

Enquête sur la fréquentation des bibliothèques du réseau

Octobre 2002

Table des matières

1 - Synthèse	2
1.1 - Objectifs	2
1.2 - Méthodologie	3
1.3 - Les résultats	4
A. Qui sont les utilisateurs en 2002 ?	4
B. Les évolutions depuis 1999	12
C. Quoi de neuf sur les utilisateurs de la BML ?	13
1.4 - Eléments de conclusion	19
2 - Protocole	21
3 - Questionnaire Part-Dieu	22
4 - Questionnaire bibliothèques d'arrondissement	26

1 - Synthèse

Qui vient à la bibliothèque, et pour quels usages ?

Une enquête de fréquentation sur le réseau lyonnais

Octobre 2002

1.1 - Objectifs

Comme nombre d'autres bibliothèques, la BM de Lyon (BML) connaît essentiellement ses utilisateurs par leurs pratiques d'emprunt. Nous décomptions par exemple 75 422 emprunteurs en 2001, dont 80,93% de Lyonnais. Mais deux inconnues demeurent :

- ces emprunteurs sont-ils les seuls utilisateurs de la bibliothèque ? Un premier signe doit nous alerter : on dénombrait 97 447 personnes inscrites à la Bibliothèque en 2001, ce qui signifie que les emprunteurs ne représentent qu'une partie (certes non négligeable) de ces inscrits. De plus, des enquêtes ponctuelles signalent que nombre d'utilisateurs ne sont même pas inscrits : par exemple, c'est le cas de la majorité des utilisateurs de la salle de lecture de St Jean, ou du tiers des consultants de périodiques dans le département Sciences et techniques. Donc, les flux d'entrées dans les bibliothèques de Lyon recouvrent une grande variété de situations : qui sont les 2 420 161 visiteurs recensés en 2001, ou les 2 404 746 visiteurs de 2002 ?
- analyser les utilisateurs de la bibliothèque sous le seul angle de l'emprunt est bien réducteur : la BML offre une très grande variété d'autres activités (lecture sur place, consultation d'Internet, visite d'expositions, etc.). Vers quelles activités, selon quelles motivations, les visiteurs s'orientent-ils dans les bibliothèques ? Et ont-ils un usage exclusif d'un site, voire de la BML, ou cumulent-ils les fréquentations de plusieurs types de bibliothèques ?

Pour répondre à certaines de ces questions, une enquête de fréquentation avait été conduite en mai 1999. Mais depuis, les pratiques comme l'image de la BML ont pu évoluer. Surtout, la BML a changé elle-même : ouverture de la médiathèque de Vaise, développement des services numériques (bases de données, extension du site web, consultation libre d'Internet accrue, etc.). Une nouvelle enquête, trois ans et demi plus tard, pouvait permettre d'analyser les évolutions.

Enfin, les objectifs du plan de mandat de la Municipalité, ayant conduit la BML à analyser les publics à conquérir (les actifs prioritairement, et les personnes âgées¹), il a été jugé utile de cibler cette enquête sur les publics adultes, donc de 15 ans et plus.

¹ *Accroître l'impact de la bibliothèque sur la population lyonnaise : la question documentaire*, BML, septembre 2002

1.2 - Méthodologie

Le type d'enquête retenu est une enquête par questionnaire à questions fermées, avec quelques questions semi-ouvertes, questionnaire rempli par l'enquêté sans intervention extérieure, en sortie d'établissement. Deux questionnaires distincts ont été réalisés, l'un pour la Part-Dieu, l'autre pour les bibliothèques d'arrondissement, uniquement pour tenir compte de pratiques nécessairement différentes (par exemple, dénomination des salles visitées). Leur élaboration a été réalisée par Bertrand Calenge et Anne Laval (Comm'interne).

Le choix a été fait de pratiquer comme en 1999, c'est-à-dire de distribuer ce questionnaire systématiquement à toute personne de 15 ans et plus sortant de la bibliothèque et acceptant de remplir sur place ce questionnaire (âge ramené à 14 ans pour obtenir une comparaison homogène avec l'enquête de 1999), sur 3 journées d'octobre présentant des profils d'utilisateurs différents (un mardi, un mercredi, et un samedi). La Part-Dieu et les bibliothèques adultes du réseau (donc à l'exception notamment de Ménival et de la Guillotière, et aussi de la bibliothèque du 2^{ème} arrondissement, fermée pour transfert) ont été concernées. A la Part-Dieu, c'est l'équipe chargée de la sécurité qui a assuré distribution des questionnaires, assistance aux questions possibles, et collecte des questionnaires. Dans les bibliothèques d'arrondissement, le personnel aux banques a assuré ce travail. On a constaté, à la Part-Dieu notamment, une grande disponibilité du public pour se prêter à l'enquête, les refus étant somme toute peu nombreux.

1164 questionnaires ont été recueillis, dont 671 à la Part Dieu et de 20 à 50 dans chaque bibliothèque adulte du réseau, une attention particulière étant portée à la Médiathèque de Vaise – comme nouvel équipement – avec 119 questionnaires administrés.

Anne Laval (Comm'interne) a assuré la saisie des données dans le logiciel de traitement d'enquêtes, et Bertrand Calenge (Evaluation – Comm'interne) a réalisé l'analyse et la synthèse.

Le panel d'enquêtés ne pouvant évidemment être référé à la population lyonnaise, une vérification de validité a été effectuée par référence aux inscrits 2001, qui montre que la population enquêtée présente une forte présomption de représentation de la fréquentation générale (la différence notable en ce qui concerne les 14-17 ans tenant d'une part à la difficulté d'appréciation de l'âge à la remise du questionnaire, d'autre part à la forte fréquentation des bibliothèques enfants – non concernées par l'enquête - par une frange importante de cette tranche d'âge) :

Résidence	<i>Enquêtés</i>	<i>Inscrits 2001</i>
Lyon	78,1%	77,5%
Hors Lyon	21,9%	22,5%

Age	<i>Enquêtés</i>	<i>Inscrits 2001</i>
14-17 ans	6,4%	9,6%
18-25 ans	35,9%	32,5%
26-45 ans	38,1%	39,2%
46-59 ans	11,7%	10,9%
60 ans et plus	7,2%	7,9%
<i>Total</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

En outre, la confrontation aux données de l'enquête de 1999 autorise une validité probable des comparaisons entre les deux enquêtes, et accroît la validité des résultats de chacune de celles-ci. Par exemple, la proportion des étudiants à la Part Dieu était de 44 % en 1999, et de 47,5% en 2002. Aucun réajustement n'a donc été jugé nécessaire.

1.3 - Les résultats

On distinguera trois étapes dans les résultats² :

- qui sont les utilisateurs de la BML selon l'enquête, en général et selon les différents sites ?
- quelle évolution peut-on constater entre 1999 et 2002 ?
- qu'apprend-on de plus par rapport aux données connues sur les inscrits et emprunteurs, et notamment qu'apprend-on sur les visiteurs non-inscrits ?

Attention, les statistiques fournies doivent être resituées dans des « intervalles de confiance » (fourchette d'erreur dans les pourcentages évoqués) différents selon la taille de la population auxquelles ces statistiques se rapportent. Par exemple :

- pour la population globale des quelques 1 200 enquêtés, les résultats sont justes à plus ou moins 2%
- pour une partie de population de par exemple 300 personnes, la marge d'erreur est de plus ou moins 6%.

On comprendra donc que les analyses effectuées sur des segments de public présents à moins de 200 personnes dans la population enquêtée ne peuvent fournir que des tendances supposées...

A. Qui sont les utilisateurs en 2002 ?

→ Ensemble des données

- **Homme ou femme ?**

55% des usagers sont des femmes, contre 45% d'hommes. L'affirmation fréquente d'une féminisation des bibliothèques –qui serait largement supérieure à leur représentation dans la population –, semble donc bien tirée de la forte activité d'emprunt de la part des femmes, et est infirmée quant à l'usage réel de la Bibliothèque..

