

# Usages et usagers des bibliothèques publiques

en Pays de France et Plaine de France

Rapport d'enquête  
Septembre 2003

Bibliothèque départementale  
28, avenue général Schmitz  
95300 PONTOISE  
[bdvo@valdoise.fr](mailto:bdvo@valdoise.fr)

Observatoire départemental  
Conseil général du Val d'Oise  
Hôtel du département  
2, avenue du Parc  
95032 Cergy-Pontoise cedex



## Table des matières

Introduction et présentation de la méthodologie.....	5
<b>1. Profils sociodémographiques.....</b>	<b>7</b>
1.1. Un public plutôt féminin.....	7
1.2. ... jeune ou vivant en couple avec enfant(s) .....	7
1.3. Une forte représentation des cadres, des employés et des étudiants .....	8
1.4. Une répartition hétérogène des communes de résidence.....	9
<b>2. Les pratiques .....</b>	<b>11</b>
2.1. La venue à la bibliothèque.....	11
2.2. La fréquence et le temps de la visite .....	12
2.3. L'ancienneté de l'inscription .....	12
2.4. Connaissance de la bibliothèque .....	13
2.5. Déplacements pour se rendre à la bibliothèque.....	14
2.6. Les activités à la bibliothèque.....	15
2.7. Les emprunts .....	16
<b>3. Satisfaction, attentes .....</b>	<b>18</b>
3.1. L'offre de la bibliothèque.....	18
3.2. La recherche de documents .....	20
3.3. La navigation sur Internet.....	22
3.4. Appréciation de l'accueil, des tarifs et des heures d'ouverture.....	22
<b>4. La fréquentation d'autres bibliothèques .....</b>	<b>24</b>
<b>5. Les différentes sources d'approvisionnement.....</b>	<b>27</b>
5.1. Les livres .....	27
5.2. Les journaux et les revues .....	28
5.3. Les disques.....	28
5.4. Les vidéos et DVD.....	29
5.5. Les cédéroms .....	30
5.6. Internet .....	30
<b>6. Quelques constatations frappantes .....</b>	<b>32</b>
6.1. Les jeunes.....	32
6.2. Les deux territoires .....	32
6.3. Quels supports en bibliothèque pour quels effets ?.....	33
<b>7. Une étude présentant trois types de limites.....</b>	<b>34</b>
7.1. Les limites d'une enquête sur le public actuel .....	34
7.2. Les limites d'une enquête quantitative.....	34
7.3. Les limites des territoires choisis .....	34
<b>8. Quelques leçons pour l'action .....</b>	<b>35</b>
8.1. Une bibliothèque tous les quarts d'heure ? .....	35
8.2. Des locaux et des heures d'ouverture globalement insuffisants.....	35
8.3. On ne saurait se satisfaire d'un public satisfait .....	35
<b>Annexes.....</b>	<b>37</b>
A. Listes des bibliothèques où s'est déroulée l'enquête.....	37
B. Résultats chiffrés.....	38
Pays de France .....	38
Plaine de France .....	49
C. Texte du questionnaire .....	60



## Introduction et présentation de la méthodologie

Dans le cadre de son projet de service, la Bibliothèque départementale du Val-d'Oise a lancé la réalisation d'une enquête portant sur le comportement du public des bibliothèques. Cette enquête vise plusieurs objectifs. Il s'agit d'abord de mieux connaître les pratiques des usagers (modalités de fréquentation et activités sur le site). Elle a également pour objet de mesurer la satisfaction du public sur l'offre et le fonctionnement des bibliothèques. Enfin, elle doit permettre d'obtenir des informations sur les modes d'approvisionnement des usagers en livres et en autres supports (CD, cédéroms, Internet...).

Pour étudier ces comportements sur une zone suffisamment vaste, le choix s'est porté sur deux territoires de l'est du Val-d'Oise : la Plaine de France, un territoire proche de la zone urbaine et qui fait figure de parent pauvre en matière de lecture publique<sup>1</sup>, et le Pays de France, un territoire mixte entre le rural et l'urbain qui dispose d'un niveau d'équipement globalement satisfaisant.

L'échantillon a été constitué à partir du nombre d'inscrits dans les bibliothèques des deux territoires. Les types de bibliothèques ont servi de variables de quotas pour définir l'échantillon. Ainsi, ont été distingués : les types 1 (uniquement livres), les types 2 (livres + disques ou livres + vidéos) et les types 3 (présence de multimédia : Internet, cédéroms). Les résultats ne sont pas exploitables site par site car l'échantillon y est trop faible pour être représentatif.

La passation du questionnaire a été confiée à l'ESSEC de Cergy. Sur les 14 sites retenus<sup>2</sup> (8 en Pays de France, 6 en Plaine de France), les enquêteurs ont interrogé 405 personnes de plus de 15 ans (237 en Pays de France, 168 en Plaine de France). L'enquête a été réalisée entre le 14 mai et le 21 juin 2003. L'entretien d'une durée d'un quart d'heure avait lieu en face à face à la sortie des bibliothèques. Le questionnaire était principalement constitué de questions fermées, sauf deux questions ouvertes qui seront signalées au cours du rapport.

Ce document présente les résultats de l'enquête. Après une présentation du profil sociodémographique du public interrogé, les deuxième et troisième parties sont consacrées aux pratiques et aux attentes des usagers sur la bibliothèque qu'ils fréquentent habituellement. Une quatrième partie présente les pratiques de ceux qui fréquentent également d'autres établissements. La dernière partie décrit les pratiques culturelles du public des bibliothèques.

Dans ce rapport d'enquête, les pourcentages sont donnés par rapport à l'ensemble des interrogés sauf précision contraire. La catégorie jeune est constituée des 15-24 ans.

---

<sup>1</sup> Parmi les six territoires définis par le Conseil général du Val d'Oise dans le cadre de son projet d'ensemble, la Plaine de France fait figure de parent pauvre en matière de lecture publique. La plupart des indicateurs sont au rouge, ce territoire étant :

- le dernier en ce qui concerne le nombre d'inscrits, le nombre de documents et les dépenses d'acquisition par habitant ;
- l'avant-dernier, après le Vexin, territoire rural, en ce qui concerne la surface de bibliothèques par habitant et le nombre de prêts par habitant.

<sup>2</sup> Voir liste des sites p. 37



## 1. Profils sociodémographiques

Cette première partie a pour objet d'identifier le profil sociodémographique des usagers interrogés, à partir des variables usuelles – âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle, commune de résidence, situation familiale – en vue de mesurer les écarts entre les deux territoires, mais également de repérer les différences avec les données issues d'une enquête nationale<sup>3</sup>.

### 1.1. Un public plutôt féminin...

La répartition par sexe montre une prédominance des femmes parmi le public interrogé : 60% en Plaine de France, 69% en Pays de France. Ces résultats recourent plus ou moins le profil des lecteurs tel qu'il apparaît dans l'enquête nationale.

#### Profil par sexe :

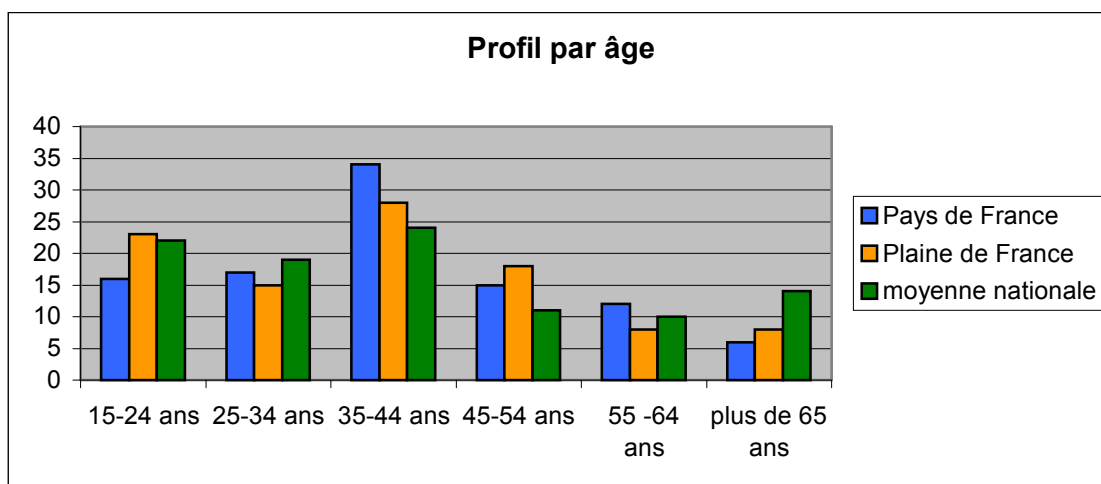
	Pays de France	Plaine de France	<i>moyenne nationale</i>
Homme	31	40	43
Femme	69	60	57

### 1.2. ... jeune ou vivant en couple avec enfant(s)

La répartition par âge montre la forte représentation de la tranche 35-44 ans : 34% en Pays de France, 28% en Plaine de France (24% au niveau national). Il s'agit surtout d'un public familial : en Pays de France, plus de la moitié des personnes interrogées (54%) vivent en couple avec enfant(s), 38% en Plaine de France.

Les données soulignent également la jeunesse des usagers, notamment en Plaine de France : 23% ont entre 15 et 24 ans. Parmi ces jeunes, 20% vivent chez leurs parents. Les personnes seules (avec ou sans enfant) sont également plus représentées que sur le territoire du Pays de France : elles forment presque un quart des usagers (24%).

La tranche des plus de 65 ans est nettement moins représentée qu'au niveau national.



<sup>3</sup> Il s'agit de l'enquête L'expérience et l'image des bibliothèques municipales réalisée en 1997 à la demande de la Direction du livre et de la lecture et le Service des études et recherche de la BPI. La phase quantitative a permis d'interroger 720 usagers. In *Les bibliothèques municipales et leurs publics : pratiques ordinaires de la culture* ; Paris, Bibliothèque publique d'information, 2001. Les moyennes nationales citées par la suite sont issues de cette enquête.

### Profil par situation familiale :

	(en %)	
	Pays de France	Plaine de France
chez vos parents	16	20
en couple avec enfant(s)	54	38
en couple sans enfant	15	17
seul avec enfant(s)	5	7
seul sans enfant	10	17
autre	0.5	1

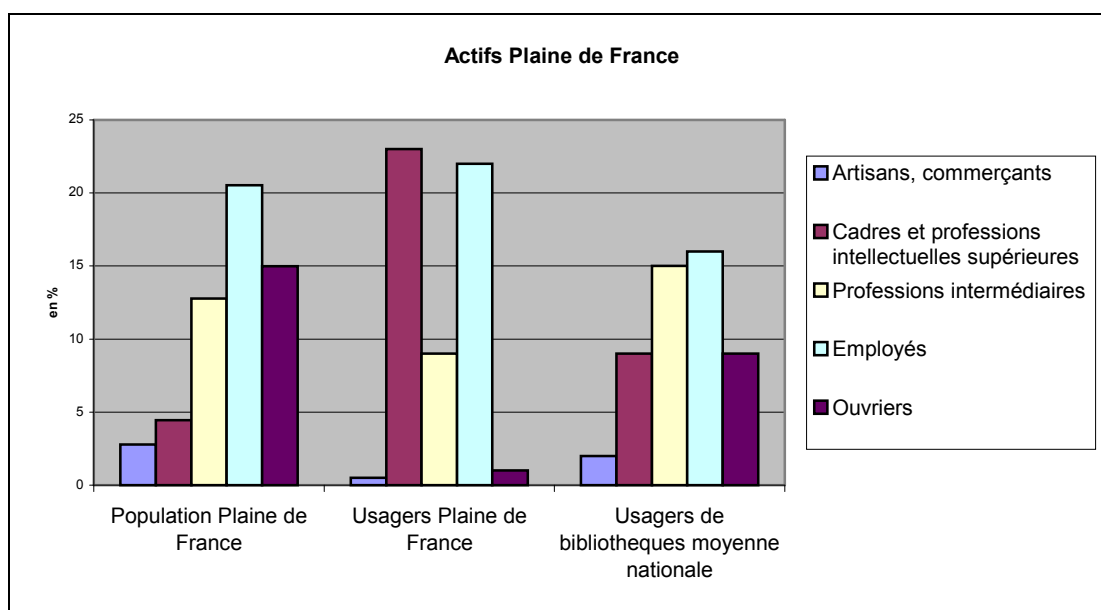
### 1.3. Une forte représentation des cadres, des employés et des étudiants

Les catégories socioprofessionnelles (CSP) les plus représentées parmi les personnes interrogées sont les cadres et professions intellectuelles supérieures, les employés et les inactifs (notamment scolaires, étudiants). Ce sont également des catégories fortement représentées dans l'enquête nationale, à l'exception des cadres qui forment 9% des usagers. Sont, par contre, sous-représentés les ouvriers, d'une part, et les commerçants et chefs d'entreprise, de l'autre.

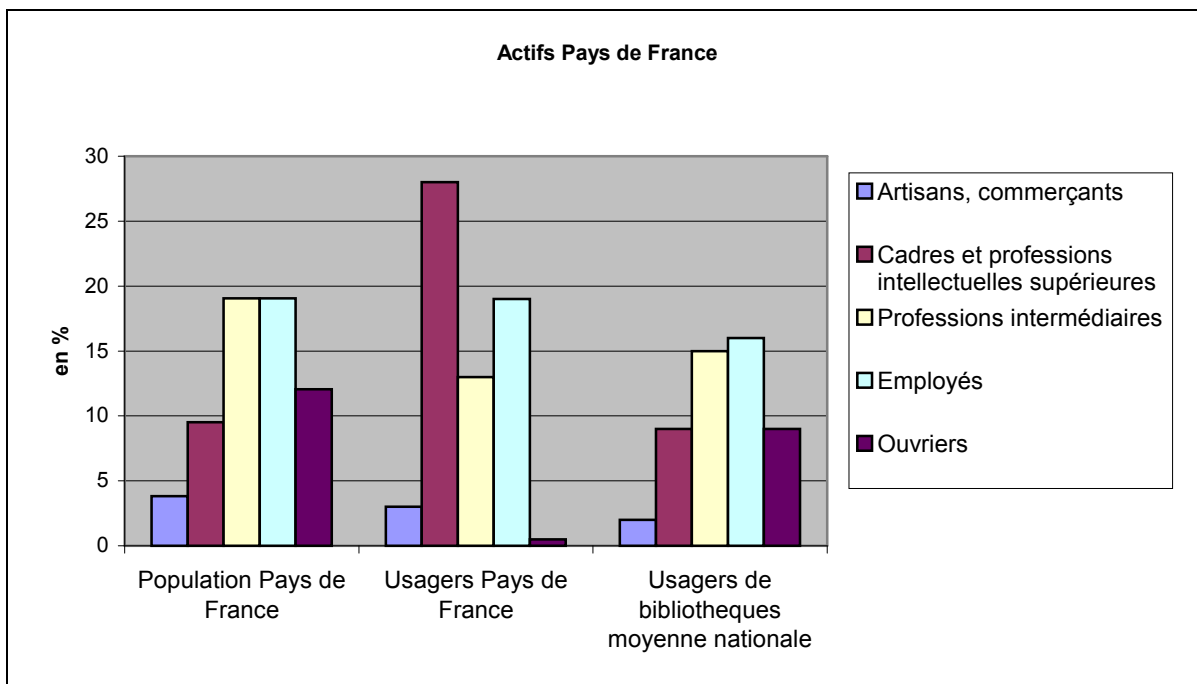
	(en % parmi les personnes interrogées)		
	Pays de France	Plaine de France	<i>moyenne nationale</i>
Actifs	63,5	55,5	51
Retraités	12	13	*
Etudiants	16	22	19
Autres	9	9	

\* l'ensemble des inactifs (retraités, femmes au foyer....) totalisent 29% des usagers

La répartition par CSP montre également que le profil sociodémographique des usagers interrogés diffère moins entre les deux territoires que celui de l'ensemble de leurs populations respectives. Ainsi la catégorie des cadres apparaît sur-représentée dans l'enquête, en particulier en Plaine de France. Les autres CSP sont en revanche sous-représentées, notamment les ouvriers qui forment 15 % de la population (27% des actifs occupés) en Plaine de France, 12 % en Pays de France (19% des actifs occupés).







#### 1.4. Une répartition hétérogène des communes de résidence

Comme pour l'ensemble de la population, la répartition des communes de résidence est relativement contrastée entre les deux territoires. En Pays de France, les usagers habitent dans des secteurs peu urbanisés (86% habitent dans une commune de moins de 10 000 habitants), tandis qu'en Plaine de France, la majorité des enquêtés (80%) habitent dans une commune de plus de 20 000 habitants.

On note également que la bibliothèque principale qu'ils fréquentent est dans la majorité des cas (87%) située sur leur commune de résidence. La bibliothèque qui accueille le plus d'usagers extérieurs à la commune est celle de L'Isle Adam.

