



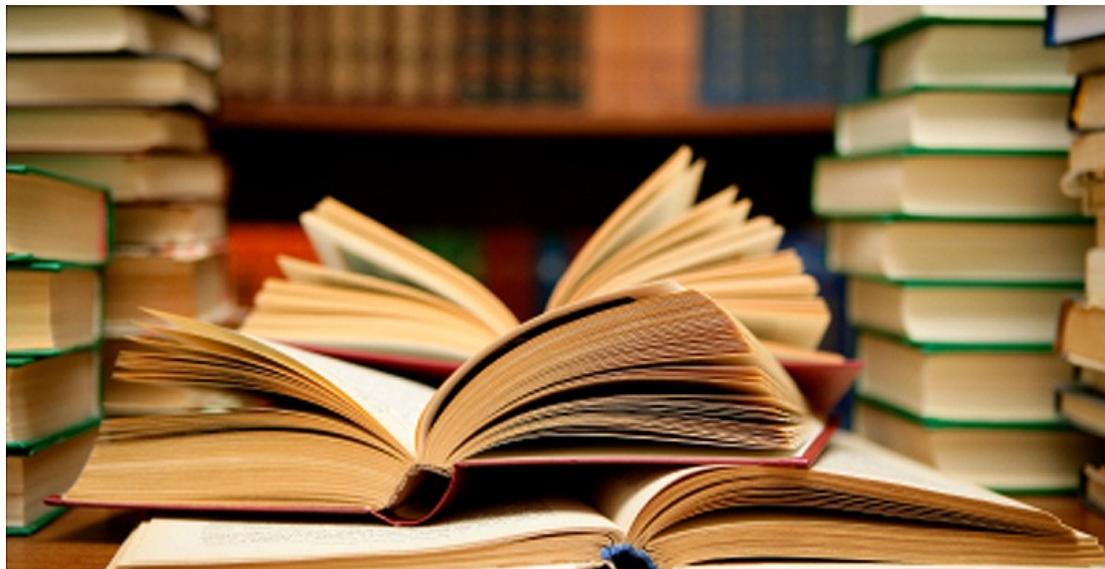
Junior ESC Grenoble

La Junior-Entreprise de Grenoble Ecole de Management

Rapport d'étude Ref. 1713 – Mairie de Saint-Egrève

RAPPORT D'ÉTUDE

A l'attention de Mme DEBART, DGA de la Mairie de Saint-Egrève



Consultante référente : Camille TOCHON
Consultantes : Sereina LASCOMBE, Diane LAJAUMONT
Chargé de suivi : Alex LAURENS

Junior ESC Grenoble – 12 rue Pierre Sépard – BP 127 –
38000 GRENOBLE Cedex 01
04 56 40 60 40 – info@la-junior.fr – Siret N° 388 443 186 00027



p.3 Présentation de l'étude

p.4 Contexte de l'étude et rappel méthodologique

p.10 Situation actuelle

p.11 Fréquentation de la bibliothèque

p.14 Les horaires de la bibliothèque

p.19 Les nouveautés

p.20 Les espaces de la bibliothèque

p.23 Les ressources mises à la disposition des usagers

p.26 Les outils mis à la disposition des usagers

p.29 Les autres idées

p.32 Les services mis à la disposition des usagers

p.43 Synthèse et recommandations

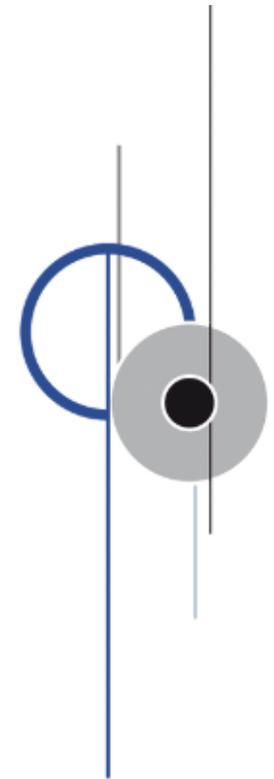
p.44 Synthèse

p.47 Recommandations

p.52 Pour aller plus loin

Présentation de l'étude





Présentation de l'étude
Contexte de l'étude



Situation

La Mairie de Saint-Egrève réalise en ce moment une enquête, à l'aide de questionnaires quantitatifs et qualitatifs, auprès des habitants de Saint-Egrève concernant la bibliothèque municipale. La ville a pour projet de transformer la bibliothèque et d'offrir de nouveaux services aux usagers d'ici 2019. L'objectif du questionnaire est de déterminer les besoins des utilisateurs de la bibliothèque : locaux, services, documents proposés...

Le questionnaire est en libre disposition au sein de la bibliothèque, en format papier. C'est la première fois qu'un questionnaire, concernant la bibliothèque, est soumis aux Saint-Egrévois. La levée des questionnaires est prévue le 31 mars.

Vous avez fait appel à **Junior ESC Grenoble** pour **analyser** les questionnaires auxquels auront répondu les habitants. L'objectif de cette analyse est de déterminer quels sont les **points faibles**, les **besoins** des usagers et les **axes d'amélioration** envisageables concernant la bibliothèque. Des **recommandations** vous seront apportées et vous aideront à prendre des décisions opérationnelles afin d'améliorer au mieux la bibliothèque

Objectifs

Objectif final : connaître les améliorations et les nouveaux services à mettre en place au sein de la bibliothèque municipale de Saint-Egrève

Analyser

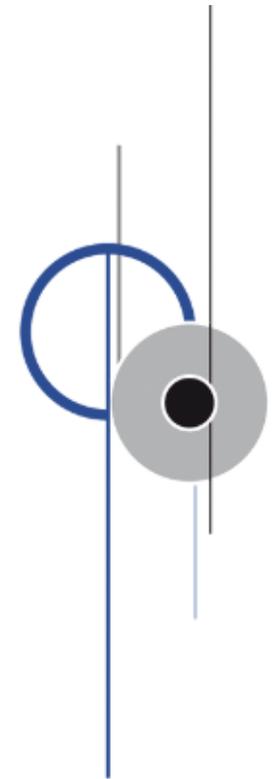
- **Analyser** les réponses des sondés concernant la bibliothèque de Saint-Egrève
- **Analyser** les points faibles et lacunes de la bibliothèque soulevés par les sondés

Comprendre

- **Comprendre** les besoins des personnes ayant répondu au questionnaire
- **Comprendre** les nouveaux services que les personnes interrogées aimeraient voir mis en place

Déterminer

- **Déterminer** quels sont les améliorations et nouveaux services les plus pertinents pour la bibliothèque municipale



Présentation de l'étude

Rappel méthodologique



Analyse des questionnaires

1. Prise d'informations

- **Recueillir les questionnaires** papiers remplis par les habitants de Saint-Egrève.
- **Retranscrire les réponses** aux questionnaires dans le logiciel Sphinx afin d'optimiser par la suite l'analyse des résultats.

2. Phase d'analyse

- **Traitement statistique** des données recueillies auprès des différentes personnes sondées.
- Analyse des données à l'aide de **tris à plat** et de **tris croisés**.

3. Phase de synthèse et de recommandations

- **Elaboration d'une synthèse des analyses** sous forme d'un rapport d'étude structuré, afin de vous aider à adapter au mieux les offres de la bibliothèque.
- **Rendu d'une fiche de synthèse** annexe permettant de résumer clairement les points importants des résultats de l'étude.
- **Rédaction de recommandations opérationnelles** concernant les axes d'amélioration ou de création pour les services de la bibliothèque.



Informations générales sur les questionnaires



Nombre de questionnaires

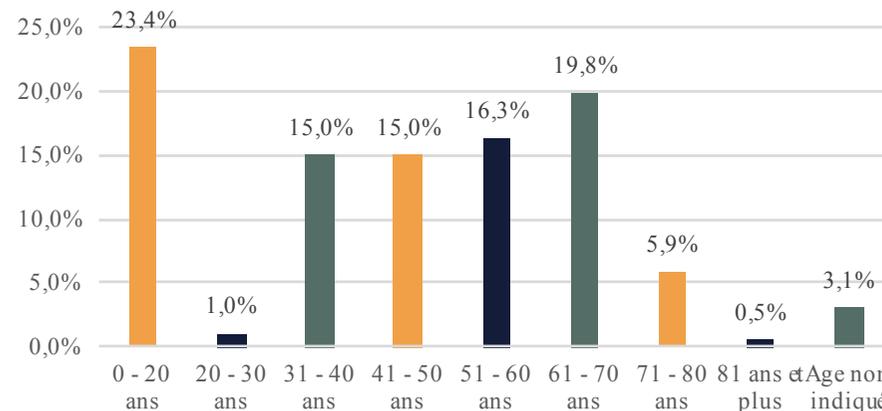
Nous avons récupéré le 4 avril 401 questionnaires.

Certains questionnaires n'ont malheureusement pas pu être étudiés à cause de la non cohérence et du non sérieux des réponses. Le nombre de questionnaires concerné est de 8.

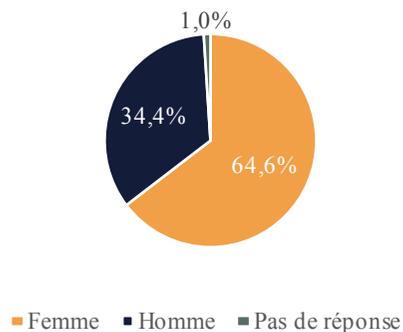
Notre rapport d'étude est sur une base de 393 questionnaires. Cependant, il faut bien prendre en compte que tout le monde n'a pas répondu à toutes les questions.

Le profil des sondés

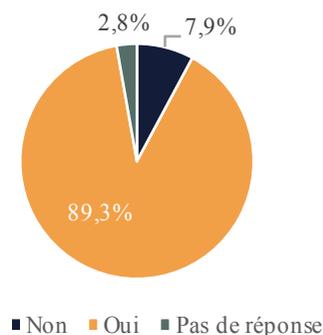
Tranche d'âge des sondés



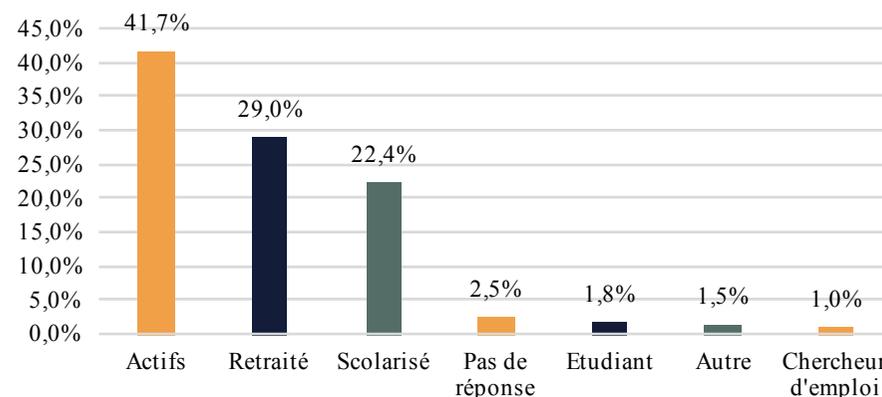
Sexe des sondés



Les sondés habitent-ils à Saint-Egrève?



Profession des sondés



Les sondés sont majoritairement des **femmes** avec 64,4% des personnes interrogées. Presque la totalité des sondés résident à Saint-Egrève : 89,3% des personnes. La tranche d'âge la plus représentée est celle des **0-20 ans** avec 23,4% des sondés interrogés et ce notamment grâce à la visite d'une classe scolaire à la bibliothèque. La deuxième tranche d'âge la plus représentée est celle des 61-70 ans. Quant à la profession, les personnes interrogées sont pour presque la moitié des **actifs** (41,7% des sondés). Les retraités et les scolarisés sont les deux catégories qui suivent.



Nous avons utilisé deux manières pour traiter les données et faire ressortir les informations importantes découlant de ces dernières : les tris à plat et les tris croisés.

Tris à plat

Un tri à plat restitue la distribution des différentes réponses obtenues à une question unique dans le cadre d'un questionnaire d'étude. Les variables peuvent être quantitatives ou qualitatives, et pour ces dernières, être discrètes ou continues.

- 1. Variable qualitative** : En statistique, une variable catégorielle (on dit aussi qualitative) est une variable pour laquelle la valeur mesurée sur chaque individu ne représente pas une quantité. Les différentes valeurs que peut prendre cette variable sont appelées les catégories, modalités ou niveaux.
- 2. Variable quantitative** : Une variable est quantitative si elle reflète une notion de grandeur, c'est-à-dire si les valeurs qu'elle peut prendre sont des nombres. Une grandeur quantitative est souvent exprimée avec une unité de mesure qui sert de référence, comme par exemple, la distance du domicile en kilomètres.

