

Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers

Présentation

En mai 2014, les usagers de la Bibliothèque Rina-Lasnier ont été invités à donner leur opinion sur les services offerts. Les citoyens de Joliette et de Saint-Charles-Borromée qui ne fréquentaient pas la bibliothèque ont aussi été appelés à se prononcer sur les raisons qui les incitaient à ne pas utiliser les services de leur bibliothèque.

C'est Gwladys Hémon, étudiante stagiaire de l'Institut universitaire de technologie de Dijon, qui a mené l'enquête de satisfaction dans le cadre d'un stage international menant au Diplôme universitaire de technologie – Métiers du livre et du patrimoine.

Madame Hémon a conçu deux questionnaires sous formes numérique et imprimée. L'un des questionnaires se destinait aux usagers de la bibliothèque. L'autre s'adressait aux citoyens qui ne la fréquentaient pas.

L'enquête s'est tenue du 29 avril au 25 mai. La version numérique des questionnaires était accessible depuis le site Internet de la bibliothèque. 1700 questionnaires imprimés ont été distribués dans la bibliothèque, mais aussi à divers emplacements de Joliette et de Saint-Charles-Borromée. Gwladys Hémon s'est également chargée de créer le matériel promotionnel et logistique.

662 personnes ont répondu à l'un ou l'autre des deux questionnaires. De ce nombre, 613 étaient des usagers. Malheureusement, seuls 49 non-usagers de la bibliothèque ont souhaité s'exprimer sur les services offerts et les raisons de leur non-fréquentation. Ce faible taux de participation ne permet pas d'obtenir des résultats concluants. Aussi trouvera-t-on dans ce rapport les résultats concernant le taux de satisfaction des usagers uniquement.

Résultats

Durée de l'enquête : du 29 avril au 25 mai 2014

Nombre de répondants : 613 usagers

Portrait des répondants

%

Sexe

Féminin	76 %
Masculin	24 %

Tranche d'âge

Moins de 15 ans	5 %
16 - 20 ans	2 %
21 - 25 ans	3 %
26 - 35 ans	14 %
36 - 45 ans	21 %
46 - 55 ans	13 %
56 - 65 ans	23 %
Plus de 65 ans	19 %

Niveau d'études

Primaire	4 %
Secondaire	25 %
Collégial	31 %
Universitaire	41 %

Situation professionnelle

Étudiant(e)	9 %
travailleur/travailleuse	51 %
En recherche d'emploi	3 %
Retraité(e)	34 %
Autre	3 %

Municipalité de résidence

Joliette	57 %
Saint-Charles-Borromée	38 %
Autre	5 %

Fréquentation

%

À quelle fréquence venez-vous à la Bibliothèque Rina-Lasnier?

Moins d'une fois par mois	28 %
Entre 1 et 2 fois par mois	49 %
Entre 1 et 3 fois par semaine	19 %
Plus de 3 fois par semaine	4 %

En général, combien de temps restez-vous lors de votre visite?

Moins d'une demi-heure	29 %
Entre une demi-heure et une heure	55 %
Plus d'une heure	16 %

Que faites-vous à la bibliothèque? *(Plusieurs réponses possibles)*

Emprunter/retourner des documents	96 %
Consulter les documents sur place	36 %
Utiliser un poste informatique	13 %
Utiliser la connexion Internet sans fil (WiFi)	10 %
Participer à des activités d'animation	19 %
Autre	6 %

Activités d'animation auxquelles vous participez *(plusieurs réponses possibles)*

Conférences	25 %
Ateliers informatiques	7 %
Club de lecture Line Rainville	4 %
Heure du conte	15 %
Club d'échecs	2 %
Conseil d'ados de la Biblio	2 %
Club du Rat Biboche	8 %
Club des Aventuriers du Livre	12 %
Spectacles familiaux	19 %
Autre	7 %

Utilisation des services	Utilise %	N'utilise pas %	Ne connais pas %
La référence	44 %	39 %	17 %
Le prêt entre bibliothèques (PEB)	25 %	54 %	21 %
La réservation	71 %	27 %	2 %
Les ressources électroniques (Eureka, Naxos, etc.)	10 %	65 %	25 %
La page Facebook	11 %	80 %	9 %
Le site Internet	64 %	33 %	3 %
Le catalogue en ligne	64 %	29 %	7 %
Le dossier en ligne	54 %	38 %	8 %
Les livres numériques	13 %	87 %	n. d.
Les activités d'animation	29 %	71 %	0 %

Taux de satisfaction	Insatisfait(e) %	Peu satisfait(e) %	Satisfait(e) %	Très satisfait(e) %
-----------------------------	---------------------	--------------------------	-------------------	---------------------------

Service du prêt

Le nombre de documents empruntables	2 %	3 %	32 %	63 %
			95 %	
Le délai de prêt	2 %	6 %	38 %	54 %
			92 %	

Services en ligne

Le catalogue en ligne	1 %	2 %	28 %	69 %
			97 %	
Le dossier en ligne	0 %	2 %	29 %	69 %
			98 %	