#### Profil par taille d'agglomération :

	(en %)	
	Pays de France	Plaine de France
Ruraux < 2 000 hab.	6	4
2 000 - 10 000 hab.	80	14
10 000 - 20 000 hab.	14	3
20 000 - 50 000 hab.	-	55
> 50 000 hab.	-	24



## 2. Les pratiques

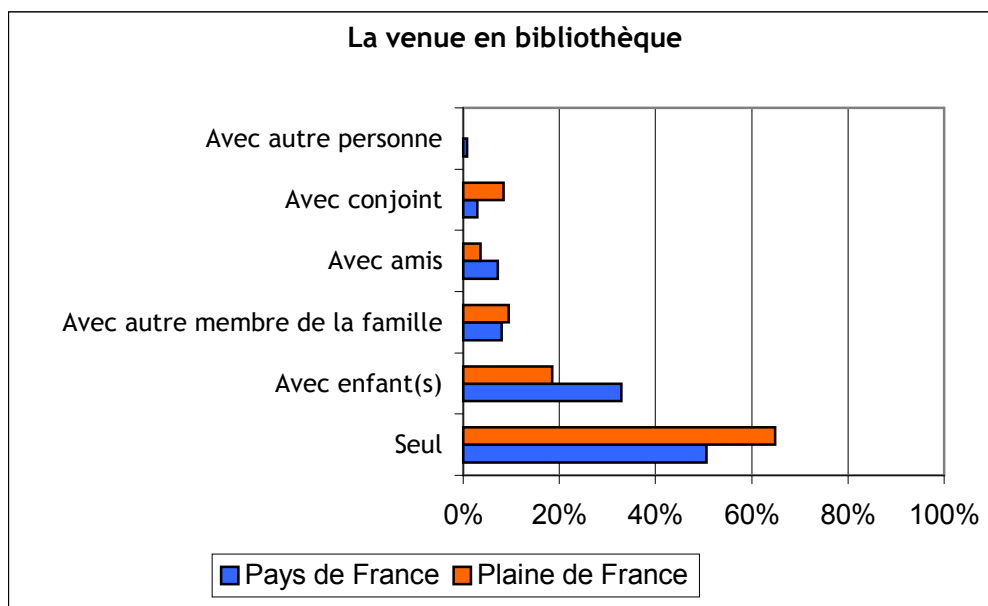
Ce second chapitre est consacré au comportement du public dans la bibliothèque. Les résultats décrivent les pratiques observées le jour de l'enquête et non les habitudes générales des usagers, ceci afin de disposer de données réelles et non reconstruites par les personnes interrogées.

L'objectif est de mieux connaître l'expérience que les usagers ont de la bibliothèque qu'ils fréquentent : les comportements de visite (durée, fréquence, objectifs ...) et les activités qu'ils pratiquent (emprunt, travail sur place...).

### 2.1. La venue à la bibliothèque

La venue à la bibliothèque est un acte solitaire en Plaine de France alors qu'elle reste une pratique plus familiale et plus collective en Pays de France.

Ainsi, si 58% des usagers disent venir seul à la bibliothèque au niveau national, cette proportion est de 65% en Plaine de France contre 51% en Pays de France, où l'on se rend à la bibliothèque plus souvent accompagné de ses enfants (33%), d'un conjoint (3%) ou d'un autre membre de sa famille (8%). Cela tient en particulier à la forte proportion de couples avec enfants (54%) et d'enfants vivant chez leurs parents (16%) dans l'échantillon des usagers interrogés de ce territoire.



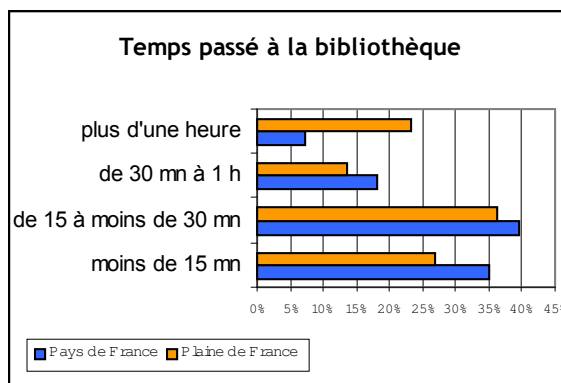
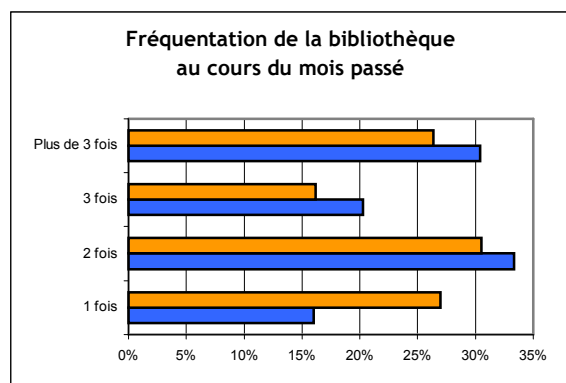
Les personnes qui viennent seules sont davantage des hommes bien que la différence entre sexes reste assez faible en Plaine de France (67% des hommes et 63% des femmes).

Il existe en revanche un écart important entre les jeunes de 15 à 24 ans de la Plaine de France qui viennent en majorité seuls (77%) et ceux du Pays de France qui sont en majorité accompagnés (59%).

## 2.2. La fréquence et le temps de la visite

La fréquence et le temps de la visite varient selon les classes d'âge et les types de bibliothèques.

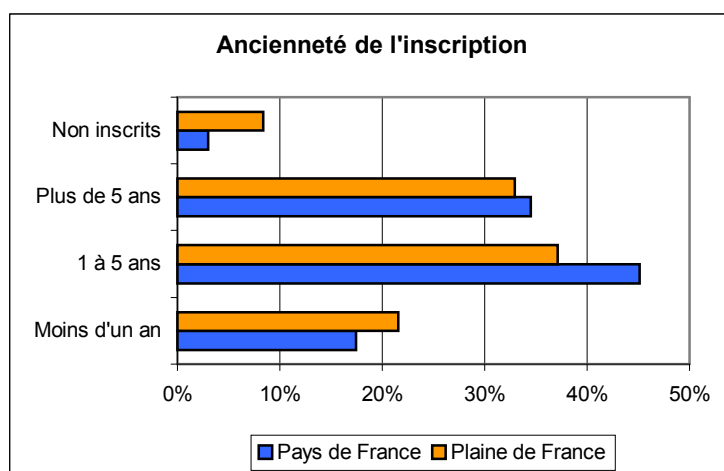
Ceux qui viennent le plus souvent sont les jeunes de 15-24 ans : en Pays de France, 41% d'entre eux sont venus plus de 3 fois au cours du mois passé, 37% en Plaine de France. Ils restent également plus longtemps : 49% des jeunes de Plaine de France restent plus d'une heure, 31% en Pays de France.



Les fréquentations et la durée de la visite augmentent également dans les grandes bibliothèques, notamment quand elles sont équipées de multimédias (Internet, cédéroms). Le contraste est davantage marqué en Pays de France où 37% des usagers des bibliothèques de type 3<sup>4</sup> déclarent être venus plus de 3 fois au cours du mois passé contre 17% des usagers du type 1<sup>5</sup>.

## 2.3. L'ancienneté de l'inscription

La majorité des usagers est inscrit depuis un à cinq ans. Les bibliothèques de la Plaine de France comptent toutefois une plus forte proportion de nouveaux inscrits (22%) et de non-inscrits (8%) qu'en Pays de France.



<sup>4</sup> Type 3 : présence de multimédia (Internet, cédéroms)

<sup>5</sup> Type 1 : livres uniquement

Ceux qui sont inscrits depuis longtemps sont des femmes : en Plaine de France 42% sont inscrites depuis plus de 5 ans, 39% en Pays de France. En raison de leur moindre mobilité, la fidélisation des 65 ans et plus est importante : en Pays de France 92% d'entre eux sont inscrits depuis plus de 5 ans, 77% en Plaine de France.

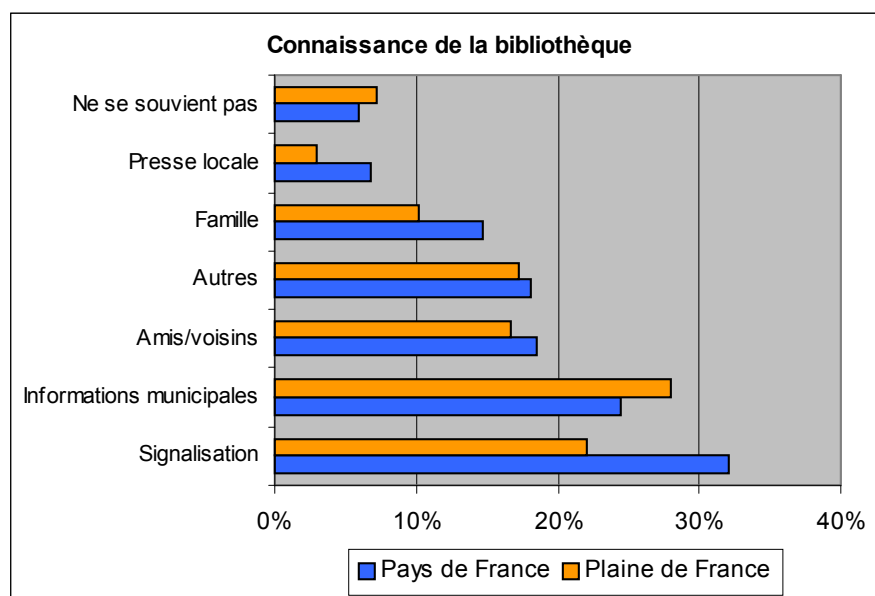
Les personnes inscrites depuis moins d'un an représentent environ 20% des usagers. Il existe toutefois des différences entre les deux territoires : en Pays de France, ce sont plus souvent les 25-34 ans (44%), les professions intermédiaires (27%) et les usagers des bibliothèques de type 3 (23%). En Plaine de France, ce sont surtout les jeunes de 15-24 ans (37%).

Les usagers non inscrits sont globalement peu nombreux : 8% en Plaine de France, 3% en Pays de France. Cette proportion est inférieure à celle observée lors d'autres enquêtes<sup>6</sup> (16%). Rappelons que l'inscription dans une bibliothèque est généralement obligatoire pour emprunter des documents, non pour utiliser les services sur place, l'entrée étant libre.

## 2.4. Connaissance de la bibliothèque

Les personnes interrogées ont en majorité connu la bibliothèque par le biais d'informations institutionnelles (signalisation, bulletin d'informations, presse locale). Pour 49% des usagers en Plaine de France et 47% des usagers en Pays de France, elles constituent même l'unique source d'information.

Le bouche à oreille fonctionne également : 27% des usagers de Plaine de France et 24% de ceux du Pays de France déclarent avoir connu la bibliothèque par le bouche à oreille. C'est particulièrement vrai chez les jeunes de 15 à 24 ans : en Pays de France, 62% d'entre eux ont connu la bibliothèque par les amis ou la famille, 41% en Plaine de France.

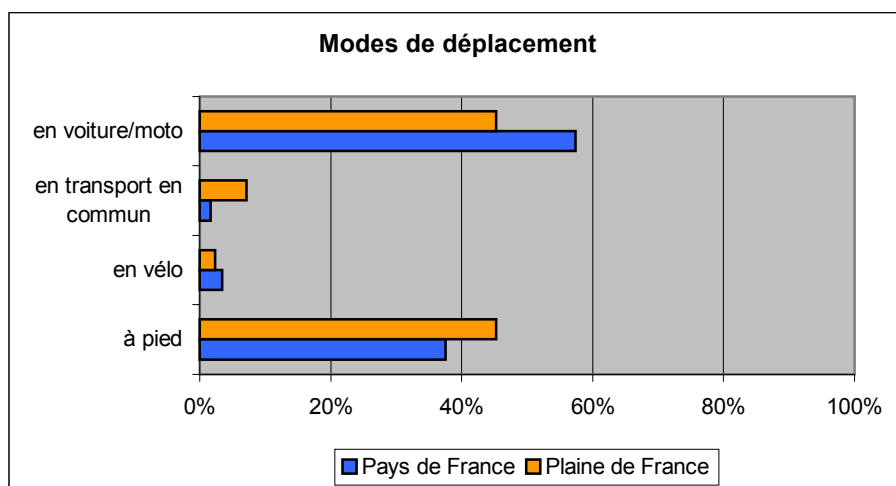


<sup>6</sup> enquête L'expérience et l'image des bibliothèques municipales citée précédemment.

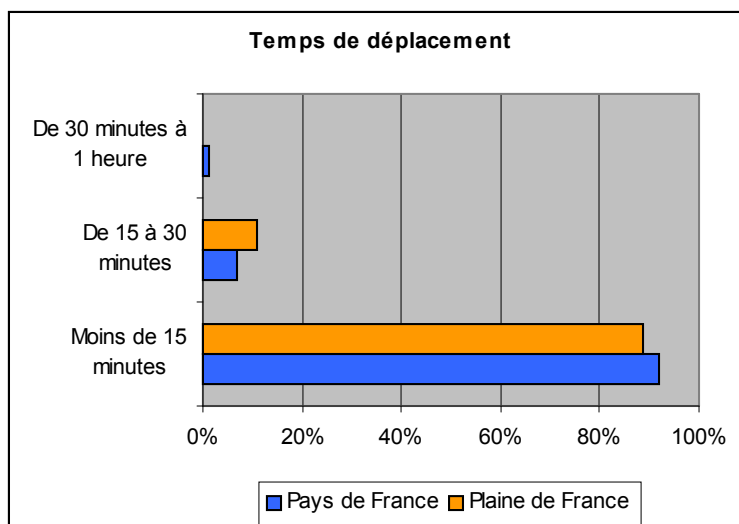
## 2.5. Déplacements pour se rendre à la bibliothèque

Les usagers utilisent autant leur véhicule personnel que la marche à pied. En raison des distances plus grandes, davantage de personnes se déplacent en voiture dans le secteur du Pays de France (57%), en particulier dans les catégories des 55 ans et plus (79%)

En revanche les catégories les plus jeunes se déplacent en majorité à pied : 67% des 15-24 ans en Pays de France, 64% en Plaine de France. Une partie des jeunes en Plaine de France utilise également les transports en commun (13%).



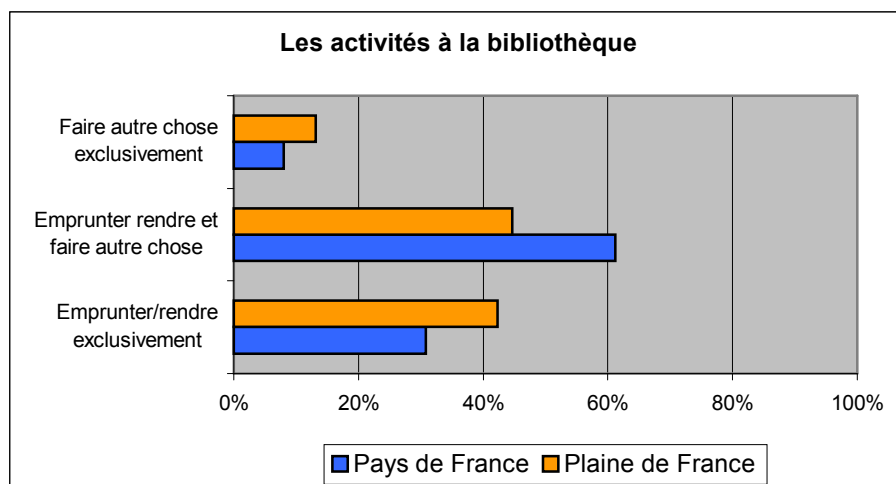
Enfin quel que soit le mode de transport, 90% des usagers mettent moins de 15 minutes pour se rendre à la bibliothèque.



## 2.6. Les activités à la bibliothèque

L'activité principale en bibliothèque est l'emprunt de documents. En effet, plus de 70% des personnes interrogées disent avoir emprunté et/ou rendu des documents le jour de l'enquête. Cependant, elles sont seulement 31% en Pays de France et 42% en Plaine de France à déclarer avoir eu cette activité exclusivement.

La majorité des emprunteurs ont d'autres activités ; c'est le cas pour 67% d'entre eux en Pays de France, 51% en Plaine de France. Les pratiques les plus diversifiées s'observent surtout dans les bibliothèques de type 2<sup>7</sup>.



Selon les territoires, les pratiques se différencient. Dans les bibliothèques du Pays de France, la discussion est une activité très pratiquée (43% des usagers) alors qu'elle l'est nettement moins en Plaine de France (22% des usagers). À l'inverse, lire sur place des revues ou des journaux est une activité plus pratiquée en Plaine de France (27% des usagers) qu'en Pays de France (18% des usagers).

Les pratiques évoluent également avec l'âge. Les 15-24 ans empruntent moins que leurs aînés. En revanche, ils discutent et travaillent davantage sur place. En Plaine de France, ils sont un tiers à venir faire autre chose qu'emprunter des documents, contre moins de 10% dans les autres classes d'âge.

Malgré la diversité des pratiques, plusieurs activités restent minoritaires dans les bibliothèques disposant du multimédia : consulter Internet (14% en Pays de France, 11% en Plaine de France), et consulter un cédérom (5% en Pays de France, 1% en Plaine de France).

De même, regarder une exposition (6% en Pays de France, 8% en Plaine de France) ou assister à une animation sont des pratiques peu fréquentes, cette appréciation étant à tempérer par le caractère épisodique de l'offre.