Notre questionnaire contient majoritairement plus de variables quantitatives que qualitatives. Cela provient effectivement du fait que notre analyse a pour objectif d'expliquer un comportement et un avis, et non une collecte de données purement numériques.

Tris croisés

Un **tri croisé** résulte du croisement des résultats obtenus sur **deux questions** (ou variables) d'un questionnaire. Les tris croisés permettent de mettre en évidence des différences de comportement sur les sous-populations étudiées ou l'existence de variables explicatives et de corrélations entre deux variables.

Il est possible de croiser différents types de variables, ce qui implique d'effectuer des tests statistiques différents. Par exemple, nous pouvons comparer la profession du sondé avec ses préférences pour les horaires de la bibliothèque.

Partie I

Situation actuelle



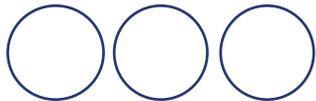
Bibliothèque de Saint-Egrève

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE SAINT-EGRÈVE



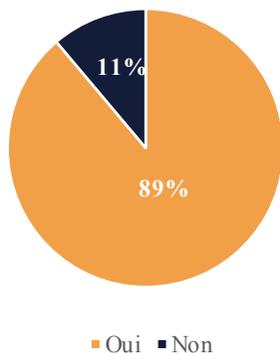


Fréquentation de la bibliothèque



Taux de fréquentation des sondés

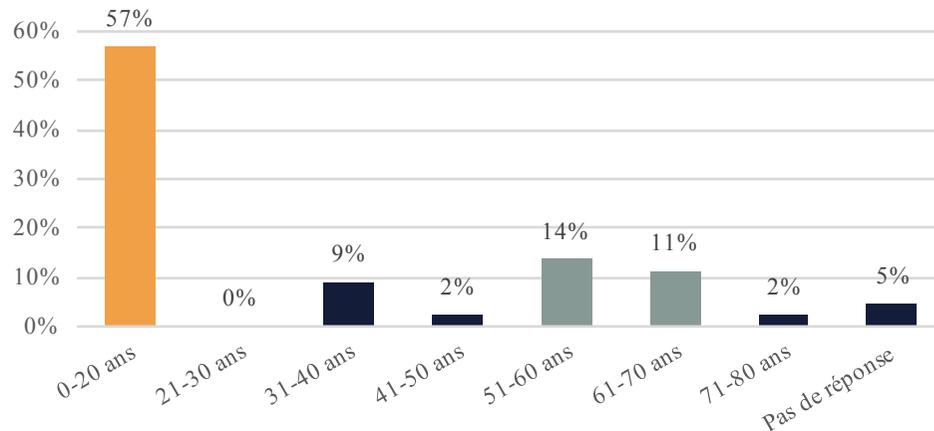
Fréquentez-vous la bibliothèque ?

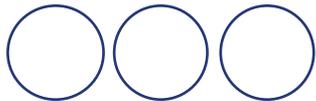


Une grande majorité des personnes sondées, **89%**, ont déclaré **fréquenter la bibliothèque**, ce qui paraît bien évidemment logique étant donné que le questionnaire a majoritairement été rempli sur place. Ainsi seulement **11%** des personnes ayant rempli le questionnaires ne fréquentent pas la bibliothèque, ce qui correspond à **44 personnes**.

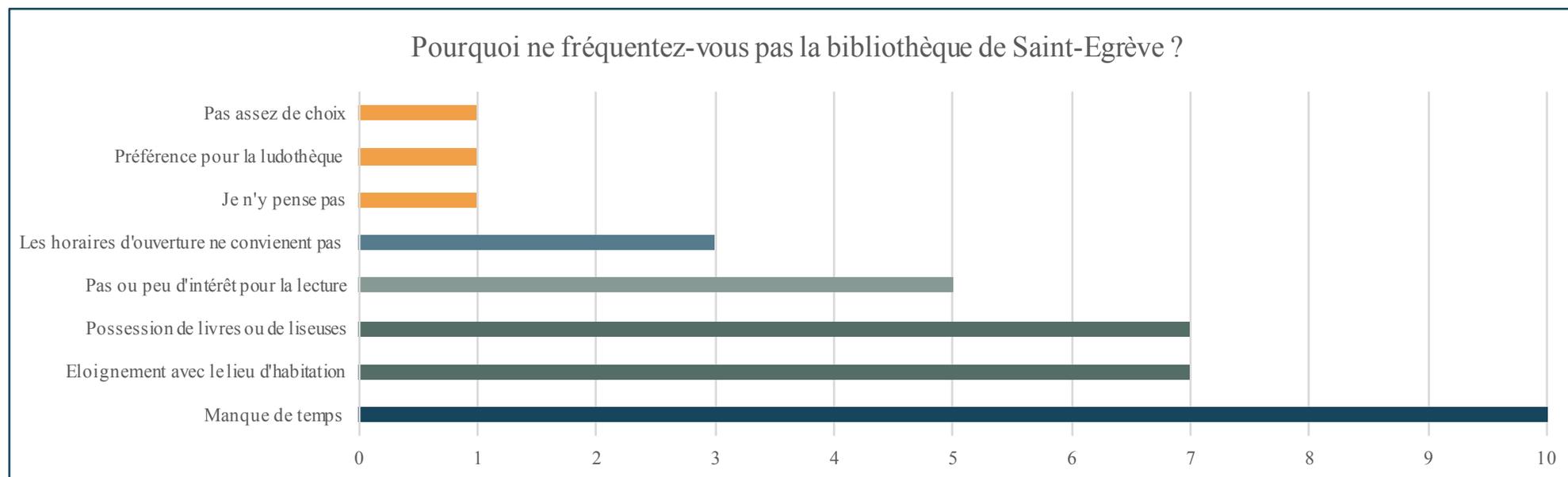
Après analyse de l'âge des personnes ayant rempli les questionnaires et ayant déclaré ne pas fréquenter la bibliothèque, nous remarquons que la plupart des sondés ont entre **0 et 20 ans**, ce qui signifie que ce sont **des enfants ou des jeunes**, ce qui peut expliquer leur **faible intérêt pour les bibliothèques**.

Profil des sondés qui ne fréquentent pas la bibliothèque





Fréquentation de la bibliothèque

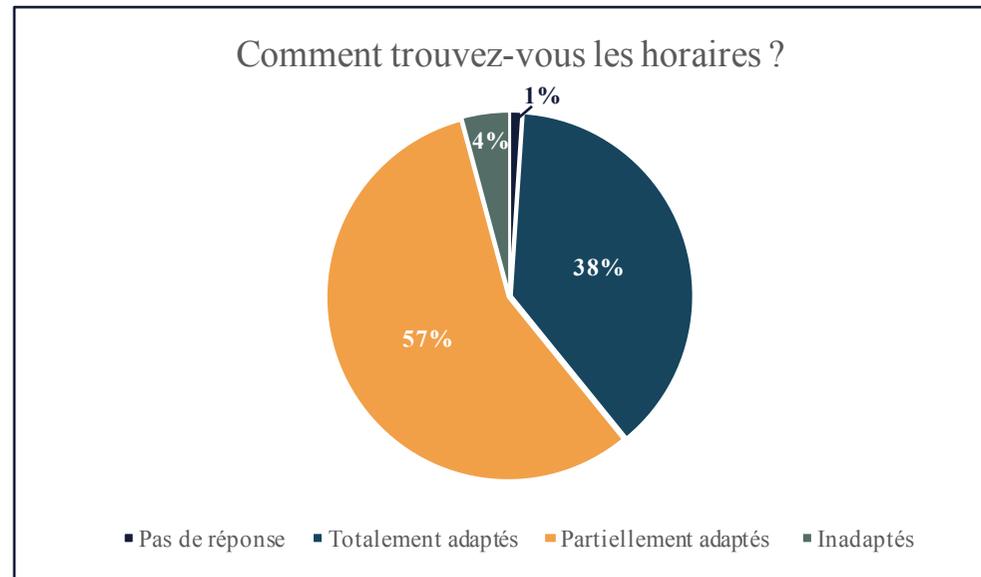


Nous avons codé les données recueillies dans à la question « Pourquoi ne fréquentez-vous pas la bibliothèque ». C'est-à-dire qu'après avoir parcouru les réponses à cette question, nous avons créé des catégories et compté combien de personnes avaient fait mention de cette raison. Il en résulte qu'**un quart des personnes sondées** ne fréquentant pas la bibliothèque **manquent de temps** pour y aller, ce ne sont donc pas les services proposés par la bibliothèques qui sont en jeu, cela ne concerne en effet qu'**une personne sur 44**. De plus, **7 personnes** ont déclaré qu'elles **possédaient déjà des livres ou des liseuses** et qu'elles procédaient à des échanges de livres entre amis ou famille. **7 autres personnes** ne portent **pas un intérêt particulier à la lecture** (essentiellement les moins de 20 ans). Enfin, certains ont aussi mentionné le fait que les **horaires d'ouverture de la bibliothèque** étaient **trop restreints**.



Les horaires de la bibliothèque

Satisfaction des usagers

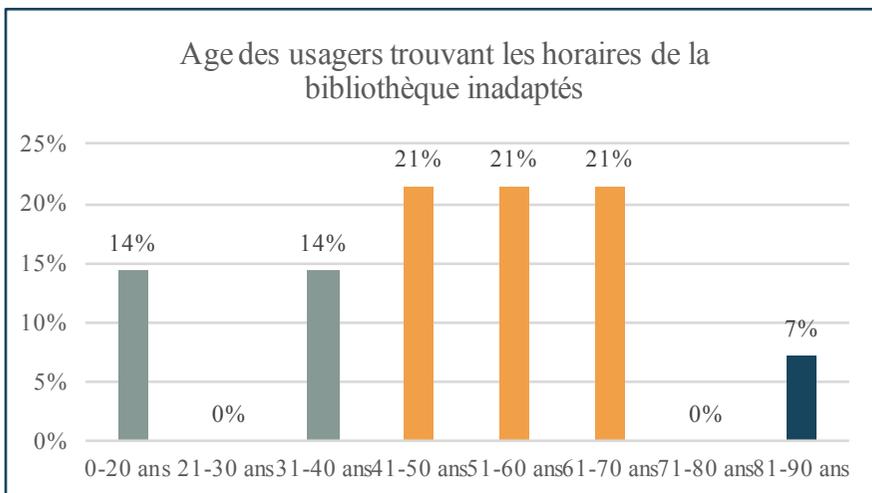
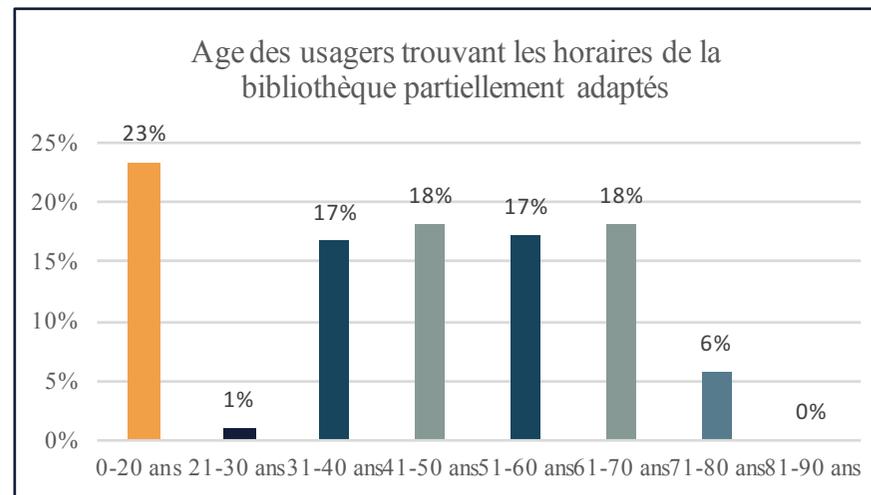
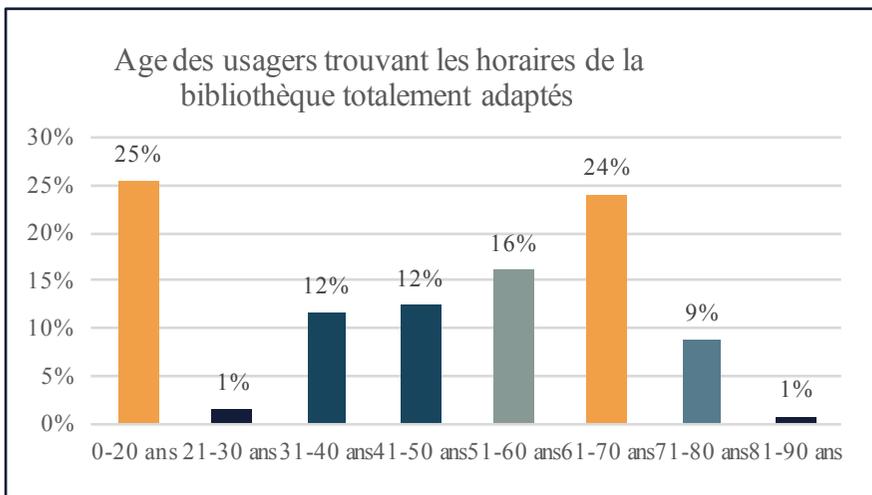


Nous constatons que plus de la moitié des usagers de la bibliothèque, **57%**, considèrent que les horaires de la bibliothèque sont partiellement adaptés. **38%** considèrent que les horaires sont totalement adaptés, et seulement **4%** qu'il ne le sont pas du tout. Ainsi, globalement, les usagers sont satisfaits des horaires de la bibliothèque, même si des axes d'améliorations sont envisageables à ce niveau, peut-être pour attirer plus de monde.