- **Quel âge ?**

La **domination de la tranche d'âge 18-45 ans** (74% des enquêtés) confirme le moindre impact de la BML sur les 46 ans et plus, déjà constaté dans les statistiques des inscrits. Le choix de la tranche d'âge 26-45 ans, conditionné par le choix effectué en 1999, s'avère médiocrement pertinent, dans la mesure où les statistiques d'inscription et d'emprunt montrent de leur côté une nette distinction entre les 26-35 et les 36-45.

² Un certain nombre de résultats (tris croisés) ont été vérifiés par le « test du Chi2 » (selon la lettre grecque), qui permet d'aller au-delà de l'importance ou de la faiblesse brutes de données, et de mesurer si les résultats sont réellement significatifs compte tenu des effectifs en présence.

- **Quelle profession ?**

Les étudiants constituent le plus gros bataillon, avec 34,5% des enquêtés, suivis des Cadres A et professions intellectuelles et artistiques (11,9%), des retraités (7,2%), des employés de catégorie C de la fonction publique (6,7%), des scolaires (5,9%) et des demandeurs d'emploi (5,4%).

- **Quel lieu de résidence ?**

Lyonnais à 78,1%, les visiteurs habitent dans le reste du Grand Lyon à 17,2%, ce qui montre la nette attractivité de la BML au-delà des limites communales.

- **Quel niveau d'études ?**

A 51% les visiteurs de la BML ont un diplôme d'au moins Bac+3 : **la BML trouve son créneau principal au sein des diplômés de l'enseignement supérieur**. On remarquera cependant que l'intérêt pour la Bibliothèque n'est pas exclusivement proportionnel au niveau d'études : les bacheliers et les détenteurs d'un diplôme de type Brevet ou CAP font jeu égal avec chacun 11% environ des réponses.

- **Quelle nationalité ?**

On notera que les visiteurs sont à 9% non français (dont seulement 1,1% de l'Union européenne), soit près de 1 sur 10 ! Cette proportion est légèrement supérieure à celle des étrangers résidant à Lyon (35 460, soit 8% de la population lyonnaise – source : recensement INSEE 1999)

- **Comment êtes-vous venu à la Bibliothèque ?**

La marche à pied est le mode de transport le plus utilisé, avec 42,4% des réponses, ce qui montre le caractère de service de proximité offert par la plus grande partie du réseau. Les transports en commun sont largement utilisés, avec 36,3% des citations, et le transport personnel (souvent la voiture sans doute, mais peut-être aussi le vélo) ne touche que 19,2% des enquêtés. Cela montre une relativement bonne adéquation de l'implantation du réseau par rapport tant aux lieux de vie qu'au maillage des transports collectifs.

- **Etes-vous inscrit à la Bibliothèque ?**

82% des enquêtés sont inscrits, et seulement 16,4% non inscrits. Il semblerait donc soit que les visiteurs adhèrent de façon volontaire à la Bibliothèque, soit qu'ils aient une pratique de fréquentation régulière plus élevée que les non-inscrits, majorant leur présence parmi les enquêtés. Seule une enquête de population pourrait déterminer la part de « non-inscrits fréquentants » dans la population lyonnaise. On verra plus loin une analyse des seuls visiteurs non inscrits.

- **Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?**

A 78,3% **les visiteurs sont des fidèles de la BML**, et même 34,5% ne fréquentent aucune autre bibliothèque que celle où ils ont été enquêtés. Mais 43,8% fréquentent aussi une autre bibliothèque du réseau municipal. La citation des BU par 22,3% des enquêtés va de pair avec la forte proportion d'étudiants parmi les enquêtés : il reste étonnant que , apparemment, **plus du tiers des étudiants fréquentant la BML... ne fréquentent pas une BU !** La citation de BM d'autres villes par 13% des enquêtés confirme la présence de flux de déplacements sur l'agglomération du Grand Lyon, y compris pour les besoins de lecture et d'information.

Globalement, c'est la tranche des 46-59 ans qui connaît la plus grande variété de types (mais pas le plus grand nombre) de bibliothèques fréquentées.

- **Fréquence de venue à la bibliothèque**

A 85,5%, les visiteurs viennent au moins une fois par mois : la bibliothèque s'inscrit naturellement dans leur univers. On peut les répartir grossièrement en deux catégories.

- 47% viennent au moins une fois par semaine : ce sont **les fidèles** ;
- 38,4% viennent de 1 à 3 fois par mois : ce sont **les habitués**.

Il est intéressant de remarquer que près de 15% des enquêtés viennent de façon ponctuelle. Comment la BML s'inscrit-elle dans leurs intérêts et pratiques ? On verra plus loin une analyse plus poussée des « faibles fréquenteurs ».

- **Raisons de votre venue aujourd'hui**

De façon logique, corrélée au nombre d'étudiants et scolaires, les **besoins scolaires et universitaires représentent 36,3% des motifs**. Toutefois, il serait erroné de cantonner les étudiants à leurs études, du moins à la BML : si, parmi les étudiants, 64% déclarent le besoin universitaire, près de 16% déclarent « pour le plaisir » et plus de 8% « pour un besoin pratique ».

Sur l'ensemble des enquêtés, les besoins pratiques représentent d'ailleurs 17,4%, le plaisir 15%, enfin les besoins professionnels 13,2%, à jeu égal avec l'inconnu de la découverte (« plutôt sans projet précis »).

Les raisons de la venue varient selon les tranches d'âge : si la venue pour le plaisir est assez également répartie, et le besoin scolaire et universitaire très logiquement associé fortement à la tranche d'âge 14-25 ans, le besoin professionnel est plutôt le fait des 26-45 ans, et le besoin pratique est un motif de plus en plus répandu avec l'âge à partir de la tranche 26-45 ans, et jusqu'à 60 ans et plus.

raison venue	plutôt sans projet précis	pour un besoin scolaire ou universitaire	pour un besoin professionnel	pour un besoin pratique	pour le plaisir	TOTAL
profession						
scolaires et étudiants	47	332	24	46	89	538
indépendants et cadres privés	11	10	19	22	40	102
cadres A et prof intellectuelle et artistique	15	25	43	25	61	169
catégories intermédiaire	23	16	15	21	48	123
employés et ouvriers	19	12	10	19	51	111
demandeur d'emploi	12	5	21	13	21	72
retraité	9	7	1	32	47	96
sans profession hors élèves	8	7	8	9	18	50
TOTAL	144	414	141	187	375	1261

• **Qu'avez-vous fait aujourd'hui ?**

Bien entendu, des réponses multiples étaient possibles, et **en moyenne les 1 164 enquêtés ont pratiqué deux « activités » au cours de leur visite**, sans différence significative selon qu'il s'agissait de la Part-Dieu ou de bibliothèques d'arrondissement. Les activités les plus fréquemment citées (10% des réponses et plus) s'ordonnent ainsi :

Aujourd'hui vous avez...	<i>Fréquence</i>
Emprunté des documents	56%
Lu des livres sur place	25%
Lu des revues sur place	21%
Cherché des documents sur le catalogue	20%
Travaillé avec des docs de la bibliothèque	14%
Travaillé avec vos propres docs	11%
Consulté Internet	10%

Il est absolument clair que **l'activité d'emprunt, si elle reste importante, ne représente plus le cœur exclusif de la mesure de l'activité de la Bibliothèque**. On remarque en revanche **l'importance extrême du séjournement** pour une lecture et/ou un travail sur place. Le rôle de la consultation d'Internet est remarquable, eu égard au nombre insuffisant d'écrans mis à disposition du public (83 pour la totalité du réseau). On notera que la consultation de supports non livres (visionnage de vidéos, consultation de cédéroms ou bases de données, etc.) représente cumulativement 5,8% des citations, la visite d'une animation 2,6%, et le simple plaisir de passer du temps à la bibliothèque ... 4,8% des citations !

Relations avec l'âge : **la lecture de livres sur place est fortement le fait des 14-25 ans**, alors que **la lecture de revues touche le plus fortement les plus de 26 ans**. On peut s'interroger sur cette « rupture » : passage d'une lecture prescrite –relativement livresque– à une lecture plus marquée par des intérêts personnels et par le « zapping » ?. Même différence entre l'écoute de disques (les juniors) et le visionnage de microfilms (les seniors). Enfin, le travail sur place est vraiment surtout le fait des 14-25 ans.

