

**Les publics du site Internet de la
Bibliothèque municipale de Lyon
Enquête de fréquentation en ligne**

Octobre-Novembre 2005

**Rapport d'analyse
DOCUMENT DE TRAVAIL**



Les publics du site Internet de la Bibliothèque municipale de Lyon

Enquête de fréquentation en ligne

Octobre-Novembre 2005

Table des matières

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE.....	III
MÉTHODOLOGIE ET DISPOSITIF ADOPTÉS.....	III
1. ELABORATION DU QUESTIONNAIRE D'ENQUÊTE.....	III
1.1. Structuration du questionnaire.....	III
1.2. Diffusion : modalités et calendrier.....	IV
2. TAUX DE RÉPONSE.....	IV
3. PRINCIPAUX RÉSULTATS : TRIS À PLAT.....	V
3.1. Profil sociodémographique des publics du site Internet.....	V
3.2. Lien avec la bibliothèque.....	VII
3.3. Intensité de la fréquentation.....	VIII
3.4. Services utilisés.....	VIII
3.5. Satisfaction.....	X
4. ANALYSE DES REMARQUES ET SUGGESTIONS.....	X
4.1. Commentaires négatifs.....	X
4.2. Commentaires positifs.....	XI
4.3. Suggestions.....	XI
5. PERSPECTIVES POUR L'ENQUÊTE 2007.....	XII
CONCLUSION.....	XIII
ANNEXE : TRIS À PLAT DES RÉSULTATS.....	XIV

Contexte et objectifs de l'enquête

La Bibliothèque municipale de Lyon) a fait très tôt le pari d'assurer sa visibilité sur Internet. Le site Internet de la bibliothèque, créé en 1996, en est aujourd'hui à sa 5^{ème} version et propose une offre de ressources et de services particulièrement riche.

Cette offre s'articule en fonction de deux logiques complémentaires :

- Répéter l'offre sur place afin de la faire connaître et de la valoriser
- Proposer une offre spécifique, complétant ou enrichissant l'offre sur place

Le site Internet est ainsi à la fois un miroir et un relai de la bibliothèque physique.

La diversité et la qualité du contenu du site expliquent probablement son succès : avec environ un demi-million de visiteurs par an, le site Internet de la BML doit être considéré comme un espace de la bibliothèque à part entière, dont le public doit être analysé au même titre que celui des espaces physiques.

L'enquête en ligne décrite ici a par conséquent été réalisée sur le modèle d'une enquête de fréquentation physique : son objectif premier est de définir le profil sociodémographique des visiteurs et leurs pratiques sur le site afin de déterminer dans quelle mesure les services proposés à distance sur le site permettent à la bibliothèque de conquérir de nouveaux publics.

Le dispositif d'enquête a en outre été conçu avec un objectif de répétabilité : on souhaite reproduire ce type d'enquête à une fréquence biennale afin de suivre les évolutions des publics du site Internet. Nous porterons donc une attention particulière à la description du dispositif et nous tenterons d'en dégager les erreurs ou les points faibles dans la perspective d'une réitération de l'enquête en 2007.

Méthodologie et dispositif adoptés

1. *Elaboration du questionnaire d'enquête*

1.1. *Structuration du questionnaire*

On distingue trois parties dans le questionnaire :

A. Une partie fixe, comprenant des questions qui seront répétées à l'identique sur les thèmes suivants :

- Intensité de la fréquentation
- Profil socio-démographique
- Lien avec la BML
- Satisfaction

B. Une partie semi-variable, où les modalités de réponse sont susceptibles d'être modifiées en fonction des évolutions du site. Cette partie portera sur les pratiques des visiteurs sur le site.

C. Une partie variable, dont les questions peuvent disparaître ou être remplacées par d'autres qui permettra de questionner les utilisateurs sur les nouveaux services offerts sur le site.

1.1.1. Forme des questions

A l'exception d'une question de satisfaction intitulée « Remarques et suggestions », toutes les questions posées dans le questionnaire le sont sous forme de questions fermées. Seules deux questions autorisent une réponse multiple : la première porte sur les services utilisés sur le site, la seconde sur les bibliothèques d'arrondissement fréquentées. Certaines questions ne sont affichées à l'écran que si la réponse donnée à la question précédente l'exige.

