



VILLE DE GRENOBLE

**ENQUETE SUR LES PUBLICS ET LES PRATIQUES
DE LECTURE DES USAGERS ET NON USAGERS DE
LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE GRENOBLE**

Les résultats présentés à suivre s'appuient sur :

- Une enquête téléphonique auprès de 1 010 habitants de la métropole grenobloise âgés de plus de 15 ans représentatifs de la population en termes de sexe, d'âge, de CSP et de taille de commune.
- Une enquête auprès de 1 582 personnes ayant répondu à l'enquête en ligne.
- Les enquêtes téléphoniques et en ligne ont été conduites entre avril et mai 2018.

Ces résultats ont été comparés avec ceux issus de l'enquête conduite par le ministère de la Culture « *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* ». Cette étude est consultable en cliquant sur le lien PDF.

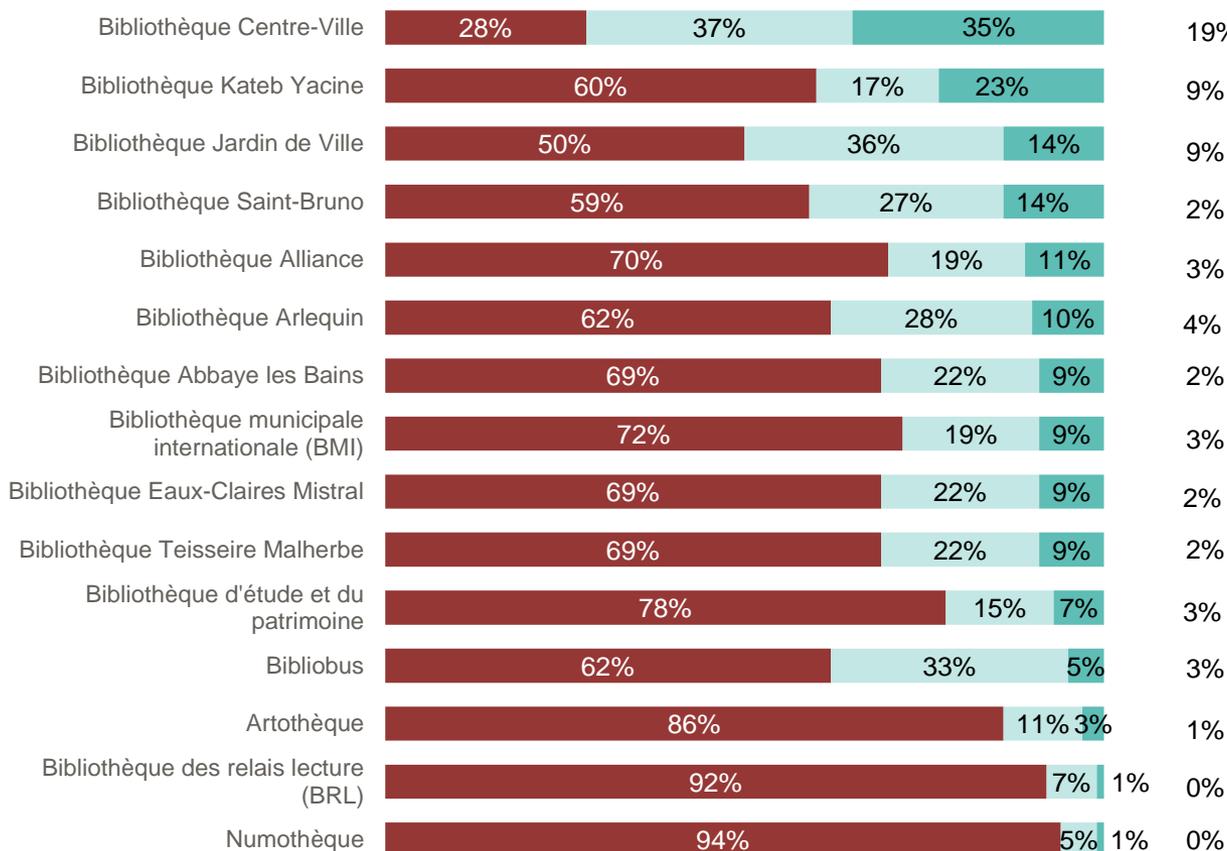


Notoriété et fréquentation des bibliothèques municipales (BM) de Grenoble

Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, les bibliothèques suivantes ? si oui les avez-vous déjà fréquentées ?

Base : habitants de Grenoble

% de personnes ayant déjà fréquenté cette BM
Résultats hors population Grenobloise

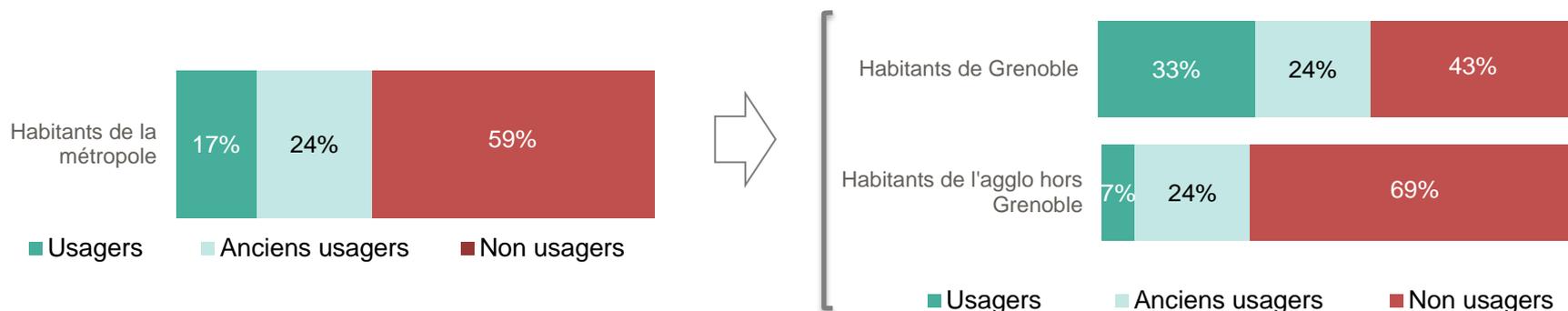


La notoriété des différentes BM se situe entre 22% et 72% selon les équipements.