Relations avec le niveau d'études : **plus le niveau d'études est bas, plus la bibliothèque est vécue comme un endroit de séjour**, que ce soit pour travailler, lire, ou passer du temps (par exemple, 42% des « sans diplôme » déclarent avoir lu des livres sur place). **La lecture des revues remporte l'adhésion de tous les niveaux d'étude, et n'est jamais inférieure à 19% d'une catégorie** ; de même pour l'emprunt de documents (au moins 33% de chaque catégorie). Deux ensembles d'activités ont une fréquence fortement liée au niveau d'études :

- *l'activité documentaire experte* (recherche sur les terminaux, demande de livres au silo, consultation de cédéroms et collections numérisées) est très marquée pour les bac+1 et supérieur
- *la consultation d'Internet*, à l'inverse, est particulièrement appréciée par les personnes situées entre « sans diplôme » et bac.

Le tableau de modalités ci-après récapitule les relations entre pratiques, raisons de la venue et profession:

raison venue	pratiques	profession
Non réponse (14)	emprunté des docs (6) lu des livres sur place (3)	cadres A et prof intellectuelle et artistique (3) retraité (3) étudiant (2)
plutôt sans projet précis (154)	lu des livres sur place (34)	étudiant (34) employé cat C fonction publique (18) cadres A et prof intellectuelle et artistique (15)
pour un besoin scolaire ou universitaire (423)	emprunté des docs (192) cherché des ouvrages avec terminaux (134)	étudiant (292) scolaire (40) cadres A et prof intellectuelle et artistique (25)
pour un besoin professionnel (154)	lu des revues sur place (32)	cadres A et prof intellectuelle et artistique (43) demandeur d'emploi (21) étudiant (20)
pour un besoin pratique (203)	emprunté des docs (109) lu des livres sur place (45)	étudiant (38) retraité (32)
pour le plaisir (407)	lu des livres sur place (78)	étudiant (72) retraité (47)
ENSEMBLE (1164)	emprunté des docs (789) lu des livres sur place (354) lu des revues sur place (294)	étudiant (458) cadres A et prof intellectuelle et artistique (172) retraité (99)

- **Modes de recherche de documents**

On a vu ci-dessus que la consultation du catalogue apparaît relativement faible (bien que non inférieure à ce que l'on constate en général dans les bibliothèques municipales) : soit l'offre en libre accès semble suffisamment claire, soit l'ergonomie et l'offre d'information du catalogue mériteraient d'être repensées. En tout cas, **les visiteurs ne sont qu'un tiers à utiliser le catalogue, et cherchent sur les rayons pour les deux tiers d'entre eux**. Le recours aux bibliothécaires atteint 22% des citations. Il y a une corrélation nette (test du Chi²) entre la venue pour besoin scolaire ou universitaire et la recherche sur catalogue, et parallèlement entre une venue « pour le plaisir » et la recherche directe sur les rayons.

- **Connaissance de Topo et du site Web de la bibliothèque**

Si seulement **14% des visiteurs disent lire Topo**, la revue de la BML (avec une fréquence supérieure à 20% pour les artisans commerçants, les professions libérales, les demandeurs d'emploi et les retraités), ils sont **29% à déclarer connaître le site Web de la BML** (fréquence égale ou supérieure à 40% pour les scolaires, les cadres d'entreprise, les catégories B fonction publique et professions paramédicales, et les demandeurs d'emploi). Toutefois, nous ne sommes pas certains que, parmi ces derniers, la connaissance ne se limite pas à une consultation depuis les postes de la Bibliothèque.

→ **Variations selon les sites**

Part-Dieu et pôles urbains

Dans quelle mesure les fréquentations respectives de la Part-Dieu et des pôles urbains diffèrent-elles ?

Caractéristiques des enquêtés

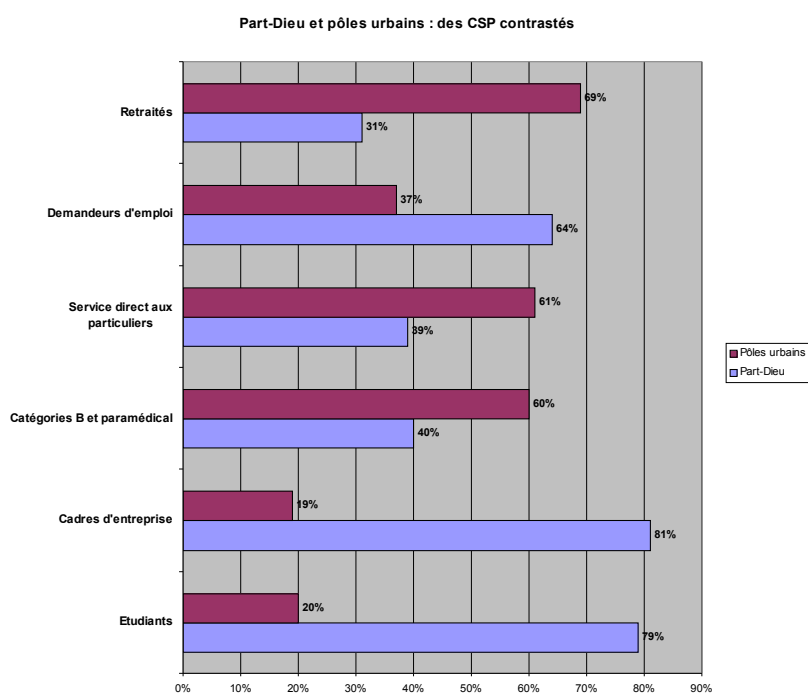
La Part-Dieu attire plus fortement les hommes (46,5%) que les pôles urbains (43,5%), sans que la différence soit particulièrement marquée. Il est en revanche flagrant que **les**

étrangers préfèrent la Part-Dieu (11%) aux annexes (5,7%). Bien entendu, la zone de chalandise de la Part-Dieu suscite moins de venues à pied (29,6%) que dans les annexes (59,6%), et sa situation dans un nœud de circulation dense minimise le rôle de la voiture (16,6%) par rapport aux annexes (23,1%).

Côté âges, un contraste fort existe entre Part-Dieu et annexes, ces dernières touchant proportionnellement mieux les personnes de plus de 25 ans et de moins de 18 ans :

âge	Non réponse	14-17	18-25	26-45	46-59	60 et plus	TOTAL
Non réponse	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
Part-Dieu	0,9%	2,8%	48,7%	36,0%	6,6%	4,9%	100%
pôles urbains	0,4%	11,0%	18,2%	41,2%	18,8%	10,4%	100%
TOTAL	0,7%	6,4%	35,9%	38,1%	11,7%	7,2%	100%

Côté professions, soulignons seulement les contrastes les plus marqués, à population suffisamment significative (le graphique se lit ainsi : sur la totalité des étudiants enquêtés, 80% étaient à la Part-Dieu et 20% dans les pôles urbains –bibliothèques d’arrondissement):



Si l’on regarde le niveau d’études, on note que **la Part-Dieu attire significativement plus les titulaires d’études au-delà du bac (88%)**, alors que **les annexes ont une répartition plus homogène**, avec par exemple 18,6% de bac+5 ou grandes écoles, mais aussi 16,3% de niveau brevet ou CAP.

Enfin, si l’on examine le lieu de résidence des enquêtés, on constate sans grande surprise que **la Part-Dieu compte 27% de ses visiteurs résidant hors de Lyon**, et seulement 22% résidant dans le 3^{ème} arrondissement. Pour les **bibliothèques d’arrondissement**, celles-ci comptent de **61% à 82% de visiteurs résidant dans l’arrondissement siège de**

la bibliothèque, avec 3 cas particuliers (déjà relevés en partie dans les statistiques 2001 des emprunteurs) :

- *la Médiathèque de Vaise* compte près de la moitié de ses visiteurs venant d'ailleurs que le 9^{ème} arrondissement, et même 20% venant du Grand Lyon : effet médiathèque d'agglomération ?
- *La bibliothèque St Jean*, confirmant son attraction historique, a plus de la moitié de ses visiteurs ne résidant pas dans le 5^{ème} arrondissement. Mais cette attraction est limitée à Lyon, car les visiteurs du Grand Lyon ne représentent que 7,3% de ses visiteurs
- *La bibliothèque de St Rambert* compte 33% de visiteurs originaires du Grand Lyon, preuve évidente de l'attractivité de sa discothèque sur les habitants des Monts d'Or.

