'utilisent). Ceci s'explique par le fait qu'il ne s'agit pas vraiment d'une prestation offerte à l'ensemble des usagers, mais qu'elle est destinée uniquement aux professeurs et aux élèves.

Il faut souligner que 1.3% des sondés n'ont pas connaissance de ces prestations et que 3.9% n'en utilisent aucune.

Nous pouvons ensuite constater que les personnes qui font usage de ces prestations en sont largement satisfaites (96.1%). Une infime partie se déclare insatisfaite (3.3%) mais le justifie par des éléments qui ne sont pas en rapport avec la question. Par exemple, un usager se dit insatisfait car il ne peut pas profiter du prêt, étant donné qu'il habite sur France et travaille sur Vaud.

4.2.4.4 Le personnel

Ce point s'attache à connaître la satisfaction des usagers concernant le personnel. On remarque de manière flagrante que tous les usagers semblent être très satisfaits du personnel et de ses compétences. En effet, ils s'accordent largement à propos des qualités de celui-ci et affirment qu'il est non seulement courtois (83.6% tout à fait d'accord et 13.8% d'accord) et disponible (79.6% tout à fait d'accord / 13.8% d'accord), mais aussi qu'il leur consacre volontiers du temps pour les renseigner ou les aider, que ce soit à la bibliothèque (73% tout à fait d'accord / 23% d'accord) ou par téléphone

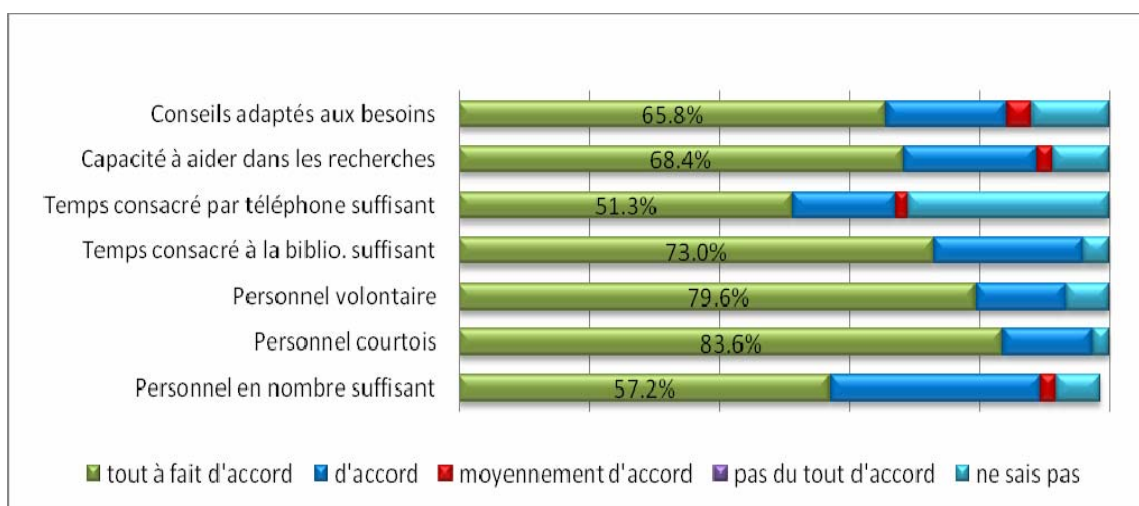
(51.3% tout à fait d'accord / 15.8% d'accord). Nous noterons que 40% des personnes interrogées n'ont pas répondu à la question portant sur la disponibilité par téléphone.

Par ailleurs, les personnes interrogées concèdent également que les employés de la bibliothèque sont en nombre suffisant (57.2% tout à fait d'accord / 32.2% d'accord). Il faut souligner qu'aucun sondé n'estime que la bibliothèque manque de personnel.

Concernant l'habilité à dispenser des conseils adaptés aux besoins des usagers, le public interrogé est largement satisfait (65.8% tout à fait d'accord / 18.4% d'accord). 11.8% des répondants font preuve d'autonomie et ne demandent donc pas conseil au personnel.

Figure 7

Satisfaction vis-à-vis du personnel de la bibliothèque



Finalement, nous avons cherché à connaître les raisons des éventuelles insatisfactions des usagers par une question à développer. Seules deux personnes ont donné leur avis. Si l'une avance une remarque qui n'est pas en lien direct avec le sujet, l'autre estime que « quelquefois des gens très jeunes manquent d'expérience pour répondre aux questions, surtout le samedi ».

4.2.4.5 La prise en compte des attentes des usagers

Les trois questions suivantes concernent les demandes particulières (propositions d'acquisition, réclamations ou suggestions). Elles ont pour but de démontrer, d'une part, si le public a déjà eu l'occasion de soumettre de telles demandes et, d'autre part, si celles-ci ont été prises en compte. Si tel a été le cas, nous cherchons également à déterminer si le délai de réponse a été adéquat. En effet, d'après nos recherches, il

semblerait que la promptitude de la réalisation du service constitue un gage important de qualité.

Une grande majorité des sondés n'a jamais fait de demandes particulières (63.2%). Seuls 36.2% des sondés ont déjà eu l'occasion d'en soumettre à la bibliothèque. On peut penser que ce résultat est la conséquence du fait que certaines personnes ne savent tout simplement pas qu'elles ont la possibilité de soumettre des suggestions et autres réclamations à la bibliothèque.

Parmi les personnes ayant affirmé avoir émis des requêtes, la majorité semble satisfaite du suivi accordé par la bibliothèque (60% tout à fait d'accord / 20% d'accord / 7.3% moyennement d'accord). Concernant les délais de réponse, 72.7% de ces personnes estiment qu'ils sont adéquats (54.5% tout à fait d'accord / 18.2% d'accord).

Finalement, nous avons voulu connaître les causes d'insatisfaction liées aux délais. Il apparaît que trois personnes, qui ont eu l'occasion de déposer des propositions d'acquisition, n'ont obtenu aucun retour de la part de la bibliothèque. Lors d'une autre proposition d'acquisition déposée par un usager, la bibliothèque a bel et bien répondu mais il a fallu que deux mois s'écoulent avant que celui-ci n'obtienne une réponse.

4.2.5 L'accès aux ressources de la bibliothèque

4.2.5.1 Le site web

Ce chapitre s'ouvre sur plusieurs questions concernant le site web de la bibliothèque. Pour rappel, les lecteurs ont accès à ce site par l'intermédiaire du site Internet de la commune de Meyrin, www.meyrin.ch. De la page d'accueil, il faut plusieurs clics pour obtenir les informations propres à la bibliothèque. Les liens profonds ne sont pas toujours évidents puisqu'il faut cliquer sur l'onglet « Administration » pour accéder au lien reliant le site de la bibliothèque à celui de la commune. Toutefois, le site web de la bibliothèque est répertorié par les moteurs de recherche et on le trouve aisément en y tapant les mots « bibliothèque » et « Meyrin ».

La première question est destinée à savoir dans quelles proportions le site web de la bibliothèque est utilisé. On remarque que les lecteurs s'en servent peu car seuls 39.5% d'entre eux déclarent l'utiliser. Il reste donc 59.9% d'usagers auxquels le site web de l'institution est complètement étranger. Cependant, l'on peut tenter une explication en comparant ces réponses aux caractéristiques du public interrogé, notamment par rapport à l'âge. En effet, une grande partie des personnes ayant répondu « non » à l'affirmation « j'utilise le site web de la bibliothèque » est d'une génération parfois peu à

l'aise avec les nouvelles technologies. 60% des 40 à 69 ans déclarent ne pas faire usage du site et lorsque l'on dépasse la barre des 70 ans, l'écart se creuse encore plus avec 76.5% de non-utilisateurs.

La seconde question cherche à définir l'usage que les lecteurs font du site Internet. Ces derniers avaient la possibilité de choisir plusieurs propositions dans une liste. La raison invoquée le plus souvent, soit par 24.3% des personnes qui utilisent le site web de la bibliothèque, est la consultation des horaires. En deuxième position des utilisations arrivent à égalité l'accès au compte lecteur et la recherche de documents (22.4%). Seuls 6.6% des utilisateurs consultent le programme des animations et 8.6% les idées lectures. Une seule personne a mentionné se servir de la page web de la bibliothèque pour consulter les nouveautés.

Concernant l'accès aux ressources proposées sur le site web, 71.7% des utilisateurs du site déclarent trouver facilement l'information recherchée (25% d'accord / 46.7% tout à fait d'accord). Par contre, 10 personnes sur les 60 qui font usage du site web de la bibliothèque (16.7%) se montrent peu ou pas satisfaites par la manière d'accéder à l'information proposée et éprouvent des difficultés à trouver ce dont elles ont besoin. La cause principalement identifiée, soit à 6 reprises, est l'accès généralement peu direct à l'information et des liens trop profonds. Cette difficulté est évoquée aussi bien lorsqu'il s'agit d'accéder au point « rechercher », aux horaires, au compte lecteur ou encore au catalogue. Une lectrice a même mentionné : « Les horaires sont enfouis dans les tréfonds de Meyrin.ch dont la structure est douteuse. On ne trouve qu'à la troisième reprise ce que l'on y cherche ! ».

4.2.5.2 Le catalogue

La partie consacrée à l'information proposée par la bibliothèque se poursuit avec des interrogations sur le catalogue en libre accès (OPAC). Dans un premier temps, et comme cela a été fait pour le site web, nous cherchons à savoir si les postes de consultation du catalogue sont utilisés et dans quelles proportions. Ensuite, nous voulons connaître l'avis des utilisateurs sur le nombre de postes proposés et, finalement, d'une manière plus globale, sur le système de recherche. Pour mieux interpréter les résultats qui vont suivre, il est rappelé que les postes de consultation du catalogue sont au nombre de deux. Il y en a dans chaque section de la bibliothèque.

Force est de constater que les postes mis à disposition par la bibliothèque ne sont pas pris d'assaut par les lecteurs puisque 63.8% du public interrogé ne les utilisent pas du

tout. Seuls 35.5% en font usage et, à en croire certaines remarques ajoutées sur les questionnaires, pas fréquemment.

Concernant le nombre de postes disponibles, il est suffisant pour la majorité des sondés (35.2% d'accord / 33.3% tout à fait d'accord). 6 personnes se sont abstenues de répondre à cette question, probablement car elles ont jugé ne pas utiliser assez souvent l'OPAC pour se prononcer. A cet effet, une question sur la fréquence d'utilisation aurait été souhaitable.

Pour aborder les recherches sur l'OPAC, la plupart des sondés comprend facilement comment procéder. En effet, 72.2% des personnes qui utilisent les postes de consultation se montrent satisfaites. Malgré cette forte tendance, on peut quand même mentionner que quelques personnes s'estiment moyennement satisfaites concernant la facilité à effectuer des recherches sur ces postes (18.5%).

En ce qui concerne le système de recherche, 42.6% des sondés se montrent tout à fait d'accord avec l'affirmation suivante : « le système de recherche du catalogue me permet de retrouver le document que je souhaite ». Les autres répondants sont plus mitigés puisque 24.1% ont affirmé être « d'accord » avec ce libellé et 22.2% « moyennement d'accord ». Dans l'ensemble, on peut juger que la satisfaction quant au système de recherche est relativement moyenne.

Les causes d'insatisfaction sont souvent liées à l'interface de l'OPAC ainsi qu'au système de recherche lui-même. Un lecteur a fait cette remarque intéressante qui reflète bien l'avis général : « Je trouve le logiciel de recherche peu convivial, assez rigide et performant seulement si on a les coordonnées précises de ce que l'on cherche ». Il tempère toutefois cette allégation en précisant que les collaborateurs de la bibliothèque se montrent toujours aimables et prompts à l'aider. Une autre personne met en avant les problèmes soulevés par la syntaxe et l'orthographe des requêtes d'interrogation du logiciel. Elle regrette que, lors d'une recherche avec un mot dont l'orthographe est incertaine ou si le mot n'est pas indexé comme recherché, la requête n'aboutisse pas. Pour finir, une troisième personne mentionne la trop vague indication sur la localisation des ouvrages à l'intérieur de la bibliothèque. Elle ne sait souvent pas interpréter s'ils se trouvent au rez-de-chaussée ou à l'étage et dans quelle catégorie les chercher.

4.2.5.3 La signalisation

La plupart des personnes interrogées lors de l'enquête trouve la signalisation à l'intérieur de la bibliothèque claire. En effet, 46.1% sont tout à fait d'accord avec cette

affirmation et 39.5% sont d'accord. Parmi les personnes se montrant moyennement d'accord ou pas du tout d'accord, qui se montent à 9.9%, on peut mentionner que la majorité se situe dans les tranches d'âges les plus élevées. L'on constate que dans les éclaircissements apportés par les répondants, les causes d'insatisfaction revenant le plus souvent sont des rayons trop bas, les lettres indiquant le classement trop petites et peu visibles et une classification des documents peu évidente. Les lecteurs proposent à 7 reprises des lettres alphabétiques plus grosses et ressortant des rayonnages, ou encore de plus grands panneaux de signalisation et des couleurs plus contrastées, et mentionnent 3 fois des difficultés à atteindre les rayons du bas pour cause de mal de dos. Ces réponses peuvent être mises en relation avec l'âge de certains répondants. En effet, si nous analysons les commentaires émis, nous constatons que plusieurs personnes sont à la retraite et les autres se situent dans la tranche d'âge 40-69 ans. Malheureusement, cette tranche d'âge étant trop large, nous ne pouvons pas affirmer catégoriquement qu'il s'agit de personnes assez âgées.