<sup>7</sup> type 2 : livres + disques

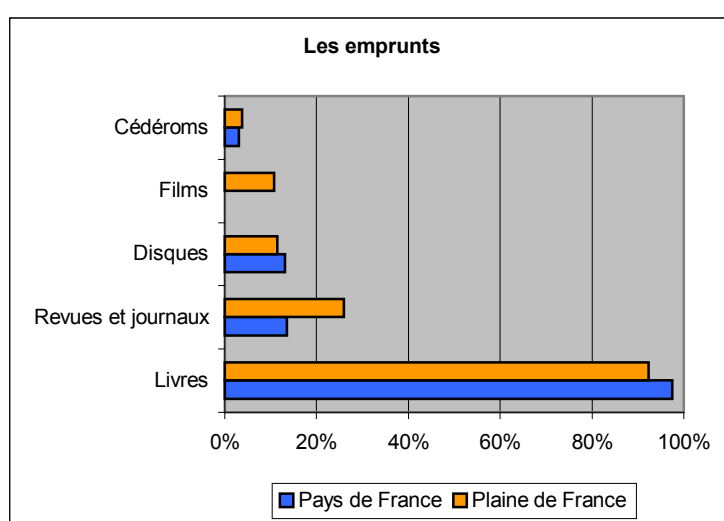
## 2.7. Les emprunts

L'imprimé est prédominant dans la pratique d'emprunt : 97% des usagers empruntent des livres en Pays de France, 92% en Plaine de France. Cette prédominance du livre s'observe dans toutes les classes d'âges et quel que soit le type de bibliothèque.

Elle est cependant plus affirmée en Pays de France où l'offre de supports est moins diversifiée : 74% des usagers n'y empruntent que des livres contre 59 % en Plaine de France.

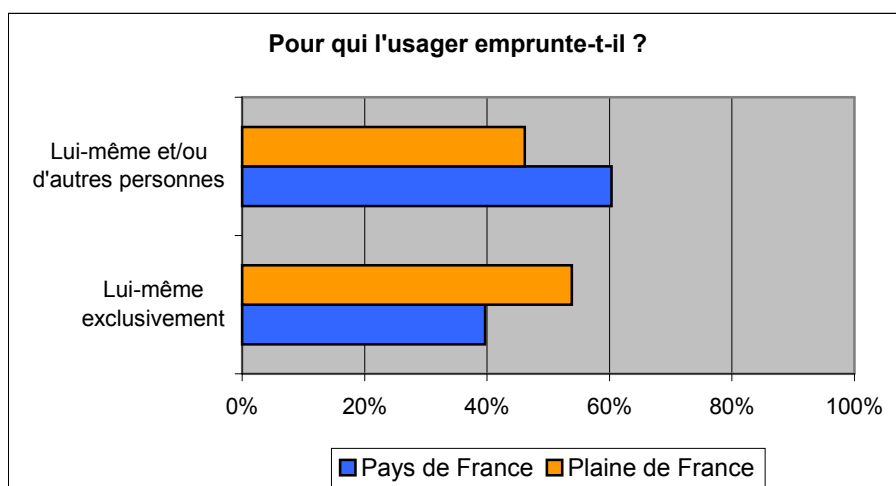
L'emprunt des disques représente 20% des emprunts en Pays de France, 25% en Plaine de France. Il varie selon les générations : les plus fortes proportions d'emprunt se retrouvent parmi les tranches 25-34 ans en Plaine de France (25%) et 35-44 ans en Pays de France (22%). Seules 8 personnes déclarent emprunter exclusivement des disques.

Les cédéroms retiennent peu l'attention du public.



Plus de 90% des usagers empruntent des documents pour eux-mêmes. L'enquête montre toutefois que les pratiques sont plus collectives en Pays de France où 60% des personnes interrogées déclarent emprunter aussi pour d'autres personnes. Ils ne sont que 46% à le faire en Plaine de France.

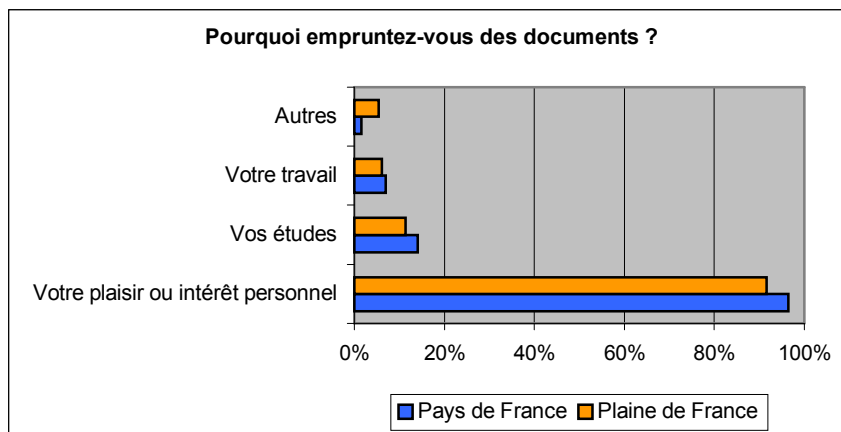
Les résultats par sexe indiquent que les femmes empruntent plus souvent pour d'autres personnes. Les écarts sont toutefois plus marqués en Pays de France : 65% d'entre elles empruntent pour elle-même et/ou d'autres personnes contre 54% en Plaine de France.





Dans quel but veut-on emprunter ? D'abord pour le plaisir puis, de manière moindre, pour les études et pour des raisons professionnelles. Le plaisir et l'intérêt personnel constituent même l'unique source de motivation pour 78% des usagers.

L'âge est un des facteurs qui semble avoir le plus d'influence. En effet, les jeunes de 15-24 ans utilisent souvent les ouvrages qu'ils empruntent pour leurs études. C'est le cas de plus d'un jeune sur deux en Plaine de France, de plus d'un sur trois en Pays de France.



### 3. Satisfaction, attentes

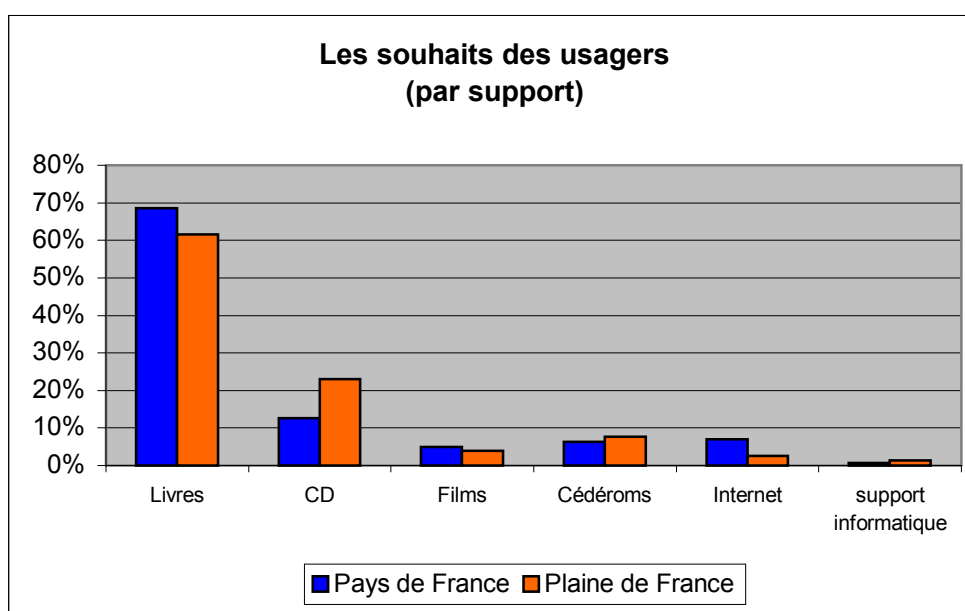
#### 3.1. L'offre de la bibliothèque

En sortant de la bibliothèque, 94% des usagers interrogés en Plaine de France et 93% en Pays de France ont déclaré avoir trouvé les documents qu'ils cherchaient. Compte tenu des disparités entre équipements, ces scores élevés semblent indiquer que le public s'adapte à l'offre de la bibliothèque qu'il fréquente et que celle-ci attire un public adapté à son offre.

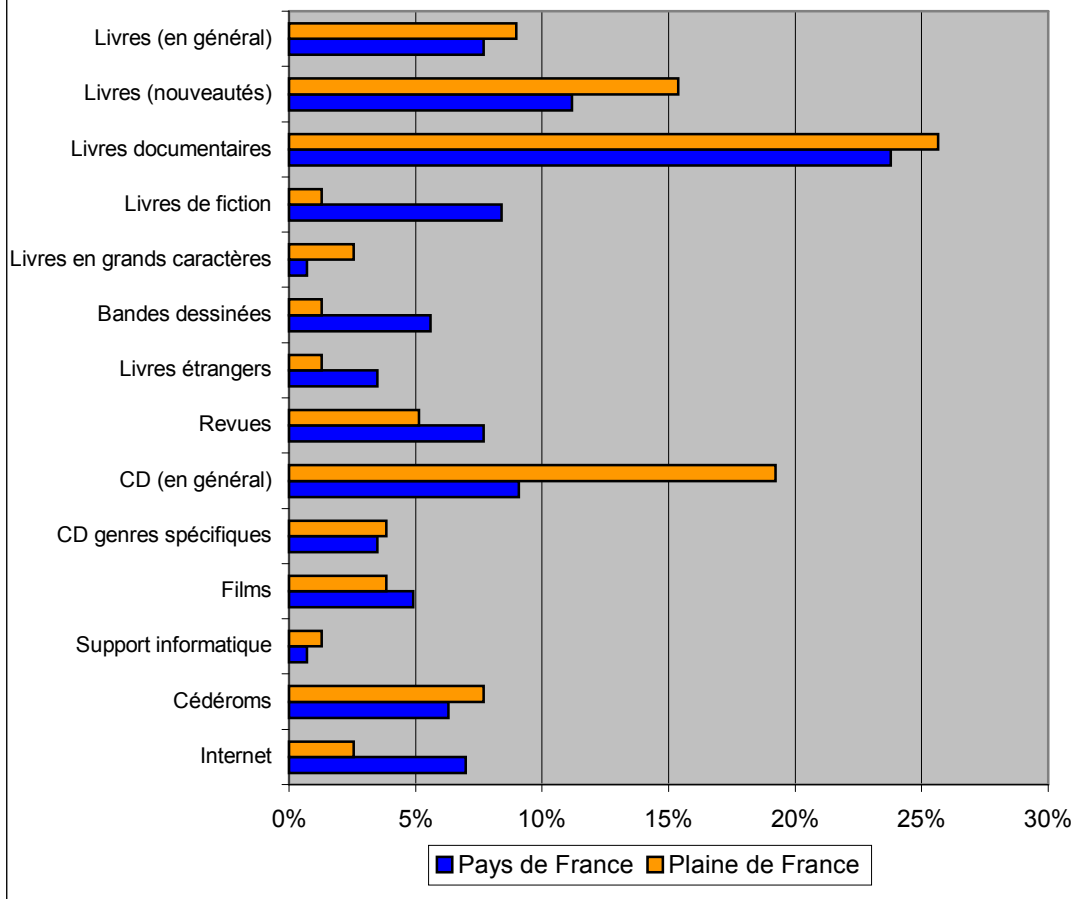
Si la bibliothèque est reconnue comme offrant globalement un choix de documents satisfaisant, les personnes interrogées aimeraient également trouver d'autres choses. Les souhaits des usagers ont été recueillis par une question ouverte ainsi libellée : « De façon générale, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque qui ne s'y trouve pas actuellement ? » (plusieurs réponses étaient permises). Les résultats ont ensuite été regroupés par grandes catégories (cf graphiques ci-dessous). Les attentes sont très variées, plus ou moins spécifiques. Elle demeurent toutefois proches de l'offre existante. Ainsi les usagers des bibliothèques de type 1 aimeraient trouver davantage de livres (76% en Pays de France) alors que ceux des types 2 et 3 voudraient plus de CD et de multimédias.

Les souhaits pour améliorer l'offre de la bibliothèque portent en majorité sur les livres. Cela concerne 61% des réponses en Pays de France et 56% en Plaine de France. Le quart des usagers aimerait trouver davantage de livres documentaires (par exemple des livres de droit, de tourisme, d'histoire, d'économie ou des témoignages) et une moindre portion souhaite des nouveautés (15% en Plaine de France, 11% en Pays de France). Les livres de fiction sont plutôt réclamés en Pays de France (8%).

Pour les autres supports, les demandes sont partagées : les souhaits vont autant vers Internet, les cédéroms que vers les films. Ils portent davantage sur les CD en Plaine de France (23%) et sur le multimédia en Pays de France (27%).



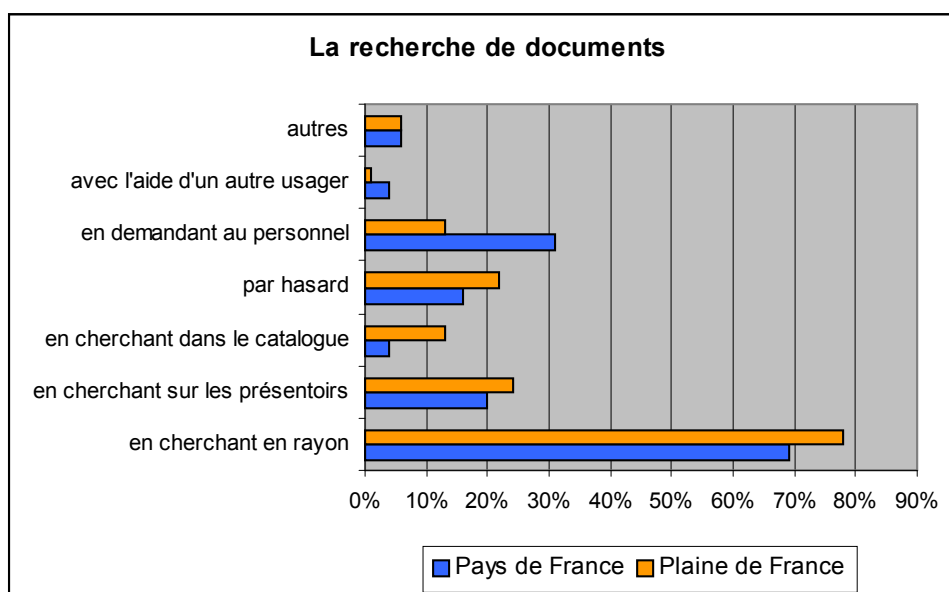
### Les souhaits des usagers (détail)



### 3.2. La recherche de documents

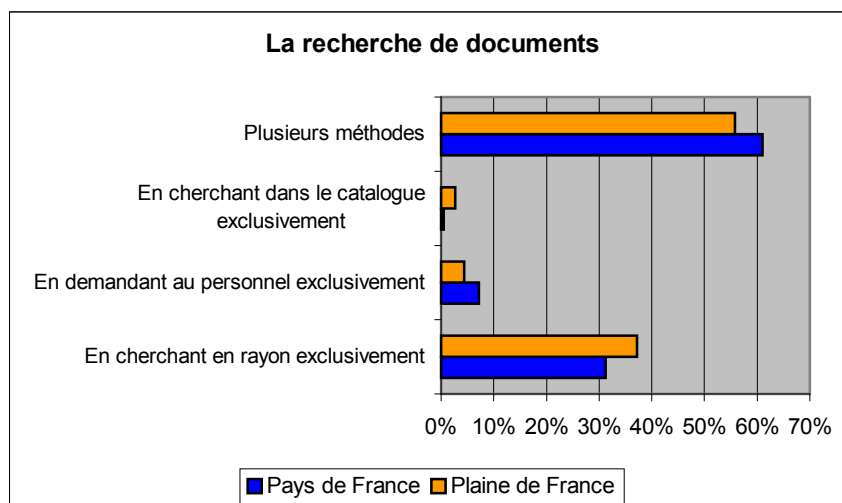
Elle prend plusieurs formes. La plus courante est la recherche directe dans les rayonnages. Viennent ensuite, dans l'ordre : l'utilisation des présentoirs ou les chariots<sup>8</sup>, l'interrogation du personnel, la recherche dans le catalogue, le hasard ou le recours à un autre usager.

On peut souligner que près de 20% des personnes interrogées déclarent trouver par hasard certains documents et que ceux du Pays de France sont beaucoup plus nombreux à recourir au personnel qu'au catalogue tandis que ces deux méthodes présentent la même fréquence en Plaine de France.



Dans la majorité des cas, les usagers ont utilisé différentes méthodes : 61% en Pays de France, 56% en Plaine de France. Ils recherchent d'abord seuls les documents dans les rayonnages, puis ils demandent des conseils et des renseignements en s'adressant au personnel ou consultent le catalogue. Une forte minorité se contente de chercher uniquement en rayon. Cela concerne 37% des usagers en Plaine de France et 31% en Pays de France. En revanche très peu d'usagers ont sollicité exclusivement l'aide des bibliothécaires (7% en Pays de France, 4% en Plaine de France) ou se sont contentés d'interroger le catalogue (2% en Plaine de France).