Pratiques des enquêtés

Par ailleurs, la fonction de **la Part-Dieu** comme bibliothèque de référence à large zone de chalandise fait qu'elle **compte 23% de ses visiteurs non-inscrits, contre 7,6% pour les annexes**. Et si les utilisateurs de la Part-Dieu fréquentent beaucoup plus significativement d'autres bibliothèques extérieures au réseau BML, les utilisateurs des annexes se portant massivement sur l'utilisation d'autres sites de la BML : **la fidélisation du public passe significativement par les bibliothèques d'arrondissement**.

Les motivations de la venue sont également très contrastées en ce qui concerne les besoins scolaires et universitaires (48% des motivations Part Dieu, contre 20% en annexes) et le motif « pour le plaisir » (27% à la Part-Dieu, contre 46% en bibliothèques de quartiers – Pôles Urbains) ! :

<i>Raisons de la venue par ordre décroissant</i>	<i>Part-Dieu</i>	<i>Pôles urbains</i>
1	Besoin scolaire et universitaire	Pour le plaisir
2	Besoin pratique	Besoin scolaire ou universitaire
3	Besoin professionnel	Besoin pratique

Contraste confirmé dans les pratiques de la bibliothèque : d'un côté (Part Dieu) la lecture de livres sur place, et le séjour de travail sont très importants, dans l'autre cas (pôles urbains), on notera l'importance relative de la lecture de revues (qui concerne 21 à 23% des plus de 45 ans) et de l'emprunt de documents. On remarquera sur ce dernier point que **l'emprunt est une pratique qui concerne moins de la moitié des visiteurs de la Part-Dieu** (46%, et même seulement 41% pour les 18-25 ans et 15,8% pour les 14-17 ans).

Enfin, pour examiner de plus près les **pratiques à la Part-Dieu**, on peut souligner deux points :

- Les flux au sein de la Part-Dieu sont marqués par des affinités entre lieux et professions des visiteurs. Le test du Chi2 fait apparaître des corrélations significatives (attention, ce test ne signifie pas que les départements ou activités concernés sont majoritairement utilisés par ces catégories de population, mais que ces

catégories ont une affinité statistiquement prouvée pour ces départements ou activités):

<i>Profession</i>	<i>Corrélation significative (Test du CHI2)</i>
Etudiants	Civilisation
Artisans commerçants	Documentation régionale
Cadres A fonction publ., et profess intellectuelles et artistiques	Musique Jeunesse
Catégorie B et paramédical	Sciences et techniques
Employés cat. C fonction publique	Animations
Demandeurs d'emploi	Espace multimédia
Sans profession	animations

- De même, les tranches d'âge se répartissent différemment au sein des espaces. On verra ci-après les 5 lieux privilégiés pour chaque tranche d'âge (pourvu que chaque lieu représente au moins 12% de la tranche d'âge enquêtée), classés par ordre décroissant (le tableau se lit ainsi : 26,3% des 14-17 ans se sont rendus en Société):

<i>Ordre de préférence pour chaque tranche d'âge</i>	<i>14-17 ans</i>	<i>18-25 ans</i>	<i>26-45 ans</i>	<i>46-59 ans</i>	<i>60 ans et plus</i>
1	Société (26,3%)	Civilisation (25,5%)	Musique (22%)	Arts 31,8%)	Musique (27,3%)
2	Civilisation	Littérature	Arts	Sciences et techniques	Civilisation
3	Littérature	Société	Littérature	Musique	Sciences et Techniques
4	Arts	Arts	Sciences et techniques	Civilisation	littérature
5		musique	Civilisation	Littérature	expositions

Attention ! le tableau ne signifie pas que par exemple la salle Musique aurait plus d'un quart de son public âgé de plus de 60 ans, mais que plus du quart des personnes de plus de 60 ans ont rendu visite à la salle Musique.

La Médiathèque de Vaise

La Médiathèque de Vaise connaît-elle des spécificités de fréquentation au sein des bibliothèques d'arrondissement ? L'importance de l'équipement et de ses collections encourage l'analyse. On a vu son attractivité sur le Grand Lyon. Mais dans l'enquête ni la structure des âges des visiteurs, ni celle des professions, ne marquent de distinction très nette d'avec les autres bibliothèques d'arrondissement, excepté en ce qui concerne **les personnes âgées, aussi peu nombreuses qu'à la Part-Dieu**. Les pratiques sont peu distinctives également. Mais la Médiathèque de Vaise est **la seule bibliothèque d'arrondissement pour laquelle on constate une fréquence très importante de venues pour besoins professionnels**.

A l'évidence, **la Médiathèque de Vaise est vécue comme une grosse bibliothèque d'arrondissement, et à ce titre elle draine un public important qui pense y trouver de multiples ressources, mais son offre de services ne lui donne pas –encore ?- une identité forte en termes de publics.**

B. Les évolutions depuis 1999

Peut-on constater des évolutions significatives depuis l'enquête de mai 1999 ? Bien entendu, la comparaison doit rester prudente, tant les populations enquêtées sont relativement faibles : 978 personnes en 1999 (dont 733 à la Part-Dieu), et 1 164 en 2002 (dont 669 à la Part-Dieu). On ne signalera donc que les différences particulièrement importantes.

→ Publics variables

Les populations repérées sous la majorité des caractérisations demeurent approximativement inchangées.

Mais un déplacement notable concerne les **étrangers** : à proportion globale inchangée, ils représentent 10,9% des visiteurs de la Part-Dieu et seulement 5,7% de ceux des pôles urbains, alors qu'en 1999 leur proportion était uniformément de 7%.

Par ailleurs, on a vu qu'en 2002 les **étudiants** fréquentant la BML semblaient ignorer les BU pour un tiers d'entre eux : en 1999, ils n'étaient (selon la confrontation entre leur nombre comme visiteurs et leur déclaration comme fréquentant d'autres bibliothèques) que 25%. Cela peut indiquer de leur part peut-être une familiarité très grande avec leur BU (au point de ne plus la mentionner comme « autre bibliothèque »), sans doute aussi un parti pris de considérer la BML comme substitut de BU : dérive de la BML dans son offre ?

→ Une fidélisation accrue

Si, parmi les visiteurs, l'évolution du nombre des inscrits est non significative à la Part-Dieu, elle montre une augmentation **pour les bibliothèques d'arrondissement, où les inscrits représentent 90% des visiteurs, contre 80% en 1999**. Cela est confirmé par le rythme des visites : pour les venues à la bibliothèque au moins une fois par mois, on passe de 77% des enquêtés en 1999 à plus de 85% en 2002.

Cette adhésion accrue présente évidemment un côté positif ; elle peut aussi faire s'interroger sur la capacité des pôles urbains à répondre à des besoins plus ponctuels, plus quotidiens, moins associés à la régularité induite par l'inscription. Mais cela peut laisser penser également que la Bibliothèque répond mieux aux besoins des publics qu'elle a su conquérir.

→ **La Part-Dieu et les besoins scolaires et universitaires**

Globalement, les raisons de la venue à la Bibliothèque ne connaissent pas d'évolution significative. Néanmoins, en ce qui concerne la seule **Part-Dieu, la venue pour « besoin scolaire ou universitaire » augmente de 30%**, passant de 37% en 1999 à 48% en 2002. L'approche des examens ne pouvant être incriminée en 2002 (octobre est plutôt calme de ce point de vue, à la différence de mai pour l'enquête de 1999), on voit confirmée clairement l'hypothèse lancée plus haut, selon laquelle la Part-Dieu prendrait de plus en plus une connotation étudiante, à travers notamment les préoccupations d'un nombre important de ses visiteurs.