De plus, certains répondants mentionnent des difficultés à se repérer à cause d'un système de classement qui n'est pas clair pour eux (BD et/ou roman) ou un ordre alphabétique des ouvrages trop confus et peu évident. Cette constatation n'est pas à prendre à la légère puisque 11 personnes, soit plus des $\frac{3}{4}$ des personnes insatisfaites, y font référence.

Malgré tout, les usagers sont globalement autonomes et trouvent facilement les documents qu'ils cherchent dans la bibliothèque (76.3%). Seules 3 personnes sur le panel des 152 interrogées ne sont pas du tout satisfaites et peinent à retrouver les ouvrages recherchés dans les rayonnages de la bibliothèque.

4.2.5.4 La qualité de l'information à disposition

La question suivante a pour but de définir quels sont les supports d'information connus, lesquels sont utilisés et dans quelles proportions. Ainsi, nous pourrions savoir quels sont les supports nécessaires aux usagers et si la bibliothèque doit entreprendre des efforts de promotion pour les autres sources d'information qu'elle propose.

Pour commencer, il est à relever que 38 personnes sur les 152 constituant la population de sondage (25%) n'ont pas du tout répondu à la question concernant les supports d'information connus. On peut en déduire qu'au moins autant de personnes n'utilisent pas ces documents. En effet, 76 personnes (50%) se sont abstenues de répondre à la question sur les supports d'information utilisés. Il s'agit tout de même d'un rapport assez élevé. Alors que, parmi les sondés, la proportion de personnes

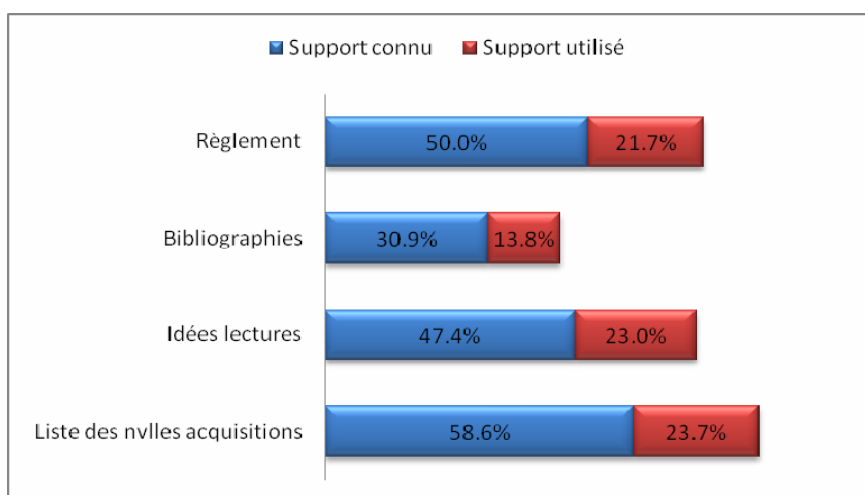
inscrites au prêt s'élève à 96.7%, plus de la moitié n'a jamais eu envie d'utiliser les supports d'information proposés (liste des nouvelles acquisitions, idées lectures, bibliographies thématiques) ou n'en a simplement pas connaissance. Cela peut en partie s'expliquer par le fait que ces productions documentaires ne sont pas introduites auprès des usagers lors de leur inscription.

En ce qui concerne la connaissance que les usagers ont des supports d'information, la production documentaire la plus populaire est sans conteste la « liste des nouvelles acquisitions ». 58.6 % des sondés la connaissent. Viennent ensuite le « règlement de la bibliothèque » puis les « idées lectures », qui sont connus respectivement par 50% et 47.7% du public interrogé. Ce résultat peut en partie être expliqué par le fait que le règlement de la bibliothèque est systématiquement distribué et expliqué aux nouveaux inscrits. Quant aux « bibliographies thématiques », elles ne sont connues que par 30.9% des répondants.

Pour mettre en parallèle ces résultats avec l'utilisation de ces supports, on constate que la liste des nouvelles acquisitions se retrouve à nouveau en tête avec 23.7% des sondés qui déclarent en faire usage. Les « idées lectures » (23%) et le « règlement de la bibliothèque » (21.7%) se trouvent encore juste derrière. Quant aux « bibliographies thématiques », elles ne sont utilisées que par 13.8% des personnes interrogées.

Figure 8

Les supports d'information



Si la liste des « nouvelles acquisitions » semble sans conteste être la plus appréciée, on constate que, pour chaque support, l'écart est très important entre les personnes qui connaissent l'existence du support et celles qui l'utilisent effectivement. Seul le

support le moins connu, soit les « bibliographies thématiques », conserve le plus grand nombre de lecteurs en regard de ces proportions.

Lorsque les personnes interrogées déclaraient solliciter un des supports d'information utilisés, elles devaient préciser si elles en étaient satisfaites. La plupart d'entre elles se montrent satisfaites avec 49.3% de réponses positives. Seulement trois personnes (2%) se sont déclarées insatisfaites par les supports d'information. Deux personnes ont même mentionné qu'elles avaient découvert l'existence de ces supports grâce au questionnaire. D'ailleurs, l'une d'entre elles soulève l'idée de les proposer spontanément aux nouveaux inscrits.

4.2.5.5 Les changements d'horaires

Nous nous sommes attachées à savoir si les usagers recevaient dans les temps les changements d'horaires, en particulier lors des vacances scolaires. Il apparaît qu'au moins 73% (32.2% d'accord / 40.8% tout à fait d'accord) du public interrogé considèrent qu'ils reçoivent ces informations suffisamment tôt. Tout de même 23 personnes sur 152 (15.1%) n'ont pas su répondre à cette question.

On constate grâce à l'enquête que, logiquement, l'information passe principalement par l'affichage mis en place à la bibliothèque puisque 62.5% des sondés sont informés des modifications d'horaires par ce biais. Un grand nombre de personnes (39.5%) est, par ailleurs, mis au courant par « Meyrin ensemble », journal reçu par tous les foyers meyrinois. Certains prennent connaissance des horaires de la bibliothèque par l'intermédiaire du site web (20.4%) et d'autres encore, un petit nombre (4 personnes), voient passer l'information sur les signets mis à disposition par la bibliothèque et distribués lors de l'inscription.

Pour finir, une grande partie de la population sondée (65%) estime que les panneaux d'affichage informant des changements d'horaires sont bien visibles. Seules 10.6% des personnes interrogées se montrent peu ou pas du tout d'accord.

4.2.6 Questions globales

4.2.6.1 Introduction

Comme expliqué dans le chapitre consacré à la méthodologie, notre questionnaire se clôt sur une série de questions ayant trait à la satisfaction générale des usagers de la bibliothèque.

Dans le but d'affiner et de pondérer notre évaluation de la satisfaction des usagers, nous avons choisi d'insérer des questions à développer concernant les points forts et

les points faibles de la bibliothèque. Ainsi, si un sondé prétend être entièrement satisfait tout au long du questionnaire et, à la fin, abonde dans le sens des points faibles, cela nous permet de relativiser son extrême satisfaction.

Nous nous sommes rendues compte rapidement, lors du traitement des données, que le fait de placer les questions globales en fin de questionnaire constituait une bonne stratégie. En effet, nous constatons que le fait de répondre au questionnaire offre aux usagers une vue d'ensemble de la bibliothèque et de ses services. Ainsi, ils ont eu l'opportunité de procéder au bilan de tous les aspects de la bibliothèque et de reporter leurs commentaires à la fin (points forts/points faibles).

De plus, outre les questions d'usage pour déterminer la raison de la présence des personnes interrogées le jour de leur venue à la bibliothèque, nous avons proposé une question qui cherche à définir leur satisfaction globale.

4.2.6.2 Raison de la présence

La plupart des personnes interrogées était à la bibliothèque pour emprunter ou rendre des documents le jour où elles ont répondu à l'enquête. 17.1% se trouvaient là pour profiter de l'espace lecture des journaux et 5.9 % y sont venus pour étudier. Par ailleurs, 3.9% des sondés étaient à la bibliothèque pour utiliser les postes Internet.

4.2.6.3 Satisfaction générale

Il ressort de cette question que les usagers sont largement satisfaits de la bibliothèque, puisque 71.7% d'entre eux se déclarent tout à fait en accord avec l'affirmation « d'une manière générale, je suis satisfait de la bibliothèque ». Si l'on ajoute ce chiffre à celui des sondés qui se montrent simplement d'accord avec cette affirmation, on obtient un taux de satisfaction générale de 95.7%.

4.2.6.4 Points forts

Lorsque nous avons demandé aux interrogés de citer les points forts de la bibliothèque, 67% d'entre eux ont répondu, soit 102 personnes.

Après analyse des résultats, nous constatons que l'élément que les usagers ont choisi à plusieurs reprises de soulever comme étant positif concerne l'offre documentaire. La collection offerte par la bibliothèque a été citée 54 fois, le plus souvent pour louer la largeur et la diversité du fonds. Les documents en langues étrangères et la large gamme de revues et journaux ont été fréquemment mis en avant.

Vient ensuite le personnel de la bibliothèque, qui semble très apprécié tant pour son amabilité, ses compétences que sa disponibilité. Il a été mentionné 37 fois en des termes élogieux. Par exemple, l'un des interrogés a même relevé : « La serviabilité, la courtoisie et la souplesse des collaborateurs de la bibliothèque ».

Les locaux constituent le troisième aspect le plus apprécié. En effet, ils ont été cités 19 fois. Par exemple, une personne affirme que « la bibliothèque est récente, donc l'aménagement est moderne, confortable, très lumineux et aéré ».

L'accueil, quant à lui, est perçu comme « chaleureux » et « sympathique » par 15 sondés. 12 personnes interrogées ont mis en avant le calme et la tranquillité de la bibliothèque. L'atmosphère qui y règne est également appréciée, certains parlent même d'« ambiance ». Cet aspect a été cité 9 fois.

Finalement, un petit nombre de personnes a amené des éléments uniques venant alimenter les points forts de la bibliothèque. Citons par exemple les animations, la localisation de la bibliothèque ou encore l'aménagement et le confort des locaux.

Nous avons joint en annexe un tableau récapitulatif des points positifs soulevés par les personnes interrogées (Annexe 3).

4.2.6.5 Points faibles

Lorsque nous avons demandé aux interrogés quels étaient, d'après eux, les principaux points faibles de la bibliothèque, 62 personnes ont souhaité faire part de leurs insatisfactions, soit 40.8% des sondés.

L'élément négatif qui revient le plus souvent est celui des horaires. En effet, ceux-ci ont été mentionnés 23 fois. Parmi les personnes l'ayant soulevé, 4 d'entre elles proposent une ouverture continue, sans pause de midi, et 4 autres souhaiteraient que la bibliothèque ouvre plus tôt le matin.

Par ailleurs, 18 personnes interrogées mentionnent l'offre documentaire comme étant un point faible de la bibliothèque. Cependant, ces personnes ne jugent pas l'offre de manière globale mais d'après leurs attentes individuelles. Par exemple, différentes personnes notent qu'« il n'y a pas beaucoup de mangas », ou qu'« il manque des revues sur le sport comme Jogging », ou encore qu'il n'y a « pas assez de livres sortis récemment sur les people ». Il faut donc pondérer cette critique, d'autant plus que, comme nous l'avons vu dans le chapitre consacré à l'offre documentaire (4.2.4.1), les personnes interrogées se montrent globalement satisfaites des ressources proposées par la bibliothèque.

10 personnes ont abordé le problème engendré par le manque de nouveautés ; la majorité d'entre elles estime qu'il conviendrait d'avoir un renouvellement plus fréquent du fonds. Elles jugent également que les nouveautés ne sont pas suffisamment mises en évidence et suggèrent de les exposer sur une grille qui leur serait spécialement dédiée. D'après elles, il faudrait acquérir un plus grand nombre d'exemplaires des nouveautés, afin que le délai soit plus court avant de pouvoir en profiter.

Plusieurs autres problèmes ont été abordés mais de manière quasi isolée, comme par exemple le bruit, le fait qu'il n'y ait pas de boîte de retour des documents à l'extérieur de la bibliothèque ou encore qu'il n'y ait pas assez d'OPAC à disposition du public.

Toutes ces allégations sont reportées dans les annexes présentes en fin de rapport (Annexe 4).

4.3 Satisfaction et insatisfaction : identification et hiérarchisation

4.3.1 Introduction

Ce chapitre résume et met en évidence les éléments de satisfaction et de non-satisfaction dont nous ont fait part les usagers à travers l'enquête. Ces éléments sont présentés sous forme de liste et apparaissent par ordre décroissant d'appréciation. Ainsi, les points pour lesquels les répondants se montrent les plus satisfaits se trouvent en tête de liste et les moins appréciés en fin de liste.

Ce résumé sera utile pour se rendre compte des éléments plus facilement qui requièrent une amélioration et de ceux dont on peut se contenter.

4.3.2 Éléments de satisfaction

- Compétences humaines et professionnelles du personnel
- Lieu accueillant et atmosphère agréable
- Visibilité évidente du bureau de prêt
- Satisfaction vis-à-vis des prestations lorsqu'elles sont connues
- Satisfaction vis-à-vis des supports d'information lorsqu'ils sont connus
- Offre documentaire
- Aménagements mobiliers confortables
- Signalisation dans l'ensemble claire

- Horaires de la salle de lecture suffisamment larges
- Modalités de prêt adéquates
- Circulation aisée entre étagères
- Facilité à trouver une place de parking
- Accès aux personnes à mobilité réduite

4.3.3 Éléments d'insatisfaction

- Horaires de prêt pas suffisamment larges
- Nouveautés peu visibles et peu d'exemplaires disponibles
- Supports d'information et prestations peu connus
- Structure du site web trop compliquée
- Manque d'autonomie dans l'utilisation de l'OPAC
- Bibliothèque peu visible depuis la rue
- Manque de tables et de chaises pour la lecture
- CD et DVD en nombre insuffisant
- Signalisation intérieure peu adaptée aux personnes âgées (lettres peu visibles et trop petites)
- Manque de suivi par rapport aux demandes particulières

4.4 Recommandations

4.4.1 Introduction

Tout d'abord, nous reprenons les dysfonctionnements identifiés par l'enquête, puis nous proposons des axes d'améliorations en nous basant sur nos connaissances personnelles et notre expérience dans le domaine de l'information documentaire.