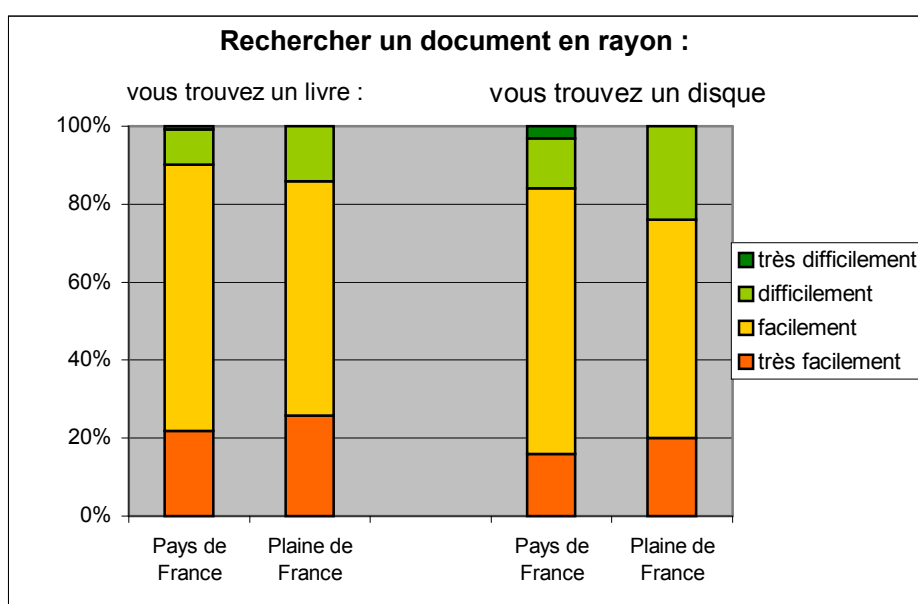
<sup>8</sup> Présentoirs de nouveautés ou thématiques, chariots où sont provisoirement stockés les documents venant d'être rendus.



Les usagers déclarent avoir trouvé facilement les livres rangés dans les rayons (68% en Pays de France, 60% en Plaine de France). Près d'un quart d'entre eux les ont même trouvés très facilement. Ceux qui ont rencontré des difficultés sont un peu plus nombreux en Plaine de France (14%) qu'en Pays de France (10%).

D'une manière générale, ce sont les hommes qui manifestent le plus de difficultés : 12% ont trouvé difficilement en Pays de France, 17% en Plaine de France, contre respectivement 7% et 12% dans le cas des femmes). Ces dernières sont à l'inverse plus nombreuses à déclarer les avoir trouvés très facilement : 25% en Pays de France, 28% en Plaine de France (respectivement 15% et 23% pour les hommes).

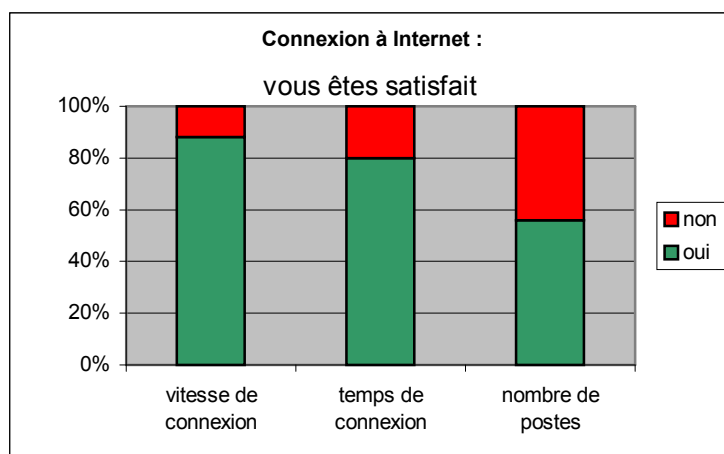
Trouver un disque ne pose pas non plus de difficultés particulières. En Pays de France, 84% des usagers qui empruntent des disques les trouvent facilement et très facilement, 76 % en Plaine de France.



### 3.3. La navigation sur Internet

Dans les bibliothèques proposant l'accès à Internet, un usager sur cinq s'est déjà connecté (21% en Pays de France, 17% en Plaine de France).

Sur les deux territoires, ceux qui ont utilisé Internet à la bibliothèque sont dans l'ensemble satisfaits de la vitesse de connexion et du temps de connexion autorisé. Les seules réserves portent sur le nombre limité de postes équipés d'Internet.

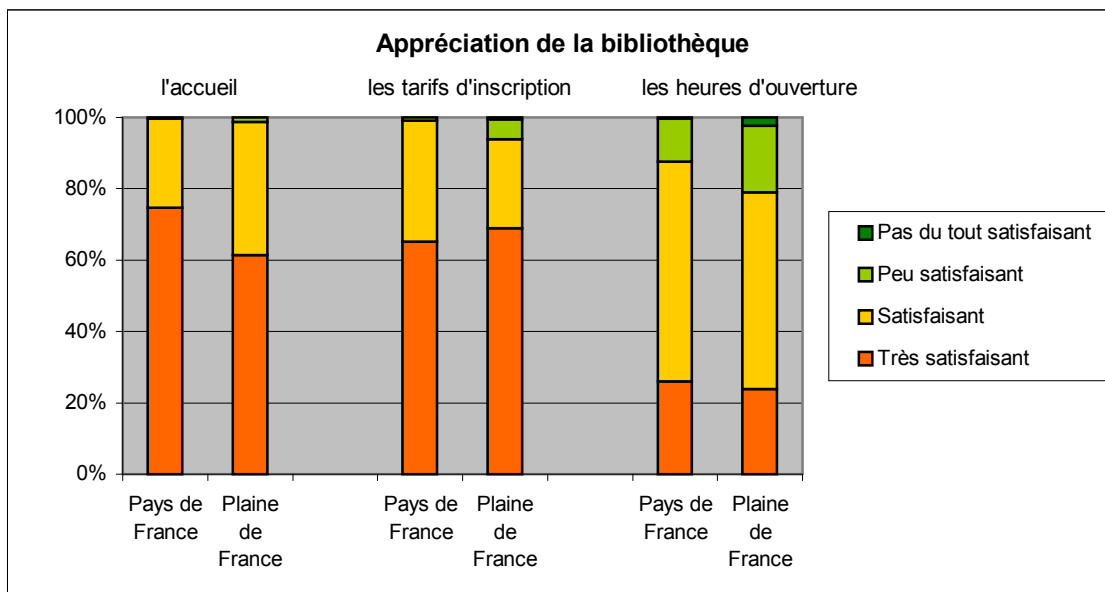


### 3.4. Appréciation de l'accueil, des tarifs et des heures d'ouverture

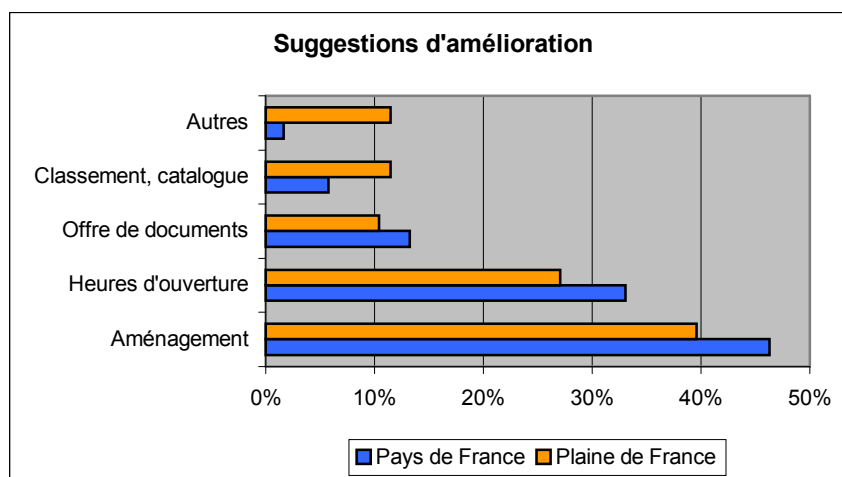
L'accueil, les tarifs et les horaires d'ouverture font l'objet d'une appréciation très positive. L'accueil notamment recueille 75% de très satisfaits en Pays de France, 61% en Plaine de France. Les plus satisfaits sont les usagers des petites bibliothèques (86% en Pays de France) et ceux des bibliothèques de type 3 (81% en Pays de France, 68% en Plaine de France). Les niveaux de satisfaction augmentent avec l'âge ; ainsi c'est parmi les plus jeunes que l'on trouve les plus faibles proportions de personnes très satisfaites de l'accueil (54% en Pays de France, 41% en Plaine de France), des tarifs (65% en Pays de France, 55% en Plaine de France) et des horaires (21% en Pays de France, 13% en Plaine de France).

En ce qui concerne les tarifs, la proportion de très satisfaits atteint 65% en Pays de France et 69% en Plaine de France. Les bibliothèques gratuites, où la quasi totalité des utilisateurs sont très satisfaits, influent en partie les réponses. Les usagers des bibliothèques payantes ne sont qu'à 54 % très satisfaits des tarifs. Parmi les plus satisfaits, on trouve les retraités et les cadres et tous ceux qui fréquentent la bibliothèque depuis plusieurs années.

Bien qu'étant globalement satisfaisants, les horaires sont l'élément le moins apprécié dans l'ensemble des bibliothèques : la proportion de très satisfaits est inférieure à 50% (26% en Pays de France, 23% en Plaine de France) Un tiers des personnes interrogées souhaiterait davantage d'heures d'ouverture hebdomadaire, en particulier dans les grandes bibliothèques. Les plus demandeurs sont les jeunes qui ont une pratique plus intensive du travail sur place.

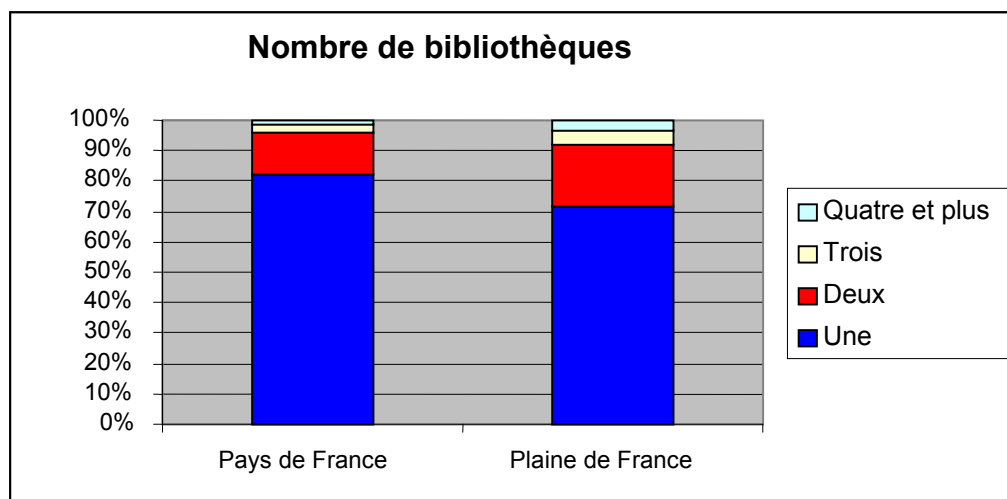


Dans le cadre d'une question ouverte, des améliorations ont été également demandées, en faveur de l'aménagement des locaux, notamment dans les établissements de petite taille. Les usagers souhaitent des espaces plus grands (46% en Pays de France, 40% en Plaine de France) où ils peuvent s'installer pour lire et pour étudier. Les demandes pour améliorer le classement ou le catalogue sont en revanche peu nombreuses (6% en Pays de France, 11% en Plaine de France).



#### 4. La fréquentation d'autres bibliothèques

La proportion de personnes qui déclarent fréquenter en même temps d'autres bibliothèques est plus élevée en Plaine de France (28%) qu'en Pays de France (18%).



En Plaine de France, la fréquentation de plusieurs bibliothèques concerne surtout les jeunes : 56% des 15-24 ans sont utilisateurs d'autres bibliothèques, notamment quand ils sont scolarisés (64%). La plupart des équipements qu'ils fréquentent sont situés hors du département : 70% à Paris, 17% en Seine-Saint-Denis. Dans le Val-d'Oise, ils privilégient les bibliothèques situées sur le même territoire (30%).

En Pays de France, ceux qui fréquentent en même temps d'autres bibliothèques suivent plutôt une logique de proximité. Ce sont surtout des usagers des bibliothèques de type 1 (25%). La plupart des équipements sont situés dans le Val-d'Oise (74%) : dans le même territoire (21%) ou dans un territoire proche (19% en ville nouvelle, 14% en Vallée de Montmorency). Il s'agit surtout de bibliothèques municipales ou associatives (74%).

La majorité des multi-utilisateurs ne fréquente que deux bibliothèques en tout : 81% en Pays de France, 70% en Plaine de France.

La fréquentation de plusieurs bibliothèques demeure une activité limitée et plus spécifique au territoire de la Plaine de France. Le public concerné est plutôt jeune et scolarisé. Il fréquente des bibliothèques de type scolaire ou universitaire mais aussi les bibliothèques parisiennes comme la Bibliothèque nationale de France ou la Bibliothèque publique d'information du Centre Georges-Pompidou.



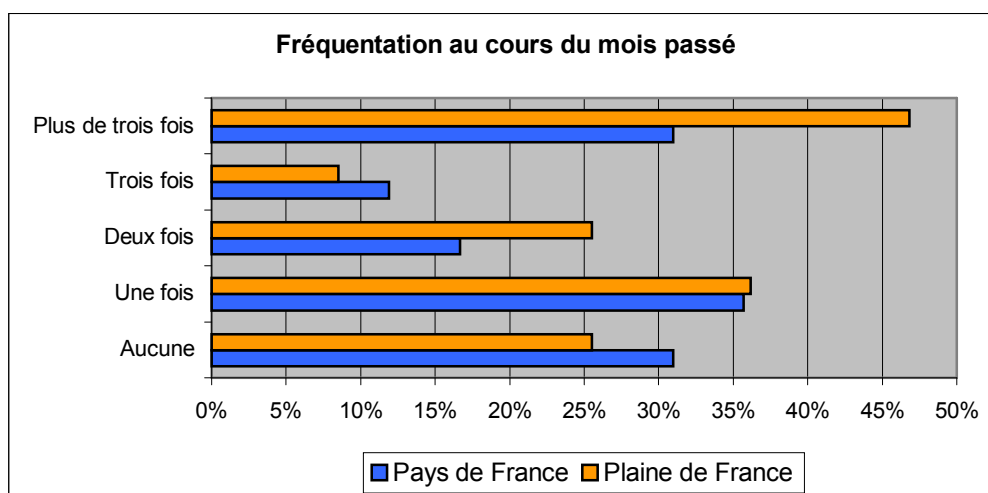
## La fréquentation d'autres bibliothèques

	Pays de France	Plaine de France
Oui	<b>18%</b>	<b>28%</b>
Non	82%	72%
Total	100%	100%
<b>Dans quel département ?*</b>		
Paris	21%	<b>70%</b>
Seine-Saint-Denis	19%	17%
Hauts-de-Seine	7%	9%
Autres départements	5%	0%
<b>Val-d'Oise</b>	<b>74%</b>	<b>38%</b>
<i>Dont : Vexin</i>	10%	0%
<i>Cergy-Pontoise</i>	<b>19%</b>	4%
<i>Rives de Seine</i>	2%	0%
<i>Pays de France</i>	<b>21%</b>	4%
<i>Vallée de Montmorency</i>	14%	0%
<i>Plaine de France</i>	7%	<b>30%</b>

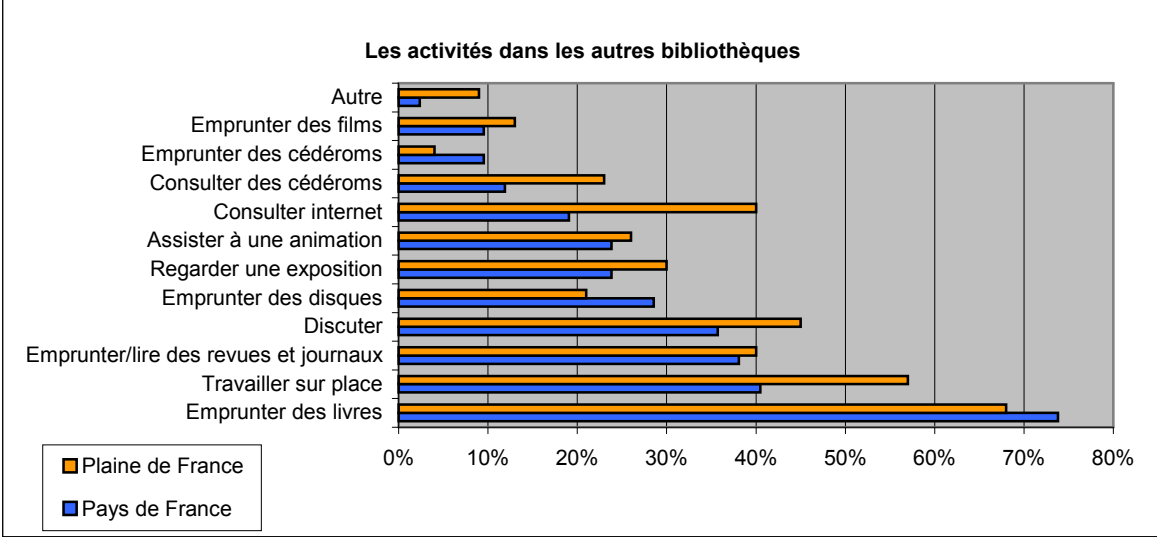
\* Pourcentages calculés sur la base de ceux qui déclarent fréquenter d'autres bibliothèques  
Total des pourcentages supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient permises.

