

## Retour sur l'analyse du questionnaire du SLL à son réseau

---

Les bibliothèques du réseau du SLL se sont vu adresser au premier trimestre 2017 un questionnaire relativement détaillé auquel 75% d'entre elles ont répondu. Ce taux de participation est suffisamment significatif pour permettre de dresser un portrait représentatif de l'état des bibliothèques et de leurs attentes.

Cette importante participation a entraîné pour le SLL un dépouillement un peu complexe :

- tout d'abord parce que toutes les bibliothèques n'ont pas répondu à toutes les questions
- enfin par ce que nous avons souhaité, au-delà des questions « fermées », proposer systématiquement un espace de réponses libres, d'où des réponses riches, diverses, quelquefois contradictoires ou singulières (dans le sens où une seule réponse, quel que soit son intérêt, peut difficilement « ressortir » dans des pourcentages globaux ou moyens).

### 1/ Les bibliothèques du réseau

#### Fréquentation et utilisation

Seules 19% des bibliothèques, interrogées sur leur fréquentation, constatent une baisse significative de leur **fréquentation**. Mais selon elles, c'est le profil du lecteur/utilisateur qui a changé, à savoir un lecteur qui ne vient plus seulement à la bibliothèque pour emprunter des livres mais également pour profiter de l'ensemble des services proposés : lecture sur place, participation aux animations, utilisation des postes Internet mis à disposition (66 % des bib. en proposent), etc.

En fait, la plupart d'entre elles observe un **élargissement** de leur public, désormais de tout âge et de toute tranche sociale.

Seules 20% des bibliothèques considèrent que la **demande** a vraiment changé mais cette dernière reste avant tout orientée vers les livres et notamment les livres papier ; par contre, la demande de nouveautés et de titres grand public est de plus en plus forte et on commence à voir émerger une demande d'outils et de ressources numériques, ces derniers étant plébiscités dès leur mise en place.

Les personnes qui se rendent à la bibliothèque souhaitent de plus en plus bénéficier d'une offre de services personnalisés, de conseils, d'animations mais surtout souhaitent pouvoir rapidement disposer des documents réservés.

## Moyens

76 % des bibliothèques sont installées dans des **locaux** de plus de 10 ans.

64% des bibliothèques considèrent leurs locaux adaptés à leurs besoins. Les principaux « griefs », quand les locaux sont jugés inadaptés, sont le manque d'accessibilité (étage ou mauvaise localisation) et le manque de surfaces.

67 % des bibliothèques sont satisfaites des **moyens** qui leur sont alloués mais lorsque le budget est jugé insuffisant, ce sont les animations qui en pâtissent en premier lieu, et en matière de budget d'acquisition, des choix cornéliens doivent souvent être faits ; beaucoup soulignent à cet égard l'apport essentiel du SLL en documents.

2/3 des bibliothèques estiment avoir des **moyens humains** suffisants ; pour le tiers restant, le manque de personnel alourdit la charge de travail, rend plus difficile la mise en place d'animations, de nouveaux services, l'extension des horaires d'ouverture...

Une majorité de bibliothèques n'ont pas de **projet** à court terme. Mais si projet il y a, c'est souvent en matière de **mise en réseau**. A ce jour d'ailleurs, 50% d'entre elles se disent « en réseau », ce qui recouvre néanmoins des formes et des réalités très diverses : de la mutualisation totale des moyens à la simple participation à un catalogue commun – ce qui est le plus souvent un préalable.

Seules 14% des bibliothèques ne développent aucun **partenariat**. Pour 86 % de celles qui construisent des partenariats, c'est en premier lieu avec les structures petite enfance et l'école, mais également avec les centres de loisirs, les maisons de retraite, ou les associations locales.

Lorsqu'on leur demande quels besoins elles auraient pour faire évoluer leurs services et répondre aux nouvelles pratiques de leurs publics, viennent en premier l'offre numérique et multimédia, ainsi que des moyens humains supplémentaires.