Seule la bibliothèque du centre-ville bénéficie d'une notoriété importante. Les autres équipements sont moins repérés.

Deux BM se détachent en termes de fréquentation : la bibliothèque du centre-ville et la bibliothèque Kateb Yacine.

Part des usagers et des non usagers des BM de Grenoble



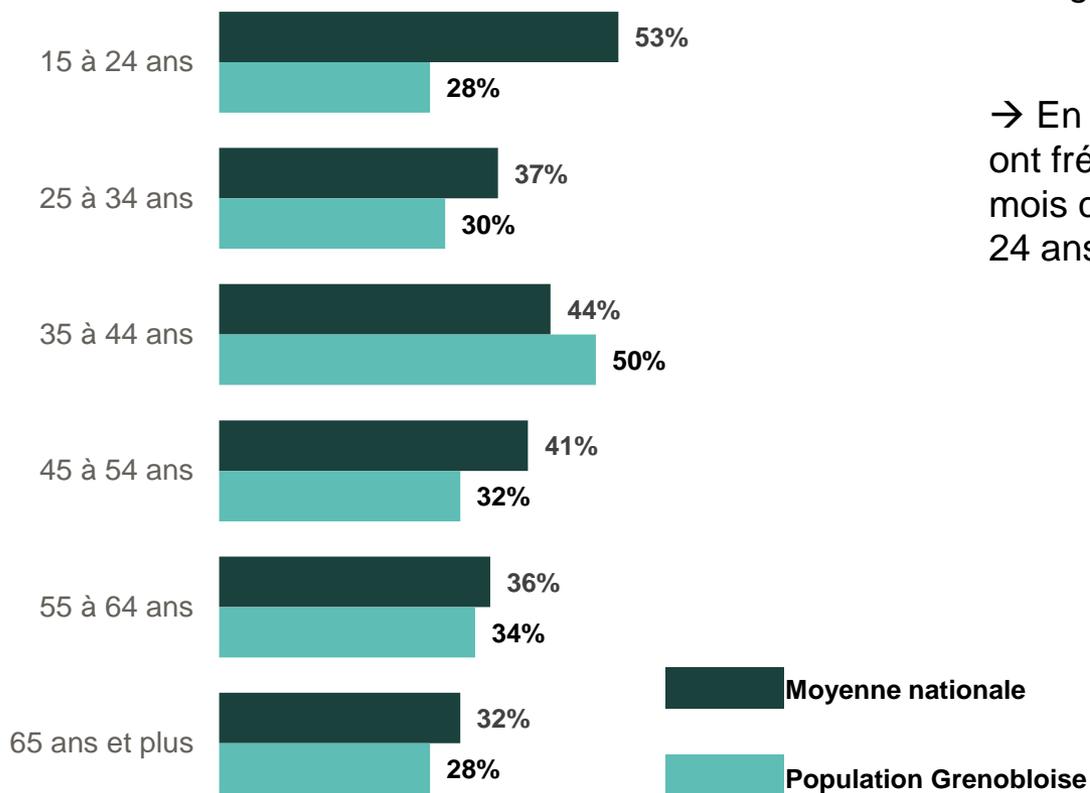
- **33%** des Grenoblois et **7%** des habitants de l'agglomération hors Grenoble ont fréquenté une bibliothèque municipale (BM) de Grenoble au cours des 12 derniers mois.
- Sur l'ensemble de la population interrogée, **17%** des métropolitains fréquentent les BM de Grenoble.
- La part de la population Grenobloise ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois est inférieure de **7pts** à la moyenne nationale.

* « Usagers » : personne ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois.

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

Résultats selon l'âge

Comparaison Population nationale / Population Grenobloise



Au regard des données nationales, les BM de Grenoble comptabilisent moins d'utilisateurs sur le segment des 15-24 ans.

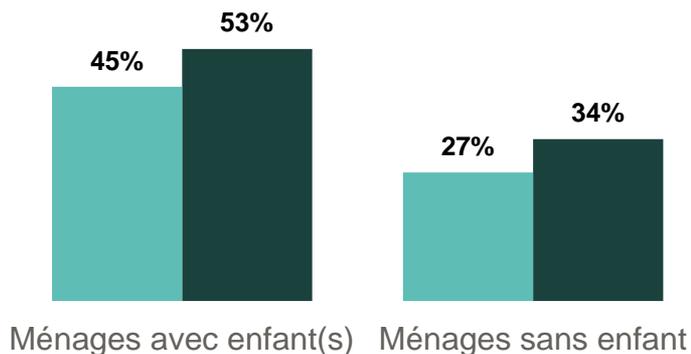
→ En moyenne nationale 53% des 15-24 ans ont fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois contre 28% des Grenoblois âgés de 15-24 ans.

Fréquentation des bibliothèques de Grenoble selon la présence d'enfants

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

Résultats selon la présence d'enfant(s) au domicile

Comparaison Population nationale / Population Grenobloise



La fréquentation des BM est plus importante chez les ménages ayant des enfants au foyer

→ 45% des Grenoblois ayant des enfants au foyer ont fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois contre 27% des ménages sans enfant.

