

Résultats de l'enquête  
de satisfaction :  
Information destinée  
aux usagers

# CONTEXTE GÉNÉRAL

La Musicale est l'un des quatre sites de la Bibliothèque de Genève, les autres sites sont la bibliothèque publique aux Bastions, le Musée Voltaire et le Centre d'Iconographie.

Sa collection de partitions de musique est proposée au public dans un libre accès de quelques 18'000 volumes situé au premier étage de la Maison des arts du Grütli. Des fonds historiques d'opéras et des matériels d'orchestre sont également conservés dans ses magasins. Fondée dans les années 1960 comme bibliothèque d'orchestre au Service des spectacles et concerts de la Ville de Genève, La Musicale a rejoint la Bibliothèque de Genève en 1998.

Depuis 2013, la Ville de Genève mène des enquêtes visant à mieux connaître les usagers et les usagères de ses prestations et de ses institutions. La présente enquête a ainsi été menée dans le contexte d'une étude plus large des publics au sein des musées et bibliothèques municipales.

Nous remercions tous les participants de l'enquête qui nous permettent de mieux adapter nos services aux besoins actuels des usagers, ainsi que les bibliothécaires de La Musicale dont le travail est très apprécié, comme on pourra le constater dans les pages suivantes.

Alexandre Vanautgaerden, Directeur de la Bibliothèque de Genève

«La bibliothèque musicale est très importante car unique.»

# L'ENQUÊTE

Dès 2013, La Musicale a lancé une enquête auprès de ses usagers et usagèress avec les objectifs suivants :

- Mesurer le degré de satisfaction des lecteurs
- Connaître les besoins et les habitudes des usagers
- Améliorer les horaires d'ouverture

Méthodologie : collaboration avec Satiscan qui nous a fourni les outils, notamment le questionnaire inspiré de celui utilisé par les Bibliothèques municipales.

Entre le 8 novembre 2013 et le 8 juillet 2014, des entretiens individuels d'une quinzaine de minutes ont été menés durant les heures d'ouverture avec les lecteurs présents, et pour ceux qui n'avaient pas le temps, des questionnaires papier ont été distribués. A noter que les publics potentiels n'ont pas pu être interrogés à cause de l'absence de formulaire électronique.

Au final, 157 questionnaires ont été analysés, ainsi que les données restreintes des quelques 1'300 cartes des lecteurs actifs annuellement à La Musicale.

«Merci pour cet intérêt envers votre public.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# GÉNÉRALITÉS

Les lecteurs et lectrices de La Musicale sont en majorité des genevois qui gravitent dans le milieu de la musique, que ce soit comme enseignants, étudiants, professionnels ou passionnés.

Les différentes classes d'âge sont bien représentées, avec tout de même une forte proportion de retraités par rapport à la moyenne du canton.

Les usagers venant de France voisine représentent environ 8% du lectorat.

*« La lectrice type de la Bibliothèque musicale est née en 1957 en Suisse. En plus du français, elle se débrouille en allemand et en anglais comme bon nombre de Genevois.*

*Vivre au centre-ville lui permet d'être proche de ses élèves puisqu'elle enseigne le piano classique à temps partiel.*

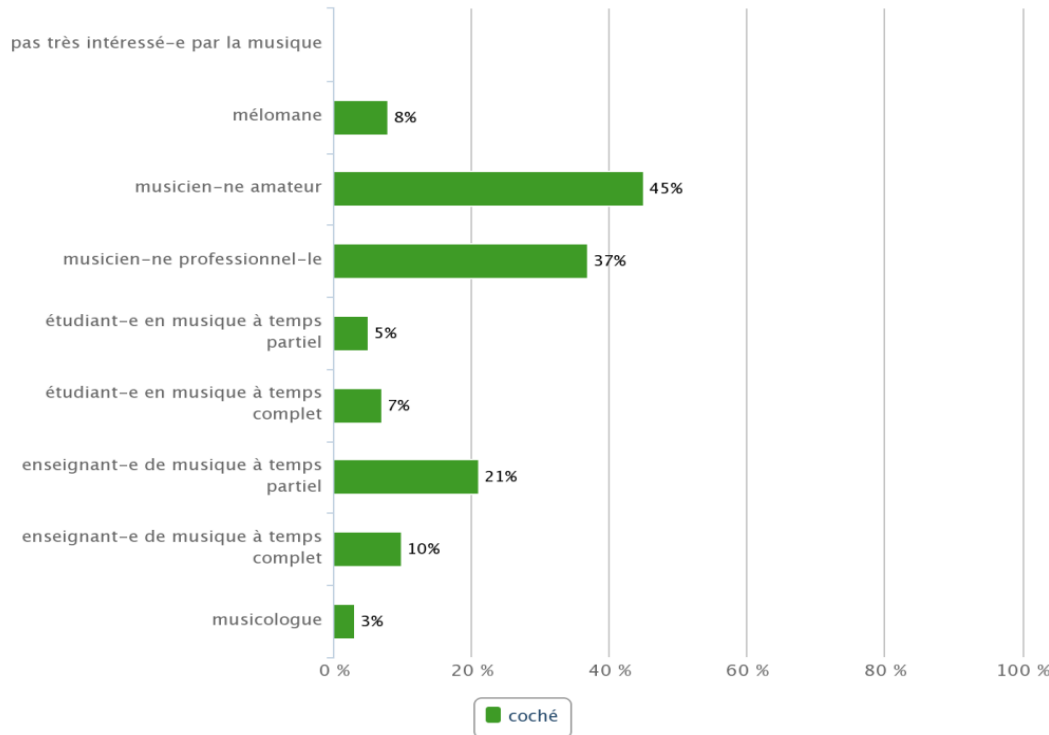
*Ne pas travailler à plein temps lui permet de consacrer plus de temps à son enfant et son compagnon qu'elle a pu rencontrer pendant ses études universitaires.*