En effet, les horaires sont la première dimension à laquelle les usagers vont s'intéresser, il est donc important de déterminer si les horaires sont adaptés à leurs disponibilités.



Satisfaction des usagers

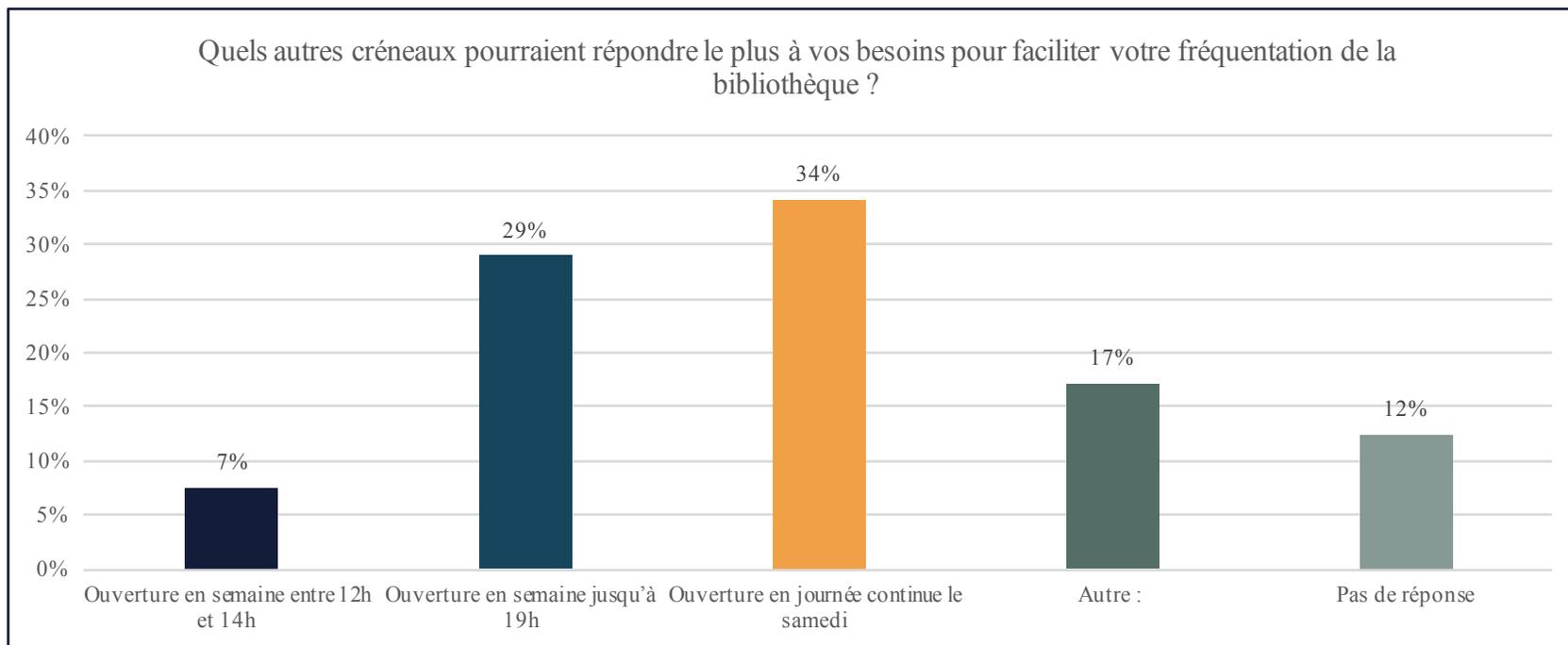


Au regard de ces graphiques, nous voyons bien qu'en majorité ce sont les **jeunes**, les **enfants** et les **retraités** qui trouvent que les horaires de la bibliothèque sont **totalement adaptés**. A l'inverse, ce sont principalement les 40-70 ans, donc les actifs et d'autres retraités qui ne trouvent pas les horaires de la bibliothèque satisfaisants.

Nous allons voir par la suite quelles seraient alors les horaires qui conviendraient davantage aux usagers.

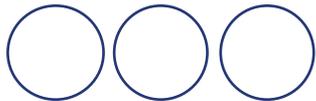


Les nouveaux créneaux

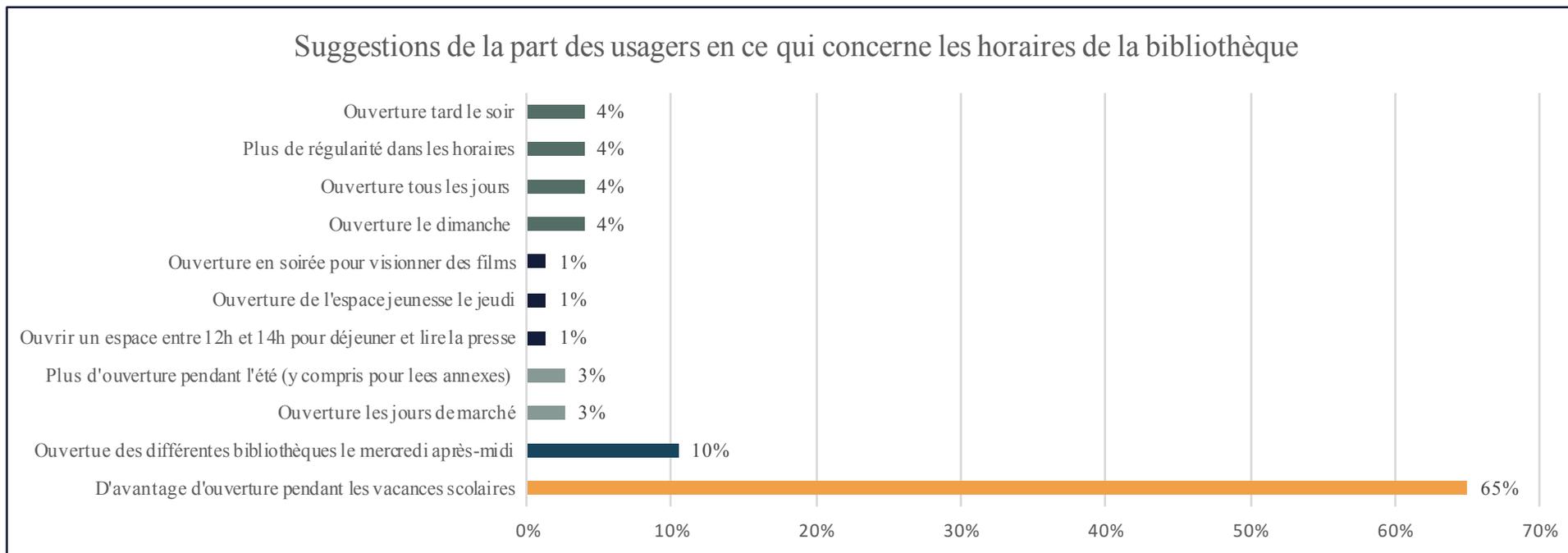


Afin de réaliser ce graphique, nous avons scindé les réponses des usagers qui avaient coché plusieurs réponses afin de les comptabiliser individuellement. Il en résulte que **34%** des usagers souhaiteraient que la bibliothèque soit ouverte en journée continue le samedi. **29%** souhaiteraient qu'elle soit ouverte en semaine jusqu'à 19h. En revanche, seuls **7%** souhaite une ouverture en semaine au moment du déjeuner (12h-15h). Enfin, **17%** ont soumis d'autres proposition quant aux horaires d'ouvertures de la bibliothèque Barnave.

De plus, certains usagers ont ajouté des commentaires en remplissant le questionnaire. En effet, ils ont exprimé leur contentement concernant les annexes situées à Rochepleine et à Fiancéy.



Proposition de créneaux



Il apparaît très clairement que l'attente première des usagers en matière d'horaires concerne les vacances scolaires. En effet, **65%** des personnes ayant répondu « Autre : » déclarent que **les horaires sont trop restreints pendant les vacances scolaires** alors que c'est à ce moment que certains ont le plus de temps libre, il en va de même pour les enfants. En effet, pendant les vacances scolaires selon qu'il s'agisse de la bibliothèque de Barnave, de Fiancey ou de Rochepleine, elle n'est ouverte qu'un ou deux jours dans par semaine pendant 3h l'après-midi.

De plus, pour **10%** de ces usagers, souhaiteraient que la bibliothèque soit ouverte le mercredi, il s'agit donc ici de l'annexe de Rochepleine «étant donné que pour Fiancey et Barnave c'est déjà le cas.

Ils sont finalement moins nombreux à suggérer une ouverture plus tard le soir ou une ouverture le dimanche : seulement **4%**.

Partie II

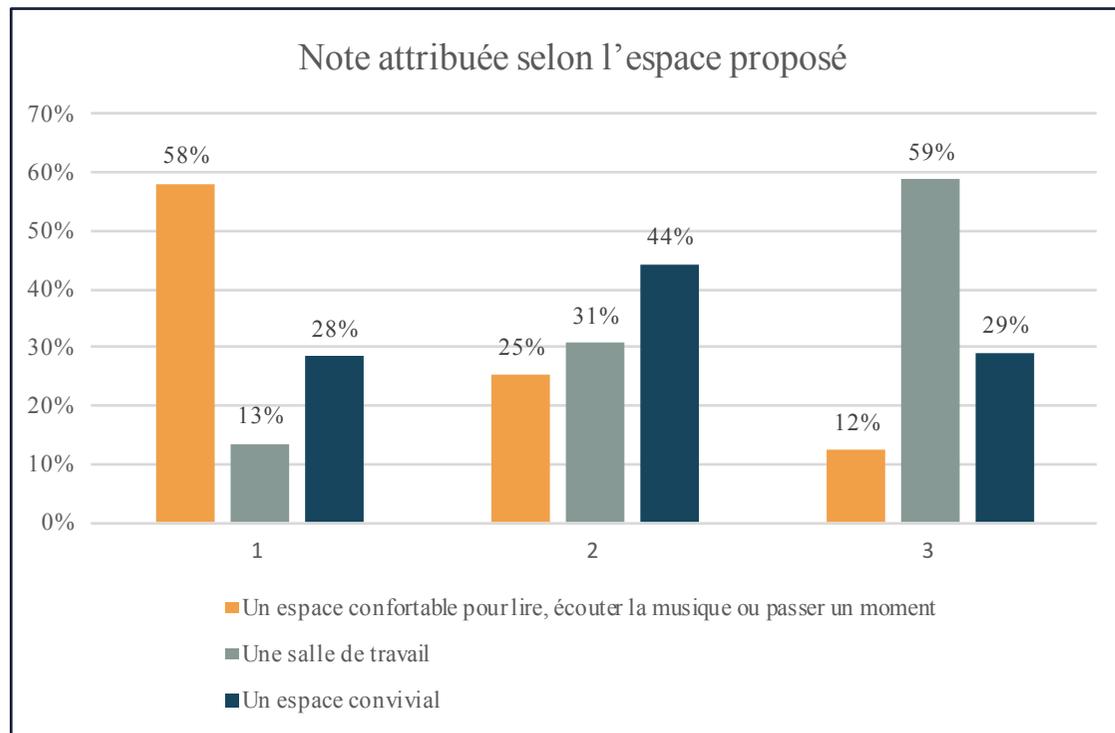
Les nouveautés



Les espaces de la bibliothèque

Ordre de préférences des espaces

Lors de l'analyse des questionnaires, nous avons remarqué que les usagers n'avaient pas bien compris la question. Ainsi, afin de procéder à une analyse la plus pertinente possible, nous avons décidé de prendre cette question sous un autre angle. Dans un premier temps, nous allons comparer les notes attribuées à chacun des trois espaces proposés, et déterminer lequel a obtenu le plus la note 1, 2 et 3. Nous n'avons pas ici comptabilisé les non-réponses.