1.1.2. Modalités techniques de publication et de traitement

La publication en ligne du questionnaire a été réalisée au format HTML, sur un serveur de la bibliothèque. Les réponses étaient stockées dans une base de données MySQL.

Un décompte automatique des réponses permettait de suivre le taux de réponse obtenu à chaque instant, et par conséquent d'ajuster la durée de passation de l'enquête.

L'extraction des réponses obtenues a été réalisée dans un fichier Excel, qui a pu à son tour être repris et traité avec le logiciel Sphinx. La possibilité de réaliser cette extraction à tout moment de l'enquête a permis d'anticiper le traitement final de la question ouverte « remarques et suggestions » : les réponses à cette question ont ainsi pu être traitées en plusieurs étapes.

1.2. Diffusion : modalités et calendrier

Deux modalités de diffusion du questionnaire ont été utilisées de façon concomitante : d'une part un message d'accroche comportant un lien vers le questionnaire a été publié sur la page d'accueil et les pages têtes de rubriques du site Internet, et d'autre part d'une fenêtre pop-up ouvrant sur le questionnaire depuis la page d'accueil du site a été créée.

La passation de l'enquête s'est déroulée sur 4 semaines, soit 28 jours du lundi 17 octobre au lundi 14 novembre 2005.

La période de passation comprenait 12 jours de vacances scolaires (du samedi 22 octobre au mercredi 2 novembre) et un jour férié (le vendredi 11 novembre).

2. Taux de réponse

A l'issue de la période de passation, 1 442 réponses ont été enregistrées. On a écarté 70 réponses vides et 2 doublons, soit un total final de **1370 réponses** exploitables. On a donc obtenu en moyenne 49 réponses par jour. L'estimation de la représentativité de l'échantillon obtenu est complexe.

Aucune analyse de sa représentativité sociodémographique ne peut être menée dans la mesure où les publics du site Internet sont inconnus et font précisément l'objet de l'enquête.

En terme de volume, le nombre de réponses obtenu représente 2% du total des visites sur le site Internet pendant la période de passation. **Rappelons toutefois que le comptage des visites réalisé par le logiciel AWStats prend en compte les entrées sur toutes les pages du site, tandis que le questionnaire d'enquête n'était visible que sur la page d'accueil et les pages principales de chaque rubrique (masterpages).** Si le chiffre de 1370 réponses apparaît relativement faible à l'égard du flux des visiteurs sur le site, il semble néanmoins se situer dans une moyenne honorable par rapport aux enquêtes réalisées dans d'autres établissements : lors de l'enquête réalisée par la BNF sur son site Internet au mois d'avril 2005 avec une durée et des modalités de passation comparables à l'enquête décrite ici, 930 réponses avaient été récoltées.

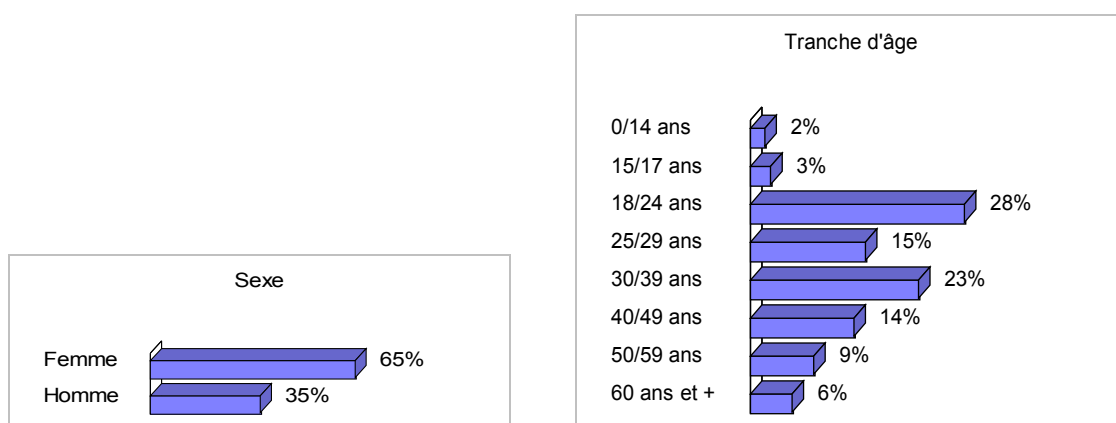
Si la taille de l'échantillon ne suffit pas à garantir sa représentativité, elle peut donc toutefois être considérée comme suffisante pour justifier une analyse et permettre de dégager de grandes tendances.