Activités d'animation

	0 %	4 %	52 %	44 %
			96 %	

Choix des documents

Les romans	1 %	1 %	35 %	63 %
			98 %	
Les documentaires	1 %	2 %	41 %	56 %
			97 %	
Les bandes dessinées	1 %	4 %	35 %	60 %
			95 %	
Les CD	2 %	5 %	48 %	45 %
			93 %	

Taux de satisfaction	Insatisfait(e) %	Peu satisfait(e) %	Satisfait(e) %	Très satisfait(e) %
Choix des documents				
Les DVD	2 %	15 %	43 %	40 %
			83 %	
Les livres audio	4 %	11 %	41 %	44 %
			85 %	
Les jeux vidéo	4 %	9 %	42 %	45 %
			87 %	
Les livres numériques	4 %	27 %	50 %	19 %
			69 %	
Le lieu (accès, espace et confort)				
Le calme	1 %	1 %	25 %	73 %
			98 %	
L'éclairage	0 %	1 %	22 %	77 %
			99 %	
Le bruit ambiant	1 %	2 %	31 %	66 %
			97 %	
Le mobilier	1 %	2 %	26 %	71 %
			97 %	
La température	1 %	3 %	31 %	65 %
			96 %	
La propreté	1 %	0 %	19 %	80 %
			99 %	
Le repérage extérieur (indication du lieu)	1 %	1 %	26 %	72 %
			98 %	
Le système de classement	1 %	3 %	32 %	64 %
			96 %	
L'espace consacré aux enfants	0 %	1 %	26 %	72 %
			98 %	
Les espaces de travail	0 %	2 %	30 %	68 %
			98 %	
L'accès à la bibliothèque (rampe d'accès, portes, etc.)	1 %	3 %	26 %	70 %
			96 %	
La proximité du domicile	1 %	3 %	32 %	64 %
			96 %	

L'accueil

L'accueil (salutations, sourire, etc.)	1 %	2 %	30 %	67 %	97 %
Le contact	1 %	2 %	28 %	69 %	97 %
L'écoute	1 %	2 %	26 %	71 %	97 %
Les compétences	1 %	2 %	24 %	73 %	97 %
L'accueil téléphonique	1 %	1 %	27 %	71 %	98 %

Interprétation des résultats

Les résultats de l'enquête de satisfaction à laquelle 613 usagers ont répondu permettent de conclure que la grande majorité de ces usagers (95 %) sont satisfaits ou très satisfaits de l'ensemble des services rendus par la bibliothèque. Seule insatisfaction : 69 % seulement sont satisfaits de la sélection des livres numériques. Précisions que l'offre des éditeurs aux bibliothèques publiques était en effet très limitée. Toutefois, les amateurs de livres numériques se réjouiront d'apprendre que depuis 2015, l'offre a été grandement bonifiée pour inclure davantage de titres populaires du Québec et de l'étranger. Ceux et celles qui désirent s'initier au format numérique peuvent maintenant participer à des ateliers d'aide offerts régulièrement.

En dehors du taux de satisfaction, la méconnaissance de certains services offerts par la bibliothèque a attiré notre attention. En effet, 56 % des répondants ne connaissent pas ou n'utilisent pas la référence, 75 % le prêt entre bibliothèques et 90 % ignorent les ressources électroniques. Quant aux activités d'animation, bien que le taux de satisfaction s'élève à 96 %, elles ne sont fréquentées que par 29 % des répondants.

Nous sommes conscients que malgré l'accessibilité et la visibilité de nos questionnaires, notre échantillonnage est demeuré restreint puisque seulement 0,5 % de nos abonnés se sont prononcés. Malgré un taux de participation décevant, le résultat permet de conclure sur la satisfaction globale des usagers

concernant les services offerts par la bibliothèque. Toutefois, l'enquête n'a pas apporté de réponses sur les raisons de la non-fréquentation des citoyens de Joliette et Saint-Charles-Borromée.

Conclusion

Dans un souci de constamment bonifier la prestation de services, la direction et le personnel porteront une attention particulière aux améliorations suggérées. D'ores et déjà, la bibliothèque a procédé à la refonte complète de son site Internet en juillet 2014. La nouvelle interface du catalogue, dynamique et facile d'utilisation, répond à différents besoins exprimés par les usagers. En 2015, la bibliothèque donnera également à ses abonnés la possibilité d'être alertés par courriel quand leur abonnement et leur prêt arrivent à échéance et quand leurs documents sont en retard.

Quant aux services méconnus, la bibliothèque s'engage à en faire activement la promotion pour qu'un plus grand nombre d'abonnés en bénéficie.

Remerciements

Plusieurs acteurs ont contribué à la réussite de cette enquête. La direction et le personnel de la Bibliothèque Rina-Lasnier remercient chaleureusement Gwladys Hémon pour son travail rigoureux et l'énergie qu'elle a déployée dans la réalisation du projet. Merci également aux instances qui ont accueilli les questionnaires à l'extérieur de la bibliothèque et qui ont fait la promotion de l'enquête : les hôtels de ville de Joliette et de Saint-Charles-Borromée, le Centre Alain-Pagé et l'École Lorenzo-Gauthier, qui a diffusé le questionnaire auprès des parents d'élèves.

Janvier 2015