## **2/ Le Service Livre et Lecture (SLL)**

### La desserte

78 % des bibliothèques trouvent le **bibliobus** adapté à leurs besoins, et 65 % d'entre elles le musibus ; mais certaines regrettent le manque de souplesse du service, l'importance des tâches de gestion en amont et le choix limité. Seules 8% d'entre elles ont opté jusqu'à présent pour un choix exclusivement sur place dans les locaux du SLL.

Lorsqu'on les interroge sur le système qui leur conviendrait le mieux, elles sont 59 % à vouloir conserver le système actuel et 23 % à souhaiter un système plus souple ; le système de **navettes**, quant à lui, est apprécié par 87 % des bibliothèques, avec un souhait, au moment du questionnaire, d'augmentation de la fréquence.

Dernier point : **32 % des bibliothèques ne viennent jamais dans les locaux du SLL** et 13 % viennent au moins une fois par mois.

### **Les outils d'animation proposés**

67 % des bibliothèques les empruntent. Celles qui ne les empruntent pas l'imputent aux contraintes de prêt, notamment la durée limitée ou la nature des propositions, jugée inadaptée du point de vue de la forme ou de la thématique.

70% des bibliothèques emprunteuses se tiennent informées des nouveautés par le site Portail du SLL et 49 % d'entre elles réservent « en ligne ».

Parmi les outils proposés, ce sont les kamishibais qui sont le plus appréciés, puis en second lieu les tapis de lecture ; viennent ensuite les valises thématiques et en dernier lieu les expositions. Plus le module est léger et facilement empruntable, plus il est apprécié. Il faut noter que les outils proposés par le SLL sont parfois abandonnés au profit de ceux proposés au sein des réseaux de bibliothèques.

### **L'expertise, le conseil et la communication**

95 % des bibliothèques consultent le catalogue de **formations** et 89 % des répondants se disent satisfaits des thématiques proposées.

Cependant, moins de la moitié participent à plusieurs formations par an ; la raison la plus invoquée pour ne pas y participer est le manque de temps ; **17 % des bibliothèques ne participent jamais à aucune formation.**

En matière **d'accompagnement**, 83% des répondants sont satisfaits de l'aide proposée par le SLL, notamment sur les questions concernant les collections et les partenariats ; les bibliothèques sont de plus en plus accompagnées par leur réseau, comme dans le cas des « gros réseaux » (par ex. : Cove, Luberon Monts de Vaucluse...).

95 % des bibliothèques se disent satisfaites de la **communication** mise en place par le SLL, 92 % connaissent le site Portail du SLL et 87 % l'utilisent plusieurs fois par mois. Mais cette utilisation est avant tout professionnelle ; les rubriques les plus utilisées sont le catalogue en ligne et le module de réservations. Viennent ensuite les outils d'animation et/ou l'inscription aux formations.

Le bulletin de liaison, **MOTS CROISES**, est bien connu et lu par 90 % des bibliothèques. Certaines bibliothèques souhaiteraient néanmoins, en sus, un mode de relation plus horizontal à l'image de ce que sont les réseaux sociaux.

## CONCLUSION

Si les bibliothèques ne constatent pas de véritable baisse de leur fréquentation, c'est qu'elles sont, notamment dans les petites communes, des lieux de vie, de rencontres, d'échange où la population se retrouve pour des activités diverses. On sait qu'elles sont souvent le seul équipement culturel proposé dans la commune.

En ce qui concerne le SLL, 95 % des répondants se déclarent satisfaits des outils ou services qu'il propose et évoquent la qualité de la relation entretenue avec le personnel, à l'écoute et professionnel.

A l'évidence, l'augmentation du nombre de navettes et plus de souplesse dans les modes de desserte sont des orientations qui devraient aller dans le sens des attentes.

Les outils d'animation proposés doivent évoluer. C'est déjà pour partie le cas mais un autre type de service est sans doute nécessaire. Car les attentes en matière d'animation sont bien réelles, et les formations à l'usage des outils, indispensables.

En conclusion, comme les bibliothèques doivent elles-mêmes chercher à attirer les non-lecteurs, le SLL doit réfléchir et travailler sur les 32 % de bibliothèques qui ne viennent jamais dans ses locaux et les 17 % d'entre elles qui ne suivent aucune formation..., restant de fait complètement en marge du service proposé.