*Durant son temps libre, elle pratique la musique, seule ou avec un orchestre de chambre et se rend à des concerts de jazz et de musique du monde.»*

«Je trouverais utile de pouvoir déchiffrer des partitions sur un piano sur place, même si ce n'est qu'une casserole !»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# PRATIQUE DE LA MUSIQUE

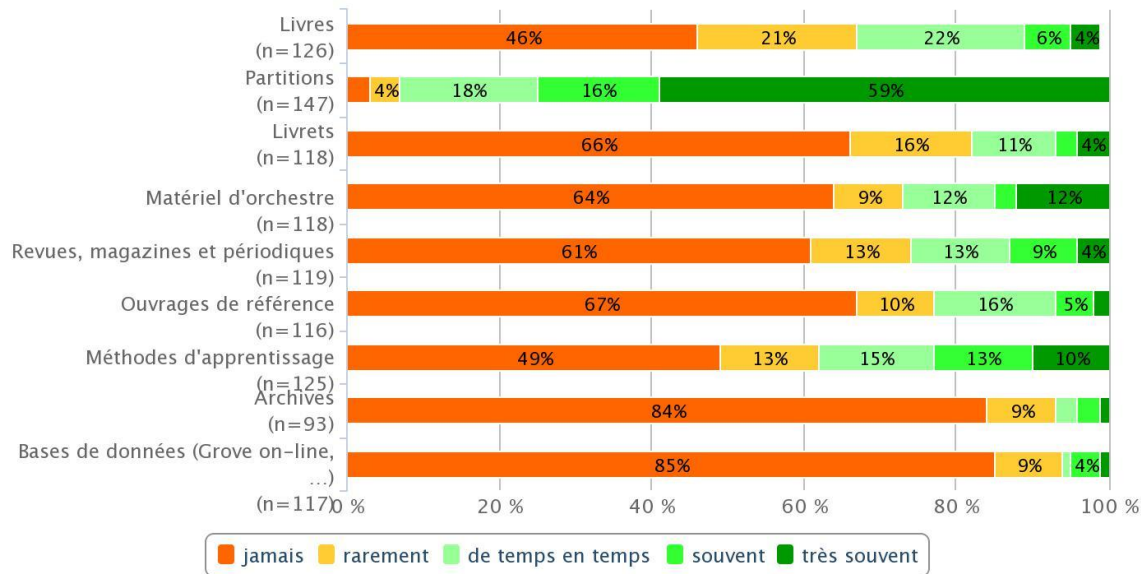


- La majorité des lecteurs pratique la musique, que ce soit en amateur ou professionnellement.
- Le nombre d'enseignants peut être mis en relation avec l'usage qui est fait des partitions (31% pour donner un cours).
- Une écrasante majorité (98%) possède des connaissances en solfège.