La fréquentation des bibliothèques est plus intense en Plaine de France. Au cours du mois précédent, 47% des multi-fréquentants se sont rendus plus de 3 fois dans d'autres bibliothèques contre 30% en Pays de France.

Bien que les effectifs sur lesquels portent cette constatation soient réduits, on peut observer une tendance de ceux qui fréquentent plusieurs bibliothèques à se déplacer également le plus grand nombre de fois. Ces résultats seraient toutefois à confirmer avec un échantillon plus large.



Comme ils le font dans la bibliothèque où ils ont été interrogés, les usagers se rendent dans d'autres équipements pour emprunter des livres : 74% en Pays de France, 68% en Plaine de France. La plus forte présence d'étudiants et de lycéens explique qu'une proportion élevée vient également pour discuter et travailler sur place. Les motifs varient ensuite selon les territoires : en Pays de France, l'emprunt de disques intéresse une plus forte proportion d'utilisateurs (29%) alors qu'en Plaine de France c'est la consultation d'Internet qui séduit davantage le public (40%).

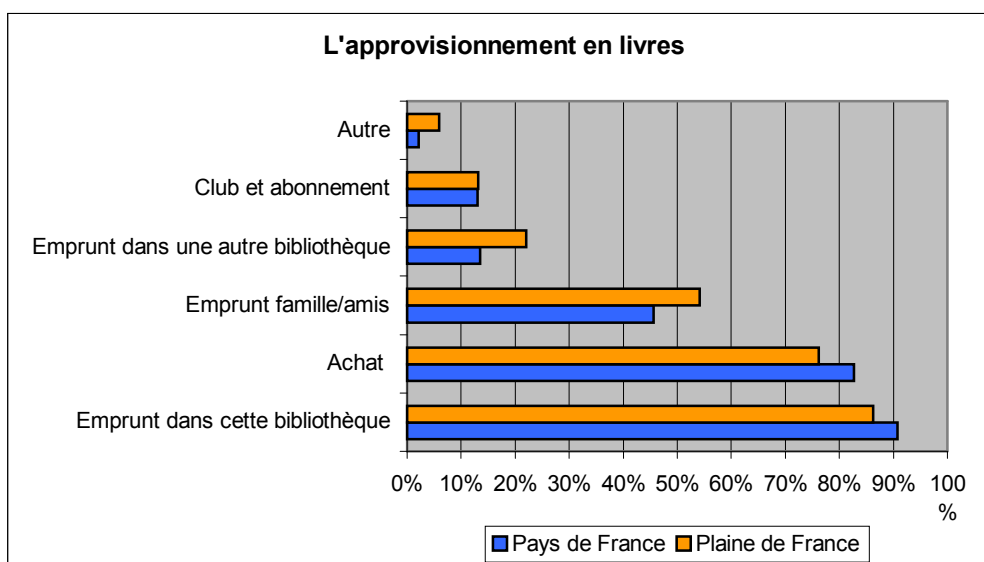


## 5. Les différentes sources d’approvisionnement

### 5.1. Les livres

En matière de livres, les sources d’approvisionnement du public des bibliothèques sont assez variées. Les plus fréquentes sont l’emprunt (91% en Pays de France, 86% en Plaine de France) et l’achat (83% en Pays de France, 76% en Plaine de France). Le fait que 90% des usagers déclarent ne pas recourir exclusivement au prêt en bibliothèque indique qu’il n’y a pas concurrence mais au contraire cumul entre les types de pratiques.

Quant au réseau informel (prêt dans le réseau amical et familial), il est plus fréquent en Plaine de France (54%) qu’en Pays de France (46%). Dans ce dernier territoire, ce sont davantage les femmes qui utilisent ce type de réseau (49%).

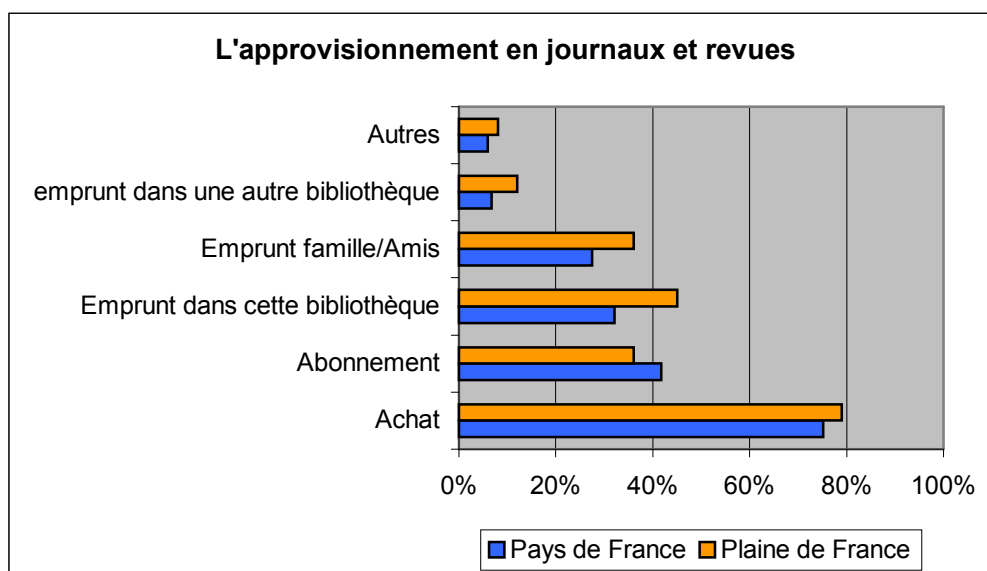


## 5.2. Les journaux et les revues

L'achat devance nettement les autres types de pratique. En Plaine de France, 80% des usagers déclarent acheter des journaux et des revues au numéro, 75% en Pays de France.

Les autres formes d'approvisionnement sont l'emprunt en bibliothèque et l'abonnement. En Plaine de France, l'emprunt est plus développé (45% contre 32%) alors que c'est l'abonnement qui prédomine en Pays de France (42% contre 36%).

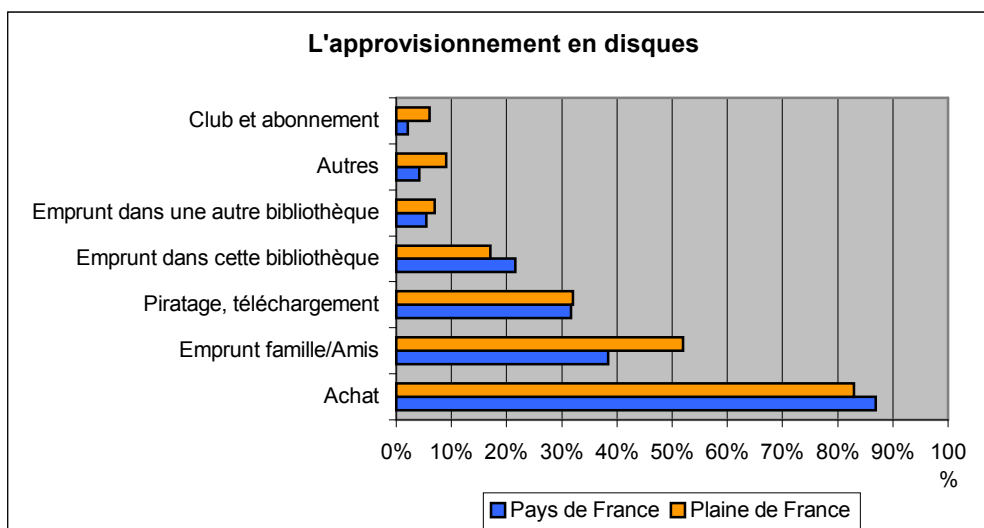
Le comportement des jeunes de 15-24 ans diffère également du reste des usagers par leurs plus fortes pratiques d'emprunt, notamment en Plaine de France (54%), et leur moindre recours à l'abonnement.



## 5.3. Les disques

La majorité des usagers privilégie l'achat des disques : 83% en Plaine de France, 87% en Pays de France. Le prêt des amis ou de la famille est également utilisé, notamment chez les jeunes.

Avec le développement des nouvelles technologies, le piratage des œuvres musicales a fortement progressé, ce qui explique les scores obtenus lors de l'enquête. Cette pratique concerne surtout les hommes et les jeunes.

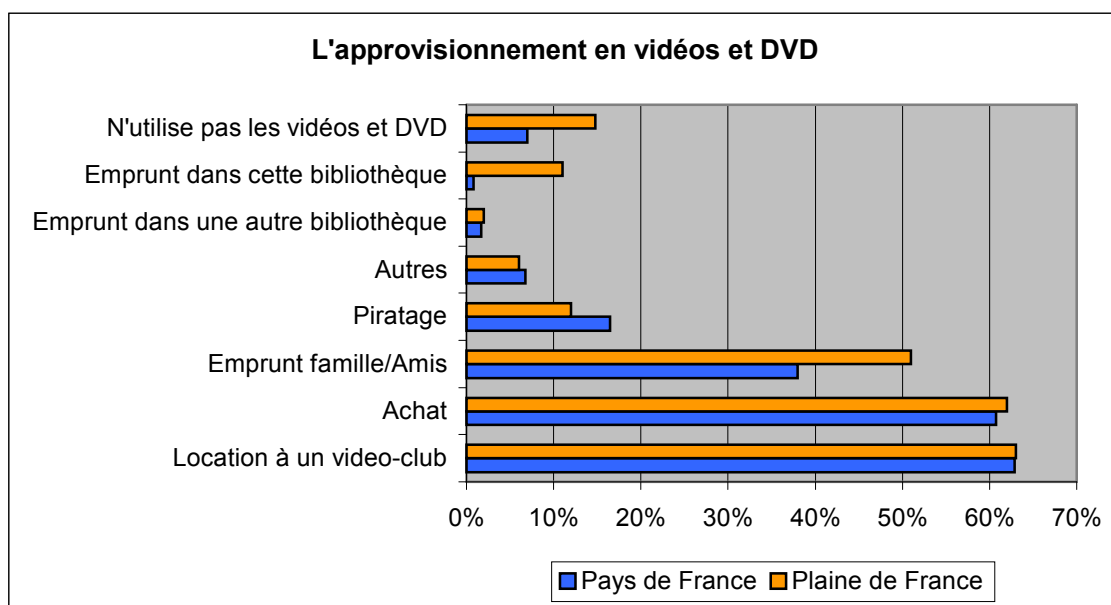


#### 5.4. Les vidéos et DVD

Le visionnement de films est une pratique très répandue parmi les usagers de bibliothèques interrogés : 93% des usagers en Pays de France et 85% en plaine de France sont utilisateurs de vidéos et/ou de DVD.

La location en vidéo-club et l'achat sont les pratiques les plus courantes. L'analyse par sexe montre toutefois des disparités : l'achat et l'emprunt à la famille ou à des amis sont plus fréquents chez les femmes tandis que la location et le piratage sont des pratiques plus spécifiquement masculines.

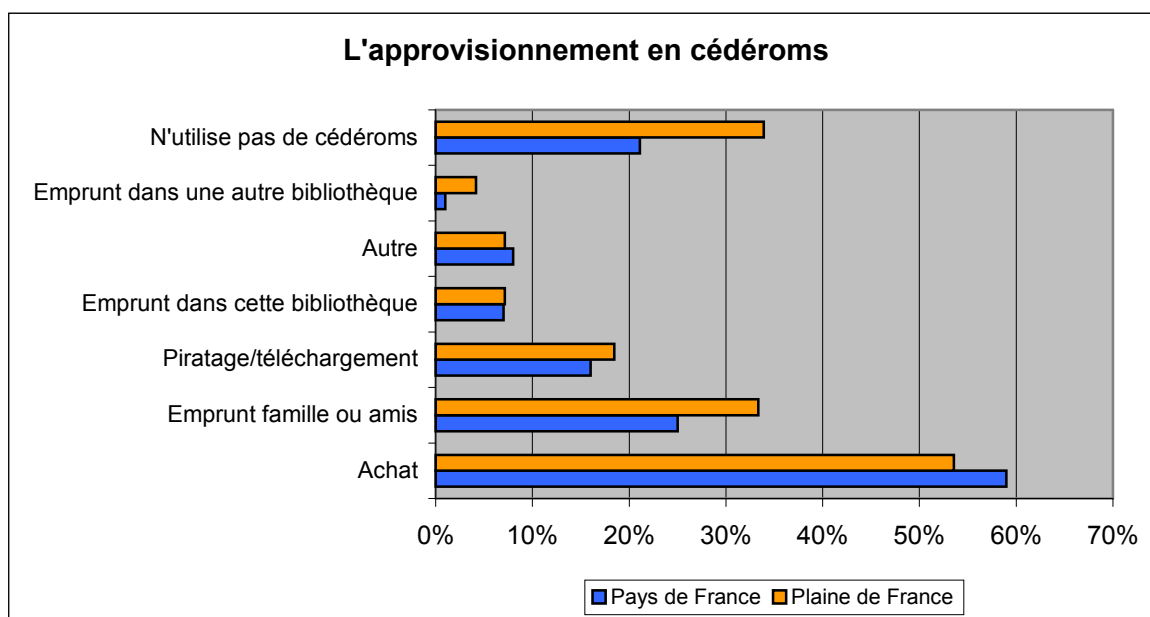
la plus forte utilisation s'observe chez les jeunes. En Pays de France, 75% des 15-24 ans achètent des vidéos ou des DVD (60% en moyenne sur le territoire toutes classes d'âge confondues), 31% font du piratage (16% en moyenne), 61% les empruntent à leur famille ou à des amis (38% en moyenne).



## 5.5. Les cédéroms

L'utilisation des cédéroms est plus répandue en Pays de France (79%) qu'en Plaine de France (66%). Comme dans le cas des autres supports numériques, la pratique du piratage atteint des proportions non négligeables : 16% en Pays de France, 18% en Plaine de France.

Des disparités apparaissent également selon les classes d'âge : les jeunes ont une pratique plus intensive que l'ensemble des usagers. Les mêmes écarts s'observent entre les cadres et les professions intermédiaires et les autres CSP.

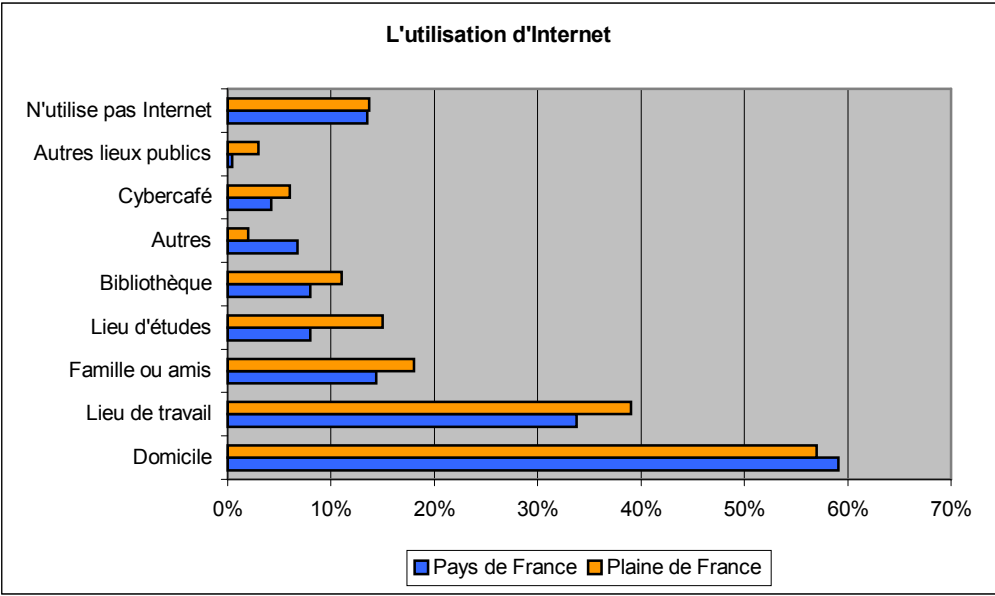


## 5.6. Internet

Les résultats montrent que le recours à Internet est une pratique installée chez les utilisateurs de bibliothèques (85% des enquêtés utilisent Internet) qui s'est banalisée partout (60% l'utilisent au domicile, plus d'un tiers sur le lieu de travail). L'accès à Internet en bibliothèque est en revanche moins développé.

Les moins de 44 ans apparaissent comme les plus gros utilisateurs. Les pratiques sont également plus intenses chez les cadres, les professions intermédiaires et les étudiants.

Enfin, on observe que ceux qui consultent Internet chez eux sont également ceux qui consultent le plus ailleurs : en Pays de France, 37% de ceux qui utilisent Internet chez eux l'utilisent également sur leur lieu de travail, alors qu'ils ne sont que 29% à l'utiliser seulement au travail.



## 6. Quelques constatations frappantes

### 6.1. Les jeunes

Les 15-24 ans forment une catégorie d'usagers ayant des comportements tout à fait spécifiques.