La structure de la présentation reprend l'ordre d'apparition de la listes des éléments d'insatisfaction et aborde, pour chaque point, des recommandations qu'il serait souhaitable d'appliquer pour parvenir à satisfaire pleinement les utilisateurs de la bibliothèque.

4.4.2 Axes d'amélioration

4.4.2.1 Les horaires du prêt

Un élément entrant en compte dans l'accessibilité est constitué par les horaires du prêt. L'enquête met en évidence que 24.3% des personnes interrogées déplorent que ces horaires soient trop restreints et principalement calqués sur le rythme scolaire des enfants. C'est surtout le cas lors des vacances scolaires durant lesquelles la bibliothèque a des horaires réduits et ferme totalement pendant un mois en été. Par ailleurs, quatre sondés ont souligné que la bibliothèque n'ouvre pas assez tôt le matin et est souvent fermée entre midi et 15 heures, ce qui ne correspond pas à leurs attentes. Ces mêmes personnes ont reporté ces remarques dans les points faibles et il s'agit des éléments qui en ressortent le plus souvent. Si l'on compare les horaires d'ouverture de la bibliothèque de Meyrin avec celles du réseau des Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève de même envergure, on constate que ces dernières ont des horaires à peu près équivalents si ce n'est qu'elles ferment à 19 heures tous les soirs. La bibliothèque de Meyrin pourrait faire un essai en prolongeant ses heures d'ouverture. Ainsi, celles-ci coïncideraient avec les heures d'ouverture des magasins. De plus, les actifs, dont la journée de travail se termine rarement avant 18 heures, pourraient profiter plus facilement de la bibliothèque.

4.4.2.2 La communication des changements d'horaires

A propos des changements d'horaires, même si seulement 11.8% des personnes sondées ne sont pas très satisfaites du moment auquel ils sont communiqués et seulement 10.6% trouvent que les panneaux d'information à cet effet ne sont pas visibles, nous pensons qu'il serait judicieux que la bibliothèque les mette davantage en évidence. Actuellement, les panneaux se trouvent sur les portes des sections Jeunes et Adultes auxquelles on n'a pas toujours accès. S'ils se trouvaient sur les fenêtres donnant sur la cour intérieure du Forum il n'y aurait probablement plus d'insatisfaits sur ce point.

4.4.2.3 Une meilleure mise en valeur des nouveautés

Concernant les remarques ayant trait à l'offre documentaire en général, les usagers font plutôt état de demandes individuelles et il n'est donc pas possible d'en dégager une tendance.

Par rapport aux nouveautés et best-sellers, 24.4% des personnes interrogées se montrent insatisfaites concernant la disponibilité de ces derniers. De plus, 10 personnes ont émis des remarques les concernant dans les points faibles. Dans

l'ensemble, les personnes sondées aimeraient que la bibliothèque commande plus d'exemplaires de nouveautés et qu'elle les mette mieux en évidence. En effet, actuellement les nouveautés se trouvent noyées dans le reste du fonds ou positionnées en haut des rayonnages et les usagers ne les distinguent pas facilement. Ainsi, la bibliothèque devrait commander au moins deux exemplaires des nouveautés qui remportent beaucoup de succès auprès des lecteurs. Le prêt s'en trouverait plus fluide et les délais de réservation seraient plus brefs. Les nouveautés, pourraient être mises en valeur sur une grille d'exposition en face du prêt comme cela se fait souvent dans les autres bibliothèques. De cette manière, les usagers, en rentrant, verraient immédiatement les nouvelles parutions.

4.4.2.4 La promotion des prestations et supports d'information

Concernant certaines des prestations offertes aux usagers et certains supports d'information produits par la bibliothèque, nous constatons qu'un effort général de communication et de promotion est à fournir de la part de la bibliothèque.

Par exemple, les dossiers documentaires, qui sont disponibles dans la section Jeunes, sont trop peu connus relativement à l'effort demandé pour les produire. En effet, 32.9% des personnes interrogées les connaissent et seules 13.8% d'entre elles les utilisent. Ces dossiers constituent des synthèses utiles, notamment pour les exposés et conférences des enfants, et seraient plus utilisés s'ils étaient davantage promus par la bibliothèque. Ainsi, il serait judicieux de les présenter lors de l'inscription des enfants mais aussi de les mettre en valeur à l'occasion des visites de classe. Ces remarques sont à pondérer, car ce support est destiné principalement aux enfants et le public interrogé est majoritairement constitué d'adultes. Néanmoins, parmi les vingt personnes interrogées dont l'âge est inférieur à 19 ans, tout de même quinze ne connaissent pas les produits documentaires, ce qui constitue une large majorité.

Dans les supports les moins connus, on retrouve les bibliographies thématiques (30.9%) et les idées lectures (47.4%). Les autres supports passent la barre des 50%. Toutefois, même si ceux-ci semblent assez populaires, ils sont relativement peu utilisés car, en moyenne, seulement 20.5% des lecteurs interrogés en font effectivement usage. Là aussi, nous proposons de présenter ces différents supports lors de l'inscription, voire d'en offrir un exemplaire pour que les lecteurs aient la possibilité de les découvrir. Concernant les idées lecture, qui sont disponibles dans un classeur pour consultation à la bibliothèque ou sur le site Internet, elles pourraient faire l'objet d'une publication mensuelle ou occasionnelle. Par ailleurs, une possibilité serait

de mentionner l'existence de ces supports dans le règlement de la bibliothèque ou dans un guide à l'usage des lecteurs.

Concernant les propositions d'acquisition, seules 36.2% des personnes sondées ont déjà eu l'occasion d'en faire. On peut se demander si les 63.8% restant ne savent pas qu'ils en ont la possibilité. De plus, 6 personnes ont relevé des délais de réponse trop longs et, parmi celles-ci, 3 personnes ont précisé n'avoir jamais obtenu de réponse. Donc, en plus d'informer les lecteurs qu'ils ont la possibilité de soumettre des propositions d'acquisition, la bibliothèque devrait répondre systématiquement et raccourcir les délais de réponse. Il est en effet important, du point de vue de l'utilisateur, de se sentir entendu et d'avoir un retour prompt, ne serait-ce que pour qu'il continue à émettre des propositions d'acquisitions et même des remarques qui pourraient être constructives pour la bibliothèque.

4.4.2.5 L'accessibilité à l'information

Le point qui concerne l'accessibilité à l'information est primordial car il s'agit du lien entre les usagers et les différentes ressources proposées par la bibliothèque. En effet, sans le catalogue (OPAC), le site web, la signalétique et le plan de classement ou encore l'indexation, l'utilisateur se verrait dans l'impossibilité d'accéder aux informations dont il a besoin ou, a posteriori, perdrait un temps non négligeable. Il est donc essentiel de soigner particulièrement cet aspect du service.

Le site web

Concernant le site Internet, 59.9% du public interrogé ne l'utilisent pas du tout. Comme nous l'avons remarqué au chapitre de l'analyse des résultats consacrée au site web (4.2.5.1), beaucoup de personnes de plus de 40 ans ont répondu à notre enquête, ce qui peut expliquer un certain désintérêt pour les nouvelles technologies. En fait, nous ne pouvons déterminer s'ils n'utilisent pas le site web parce qu'ils ne le connaissent pas ou parce qu'il est peu convivial et/ou mal structuré. Nous constatons simplement que 10 personnes sur les 60 qui l'utilisent nous ont fait part de leurs difficultés à trouver ce qu'elles cherchent. Sont souvent mis en cause l'accès peu direct à l'information et une mauvaise structuration du site (liens trop profonds). Tous les aspects liés au site Internet dépendent de la tutelle, le site étant hébergé par Meyrin.ch. La structure est donc imposée et il est difficile pour la bibliothèque de faire preuve d'initiative en proposant des solutions satisfaisant ses usagers. Toutefois, malgré ces difficultés, il est impératif de soumettre ce point à la commune car, dans la société actuelle, une bibliothèque ne saurait se passer de la vitrine que lui offre un site Internet de qualité.

Le catalogue

A propos du catalogue, nous constatons qu'il est clairement laissé de côté par des usagers (64.5% des sondés ne l'utilisent pas) qui lui préfèrent parfois le personnel apportant plus rapidement des réponses à leurs questions. Parmi les personnes qui en font usage, 22.2% ne comprennent pas facilement comment effectuer une recherche. De plus, 27.8% des utilisateurs du catalogue ne trouvent pas forcément ce qu'ils cherchent. Les causes d'insatisfaction évoquées le plus souvent sont : le manque de convivialité, l'ergonomie, la rigidité et la complexité du catalogue. Un utilisateur a affirmé : « Je trouve le logiciel de recherche peu convivial, assez rigide et performant seulement si on a les coordonnées précises de ce que l'on cherche ». Un autre souligne même : « Parfois j'ai dû faire la recherche à plusieurs reprises avant de trouver le document ». Dans le cas où il ne serait pas possible de modifier les fonctionnalités du logiciel en place, on devrait en revanche modifier la perception que les usagers en ont. Ceci ne pourrait être réalisé qu'en leur proposant un guide d'utilisation clair, répondant réellement aux difficultés qu'ils rencontrent, et/ou des cours d'utilisation qui les rendraient plus autonomes. Un effort serait peut-être à fournir du côté des bibliothécaires qui font trop volontiers les recherches à la place des usagers au lieu de leur donner les moyens de les faire par eux-mêmes. Leur gentillesse n'incite peut-être pas à l'autonomie.

La signalisation du bâtiment

Concernant le point qui aborde la bonne signalisation du bâtiment dans la rue, 30.2% des personnes interrogées se montrent moyennement d'accord ou pas du tout d'accord avec cet état de fait. S'agissant des 2/3 des personnes interrogées, il serait souhaitable d'apporter une amélioration sur ce point. Ceci est d'autant plus important que la bibliothèque n'est pas directement accessible depuis l'extérieur du Forum et qu'une bonne signalisation permettrait d'attirer un plus grand public, notamment les personnes se rendant au Centre commercial situé à proximité. Il faut également prendre en considération les différents points d'arrivée des usagers potentiels. Par exemple, l'arrêt de bus qui se trouve à proximité, le parking etc. Il serait utile de placer des panneaux indiquant la bibliothèque à ces endroits.

4.4.2.6 Aménagements supplémentaires

La plupart des éléments entrant en compte dans l'agencement mis en place à la bibliothèque trouve l'adhésion du public : le bureau de prêt est bien visible, les aménagements mobiliers semblent confortables et la circulation entre les étagères est aisée. Par contre, concernant le nombre de places assises à disposition, 15.1% des

sondés estiment qu'il n'y en a pas assez. Ce chiffre est certes minime mais, en regard des nombreuses remarques relevant le manque de tables et de chaises, on peut penser que la bibliothèque devrait fournir un effort dans ce sens. De plus, dans la question abordant les aménagements supplémentaires souhaités, certaines personnes ont proposé des tables et des chaises en plus grand nombre. Il serait donc appréciable pour de nombreux usagers de pouvoir bénéficier de davantage de places assises et de tables.

4.4.2.7 La signalisation

Quant à la clarté de la signalisation, seuls 9.9% des sondés se montrent vraiment insatisfaits. Par contre, quand on leur demande s'ils trouvent facilement les documents qu'ils recherchent, 15.2% des personnes interrogées avouent être peu autonomes. Les remarques apparaissant à plusieurs reprises concernent principalement la petitesse de la taille des lettres mettant en évidence le classement alphabétique des romans ainsi que l'organisation floue de la disposition de ces lettres dans cette section. Il serait souhaitable de revoir la signalisation en la rendant plus lisible et évidente. Le cheminement des lettres de l'alphabet pourrait être indiqué par des flèches et, en parallèle, la bibliothèque pourrait se doter d'un plan indiquant la répartition de la collection du rez-de-chaussée, comme c'est le cas au premier. Il pourrait également préciser le déroulement de l'ordre alphabétique.

5. Les sous-enquêtes

5.1 Les animations adultes

5.1.1 Contexte

La bibliothèque de la commune de Meyrin organise régulièrement des animations pour les enfants mais consacre également quelques soirées aux adultes : contes, lectures, cafés littéraires et conférences leur sont proposés. Afin d'avoir un retour sur cette prestation, Cédric Pauli m'a chargée d'évaluer la satisfaction des personnes qui fréquentent les animations destinées aux adultes.

Ces soirées, qui se déroulent entre le mois de septembre et le mois d'avril, ont lieu en moyenne 4 fois par année. Elles se déroulent les jeudi soirs et débutent entre 20 heures et 20 heures 30. Elles ont lieu au sein même de la bibliothèque : on déplace les étagères, on tire un rideau noir en fond et on installe des chaises autour de la scène ainsi improvisée.

Afin d'accueillir au mieux les spectateurs, les bibliothécaires proposent toujours un apéritif, composé de boissons et de biscuits salés. Lors d'une animation qui avait pour thème le Maroc, ils ont même servi du thé à la menthe, boisson typique de ce pays.