→ **Une utilisation accrue des services numériques**

La principale évolution significative tient à l'utilisation des services numériques : accès à Internet, catalogue informatisé et enrichi, collections numérisées. C'est une évidence en ce qui concerne l'utilisation de **l'accès libre à Internet, qui a presque triplé** : cette pratique concernait 3,7% des visiteurs de 1999, elle touche 9,7% de ceux de 2002.

La **consultation de cédéroms et collections numérisées** est relativement inchangée (2,6% en 1999 pour 3,4% en 2002), malgré les efforts accomplis en ce domaine : peut-être l'offre rencontre-t-elle davantage l'intérêt de publics ne relevant pas de cette enquête, à savoir les visiteurs pratiquant l'accès à distance via Internet ?

En tout cas, l'enrichissement du catalogue en ligne, et les nouvelles fonctionnalités mises en œuvre depuis l'été 1999, ont rencontré significativement les attentes du public : **à la Part-Dieu, le catalogue a été consulté par 46% des visiteurs, contre 35% en 1999.**

Ces visiteurs de la Part-Dieu, on l'a vu, ont des besoins sensibles à la présence d'un catalogue. C'est moins le cas des visiteurs des bibliothèques d'arrondissement (recherche sur les rayons...), et dans leur cas la proportion de recherches sur le catalogue en ligne est restée inchangée.

C. Quoi de neuf sur les utilisateurs de la BML ?

Soulignons à nouveau, le fait est d'importance, que l'emprunt concerne seulement 56% des visiteurs le jour de l'enquête : cela démontre la nécessité d'analyses du public qui ne se cantonnent pas au traitement des statistiques des emprunteurs et, selon l'enquête, l'intérêt des statistiques des inscrits, beaucoup plus proches de la réalité des utilisateurs.

→ **A travers les catégorisations repérées pour les inscrits et emprunteurs**

Ces catégorisations s'établissent autour de 5 paramètres : le sexe, l'âge, le CSP, le lieu de résidence, le fait d'être inscrit ou non.

Sexe : la très légère majorité féminine est moindre que celle constatée chez les inscrits en 2002 (61%) ; cela pourrait laisser penser, si d'autres enquêtes le confirmaient, qu'à taux

d'inscription égaux les hommes ont une fréquentation légèrement plus intensive que les femmes.

Age : les grands équilibres repérés chez les inscrits se retrouvent dans les fréquentations
CSP : la confrontation avec les données issues des statistiques des inscrits conduit seulement à préjuger l'occupation de l' « espace-temps » de la bibliothèque, au sens où certains inscrits viendront quotidiennement, et d'autres de façon épisodique. De ce point de vue, et sous réserve d'une interprétation abusive de chiffres aussi petits, on note deux différences notables entre inscrits et fréquentants : les « cadres A et professions intellectuelles et artistiques », bien que représentant moins de 8% des inscrits de 15 ans et plus, constituent 12% des visiteurs ; et à l'inverse les demandeurs d'emploi, qui représentent 13% des inscrits de 15 ans et plus, ne constituent que 5,4% des visiteurs ; les premiers sont donc des habitués plus fréquents que les seconds : pour donner une image, on dira que **10 cadres publics ou professions intellectuelles représentent 15 visites, et que 10 demandeurs d'emploi représentent 4 visites** : la photographie de la fréquentation majeure très fortement la présence des premiers, et donne une « image » de la Bibliothèque certainement connotée.

Lieu de résidence : pas de différence notable entre inscrits et visiteurs

Reste la question cruciale, inconnue des statistiques de la Bibliothèque : les non-inscrits.

→ Qui sont les non-inscrits ?

Les non-inscrits (191 enquêtés) sont des **scolaires ou étudiants à 60%**, hommes en très légère majorité, **étrangers pour près du quart**, et à **plus de 35% résidents hors de Lyon** (à 24% dans le Grand Lyon et 10% extérieur au Grand Lyon : le montant des tarifications d'inscription ne joue-t-elle pas un rôle ?). Pour la moitié, ils ont moins de 25 ans, et surtout on constate leur **très faible nombre parmi les 46-59 ans** : seuls 7% des visiteurs de cette tranche d'âge se déclarent non inscrits. **La non-inscription concerne 53% des scolaires et étudiants enquêtés**, mais aussi :

- 22% des artisans commerçants
- 22% des cadres d'entreprise
- 17% des « services directs aux particuliers »
- 18% des demandeurs d'emploi

Ils fréquentent la Part-Dieu pour 80% d'entre eux : la gamme des services proposés en dehors du prêt dans cette très grande bibliothèque leur suffit donc, alors que celle des bibliothèques d'arrondissement est plus associée au prêt (mais pas seulement : voir plus loin les lecteurs de revue et les consultants d'Internet). Ils sont amenés par des besoins scolaires ou universitaires pour 47% d'entre eux, et « pour le plaisir » pour 19%. Si pour un quart, la venue à la Bibliothèque est exceptionnelle, pour un tiers elle est intensive (1 à 2 fois par semaine). Ils ont une pratique de lecture et travail sur place, une forte prédisposition à la recherche directe sur les rayons, et ils utilisent peu les ressources culturelles (animations, expositions) de la Bibliothèque (d'ailleurs, ils ignorent la revue Topo).

Enfin, **ils représentent le quart de ceux qui consultent Internet à la Bibliothèque !**

On peut synthétiser ce rapide portrait en distinguant grossièrement deux types de population :

- **des « habitués »**, à 80% lyonnais et à 60% hommes, qui ont une pratique intensive de toutes les formes de lecture et de travail sur place (consultation d'Internet comprise),

- **des visiteurs exceptionnels**, parmi lesquels les étrangers sont particulièrement nombreux, qui ont des pratiques beaucoup plus dispersées même si bien sûr la lecture sur place est chez eux une activité forte.

→ **Qui sont les inscrits non-emprunteurs ?**

On sait que près de 20 000 des 95 000 inscrits n'empruntent pas (données 2001). Peut-on mieux les connaître avec cette enquête de fréquentation ?

Ces inscrits non-emprunteurs enquêtés fréquentent la Part-Dieu pour les deux tiers. Etudiants à 42%, ils sont pour un tiers de niveau bac+3 ou 4. Enfin, à 88% ils viennent au moins 1 fois par mois à la Bibliothèque : contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, **ces inscrits non emprunteurs (du moins ceux enquêtés) ne sont pas des déçus de la Bibliothèque : ils en ont un usage intensif... qui n'inclut pas l'emprunt.** Pour le reste, leurs caractéristiques et pratiques ne sont pas différentes de l'échantillon total. Il s'agit donc d'une population qui maîtrise bien la bibliothèque dans son ensemble, et qui n'envisage pas comme indispensable d'emprunter à chaque visite. Malheureusement, une enquête de fréquentation ne nous permet pas de repérer ceux qui n'ont aucun acte d'emprunt tout au long de l'année... puisqu'ils sont par définition très peu fréquenteurs.

→ **Quelques publics et pratiques**

Il est intéressant de tracer quelques portraits affinés, et quelques pistes sur les pratiques jusque là peu renseignée dans les données recueillies par la Bibliothèque. Attention, les analyses présentées ci-après ne doivent être comprises que comme des tendances, car chaque « profil » analysé ne concerne qu'un nombre restreint d'enquêtés.