3. Principaux résultats : tris à plat

Les tris à plat effectués sur l'ensemble des résultats sont disponibles en annexe. On présente ici les principales conclusions de l'enquête. Les chiffres cités ont été calculés sans tenir compte des non-réponses quand leur faible nombre permettait de les négliger. Dans le cas contraire, cela est précisé.

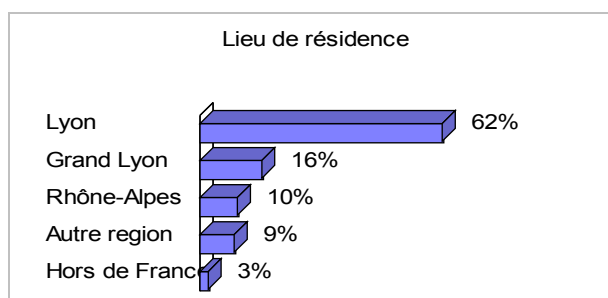
3.1. Profil sociodémographique des publics du site Internet

3.1.1. Répartition par sexe et par tranche d'âge



Les publics du site Internet sont **majoritairement des femmes (65%) et des jeunes (28,5% de 18-24 ans)**, tout comme les inscrits à la bibliothèque (62% de femmes et 26% de 18-24 ans)¹.

3.1.2. Répartition géographique



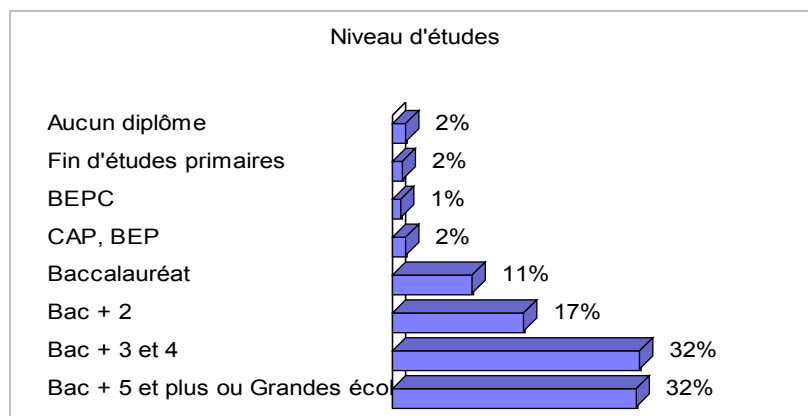
Le lieu de résidence des visiteurs du site est **Lyon pour les deux tiers (62%)**, ce qui confirme également la proximité de leur profil avec celui des fréquentants², lyonnais à 72%.

Néanmoins, **21% des visiteurs du site ne résident pas à Lyon ou dans le Grand-Lyon**, soit 283 répondants. Ce sont essentiellement des professionnels du livre et des bibliothèques (24% contre 8% pour l'ensemble des répondants actifs hors enseignants).

¹ Chiffres correspondant aux inscrits 2004.

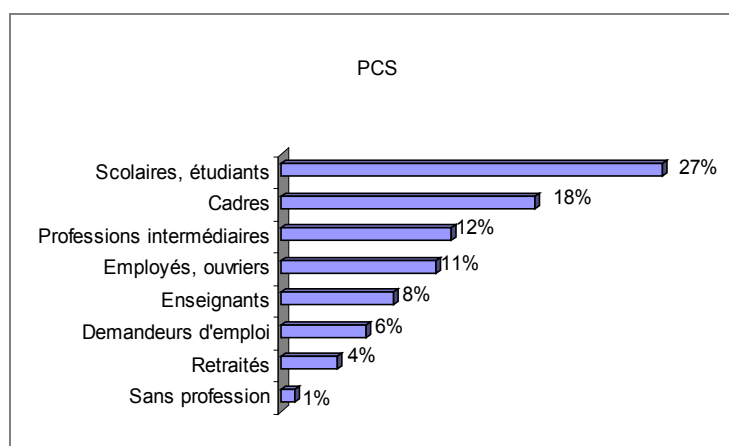
² Chiffres correspondant à l'enquête de fréquentation 2002.