Pour informer le public que ces animations ont lieu, plusieurs méthodes sont utilisées : des panneaux publicitaires sont disposés dans la bibliothèque, des papillons d'information sont distribués aux usagers, les renseignements sont mis à leur disposition sur le site internet et des annonces sont publiées dans le journal communal ainsi que dans la *Tribune de Genève*. De plus, à la fin de chaque animation, les bibliothécaires proposent aux spectateurs de noter leur adresse postale ou électronique sur une liste. Par la suite, ces personnes sont prévenues deux semaines à l'avance qu'une animation a lieu, à l'aide d'un courrier ou d'un e-mail. La bibliothèque ne publie donc pas de programme complet des animations adultes pour l'année mais prévient ses usagers au coup par coup.

En règle générale, la bibliothèque accueille entre 20 et 30 personnes pour chaque soirée.

5.1.2 Méthodologie

5.1.2.1 Phase préparatoire

J'ai commencé par m'entretenir avec le mandant afin de cerner au mieux ses besoins. Il ne souhaitait pas uniquement connaître l'opinion des spectateurs à propos des animations proposées mais également savoir comment ils s'en informent, quels sont leurs besoins à ce propos et s'ils souhaitent assister à d'autres types de soirées que celles habituellement proposées par la bibliothèque. Si ceux-ci venaient à proposer de nouveaux types d'animation, il voulait savoir s'ils avaient déjà eu l'occasion d'y assister ailleurs, et, si oui, à quel endroit.

Ensuite, dans le but de cerner tous les aspects des animations et de n'omettre aucun élément de l'enquête, j'ai dressé un petit état des lieux de celles-ci. Ayant travaillé pour la bibliothèque de Meyrin, j'ai pu me baser sur mes propres connaissances, mais j'ai également dû poser quelques questions aux bibliothécaires. J'ai ensuite dressé une liste de critères de qualité relatifs aux animations.

En ce qui concerne la méthode d'enquête, l'idéal aurait été de me rendre sur place pour interroger directement le public après une animation. Malheureusement, il n'en était programmée qu'une avant la fin de la saison (le 17 avril 2008) et le calendrier ne me permettait pas de préparer suffisamment l'enquête pour cette date. La solution la plus adéquate était donc d'envoyer mon questionnaire aux personnes inscrites au courrier d'information des animations de la bibliothèque. Toutefois, cette technique n'aurait pas permis d'obtenir des données objectives quant aux moyens d'informations utilisés par les spectateurs étant donné que le public cible était déjà informé par le courrier.

Pour palier à ce problème, je me suis rendue à la dernière animation de la saison: « *Je t'aime, tu m'aimes, on sème* », par Laurence Benedetti. Pendant l'apéritif ayant lieu avant le conte, j'ai demandé aux personnes présentes de quelle manière elles avaient su qu'il y avait une animation ce soir-là. Par la suite, j'ai mis sur pied un questionnaire qui traitait de tous les autres aspects liés aux animations.

5.1.2.2 Le questionnaire

En ce qui concerne la méthode d'interrogation, j'ai choisi d'évaluer la satisfaction à l'aide d'affirmations de type "L'heure à laquelle l'animation a lieu me convient.". Une échelle verbale est ensuite proposée au sondé: "Pas du tout d'accord", "Moyennement d'accord", "D'accord", "Tout à fait d'accord". Suite à une discussion avec le mandant, j'ai décidé de ne pas ajouter de "Ne sait pas". En effet, toutes les personnes ayant participé à une animation étaient capables de répondre au questionnaire dans sa totalité.

Afin de pouvoir cerner les insatisfactions des personnes sondées, des questions ouvertes ont été insérées après certaines affirmations. Le questionnaire contient également quelques questions à choix multiples, lorsqu'il est demandé au sondé à quel type d'animation il a déjà participé, par exemple. Finalement, on y trouve aussi des questions à choix unique, par exemple quand on demande à la personne interrogée combien elle souhaiterait d'animations par année.

Le questionnaire s'ouvre par une partie explicative : en quelques phrases, la personne interrogée sait quel est le but de l'enquête, le temps qu'il va lui falloir pour y répondre, que les données seront traitées de manière anonyme et comment répondre au questionnaire.

Ensuite, le questionnaire est divisé en quatre parties. Dans la première, intitulée "Généralités", on s'attache à connaître à quelle fréquence la personne interrogée se rend aux animations, et, le cas échéant, pourquoi elle ne s'y rend pas. Après cela, on lui demande son avis à propos de la qualité de l'accueil lors d'une animation, de l'horaire à laquelle celle-ci débute, de la publicité qui l'entoure et du moment auquel la personne interrogée reçoit l'information par courrier. Finalement, on lui demande si elle souhaite recevoir un programme complet des animations de la saison.

La deuxième partie du questionnaire, "Les animations", a pour but de connaître le type d'animations auxquelles le répondant a déjà participé et s'il souhaite que la bibliothèque en propose d'autres types. Puis, il leur est demandé si les animations proposées par la bibliothèque leur plaisent et s'ils jugent la fréquence de celles-ci suffisante.

Vient ensuite le point "Question globale". Ici, la personne interrogée peut dresser les points forts et les points faibles des animations proposées par la bibliothèque.

Finalement, la partie "Données personnelles" permet d'obtenir des renseignements concernant l'âge, l'activité, le sexe ainsi que le lieu d'habitation des personnes interrogées.

5.1.2.3 Réalisation de l'enquête

Pour rappel, le questionnaire a été envoyé aux personnes inscrites à la lettre d'information des animations de la bibliothèque, qui se fait par courrier papier ou électronique. Les personnes interrogées avaient un mois pour répondre à l'enquête.

En ce qui concerne l'envoi du questionnaire en version papier, je me suis rendue à la bibliothèque pour imprimer, mettre sous pli et envoyer le questionnaire ainsi qu'une brève lettre explicative. Etant dans l'impossibilité de proposer aux interrogés de retourner le questionnaire à l'aide d'une enveloppe affranchie par la commune de Meyrin, les sondés avaient deux solutions: déposer le questionnaire rempli à la bibliothèque lors de leur prochaine visite ou le renvoyer par courrier par leur propres moyens. J'ai envoyé 63 lettres et ai obtenu 10 questionnaires remplis en retour.

Pour les personnes s'étant inscrites à la lettre d'information électronique, j'ai recréé le questionnaire sur la plateforme en ligne du logiciel Sphinx, que nous avons utilisé pour notre enquête principale. Par la suite, je leur ai envoyé un e-mail explicatif avec un lien hypertexte permettant d'accéder au questionnaire en ligne. L'e-mail a été envoyé à 110 personnes et 9 personnes ont répondu à l'enquête. Ceci s'explique par le fait que les bibliothécaires ont inclus dans la liste des personnes de leur entourage qui n'ont jamais assisté à une animation. Il était bien précisé dans l'e-mail que seules les personnes ayant participé à des animations à la bibliothèque de Meyrin étaient invitées à répondre à l'enquête.

5.1.2.4 Traitement et analyse des résultats

L'enquête étant de petite envergure, j'ai pu traiter les réponses des personnes interrogées à l'aide d'un tableau créé avec le logiciel Microsoft Excel. En ce qui concerne le questionnaire en ligne, j'ai pu facilement exporter les résultats du logiciel Sphinx à Excel. Pour les questionnaires papier, j'ai saisi manuellement les réponses apportées par les sondés.

5.1.3 Résultats

Dans ce chapitre, je vais commencer par présenter les résultats de l'enquête de satisfaction. Ensuite, je présenterai les résultats du sondage effectué à propos des moyens d'information utilisés par le public. Toutes les réponses obtenues sont annexées en fin de rapport sous forme de graphiques (Annexe 5).

5.1.3.1 L'enquête de satisfaction

L'enquête a atteint 11% du public visé, soit 19 personnes étant inscrites à la lettre d'information des animations de la bibliothèque (e-mail ou papier). Il faut d'ailleurs garder à l'esprit que le public interrogé est constitué de personnes appréciant les animations, puisqu'elles se sont inscrites à cette lettre d'information. Ainsi, les résultats de l'enquête sont peut être influencés de manière positive.

Caractéristiques de l'échantillon

L'échantillon est constitué de 14 femmes et de 4 hommes. On constate donc que le genre féminin est largement représenté, ce qui, d'après les bibliothécaires, coïncide avec le public des animations.

En ce qui concerne l'âge des répondants, 52.6% de l'échantillon est formé de personnes ayant entre 40 et 69 ans. Viennent ensuite les plus de 70 ans, à hauteur de 26.3%, puis les 20 à 39 ans à un taux de 21.1%.

Les personnes ayant un emploi sont majoritaires dans cette enquête. En effet, elles représentent 52.6% des sondés. Après cela, on trouve 31.6% de retraités, 10.5% d'étudiants et 5.3% personnes sans emploi.

La moitié des sondés sont des meyrinois, l'autre moitié étant constituée de personnes venant de communes diverses (Chênes-Bourg, Genève, Satigny, etc.)

Afin de pouvoir juger de la représentativité de cet échantillon, il aurait été souhaitable de pouvoir le comparer avec des statistiques concernant le public des animations. Malheureusement, la bibliothèque ne dispose pas de telles informations.

Généralités

Pratiquement la moitié des sondés (47.4%) disent venir assister à une animation 1 à 2 fois par année. Les interrogés fréquentant les animations entre 3 et 4 fois par an représentent 36.8% de l'échantillon. On trouve ensuite les sondés qui s'y rendent 4 à 5 fois à un taux de 5.3%.

Quand on demande aux sondés les raisons qui les empêchent de venir aux animations, 3 d'entre eux répondent « Je n'ai pas le temps », un de ceux-ci dit également ne pas avoir la possibilité matérielle de s'y rendre et un dernier dit que l'information autour des animations n'est pas suffisante.

Au niveau de la qualité de l'accueil, les personnes interrogées sont unanimes : en effet, 100% d'entre elles en sont satisfaites (84.2% tout à fait satisfait / 15.8% satisfait). On souligne ici qu'aucun sondé ne se dit moyennement ou pas du tout satisfait.

L'heure à laquelle débutent les soirées d'animations convient aux personnes interrogées à 100% (63.2% très satisfaits / 36.8% satisfaits).

Concernant la publicité qui est faite autour des animations, l'avis des sondés reste très positif. 73.7% des personnes interrogées en sont satisfaites (26.3% très satisfaits / 47.4% satisfaits) contre 10.5% qui ne le sont que moyennement et 10.5% qui ne le sont pas du tout. On note ici qu'une personne ne s'est pas prononcée sur cette question.

Lorsque l'on demande aux sondés s'ils souhaitent recevoir le courrier d'information (papier ou électronique) plus tôt, 42.2% répondent par l'affirmative (21.1% tout à fait d'accord / 21.1% d'accord). 15.8 % des personnes interrogées pensent le recevoir au bon moment et 21.1% se montrent plus ou moins satisfaits des délais de réception du courrier. 4 personnes, soit 21.1% des sondés n'ont pas répondu à cette question.

Une grande majorité des personnes interrogées souhaiterait recevoir un programme complet des animations en début de saison (47% tout à fait d'accord / 37% d'accord). Il subsiste 5% de sondés qui pensent que cela ne serait pas utile et 11% qui n'ont pas donné leur avis.

Les animations

Lorsqu'on demande aux interrogés à quels types d'animations ils se sont déjà rendu (réponse à choix multiple), on remarque que ce sont les contes qui touchent le plus grand nombre de personnes (17 au total). 3 sondés se sont également rendus à des conférences et 2 autres à des lectures. Ce résultat est logique puisque la bibliothèque organise principalement des soirées de contes.

Quand on demande aux sondés à quels autres types d'animations ils souhaiteraient assister à la bibliothèque, on obtient quatre réponses : des soirées poésies, des rencontres avec des auteurs, des débats philosophiques ou sur la santé ainsi que des jeux de rôles. Les personnes ayant répondu à cette question étaient invitées à nous dire si elles avaient déjà eu l'occasion d'assister à ce genre d'animations ailleurs et, si oui, à quel endroit. Les soirées consacrées à la poésie et aux rencontres avec des auteurs ont eu lieu à Ferney, les débats, quant à eux, se sont déroulés à la Madeleine. Les sondés n'ont pas précisé s'il s'agissait d'animations proposées par des bibliothèques.

Les personnes interrogées se montrent en majorité très satisfaites des animations (68.4%) et celles qui en sont simplement satisfaites s'élèvent à un taux de 26.3%. 5.3% d'entre elles n'ont pas répondu à cette question.

Les sondés sont en grande partie satisfaits de la fréquence à laquelle ont lieu les animations (31.6% très satisfaits / 42.1% satisfaits). Cependant, quatre personnes (21.1% des sondés) souhaiteraient que la bibliothèque en organise plus. 2 d'entre elles proposent d'en organiser 5 à 8 par année, une autre en souhaiterait 9 à 12 et une dernière plus de 12.

Question globale

Lorsqu'on demande aux sondés quels sont les points forts des animations organisées par la bibliothèque, on obtient un taux de réponse de 73.7% (14 personnes). Les deux éléments les plus mentionnés sont la qualité des animations et de leurs intervenants ainsi que l'accueil et l'ambiance qui règne dans ces soirées. Ces points ont été cités 9 fois chacun. Quelques personnes ont aussi mentionné la diversité des animations proposées. Viennent ensuite des remarques citées de manière unique concernant l'apéritif, la communication avec les bibliothécaires, la gratuité des soirées, etc.

Concernant les points faibles, on n'obtient que 3 réponses, soit 15.8% des interrogés. Les éléments relevés, tous de manière unique, sont le manque de régularité des

animations, le courrier d'information arrivant trop tardivement, la décoration peu chaleureuse et finalement, le fait que peu d'artistes locaux présentent des animations.

5.1.3.2 Les moyens d'information du public

Comme expliqué dans le chapitre 5.1.2.1 (Phase préparatoire), l'enquête de satisfaction ne permettait pas de connaître les moyens d'informations utilisés par le public des animations.