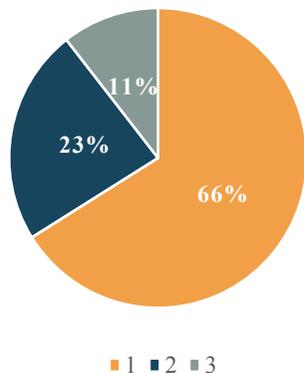


Il apparaît très clairement, que **l'espace le plus intéressant** pour les usagers est un **espace confortable pour lire, écouter la musique ou passer un moment**. Les usagers viennent dans un objectif de passer un moment agréable dans un endroit calme et propice à la lecture.

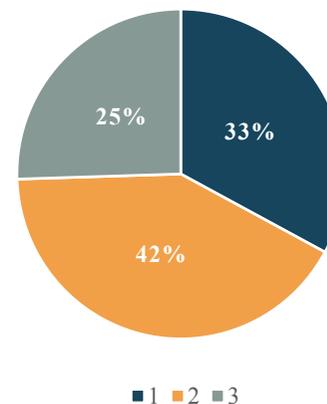
Pour eux, la bibliothèque est en second lieu **un espace convivial**. En effet, dans la mesure où environ 50% des sondés sont des retraités et des enfants qui cherchent onc un espace agréable.

Ainsi, la perspective d'un espace de travail ne semble finalement pas un élément pertinent pour vos usagers. En effet, il ne considèrent pas votre bibliothèque comme un lieu de travail.

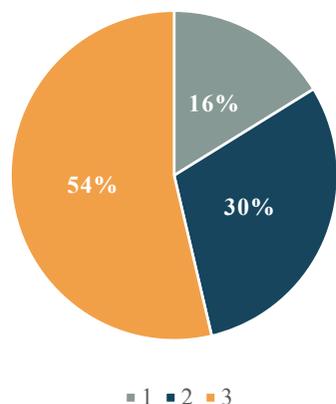
Note pour un espace confortable pour lire, écouter de la musique ou passer un moment



Note pour un espace convivial



Note pour une salle de travail



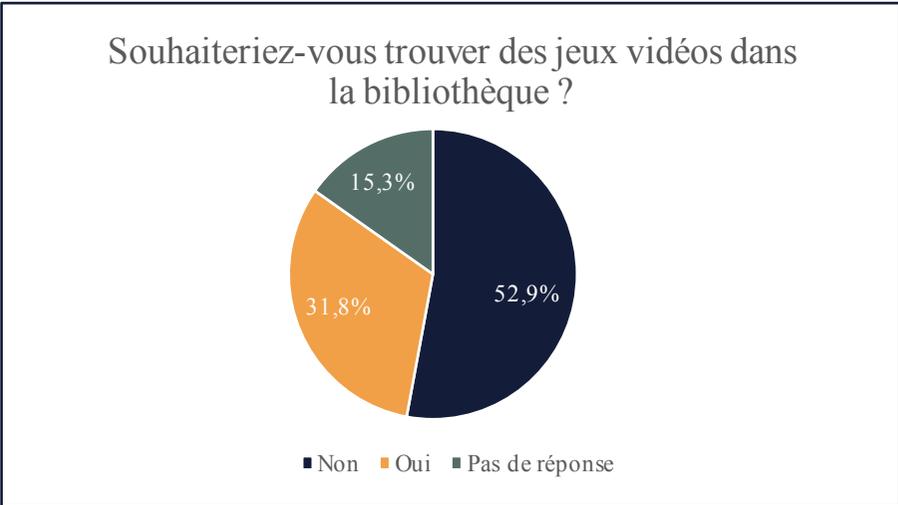
Si l'on s'intéresse individuellement aux espaces et aux notes attribuées à chacun d'eux, nous remarquons que pour l'espace confortable pour lire, écouter de la musique ou passer un bon moment, **66%** des répondants ont attribué la note de **1/3**. Nous avons en effet, au regard des réponses des usagers, compris que la majorité des répondants n'avaient pas bien compris la question. Au lieu de classer les différents espaces, ils les ont chacun notés sur 3 (1 étant la meilleur note).

EN ce qui concerne l'espace convivial, **75%** des répondants ont attribué la note de 1 ou de 2 sur 3, ce qui signifie que les trois quarts des usagers ayant répondu à cette question sont **relativement intéressés** par ce genre d'espace pour la bibliothèque.

Cependant, **plus de la moitié** des usagers ont attribué la note de **3/3** pour une salle de travail.

Les ressources mises à disposition des usagers

Les jeux vidéos



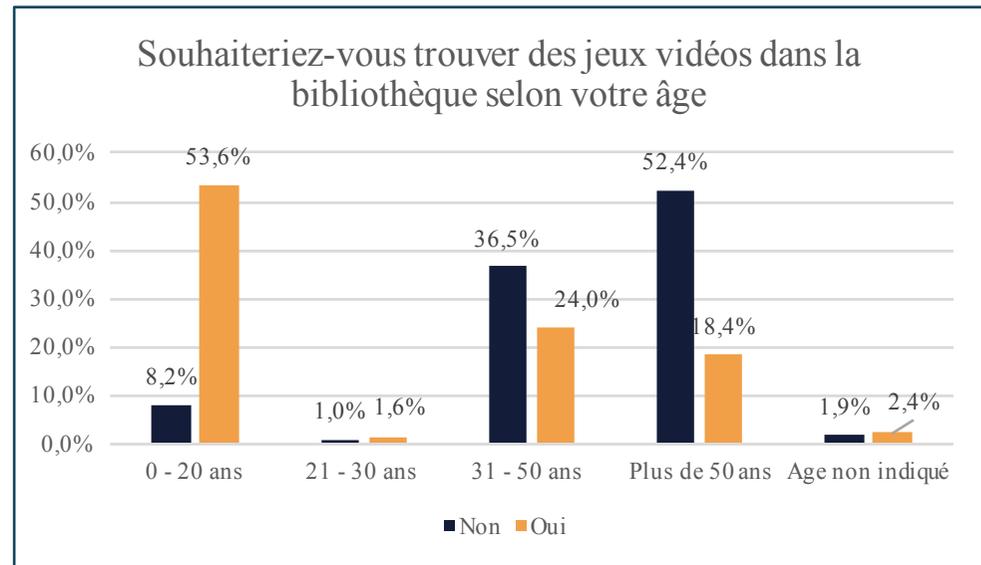
Plus de la moitié des sondés, **52,9%**, ne sont pas intéressés pour avoir des jeux vidéos proposés à la location au sein de la bibliothèque. Ces sondés n'ont sûrement pas d'intérêt pour les jeux vidéos ou encore ils considèrent peut être que ce type de ressource n'a pas sa place au sein d'une bibliothèque.

31,8% des sondés sont pour trouver des jeux vidéos à leur disposition au sein de la bibliothèque.

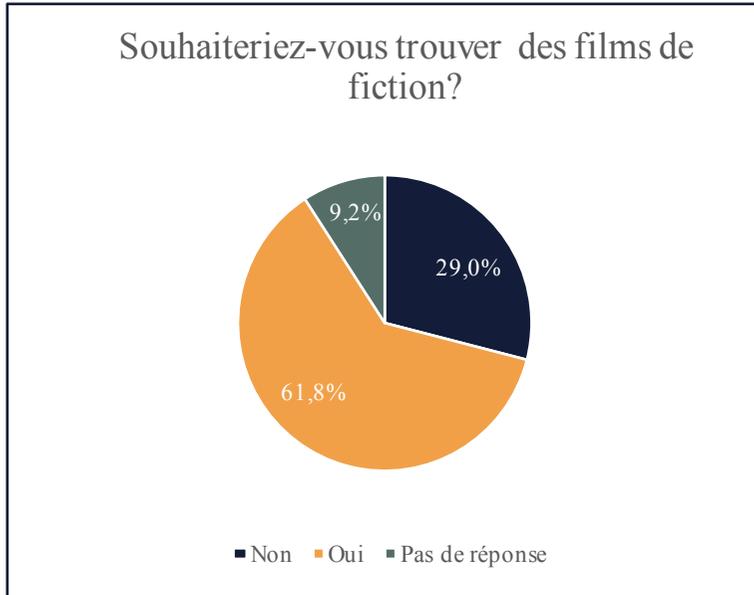
Le nombre de non réponse est quand même important puisque **15,3%** des sondés ne se sont pas exprimés à ce sujet.

L'âge a un rapport avec l'intérêt pour les jeux vidéos à la bibliothèque. En effet, sans surprise, les 0-20 ans sont **53,6%** à souhaiter trouver des jeux vidéos à la bibliothèque alors qu'au contraire les sondés de plus de 50 ans sont **52,4%** à s'être prononcés en faveur du non.

Les jeux vidéos peuvent potentiellement attirer les jeunes à fréquenter la bibliothèque.



Les films de fiction



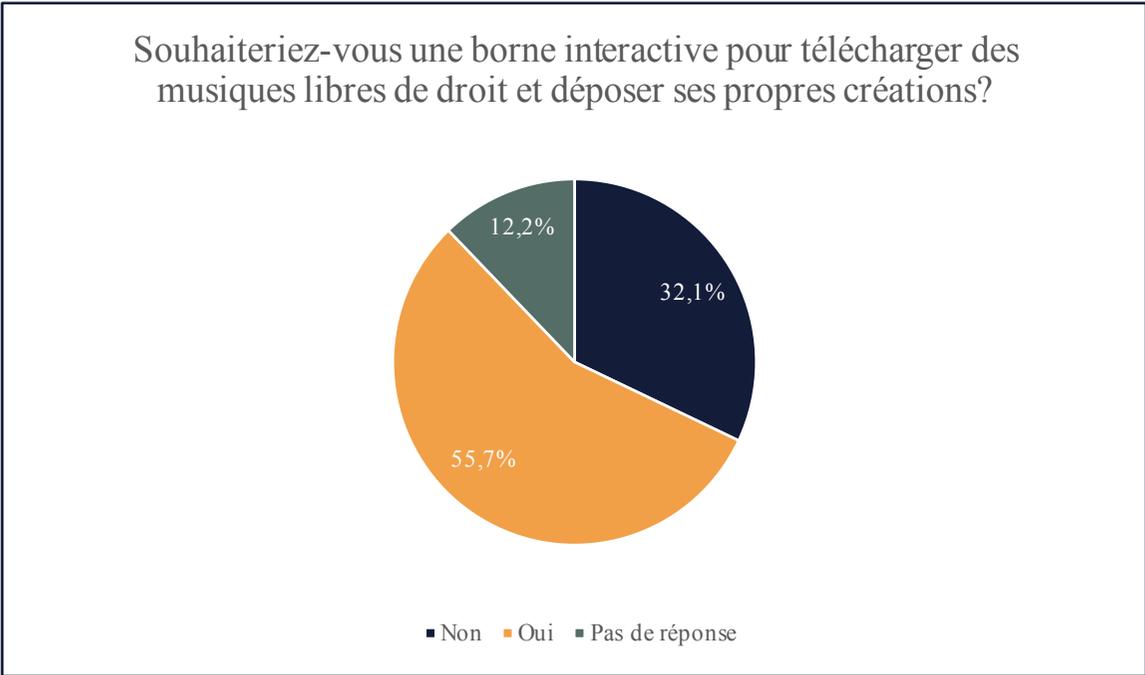
61,8% des sondés sont intéressés d'avoir des films de fiction à leur disposition. Cela représente plus de la majorité des sondés.

Ils sont **29%** à ne pas voir d'intérêt à avoir à leur disposition des films de fiction.

Cependant, il ne faut pas se cantonner qu'aux films de fictions puisque comme dit à la page 31, les personnes aimeraient trouver plus de choix concernant les DVDS

Les outils mis à disposition des usagers

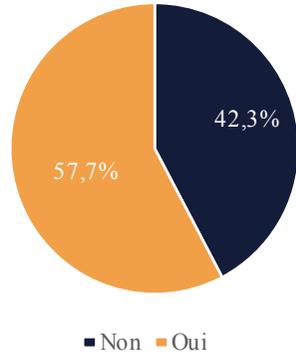
Borne interactive



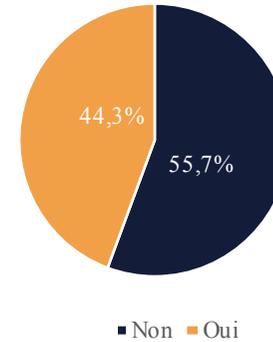
Plus de la moitié des sondés sont favorables à une borne interactive pour télécharger des musiques libres de droit et déposer leurs propres créations au sein de la bibliothèque. Ils sont précisément **55,7%**.

32,1% des sondés ne souhaitent pas avoir cet outil à disposition au sein de la bibliothèque.