Sur ces deux cibles, les écarts entre scores grenoblois et moyennes nationales sont comparables, avec un déficit de 7 à 8 points.

Moyenne nationale

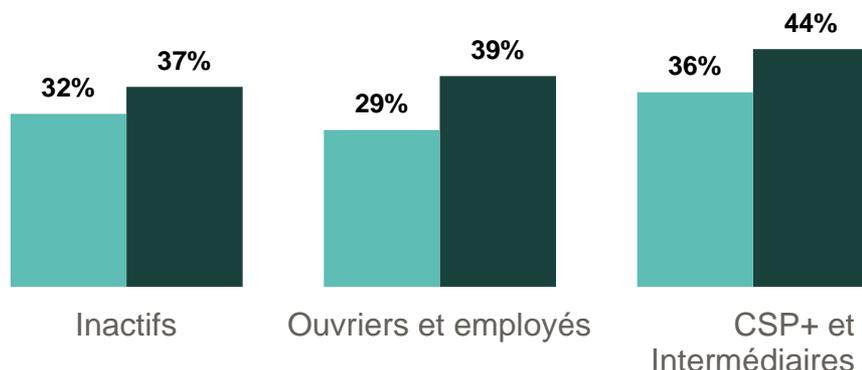
Population Grenobloise

Fréquentation des bibliothèques de Grenoble selon la CSP

Part de la population ayant fréquenté une BM au cours des 12 derniers mois

Résultats selon les catégories socioprofessionnelles agrégées

Comparaison Population nationale / Population Grenobloise



Les catégories socioprofessionnelles influent sur la fréquentation avec une moindre captation des employés et des ouvriers.

Les écarts de fréquentation entre CSP restent toutefois relativement faibles (7 pts) et témoignent de la capacité des BM à capter un large spectre de population.

Comparativement aux données nationales, les BM de Grenoble enregistrent une fréquentation plus faible chez les actifs (moins 8 à 10 pts comparativement aux moyennes nationales).

Moyenne nationale

Population Grenobloise

Comparativement aux moyennes nationales, les usagers des BM de Grenoble :

→ **Fréquentent les BM de manière plus soutenue**

- **44%** des usagers des BM de Grenoble fréquentent les BM plusieurs fois par mois contre **21%** en moyenne nationale.

→ **Sont plus lecteurs**

- **53%** des usagers Grenoblois contre **43%** des usagers des BM en France ont lu plus de 10 livres au cours de l'année écoulée.

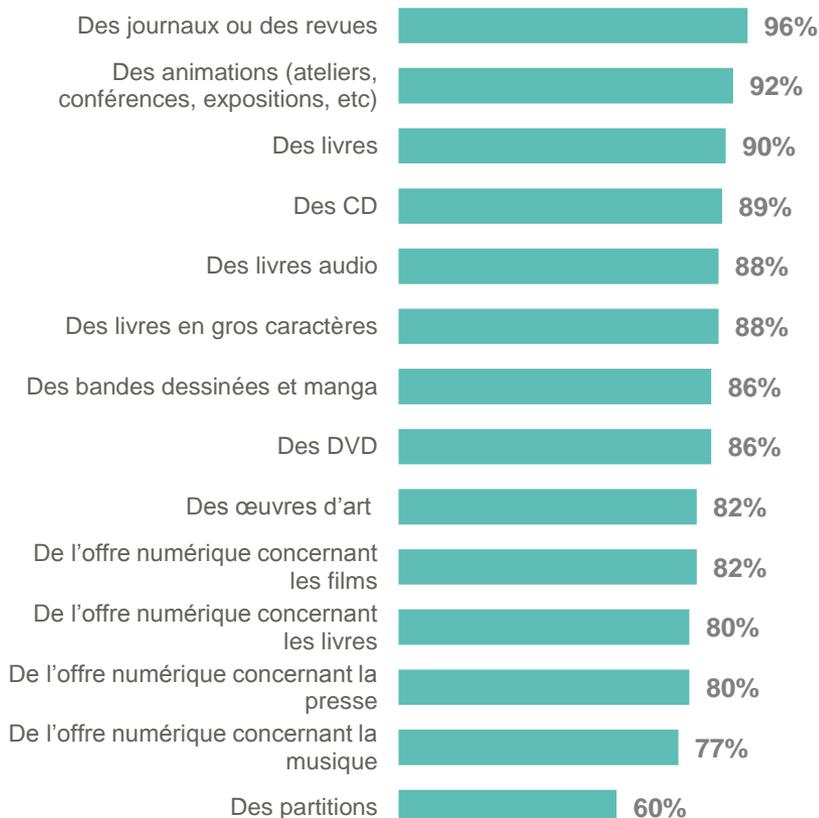
→ **Considèrent plus souvent que lire est pour eux un réel plaisir**

- **58%** des usagers Grenoblois contre **45%** des usagers des BM en France déclarent que lire est pour eux un vrai plaisir.

Etes-vous satisfait de cette bibliothèque en ce qui concerne la diversité et l'intérêt...?