Pour contrer ce problème, j'ai effectué un sondage auprès des spectateurs de l'animation ayant eu lieu le 17 avril 2008. J'ai pu interroger 17 des 20 personnes présentes. Il s'est avéré que la majorité de ces personnes, au nombre de 10, avait été prévenue par l'intermédiaire du courrier d'information envoyé par la bibliothèque (6 par le courrier papier et 4 par e-mail). 5 autres spectateurs avaient été informés grâce au bouche-à-oreille. Les 2 personnes restantes sont venues suite à la publicité faite à la bibliothèque. Aucun des sondés ne s'est informé par le biais du site internet ou des annonces parues dans les journaux.

5.1.3.3 Recommandations

En analysant les résultats de l'enquête de satisfaction, on constate que, globalement, les personnes interrogées apprécient beaucoup les animations proposées par la bibliothèque. Les éléments qui plaisent le plus sont la qualité des animations et l'accueil. On note également que l'horaire dédié aux animations convient très bien aux sondés.

Toutefois, en regard des résultats, la bibliothèque devrait chercher à améliorer la promotion dédiée aux animations. Elle pourrait mettre à disposition un programme complet de celles-ci en début de saison et le diffuser par les canaux d'information qu'elle utilise déjà. Ceci permettrait au public d'être informé des soirées suffisamment à l'avance.

Concernant lesdits canaux d'information, on constate grâce au sondage que la publicité faite au sein de la bibliothèque, l'information mise à disposition sur le site internet ainsi que les annonces parues dans les journaux n'ont que peu ou pas d'impact. Il serait intéressant de chercher à développer et à améliorer ces outils marketing, voire à les remettre en question. Cependant, il faudrait refaire des sondages du même type à plusieurs reprises afin de déterminer si les résultats obtenus sont réellement représentatifs.

Finalement, un effort pourrait être fourni au niveau du nombre d'animations proposées. En effet, 21.1% du public interrogé n'est que moyennement satisfait de la fréquence à laquelle les animations ont lieu. De plus, en ajouter une ou deux par année ne pourrait que ravir les autres sondés, puisqu'ils apprécient ces événements.

5.1.4 Retour d'expérience

Il aurait vraiment été préférable de mener cette enquête sur le terrain, après une animation. En effet, j'aurais eu l'occasion de toucher un public plus diversifié et peut-être plus objectif. Cela aurait également permis d'éviter de devoir faire un sondage séparé de l'enquête pour connaître les moyens d'information utilisés par le public des animations. Comme je l'ai expliqué dans la partie 5.1.2.1 (Phase préparatoire), ceci était impossible pour des raisons inhérentes au calendrier.

En analysant les résultats, j'ai parfois eu l'impression que certaines réponses manquaient de cohérence. Par exemple, dans la question concernant l'envoi du courrier d'information, une personne a déclaré le recevoir au bon moment. En fin de questionnaire, dans les points faibles, elle a écrit qu'elle souhaitait être prévenue plus tôt pour pouvoir mieux organiser son temps et ainsi assister à plus d'animations. Je pense que ce type de contradiction pourrait être évité en pratiquant une méthode d'enquête en face-à-face plutôt qu'en auto-administré. Si le temps que j'avais à consacrer à cette sous-enquête avait été plus large, j'aurais peut-être choisi la méthode du face-à-face.

Concernant le questionnaire, je pense qu'il aurait été utile d'ajouter une modalité neutre (« ne sait pas ») dans l'échelle de satisfaction. En effet, malgré le fait que toutes les personnes ayant assisté au moins une fois à une animation étaient censées pouvoir répondre à chaque question, il est arrivé que des sondés n'y répondent pas. J'ai d'abord cru que ceci était dû à une mauvaise formulation des questions, mais après analyse je me suis aperçue que cela n'avait pas de lien.

5.2 L'espace lecture des journaux

5.2.1 Contexte

La bibliothèque met à la disposition des usagers un espace pour la lecture des journaux et des revues. Chacun peut y accéder librement, même les personnes non inscrites au prêt. Cet espace est équipé de fauteuils, de chaises et de tables pour que les lecteurs puissent s'installer et lire confortablement. Les usagers peuvent y trouver des journaux quotidiens en français, mais également en anglais, allemand, italien et

espagnol. De plus, la bibliothèque offre aux lecteurs un large choix de revues de types différents. Ces journaux et revues peuvent également être empruntés, sauf le numéro courant.

Les quotidiens du jour sont exposés sur un présentoir. Les anciens numéros sont conservés dans des étagères à côté de ce présentoir pendant 2 mois. Les revues, quant à elles, se trouvent dans des meubles de rangement et sont classées par ordre alphabétique des titres. Le dernier numéro de chaque revue est exposé devant la case qui contient les fascicules précédents. Les lecteurs peuvent consulter ce dernier numéro, mais ils n'ont pas la possibilité de l'emprunter jusqu'à l'arrivée du suivant, afin qu'il reste disponible pour tous. Les anciens numéros des revues sont conservés pendant deux ans à l'intérieur des meubles de rangement et peuvent être empruntés. Certains périodiques sont dépouillés et conservés indéfiniment au premier étage (documentaires Adultes).

L'espace lecture bénéficie d'horaires plus larges que ceux du prêt. Ainsi, l'accès aux journaux et aux revues est plus aisé. En hiver, l'espace lecture ouvre 42 heures hebdomadaires contre 37 durant la période estivale, le service de prêt étant ouvert 25 heures par semaine en hiver et 20 heures en été. Le tableau ci-dessous présente l'horaire en détail.

Horaires salle de lecture

Lundi	10h à 12h	16h à 20h
Mardi	10h à 19h	
Mercredi	10h à 12h	15h à 20h
Jeudi	10h à 12h	15h à 19h
Vendredi	10h à 12h	15h à 20h
Samedi – hiver (octobre à avril)	10h à 17h	
Samedi – été (mai à septembre)	10h à 12h	---

Source : site web de la bibliothèque

Une personne est présente pour surveiller la salle de lecture durant les heures de fermeture du prêt. Les lecteurs ont la possibilité de rendre des documents pendant ces plages horaires, même si c'est en dehors des heures de prêt, mais ils ne peuvent pas emprunter.

5.2.2 Méthodologie

5.2.2.1 Analyse de l'existant et choix des thèmes

Je connaissais déjà assez bien l'espace lecture, étant donné que j'ai effectué un stage de dix mois dans cette bibliothèque et que j'y travaille encore le samedi. Avant d'entreprendre l'élaboration du questionnaire, j'ai complété ma connaissance de cet espace en l'examinant et en me renseignant auprès du personnel afin d'établir le contexte que j'ai décrit ci-dessus.

Ensuite, j'ai identifié et listé les différents thèmes qui devaient être abordés dans le questionnaire. A partir de ces thèmes, j'ai formulé des questions destinées à permettre de donner un aperçu de la satisfaction des usagers par rapport à l'espace lecture des journaux.

5.2.2.2 Élaboration du questionnaire

Formulation des questions

En ce qui concerne la formulation des questions, j'ai opté pour des affirmations. Comme réponses à ces énoncés, j'ai suivi le modèle de l'enquête globale, en établissant une échelle verbale constituée des libellés « pas du tout d'accord », « moyennement d'accord », « d'accord » et « tout à fait d'accord ». La plupart des questions sont fermées. J'ai inséré également quelques questions à développement dans le but de cerner les causes d'une éventuelle insatisfaction. Les personnes interrogées peuvent être amenées à y répondre lorsqu'elles se montrent moyennement ou pas du tout satisfaites. De plus, afin de connaître les envies et les attentes des lecteurs, deux questions ouvertes offrent la possibilité de proposer des suggestions de journaux et de revues qu'ils aimeraient voir à la bibliothèque. A certaines questions, il fallait répondre par oui ou non.

Structure du questionnaire

Concernant la structure du questionnaire, j'ai choisi de le séparer en quatre parties principales correspondant aux thèmes de l'enquête : l'espace lecture, les journaux (quotidiens), les revues (hebdomadaires et mensuels) et les horaires. Une dernière partie est consacrée aux données personnelles.

La première section, « l'espace lecture », prend en compte les problématiques liées à l'emplacement (où se situe l'espace lecture), l'atmosphère (luminosité, calme, endroit accueillant), le mobilier de la salle de lecture (tables et chaises, meubles), ainsi que l'accès aux journaux et aux revues (facilité d'accès, ordre de rangement).

Les deux parties suivantes sont consacrées aux journaux quotidiens et aux revues (hebdomadaires et mensuels). Le but est de déterminer si les journaux et les revues proposés par la bibliothèque répondent effectivement aux besoins des lecteurs. De plus, cette section comprend des questions visant à connaître la satisfaction des usagers par rapport aux délais de conservation des journaux et des revues, ainsi que par rapport à la facilité d'accès à ces collections. Une question ouverte permet aux lecteurs d'exprimer leurs suggestions sur les journaux et les revues qu'ils souhaiteraient trouver à la bibliothèque. La partie consacrée aux revues comprend une question qui cherche à définir si les domaines couverts par les revues sont assez diversifiés. Finalement, une question a pour but de déterminer si les lecteurs sont au courant qu'ils ne peuvent pas emprunter le dernier numéro de la revue.

Ensuite, la partie sur les horaires est destinée à établir si les lecteurs savent que les horaires de l'espace lecture sont élargis par rapport à ceux du prêt et si ces horaires correspondent effectivement aux besoins des usagers.

Le questionnaire se termine avec une partie consacrée aux données personnelles. Celle-ci a pour but de cerner les caractéristiques des personnes interrogées ainsi que de connaître leur fréquence d'utilisation de l'espace lecture des journaux.

5.2.2.3 Soumission et dépouillement des questionnaires

En ce qui concerne la distribution des questionnaires, j'ai présenté ma sous-enquête à la surveillante de la salle de lecture. Cette dernière s'est chargée d'expliquer l'enquête et le questionnaire aux lecteurs qui se rendaient à la salle de lecture ainsi que de leur en distribuer systématiquement une copie. Ainsi, les personnes ont rempli volontiers un questionnaire qu'elles ont directement rendu à la surveillante. J'ai récolté 33 questionnaires exploitables.

Après avoir recueilli ces questionnaires remplis, j'ai effectué le dépouillement. Pour ce faire, j'ai élaboré des tableaux Excel. Finalement, je me suis chargée d'analyser les résultats et de créer des graphiques pour les illustrer.

5.2.3 Résultats

5.2.3.1 Introduction

Cette partie est consacrée à la présentation des résultats de ma sous-enquête. J'analyse les réponses du public sondé, selon l'ordre du questionnaire. En annexe figurent des graphiques illustrant ces résultats (Annexe 7).

Il faut bien évidemment se poser la question de la représentativité de l'échantillon. Les statistiques de la bibliothèque concernent le nombre des présences et non pas celui des personnes : ainsi si une personne est venue dix fois, la statistique enregistre dix présences. Mais il est clair que cette personne n'aura pas rempli dix fois le questionnaire. Il est par conséquent impossible de savoir combien de personnes différentes sont venues à la salle de lecture. Je ne peux donc pas établir précisément quel pourcentage mes 33 questionnaires représentent sur le nombre de personnes qui sont passées à la salle de lecture pendant le mois de l'enquête. Les présences du mois de mai se sont élevées à 277. Les 33 questionnaires représentent 12 % de ce chiffre, mais comme le nombre des personnes est sans doute inférieur à celui des présences, le pourcentage est plus élevé. De l'avis de notre mandant, Cédric Pauli, « au moins 70% des personnes qui fréquentent la salle de lecture en dehors des heures de prêt ont rempli le questionnaire. Pour le reste il n'y a pas moyen de faire une évaluation » (e-mail du 9 juillet 2008).

Quant au choix du mois, il a été imposé par l'avancement de notre travail. En tout cas, on peut estimer que le mois de mai est assez représentatif de la moyenne, contrairement aux périodes des vacances.

5.2.3.2 Données personnelles

Concernant la fréquence d'utilisation de l'espace lecture, 14 personnes sur les 33 interrogées, soit 42.4%, déclarent en profiter plusieurs fois par semaine. 33.3% du public sondé l'utilise plusieurs fois par mois, 12.1% moins d'une fois par mois et 12.1% tous les jours.

Les personnes inscrites à la bibliothèque sont largement majoritaires : 24 personnes inscrites, soit 75%, contre seulement huit répondants qui ne sont pas inscrits. Cette donnée est intéressante : un quart des personnes qui fréquentent l'espace lecture, ou en tout cas de celles qui ont répondu au questionnaire, n'est pas inscrit à la bibliothèque. Ceci signifie, par exemple, que ces personnes ne ressentent pas le besoin d'emprunter des livres ; probablement, elles viennent essentiellement pour lire des journaux et/ou des revues.

Les hommes sont surreprésentés dans la population sondée : ils correspondent à un taux de 68.8%, alors que les femmes constituent le 31.3% des répondants. Les statistiques de la bibliothèque ne permettent pas de savoir si une telle répartition correspond à celle des usagers de la bibliothèque. Toutefois, elle correspond à ce que

le personnel de la bibliothèque constate quotidiennement au niveau de la salle de lecture.

En ce qui concerne les tranches d'âges, la majorité se situe entre 40 et 69 ans (45.5%). Les personnes âgées de plus de 70 ans sont également bien représentées, avec un taux de 35.4%. Finalement, 18.2% des répondants ont entre 20 et 39 ans. Il est à noter qu'aucune personne de moins de 19 ans n'a répondu au questionnaire.

Par rapport à l'activité des personnes interrogées, la plupart est à la retraite (66.7%). Nous pouvons constater que 24.2% des sondés sont en emploi, 6% n'ont pas de travail et une personne est un étudiant. Une personne n'a pas répondu à cette question.