«Je suis très reconnaissante de pouvoir emprunter des partitions dans tous les styles, très utile pour mes élèves.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# UTILISATION DES RESSOURCES

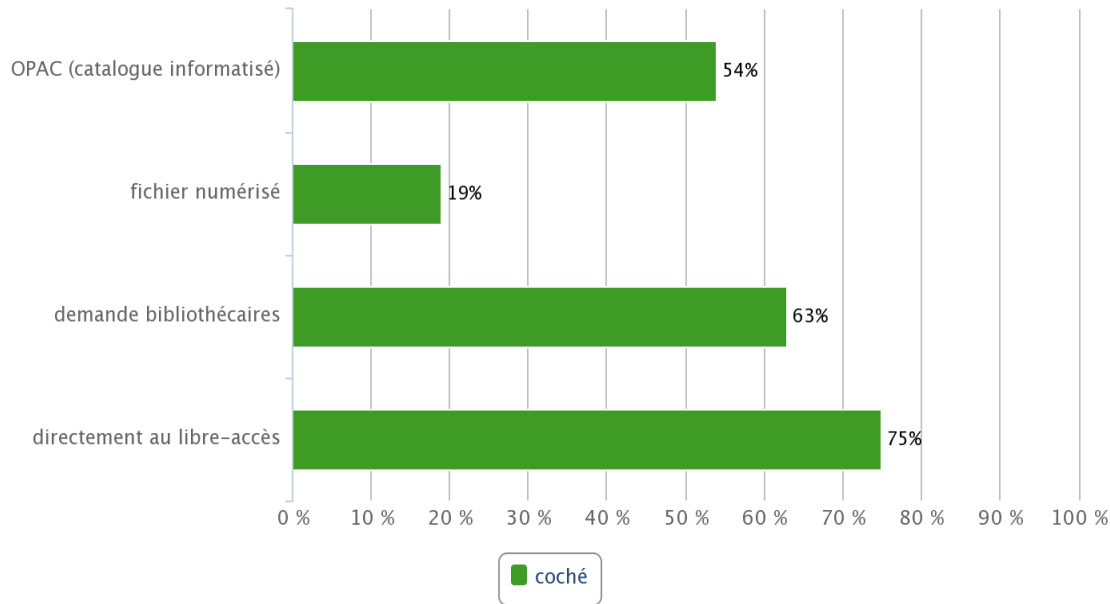


- Sans surprise, les partitions sont les principales ressources utilisées par le public.
- La plupart des usagers ignore l'existence de bases de données en ligne accessibles depuis la bibliothèque comme le Oxford Music Online.
- Les genres musicaux de prédilection des usagers correspondent plutôt bien avec la diversité de l'offre de la bibliothèque.

«Je me laisse tenter par une découverte en flânant dans les rayonnages.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# OUTILS DE RECHERCHE

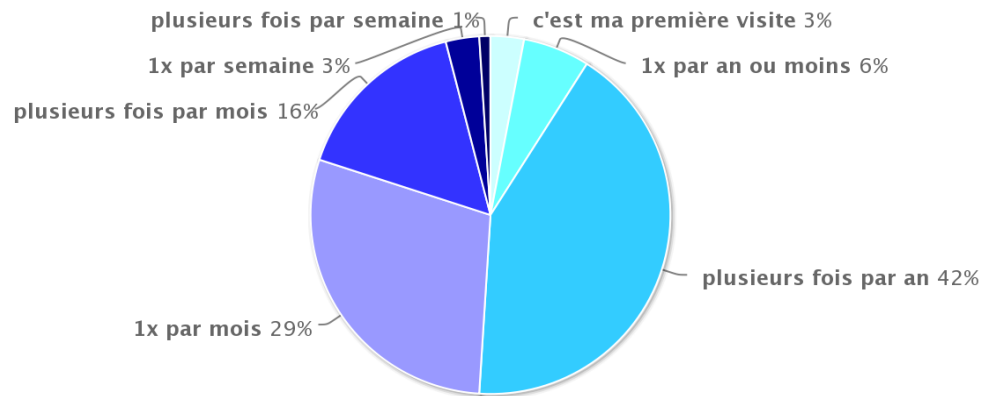


- Le libre-accès est plébiscité par les usagers et 95% s'y sentent à l'aise lorsqu'il s'agit d'y trouver des documents.
- Le fichier numérisé est devenu obsolète et il n'est quasiment plus utilisé.
- Les lecteurs sont généralement à l'aise en informatique (76%) et savent utiliser l'OPAC (66%).