Ils viennent en général plus régulièrement à la bibliothèque et y restent plus longtemps. L'utilisation de la bibliothèque comme aide pour la scolarité, aussi bien dans le choix des livres que comme espace de travail, est une cause importante de leur fréquentation. Ce sont eux qui utilisent le plus la bibliothèque pour faire autre chose qu'emprunter des documents.

C'est la catégorie d'usagers qui utilise le plus d'autres bibliothèques, probablement aussi en raison de leurs besoins scolaires.

La bibliothèque est aussi pour eux un lieu de rencontre. Ils viennent le plus souvent la première fois par bouche à oreille.

Ils viennent plus souvent à pied que les autres usagers, et ont en général moins d'un quart d'heure de trajet.

Ils sont globalement un petit peu moins satisfaits de l'accueil que les plus âgés.

Les jeunes utilisent davantage les cédéroms, Internet et les vidéos et/ou DVD que leurs aînés.

Ils ont une forte pratique d'emprunt de disques et de cédéroms dans le cercle amical et familial.

### 6.2. Les deux territoires

**En Pays de France**, les usagers ont des pratiques familiales fortes, ils viennent ensemble ou empruntent pour les autres membres de la famille. La sur-représentation féminine est plus forte qu'en Plaine de France. Les jeunes sont, par contre, sous-représentés.

La discussion dans la bibliothèque est plus fréquente, probablement en raison de la plus petite taille des établissements et des communes. Quand les usagers fréquentent d'autres bibliothèques, ce sont celles du même territoire ou de Cergy-Pontoise.

**En Plaine de France**, territoire urbain, la pratique familiale est moins forte, les usagers viennent plus souvent seuls, la convivialité est moins importante. Le temps passé à la bibliothèque est plus long et les usagers pratiquent davantage la lecture sur place sûrement en raison de la plus grande taille des établissements.

L'emprunt de périodiques est également plus fréquent et plus proche des moyennes nationales, on peut supposer que l'offre y est plus importante. Les usagers qui fréquentent d'autres bibliothèques vont plus volontiers à Paris qu'ailleurs dans le Val-d'Oise.



### **6.3. Quels supports en bibliothèque pour quels effets ?**

La multiplication des différents supports dans les bibliothèques ne modifie pas le comportement des usagers interrogés. Ceux-ci accordent toujours une place prépondérante à l'emprunt de livres. Les pratiques sont cumulatives et aucun autre support n'occulte le livre. Les usagers réclament majoritairement ce qu'il y a déjà dans leur bibliothèque.

Les bibliothèques offrant du multimédia paraissent bénéficier d'une image positive auprès de leurs utilisateurs. Il y a davantage de nouveaux inscrits et les usagers se déclarent plus volontiers « très satisfaits » de l'accueil que dans les autres bibliothèques.

Ce sont les usagers des bibliothèques n'offrant que des livres qui fréquentent le plus d'autres établissements, mais pour y consulter ou y emprunter des livres et non pas d'autres supports.

Les usagers des bibliothèques sont de grands utilisateurs de nouvelles technologies (85 % des usagers contre 41 % au niveau national), mais cette pratique se fait surtout à domicile, les ressources de la bibliothèque étant moins utilisée. La consultation d'Internet est plus répandue que la consultation et l'emprunt de cédéroms.

L'usage de vidéos et/ou de DVD est une pratique très répandue chez les usagers de bibliothèque, notamment chez les jeunes. Malgré la faiblesse de l'offre dans les bibliothèques valdoisiennes, les emprunteurs de ces supports sont plus nombreux que les emprunteurs de cédéroms.

## **7. Une étude présentant trois types de limites**

### **7.1. Les limites d'une enquête sur le public actuel**

Toute politique de lecture publique s'adresse à l'ensemble de la population, même si une partie seulement la fréquente effectivement. N'interroger que le public actuel ne permet pas de saisir les besoins et attentes du public qui ne vient pas, et qui pourtant pourrait, dans une autre configuration, utiliser effectivement les services d'une bibliothèque.

### **7.2. Les limites d'une enquête quantitative**

Une enquête quantitative ne permet pas d'approfondir certains sujets, par exemple sur la complémentarité éventuelle entre les bibliothèques fréquentées par un même usager, l'attraction possible de bibliothèques sur un territoire plus ou moins vaste, ou l'image des bibliothèques en relation notamment avec l'étendue de leur offre.

Seule une enquête qualitative reposant sur des entretiens approfondis permettrait de réunir des informations utiles sur ces points.

### **7.3. Les limites des territoires choisis**

Les deux territoires choisis présentent des caractéristiques particulières :

- le Pays de France, zone semi-rurale, présente une situation très inégale en matière d'équipement de bibliothèques, avec un niveau moyen relativement satisfaisant ;
- la Plaine de France est, dans sa zone urbaine dense, gravement sous-équipée en matière de bibliothèques.

Une étude dans des zones plus rurales d'une part, en zone urbaine correctement équipée d'autre part, donnerait certainement des enseignements complémentaires précieux.

## **8. Quelques leçons pour l'action**

### **8.1. Une bibliothèque tous les quarts d'heure ?**

L'immense majorité des usagers interrogés mettent moins d'un quart d'heure pour se rendre à la bibliothèque, quel que soit le moyen de locomotion utilisé.

Cela confirme l'importance de la proximité dans le maillage du territoire en bibliothèques ou médiathèques et en donne une mesure précise.

Ceci n'empêche pas l'intérêt que peuvent avoir des équipements véritablement attractifs sur une plus vaste zone, qu'une étude qualitative ou une enquête dans un territoire pourvu de tels équipements pourrait mettre en valeur.

### **8.2. Des locaux et des heures d'ouverture globalement insuffisants**

Même si les usagers des bibliothèques paraissent globalement satisfaits des établissements qu'ils fréquentent, ils ont des demandes fortes concernant l'aménagement et l'agrandissement des locaux ainsi que l'élargissement des horaires d'ouverture.

Ces demandes sont particulièrement fortes chez les jeunes, qui ont besoin d'espaces de travail et de plages horaires abondantes.

### **8.3. On ne saurait se satisfaire d'un public satisfait**

Il est frappant de constater que le degré de satisfaction du public interrogé peut être élevé dans une zone sous-équipée où le taux d'inscrits est faible et où certaines catégories socioprofessionnelles sont gravement sous-représentées.

De même, le fait que le public d'une bibliothèque ne possédant que des imprimés soit satisfait n'empêche pas les utilisateurs de médiathèques ayant une offre de support diversifiée d'apprécier celle-ci.

Les bibliothèques attirent donc un public adapté à leur localisation, à leurs bâtiments, à leur offre en documents et services, à leurs heures d'ouverture et à l'image qu'elles véhiculent. Cette satisfaction ne marque en aucun cas les limites de l'action publique possible en matière de lecture publique.



## Annexes

### A. Liste des bibliothèques où s'est déroulée l'enquête

#### **Pays de France**

Beaumont-sur-Oise : Bibliothèque Joseph-Kessel

Bouffémont : Bibliothèque municipale

L'Isle Adam : Bibliothèque Georges-Duhamel

Luzarches : Bibliothèque publique départementale

Mériel : Bibliothèque municipale

Méry-sur-Oise : Bibliothèque municipale

Persan : Bibliothèque Boris Vian

Presles : Bibliothèque de la Maison des Jeunes et de la culture

#### **Plaine de France**

Ecouen : Bibliothèque André-Malraux

Fontenay-en-Parisis. Association culturelle Les Rossignols

Gonesse : Bibliothèque Pierre-Rain

Goussainville : Médiathèque municipale

Sarcelles : Bibliothèque municipale

Villiers-le-Bel : Bibliothèque municipale

## B. Résultats chiffrés

### Pays de France

#### I PRATIQUE JOURNALIÈRE

Q1. Aujourd'hui êtes-vous venu à la bibliothèque avec... (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Seul	120	50,63
Avec enfant(s)	78	32,91
Avec autre membre de la famille	19	8,02
Avec ami(s)	17	7,17
Avec conjoint	7	2,95
Avec autre personne	2	0,84

Q2. Aujourd'hui, lors de votre visite à la bibliothèque, vous avez... (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Emprunté documents	199	83,97
Rendu documents	174	73,42
Discuté	102	43,04
Consulté livres	93	39,24
Consulté journaux et revues	43	18,14
Travaillé sur place	15	6,33
Consulté Internet	11	13,92
Autres	3	1,27
Consulté un cédérom	3	5,45
Assisté à une animation	2	5,56
Regardé une exposition	2	5,56

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunter/rendre exclusivement</i>	73	30,80
<i>Emprunter/rendre et faire autre chose</i>	145	61,18
<i>Faire autre chose exclusivement</i>	19	8,02

Q3. Qu'avez-vous emprunté ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Livres	194	97,49
Journaux et revues	27	13,57
Disques	26	13,07
Cédéroms	6	3,02
Films	0	0,00

Dont...

	Nombre	%
<i>Des livres exclusivement</i>	147	73,87
<i>Plusieurs support dont des livres</i>	47	23,62
<i>Un seul support autre que livre</i>	5	2,51
<i>Plusieurs supports sans livre</i>	0	0,00

Q4. Pour qui avez-vous emprunté ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
<b>Vous</b>	183	91,96
<b>Vos enfants</b>	89	44,72
<b>Votre conjoint</b>	43	21,61
<b>D'autres personnes</b>	16	8,04

Dont...

	Nombre	%
<i>Lui-même exclusivement</i>	79	39,70
<i>Lui-même et/ou d'autres personnes</i>	120	60,30

Q5. Pourquoi avez-vous emprunté ces documents ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
<b>Loisirs et intérêts personnels</b>	192	96,48
<b>Pour les études</b>	28	14,07
<b>Pour le travail</b>	14	7,04
<b>Pour d'autres raisons</b>	3	1,51

Dont...

	Nombre	%
<i>Ses loisirs et intérêt personnel exclusivement</i>	157	78,89
<i>Ses loisirs et/ou d'autres raisons</i>	42	21,11

Q6. Combien de temps avez-vous passé à la bibliothèque ?

	Nombre	%
<b>Moins de 15 minutes</b>	83	35,02
<b>De 15 à 30 minutes</b>	94	39,66
<b>De 30 minutes à 1 heure</b>	43	18,14
<b>Plus d'une heure</b>	17	7,17

Q7. Au cours du mois passé, combien de fois êtes-vous venu à la bibliothèque (y compris ce jour) ?

	Nombre	%
<b>1 fois</b>	38	16,03
<b>2 fois</b>	79	33,33
<b>3 fois</b>	48	20,25
<b>Plus de 3 fois</b>	72	30,38

Q8. Depuis combien de temps êtes-vous inscrit dans cette bibliothèque ?

	Nombre	%
Moins d'un an	41	17,45
1 à 5 ans	106	45,11
Plus de 5 ans	81	34,47
Sans objet	7	2,98

Q9. Comment avez-vous connu la bibliothèque ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Signalisation (Affiche, panneaux...)	76	32,07
Informations municipales	58	24,47
Amis/Voisins	44	18,57
Autres	43	18,14
Famille	35	14,77
Presse	16	6,75
Ne se souvient pas	14	5,91

Dont...

	Nombre	%
<i>Informations institutionnelles exclusivement</i>	111	46,84
<i>Bouche à oreille exclusivement</i>	57	24,05
<i>Autres, plusieurs sources</i>	69	29,11

Q10. Aujourd'hui, comment êtes-vous venu à la bibliothèque ?

	Nombre	%
En voiture	136	57,38
A pied	89	37,55
En vélo	8	3,38
En transport en commun	4	1,69

Q11. Combien de temps avez-vous mis pour venir ?

	Nombre	%
Moins de 15 minutes	218	91,98
De 15 à 30 minutes	16	6,75
De 30 minutes à 1 heure	3	1,27
Plus d'une heure	0	0,00



## II SATISFACTION, ATTENTES

Q12. Saviez-vous ce que vous veniez chercher à la bibliothèque avant d'entrer ?

	Nombre	%
Non	26	11,06
Oui	209	88,94

Q13. Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?

	Nombre	%
Oui	195	93,3
Non	4	1,91
Partiellement	10	4,78

Q14. SI OUI, comment l'avez-vous trouvé ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
En cherchant en rayon	135	69,23
En demandant au personnel	60	30,77
Sur un présentoir	39	20,00
Par hasard	32	16,41
Autres	11	5,64
En cherchant dans le catalogue	7	3,59
En demandant à un autre usager	7	3,59

Dont...

	Nombre	%
<i>En cherchant en rayon exclusivement</i>	61	31,28
<i>En demandant au personnel exclusivement</i>	14	7,18
<i>En cherchant dans le catalogue exclusivement</i>	1	0,51
<i>Autres, plusieurs actions</i>	119	61,03

Q17. De façon générale, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque qui ne s'y trouve pas actuellement ?

	Nombre	%
Livres documentaires	34	23,78
Livres nouveautés	16	11,19
Livres fictions	12	8,39
Livres en général	11	7,69
Livres étrangers	5	3,50
Livres en grands caractères	1	0,70
BD	8	5,59
CD en général	13	9,09
CD genres spécifiques	5	3,5
Revue	11	7,69
Internet	10	6,99
Cédéroms	9	6,29
Informatique en général	1	0,70
Films	7	4,90

Dont...

	Nombre	%
Livres	87	60,84
CD	18	12,59
Autres supports (Multimédia...)	38	26,57

Q18. Vous êtes-vous déjà connecté à Internet à la bibliothèque ?

	Nombre	%
Oui	16	21,05
Non	63	82,89
Sans objet	158	-

Q19. SI OUI, êtes-vous satisfait de...

... la vitesse de connexion ?

	Nombre	%
Oui	13	86,67
Non	2	13,33

... du temps de connexion ?

	Nombre	%
Oui	13	86,67
Non	2	13,33

... du nombre de postes équipés d'Internet ?

	Nombre	%
Oui	8	53,33
Non	7	46,67

Q20. Lorsque vous cherchez un livre en rayon, le trouvez-vous...

	Nombre	%
Très facilement	51	21,79
Facilement	160	68,38
Difficilement	21	8,97
Très difficilement	2	0,85

Q21. Lorsque vous cherchez un disque en rayon, le trouvez-vous...

	Nombre	%
Très facilement	15	15,96
Facilement	64	68,09
Difficilement	12	12,77
Très difficilement	3	3,19
Sans objet	142	-

Q22. Trouvez-vous l'accueil...

	Nombre	%
Très satisfaisant	177	74,68
Satisfaisant	59	24,89
Peu satisfaisant	1	0,42
Pas du tout satisfaisant	0	0,00

Q23. Trouvez-vous les tarifs d'inscription...

	Nombre	%
Très satisfaisant	153	65,11
Satisfaisant	80	34,04
Peu satisfaisant	2	0,85
Pas du tout satisfaisant	0	0,00

Q24. Trouvez-vous les horaires d'ouverture...

	Nombre	%
Très satisfaisant	61	26,07
Satisfaisant	144	61,54
Peu satisfaisant	28	11,97
Pas du tout satisfaisant	1	0,43

Q25. D'une manière générale, avez-vous des suggestions d'amélioration ?

	Nombre	%
Aménager, agrandir	52	42,98
Plus d'ouverture	40	33,06
Plus d'offre	16	13,22
Classement	5	4,13
Espace de travail	4	3,31
Catalogue informatisé	2	1,65
Animation	1	0,83
Boisson	1	0,83

Dont...

	Nombre	%
Aménagement	56	46,28
Heures d'ouverture	40	33,06
Offre	16	13,22
Classement, catalogue	7	5,79
Autres	2	1,65

### III LES PRATIQUES D'USAGE D'AUTRES BIBLIOTHÈQUES

Q26. Fréquentez-vous régulièrement d'autres bibliothèques ?

	Nombre	%
Oui	42	17,72
Non	195	82,28

Q27. SI OUI...

... Combien d'autres bibliothèques ?

	Nombre	%
Une seule	34	80,95
Deux	6	14,29
Trois et plus	2	4,76

... Quel(s) type(s) de bibliothèque(s) ?

	Nombre de bibliothèques	% sur les répondants
Scolaire et universitaire	15	35,71
Municipale et associative	31	73,81
Bibliothèque parisienne	4	9,52
Lieu de travail	3	7,14
Autres	0	0,00

... Où se trouve(nt)-elle(s) ?

	Nombre de bibliothèques	% sur les répondants
Paris	9	21,43
Seine-Saint-Denis	8	19,05
Hauts-de-Seine	3	7,14
Autres départements	2	4,76
VAL-D'OISE	31	73,81
<i>Dont Vexin</i>	4	9,52
<i>Dont Cergy-Pontoise</i>	8	19,05
<i>Dont Rives de Seine</i>	1	2,38
<i>Dont Pays de France</i>	9	21,43
<i>Dont Vallée de Montmorency</i>	6	14,29
<i>Dont Plaine de France</i>	3	7,14

... Au cours du mois passé, vous y êtes allé...

	Nombre de bibliothèques	% sur les répondants
Aucune fois	13	30,95
Une fois	15	35,71
Deux fois	7	16,67
Trois fois	5	11,90
Plus de trois fois	13	30,95

... Est-elle (sont-elles) proche(s) de votre...

	Nombre de bibliothèques	% sur les répondants
Domicile	17	40,48
Lieu d'études	6	14,29
Lieu de travail	13	30,95
Autres	16	38,10

Q28. Que faites-vous dans cette (ces) autre(s) bibliothèque(s) ?