Finalement, concernant le lieu d'habitation, une très grande majorité est meyrinoise, avec un taux de 90.6%. Deux personnes habitent en France (dans l'Ain, l'une à Challex et l'autre à Moens). Un répondant habite à Vernier et une personne n'a pas répondu à la question.

5.2.3.3 L'emplacement

Concernant l'emplacement de l'espace lecture, les personnes interrogées se montrent globalement satisfaites : 31 personnes sur les 33 ayant répondu, soit 94%, affirment que l'espace lecture est bien situé dans la bibliothèque (52% tout à fait d'accord / 42% d'accord). Seuls deux répondants sont moyennement satisfaits à ce propos. Quant aux raisons pour lesquelles ils en sont peu ou pas du tout satisfaites, l'une d'entre eux a affirmé : « un coin pour les enfants bruyants devrait être établi et mettre une affiche contre les gens parlant fort ». L'autre personne regrette que l'espace lecture soit trop petit. Nous pouvons constater que ces causes d'insatisfaction avancées par ces deux répondants, surtout la première, ne sont pas vraiment en lien avec la question de départ, c'est-à-dire l'emplacement de l'espace lecture.

5.2.3.4 L'atmosphère

En ce qui concerne l'atmosphère, les lecteurs sont satisfaits d'une manière générale, notamment du fait que l'espace lecture jouit d'une bonne luminosité : 62.5% des personnes interrogées en sont tout à fait satisfaites et 37.5% simplement satisfaites. Il est à noter qu'une personne n'a pas du tout répondu à cette question et qu'aucun répondant ne se montre insatisfait concernant la luminosité de l'espace lecture.

Par ailleurs, 84.8% des sondés s'accordent sur le fait que dans l'espace lecture ils peuvent lire dans le calme et le silence (51.5% d'accord / 33.3% tout à fait d'accord).

Toutefois, 15.1% des personnes interrogées s'en déclarent peu ou pas du tout satisfaites (9.1% moyennement d'accord / 6.1% pas du tout d'accord).

La question suivante cherche à définir si les usagers estiment que l'espace lecture est accueillant et s'ils s'y sentent à l'aise. 91% des personnes ayant répondu à cette question se sentent à l'aise dans cet espace et le trouvent accueillant (51.5% d'accord / 39.4% tout à fait d'accord). Cependant, 9.1% des répondants se montrent moyennement satisfaits. Lorsque ces personnes ont dû indiquer les causes de leur insatisfaction, quatre d'entre elles ont regretté le fait qu'il y ait trop de bruit : l'une affirme que le silence est mal respecté, particulièrement pendant les horaires de prêt (« quelle différence avec les bibliothèques en centre ville » précise-t-elle), une autre propose même de mettre une affiche indiquant qu'il faut parler doucement dans l'espace lecture, une autre se plaint du bruit, notamment durant les discussions d'étudiants et une dernière affirme : « les déplacements (à 18 heures) des supports des cordes de balisage sont bruyants ! Une couche de feutre sous les socles serait une amélioration ».

5.2.3.5 Le mobilier

Concernant le mobilier, les lecteurs s'accordent, et ce d'une manière générale (63.6% d'accord / 21.1% tout à fait d'accord), sur le fait que les tables et les chaises sont en nombre suffisant dans l'espace lecture.

De plus, à l'exception d'une personne, ces aménagements sont jugés confortables (66.7% d'accord / 30.3% tout à fait d'accord). Trois personnes estiment que le nombre de tables et de chaises est moyennement suffisant et seule une personne n'est pas du tout satisfaite à ce propos. Une personne ne s'est pas prononcée à ce sujet.

Finalement, le public sondé considère que l'espace entre les différents meubles est suffisant (57.6% d'accord / 33.3% tout à fait d'accord).

5.2.3.6 L'accès

Au sujet de l'accès, tous les lecteurs ayant répondu trouvent facilement les journaux et les revues qu'ils cherchent (55% d'accord / 45% tout à fait d'accord). Cela est probablement dû au fait que l'ordre dans lesquels ces derniers sont rangés est clair, selon 97% des sondés (61% d'accord / 36% tout à fait d'accord).

5.2.3.7 Les journaux (quotidiens)

La partie suivante est consacrée aux journaux (quotidiens). 90.3% des personnes interrogées estiment que les journaux proposés répondent à leurs besoins (48.4% tout

à fait d'accord / 41.9% d'accord). Toutefois, il faut souligner que 6% du public sondé est moyennement d'accord à ce sujet. L'une de ces personnes affirme : « J'avais déjà une fois proposé de prendre *Le Matin* qui est aussi un journal grand public, vu que la *Tribune* est souvent prise ». Il faut souligner qu'un répondant juge que les journaux proposés ne répondent pas du tout à ses besoins. D'après lui, « il faudrait deux exemplaires de la *Tribune de Genève*, car beaucoup de gens s'endorment sur le journal. ». Une personne n'a pas du tout répondu à cette question.

Cinq personnes ont répondu à la question sur les suggestions de journaux qu'ils aimeraient voir à la bibliothèque. L'une d'entre elles désirerait que la bibliothèque mette à disposition *Le Matin* ainsi que deux ou trois cahiers supplémentaires de *Tribune Emploi*, une autre suggère le *Financial Times* ou le *Wall Street Journal*, une autre propose l'*AGEFI* (le quotidien suisse de la finance et de l'économie), une autre *Le Figaro* et une dernière aimerait voir à la bibliothèque le *Charlie Hebdo* et *Le Soir* (elle précise même : « s'il faut choisir un jour, le mercredi, avec supplément, *MAD* »).

Par ailleurs, sur les 29 personnes ayant répondu à la question, la totalité, à l'exception d'une, s'accorde sur le fait que les journaux sont conservés assez longtemps (58.6% d'accord / 37.9% tout à fait d'accord). Quatre personnes ne se sont pas prononcées sur le sujet, probablement parce qu'elles ne s'intéressent pas aux anciens numéros des journaux et ne savent pas combien de temps ces derniers sont conservés.

Finalement, 23 personnes sur les 25 ayant répondu à la question, soit 92% du public sondé, trouvent facilement un ancien numéro. Seuls deux répondants rencontrent des difficultés lorsqu'ils cherchent un ancien numéro. Il faut souligner que huit personnes n'ont pas répondu. Ceci est probablement dû au fait qu'elles ne recherchent jamais des anciens numéros.

5.2.3.8 Les revues (hebdomadaires et mensuels)

Concernant les revues, les répondants reconnaissent volontiers que ces dernières répondent à leurs besoins (55.2% d'accord / 37.9% tout à fait d'accord). Seules deux personnes interrogées sont moyennement d'accord à ce propos. L'une d'entre elles regrette le fait qu'il manque *L'illustré*, *Le Figaro* (qu'elle a mentionné par erreur parmi les revues) et le programme de télévision. Il faut souligner que quatre personnes n'ont pas répondu à cette question, probablement parce qu'elles ne s'intéressent pas aux revues mais seulement aux journaux.

Par ailleurs, 90% des sondés estiment que les domaines couverts par les revues sont assez diversifiés (60% d'accord / 30% tout à fait d'accord). Deux personnes

interrogées sont moyennement d'accord à ce propos et seul un répondant trouve que les domaines couverts par les revues ne sont pas du tout diversifiés.

A la question « auriez-vous des suggestions de revues que vous aimeriez trouver à la bibliothèque », six personnes ont exprimé leur avis. Une personne suggère des revues « people », comme par exemple *Gala*, *Le Point de Vue* ou *L'illustré*, une autre l'hebdomadaire britannique *The Economist*, une autre aimerait des revues sur le sujet de l'art visuel (moderne et contemporain), une autre propose les revues *Le point*, *Nouvel observateur* et *L'express*, une autre des revues sur les automobiles et les sports et une dernière des revues concernant les programmes de télévision.

La totalité des sondés, à l'exception d'une personne qui se déclare moyennement satisfaite, juge que les revues sont conservées assez longtemps (66.6% d'accord / 29.6% tout à fait d'accord). Seules 27 personnes sur les 33 interrogées ont répondu à cette question. Une fois de plus, nous pouvons émettre l'hypothèse que les six personnes qui ne se sont pas prononcées ne sont pas intéressées aux anciens numéros des revues et ne savent donc pas combien de temps elles sont conservées.

La question suivante cherche à déterminer si les usagers sont au courant qu'ils ne peuvent pas emprunter le dernier numéro de la revue : seules deux personnes sur 30 ont répondu par la négative. La très large majorité (93.3%) est donc au courant. Trois personnes n'ont pas pris la peine de répondre à cette question.

Finalement, 25 personnes sur les 26 ayant répondu, soit 96.2%, trouvent facilement un ancien numéro. Encore une fois, nous pouvons remarquer que tous n'ont pas répondu à la question. Les sept personnes qui ne se sont pas prononcées à ce sujet ne consultent probablement jamais les anciens numéros.

5.2.3.9 Les horaires

Finalement, en ce qui concerne les horaires, 28 personnes sur les 30 ayant répondu, soit 93.3%, déclarent être au courant que les horaires de l'espace lecture sont élargis par rapport à ceux du prêt. Trois personnes n'ont pas pris la peine de répondre à cette question.

D'une manière générale, les répondants estiment que les horaires de l'espace lecture correspondent à leurs besoins (61.3% d'accord / 32.3% tout à fait d'accord). Seules deux personnes interrogées jugent que les horaires correspondent moyennement à leurs besoins. Ces deux répondants regrettent que l'ouverture soit plutôt restreinte pendant les vacances scolaires. L'un d'entre eux aimerait pouvoir accéder à l'espace lecture une ou deux heures par jour pendant les périodes de fermeture (vacances).

Une autre personne affirme que les horaires de l'espace lecture correspondent à ses besoins, à part lors de la fermeture estivale. Cet aspect a donc été soulevé à trois reprises comme cause d'insatisfaction.

5.2.4 Recommandations

D'une manière générale, les personnes qui fréquentent l'espace lecture en sont largement satisfaites. En effet, nous pouvons constater que ceux qui sont peu ou pas du tout satisfaits représentent une petite minorité et se concentrent sur un ou deux points. Ceci rend superflu de reprendre chaque thème dans ce chapitre. Je relèverai les éléments sur lesquels on enregistre le plus de satisfaction et d'insatisfaction. Finalement, j'avancerai quelques propositions d'amélioration.

L'élément qui satisfait le plus les usagers est la bonne luminosité dont jouit l'espace lecture. En effet, la totalité des répondants se déclare satisfaite à ce propos (62.5% tout à fait d'accord / 37.5% d'accord). Au contraire, le maximum des réponses négatives (15.2%) concerne la possibilité de lire dans le calme et le silence. Trois personnes sont moyennement satisfaites à ce propos et deux ne le sont pas du tout. Ces personnes regrettent qu'il y ait trop de bruit. L'espace lecture est peut-être situé trop près de l'entrée et du bureau de prêt. Il n'est pas très isolé. Faudrait-il le placer ailleurs, dans un endroit plus calme, peut-être au premier étage ? Cependant, il n'est peut-être pas non plus très pratique de faire traverser la bibliothèque à qui est venu lire le journal, même s'il est vrai que ceci lui permettrait de découvrir l'existence des livres...

Quant aux suggestions d'abonnements, les lecteurs qui les ont avancées signalent tous des titres différents, sauf dans le cas du *Figaro* qui obtient deux voix (de même que les « programmes de télévision »). Par conséquent, on ne dégage de ces propositions aucune indication forte en faveur d'un ou de plusieurs nouveaux abonnements ; en même temps, on peut se demander s'il a un sens de s'abonner à un titre qui semble n'intéresser qu'une personne. On pourrait plutôt informer les lecteurs qu'en se renseignant au bureau de prêt, ils peuvent localiser par internet les bibliothèques municipales ou autres qui possèdent le titre qu'ils recherchent.

Un point signalé par le questionnaire qui mériterait une réflexion en vue d'une amélioration est celui des horaires. Quelques personnes souhaiteraient un plus grand nombre d'heures d'ouverture de la salle de lecture durant les vacances. Actuellement, la bibliothèque ferme ses portes durant tout le mois de juillet et pratique une ouverture partielle durant le mois d'août (pour la salle de lecture : du lundi au vendredi de 10

heures à 12 heures et de 16 heures à 18 heures et le samedi de 10 heures à 12 heures). On pourrait se demander s'il serait éventuellement possible d'aménager quelques heures d'ouverture pour la salle de lecture en juillet.

5.2.5 Retour d'expérience

En me basant sur l'expérience acquise grâce à l'enquête sur l'espace lecture des journaux, je peux maintenant réfléchir de manière critique sur ma démarche et sur ce qu'à présent je ferais différemment.

Concernant la formulation des questions, le fait que certaines d'entre elles ont obtenu moins de réponses que les autres amène à se demander si elles étaient claires ou si elles auraient dû être formulées autrement. Par exemple, huit personnes n'ont pas répondu à la question : « si je cherche un ancien numéro [d'un journal], je peux le trouver facilement ». Est-ce parce qu'elles ne cherchent jamais des anciens numéros ? Pourtant, une personne qui a répondu *oui* en ajoutant « je crois » laisse entendre qu'elle ne les cherche pas non plus. Il aurait été peut-être préférable de poser la question en deux parties, en cherchant d'abord à savoir combien de personnes s'intéressent à des anciens numéros (« avez-vous déjà eu l'occasion de chercher un ancien numéro ? ») et ensuite, en cas de réponse affirmative, si les usagers peuvent les trouver facilement.

La même remarque peut être faite concernant la question parallèle au sujet des revues. Une fois de plus, sept personnes ne se sont pas prononcées.