«Concernant l'OPAC : cet outil est une catastrophe.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# FRÉQUENTATION



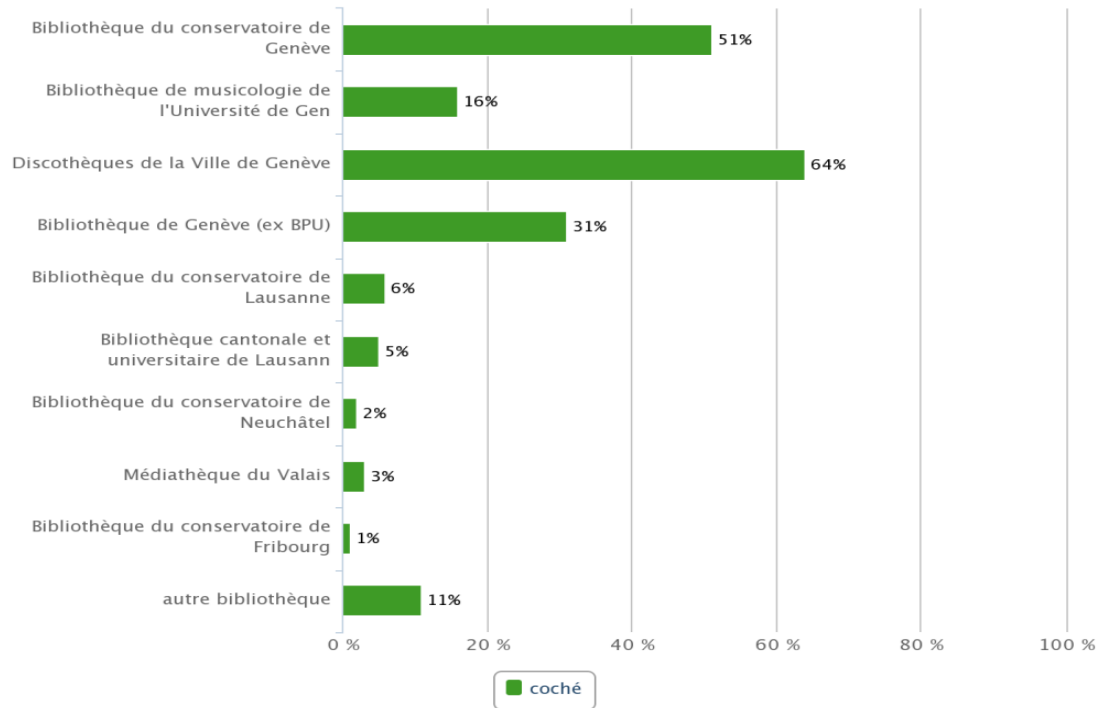
- Les utilisateurs de la bibliothèque sont fidèles et réguliers.
- Quelques lecteurs venaient déjà à la création de la bibliothèque en 1989.
- Les usagers viennent principalement pour emprunter/rendre des documents (96%) ou en consulter sur place (31%).

«J'aimerais venir plus souvent.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE**  
MUSICALE



# AUTRES BIBLIOTHÈQUES FRÉQUENTÉES



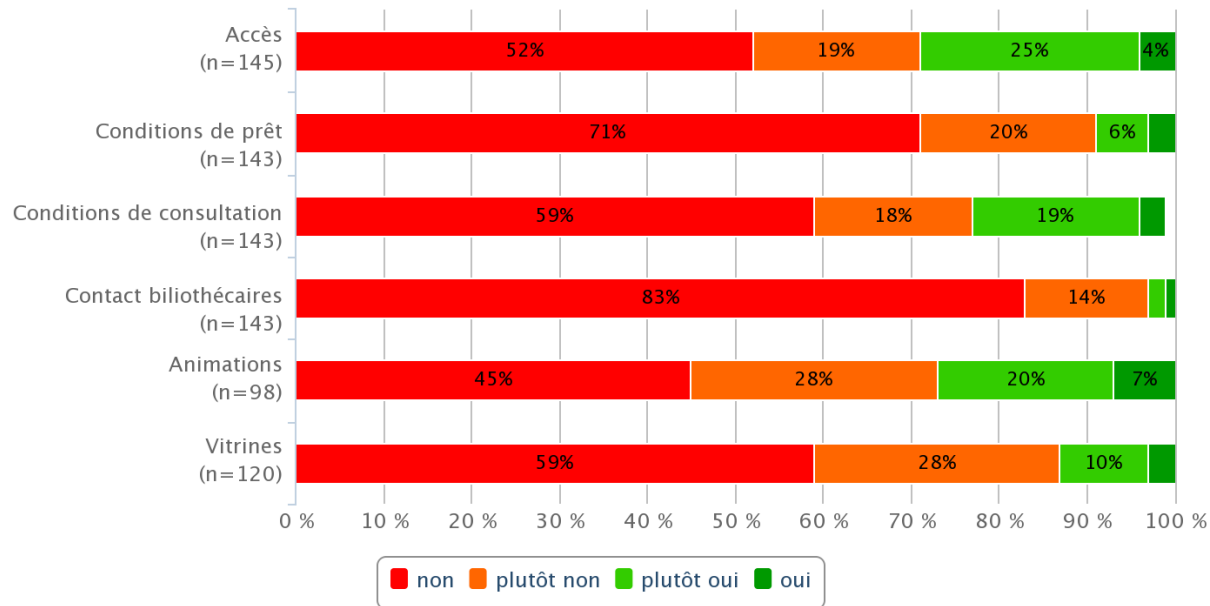
- Les discothèques de la ville sont fréquentées par une large majorité des utilisateurs sans doute en complément des partitions.
- La mise en place d'un service de PEB est plébiscitée par 75% des sondés.
- Trois quarts des usagers téléchargent des partitions sur internet.