	Nombre	%
Emprunter des livres	31	73,81
Travailler sur place	17	40,48
Emprunter/lire des revues et journaux	16	38,10
Discuter	15	35,71
Emprunter des disques	12	28,57
Regarder une exposition	10	23,81
Assister à une animation	10	23,81
Consulter Internet	8	19,05
Consulter des cédéroms	5	11,90
Emprunter des cédéroms	4	9,52
Emprunter des films	4	9,52
Autre	1	2,38

#### IV LES PRATIQUES D'AUTRES MODES D'EMPRUNT, DE CONSULTATION, D'ACHAT

Q29. Si vous lisez des livres, où vous les procurez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Emprunt dans cette bibliothèque	215	90,72
Achat	196	82,7
Emprunt famille/amis	108	45,57
Emprunt dans une autre bibliothèque	32	13,5
Abonnement	31	13,08
Autres	5	2,11

Dont...

	Nombre	%
Emprunte en bibliothèque exclusivement	24	10,13
N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement	213	89,87

Q30. Si vous lisez des journaux et des revues, où vous les procurez-vous ?  
(Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Achat au numéro	178	75,11
Abonnement	99	41,77
Dans cette bibliothèque	76	32,07
Emprunt famille/Amis	65	27,43
Dans une autre bibliothèque	16	6,75
Autres	14	5,91

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunte en bibliothèque exclusivement</i>	9	3,8
<i>N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement</i>	228	96,2

Q31. Si vous écoutez des disques, où vous les procurez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Achat	206	86,92
Famille/Amis	91	38,4
Piratage	75	31,65
Cette bibliothèque	51	21,52
Une autre bibliothèque	13	5,49
Autres	10	4,22
Abonnement	5	2,11
<i>Ne se procure pas de disques</i>	8	3,38

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunte en bibliothèque exclusivement</i>	4	1,69
<i>N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement</i>	233	98,31

Q32. Si vous regardez des vidéos ou des DVD, où vous les procurez vous ?  
(Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Location	149	62,87
Achat	144	60,76
Famille/Amis	90	37,97
Piratage	39	16,46
Autres	16	6,75
Une autre bibliothèque	4	1,69
Cette bibliothèque	2	0,84
<i>N'utilise pas de dvd/vidéo</i>	17	7,17

Q33. Si vous consultez des cédéroms, où vous les procurez vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Achat	139	58,65
Famille/Amis	59	24,89
Piratage	38	16,03
Autres	20	8,44
Cette bibliothèque	17	7,17
Autre bibliothèque	3	1,27
<i>N'utilise pas de cédéroms</i>	50	21,1

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunte en bibliothèque exclusivement</i>	6	2,53
<i>N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement</i>	231	97,47

Q34. Si vous consultez Internet, où le faites vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Domicile	140	59,07
Travail	80	33,76
Famille/Amis	34	14,35
Lieu d'études	19	8,02
Bibliothèque	19	8,02
Autres	16	6,75
Cybercafé	10	4,22
Autres lieux publics	1	0,42
<i>N'utilise pas Internet</i>	32	13,50

## V PROFIL DES ENQUÊTÉS

Q35. Sexe

	Nombre	%
Femme	163	68,78
Homme	74	31,22

Q36. Âge

	Nombre	%
15-24 ans	39	16,46
25-34 ans	41	17,30
35-44 ans	80	33,76
45-54 ans	35	14,77
55-64 ans	28	11,81
65 ans et plus	14	5,91

Q37. Commune de résidence

	Nombre	%
BOUFFEMONT	33	13,92
L'ISLE-ADAM	33	13,92
PERSAN	31	13,08
MERY-SUR-OISE	26	10,97
MERIEL	22	9,28
PRESLES	22	9,28
BEAUMONT-SUR-OISE	18	7,59
LUZARCHES	15	6,33
AUVERS-SUR-OISE	8	3,38
CHAUMONTEL	3	1,27
PARMAIN	3	1,27
NESLES-LA-VALLEE	2	0,84
ATTAINVILLE	1	0,42
BAILLET-EN-FRANCE	1	0,42
BUTRY-SUR-OISE	1	0,42
CHAMPAGNE-SUR-OISE	1	0,42
DOMONT	1	0,42
ECOUEN	1	0,42
FOSSES	1	0,42
HEDOUVILLE	1	0,42
MAFFLIERS	1	0,42
MAREIL-EN-FRANCE	1	0,42
MOURS	1	0,42
NEUVILLE-SUR-OISE	1	0,42
NOISY-SUR-OISE	1	0,42
SANNOIS	1	0,42
SURVILLIERS	1	0,42
VILLIERS-ADAM	1	0,42
AUTRES DEPARTEMENTS	5	2,11

Q38. Catégorie socioprofessionnelle

	Nombre	%
Cadre profession intellectuelle supérieure	66	27,85
Employé	46	19,41
Scolaire étudiant	37	15,61
Profession intermédiaire	30	12,66
Retraité	29	12,24
Autres	21	8,86
Artisan, commerçant	7	2,95
Ouvrier	1	0,42

Q39. Vous vivez...

	Nombre	%
En couple avec enfant	127	53,59
Chez vos parents	39	16,46
En couple sans enfant	36	15,19
Seul sans enfant	23	9,70
Seul avec enfant	11	4,64
Autres	1	0,42



## Plaine de France

### I PRATIQUE JOURNALIÈRE

Q1. Aujourd'hui êtes-vous venu à la bibliothèque avec... (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Seul	109	64,88
Avec enfant(s)	31	18,45
Avec autre membre de la famille	16	9,52
Avec conjoint	14	8,33
Avec ami(s)	6	3,57

Q2. Aujourd'hui, lors de votre visite à la bibliothèque, vous avez... (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Emprunté documents	131	77,98
Rendu documents	123	73,21
Consulté livres	52	30,95
Consulté journaux et revues	45	26,79
Discuté	37	22,02
Travaillé sur place	18	10,71
Regardé une exposition	14	8,33
Consulté Internet	7	4,17
Autres	4	2,38
Assisté à une animation	2	1,19
Consulté un cédérom	1	0,60

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunter/rendre exclusivement</i>	71	42,26
<i>Emprunter/rendre et faire autre chose</i>	75	44,64
<i>Faire autre chose exclusivement</i>	22	13,10

Q3. Qu'avez-vous emprunté ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Livres	121	92,37
Journaux et revues	34	25,95
Disques	15	11,45
Films	14	10,69
Cédéroms	5	3,82

Dont...

	Nombre	%
<i>Des livres exclusivement</i>	77	58,78
<i>Plusieurs support dont des livres</i>	44	33,59
<i>Un seul support autre que livre</i>	7	5,34
<i>Plusieurs support sans livre</i>	3	2,29

Q4. Pour qui avez-vous emprunté ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
<b>Vous</b>	122	93,13
<b>Vos enfants</b>	45	34,35
<b>Votre conjoint</b>	24	18,32
<b>D'autres personnes</b>	8	6,11

Dont...

	Nombre	%
<b>Lui-même exclusivement</b>	70	53,85
<b>Lui-même et/ou d'autres personnes</b>	60	46,15

Q5. Pourquoi avez-vous emprunté ces documents ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
<b>Loisirs et intérêts personnels</b>	120	91,6
<b>Pour les études</b>	15	11,45
<b>Pour le travail</b>	8	6,11
<b>Pour d'autres raisons</b>	7	5,34

Dont...

	Nombre	%
<b>Ses loisirs et intérêts personnels exclusivement</b>	103	78,63
<b>Ses loisirs et/ou d'autres raisons</b>	28	21,37

Q6. Combien de temps avez-vous passé à la bibliothèque ?

	Nombre	%
<b>Moins de 15 minutes</b>	45	26,79
<b>De 15 à 30 minutes</b>	61	36,31
<b>De 30 minutes à 1 heure</b>	23	13,69
<b>Plus d'une heure</b>	39	23,21

Q7. Au cours du mois passé, combien de fois êtes-vous venu à la bibliothèque (y compris ce jour) ?

	Nombre	%
<b>1 fois</b>	45	26,95
<b>2 fois</b>	51	30,54
<b>3 fois</b>	27	16,17
<b>Plus de 3 fois</b>	44	26,35

Q8. Depuis combien de temps êtes-vous inscrit dans cette bibliothèque ?

	Nombre	%
<b>Moins d'un an</b>	36	21,56
<b>1 à 5 ans</b>	62	37,13
<b>Plus de 5 ans</b>	55	32,93
<b>Sans objet</b>	14	8,38

Q9. Comment avez-vous connu la bibliothèque ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Informations municipales	47	27,98
Signalisation (Affiche, panneaux...)	37	22,02
Autres	29	17,26
Amis/Voisins	28	16,67
Famille	17	10,12
Ne se souvient pas	12	7,14
Presse	5	2,98

Dont...

	Nombre	%
Informations institutionnelles exclusivement	83	49,40
Bouche à oreille exclusivement	44	26,19
Autres, plusieurs sources	41	24,4

Q10. Aujourd'hui, comment êtes-vous venu à la bibliothèque ?

	Nombre	%
A pied	76	45,24
En voiture	76	45,24
En transport en commun	12	7,14
En vélo	4	2,38

Q11. Combien de temps avez-vous mis pour venir ?

	Nombre	%
Moins de 15 minutes	149	88,69
De 15 à 30 minutes	18	10,71
De 30 minutes à 1 heure	1	0,60
Plus d'une heure	0	0,00

## II SATISFACTION, ATTENTES

Q12. Saviez-vous ce que vous veniez chercher à la bibliothèque avant d'entrer ?

	Nombre	%
Non	48	28,56
Oui	120	71,44

Q13. Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?

	Nombre	%
Oui	113	94,17
Non	4	3,33
Partiellement	3	2,50

Q14. SI OUI, comment l'avez-vous trouvé ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
En cherchant en rayon	88	77,88
Sur un présentoir	27	23,89
Par hasard	25	22,12
En cherchant dans le catalogue	15	13,27
En demandant au personnel	15	13,27
Autres	7	6,19
En demandant à un autre usager	1	0,88

Dont...

	Nombre	%
En cherchant en rayon exclusivement	42	37,17
En demandant au personnel exclusivement	5	4,42
En cherchant dans le catalogue exclusivement	3	2,65
Autres, plusieurs actions	63	55,75

Q17. De façon générale, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque qui ne s'y trouve pas actuellement ?

	Nombre	%
Livres documentaires	20	25,64
Livres nouveautés	12	15,38
Livres en général	7	8,97
Livres en grands caractères	2	2,56
Livres étrangers	1	1,28
Livres fictions	1	1,28
BD	1	1,28
CD en général	15	19,23
CD genres spécifiques	3	3,85
Internet	2	2,56
Cédéroms	6	7,69
Informatique en général	1	1,28
Revue	4	5,13
Films	3	3,85

Dont...

	Nombre	%
Livres	44	56,41
CD	18	23,08
Autres supports (Multimédia...)	16	20,51

Q18. Vous êtes-vous déjà connecté à Internet à la bibliothèque ?

	Nombre	%
Oui	11	17,5
Non	52	82,5
Sans objet	105	-

Q19. SI OUI, êtes-vous satisfait de...

... la vitesse de connexion ?

	Nombre	%
Oui	8	88,89
Non	1	11,11

... du temps de connexion ?

	Nombre	%
Oui	6	66,67
Non	3	33,33

... du nombre de postes équipés d'Internet ?

	Nombre	%
Oui	6	60
Non	4	40

Q20. Lorsque vous cherchez un livre en rayon, le trouvez-vous...

	Nombre	%
Très facilement	42	25,77
Facilement	98	60,12
Difficilement	23	14,11
Très difficilement	0	0,00

Q21. Lorsque vous cherchez un disque en rayon, le trouvez-vous...

	Nombre	%
Très facilement	7	20
Facilement	19	56
Difficilement	8	24
Très difficilement	0	0,00
Sans objet	128	-

Q22. Trouvez-vous l'accueil...

	Nombre	%
Très satisfaisant	102	61,45
Satisfaisant	62	37,35
Peu satisfaisant	2	1,20
Pas du tout satisfaisant	0	0,00

Q23. Trouvez-vous les tarifs d'inscription...

	Nombre	%
Très satisfaisant	113	68,9
Satisfaisant	41	25
Peu satisfaisant	9	5,49
Pas du tout satisfaisant	1	0,61

Q24. Trouvez-vous les horaires d'ouverture...

	Nombre	%
Très satisfaisant	40	23,95
Satisfaisant	92	55,09
Peu satisfaisant	31	18,56
Pas du tout satisfaisant	4	2,40

Q25. D'une manière générale, avez-vous des suggestions d'amélioration ?

	Nombre	%
Aménager, agrandir	30	31,25
Plus d'ouverture	26	27,08
Plus d'offre	10	10,42
Espace de travail	8	8,33
Classement	6	6,25
Catalogue informatisé	5	5,21
Calme	4	4,17
Autres	3	3,13
Animation	2	2,08
Boisson	2	2,08

*Dont...*

	Nombre	%
<i>Aménagement</i>	38	39,58
<i>Heures d'ouverture</i>	26	27,08
<i>Offre</i>	10	10,42
<i>Classement, catalogue</i>	11	11,46
<i>Autres</i>	11	11,46

### III LES PRATIQUES D'USAGE D'AUTRES BIBLIOTHÈQUES

Q26. Fréquentez-vous régulièrement d'autres bibliothèques ?

	Nombre	%
Oui	47	27,98
Non	121	72,02

Q27. SI OUI...

... Combien d'autres bibliothèques ?

	Nombre	%
Une seule	33	70,21
Deux	9	19,15
Trois et plus	5	10,64

... Quel(s) type(s) de bibliothèque(s) ?

	Nombre de bib	% sur les répondants
Scolaire et universitaire	19	40%
Municipales et associatives	18	38%
Bibliothèques parisiennes	22	47%
Lieu de travail	4	9%
Autres	4	9%

... Où se trouve(nt)-elle(s) ?

	Nombre de bib	% sur les répondants
Paris	33	70%
Seine-Saint-Denis	8	17%
Hauts-de-Seine	4	9%
Autres départements	0	0%
VAL-D'OISE	18	38%
Dont Vexin	0	0%
Dont Cergy-Pontoise	2	4%
Dont Rives de Seine	0	0%
Dont Pays de France	2	4%
Dont Vallée de Montmorency	0	0%
Dont Plaine de France	14	30%

... Au cours du mois passé, vous y êtes allé...

	Nombre de bib	% sur les répondants
Aucune fois	12	26%
Une fois	17	36%
Deux fois	12	26%
Trois fois	4	9%
Plus de trois fois	22	47%

... Est-elle (sont-elles) proche(s) de votre...

	Nombre de bib	% sur les répondants
Domicile	7	15%
Lieu d'études	23	49%
Lieu de travail	10	21%
Autres	27	57%

Q28. Que faites-vous dans cette (ces) autre(s) bibliothèque(s) ?

	Nombre	%
Emprunter des livres	32	68,09
Travailler sur place	27	57,45
Discuter	21	44,68
Consulter Internet	19	40,43
Emprunter/lire des revues et journaux	19	40,43
Regarder une exposition	14	29,79
Assister à une animation	12	25,53
Consulter des cédéroms	11	23,40
Emprunter des disques	10	21,28
Emprunter des films	6	12,77
Autre	4	8,51
Emprunter des cédéroms	2	4,26

#### IV LES PRATIQUES D'AUTRES MODES D'EMPRUNT, DE CONSULTATION, D'ACHAT

Q29. Si vous lisez des livres, où vous les procurez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Emprunt dans cette bibliothèque	145	86,31
Achat	128	76,19
Emprunt famille/amis	91	54,17
Emprunt dans une autre bibliothèque	37	22,02
Abonnement	22	13,10
Autres	10	5,95

Dont...

	Nombre	%
Emprunte en bibliothèque exclusivement	15	8,93
N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement	153	91,07

Q30. Si vous lisez des journaux et des revues, où vous les procurez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Achat au numéro	133	79,17
Dans cette bibliothèque	76	45,24
Abonnement	61	36,31
Emprunt famille/Amis	60	35,71
Dans une autre bibliothèque	18	10,71
Autres	13	7,74

Dont...

	Nombre	%
Emprunte en bibliothèque exclusivement	6	3,57
N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement	162	96,43



Q31. Si vous écoutez des disques, où vous les procurez-vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Achat	140	83,33
Famille/Amis	87	51,79
Piratage	54	32,14
Cette bibliothèque	29	17,26
Autres	15	8,93
Une autre bibliothèque	11	6,55
Abonnement	10	5,95
<i>N se procure pas de disques</i>	13	7,74

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunte en bibliothèque exclusivement</i>	3	1,79
<i>N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement</i>	165	98,21

Q32. Si vous regardez des vidéos ou des DVD, où vous les procurez vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Location	105	62,50
Achat	104	61,90
Famille/Amis	86	51,19
Piratage	21	12,50
Cette bibliothèque	19	11,31
Autres	10	5,95
Une autre bibliothèque	4	2,38
<i>N'utilise pas de dvd/vidéo</i>	25	14,88

Q33. Si vous consultez des cédéroms, où vous les procurez vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Achat	90	53,57
Famille/Amis	56	33,33
Piratage	31	18,45
Autres	12	7,14
Cette bibliothèque	12	7,14
Autre bibliothèque	7	4,17
<i>N'utilise pas de cédéroms</i>	57	33,93

Dont...