% d'usagers satisfaits

Base : usagers intéressés par les types de supports proposés

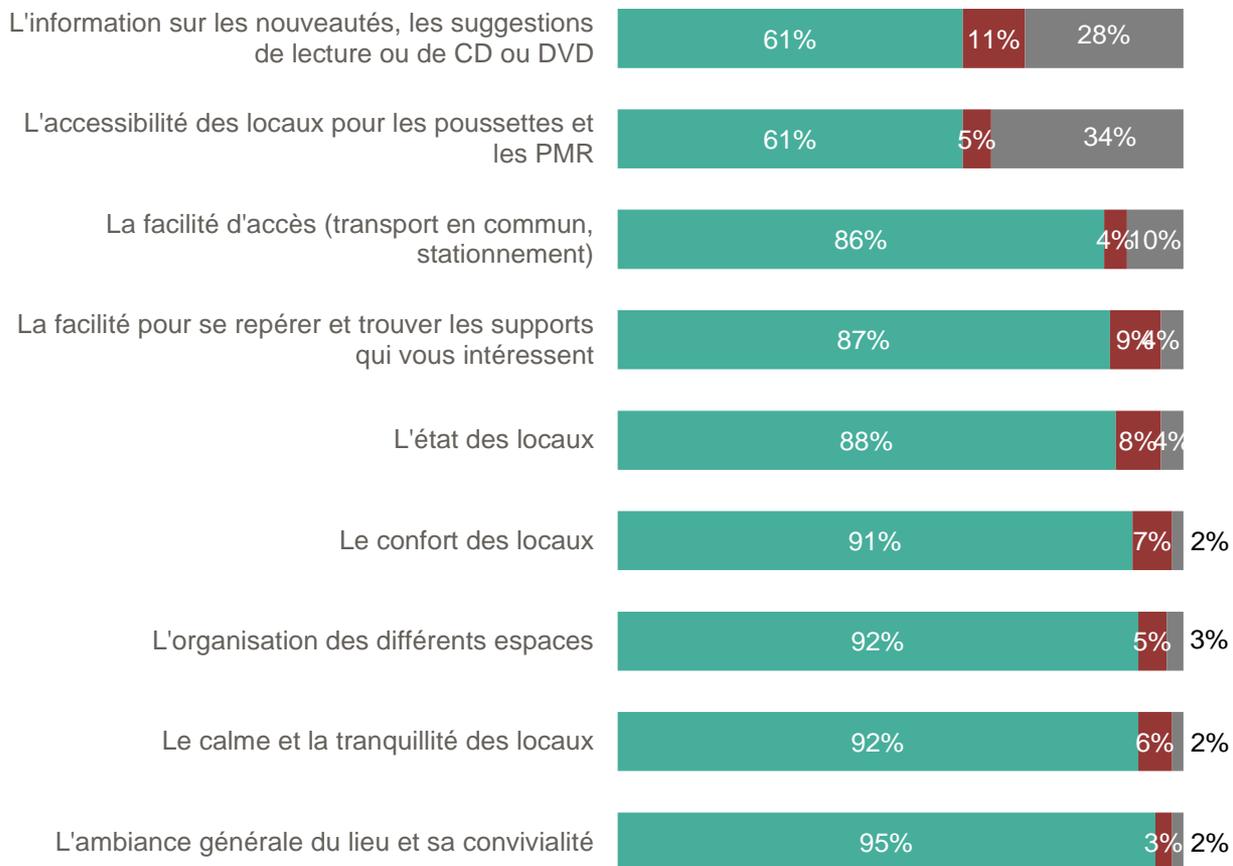


Satisfaction élevée sur la quasi-totalité des contenus testés, exception faite de l'offre de partitions.

Le niveau de satisfaction est cependant un peu en retrait concernant l'offre numérique.

Etes-vous satisfait de cette bibliothèque concernant les aspects suivants ?

Base : ensemble des usagers

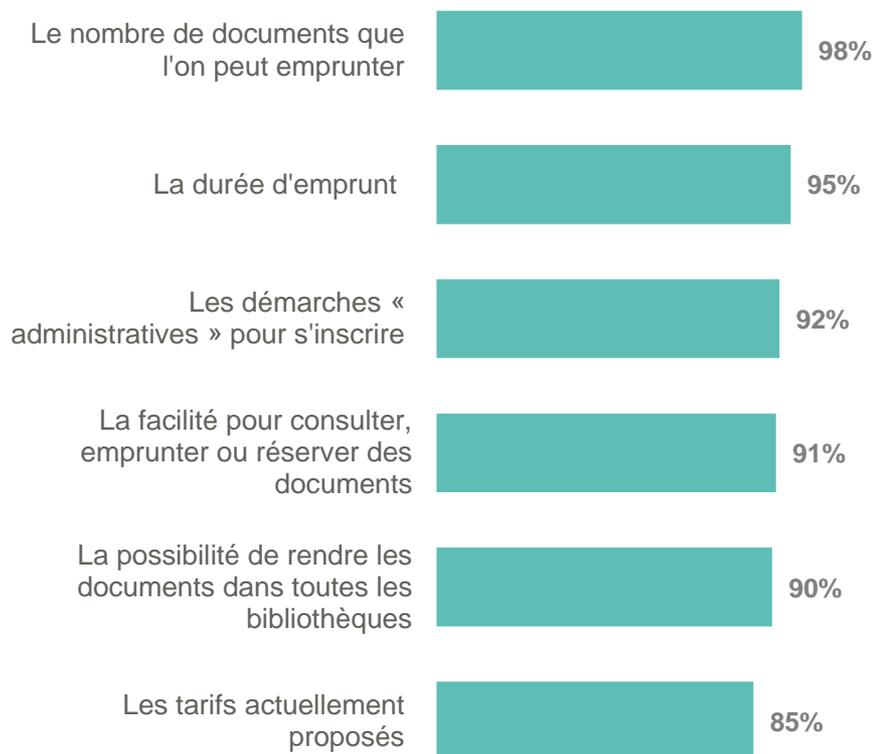


Les taux de satisfaction sont également corrects sur l'ensemble des items testés : accessibilité, information, calme, facilité à se repérer, organisation des espaces ou encore ambiance générale des lieux...

Cette satisfaction est toutefois à nuancer concernant le confort et l'état des locaux en regard des témoignages spontanés laissés par certains usagers.