N. B. Les Discothèques municipales n'existent plus en 2016. Elles ont été transférées dans le nouvel Espace Musique de la Bibliothèque de la Cité.

«La bibliothèque est indispensable dans le milieu musical genevois.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE**  
MUSICALE

# AMÉLIORATIONS

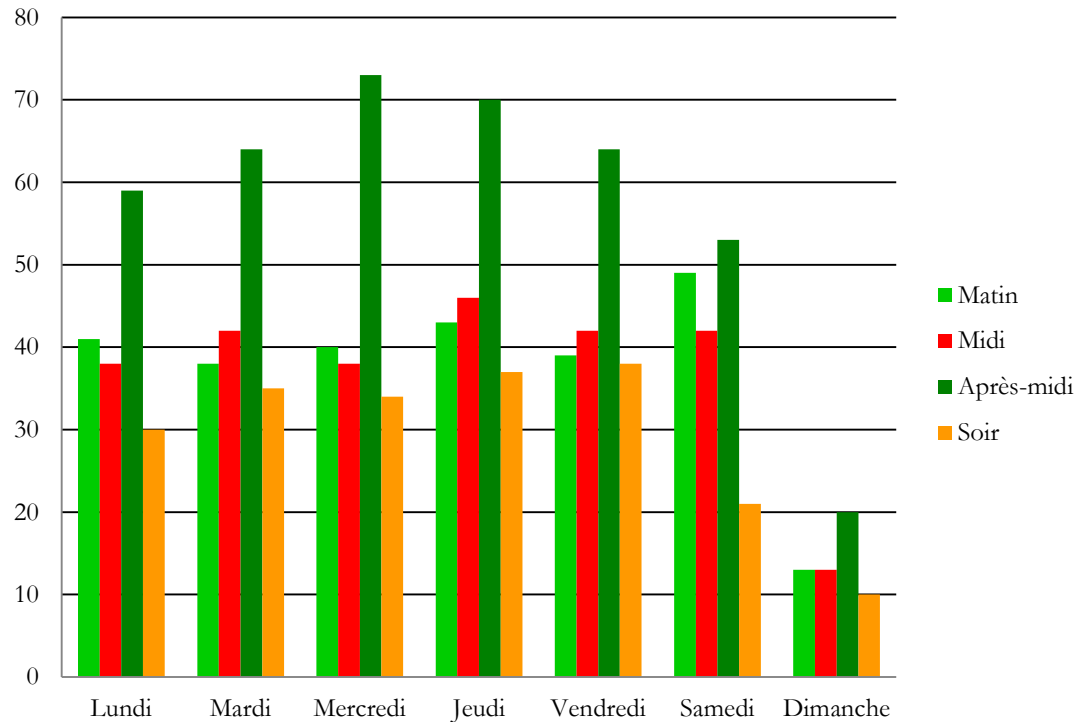


- Les animations étant peu nombreuses (Fête de la musique, vernissages d'expositions), elles souffrent d'un manque de visibilité.
- La signalétique extérieure manque parfois de clarté.
- Le fonds patrimonial reste méconnu par 54% des lecteurs mais 85% d'entre eux souhaitent qu'il soit plus mis en valeur.

«Animations à mettre plus en avant et plus souvent.  
Des concerts le samedi et d'autres formes de médias en collaboration.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# HORAIRES



- La prépondérance de l'après-midi (36% des réponses) est à modérer par le fait que les lecteurs interrogés sont ceux qui peuvent déjà venir.
- L'ouverture du samedi semble enthousiasmer les lecteurs, ce qui ressort aussi dans les entretiens.
- Le matin et midi récoltent 23% des choix chacun. Le soir seulement 18%.
- Le dimanche reste peu demandé.