3.1.3. Répartition en fonction du niveau d'études



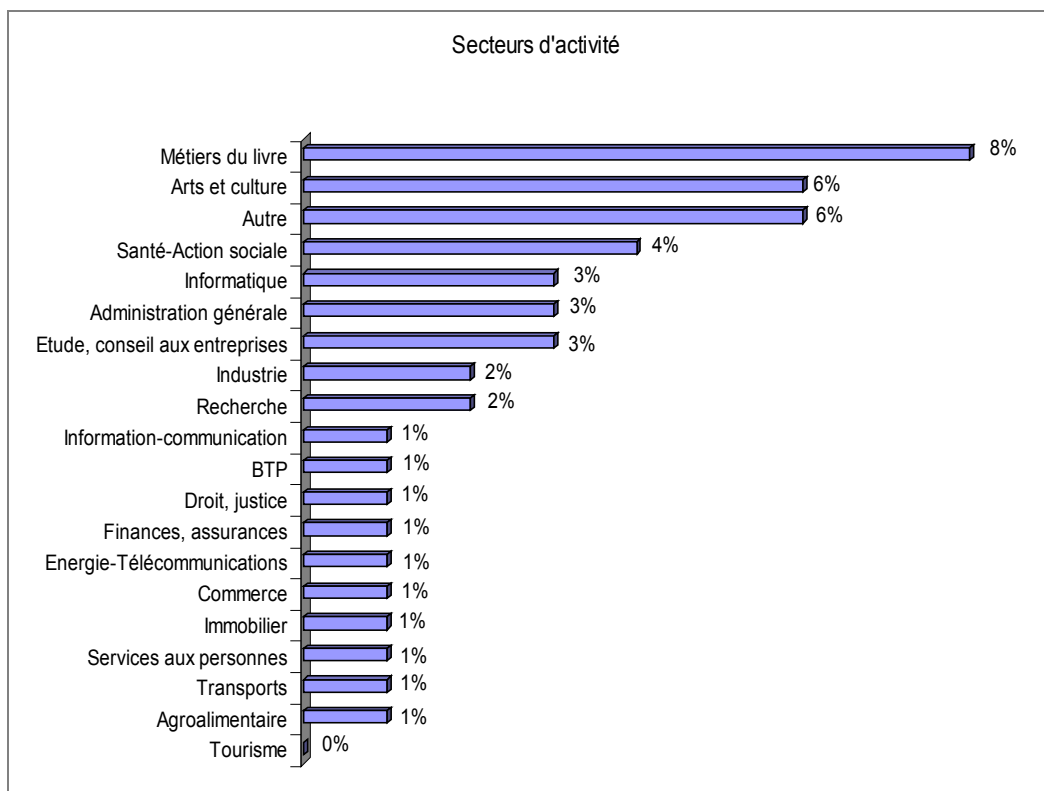
La structuration des visiteurs du site en fonction de leur niveau d'études peut aussi être rapprochée de celle des fréquentants des bibliothèques physiques : 65% des répondants à l'enquête en ligne ont **un niveau d'études supérieur à bac+2** tandis que 55,5% des fréquentants sont dans le même cas.

3.1.4. Répartition par catégorie socio-professionnelle



Malgré une forte **représentation des étudiants**, prévisible étant donnée la prédominance de la tranche d'âge des 18-24 ans, les publics du site se distinguent néanmoins des publics fréquentant la bibliothèque par une **forte proportion d'actifs** (62% d'actifs pour les publics du site contre 37% d'actifs pour les fréquentants de la bibliothèque).