Une critique pourrait également être émise concernant la redondance de certaines questions. Dans la partie « atmosphère », il semble que la deuxième question (« dans l'espace lecture, je peux lire dans le calme et le silence ») ainsi que la troisième (« globalement, je trouve que l'espace lecture est accueillant et je m'y sens à l'aise ») ont été perçues comme étant redondantes. En effet, nous pouvons constater qu'à la question suivante, dont le but est de déceler les causes d'insatisfaction concernant la troisième question, les gens ont parfois répondu en donnant des motivations qui sont en rapport non seulement avec la troisième question mais aussi avec la deuxième. Il est vrai que ces deux questions sont assez ressemblantes, il aurait peut-être été plus pertinent de les regrouper en une seule.

Un autre exemple de questions redondantes est celui qui se trouve dans la partie « les journaux (quotidiens) ». Après la question « les journaux proposés répondent à mes besoins », suivent deux questions ouvertes : « si vous avez répondu *moyennement d'accord* ou *pas du tout d'accord*, pour quelles raisons ? » et « auriez-vous des

suggestions de journaux que vous aimeriez trouver à la bibliothèque ? ». En fait, j'ai pu remarquer que certaines personnes ont donné directement leurs suggestions de journaux à la première question ouverte.

Concernant ce 25% d'usagers de la salle de lecture qui ne sont pas inscrits au prêt, on pourrait s'interroger sur une éventuelle stratégie pour intéresser aussi aux livres ces personnes qui entrent dans la bibliothèque. Une hypothèse pourrait être de placer quelques exemplaires des listes des nouvelles acquisitions directement dans la salle de lecture. De plus, on pourrait réaliser des listes thématiques des nouvelles acquisitions orientées aux usagers de la salle de lecture, par exemple des livres sur l'actualité géopolitique ou sur des personnages du monde du spectacle, de la politique, du sport, etc. A travers ces livres qui sont proches des intérêts des usagers de la salle de lecture, on pourrait les amener à s'intéresser au patrimoine de la bibliothèque.

Finalement, je constate qu'il aurait probablement été très utile de demander quelles étaient les raisons pour lesquelles la personne interrogée s'était rendue ce jour là à la bibliothèque : lire un journal ? Une revue ? Le numéro courant ou un ancien numéro ? Pour chercher un article en particulier ou pour feuilleter le numéro courant ? Et avait-elle trouvé ce qu'elle cherchait ? Quelles heures de la journée avait-elle passées dans la bibliothèque ? Durant une pause pendant le travail ? Ou bien, étant un/e retraité/e, n'importe quelle heure lui convenait ? Vient-elle habituellement pendant les mêmes heures de la journée ? Et indifféremment pendant n'importe quelle partie du mois ou de l'année ? Toutes ces questions n'apparaissent pas dans mon questionnaire, et, avec le recul, je pense qu'il aurait peut-être été utile de les insérer, probablement dans la partie *Données personnelles*, en donnant plusieurs réponses à choix, comme cela a été fait pour l'enquête globale.

5.3 Les postes Internet/bureautiques

5.3.1 Contexte

La bibliothèque met à disposition de ses utilisateurs deux ordinateurs, un poste fixe et un portable. Ils sont destinés à l'utilisation de logiciels classiques tels que le traitement de texte et le tableur et d'Internet. On les appelle communément « postes Internet/bureautiques ».

Le poste fixe est situé à l'entrée de la section Adultes, juste devant le bureau de prêt. Les horaires de consultation des postes Internet/bureautiques sont plus larges que ceux du prêt puisqu'il est possible d'y accéder le lundi toute la journée, tous les matins

dès 10 heures ainsi que l'après-midi de 15 heures à 20 heures en moyenne. Ces horaires sont calqués sur ceux de l'espace lecture des journaux.

Pour pouvoir accéder aux ordinateurs il faut, au préalable, présenter un document officiel (carte d'identité, passeport, permis B etc.), puis lire et signer la charte d'utilisation. Celle-ci est disponible librement au bureau de prêt et fixe dans les détails les modalités d'utilisation des postes ainsi que les responsabilités incombant à l'utilisateur et à la bibliothèque.

Toute utilisation doit, en principe, faire l'objet d'une inscription et/ou d'une réservation qu'il est possible d'effectuer par téléphone ou sur place. A cet effet, un agenda des réservations est disponible au bureau de prêt. Toutefois, si un ordinateur se trouve disponible, l'usager peut en bénéficier sans préalable.

Il est possible de réserver un ordinateur pour une heure, au maximum une semaine à l'avance. L'utilisation est restreinte à une heure par jour et deux fois par semaine pour chaque utilisateur. La consultation peut être prolongée par tranche de 30 minutes pour autant que personne ne soit inscrit.

Les enfants et les adolescents doivent être accompagnés d'un représentant légal lors de leur inscription. Pour la consultation, les enfants jusqu'à douze ans doivent être escortés d'un adulte.

La bibliothèque met également à disposition des utilisateurs une imprimante placée à côté des ordinateurs. Toutefois, les feuilles ne sont pas fournies. Les utilisateurs doivent amener les leurs ou en acheter par paquet de dix au bureau de prêt au prix comptant. Des disquettes vierges peuvent également être achetées au prix comptant.

En ce qui concerne les mesures de sécurité, il est possible de télécharger des fichiers mais uniquement sur disquette. L'accès Internet est équipé d'un filtre de sécurité. La charte Internet précise que les contrevenants peuvent se voir dénoncer et l'accès Internet leur être refusé.

5.3.2 Méthodologie

5.3.2.1 Analyse de l'existant

Avant même de commencer à réfléchir aux questions, j'ai procédé à une analyse des éléments à mettre en rapport avec les postes Internet/bureautiques et j'ai défini le contexte. Comme je ne connaissais pas la bibliothèque de Meyrin avant d'aborder la réalisation de cette enquête de satisfaction, j'ai tout d'abord listé tous les points que je

souhaitais éclaircir. Puis je les ai soumis à mes deux collègues pour pouvoir bénéficier de leurs connaissances de la bibliothèque et au mandant.

5.3.2.2 Identification des thèmes de l'enquête

Il a résulté de cette étape préalable une analyse de l'existant qui m'a permis d'identifier tous les thèmes à aborder lors de l'enquête. Pour chaque thème, j'ai mis en évidence les problèmes qu'il pourrait engendrer du point de vue des utilisateurs. Ensuite, ces thèmes ont été listés puis hiérarchisés :

- La suite bureautique (Word et Excel) + Internet (filtre)
- Le nombre de postes à disposition (2)
- La situation des postes (lieu de passage = intimité relative, confidentialité)
- Les horaires (plus large que prêt, idem salle lecture journaux)
- Les modalités de réservation (1 semaine à l'avance maxi)
- Les restrictions d'utilisation (1h-2x par sem. mais souplesse)
- Les impressions (amener ses feuilles ou en acheter par paquet de dix)
- Les disquettes (indispensable pour télécharger, possibilité d'acheter / obsolète ?)

La plupart des sujets mis en évidence sont en rapport direct avec le contexte de la bibliothèque de Meyrin. Cependant, j'ai relevé d'autres thèmes que j'ai jugé nécessaire d'aborder lors de l'enquête. Ceux-ci sont liés à la fois au domaine de l'informatique et à celui des services.

- Obsolescence du matériel (ordinateur suffisamment puissant, connexion rapide, vitesse de téléchargement etc.)
- Disponibilité des bibliothécaires (pour répondre aux questions / aider à utiliser → p.ex. télécharger sur une disquette, pas évident)

5.3.2.3 Élaboration du questionnaire

Après cette étape de définition des thèmes de l'enquête, j'ai pu aborder la phase plus précise de structuration du questionnaire et de choix du type de questions.

En guise d'introduction et pour mieux cerner le type d'utilisateur (habituel ou occasionnel), le questionnaire débute par une série de questions abordant la fréquence d'utilisation et la raison de l'usage des postes.

Toutes les questions qui suivent sont rattachées aux thèmes soulevés lors de l'analyse de l'existant. Il y en a de trois types : questions ouvertes, à choix multiples ou affirmation avec échelle verbale de réponses (cf. Annexe 8, Questionnaire poste Internet/bureautique).

Ainsi, les deux questions suivantes abordent l'utilité de la suite bureautique mise à disposition l'emplacement des postes dans la bibliothèque. Ces deux questions sont à développer. Concernant la suite bureautique, il s'agit de savoir exactement quels sont les logiciels qui répondraient le mieux aux besoins des répondants. Pour l'emplacement des postes, il s'agit d'identifier précisément les causes d'insatisfaction pour pouvoir faire des propositions concrètes lors des axes d'amélioration.

Les questions qui suivent sont rédigées sous forme d'affirmation avec échelle verbale de réponse. J'ai repris le schéma de l'échelle retenu lors de l'enquête globale pour maintenir une certaine cohérence. Les utilisateurs répondants au questionnaire sur les postes Internet/bureautique ayant certainement également répondu au questionnaire d'enquête globale de satisfaction. Toutefois, je n'ai pas retenu la proposition « Ne sais pas » comme réponse possible. Je suis partie du principe que toutes les personnes répondant à ce questionnaire avaient déjà utilisé les postes et étaient donc en mesure d'avoir une opinion à leur sujet. Cette partie se clôt par une question ouverte demandant au répondant de développer les éventuelles insatisfactions relatives aux thèmes susmentionnés.

Pour finir, le questionnaire se termine sur un intitulé « Remarques » qui a permis aux personnes interrogées de faire part de tout sujet qu'elles n'avaient pas pu évoquer dans le reste du questionnaire. En fait, cette partie a surtout été l'occasion pour eux de faire part de leur satisfaction et de leur contentement vis-à-vis de la bibliothèque !

Par ailleurs, comme pour l'enquête globale, une partie « données personnelles » a été insérée à la fin. Celle-ci, en plus de permettre de définir les caractéristiques du type de public utilisant les ordinateurs, m'a surtout permis de constater si les personnes en faisant usage étaient effectivement inscrites à la bibliothèque ou s'ils s'agissaient de non-usagers.

5.3.2.4 Mode de soumission

Comme précisé dans la partie consacrée au contexte de cette enquête, toute personne désirant utiliser les postes Internet/bureautique doit s'inscrire au préalable. Ainsi, c'est la personne qui se trouvait à la bibliothèque le matin pour surveiller la salle de lecture et gérer les inscriptions aux postes Internet/bureautiques qui s'est chargée de distribuer systématiquement le questionnaire auprès de toutes les personnes s'inscrivant pour l'utilisation des postes. Le reste du temps, les bibliothécaires officiant au prêt ont pris le relais. Le questionnaire a donc touché toutes personnes qui ont effectivement utilisé les postes Internet/bureautiques durant le mois de l'enquête, sans exception. Comme cela a été fait pour l'enquête globale, les bibliothécaires tenaient à jour un tableau indiquant le nombre de questionnaires remplis.

5.3.3 Résultats

Caractéristiques du public interrogé

Grâce au mode de distribution systématique qui a été mis en place, on peut déterminer que 15 personnes ont utilisé les ordinateurs mis à disposition durant le mois de l'enquête. Mais, d'une manière générale et de l'avis des bibliothécaires, se sont toujours les mêmes personnes qui utilisent les postes Internet/bureautique. Il m'est donc difficile d'identifier de réelles tendances.

Il apparaît que seules deux personnes utilisant les ordinateurs ne sont pas inscrites à la bibliothèque. Si une personne n'a pas souhaité nous transmettre le reste des données personnelles la concernant, on constate que l'échantillon interrogé est constitué pour moitié de femmes et d'hommes. La plupart des répondants se situent dans la tranche d'âge des plus de 40 ans, avec une majorité de personnes se situant entre 40 et 69 ans. Parmi le public interrogé, la majorité est inactive, soit momentanément sans emploi ou à la retraite. On imagine que ces personnes ne peuvent bénéficier d'un ordinateur sur leur lieu de travail. Finalement, la majorité habite la commune de Meyrin (80%), les autres résidents dans les départements de France voisine.

Des utilisateurs assidus

La fréquence d'utilisation moyenne des postes Internet/bureautique est de plus de 4 fois par mois (53.3%). Il s'agit de la plus haute fréquence proposée dans le questionnaire. Le reste des répondants en fait usage entre 1 à 2 fois (3 personnes) et 4 fois par mois (3 personnes).

Internet privilégié

Pour la totalité des répondants, l'usage qui est privilégié est celui d'Internet. Toutefois, quatre personnes sur les 15 interrogées utilisent à la fois les logiciels de bureautique et l'accès Internet. Il est à noter qu'aucun sondé n'utilise strictement que les outils bureautiques.

Des logiciels bureautiques en accord avec les besoins

Une large majorité des personnes interrogées, soit 14 personnes sur 15, estime que les logiciels bureautiques répondent à leurs besoins. Même si les logiciels proposés semblent faire l'unanimité, il faut rappeler que, comme le mentionne le paragraphe précédent, seules 4 personnes les utilisent. Toutefois, si l'on se concentre sur l'avis des personnes qui font effectivement usage de la bureautique, on constate que ceux-ci estiment également que les suites bureautiques mises à leur disposition leur conviennent. Seule une personne a fait une remarque concernant des mises à jour qui laissent à désirer.

Un emplacement apprécié... ou presque

La situation des postes Internet/bureautique dans la bibliothèque paraît convenir à tous. L'emplacement devant le bureau de prêt semble donc idéal, sauf pour 4 personnes qui mettent en avant principalement le manque d'intimité, la confidentialité réduite et la déconcentration due au va et vient. Néanmoins, comme l'utilisation des ordinateurs bénéficie d'horaires plus larges, calqués sur ceux de l'espace lecture des journaux, on peut émettre l'hypothèse que seul un petit nombre d'utilisateur en fait usage durant les horaires de prêt, qui sont les plus exposées au bruit et aux déplacements. Seuls ces personnes seraient susceptibles d'être vraiment dérangées. Malheureusement, mon questionnaire ne permet pas de connaître leurs habitudes par rapport aux horaires de consultation.