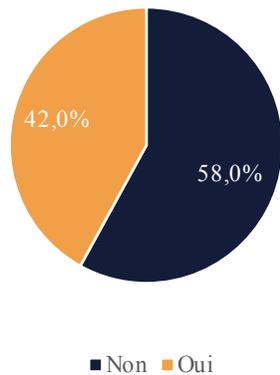
Souhaitez-vous avoir à votre disposition des liseuses ?



Souhaitez-vous avoir à votre disposition des tablettes ?



Souhaitez-vous avoir à votre disposition des ordinateurs portables ?



Les **ordinateurs portables** et les **liseuses** sont les deux outils qui intéressent le plus les sondés. Cependant, les trois outils possèdent à peu près la même part (entre 55% et 60%)

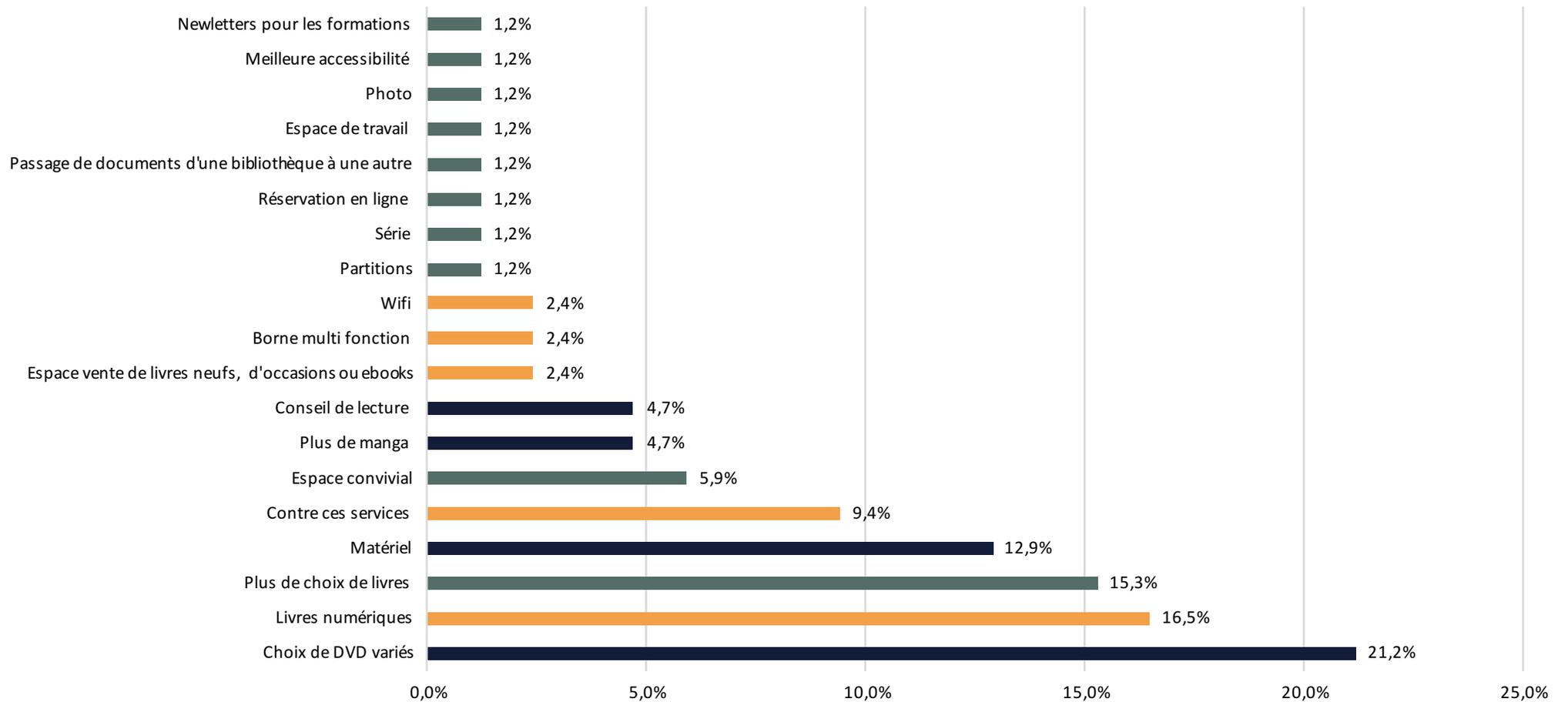
Au vue des résultats, il est pertinent de proposer ses trois outils à la disposition des usagers de la bibliothèque en s'axant en priorité sur les ordinateurs portables et les liseuses.

Remarque : pour le calcul de ces parts, nous n'avons pas pris en compte les « Non réponse » afin de pouvoir comparer les différents outils. Le total des réponses pour chacun des outils a été comptabilisé sans ces réponses vides.

Les autres idées

Les autres ressources et outils

Qu'est-ce que vous souhaiteriez voir d'autre au sein de la bibliothèque?



Précisions sur le graphique précédent :

- **21,2%** des sondés aimeraient trouver un **choix de DVD plus varié** au sein de la bibliothèque et pas que des films de fiction (référence à la question présente dans le questionnaire). Les sondés ont évoqué des documentaires, des films étrangers, des films débats, des films pour les enfants...
- **16,5%** des sondés souhaitent pouvoir emprunter des **livres numériques** pour pouvoir les lire sur leurs propres liseuses comme ce qui se fait déjà à la bibliothèque de Grenoble.
- **12,9%** des sondés aimeraient que certains **matériels** soient mis à la disposition sur place et/ou à la location des usagers. Ils ont cités des vidéoprojecteurs, une imprimante photocopieuse gratuite ou payante, des caméras...
- **15,3%** des sondés souhaitent trouver un **choix plus large de livres** : magazines, bandes-dessinées, livres étrangers, théâtre...
- **9,4%** des sondés sont **contre la mise en place de nouveaux services ou outils** et affirment qu'une bibliothèque doit se concentrer avant tout sur les livres et non sur le numérique.

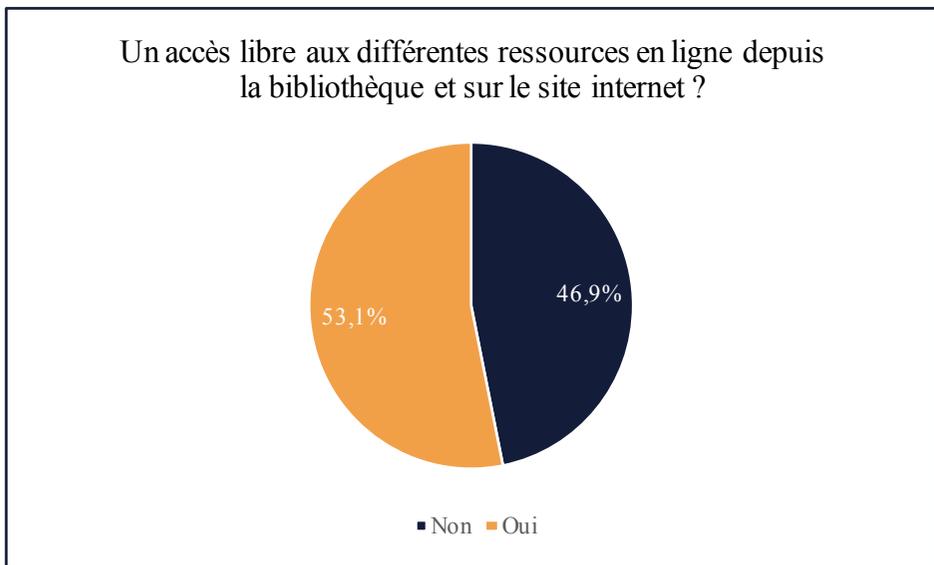
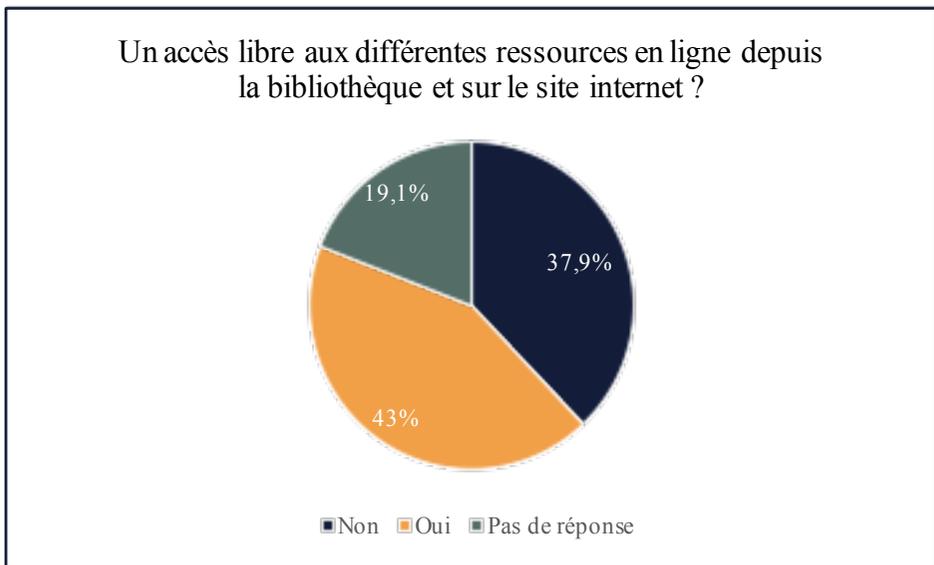
Autres précisions :

- Concernant la borne multifonction, les sondés ont évoqué l'idée d'une borne permettant de savoir si le livre recherché est disponible au sein de la bibliothèque ou pour écouter les CDs proposés à la location.
- La meilleure accessibilité concerne les personnes âgées ou en fauteuil roulant afin d'accéder à certains rayons ou livres en hauteur.



Les services mis à disposition des usagers

Accès aux ressources



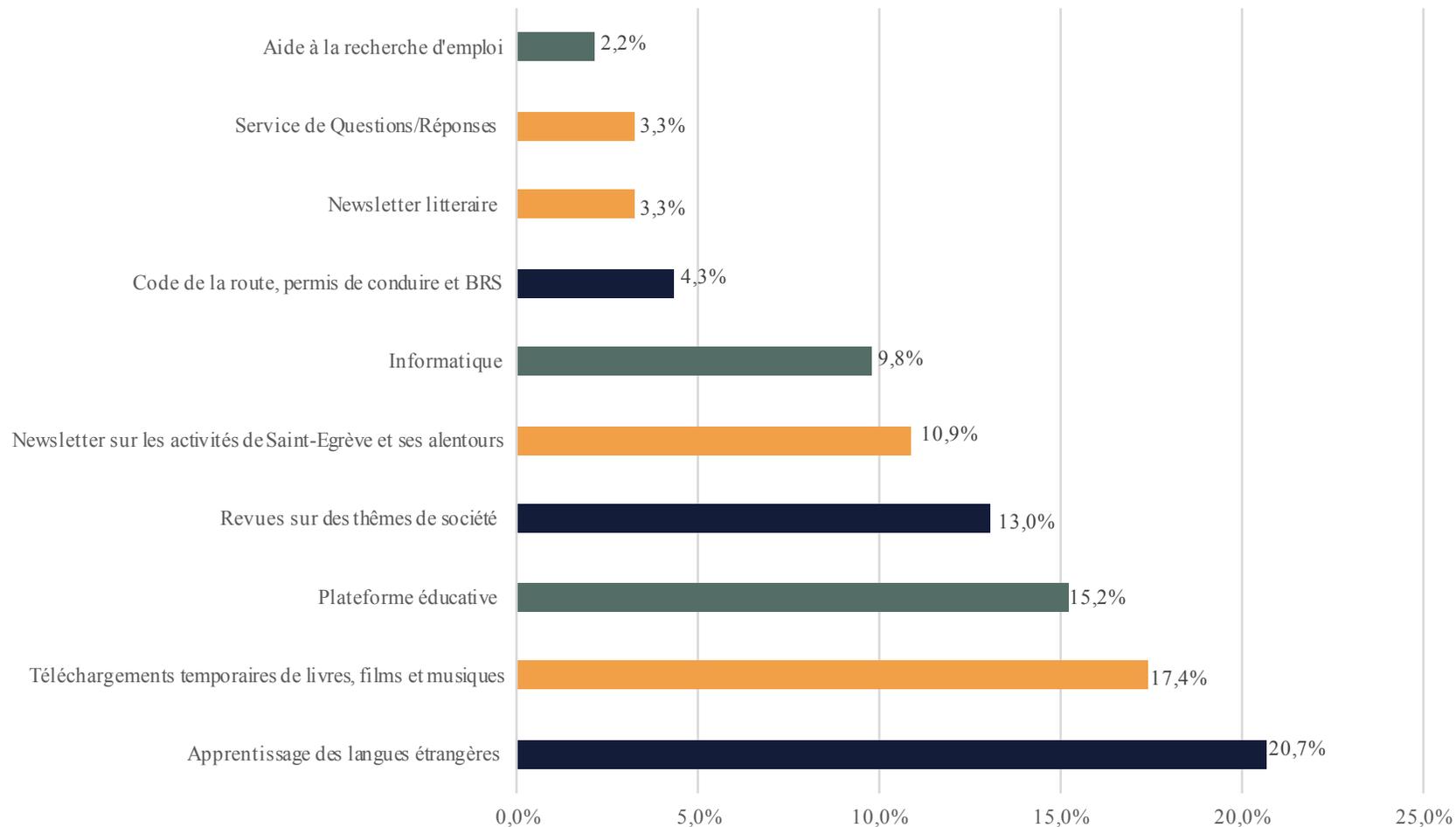
La majorité des sondés, soit **43%**, sont favorables à un accès libre aux différentes ressources en ligne depuis la bibliothèque et le site internet.