	Nombre	%
<i>Emprunte en bibliothèque exclusivement</i>	5	2,98
<i>N'emprunte pas en bibliothèque exclusivement</i>	163	97,02

Q34. Si vous consultez Internet, où le faites vous ? (Plusieurs réponses possibles)

	Nombre	%
Domicile	96	57,14
Travail	65	38,69
Famille/Amis	30	17,86
Lieu d'études	25	14,88
Bibliothèque	19	11,31
Cybercafé	10	5,95
Autres lieux publics	5	2,98
Autres	4	2,38
<i>N'utilise pas Internet</i>	23	13,69

## V PROFIL DES ENQUÊTÉS

Q35. Sexe

	Nombre	%
Femme	100	59,52
Homme	68	40,48

Q36. Âge

	Nombre	%
15-24 ans	39	23,21
25-34 ans	25	14,88
35-44 ans	48	28,57
45-54 ans	30	17,86
55-64 ans	13	7,74
65 ans et plus	13	7,74

Q37. Commune de résidence

	Nombre	%
SARCELLES	40	23,81
GONESSE	33	19,64
VILLIERS-LE-BEL	30	17,86
GOUSSAINVILLE	28	16,67
ECOEN	15	8,93
FONTENAY-EN-PARISIS	4	2,38
LOUVRES	3	1,79
EZANVILLE	2	1,19
ARNOUVILLE-LES-GONESSE	1	0,60
BOUQUEVAL	1	0,60
GROSLAY	1	0,60
LE THILLAY	1	0,60
MAFFLIERS	1	0,60
MARLY-LA-VILLE	1	0,60
AUTRES DEPARTEMENTS	7	4,17

Q38. Catégorie socioprofessionnelle

	Nombre	%
Cadre profession intellectuelle supérieure	39	23,35
Employé	37	22,16
Scolaire étudiant	36	21,56
Retraité	22	13,17
Autres	15	8,98
Profession intermédiaire	15	8,98
Ouvrier	2	1,20
Artisan, commerçant	1	0,60

Q39. Vous vivez...

	Nombre	%
En couple avec enfant	64	38,1
Chez vos parents	34	20,24
En couple sans enfant	29	17,26
Seul sans enfant	28	16,67
Seul avec enfant	11	6,55
Autres	2	1,19

## C. Texte du questionnaire



# Questionnaire aux usagers des bibliothèques du Val d'Oise

Questionnaire administré à la sortie de la bibliothèque  
aux usagers de 15 ans et plus

Nom de l'enquêteur :  
Nom du saisisseur :

Site d'administration :  
Heure d'administration :  
Date d'administration :

Conseil Général du Val d'Oise  
Bibliothèque départementale  
28, avenue du Général Schmitz  
95300 PONTOISE

Tél : 01 30 30 33 34  
fax : 01 30 30 54 00  
<http://www.valdoise.fr/biblio/bdvo>  
E-mail : [bdvo@valdoise.fr](mailto:bdvo@valdoise.fr)

## I- PRATIQUE JOURNALIERE

1) Aujourd'hui vous êtes venu à la bibliothèque :  
(plusieurs réponses possibles)

- Seul ..... □ 1
- Avec vos enfants ..... □ 2
- Avec votre conjoint..... □ 3
- Avec un autre membre de votre famille ..... □ 4
- Avec des amis ..... □ 5
- Autres..... □ 6

2) Aujourd'hui lors de votre visite à la bibliothèque vous avez :

a. emprunté des documents (livres, disques, cédéroms...)	<input type="checkbox"/> Oui ↴ Passer à la question 3 à la fin de la question	<input type="checkbox"/> Non ↴ Passer à la question 6 à la fin de la question	
b. rendu des documents (livres, disques, cédéroms...)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
c. lu des revues et des journaux	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Sans objet
d. consulté des livres sur place	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
e. travaillé sur place	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
f. discuté	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
g. consulté des cédéroms	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Sans objet
h. consulté Internet	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Sans objet
i. regardé une exposition	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Sans objet
j. assisté à une animation (conférence, rencontre, heure du conte, spectacle...)	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Sans objet
k. autre	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	

3) Qu'avez-vous emprunté ?  
(plusieurs réponses possibles)

- Livres ..... □ 1
- Revues et journaux ..... □ 2
- Disques ..... □ 3
- Films ..... □ 4
- Cédéroms..... □ 5

4) Vous avez emprunté pour  
(plusieurs réponses possibles)

- Vous ..... □ 1
- vos enfants..... □ 2
- votre conjoint ..... □ 3
- d'autres personnes ..... □ 4

5) Pourquoi avez-vous emprunté ces documents ?  
(plusieurs réponses possibles)

- Pour votre plaisir ou votre intérêt personnel ..... □ 1
- Pour vos études ..... □ 2
- Pour votre travail ..... □ 3
- Autres..... □ 4

- 6) Combien de temps avez-vous passé à la bibliothèque ?
- Moins de 15 mn.....  1
  - De 15 à 30 mn .....  2
  - De 30 mn à 1 h .....  3
  - Plus d'une heure .....  4
- 7) Au cours du mois passé, vous êtes venu à la bibliothèque (y compris ce jour):
- 1 fois.....  1
  - 2 fois .....  2
  - 3 fois.....  3
  - Plus de 3 fois .....  4
- 8) Depuis combien de temps êtes-vous inscrit dans cette bibliothèque ?
- Moins d'un an.....  1
  - 1 à 5 ans .....  2
  - plus de 5 ans .....  3
  - sans objet.....  4
- 9) Comment avez-vous connu la bibliothèque ?  
(plusieurs réponses possibles)
- Par le bulletin d'informations ou le guide municipal .....  1
  - Par la presse locale.....  2
  - Par la signalisation (affiches, panneaux...) .....  3
  - Par des amis/voisins.....  4
  - Par votre famille .....  5
  - Ne se rappelle plus .....  6
  - Autres.....  7
- 10) Aujourd'hui comment êtes vous venus à la bibliothèque ?
- A pied.....  1
  - En vélo.....  2
  - En transport en commun .....  3
  - En voiture / moto.....  4
- 11) Combien de temps avez-vous mis pour venir ?
- Moins de 15 mn.....  1
  - De 15 à 30 mn .....  2
  - De 30 mn à 1 h .....  3
  - Plus d'une heure .....  4

## II- SATISFACTION, ATTENTES

- 12) Saviez-vous ce que vous veniez chercher à la bibliothèque avant d'entrer ?
- Oui .....  1
  - Non .....  2
- 13) Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?
- Oui .....  1 - allez en 14
  - Non .....  2 - allez en 15
  - Partiellement.....  3 - allez en 15

14) Si oui, comment l'avez-vous trouvé ?

(Plusieurs réponses possibles)

- En cherchant en rayon ..... □ 1
- Sur un présentoir ou un chariot ..... □ 2
- En regardant sur le catalogue ..... □ 3
- Par hasard..... □ 4
- En demandant au personnel..... □ 5
- Avec l'aide d'un autre usager ..... □ 6
- Autres..... □ 7



passez à la question 17

15) Si non, que veniez-vous chercher ?

Livres adultes	<input type="checkbox"/> romans <input type="checkbox"/> romans policiers <input type="checkbox"/> science fiction <input type="checkbox"/> BD <input type="checkbox"/> poésie, théâtre, philosophie <input type="checkbox"/> livres pratiques (cuisine, jardinage, maison, droit...) <input type="checkbox"/> histoire <input type="checkbox"/> Biographies <input type="checkbox"/> tourisme, géographie <input type="checkbox"/> science <input type="checkbox"/> sport <input type="checkbox"/> actualité, politique <input type="checkbox"/> musique, cinéma, art <input type="checkbox"/> dictionnaire, encyclopédie <input type="checkbox"/> revues, journaux
Livres enfants	<input type="checkbox"/> romans <input type="checkbox"/> BD <input type="checkbox"/> documents <input type="checkbox"/> albums <input type="checkbox"/> revues, journaux
Disques	<input type="checkbox"/> musique classique <input type="checkbox"/> rock <input type="checkbox"/> rap <input type="checkbox"/> chansons françaises <input type="checkbox"/> Musiques électroniques <input type="checkbox"/> Reggae <input type="checkbox"/> Rhytm'n'blues, soul, funk, R'N'B <input type="checkbox"/> jazz <input type="checkbox"/> musique du monde <input type="checkbox"/> musiques de films <input type="checkbox"/> textes enregistrés <input type="checkbox"/> disques pour enfants
cédéroms	<input type="checkbox"/> adultes <input type="checkbox"/> enfants
films	<input type="checkbox"/> adultes <input type="checkbox"/> enfants
Autres (précisez) : <input type="checkbox"/>	

- 16) Avez-vous :
- a. consulté le catalogue .....  oui  non
  - b. demandé l'aide du personnel .....  oui  non
  - c. demandé l'aide d'un autre usager .....  oui  non

17) De façon générale, qu'aimeriez-vous trouver à la bibliothèque qui ne s'y trouve pas actuellement ?

18) Vous êtes vous déjà connecté à Internet dans la bibliothèque ?

<input type="checkbox"/> Oui ↴	<input type="checkbox"/> Non ↴	<input type="checkbox"/> sans objet ↴
PASSEZ A LA QUESTION 19	PASSEZ A LA QUESTION 20	

19) Si oui, êtes-vous satisfait :

a. - de la vitesse de connexion ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
b. - du temps de connexion autorisé ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
c. - du nombre de postes équipés d'Internet ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

- 20) Lorsque que vous cherchez vous-même un livre en rayon, le trouvez-vous
- Très facilement .....  1
  - Facilement .....  2
  - Difficilement .....  3
  - Très difficilement .....  4

- 21) Lorsque que vous cherchez vous-même un disque en rayon, le trouvez-vous
- Très facilement .....  1
  - Facilement .....  2
  - Difficilement .....  3
  - Très difficilement .....  4
  - Sans objet .....  5

- 22) Trouvez-vous l'accueil
- Très satisfaisant .....  1
  - Satisfaisant .....  2
  - Peu satisfaisant .....  3
  - Pas du tout satisfaisant .....  4

- 23) Trouvez-vous les tarifs d'inscription
- Très satisfaisant .....  1
  - Satisfaisant .....  2
  - Peu satisfaisant .....  3
  - Pas du tout satisfaisant .....  4



- 24) Trouvez-vous les horaires d'ouverture
- Très satisfaisant.....  1
  - Satisfaisant .....  2
  - Peu satisfaisant .....  3
  - Pas du tout satisfaisant .....  4

25) D'une manière générale, avez-vous des suggestions d'amélioration ?

### III - LES PRATIQUES D'USAGE D'AUTRES BIBLIOTHEQUES

- 26) Fréquentez-vous régulièrement d'autres bibliothèques ?
- Oui .....  1 - continuer en 27
  - Non.....  2 - aller directement en 29

27) Si oui, quelles sont les 2 autres bibliothèques que vous fréquentez le plus souvent (Bibliothèque municipale, scolaire, universitaire, de quartier, associative, de comité d'entreprise, bibliobus) et à quelle fréquence ?

Etablissement	Commune	Au cours du mois passé, vous y êtes allé ?	Est-elle proche ou sur
		<input type="checkbox"/> aucune fois <input type="checkbox"/> 1 fois <input type="checkbox"/> 2 fois <input type="checkbox"/> 3 fois <input type="checkbox"/> plus 3 fois	<input type="checkbox"/> Votre lieu de travail <input type="checkbox"/> Votre domicile <input type="checkbox"/> Votre lieu d'étude <input type="checkbox"/> Autres
		<input type="checkbox"/> aucune fois <input type="checkbox"/> 1 fois <input type="checkbox"/> 2 fois <input type="checkbox"/> 3 fois <input type="checkbox"/> plus 3 fois	<input type="checkbox"/> Votre lieu de travail <input type="checkbox"/> Votre domicile <input type="checkbox"/> Votre lieu d'étude <input type="checkbox"/> Autres
		<input type="checkbox"/> aucune fois <input type="checkbox"/> 1 fois <input type="checkbox"/> 2 fois <input type="checkbox"/> 3 fois <input type="checkbox"/> plus 3 fois	<input type="checkbox"/> Votre lieu de travail <input type="checkbox"/> Votre domicile <input type="checkbox"/> Votre lieu d'étude <input type="checkbox"/> Autres
		<input type="checkbox"/> aucune fois <input type="checkbox"/> 1 fois <input type="checkbox"/> 2 fois <input type="checkbox"/> 3 fois <input type="checkbox"/> plus 3 fois	<input type="checkbox"/> Votre lieu de travail <input type="checkbox"/> Votre domicile <input type="checkbox"/> Votre lieu d'étude <input type="checkbox"/> Autres

**28) Que faites-vous dans ces bibliothèques ?**  
(plusieurs réponses possibles)

a. Vous empruntez des livres	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
b. Vous empruntez des disques	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
c. Vous empruntez des cédéroms	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
d. Vous empruntez et/ou lisez des revues et des journaux	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
e. Vous empruntez des films	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
f. Vous travaillez sur place	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
g. Vous discutez	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
h. Vous consultez des cédéroms sur place	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
i. Vous consultez Internet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
j. Vous regardez une exposition	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
k. Vous assistez à une animation (conférence, rencontre, heure du conte, spectacle...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
l. autre	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

#### **IV- LES PRATIQUES D'AUTRES MODES D'EMPRUNT OU DE CONSULTATION, D'ACHAT**

**29) Si vous lisez des livres, où vous les procurez-vous ?**  
(Plusieurs réponses possibles)

- a. En les achetant .....  Oui  Non
- b. Vous êtes abonné à un club de lecture (type France Loisirs).....  Oui  Non
- c. En les empruntant dans cette bibliothèque .....  Oui  Non
- d. En les empruntant dans une autre bibliothèque.....  Oui  Non
- e. En les empruntant à des amis ou de la famille .....  Oui  Non
- f. Autre.....  Oui  Non

**30) Si vous lisez des journaux et des revues, où vous les procurez-vous ?**  
(Plusieurs réponses possibles)

- a. En les achetant au numéro.....  Oui  Non
- b. Par abonnement .....  Oui  Non
- c. En les empruntant ou les consultant dans cette bibliothèque .....  Oui  Non
- d. En les empruntant ou les consultant dans une autre bibliothèque .....  Oui  Non
- e. En les empruntant à des amis ou de la famille .....  Oui  Non
- f. Autre.....  Oui  Non

**31) Si vous écoutez des disques, où vous les procurez-vous ?**  
(Plusieurs réponses possibles)

- a. En les achetant .....  Oui  Non
- b. Vous avez un abonnement à un club (type Club Dial) .....  Oui  Non
- c. En les empruntant à cette bibliothèque .....  Oui  Non
- d. En les empruntant dans une autre bibliothèque.....  Oui  Non
- e. En les empruntant à des amis ou de la famille .....  Oui  Non
- f. Autre.....  Oui  Non
- g. Piratage, téléchargement .....  Oui  Non

- 32) Si vous regardez des vidéos ou des DVD, où vous les procurez-vous ?  
(Plusieurs réponses possibles)
- a. En les achetant .....  Oui  Non
  - b. En les empruntant dans cette bibliothèque .....  Oui  Non
  - c. En les empruntant dans une autre bibliothèque .....  Oui  Non
  - d. En les empruntant à des amis ou de la famille .....  Oui  Non
  - e. En les louant à un vidéo-club .....  Oui  Non
  - f. Autre .....  Oui  Non
  - g. Piratage, téléchargement .....  Oui  Non

- 33) Si vous consultez des cédéroms, où vous les procurez vous ?  
(Plusieurs réponses possibles)
- a. En les achetant .....  Oui  Non
  - b. En les empruntant dans cette bibliothèque .....  Oui  Non
  - c. En les empruntant dans une autre bibliothèque .....  Oui  Non
  - d. En les empruntant à des amis ou de la famille .....  Oui  Non
  - e. Autre .....  Oui  Non
  - f. Piratage, téléchargement .....  Oui  Non

- 34) Si vous consultez Internet, où le faites-vous ?  
(Plusieurs réponses possibles)
- Chez vous .....  1
  - Au travail .....  2
  - Sur votre lieu d'étude .....  3
  - Dans une bibliothèque .....  4
  - Chez des amis ou de la famille .....  5
  - Au cybercafé .....  6
  - Dans d'autres lieux publics .....  7
  - Autre .....  8

#### V- PROFIL

- 35) Sexe
- a. Homme .....  1
  - b. Femme .....  2

36) Quel est votre âge ? .....

37) Commune de résidence : .....

- 38) CSP :
- Agriculteur .....  1
  - Artisan, commerçant .....  2
  - Cadre, profession intellectuelle supérieure .....  3
  - Profession intermédiaire .....  4
  - Employé .....  5
  - Ouvrier .....  6
  - Scolaires, étudiants .....  7
  - Retraités .....  8
  - Autre .....  9

- 39) Vous vivez :
- Seul sans enfant .....  1
  - Seul avec enfant(s) .....  2
  - En couple sans enfant .....  3
  - En couple avec enfant(s) .....  4
  - Chez vos parents .....  5
  - Autre .....  6