«Chaque année mon horaire change donc je m'adapte.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# HORAIRES (2)

## Proposition 1 : 31 %

---

Mardi	14h-19h
Mercredi-Vendredi	10h-18h
Samedi	10h-13h

## Proposition 2 : 32 %

---

Mardi-Mercredi	12h-19h
Jeudi-Vendredi	9h-17h
Samedi	10h-13h

## Proposition 3 : 37 %

---

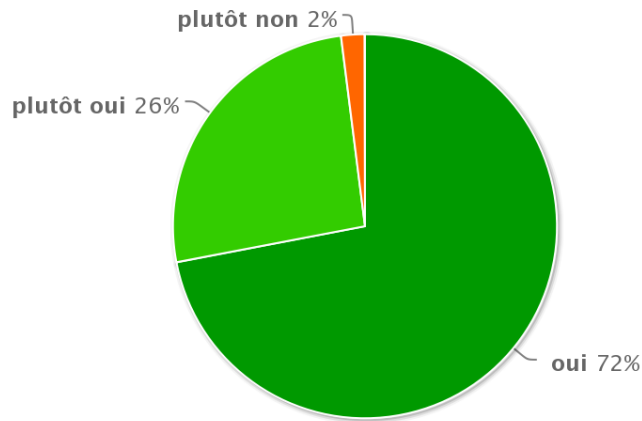
Lundi-Vendredi	12h-18h
Samedi	10h-13h

- Aucune des trois propositions d'horaire ne se dégage clairement du reste.
- La proposition n° 3 a facilement été choisie par les sondés pour sa régularité malgré son absence d'ouverture tardive et matinale.
- Le samedi est souvent demandé, notamment par ceux qui fréquentent aussi les Bibliothèques municipales.

«Pour ceux qui travaillent le soir, il faudrait ouvrir jusqu'à 19 heures deux ou trois fois par semaine.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE**  
MUSICALE

# SATISFACTION GLOBALE



- D'une manière générale, les utilisateurs de la bibliothèque sont extrêmement satisfaits.
- La plupart d'entre eux souligne l'importance de l'institution dans le paysage culturel genevois, aussi bien pour les professionnels que pour les musiciens amateurs.

«Bravo pour cette magnifique bibliothèque qui est très bien tenue et animée.  
Un outil précieux pour les professionnels de la musique et les amateurs bien sûr.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE**  
**MUSICALE**

# RÉCOLTE DES DONNÉES ET MÉTHODOLOGIE

## DONNÉES R

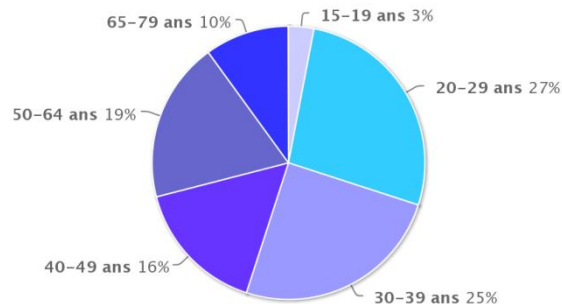
- Les données R (Restreintes) sont générées automatiquement grâce aux informations contenues dans les dossiers des lecteurs qui ont été actifs dans l'année, c'est-à-dire les lecteurs qui ont fait au moins une transaction durant l'année (prêt, prolongation, etc.) avec leur carte.
- Elles comprennent l'âge, le genre, le code local, le type de lecteur, le pays d'habitation et le code postal.
- Les données R récoltées ne couvrent pas les publics des expositions, visites et animations, ni les publics «séjourneurs» de la bibliothèque.
- Pour le site de la Bibliothèque de Genève aux Bastions, elles concernent les années 2012-2013 pour un total de 10'164 personnes. Celles de La Musicale concernent 2'682 personnes de 2011 à 2012.

«L'équipe de bibliothécaires est toujours disponible, accueillante, agréable et compétente. Un vrai bonheur.»

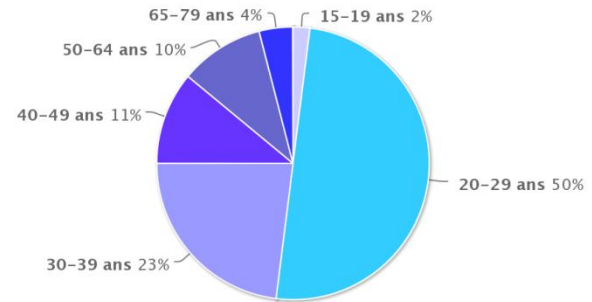
**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE**  
**MUSICALE**

