

# Enquêtes Flash, à l'écoute du réseau des bibliothèques de Saône-et-Loire

De juillet 2020 à avril 2021, la Bibliothèque de Saône-et-Loire a adressé à son réseau une série de questionnaires thématiques pour interroger l'adéquation entre les besoins des bibliothèques et les services proposés par le Département.

En moyenne, une quarantaine de bibliothèques ont répondu à chacun des questionnaires respectivement dédiés au bâtiment de la BDSL, aux collections et aux dessertes, à l'offre numérique, à l'action culturelle et à l'animation, et enfin à la formation.

D'une grande richesse, les résultats de l'enquête ont contribué à orienter ou mieux définir certaines actions du [Plan de développement des bibliothèques et de la lecture publique \(PDLP\) 2021-2024](#) en Saône-et-Loire.



## Enquête flash n°2 : les collections et les dessertes de la Bibliothèque de Saône-et-Loire

47 bibliothèques ont répondu à ce questionnaire diffusé en octobre-novembre 2020.

### Les collections de la BDSL sont pour vous !

Les supports proposés par la BDSL sont variés : livres, périodiques, CD, DVD, mooks, ressources numériques et constituent un catalogue d'environ 230 000 notices. Notre enquête Flash n°2 s'intéresse tout particulièrement aux collections de livres, de CD et de DVD, les plus représentées dans le catalogue de la BDSL, mais aussi les plus empruntées et utilisées par les bibliothèques.

Vos réponses témoignent de perceptions bien différentes pour chacune de ces collections.

### Les livres, une collection unanimement utilisée

Pour les trois quarts des répondants, les collections de livres viennent en appoint de celles de vos bibliothèques : si les livres proposés par la BDSL représentent une offre complémentaire à vos collections (61,7 % des réponses), le magasin de livres fait aussi office de « caverne d'Ali Baba », où l'on peut venir sans idée précise, mais repartir avec beaucoup de livres.

Trois bibliothèques semblent plutôt submergées par la masse de documents et le manque de repères visuels dans cette collection qui, du coup, fait figure de « grand bazar »...

Les réponses témoignent d'une offre de qualité, variée et quantitativement importante, adaptée aux différents niveaux de lecture et plus facile d'accès depuis les opérations de désherbage de ces dernières années.



### Vos suggestions :

- Importance de tenir à jour et compléter les séries « comme en BD, où le suivi est très efficace! », de présenter les tomaiisons complètes.
- Une meilleure visibilité et mise en valeur des documents, des allées plus larges, des repères visuels pour mieux s'orienter dans les collections, des présentations faciales de livres, la mise en valeur des acquisitions plus récentes.
- Un désherbage soutenu pour continuer d'éliminer les « vieux livres » qui encombrent les rayons.
- « Pousser encore les murs... »
- Proposition et mises en avant de documentaires en lien avec les évènements et manifestations annuels.
- « Des ouvrages dys [destinés à un public dyslexique] identifiés, ou des livres avec applis ».
- Le renouvellement de certains classiques jeunesse en mauvais état.
- Modifier le classement des livres jeunesse : par format ? par classes d'âge ? 10-12 ans et 12/14 ans ?
- Une même suggestion venant de plusieurs bibliothèques et qui rejoint les actions en cours de la BDSL, avec un développement conséquent de la collection de livres en Large Vision (budget d'acquisition quasi doublé en 2021).
- ...

## Les CD musicaux, des collections implantées dans 21 bibliothèques du réseau

21 bibliothèques proposent à leur public des collections de CD musicaux et fréquentent régulièrement la discothèque de la BDSL. Sur les 19 bibliothèques qui ont répondu aux questions concernant les CD, 17 sont satisfaites de ce service, 2 seulement sont plus modérées. Ces collections sont appréciées pour leur variété, le nombre de nouveautés, la qualité du choix proposé avec le compliment enthousiaste d'une bibliothèque sur « l'offre de Jazz extra ».