Êtes-vous satisfait par les aspects suivants...?

Base : ensemble des usagers

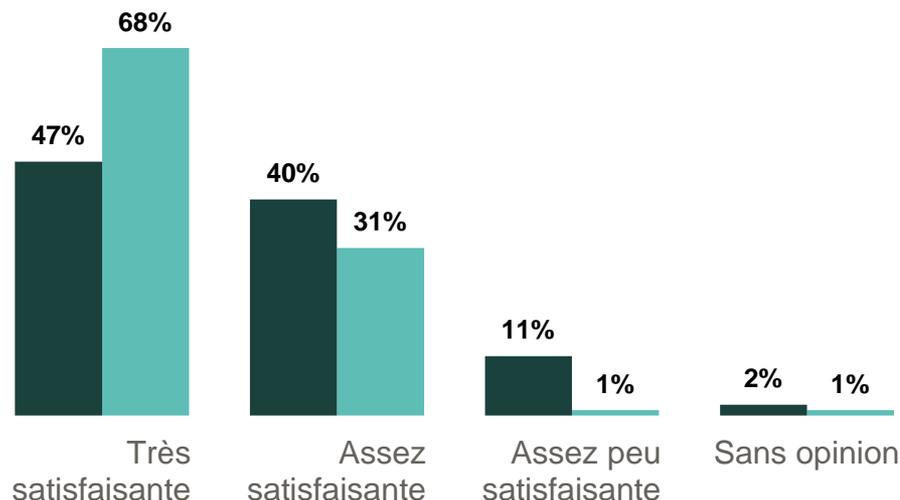


Plus de 9 usagers sur 10 satisfaits par les aspects pratiques : inscription, réservation emprunt et remise de documents.

8 usagers sur 10 satisfaits par les tarifs proposés.

Diriez-vous que l'accueil par le personnel de la bibliothèque est...?

Base : ensemble des usagers



Moyenne nationale

Population Grenobloise

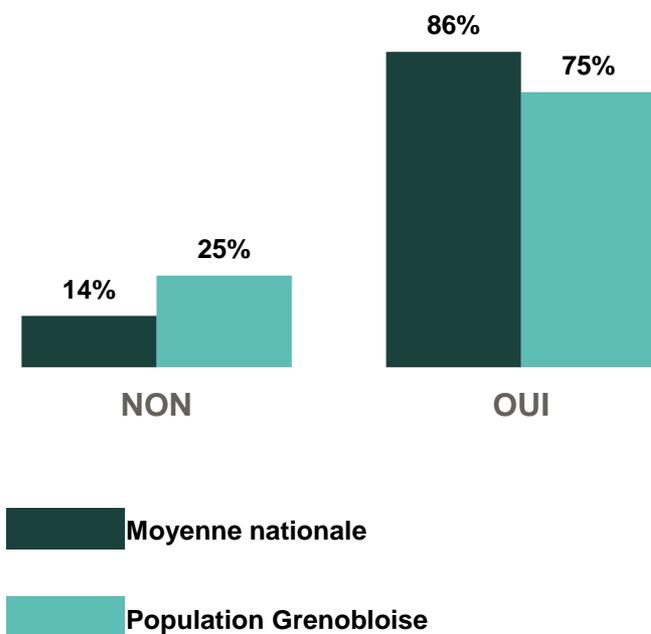
L'accueil par les personnels des bibliothèques s'accompagne de jugements positifs et plutôt meilleurs que ceux observés à l'échelle nationale.

→ 68% d'usagers très satisfaits contre 47% en moyenne nationale.

Jours et horaires d'ouverture

Les jours et les horaires d'ouverture de cette bibliothèque sont-ils adaptés à vos attentes et à vos contraintes ?

Base : ensemble des usagers



25% des usagers déclarent que les jours et horaires d'ouverture ne sont pas adaptés à leurs besoins et à leurs contraintes.

A l'échelle nationale et sur la même question, la part des usagers insatisfaits est de 14% (soit 11 points de moins).

La demande d'ouverture couvre l'ensemble des jours de la semaine (avec un « pic » d'attente sur le mercredi et le WE) et se caractérise essentiellement par des attentes d'ouverture en soirée (après 18h30).

Jours et horaires d'ouverture

Les jours et les horaires d'ouverture de cette bibliothèque sont-ils adaptés à vos attentes et à vos contraintes ?

	Usagers de Grenoble	Moyenne nat.	On line
OUI	75%	86%	62%
NON	25%	14%	38%
Total	100%	100%	100%

Quels seraient pour vous les jours les plus adaptés pour venir à la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

	Enquête téléphonique	On line
Le lundi	16%	25%
Le mardi	19%	25%
Le mercredi	29%	36%
Le jeudi	18%	26%
Le vendredi	25%	31%
Le samedi	36%	49%
Le dimanche	12%	24%
Vous n'avez pas de préférence	41%	40%
Total	197%	256%

25% des usagers déclarent que les jours et horaires d'ouverture ne sont pas adaptés à leurs besoins et à leurs contraintes. A l'échelle nationale et sur la même question, la part des usagers insatisfaits est de 14% (**soit 11pts de moins**). La part d'insatisfaits chez les répondants à l'enquête en ligne atteint 38%.

La demande d'ouverture couvre l'ensemble des jours de la semaine (avec un « pic » d'attente sur le mercredi et le WE) et se caractérise également par des attentes d'ouverture en soirée (après 18h30).