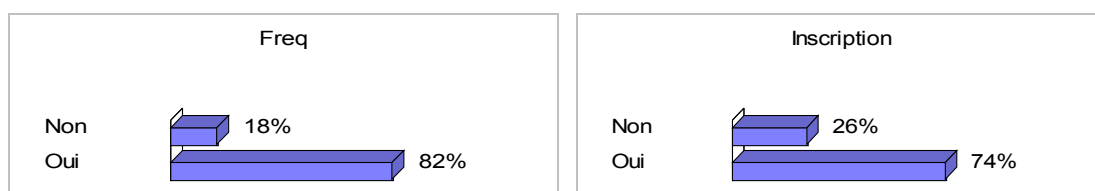
Ces actifs sont pour l'essentiel **des cadres** (18% des répondants) et des **enseignants** (8%).



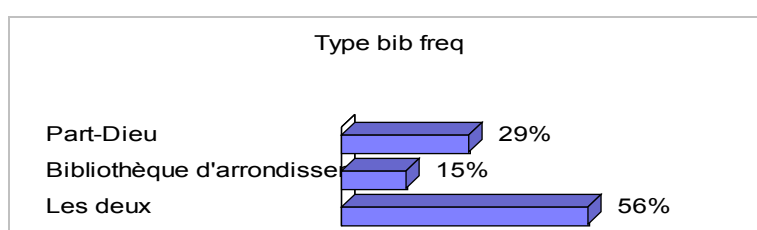
La répartition par secteur d'activité montre que les visiteurs du site sont pour l'essentiel des **publics prescrits**, pour lesquels le recours à la bibliothèque et son catalogue à distance est une nécessité professionnelle. Outre une forte proportion d'enseignants, on constate en effet que **14% des utilisateurs du site exercent une profession liée au livre et aux bibliothèques ou aux arts et à la culture**. Ces derniers résident hors de Lyon et du Grand-Lyon (53,5%) et sont le plus souvent des fonctionnaires de catégorie B (34%), qui utilisent le site dans le cadre de leur métier (62,5% de motifs professionnels contre 15,5% pour la totalité des répondants). La féminisation des métiers des bibliothèques et des professions artistiques explique la forte proportion de femmes parmi cette strate de visiteurs (78,5%).

L'utilisation majoritaire et souvent exclusive du catalogue indique bien le rôle du site Internet pour ces utilisateurs : il constitue une porte d'entrée sur le réservoir d'informations et de notices bibliographiques que constitue le catalogue de la BML.

3.2. Lien avec la bibliothèque

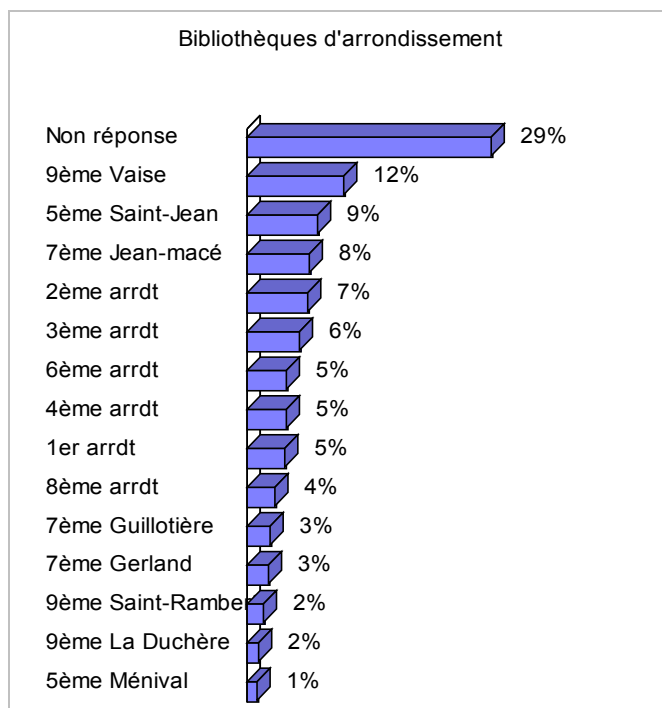


Le lien des publics du site Internet avec la bibliothèque est très fort : 82% des utilisateurs fréquentent une bibliothèque du réseau et 74% sont inscrits à la BML. Le taux d'inscription des fréquentants des bibliothèques sur place atteint même les 88%.