### Vos suggestions :

- Réduire les délais d'accès aux nouveautés
- Développer la collection de bandes originales de films
- Deux bibliothèques souhaiteraient disposer de titres plus « grand public », une autre apprécierait de trouver plus de labels indépendants, une autre encore apprécierait plus de chanson française...
- ...

## Les DVD, une collection jeune et en plein essor

Lancée en 2018, cette collection dessert actuellement 22 bibliothèques du réseau.

La quasi-totalité des bibliothèques (15 sur 16 réponses) qui ont répondu aux questions concernant les DVD, semble satisfaite, voire très satisfaite (8 réponses) de ce service. Ces collections sont appréciées essentiellement pour leur choix très varié et même si des améliorations sont suggérées, les encouragements à développer cette collection fusent : « Bravo, continuez comme ça ! », ou bien « C'est parfait », « Des achats récents, donc les usagers sont contents ».

Une bibliothèque évoque au passage l'éloignement géographique qui l'empêche de renouveler ses emprunts de DVD plus fréquemment.

### Vos suggestions :

- Améliorer la gestion des séries
- « Un accès plus facile pour consulter les collections », en termes d'aménagements ?
- ...

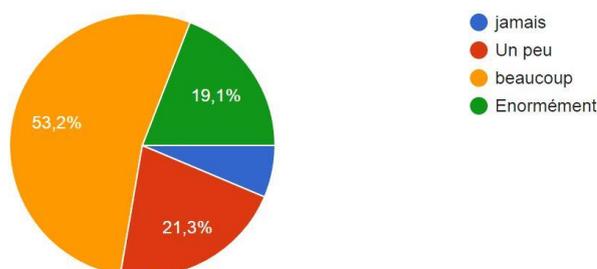
## Les réservations et la navette

Avec le nouveau site internet lancé en 2019, le nombre des réservations a explosé. Le site facilite la recherche dans le catalogue et propose désormais une indication claire de la disponibilité des documents. Et vous qu'en pensez-vous ?

Faites-vous des réservations en ligne sur le site [www.bibliotheques71.fr](http://www.bibliotheques71.fr)?



47 réponses



### Les réservations ? Compléter, découvrir, rafraîchir

Trois quarts des bibliothèques qui ont répondu à cette question, confirment effectuer beaucoup (voire énormément !) de réservations. Seulement 3 bibliothèques-relais n'en effectuent jamais et s'adressent plutôt à la bibliothèque « siège » de leur intercommunalité.

Les motivations sont nombreuses et diverses. Il s'agit en priorité de répondre aux demandes des lecteurs, mais aussi de pouvoir disposer d'ouvrages en lien avec un évènement. Les réservations répondent à des demandes précises. Elles permettent un apport essentiel aux collections propres à chaque bibliothèque et permettent aussi parfois de pallier à des budgets d'acquisition limités.

Vos réponses confirment aussi les qualités du nouveau site internet : facile, simple, des pistes de lecture avec les « coups de cœur ».

Deux tiers d'entre vous manifestent une forte satisfaction pour ce service qualifié de réactif, pratique, efficace. Quelques réserves tout de même, concernant les délais d'attente jugés trop longs pour certains titres, mais aussi la jauge maximale de 60 réservations jugée trop faible, notamment dans le cas de demandes liées à des animations, ou venant d'emprunteurs partenaires de la bibliothèque (collectivités).

### Les navettes vont bon train !

Le rythme actuel d'un passage de la navette tous les 15 jours est plébiscité par vos réponses. 4 bibliothèques sont moins intéressées par ce service et préféreraient des passages moins fréquents. Dans le même temps, d'autres souhaiteraient éventuellement pouvoir augmenter la cadence...