# COMPARAISON AVEC LES BASTIONS

La Musicale



Bastions

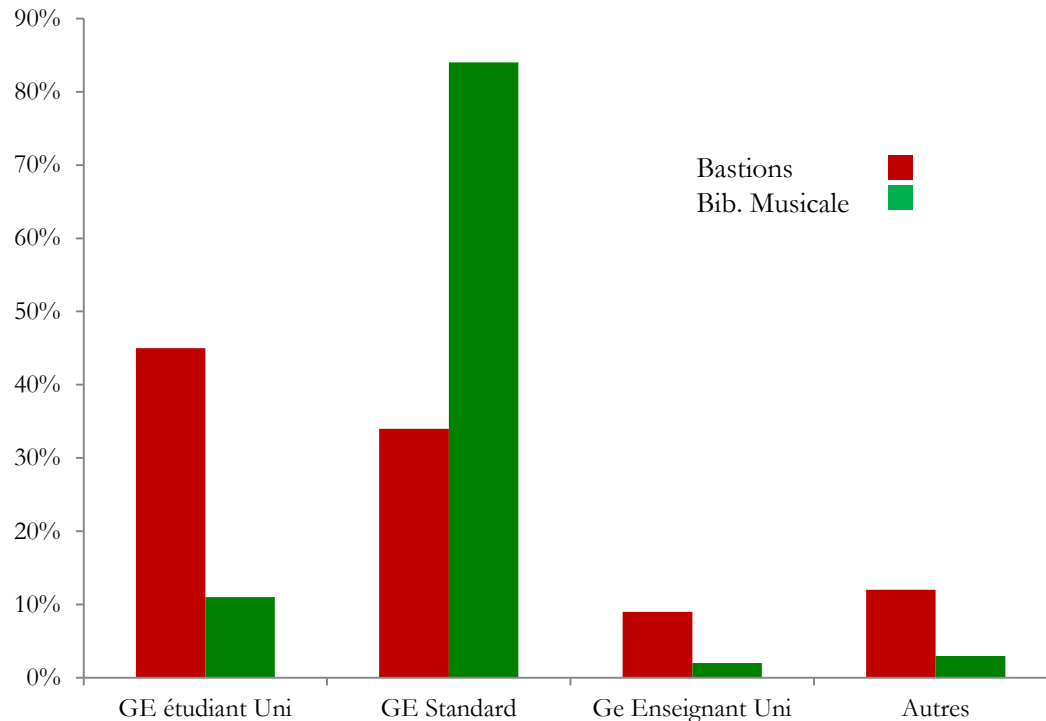


- La Musicale touche un public plus varié, composé majoritairement d'actifs mais avec une bonne part de retraités.
- Sans surprise, les étudiants sont plus nombreux aux Bastions.
- 82 % des lecteurs de La Musicale au Grütli ont fréquenté une université ou une Haute école (34% à Genève selon l'OCSTAT).

«Qu'il y ait plus de places de travail à la bibliothèque et quelques fauteuils.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# COMPARAISON AVEC LES BASTIONS



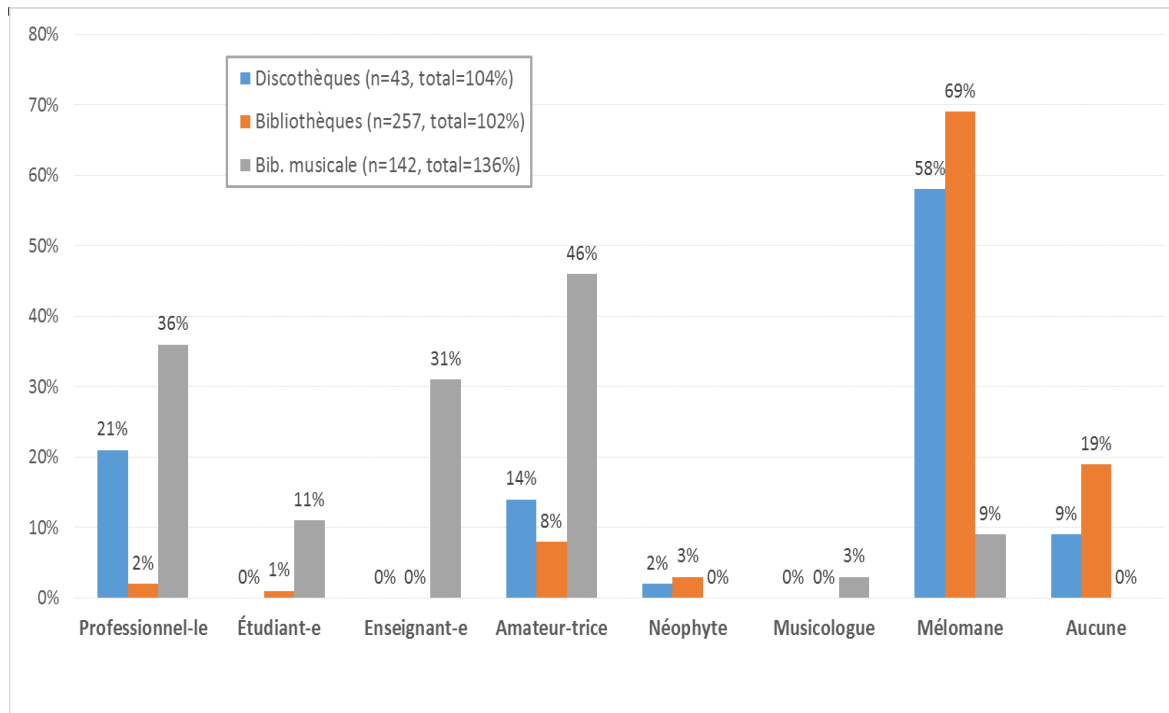
- Les lecteurs «Standards» (non affiliés à l'UNIGE) composent l'énorme majorité des utilisateurs du Grütli alors que les Bastions ont un lectorat plus varié.
- 8% des usagers de La Musicale habitent en France alors qu'aux Bastions ils ne sont que 3%.