Quels seraient pour vous les jours les plus adaptés pour venir à la bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

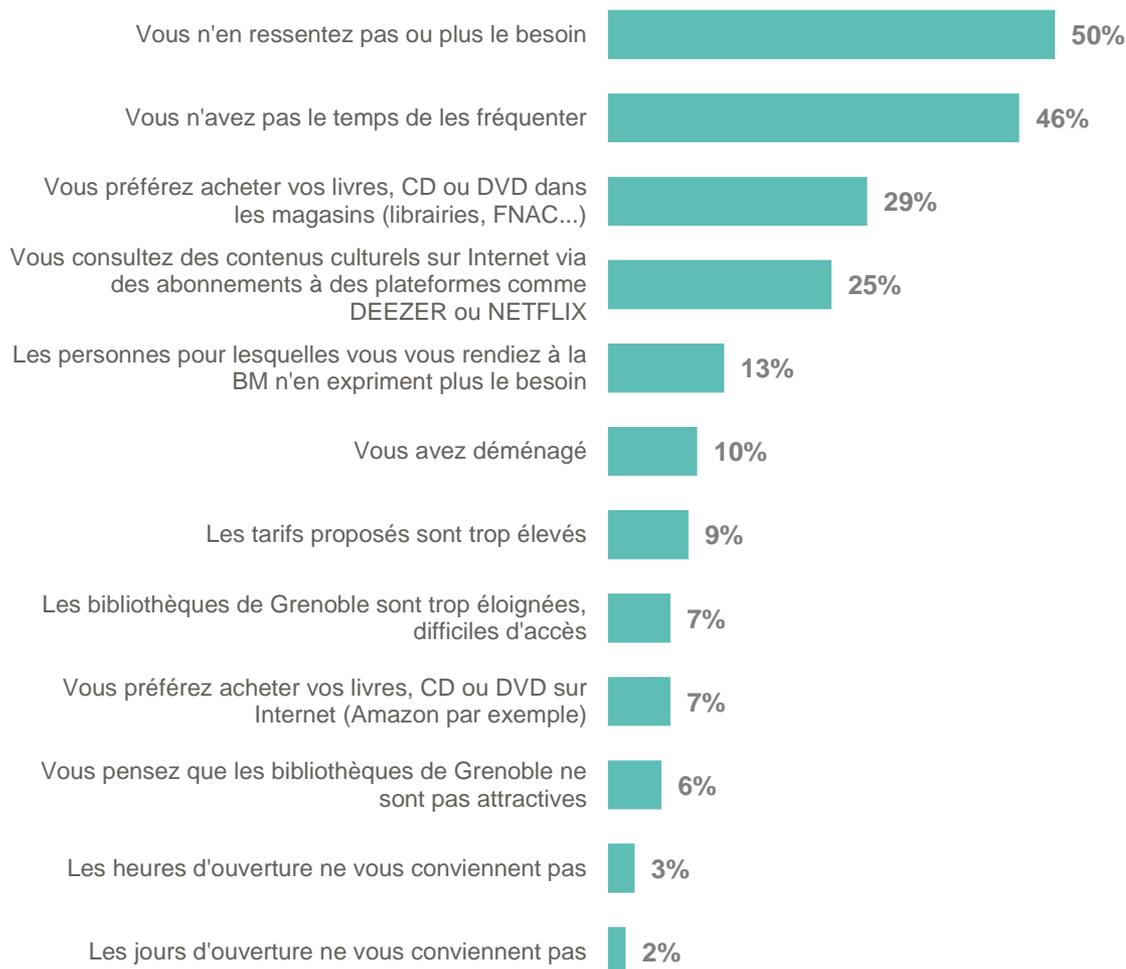
	Enquête téléphonique	On line
Avant 10 heures	11%	11%
Entre 10 heures et 12 heures	15%	29%
Entre 12 heures et 14 heures	16%	30%
Entre 14 heures et 16 heures	29%	28%
Entre 16 heures et 18 heures	39%	38%
Entre 18 heures et 18h30	31%	35%
Entre 18h30 et 19h00	30%	34%
Après 19 heures	19%	20%
Vous n'avez pas de préférence	29%	28%
Total	220%	253%

Les raisons d'arrêt de la fréquentation

Si vous ne fréquentez plus les bibliothèques grenobloises est-ce parce que..?

Réponse OUI

Base : Grenoblois anciens usagers des BM



Chez les Grenoblois l'arrêt de la fréquentation des BM de Grenoble est essentiellement lié :

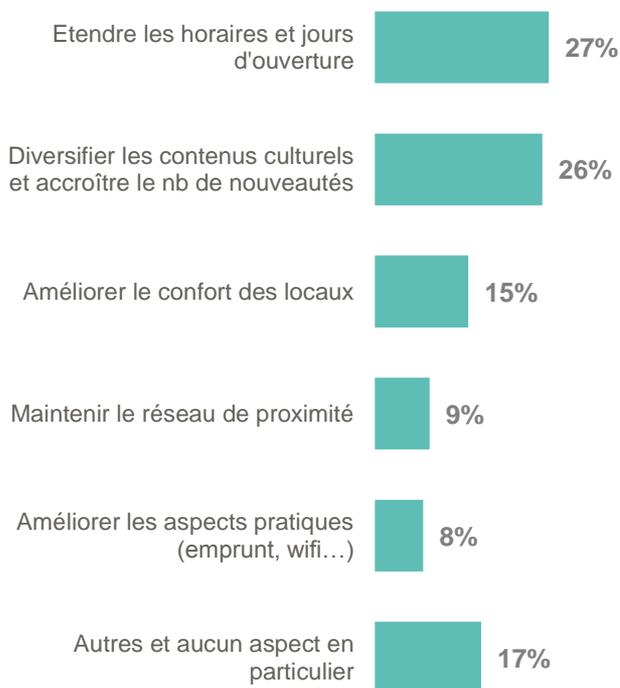
- A l'absence de besoin ressenti
- Aux contraintes de temps pour les fréquenter
- A la possibilité d'accéder aux contenus culturels par d'autres moyens
- Et dans une moindre mesure au manque de besoin exprimé par l'entourage (enfants, parents, conjoint).