### Vos suggestions :

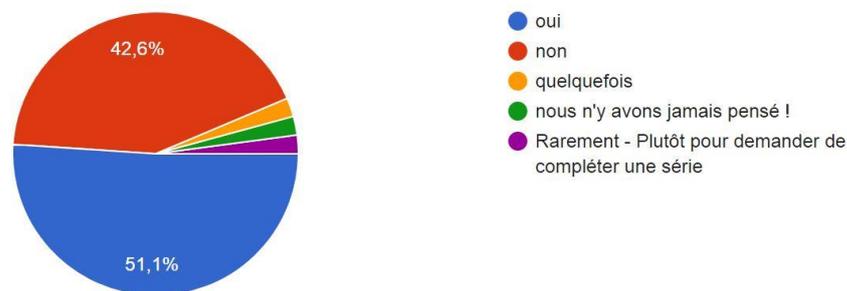
- Augmenter le quota de réservations
- Maintenir au moins un passage de la navette en période estivale
- Réduire le délai d'attente pour certains titres
- Envoi plus précoce du mail de demande des retours de documents réservés et avec une description bibliographique plus précise, signalant en particulier l'appartenance à une série.
- Diminuer le nombre d'exemplaires du matériel de communication diffusé par la BDSL, parfois obsolète, souvent peu consulté par les lecteurs.
- ...

## Les suggestions d'achat

Plus de la moitié d'entre vous a recours aux suggestions d'achat auprès de la BDSL et la plupart des utilisateurs de ce service en sont satisfaits : « Généralement les suggestions sont achetées et équipées assez rapidement », peu de refus et en général argumentés, « une mention spéciale aux collègues des DVD qui envoient un mail pour nous informer si le DVD est disponible et quand il pourra être acheté et envoyé par navette, merci à eux ! »

Effectuez-vous des suggestions d'achat quand vous ne trouvez pas un document sur [www.bibliotheques71.fr](http://www.bibliotheques71.fr)?

47 réponses



### Vos suggestions :

- Veiller à une argumentation systématique en cas de refus d'achat
- Répondre par oui ou par non, plutôt que de laisser des délais élastiques : sans précision de délai, le lecteur a parfois déjà trouvé ou acheté lui-même le document quand la BDSL le livre.
- « Il faudrait qu'on puisse vous signaler si le document réservé peut attendre ou s'il le faut très rapidement. »
- Plus de rigueur dans la gestion des rappels de documents réservés, voire une intransigeance avec les bibliothèques "ne jouant pas le jeu".
- Nous envoyer annuellement la liste des achats effectués dans le cadre des suggestions d'achat.
- ...

# Les renouvellements de documents

## Un bon rythme ?

Les renouvellements ont été lissés sur 18 mois au lieu de 12 mois, afin de pouvoir accueillir dans de bonnes conditions toutes les bibliothèques du réseau, et notamment pour ajouter les nouveaux renouvellements dus à l'offre DVD. Ce rythme de renouvellement semble satisfaisant pour les deux tiers d'entre vous, même si certaines bibliothèques manifestent le souhait de renouvellements plus fréquents (9 mois ?). « Mais globalement une fois par an pour livres, CD et DVD, c'est très bien ! » ou encore : « Ça permet de renouveler notre fonds deux fois par an et ponctuellement de rafraîchir un peu avec les open bib. », et enfin, côté logistique : « Merci de continuer avec les services du transporteur ».

## Quotas de documents

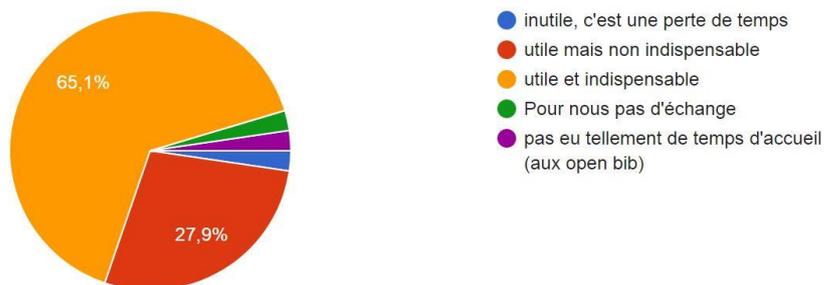
Vos réponses diffèrent en fonctions des collections. La majorité d'entre vous juge les quotas de livres et de CD largement suffisants (voire trop importants pour 4 bibliothèques concernées). Vos réponses sont plus modérées en ce qui concerne la jeune collection des DVD : la moitié des bibliothèques utilisatrices de ce fonds souhaiteraient pouvoir augmenter le nombre de leurs emprunts.