En revanche, un nombre assez conséquent d'usagers, **37,9%**, ne sont pas intéressés à la mise en place de ce service.

En enlevant les **19,1%** de non réponses, on obtient quand même un avis favorable concernant un accès libre aux différentes ressources, puisque **53,3%** des sondés se sont prononcés en sa faveur.

Types de ressources souhaitées

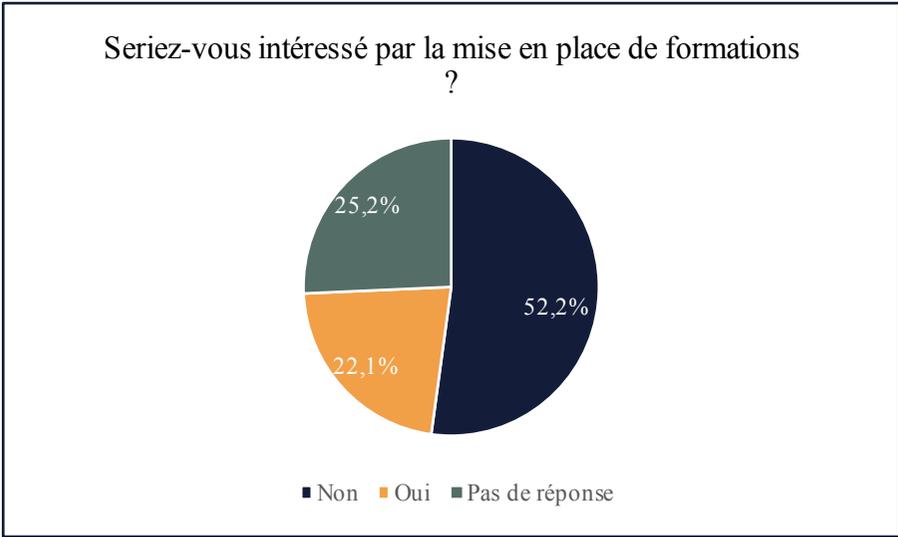
À quelles ressources voudriez-vous avoir accès depuis la bibliothèque et sur le site internet?



Précisions sur le graphique précédent :

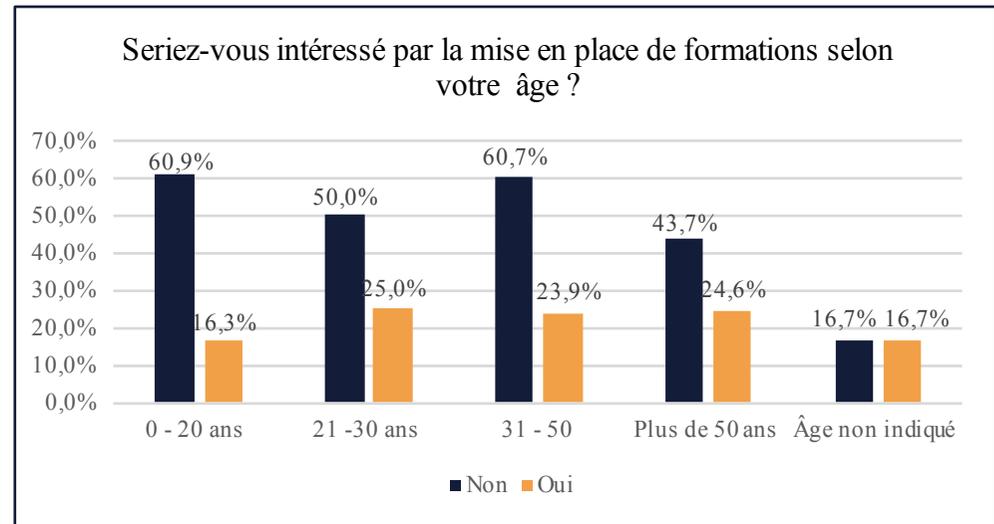
- **20,7%** des usagers de la bibliothèque souhaitent avoir accès à des **méthodes pour apprendre des langues étrangères** en autonomie.
- **17,4%** des sondés aimeraient pouvoir **télécharger temporairement des livres, films ou musiques**, directement depuis le site de la bibliothèque, afin d'y avoir accès depuis chez eux.
- **15,2%** des personnes interrogées demandent un accès à des **plateformes éducatives**. Ces plateformes seraient utiles pour assurer une aide aux devoirs, ou à la préparation de certains examens tels que le Brevet de Collèges ou le Baccalauréat. Certains usagers sont également très intéressés par les MOOCS.
- **13%** des répondants seraient intéressés par un accès à des **revues de presse sur des thèmes de société**, tels que l'économie, l'écologie, la sociologie, la politique, etc.
- **10,9%** des usagers de la bibliothèques aimeraient avoir accès à une **Newsletter** qui donnerait des informations sur les activités et manifestations de Saint-Egrève et ses alentours. Cela pourrait inclure les programmes de cinéma, les heures de marchés, les expositions des musées ou activités à faire en fonction des saisons.

Formations



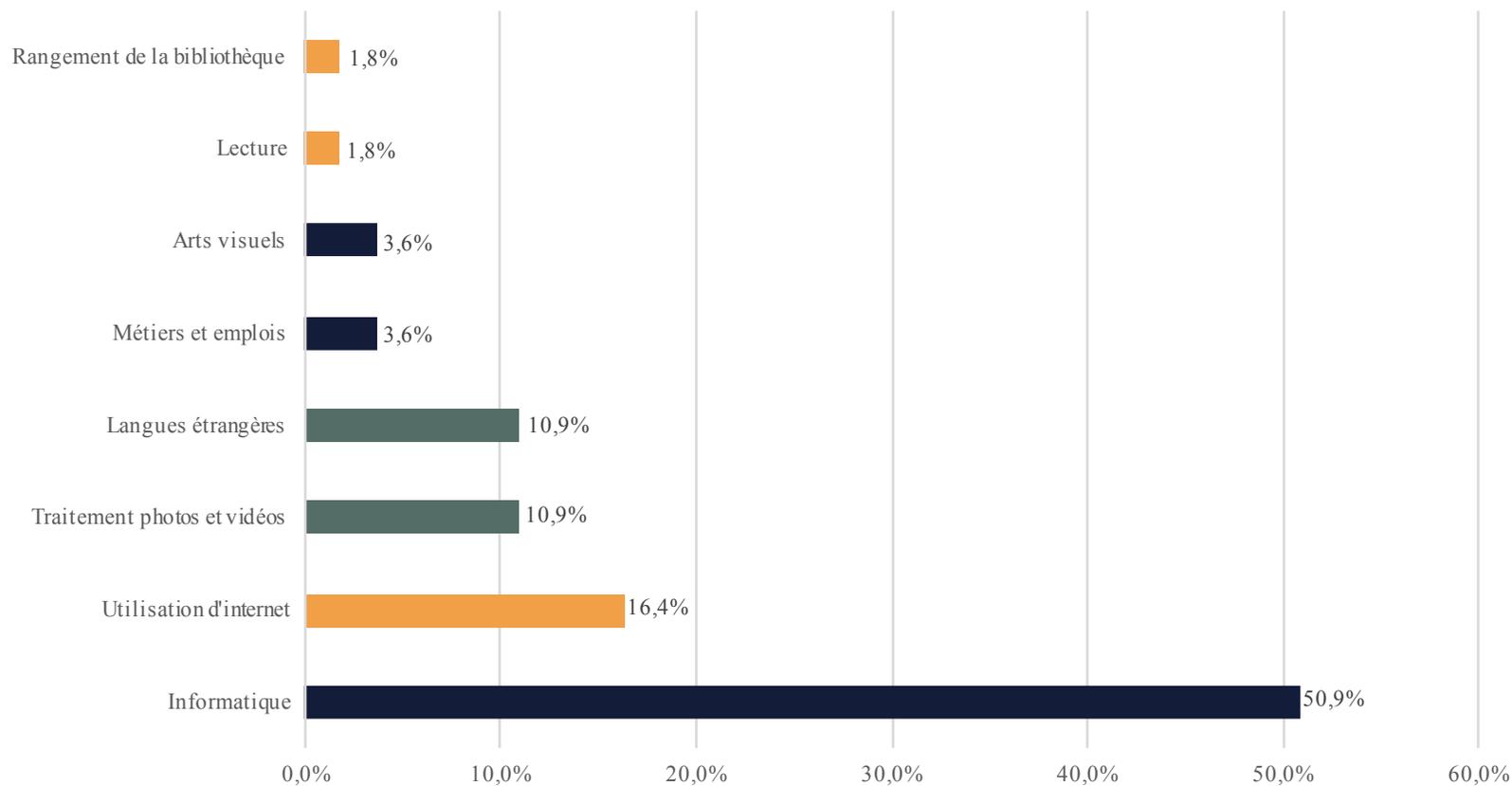
Les usagers de la bibliothèque ne semblent **pas être très favorables à la mise en place de formations**, dans la mesure où **52,2%** d'entre eux ont répondu non à cette question. Le **taux de non réponse** pour cette question est très élevé puisqu'il s'élève à **25,2%**, ce qui témoigne d'un manque d'intérêt de la part des sondés pour ce sujet.

Le graphique suivant nous permet d'affirmer que **l'âge n'influence aucunement** les préférences des sondés en termes de formations, dans la mesure où toutes les tranches sont très majoritairement défavorable à leur mise en place. Cependant nous pouvons aussi remarquer que la différence est moins marquée pour les plus de 50 ans, cela peut notamment s'expliquer par une demande de formation sur le numérique de leur part.



Types de formations

À quels types de formations aimeriez-vous avoir accès à la bibliothèque ?

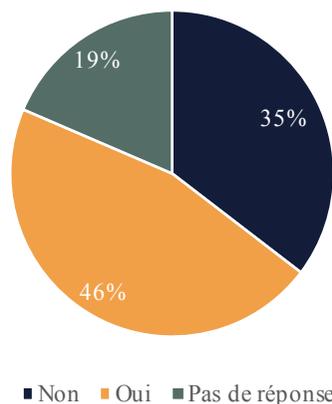


Précisions sur le graphique précédent :

- **50,9%** des usagers de la bibliothèque souhaitent avoir des **formations en informatique**, ce qui représente plus de la moitié des personnes interrogées. Cet intérêt pour l'informatique inclut principalement l'utilisation des divers logiciels tels que PowerPoint, Excel et Word.
- **16,4%** seraient intéressés par des **formations sur l'utilisation d'internet**. Ils souhaitent améliorer leurs compétences en recherche documentaires et leur maîtrise des réseaux sociaux, tels que Facebook, Twitter et Instagram.
- **10,9%** des sondés souhaitent être **formés en logiciels photos et vidéos** et citent notamment le logiciel Photoshop.
- **10,9%** des répondants seraient réellement séduits par des **formations en langues étrangères**.
- **3,6%** des usagers de la bibliothèque aimeraient avoir accès à des **formations et des informations pour la recherche d'emploi** dans le bassin grenoblois.

Ateliers de partage de connaissances

Seriez-vous intéressé par la mise en place d'ateliers de partage de connaissances ?