Les attentes des usagers et des anciens usagers

Quels sont les trois aspects que vous souhaiteriez voir améliorer en priorité dans les bibliothèques de Grenoble ?

Questions ouvertes recodées à posteriori

Base : usagers et anciens usagers

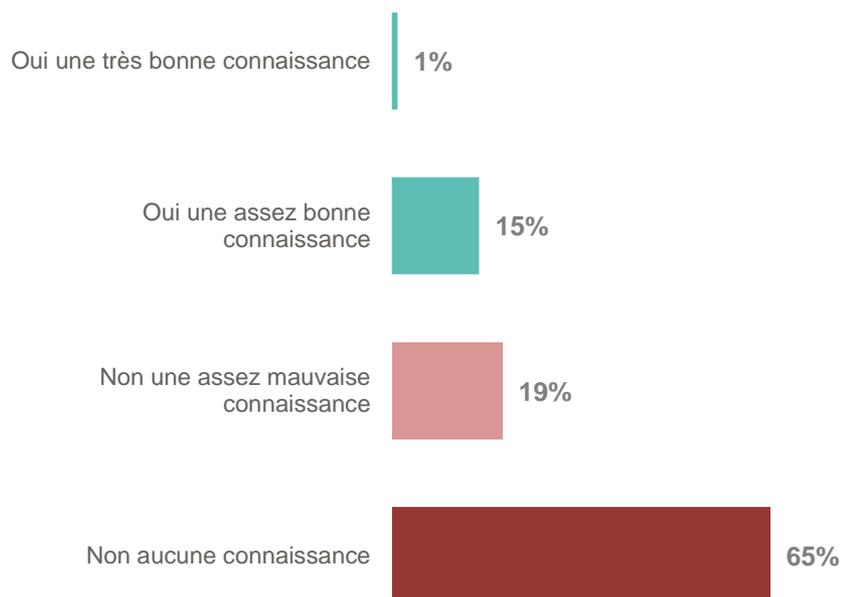


Extension des horaires et des jours d'ouverture, diversification des contenus culturels et amélioration de la qualité des locaux constituent les attentes les plus fréquentes.

Connaissance des BM de Grenoble auprès des non-usagers

Avez-vous une bonne connaissance de ce que proposent les bibliothèques de Grenoble ?

Base : Répondants n'ayant JAMAIS fréquenté les BM de Grenoble



86% des personnes n'ayant jamais fréquenté une BM de Grenoble ne se sont jamais renseignées sur ce qu'elles proposent.

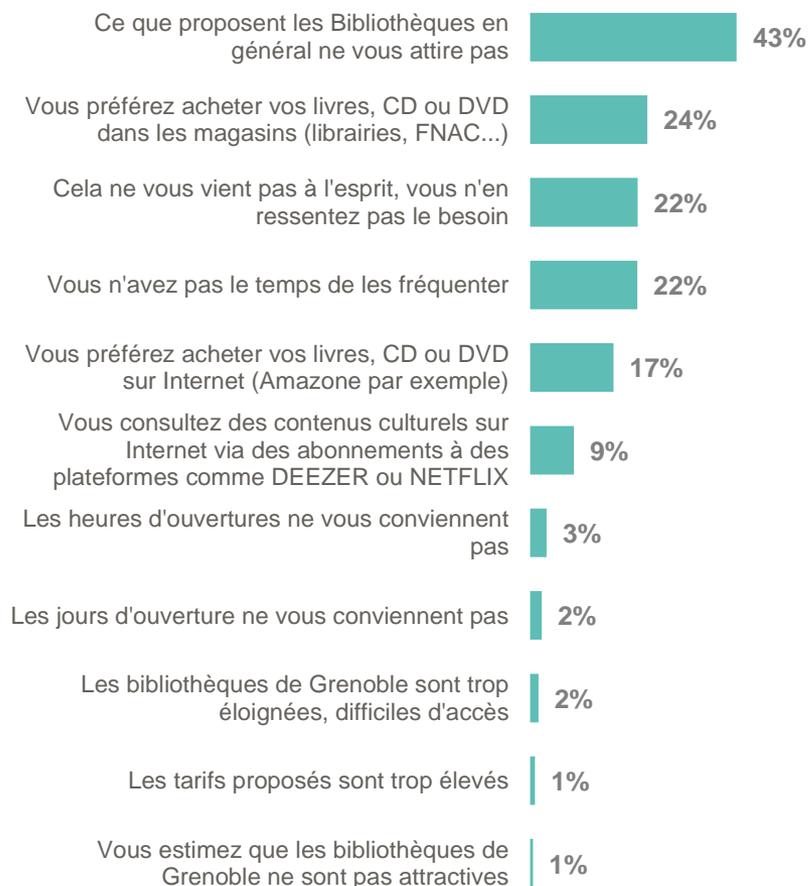
84% d'entre elles estiment avoir une mauvaise connaissance de ce que proposent les BM de Grenoble.

Les raisons de non fréquentation des BM par les Grenoblois

Si vous ne fréquentez pas les bibliothèques municipales de Grenoble, est-ce parce que...?

Réponse OUI

Base : ensemble des personnes n'ayant jamais fréquenté les BM de Grenoble



43% des Grenoblois n'ayant jamais fréquenté une BM déclarent ne pas être intéressés par les BM en général.

