

# Bilan de l'enquête de satisfaction (2022)

## Déroulement de l'enquête

- Du 9.5. au 5.6.2022
- 2'661 personnes interrogées
- 651 réponses, soit 24% de retour. Ce chiffre correspond à 15% de nos lecteurs actifs.

## Connaissance du Bibliobus

La majorité des personnes interrogées (38%) ont connu le Bibliobus en étant enfant et venaient avec leur famille ou l'école. 28% le connaissent par le bouche-à-oreille, et 26.9% ont découvert le bus sur son lieu de stationnement.

## Raisons de fréquentation

Bien entendu, la majorité (96.55%) vient pour emprunter des documents.

Mais au-delà de cet aspect pratique, on retrouve aussi : à 51.8%, des raisons économiques (évite les déplacements ou l'achat de livres) ; à 40.5%, des raisons éthiques (partage, durabilité, réduction de la consommation) et à 18.9%, les échanges avec les bibliothécaires.

## Accessibilité du Bibliobus

L'aménagement du Bibliobus est jugé très majoritairement confortable (99.17%), lumineux (99.67%), et ni trop chaud ni trop froid. En revanche, 1 personne sur 10 trouve que le lieu d'arrêt du Bibliobus n'est pas suffisamment signalé dans son village.

L'atmosphère dans le Bibliobus est jugée conviviale (66.6%), familiale (60.9%) et calme (56.7%).

## Nouvelles offres

1 personne sur 2 se dit intéressée à très intéressée par l'emprunt de jeux de société au Bibliobus. L'intérêt est moindre pour un service de plateforme de téléchargement de films (35.5% d'intérêt), de musique (33.5% d'intérêt) ou le prêt d'objets (30% d'intérêt). Le prêt de jeux vidéo ne suscite que 16% d'intérêt, peut-être aussi parce que ce sont majoritairement des adultes qui ont répondu au questionnaire.

Des animations de type rencontres de personnalités, concerts dans le Bibliobus ou des projections de films suscitent l'intérêt de près d'une personne interrogée sur 3.

## Collections

Les personnes interrogées sont très largement satisfaites (96%) par les collections proposées par le Bibliobus. Elles relèvent en particulier la grande diversité de l'offre proposée. Les remarques négatives concernent essentiellement la mise à disposition des nouveautés. Alors que le Bibliobus acquiert près de 4'500 nouveaux titres par an, et certains en plusieurs exemplaires, il semble que ce soit le temps d'attente pour obtenir un titre récent, déjà emprunté, qui soit perçu négativement.

La collection de mangas suscite beaucoup d'intérêt chez les plus jeunes lecteurs. L'offre est jugée encore insuffisante et peu variée par environ 1 personne sur 10.

## Service et prestations

Les utilisatrices et utilisateurs du Bibliobus semblent ravis de l'accueil qui leur est fait : 99.3% se disent plutôt satisfaits à très satisfaits !

91% d'entre eux se disent plutôt satisfaits à très satisfaits des conseils de lecture donnés par les bibliothécaires.

Les conditions de prêt sont aussi jugées satisfaisantes : quantité de livres à emprunter (99.4% de personnes satisfaites à très satisfaites), durée de prêt (99.6% de satisfaction), facilité de prolongation des délais (96.5%).

Le prix de la cotisation annuelle convient à 99.5% des personnes ayant répondu.

Enfin, 95.9% des personnes ayant répondu recommanderaient absolument le Bibliobus à leurs amis ou à leurs proches !

## Votre Bibliobus en 1 mot



## Pistes d'amélioration

Le Bibliobus entend mener une réflexion sur différents points soulevés dans les commentaires et réponses aux questionnaires. Notamment :

- Vu le grand intérêt, étoffer encore la collection de mangas pour les enfants
- Etudier la possibilité d'élargir l'offre avec des jeux de société
- Proposer toujours plus de sélections thématiques, conseils de lectures, expositions etc., également sur les réseaux sociaux du BiblioBus
- Simplifier l'interface utilisateur pour les abonnés d'une même famille
- Faciliter la procédure de réservation de documents, en indiquant le nombre de réservations déjà en cours
- Apporter des améliorations au catalogue en ligne pour faciliter les recherches

Quelques commentaires reçus...

*« Merci ! Habitant un petit village franc-montagnard, avoir une bibliothèque à domicile c'est un cadeau ! »*

*« Toute la famille est heureuse de lire chaque mois grâce à vous »*

*« J'adore le BiblioBus, c'est un lieu qui m'a aidée à m'intégrer dans la région et à maintenir des liens. Nous partageons nos découvertes. Il faut absolument maintenir ce service qui évite aussi des déplacements en ville. »*

*« Il y a bientôt 40 ans que je fais partie du BiblioBus, j'en suis satisfait à 100 pour 100 ».*

Delémont, 6 septembre 2022