## Des temps d'échanges fructueux

Institué en 2018, le temps d'échange avec notre collègue en charge de vous accueillir vous semble quasi unanimement utile, et même indispensable pour plus de la moitié d'entre vous. Nous en sommes très heureux, car c'est aussi pour nous la possibilité de mieux vous connaître, évaluer vos besoins, échanger des informations...

Le temps d'échange avec notre collègue en charge de vous accueillir vous semble :

43 réponses



## Vos suggestions pour améliorer les renouvellements

- Disposer de plus de temps pour choisir
- Meilleur repérage des acquisitions récentes : disposer d'une liste des nouveautés acquises les 3 dernières années ?
- Supprimer les quotas de documents
- Augmentation du nombre des quotas de nouveautés (« mais tout le monde veut sa part, je comprends :-»)»
- Une bibliothèque propose de différer ces échanges sur un temps de repas partagé, afin de garder plus de temps pour le choix de documents (« nous venons de loin ! »)
- ...

## Les Openbibs

Ce nouveau service a été mis en place en 2019, afin de répondre à des demandes régulières, mais modérées en documents. Sans rendez-vous, mais à une date fixe une fois par mois, les bibliothèques peuvent venir choisir jusqu'à 100 documents. Ces renouvellements légers sont assortis de temps d'échange ou de présentation formelle des services de la BDSL.

Considérez-vous que les openbibs sont un service

47 réponses



Près des deux tiers des bibliothèques qui ont répondu à l'enquête, sont déjà venues à la BDSL à l'occasion d'un Openbib. Parce que cela permet de « rencontrer les agents de la BDSL », « de trouver des informations sur beaucoup de sujets », de renouveler régulièrement des fonds à rotation rapide (comme les BD par exemple). Bref, c'est une « occasion supplémentaire de rencontre et d'emprunt. » « Les open bib sont une véritable amélioration. C'est une formule très libre et souple. »

Les freins à la participation des bibliothèques sont le plus souvent liés à un manque de moyens : un tiers des bibliothèques évoque le manque de temps pour s'informer ou se déplacer, le manque de personnel, l'éloignement géographique, un contexte local défavorable (prise de poste, priorités locales, etc.)

## Vos suggestions

- Augmenter la jauge des documents empruntables lors des Openbibs à 150 documents
- Augmenter les quotas de documents nouveautés, en particulier pour un public jeunesse
- La possibilité d'articuler la journée avec un temps de formation/rencontre et un temps dédié au choix de documents est très appréciée.
- Persévérer dans la proposition de présentations thématiques de documents.
- ...

## Parlons-en !

Il n'est pas possible de retranscrire dans cet article l'ensemble de vos suggestions de manière exhaustive tant elles sont riches et nombreuses, mais nous tenterons de répondre point par point aux interrogations, questions, suggestions et pistes de réflexion que vous avez pris soin de nous communiquer tout au long de cette enquête sur les collections et les dessertes de la BDSL.

### Certaines bibliothèques nous ont fait part plus largement de leurs questions ou souhaits, parmi lesquels :

- A quand une enquête flash sur les formations proposées par la BDSL ?
- Pourquoi pas des sessions de formation organisées le samedi matin pour permettre l'inscription des bibliothécaires bénévoles exerçant par ailleurs une profession en semaine ?
- Où trouver des informations sur la politique d'achat des documents ? Une première réponse : rendez-vous sur le site internet de la [BDSL / Espace pro / Gérer les collections/ gestion des collections de la BDSL](#) et cliquer sur les liens Charte de collection de la BDSL et Plan de développement de la collection.

### Merci pour vos réponses

Retrouvez les résultats des autres volets de cette enquête

sur le site internet de la Bibliothèque de Saône-et-Loire [bibliotheques71.fr](#)