«Je considère avoir beaucoup de chance de vivre à Genève où la vie culturelle est riche, la vie musicale variée, et où l'on a accès à d'excellents services dont celui de la Bibliothèque musicale.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**



# DISCOTHÈQUES MUNICIPALES



- Le public des discothèques est moins spécialisé que celui de la Bibliothèque musicale comprenant un fort pourcentage de professionnels et enseignants.
- 30 % des usagers des Discothèques (8% des BM) utilisent la Bibliothèque musicale. À l'inverse, 64 % des lecteurs du Grütli vont aux Discothèques.
- 4% du lectorat habite en France voisine.

N. B. La comparaison avec le public des Discothèques provient du rapport d'analyse «Les publics de la musique dans les bibliothèques et discothèques de la Ville de Genève» élaboré par Satiscan. Les Discothèques municipales n'existent plus en 2016.; elles ont été transférées dans le nouvel Espace Musique de la Bibliothèque de la Cité.

«Les horaires sont le gros point faible.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

# CONCLUSION

Grâce à cette étude, nous pouvons esquisser un profil du public de La Musicale, composé de personnes fidèles et spécialisées en musique, qu'il s'agisse d'étudiants, de professionnels ou d'amateurs.

Notre bibliothèque de partitions a un rayonnement essentiellement régional (le canton et la France voisine) et sa mission est complémentaire à celles des bibliothèques municipales de la Ville de Genève.

Nous nous réjouissons que la qualité du service soit unanimement appréciée. Nous veillerons naturellement à maintenir celle-ci.

Réagissant aux demandes exprimées dans cette enquête, La Musicale a déjà acquis un piano et propose désormais tous les documents demandés, ça et là, dans les remarques des questionnaires.

Nous avons bien noté que les animations étaient signalées de façon trop discrète. Aussi, nous mettrons sur pied dès la saison 2016-2017, un nouveau programme de médiation (*Les 4 saisons de La Musicale*), en apportant un soin particulier à la communication.

«Je suis très contente des disponibilités documentaires diverses de la Bibliothèque musicale, ainsi que de l'accueil du personnel, souriant, disponible et qualifié.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

Dans le même esprit, la Bibliothèque de Genève déploiera sur ses quatre sites à partir de 2017 une signalétique extérieure commune, ce qui permettra de mieux identifier et valoriser La Musicale.

Pour répondre également aux demandes exprimées par nos usagers, nous mettrons sur pied, en 2017 un service de prêt entre bibliothèques.

Les horaires paraissent à la fois complexes et trop limités pour nos usagers. Nous déploierons de nouvelles plages horaires, dès le premier trimestre 2017.

Je voudrais terminer en remerciant encore Mme Tullia Guibentif, Bibliothécaire responsable et toute son équipe pour leur enthousiasme et pour la réalisation de cette enquête.

Alexandre Vanautgaerden, directeur de la Bibliothèque de Genève

«J'apprécie énormément l'existence et l'atmosphère de la Bibliothèque musicale.»

**BIBLIOTHÈQUE  
DE GENÈVE  
MUSICALE**

## REMERCIEMENTS

La Musicale remercie toutes les personnes qui ont bien voulu répondre à notre questionnaire et contribuer ainsi à l'amélioration de nos prestations. Cette enquête a été réalisée par Bénédicte Baud, Patricia Deléamont et Jonathan Monnet.

Si vous désirez plus de détails concernant les résultats de cette enquête, vous pouvez vous adresser directement aux bibliothécaires.

Contact : 022 418 35 80 [bmus@ville-ge.ch](mailto:bmus@ville-ge.ch)

Résultats de l'enquête de satisfaction