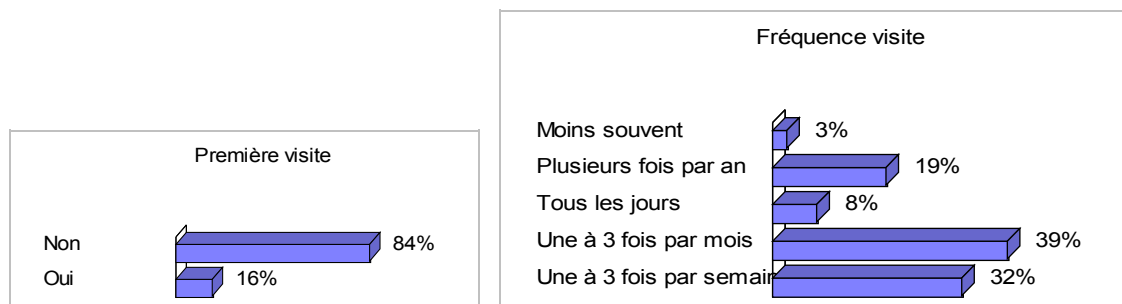
La **fidélité des visiteurs du site Internet à la bibliothèque physique** se traduit également par une forte proportion d'utilisateurs fréquentant plusieurs équipements : 56% d'entre eux déclarent ainsi fréquenter à la fois la bibliothèque de la Part-Dieu et une

ou plusieurs bibliothèques d'arrondissement. Rapporté aux 36% de visiteurs interrogés en 2002 sur le site de la Part-Dieu qui indiquaient fréquenter une autre bibliothèque du réseau, ce pourcentage semble démontrer que les visiteurs du site Internet sont des assidus de la bibliothèque.



Les bibliothèques d'arrondissement les plus fréquentées par les utilisateurs du site sont les bibliothèques de Vaise, Saint-jean dans le 5^{ème} arrondissement, Jean Macé dans le 7^{ème} arrondissement et les bibliothèques du 2^{ème} et du 3^{ème} arrondissement, c'est-à-dire les bibliothèques les plus fréquentées sur place³. Là encore, le public du site Internet rejoint celui des bibliothèques physiques.

3.3. Intensité de la fréquentation



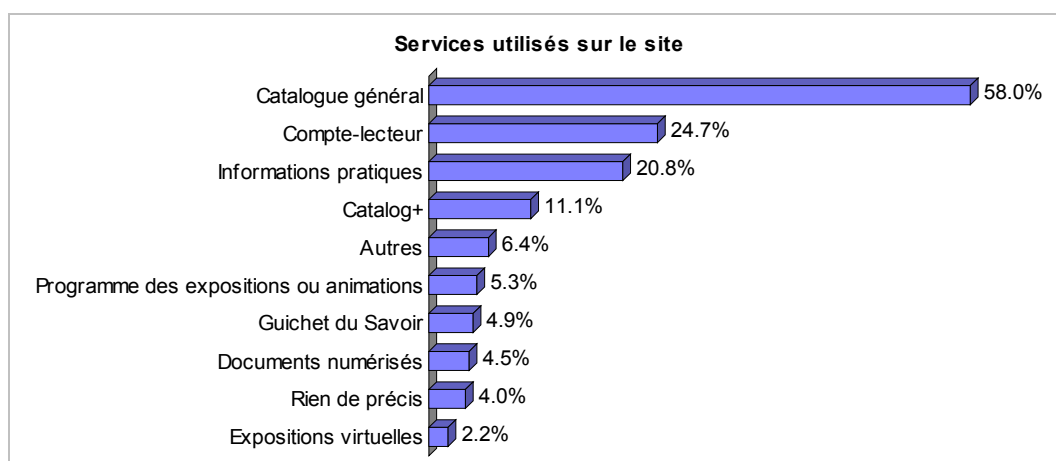
La plupart des répondants à l'enquête n'effectuaient pas leur première visite sur le site. Rappelons toutefois que les visiteurs qui arrivaient sur une des pages internes du site par le biais d'un moteur de recherche ne pouvaient pas voir le lien vers le questionnaire d'enquête, ce qui exclut un grand nombre de néo-visiteurs. La **proportion de visiteurs réguliers**, c'est-à-dire fréquentant le site plus d'une à 3 fois par mois ou par semaine **est très importante (79%)**.