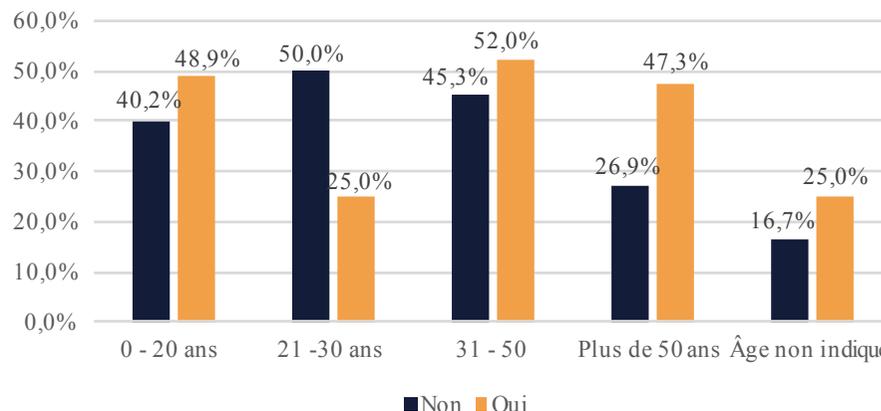
Dans le cas présent, nous constatons que les 0 – 20 ans (**48,9%**), les 31 – 50 ans (**52%**) et les plus de 50 ans (**47,3%**) sont majoritairement intéressés à la mise en place d'ateliers de partage de connaissances.

En revanche, la tranche des 21 – 30 ans semblent défavorables à la mise en place d'ateliers de partage de connaissances, car **50%** d'entre eux ont répondu « non » à cette question.

Nous constatons ici que les usagers de la bibliothèque de Saint-Egrève sont majoritairement favorables à la mise en place d'ateliers de partage de connaissances, dans la mesure où **46%** d'entre eux ont répondu « oui » à cette question.

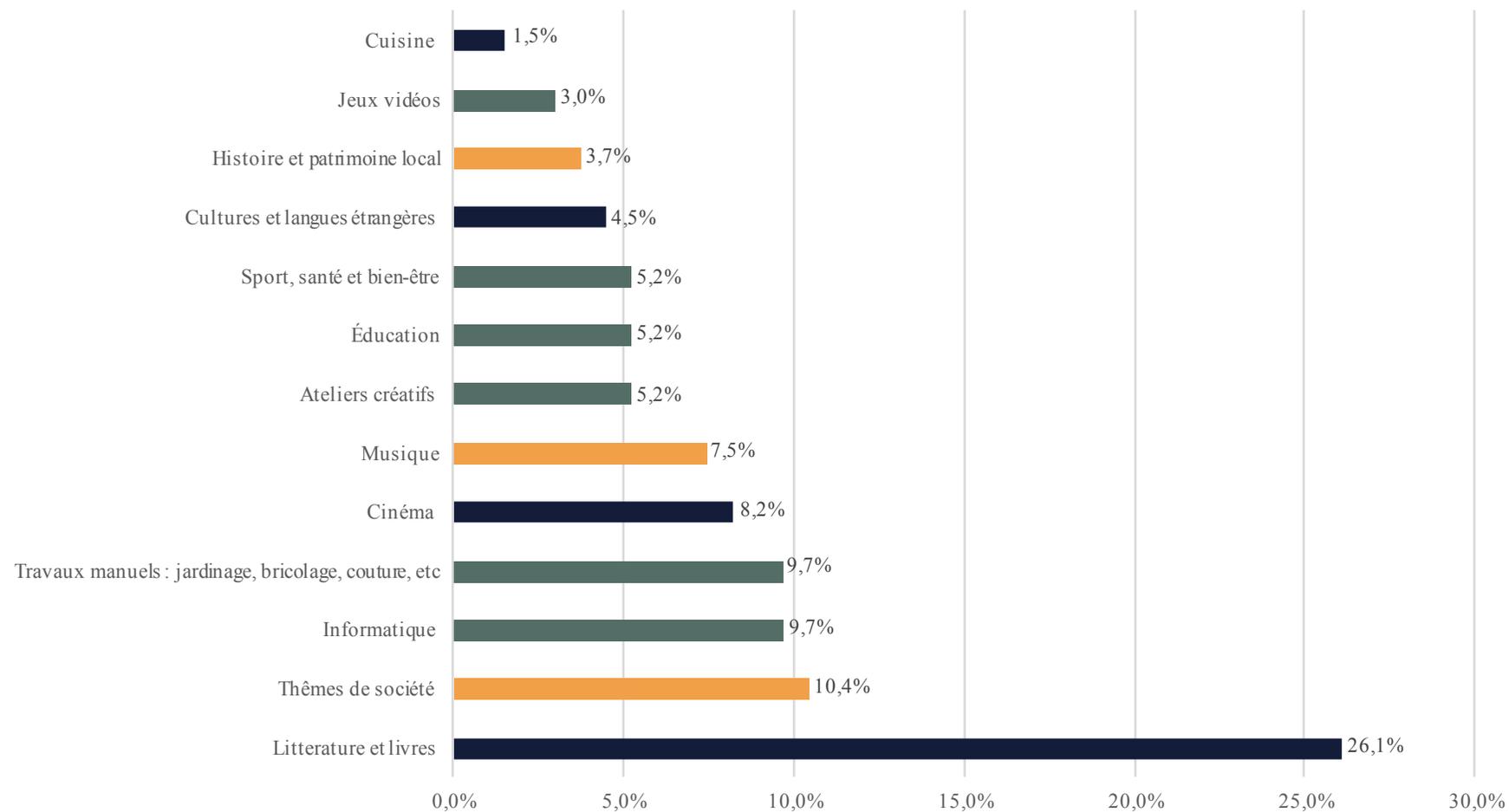
Ici aussi, le taux de non réponse est assez élevé puisqu'il s'élève à **19%**.

Seriez-vous intéressé par la mise en place d'ateliers de partage de connaissances selon votre âge ?



Types d'ateliers

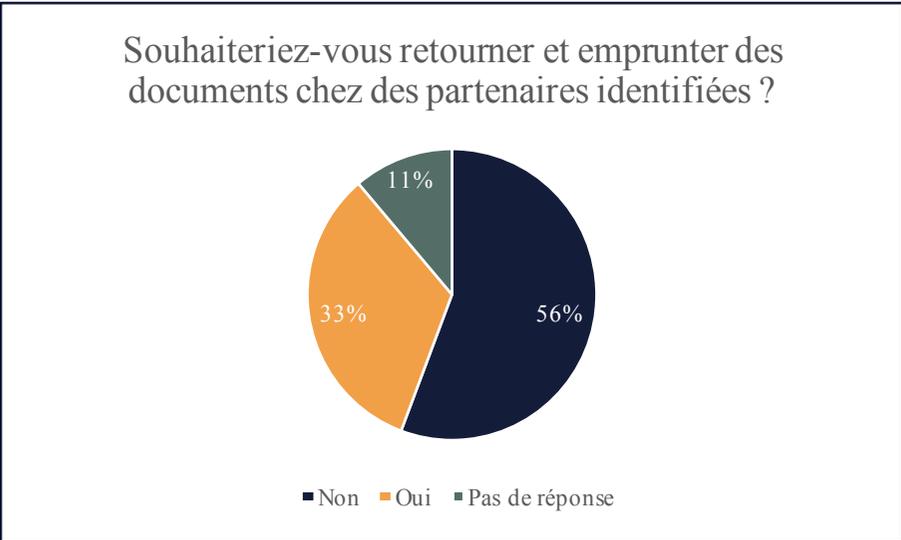
À quels types d'atelier de partage de connaissances aimeriez-vous avoir accès à la bibliothèque ?



Précisions sur le graphique précédent :

- **26,1%** des usagers de la bibliothèque de Saint-Egrève seraient intéressés par des ateliers de partage de connaissances sous forme de **club de lecture**. Cela leur permettrait d'échanger autour des différents livres lu et de s'enrichir, car il pourrait aussi s'agir de discussions autour de la littérature en générale.
- **10,4%** des répondants aimeraient qu'il y ait des échanges autour de différents **thèmes de société et/ou d'actualité**.
- **9,7%** seraient favorables à la mise en place d'**ateliers de partage sur l'informatique**. Cela permettrait aux personnes qui apprennent à utiliser cet outil, de donner un retour sur expérience aux personnes novices. Cela permettrait aussi aux usagers de s'entraider.
- **9,7%** des personnes sondées ont évoqué la mise en place d'**ateliers autour des travaux manuels**, tels que le bricolage, le jardinage, la couture ou encore la poterie. Cela permettrait de créer une certaine forme d'entraide et de communauté au sein des vos usagers.
- **5,2%** d'entre eux sont favorables à la mise en place d'**ateliers créatifs**, plus particulièrement à destination des enfants.

Retour des documents



Nous constatons ici que les usagers de la bibliothèque de Saint-Egrève sont majoritairement opposés au fait de pouvoir emprunter ou rendre des livres chez des partenaires de la bibliothèques, car **56%** d'entre eux ont répondu « non » à cette question.

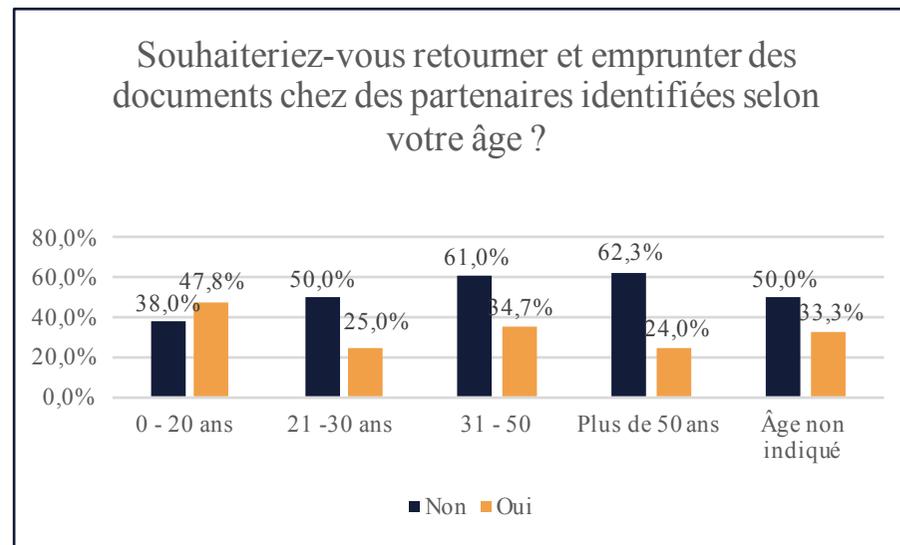
Seulement **33%** des sondés ont manifesté un intérêt pour cette proposition.

Le taux de non réponse pour cette question est assez faible, puisqu'il ne s'élève qu'à **11%**.

Nous constatons ici que l'âge a une influence sur l'intérêt des sondés pour la possibilité d'emprunter et rendre les livres chez des partenaires de la bibliothèque.

Les 21 -30 ans (**50%**), les 31 -50 ans (**34,7%**) ainsi que que les plus de 50 ans (**62,3%**), sont plutôt contre la mise en place ce nouveau service.

En revanche, la tranche des 0 – 20 ans semblent se positionner en faveur de cette proposition, puisque **47,8%**, soit presque la moitié, ont répondu « oui » à la question. Cela pourrait s'expliquer par le fait qu'il ne peuvent pas forcément se déplacer seuls jusqu'à la bibliothèque en fonction de leur âge.



Partie III

Synthèse et recommandations





Les ressources

Jeux vidéo

- La majorité des sondés n'ont pas évoqué d'intérêt pour les jeux vidéo au sein de la bibliothèque
- Les sondés âgés entre 0 et 20 ans sont les plus favorables aux jeux vidéos dans la bibliothèque.
- Les sondés âgés de plus de 50 ans ne sont pas favorables aux jeux vidéos dans la bibliothèque
- Les jeux vidéos ne suscitent pas un intérêt particulier pour la bibliothèque.

Les films

- Les films de fiction intéressent plus de la majorité des sondés
- Selon la question « autre », les sondés sont favorables un choix plus large de DVD et à ne pas cantonner qu'aux films de fiction

Les livres

- Proposer des livres numériques aux usagers afin qu'ils puissent les lire sur leur tablette, liseuse personnelle ou grâce à celles prêtées à la bibliothèque
- Un choix varié de livres comme des bandes dessinées, des mangas, des livres étrangers. Une demande de livres récents a été évoquée.

Les outils

La borne interactive

La majorité des sondés sont pour l'installation d'une borne interactive pour télécharger des musiques libres de droit et déposer leurs propres créations au sein de la bibliothèque. Ils sont précisément **55,7%**.

Le prêt de matériel

Le prêt de matériel séduit plus de la majorité des sondés

L'outil le plus apprécié est l'ordinateur portable. Vient ensuite la liseuse et la tablette.

Accès aux différentes ressources

1

- La majorité de vos usagers (43%), sont favorables à l'accès aux différentes ressources en ligne depuis la bibliothèque et sur le site internet.
- Malgré un taux de non réponse s'élevant à 19,1%, les usagers ont proposé de nombreuses ressources en ligne qui pourraient potentiellement les intéresser, montrant ainsi leur intérêt pour ce service.
- La majorité d'entre eux est intéressée par les langues étrangères, le téléchargement de fichiers et des plateformes éducatives.