Les « faibles fréquentants »

Nous appelons ainsi les 163 enquêtés qui déclarent venir moins d'une fois par mois ou exceptionnellement. Ce sont **des femmes pour les deux tiers, résidant à 30% hors de Lyon, qui fréquentent la Part-Dieu pour les deux tiers également.** Mais on remarquera que, **parmi ceux qui ont été enquêtés dans les pôles urbains, la médiathèque de Vaise en a attiré un tiers.**

Les raisons de leur venue sont moins marquées que l'ensemble des enquêtés par le besoin scolaire et universitaire. Bien entendu, ils sont peu nombreux à avoir emprunté au cours de leur visite, et **leurs pratiques sont très diversifiées.**

Les utilisateurs non-lyonnais

22% des enquêtés (256 réponses) ne résident pas à Lyon. Ce sont **plus souvent des étudiants** (43% d'entre eux, pour 35% sur l'ensemble des enquêtés), **plus souvent non inscrits** (26%), **fréquentant la Part-Dieu à 70%.** **Leur pratique de la bibliothèque est très diversifiée**, et on ne retrouve pas chez eux une très forte proportion d'emprunts (seuls 23% d'entre eux ont emprunté au cours de leur visite), comme de lecture sur place (par exemple, seuls 9% ont lu des revues). Ils sont généralement plus « butineurs », même si la fréquence de leurs visites n'est pas excessivement différente de celle des Lyonnais. Mais cette vue générale cache surtout une **grande diversité de situations** : comme on le voit sur l'extrait ci-après des pratiques des non lyonnais, tout dépend du lieu : à St Rambert, il est clair que l'offre de musique empruntable attire la quasi-totalité des visiteurs, alors que

l'offre plus diversifiée de la Part-Dieu favorise la multiplicité des pratiques (tableau page suivante):

pratiques	lu des livres sur place	lu des revues sur place	emprunté des docs	consulté internet	TOTAL
bibl					
Part-Dieu	33,9%	17,8%	38,9%	8,9%	100%
1er	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3ème	0,0%	66,7%	66,7%	0,0%	100%
4ème	50,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100%
5ème St Jean	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100%
6ème	25,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100%
7ème Jean Macé	100%	0,0%	0,0%	100%	100%
7ème Gerland	0,0%	25,0%	100%	0,0%	100%
8ème	66,7%	66,7%	66,7%	33,3%	100%
9ème la Duchère	44,4%	22,2%	44,4%	22,2%	100%
9ème St Rambert	0,0%	12,5%	93,8%	0,0%	100%
9ème Vaise	10,7%	17,9%	57,1%	10,7%	100%
TOTAL	28,9%	18,8%	45,7%	9,0%	100%

Les étrangers

Les 111 enquêtés étrangers sont également hommes ou femmes, et à **60% des scolaires et étudiants**. Ils sont **inscrits pour les deux tiers seulement**, et **fréquentent la Part-Dieu** pour près des trois quarts d'entre eux. Leur usage de la bibliothèque est très varié, mais s'inscrit surtout dans le **séjournement** : seuls 18% d'entre eux ont emprunté un document. Pour le reste, leurs caractéristiques et réponses ne diffèrent pas significativement de l'ensemble.

Pratiques étudiantes

A 64% les étudiants sont des étudiantes (ce qui est supérieur à la démographie des étudiants), et **ils/elles fréquentent la Part-Dieu à 80%**. Les besoins universitaires ne motivent que 67% des venues à la Part-Dieu : **la Part-Dieu peut ainsi apparaître en partie comme une bibliothèque étudiante, mais non vraiment comme une bibliothèque universitaire**. C'est encore plus marqué **dans les annexes, où le besoin universitaire n'a motivé que 52% des venues**.

Les étudiants se répartissent à 38% au niveau bac jusqu'à bac+2, et à 55% de niveau bac+3 et supérieur, avec une légère propension des plus diplômés à fréquenter davantage la Part-Dieu. **Leur pratique d'emprunt est inférieure à la moyenne (19%)**, mais plus marquée dans les annexes (25%).

On constate donc que sous l'appellation d'étudiants on a deux usages très différents.

- **Un usage d'étude sans doute corrélé aux études suivies, avec une forte pratique de séjournement** : c'est nettement le cas à la **Part-Dieu**, pour bon nombre des étudiants ;
- **un usage de loisir, culture générale ou information pratique** : c'est un aspect plus fortement présent dans les **annexes**. Cela confirme les résultats de l'enquête conduite en 2002 sur les pratiques des étudiants à la bibliothèque Jean-Macé, qui nous alerte également sur le fait que les deux usages sont le fait successivement des mêmes individus.

Pratiques des actifs ayant un emploi

Les 430 actifs repérés (37% des enquêtés) constituent une population tout à fait particulière et caractérisée par rapport à l'ensemble des enquêtés. Si hommes et femmes sont à égalité, et s'ils ont à 78% moins de 45 ans, 59% ont un niveau bac+3 et davantage. **Près d'un tiers d'entre eux sont cadres A ou de professions intellectuelles et artistiques, et 18% sont des employés de catégorie C de la fonction publique.** Caractéristique particulière : ils sont 30% à être venu avec un moyen de transport personnel (contre 19% en moyenne).

Leurs pratiques sont très caractérisées : à 52% **ils fréquentent les annexes** (alors que les annexes ne recueillent que 42% des enquêtés), et parmi ces derniers, le quart a visité la médiathèque de Vaise.

Besoins professionnels et besoins pratiques font jeu égal avec chacun 17% des réponses, mais **la palme est remportée par la venue « pour le plaisir »** avec 39% des réponses.

La pratique d'emprunt est forte pour cette population (37%), mais inférieure à la moyenne, et la lecture ou travail sur place est faible (24% des citations cumulées, dont seulement 3% pour la consultation d'Internet), avec une « prime » pour **la lecture de revue**, qui représente 11% des citations et vient en 2^{ème} ordre.

Pratiques des plus de 60 ans

Les plus de 60 ans constituent une autre population très caractérisée, bien que peu nombreuse. Les grandes tendances sont les suivantes : **Plutôt masculins**, retraités pour 82%, lyonnais à plus de 80%, **ils préfèrent les annexes (61%)** dans lesquelles ils se rendent à pied pour 58% d'entre eux, ce qui prouve leur **attrait pour les équipements de proximité**. Leur fréquentation de bibliothèques s'accommode de l'offre BML : 44% ne fréquentent pas d'autre bibliothèque que celle où ils ont été enquêtés, et 38% fréquentent un autre site de la BM de Lyon. **Ils ne sont que 39% à être d'un niveau bac+3 ou supérieur, et 24% de niveau brevet ou CAP.**

Près de la moitié disent venir « pour le plaisir », mais on remarquera que les besoins pratiques motivent exactement un tiers d'entre eux.

L'**emprunt** est une pratique forte (36%), mais aussi la **lecture de revues (17%)** bien avant la lecture de livres (11%). Leurs recherches passent par les rayonnages ou la demande aux bibliothécaires, mais très peu par le catalogue.

Ils sont meilleurs connaisseurs de Topo que la moyenne des enquêtés (19% contre 14%)

Ceux qui lisent des revues sur place

La Bibliothèque s'intéressant à la valorisation de son fonds de périodiques, il est intéressant de mieux connaître ceux qui lisent des revues sur place, population importante qui représente **plus d'un enquêté sur cinq (21%)**. C'est une activité surtout présente chez **les plus de 25 ans (37% de ces lecteurs ont entre 26 et 45 ans)**, de niveaux d'études comparable à l'ensemble des enquêtés. Il est remarquable que parmi eux **on ne compte**

que 29% d'étudiants, et en revanche 11% de retraités. Non inscrits pour 25% d'entre eux, ils fréquentent les annexes à 55% (ce qui signifie que plus du quart -27%- des visiteurs des annexes ont lu des revues lors de leur visite !). 45% d'entre eux empruntent, 13,5% consultent Internet (nettement supérieur à la moyenne), et seulement 33% lisent également des livres sur place. La mention de travail sur place ne concerne que 17% d'entre eux.

On a donc affaire à un **type de pratique très peu lié à une activité scolaire ou universitaire** (seulement 24% des motifs de visite), et davantage **connoté par le plaisir** (34% - corrélation confirmée par le test du Chi2), et également **par les besoins professionnels** (tableau de modalités en p.6).

Les consultants d'Internet

Ces 110 personnes (10% de la population enquêtée) représentent une vraie « nouveauté » par rapport à l'enquête de 1999. En légère majorité masculins, ils sont **moins diplômés que la moyenne** (54% ont en-dessous de bac+3, contre 49% en moyenne générale), sont **plus jeunes que la moyenne** (90% dans les tranches 26-45 ans et en dessous), et surtout **pour un quart d'entre eux (24%) non inscrits**.