57% ne se déclarent pas désintéressés par les BM mais disent :

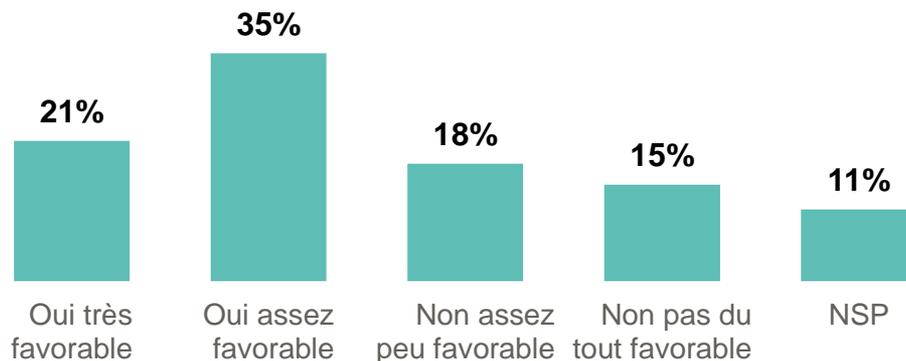
- préférer acheter leurs contenus culturels,
- ne pas ressentir le besoin ou l'envie de les fréquenter.

Les tarifs, l'accessibilité, les jours et les heures d'ouverture sont peu cités parmi les raisons de non fréquentation.

Intérêt pour la création « d'une grande Bibliothèque »

Seriez-vous favorable à la construction d'une grande Bibliothèque à Grenoble dédiée à tous les habitants de la Métropole ?

Base : ensemble de la population interrogée.



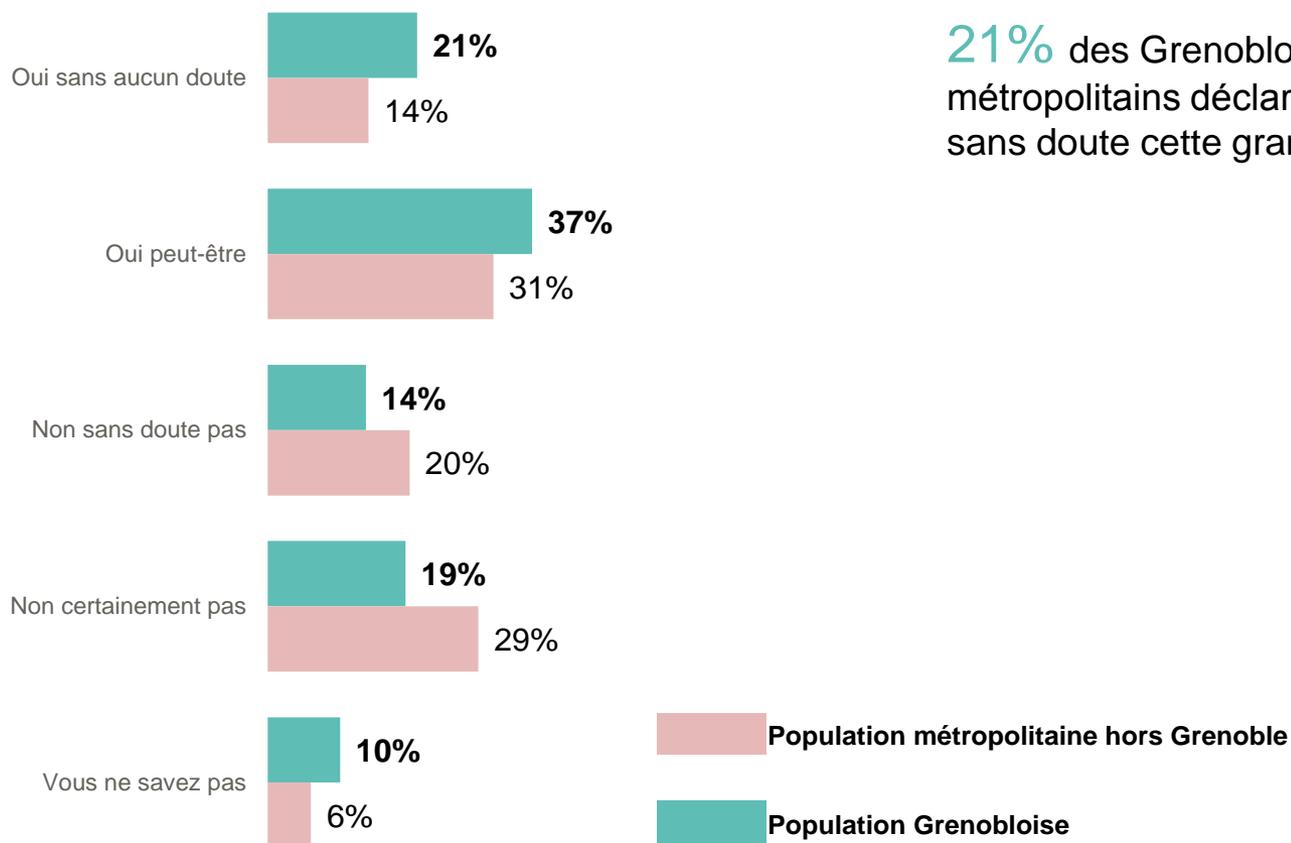
56% des personnes interrogées sont favorables à la création d'une grande bibliothèque dédiée à tous les habitants de la métropole.

Un intérêt plus fréquent chez les moins de 25 ans :

71% d'entre eux sont favorables à la création d'une grande bibliothèque.

Intention de fréquentation de cet équipement

Si un tel équipement était créé, pensez-vous que vous le fréquenteriez ?
Base : ensemble de la population interrogée.



21% des Grenoblois et **14%** des métropolitains déclarent qu'ils fréquenteraient sans doute cette grande bibliothèque.