Formations

2

- Plus de la moitié des usagers de la bibliothèques (52,2%) sont opposés à la mise en place de formation, et ce, au sein de toutes les tranches d'âge confondues.
- En revanche, les 22,1% de personnes ayant répondu positivement ont proposé des idées assez similaires, qui pourraient tout de même séduire certains usagers.
- La majorité d'entre eux est intéressée par l'informatique, l'utilisation d'internet et les langues étrangères.

Ateliers de partage de connaissances

3

- La quasi majorité de vos usagers (46%) sont favorables à la mise en place d'ateliers de partage de connaissances.
- La majorité d'entre eux est intéressée par la lecture, les différents thèmes de société, l'informatique ainsi que les travaux manuels.
- Seule la tranche des 21 -30 ans semble avoir un manque d'intérêt pour ce service puisque 50% d'entre eux ont répondu négativement à la question.

Emprunt et dépôts des documents

4

- Plus de la moitié de vos usagers (56%) ne sont pas intéressés par la possibilité de pouvoir emprunter et rendre des documents chez des partenaires identifiés de la bibliothèque.
- Certains sondés ont ajoutés qu'ils préféreraient se déplacer à la bibliothèque afin d'avoir plus de documents disponibles et avoir la possibilité de prendre leur temps pour faire leur choix.



Fréquentation de la bibliothèque

1

- Un peu **plus de la moitié** des usagers qui ne fréquentent pas votre bibliothèque ont **moins de 20 ans**, et **un quart** ont **entre 51 et 70 ans**.
- Ainsi, les raisons de cette non fréquentation sont majoritairement le manque de temps, l'éloignement de la bibliothèque par rapport à leur domicile, ou encore le manque d'intérêt pour la lecture, compréhensible pour les moins de 20 ans.

Les horaires de la bibliothèque

2

- **Plus de la moitié** des usagers de la bibliothèque (57%) considèrent que les horaires sont « partiellement adaptés », et seuls 4% les trouvent inadaptés.
- Ce sont majoritairement les 41 – 70 ans qui ne sont pas satisfaits des horaires que vous proposez.
- Cependant, ils sont **88%** à avoir donné leur avis quant à de nouveaux créneaux, ce qui signifie que quasiment tous les usagers considèrent que les horaires pourraient être optimisés.

Intérêt pour de nouveaux créneaux

3

- Le créneau ayant obtenu le plus de succès auprès des usagers est le suivant : **ouverture en journée continue le samedi**. En effet, le samedi est la journée où tous les profils sont libres, ce qui explique l'intérêt majeur accordé à cette tranche horaire. Tous les usagers souhaiteraient avoir la possibilité de se rendre à la bibliothèque n'importe quand le samedi.
- **L'ouverture en semaine jusqu'à 19h** intéresse **29%** des usagers, alors que **l'ouverture en semaine entre 12h et 14h** n'en intéresse que **7%**.

Les suggestions des usagers

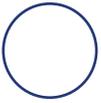
4

- **17%** des usagers ont souhaité vous soumettre certaines suggestions autres quant aux horaires d'ouverture de la bibliothèque.
- Pour une très large majorité, le problème majeur réside dans les horaires d'ouverture des vacances scolaires trop restreintes. Vos usagers vous suggèrent ainsi d'étendre les horaires d'ouverture des vacances scolaires.
- Certains commentaires concernent aussi les annexes comme celle de Rochepleine qui n'est pas ouverte le mercredi après-midi pour le plus grand regret des usagers.

Les suggestions des usagers

5

- Les usagers seraient majoritairement intéressés par un espace confortable pour lire, écouter de la musique ou passer un moment. En effet, l'ambiance de la bibliothèque ne semble pas être au travail, mais davantage à la détente.
- Ensuite, les usagers souhaiteraient aussi avoir un espace convivial pour pouvoir discuter, échanger, passer là encore un moment agréable dans un espace spécialement dédié à cela pour ne pas déranger les autres usagers qui souhaiteraient davantage de calme.
- Ils ne sont par conséquent pas spécialement intéressés par un espace de travail.



Accès aux différentes ressources

1

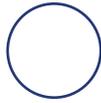
- Proposer des méthodes d'apprentissage des langues, accessibles depuis le site internet ou les ordinateurs de la bibliothèque.
- Proposer des fichiers (livres, films et musiques) en téléchargement temporaire, que les usagers pourront visionner depuis leur domicile.
- Proposer des plateformes sur lesquelles les jeunes (0 -20 ans) pourront trouver de l'aide aux devoirs. Il faudrait également mettre à leur disposition des plateformes de préparation aux différents examens, tels que le Brevet ou le Baccalauréat, et même le code la route.
- Proposer un espace avec des revues sur des thèmes de société divers, s'adressant à différents types de lecteurs (en fonction de leur âge, profession ou intérêt), de manière à répondre à la demande de l'ensemble de vos usagers.
- Mettre en place une newsletter régulière recensant l'ensemble des activités et manifestations à Saint-Egrève, Grenoble et les alentours.

Formations

2

Dans la mesure où les usagers de la bibliothèque ont manifesté un faible intérêt pour les formations, nous vous conseillons de proposer uniquement celles qui pourraient intéresser le plus grand nombre :

- Nous vous conseillons vivement de proposer des formations en informatique, qui intéressent plus de la moitié des personnes en faveur des formations. Cela s'explique par le fait que 42,5% des usagers de votre bibliothèque ont plus de 50 ans, et ne maîtrisent pas forcément cet outil. Cette formation comprendrait l'utilisation d'internet et des réseaux sociaux ainsi que la maîtrise des différents logiciels tels que Word, Excel, PowerPoint et Photoshop.



Ateliers de partage de connaissances

3

- Proposer des clubs de lecture au cours desquels les usagers de la bibliothèque pourront échanger autour des livres que vous proposez et de la littérature en générale. Vous pourriez poursuivre cette idée en mettant en place des échanges de livre, grâce auxquels les usagers pourront partager leurs propres ouvrages.
- Concernant les thèmes de société, vous pourriez organiser, de manière ponctuelle, des petites conférences sur des sujets divers. Vous pourriez trouver des intervenant parmi vos usagers, qui souhaiteraient échanger autour d'un domaine qu'il maîtrise particulièrement.
- Proposer des ateliers de partage autour des travaux manuels, tels que le bricolage, le jardinage ou la couture. Cela permettra répondre à la forte demande émanant des retraités, qui représentent près d'un quart (29%) de vos usagers.
- Proposer des ateliers créatifs à destination des jeunes enfants, afin d'éveiller leur intérêt pour la bibliothèque dès le plus jeune âge. Cela serait également le moyen de les occuper pendant que leurs parents profitent des autres services que vous proposez.

Emprunt et dépôt des documents

4

Dans la mesure où plus de la majorité (56%) des répondants se sont prononcés contre ce nouveau service, et qu'il y a très peu de chances pour que l'ensemble des personnes qui ont répondu « oui » l'utilisent tous, nous vous déconseillons de le mettre en place. Cela engendrera des frais de logistique importants, liés au transport des livres de la bibliothèque à vos partenaires. Il vous faudrait également mettre en place une gestion très assidue de vos stocks, ce qui nécessitera beaucoup de temps et risquerait de pénaliser les usagers de votre bibliothèque qui auront moins de livres disponibles sur place.



Les ressources

Jeux vidéo

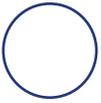
- Les jeux vidéos ne suscitent pas un intérêt particulier pour la bibliothèque. I
- Il est vrai que les jeux vidéos peuvent avoir une image contraire à la fonction d'apprentissage et de culture d'une bibliothèque. Pourquoi ne pas proposer des jeux vidéos éducatifs afin de mêler à la fois le ludique avec l'apprentissage?

Les films

- Proposer un choix varié de DVD à la location : action, fiction, comédie, romance...
- Proposer à la fois une sélection pour enfants et pour adultes
- Il est important de proposer également des films étrangers pour permettre aux usagers de travailler une langue étrangère.
- Pourquoi pas proposer des conseils cinématographiques par les personnes travaillant à la bibliothèque comme pour les conseils lectures. Cela permet de guider les usagers dans leur choix de DVD

Les livres

- Proposer des livres numériques aux usagers afin qu'ils puissent les lire sur leurs tablettes ou liseuses
- Un choix varié de livres
- Proposer des conseils lectures sur les livres avec par exemple les coups de cœur du personnel. Les conseils lectures est un service qui a été exprimé plusieurs fois par les sondés dans le questionnaire



Les outils

Prêt de matériel numérique

- Le prêt de matériel pour les usagers est un service qui plait énormément et qu'il est pertinent de mettre en place
- La bibliothèque de Grenoble met déjà des tablettes et des liseuses à la disposition des usagers

Imprimantes / photocopieuses

- Si cela n'est pas le cas, mettre en place des imprimantes/photocopieuses est nécessaire au sein d'une bibliothèque. Cela peut être utile notamment si une personne veut photocopier une information importante trouvée dans un livre.

Une plateforme numérique sur internet pour louer des contenus numériques

- Proposer aux usagers de pouvoir emprunter des livres numériques, des films, des auto formations pour les usagers depuis leur domicile sur internet



1

Ouvrir la bibliothèque toute la journée le samedi

- En effet, c'est le premier choix de vos usagers en terme de nouveauté sur les horaires. Le samedi est le premier jour de la semaine où les actifs et les enfants n'ont pas d'obligations professionnelles ou scolaires, il serait donc judicieux de leur permettre de venir fréquenter la bibliothèque à n'importe quelle heure, y compris à celle du déjeuner afin de passer un bon moment seul, en famille ou entre amis.
- Les actifs et retraités aiment souvent pouvoir emmener leurs enfants et petits-enfants à la bibliothèque afin de leur transmettre leur amour pour la lecture et les lieux culturels.

2

Ouverture en semaine jusqu'à 19h

- Les horaires sont, trop restreints durant la semaine. Il serait donc judicieux de les élargir jusqu'en fin de journée afin de permettre à tous les profils d'usagers de se rendre à la bibliothèque.

3

Conserver les mêmes horaires pendant les vacances scolaires

- Les usagers recherchent plus de régularité dans les horaires des différentes bibliothèques, il est donc ainsi très embêtant pour eux d'avoir des horaires différents et plus restreints pendant les vacances.

4

Mettre en place un espace confortable

- Nombreux sont les usagers qui souhaiteraient voir dans la bibliothèque un espace confortable propice à l'écoute de musique, à la lecture ou encore à la détente.
- Cet espace pourrait contenir des coins confortables où s'asseoir (canapés, fauteuils...).
- Les usagers qui fréquentent votre bibliothèque y vont pour passer un bon moment il seraient donc très intéressés par ce type de nouveauté.

5

Mettre en place un espace convivial

- Beaucoup de retraités qui fréquentent votre bibliothèque aiment échanger sur leurs lectures par exemple. Il serait donc intéressant pour eux de mettre à leur disposition un espace convivial propice à tous types d'échanges.
- On peut imaginer des tables rondes pour discuter en groupe, ou encore un espace pour pouvoir déjeuner, le samedi midi par exemple, tout en discutant entre amis ou en famille.
- Ce lieu pourrait aussi être un lieu de partage intergénérationnel.

Au travers nos recherches de ce qui existent en terme d'outils et de services innovants dans d'autres bibliothèques, nous avons retenu quelques idées que nous avons jugé intéressantes :

Créer un espace littérature pour enfant qui soit attractif. Pour cela, il doit être coloré, proposer des installations originales et qui se rapportent au jeu (voir photos ci-dessous)

C'est ce qu'a fait la bibliothèque Hoorn aux Pays Bas. Grâce à ce nouvel espace ludique et attractif pour les enfants, les prêts pour enfants ont augmenté de 25% et le nombre de jeunes inscrits a connu une hausse de 15%



Créer un espace convivial où il peut être possible de se poser, de consommer des boissons tout en lisant son livre. Il y a de plus en plus de cafés qui s'ouvrent au sein des librairies et c'est un concept qui commence à devenir très en vogue surtout en Angleterre

Proposer un service numérique accessible sur internet pour consulter et louer des livres numériques, des films, des musiques, des magazines et des auto formations. A la bibliothèque de Grenoble, ce service s'appelle Numothèque.

Certains jours de la semaine proposer une aide aux devoirs pour les enfants par des bénévoles. Cela permet de rapprocher les gens du quartier et d'inciter les jeunes à aller plus souvent à la bibliothèque. Cela est convivial. C'est ce qui se fait déjà à la bibliothèque Louise Michel à Paris.



Junior ESC Grenoble

La Junior-Entreprise de Grenoble Ecole de Management