Malgré son offre concentrée, **la Part-Dieu ne compte que pour 55% des consultants** (soit une proportion de consultants parmi les visiteurs inférieure à celle des bibliothèques d'arrondissement). La consultation d'Internet est corrélée (test du Chi2) pour les **étudiants avec des besoins universitaires**, et pour les **demandeurs d'emploi avec les besoins professionnels**.

Enfin, on notera que, parmi les raisons de la venue de ces « consultants » à la bibliothèque, le **plaisir** intervient dans 24% des cas, et les **besoins professionnels** dans 20%. En revanche, les besoins pratiques sont peu cités (11%) : méconnaissance des ressources ? faible familiarité avec l'outil Internet ? Notion de « pratique » à affiner, peu compatible avec l'offre d'Internet ?

Qui utilise le catalogue ?

Comme on l'a perçu dans les pages précédentes, l'utilisation du catalogue est le fait à 65% des étudiants, cadres A et professions intellectuelles et artistiques, et par ailleurs à 60% d'un niveau bac+3 et supérieur. Elle n'est pas particulièrement connotée à l'emprunt (la proportion des consultants empruntant s'élève au même niveau que la proportion des emprunteurs dans l'ensemble des enquêtés). Les motifs de consultation sont plus « scolaires » que la moyenne (47% des citations, contre 36% en moyenne), mais aussi plus connotée au « plaisir » (23% contre 65%) : reste à analyser cette notion de plaisir (cf. infra).

Bref, **le catalogue, dans son organisation, sa présentation et/ou son ergonomie, est aujourd'hui un outil discriminant en faveur des plus diplômés, des besoins les plus scolaires**, et de ceux dont l'activité les rend plus familiers avec ce type d'outil et/ou de recherche.

Les motivations de venue

La motivation dite de « plaisir » concerne surtout les plus de 25 ans (46% sont des 26-45 ans), et particulièrement peu les étudiants (17%). Les cadres et professions intellectuelles (15%) et les retraités (11,5%) représentent le gros des bataillons. Ils sont plus nombreux dans les annexes (56%), mais n'empruntent que pour 38% d'entre eux et ne lisent des revues que pour 13%.

En fait, il semble bien que cette motivation puissante recouvre deux réalités : le réel plaisir d'utiliser un lieu et ses ressources, pour des raisons inconnues (lieu de sociabilité ? lieu de

détente ?...), et l'appellation de plaisir attribuée par défaut à la démarche d'emprunt d'un livre à fins par exemple de distraction. Nous ne pouvons faire ici la part des choses.

L'affirmation des besoins pratiques concerne fortement les plus de 25 ans. Elle est invoquée pour 18% par des 46-59 ans, et pour 16% par les plus de 60 ans, concernant faiblement les étudiants et proportionnellement fortement les retraités. Cette notion de « besoin pratique » reste incomplètement définie : s'agit-il de besoins à visée documentaire, ou de procédures (s'inscrire, rendre un livre emprunté,...) ? Rien dans les données ne permet de discriminer clairement les deux démarches.

Les besoins professionnels, enfin, sont invoqués pour 60% par les 26-45 ans, et pour les deux tiers par des professions intellectuelles supérieures. Ils donnent lieu à des pratiques très diversifiées dans la bibliothèque. Mais la diversité de ce besoin (perceptible quand on voit la part importante qu'y représentent parallèlement les demandeurs d'emploi ou des cadres) ne peut être approfondie ici.

Il semble donc évident que **les motivations de visite, réellement variées, ne peuvent être analysées en profondeur**, compte tenu de l'ambiguïté du libellé des questions. Nous touchons là également à un sujet complexe : la place de la Bibliothèque dans l'imaginaire des visiteurs. C'est une toute autre enquête qui devrait être conduite pour tenter de répondre à cette question.

1.4 - Eléments de conclusion

L'enquête a permis un regard très riche sur le public réel de la bibliothèque, tout à fait complémentaire de celui fourni par les statistiques disponibles (inscrits, emprunteurs).

Sans prétendre récapituler ici le foisonnement des résultats qui méritent réflexion, nous pouvons attirer l'attention sur quelques points particuliers :

- la réalité d'un nombre d'individus fréquentant la Bibliothèque, rapportée par exemple à la population lyonnaise (cf. l'enquête de population en cours), ne permet pas de donner l'image réelle du public présent dans la bibliothèque : on a vu que les cadres A fonction publique et les professions intellectuelles et artistiques comptaient pour moitié plus dans leur présence dans les lieux que dans leur nombre comme inscrits... L'enquête introduit clairement la notion d'occupation de l'espace dans le temps.

- parallèlement, le nombre d'individus recensés n'est pas nécessairement parallèle à sa pratique d'emprunt : par exemple, les lycéens-collégiens, très nombreux dans les bibliothèques d'arrondissement, sont relativement peu emprunteurs, à la différence des personnes âgées dont le faible nombre est « compensé » par une forte pratique d'emprunt.

- En outre, les pratiques des usagers montrent, répétons-le, que si l'emprunt reste une activité importante, elle n'est que faiblement supérieure à d'autres formes d'usage de la Bibliothèque, et est même inférieure dans le cas de la Part-Dieu.

- La lecture sur place est très importante, et surtout la lecture de revues connaît un vif succès, sur des motivations à approfondir.

- Au sein des locaux, la consultation d'Internet est plébiscitée, et ce surtout dans les bibliothèques d'arrondissement, faiblement équipées pour la plupart d'entre elles, mais aux postes d'un accès sans doute plus facile pour nombre de visiteurs

- les venues pour motifs « professionnel » ou « pratique » (malgré l'imprécision de ce dernier terme) représentent un créneau particulièrement important pour les publics visés par la Bibliothèque (actifs de professions non intellectuelles et personnes âgées).
- Enfin, on voit clairement qu'on peut arriver à préciser à larges traits (et assez grossièrement compte tenu des effectifs en présence) un certain nombre de publics très contrastés, non seulement dans leurs caractérisation démographique, mais aussi dans leurs motivations et pratiques : c'est une information à conserver pour l'élaboration de nouveaux services.

Bertrand Calenge
15 mars 2003

Enquête sur la fréquentation des bibliothèques du réseau

Octobre 2002

2 - Protocole

- Objectif
 - 1) Mieux connaître la nature et les usages des publics qui viennent à la bibliothèque
 - 2) Mesurer l'évolution par rapport à une enquête de même type conduite en mai 1999
 - 3) Analyser la nature de la fréquentation de Vaise (équipement de type nouveau)

- Méthode
 - Distribution en flux continu de questionnaires **en sortie**, pendant 3 jours
 - Deux types de questionnaires : Part-Dieu et bibliothèques d'arrondissement
 - Public visé : les adultes et adolescents à partir de 14 ans
 - Les questionnaires sont remplis sur place (prévoir une table avec chaises pour faciliter la tâche) et immédiatement récupérés. Les bibliothèques d'arrondissement vérifient que le nom de leur bibliothèque est bien signalé en tête du questionnaire
 - En fin d'enquête, retour des questionnaires remplis à la Comm'interne-Evaluation

- Dates de l'enquête et nombre de questionnaires
 - l'enquête se déroulera uniformément sur le réseau les **mardi 1^{er} octobre, mercredi 2, et samedi 5 octobre**
 - Les objectifs quantitatifs sont les suivants :
 - Part-Dieu : 650 questionnaires remplis
 - Vaise : 150 questionnaires
 - 1^{er} arrdt, 3^{ème} arrdt, 4^{ème} arrdt, 5^{ème} St Jean, 6^{ème} arrdt, 7^{ème} Jean-Macé, 7^{ème} Gerland, 8^{ème} arrdt, 9^{ème} La Duchère, 9^{ème} St Rambert : 40 questionnaires chacun, soit 400 questionnaires remplis au total.
 - Les questionnaires vierges seront diffusés à la Part-Dieu et aux bibliothèques d'arrondissement au plus tard le jeudi 26 septembre.

Enquête sur la fréquentation des bibliothèques du réseau

Octobre 2002

3 - Questionnaire Part-Dieu

Enquête sur les usages à la Bibliothèque municipale de Lyon

Nous réalisons cette enquête pour améliorer et développer nos services. Nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questions suivantes. Vous pouvez cocher plusieurs réponses si nécessaire.