Ils approuvent les modalités de réservation

Les utilisateurs ne trouvent pas, dans l'ensemble, les modalités de réservation contraignantes (86.7%). Seules deux personnes les jugent contraignantes. Si elles n'en évoquent pas les raisons, malgré la possibilité qui leur a été laissée, une personne mentionne toutefois qu'il serait utile de pouvoir réserver à distance par l'intermédiaire du site Internet de la bibliothèque.

Disponibilité des postes remise en cause

Concernant la disponibilité des postes, l'avis est mitigé. Sept personnes s'accordent pour dire qu'ils sont en général toujours disponibles lorsqu'elles en ont besoin et huit autres partagent l'opinion inverse. Une seule personne a fait une remarque à ce sujet et précise qu'elle doit souvent attendre pour disposer d'un ordinateur lorsqu'elle n'a pas réservé.

Horaires compatibles la plupart du temps

La majorité des personnes interrogées estime que les horaires de consultation des postes Internet sont compatibles avec leur emploi du temps. Il s'agit de 12 personnes sur 15. Une personne mentionne toutefois que, même si les horaires sont dans l'ensemble compatibles, ce n'est pas toujours le cas lors des vacances scolaires où ils sont réduits. Une autre juge la fermeture quotidienne entre midi et 15 heures contraignante. On peut noter que les remarques qui reviennent concernant les horaires se font l'écho de celles qui ont été émises à ce sujet dans l'enquête globale, et ce même si les horaires d'utilisation des ordinateurs sont plus larges que celles du prêt.

Pas de problème de connexion

Les utilisateurs ne semblent pas rencontrer de problème de connexion avec les postes Internet car 14 personnes sur les 15 interrogées, soit 93.3%, estiment que le temps de téléchargement des pages Internet est rapide. Un utilisateur du Wifi mentionne tout de même que « la connexion sans fil est capricieuse ».

Un matériel un peu obsolète

A propos de la puissance des ordinateurs mis à disposition, les avis sont plus partagés. Dans l'ensemble, les utilisateurs semblent les trouver suffisamment puissants puisque 11 personnes l'affirment. Tout de même 4 personnes jugent qu'ils ne sont pas assez puissants.

Une personne a saisi l'occasion des questions liées aux aspects techniques des ordinateurs pour aborder le sujet du matériel informatique et confier que « le moniteur (sa taille et sa résolution) est loin d'être confortable. » Cet utilisateur doit souvent faire défiler le texte d'une page Internet horizontalement et verticalement pour pouvoir le voir dans son entier. Un autre utilisateur fait état d'un système d'exploitation qui date un peu (Windows 2000). Selon lui, il conviendrait de passer à Windows XP ou Vista. Il propose également que la bibliothèque fasse l'acquisition d'un scanner qui, selon lui, pourrait satisfaire un grand nombre d'utilisateurs.

Le système d'impression n'est pas remis en cause

Concernant les modalités d'impression, les utilisateurs des postes ne sont pas embêtés de devoir apporter leurs propres feuilles pour l'impression. Neuf personnes sur les quinze interrogées sont tout à fait d'accord avec l'affirmation suivante : « ça ne me dérange pas d'apporter mes propres feuilles pour imprimer ». Sinon, parmi les personnes qui ont émis des remarques, une personne confie que « le système la dépanne bien » et une autre n'aime pas être obligé d'apporter ses feuilles. Les avis dépendent donc des habitudes des personnes interrogées.

Une fois encore, les bibliothécaires l'emportent !

Pour finir, on remarque que, comme pour l'enquête globale, le staff des bibliothécaires fait l'unanimité auprès des personnes utilisant les postes Internet/bureautiques puisque 86.7% des personnes interrogées estiment que les bibliothécaires sont tout à fait disponibles pour les aider.

5.3.4 Recommandations

Au vu de la taille de l'échantillon relativement petite, il m'est difficile de tirer des conclusions fiables de cette enquête et de proposer des axes d'amélioration.

Néanmoins, on remarque une tendance générale à la satisfaction concernant les postes Internet/bureautiques. Seul le nombre d'ordinateurs mis à disposition par la bibliothèque est vraiment remis en question par les personnes interrogées.

Ma seule proposition d'amélioration porterait donc sur ce point précis. A savoir l'acquisition d'un nouvel ordinateur par la bibliothèque. Cela permettrait également d'apporter un peu de neuf dans l'offre actuelle d'ordinateurs qui semble un peu dater. Ainsi, par la même occasion, le peu d'utilisateurs se montrant insatisfaits des aspects techniques du matériel actuel se trouverait contenté.

5.3.5 Retour d'expérience

Ma première critique portera sur la première interrogation. Le questionnaire débute sur une question destinée, initialement, à trier les non utilisateurs des postes Internet/bureautiques des utilisateurs, puisque seuls ces derniers étaient intéressants pour l'enquête. Cependant, cette question s'est vite avérée sans fondement puisque les questionnaires n'étaient distribués qu'aux personnes s'inscrivant pour bénéficier d'un poste et faisant donc effectivement usage des ordinateurs.

Dans la suite d'affirmations proposées, une phrase a été mal tournée. Il s'agit du libellé suivant : « les modalités de réservation sont contraignantes ». Elle est en effet présentée de manière négative. On ne peut donc pas lui attribuer la même logique de réponse que pour les autres affirmations qui sont toutes positives comme, par exemple, la phrase « l'ordinateur est assez puissant ». Ce qui engendre que si un sondé répond « tout à fait d'accord » à l'affirmation mise en cause, cela signifie qu'il est insatisfait. La logique est donc contraire à celle des autres libellés et ce manque d'homogénéité peut tendre à induire en erreur le sondé.

Une autre critique qui a également été relevée dans la présentation des résultats concerne les habitudes des horaires de consultation. Il aurait, en effet, peut-être été utile de savoir à quel moment de la journée les utilisateurs ont répondu au questionnaire.

Pour finir, j'émettrai une remarque générale sur la structuration du questionnaire. Après analyse des réponses, je me suis rendu compte que l'ordre d'apparition des questions avait été mal pensé. Ainsi, il aurait peut-être été plus logique d'aborder la question générale de l'emplacement des ordinateurs avant celle plus précise concernant la suite bureautique. L'ordre des affirmations n'est pas non plus très juste. Si l'on reprend une logique allant du général au particulier, il aurait été souhaitable d'aborder la question des horaires avant les modalités de réservation.

6. Conclusion

Comme nous l'avons mentionné dans le développement de notre problématique, la qualité de service va prendre de plus en plus d'importance dans le domaine des bibliothèques. Celles-ci doivent saisir l'occasion de travailler sur la qualité de leurs prestations pour satisfaire au mieux les exigences de leurs publics. Par ailleurs, nous avons vu que, d'ores et déjà, certaines bibliothèques d'Europe ont intégré les concepts de la démarche qualité.

Notre problématique nous a également permis de mettre en évidence que le personnel est un facteur essentiel entrant en jeu dans la perception que les usagers ont de la qualité de service. Il apparaît d'ailleurs clairement dans la grille de critères qualité que nous avons développée que les critères liés à la disponibilité et la fiabilité du personnel sont majoritaires. Par conséquent, s'il devient difficile pour les institutions d'agir sur les moyens matériels du fait de restrictions budgétaires généralisées, il est important de pouvoir miser sur les performances du personnel.

Concernant l'enquête de satisfaction que nous avons menée à Meyrin, nous avons constaté que le fait de travailler sur la qualité de service et de développer une problématique propre à ce sujet nous a été très utile, notamment lors de la conception du questionnaire. Par la suite, nous avons été ravies de constater que la bibliothèque de Meyrin semble remplir tous les critères de qualité de service car l'enquête relève très peu d'insatisfactions. De plus, les critères très importants liés au personnel semblent contenter pleinement le public.

De plus, ce travail a suscité un réel intérêt pour nous car nous nous sommes rapidement rendu compte de l'importance du concept que nous avons étudié. Les compétences que nous avons acquises à ce sujet constitueront indéniablement un bagage riche pour notre vie professionnelle future.

Le fait de travailler en équipe sur une longue période nous a permis de développer des compétences de dynamique de groupe ainsi que de gestion de projet. Ce travail nous a également beaucoup apporté au niveau personnel et humain.

7. Bibliographie

7.1 Références citées

AGATHOCLEUS, Andréas. De la prise en compte de l'usager à la performance globale. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n° 01, p. 24-29.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-1998-1/03-agathocleous.pdf> (Consulté le 20 mai 2008).

BEAU, Joël et al. *Démarche qualité et satisfaction du public*. 2005. 106 p. Mémoire de recherche, Sciences de l'information et des bibliothèques, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2005.

BROPHY, Peter. La démarche qualité dans les bibliothèques du Royaume-Uni. In : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1997, t. 43, n°1, p. 52-56.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/01/document.xsp?id=bbf-1998-01-0052-010/1998/01/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (Consulté le 20 mai 2008).

HERNON, Peter, NITECKI, Danuta A. Service Quality : a concept not fully explored. In : *Library trends*, 2001, vol. 49, n° 4, p. 687-708.

LAUDOYER, Guy. *La certification ISO 9000 : un moteur pour la qualité*. Paris : Ed. d'Organisation, 2000, 206 p.

MAYÈRE, Anne, MUET, Florence. La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificités. In : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1997, t. 43, n° 1, p. 11-19.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/01/document.xsp?id=bbf-1998-01-0010-001/1998/01/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (Consulté le 20 mai 2008).

MILLOT, Sophie. *L'enquête de satisfaction : guide méthodologique*. Nouv. éd. La Plaine Saint-Denis : Association Française de Normalisation, 2007. 178 p.

NITEKI Danuta A. Servqual: measuring service quality in academic libraries. *ARL : a bimonthly newsletter of research library issues and actions* [en ligne]. 1997, issue no. 191.

<http://www.arl.org/bm~doc/servqual-2.pdf> (Consulté le 20 mai 2008)

SUTTER, Éric. La démarche qualité en bibliothèque : questions-réponses. In : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n°1, p. 20-23.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/01/document.xsp?id=bbf-1998-01-0020-002/1998/01/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (Consulté le 20 mai 2008).

7.2 Références consultées

COOK, Coleen, HEATH, Fred M. User's perceptions of library service quality : a LibQual+ qualitative study. In : *Library trends*, 2001, vol. 49, n° 4, p. 548-584.

GIRARD-BILLON, Aline, PISSIER, Claudine. Évaluation et qualité : un état des lieux international. In : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n°1, p. 92-93.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/01/document.xsp?id=bbf-1998-01-0092-001/1998/01/fam-tourhorizon/tourhorizon&statutMaitre=non&statutFils=non> (Consulté le 20 mai 2008).

GIRARD-BILLON, Aline, GIAPPICONI. L'évaluation dans les bibliothèques publiques françaises : une situation contrastée. In : *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 1998, t. 43, n°1, p. 78-84

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1998/01/document.xsp?id=bbf-1998-01-0078-014/1998/01/fam-dossier/dossier&statutMaitre=non&statutFils=non> (Consulté le 20 mai 2008)

HERNON, Peter, ALTMAN, Ellen. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago : American library association, 1998, 256 p.

LEGRAND, Patrick. *La démarche qualité dans les bibliothèques : méthodes et outils du management de la qualité : application d'une démarche qualité à la Bibliothèque cantonale et universitaire de Dorigny*. 1997. 134 p. Travail de diplôme, Information documentaire, École supérieure d'information documentaire, 1997.

SUTTER, Éric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation, 1992. 153 p. (Collection Sciences de l'information. Série Études et techniques).

THOMPSON, Bruce, KYRILLIDOU, Martha, COOK, Colleen. Library users' service desires : a Libqual+ study. In : *Library Quarterly* [en ligne]. 2008, vol. 78, n° 1, p. 1-18. <http://www.journals.uchicago.edu/doi/pdf/10.1086/523907?cookieSet=1> (Consulté le 20 mai 2008).

8. Annexes

Annexe 1 Calendrier du travail

Semaines / Calendrier HEG	Dates ⁷	Activités	Étapes ⁸
Semaine 1	du 18 au 21 février	Séance de déblayage avec la conseillère Élaboration et rédaction du Cahier des charges Soumission au mandant	A
Semaines 2 à 4	du 25 février au 14 mars	Collecte d'information et synthèse	B
	29 février	Rendu du cahier des charges à la conseillère	A
Semaine 5	du 17 au 21 mars	État des lieux de la bibliothèque	C
	du 24 au 28 mars	Vacances scolaires / semaine tampon (rattrapage si besoin)	
Semaine 6	du 31 mars au 4 avril	Formulation des objectifs précis et élaboration d'un plan de travail détaillé	D
Semaines 7 à 10	du 7 avril au 2 mai	Préparation de l'enquête Soumission au mandant et à la conseillère Réajustements éventuels	E
Semaines 11 à 14	du 5 au 30 mai	Mise en œuvre de l'enquête	E
Semaines 15 à 18	du 2 au 27 juin	Traitement, analyse et synthèse des résultats	F
Semaines 19 à 21	du 30 juin au 14 juillet	Finalisation du rapport	G
Semaine 21	14 juillet	Rendu du rapport	
Fin août	27 août	Soutenance	

⁷ Les dates butoirs apparaissent dans des cases gris foncé

⁸ Étapes mentionnées à titre indicatif et correspondant au plan interne au groupe de projet (en annexe)