

RÉSEAU COMMUNAUTAIRE : SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES ABONNÉS

Septembre 2018

Afin de mieux appréhender les attentes des habitants en matière de lecture publique, la communauté de communes a mené une enquête du 15 mai au 30 juin 2018. 693 questionnaires ont été complétés, soit environ 10 % des abonnés individuels (ce qui correspond à 15 % des foyers inscrits). Les points les plus significatifs exprimés par les répondants sont les suivants :

Profil des répondants :

- La tranche d'âge la plus représentée est celle des 26 et 45 ans (58 %) ;
- 87 % sont des femmes ;

Fréquentation :

- 97 % des répondants s'inscrivent dans une médiathèque pour des raisons de proximité ;
- 28 % fréquentent plusieurs sites ;
- 80 % viennent au moins une fois par mois ;
- 93 % passent quelques minutes à une heure ;
- les 3 quarts viennent en famille ;
- 98 % empruntent des livres (44 % des DVD, 25 % des CD, 18% des magazines), 25% assistent à une animation, 24 % lisent sur place ;

Fonctionnement :

- 92 % des répondants sont assez satisfaits ou très satisfaits des horaires ; toutefois, 27 % seraient favorables à une ouverture plus tard (18h-19h) et 18% à plus d'ouverture pendant les vacances ;
- 95 % sont satisfaits de la durée et du nombre de prêts par carte, du confort des lieux ;
- 98 % sont contents de l'accueil ;
- 67 % utilisent le système des réservations ;
- 68 % n'utilisent pas les ordinateurs à disposition du public car n'en ont pas l'utilité ;
- 90 % n'ont jamais utilisé le wifi public (54 % ne sont pas informés) ;

Collections :

- 95 % des répondants sont satisfaits de l'offre documentaire ;
- 95 % sont satisfaits de la disponibilité des documents et 92 % de leur diversité ;
- Priorité pour le développement des fonds : fonds livres (72 %), fonds DVD (26 %) ;

Animations :

- 42 % des répondants n'ont jamais assisté à une animation pour les raisons suivantes :
 - 35 % ne sont pas intéressés ;
 - pour 33 %, les horaires ne conviennent pas ;
 - 22 % ne sont pas informés.
- 98 % des participants aux animations en ont été satisfaits.

Communication :

- moyens d'obtention des informations par les répondants :
 - affiches et flyers (58 %),
 - mails des bibliothécaires (42 %),
 - échanges avec les bibliothécaires (37 %),
 - programme du réseau (12 %),
 - bouche à oreille (15 %),
 - moyens numériques (moins de 10 % par outil) ;

- le site internet du réseau sert à :
 - réserver un document (32 %),
 - rechercher des documents (27 %),
 - consulter son compte (18 %),
 - trouver des informations pratiques (13 %).

39 % ne vont pas sur le site ; 57 % sont satisfaits du site. Des abonnés ont pointé des améliorations à apporter sur le portail : des suggestions sont recevables (certaines ont d'ores et déjà été prises en compte) et d'autres ne sont pas possibles pour des raisons techniques.

- Informations jugées intéressantes sur Facebook :
 - actualités du réseau (55 %),
 - nouveautés (48 %),
 - coups de cœur (45 %),
 - actualités culturelles locales (27 %).

Conclusion :

La demande d'amélioration la plus demandée concerne l'offre documentaire, la moins demandée étant la tarification.