1. Vous venez à la Bibliothèque de la Part-Dieu ?

- tous les jours
- 1 ou 2 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- moins souvent
- exceptionnellement

2. Aujourd'hui, vous êtes venu à la Bibliothèque... ?

- plutôt sans projet précis
- avec un projet ou une intention bien précise
 - pour un besoin scolaire ou universitaire
 - pour un besoin professionnel lequel ou lesquels.....
 - pour un besoin pratique lequel ou lesquels.....
 - pour le plaisir, pour vous distraire

3. Aujourd'hui, vous êtes allé... ?

- Dans un ou plusieurs départements (salles)
- Le(s)quel(s) ?
- Dans un ou des espaces d'exposition ou d'animation

4. Aujourd'hui vous avez...?

- emprunté ou prolongé vos emprunts
- réservé un document
- cherché des ouvrages avec les terminaux
- lu des livres sur place
- lu des journaux ou revues sur place
- travaillé sur place
 - avec vos propres documents
 - avec des documents de la bibliothèque
- demandé un ouvrage au magasin (silo, 2^e étage)
- fait des photocopies
- visionné des cassettes vidéo
 - écouté un disque
 - consulté sur écran les cédéroms ou bases de données (dossiers de presse, ...)de la bibliothèque
 - consulté Internet
 - visionné des microfilms
- assisté à une animation (exposition...)
- accompagné quelqu'un (votre enfant, un groupe...)
- simplement passé du temps
- autres - précisez.....

5. Aujourd'hui, pour trouver les documents qui vous intéressent, vous avez...

- consulté le catalogue informatisé
- cherché sur les rayons
- demandé aux bibliothécaires
- autres - précisez.....

En dehors de votre visite à la bibliothèque, vous consultez régulièrement ou occasionnellement :

- le site internet de la bibliothèque
- la revue de la bibliothèque (*Topo*)

Tournez la page, merci ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨

Enquête réalisée par la Bibliothèque municipale de Lyon, octobre 2002

Pour nous permettre de trier vos réponses, pourriez-vous répondre aux questions suivantes ? Bien entendu, ces renseignements sont tout à fait anonymes.

7. Homme **Femme**

8. Quelle est votre nationalité ?

- Française :
- Etrangère - si étrangère, laquelle :

9. Vous résidez habituellement ... ?

- à Lyon (précisez l'arrondissement).....
- autour de Lyon (précisez code postal :)
- dans le Rhône
- dans la région Rhône-Alpes (hors Rhône)
- ailleurs - précisez le département ou le pays.....

8. Pour venir à la Bibliothèque, vous avez utilisé aujourd'hui ... ?

- les transports en commun
- un moyen de transport personnel
- vous êtes venu à pied
- autres - précisez.....

9. Vous avez... ?

- entre 14 et 17 ans
- entre 18 et 25 ans
- entre 26 et 45 ans
- entre 46 et 59 ans
- 60 ans et plus

10. Quelle est votre niveau d'étude ?

- sans diplôme
- brevet, BEPC, CAP, BEP... (avant bac)
- baccalauréat
- baccalauréat + 1 ou + 2
- baccalauréat + 3 ou 4 (licence, maîtrise)
- grandes écoles ou tout diplôme supérieur à la maîtrise

11. Quelle est actuellement votre activité professionnelle ?

- scolaire
- étudiant
- autres - précisez votre profession.....

12. Etes vous inscrit à la Bibliothèque ?

oui non

13. Fréquentez-vous d'autres Bibliothèques ?

oui

non

si oui :

- autre Bibliothèque municipale de la Ville de Lyon
- bibliothèque municipale d'une autre ville laquelle ?
- Bibliothèque d'école ou de lycée
- Bibliothèque universitaire
- Bibliothèque spécialisée
- Bibliothèque d'entreprise
- autres – précisez.....

Nous vous remercions vivement de votre participation.

Enquête réalisée par la Bibliothèque municipale de Lyon, octobre 2002

Enquête sur la fréquentation des bibliothèques du réseau

Octobre 2002

4 - Questionnaire bibliothèques d'arrondissement



Enquête sur les usages à la Bibliothèque municipale de Lyon

Nous réalisons cette enquête pour améliorer et développer nos services. Nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questions suivantes. Vous pouvez cocher plusieurs réponses si nécessaire.

Nom de la Bibliothèque d'arrondissement :

•Vous venez à la Bibliothèque... ?

- tous les jours
- 1 ou 2 fois par semaine
- 1 à 3 fois par mois
- moins souvent
- exceptionnellement

•Aujourd'hui, vous êtes venu à la Bibliothèque... ?

11. plutôt sans projet précis

12. avec un projet ou une intention bien précise

- pour un besoin scolaire ou universitaire
- pour un besoin professionnel
lequel ou lesquels.....
- pour un besoin pratique
lequel ou lesquels.....
- pour le plaisir, pour vous distraire

•Aujourd'hui, vous êtes allé... ?

- en section enfant
- en section adulte

•Aujourd'hui vous avez...?

- emprunté ou prolongé des documents
- cherché des ouvrages avec les terminaux
- réservé des documents
- lu des livres sur place
- lu des journaux ou revues sur place
- travaillé sur place
 - avec vos propres documents
 - avec des documents de la bibliothèque
- consulté Internet
- consulté sur écran des cédéroms ou des bases
de données de la bibliothèque
- assisté à une animation (exposition...)
- accompagné quelqu'un (votre enfant, un groupe...)
- fait des photocopies
- simplement passé du temps
- autres - précisez.....

5. Aujourd'hui, pour trouver les documents qui vous intéressent, vous avez...

- consulté le catalogue informatisé
- cherché sur les rayons

- demandé aux bibliothécaires
- autres - précisez.....

6. En dehors de votre visite à la bibliothèque, vous consultez régulièrement ou occasionnellement :

- le site internet de la bibliothèque
- la revue de la bibliothèque (*Topo*)

Tournez la page, merci ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨ ⇨

Enquête réalisée par la Bibliothèque municipale de Lyon, octobre 2002

Pour nous permettre de trier vos réponses, pourriez-vous répondre aux questions suivantes ? Bien entendu, ces renseignements sont tout à fait anonymes.

- Homme
- Femme

•Quelle est votre nationalité ?

- Française :
- Etrangère - si étrangère, laquelle :

•Vous résidez habituellement ... ?

- à Lyon (précisez l'arrondissement).....
- autour de Lyon (précisez code postal :)
- dans le Rhône
- dans la région Rhône-Alpes (hors Rhône)
- ailleurs - précisez le département ou le pays.....

9. Pour venir à la Bibliothèque, vous avez utilisé aujourd'hui ... ?

- les transports en commun
- un moyen de transport personnel
- vous êtes venu à pied
- autres - précisez.....

9. Vous avez... ?

- entre 14 et 17 ans
- entre 18 et 25 ans
- entre 26 et 45 ans
- entre 46 et 59 ans
- 60 ans et plus

10. Quelle est votre niveau d'étude ?

- sans diplôme
- brevet, BEPC, CAP, BEP... (avant bac)
- baccalauréat
- baccalauréat + 1 ou + 2
- baccalauréat + 3 ou 4 (licence, maîtrise)
- grandes écoles ou tout diplôme supérieur à la maîtrise

11. Quelle est actuellement votre activité professionnelle ?

- scolaire
- étudiant
- autres - précisez votre profession.....

12. Etes vous inscrit à la Bibliothèque ?

oui non

13. Fréquentez-vous d'autres Bibliothèques ?

oui non

si oui :

- autre Bibliothèque municipale de la Ville de Lyon
- bibliothèque municipale d'une autre ville (laquelle ?)
- Bibliothèque d'école ou de lycée
- Bibliothèque universitaire
- Bibliothèque spécialisée
- Bibliothèque d'entreprise
- autres – précisez.....

Nous vous remercions vivement de votre participation.

Enquête réalisée par la Bibliothèque municipale de Lyon, octobre 2002