3.4. Services utilisés

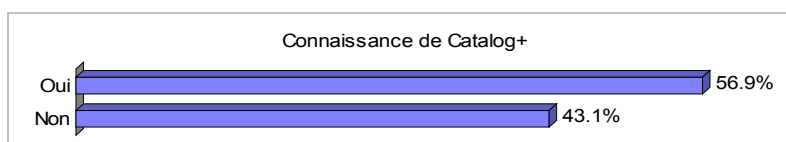
Le site Internet de la BML est par nature évolutif, aussi bien sur le plan des contenus que de leur mise en forme. En 2004, le site s'est ainsi enrichi de deux nouveaux services : le Guichet du Savoir et Catalog+. Le site propose également des expositions en ligne, et des ressources documentaires propres comme les bases de documents

³ On excepte le cas de la bibliothèque du 4^{ème} arrondissement, qui se trouvait dans la perspective d'une fermeture pour travaux au moment de l'enquête.

numérisés ou le répertoire de signets Web du portail de l'information. Depuis le mois d'octobre 2005, les bibliothécaire y présentent aussi leurs coup de cœurs littéraires. Cette offre variée n'est pas utilisée de façon égale.



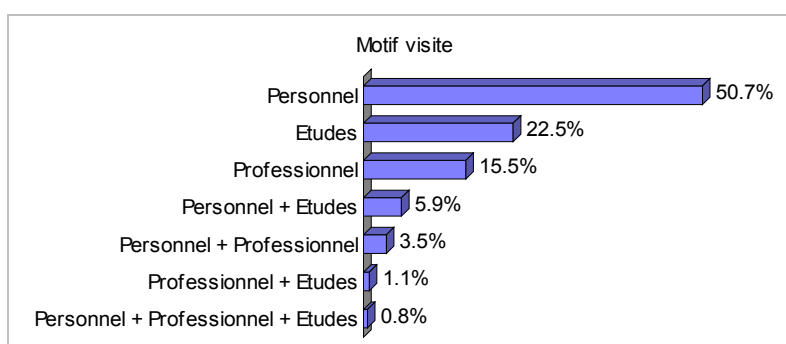
Les services majoritairement utilisés sont le catalogue, le compte-lecteur qui y est associé et les informations pratiques (horaires d'ouverture, adresses des bibliothèques). Ces trois éléments constituent le noyau dur du site depuis sa création. L'offre originale, propre au site Internet, est consultée de façon minoritaire, excepté le moteur de recherche Catalog+ qui est cité de manière significative et connu de 57% des visiteurs.



L'utilisation relativement traditionnelle du site Internet par les visiteurs explique sans doute les fortes analogies de ces derniers avec le public sur place. Les internautes repèrent la localisation et la disponibilité des documents qu'ils recherchent avant de se déplacer, consultent leur compte-lecteur afin de retourner les documents empruntés dans les délais, s'informent des horaires et des dernières actualités de leur bibliothèque. Ce sont bien des familiers de la bibliothèque physique, des emprunteurs de surcroît.

Les utilisateurs réguliers du site utilisent davantage le catalogue (68%) et le compte-lecteur (32%) que la moyenne des visiteurs. A contrario, les visiteurs irréguliers, résidant davantage hors de Lyon et du Grand Lyon, utilisent moins le catalogue (42%) et le compte-lecteur (12%) que la moyenne au profit des autres services du site (programme des expositions : 9%, Guichet du savoir : 8%, documents numérisés : 7%, expositions virtuelles : 4%).

Par ailleurs, les **visiteurs du site qui n'utilisent pas le catalogue (42% de l'échantillon total des répondants) utilisent davantage Catalog+ (16%) que la moyenne** des visiteurs. Les remarques et suggestions semblent indiquer que les deux outils de recherche, catalogue traditionnel et Catalog+, sont souvent mis en concurrence par les utilisateurs qui prennent parti pour l'un ou l'autre.



Les visiteurs du site Internet utilisent le site essentiellement dans un but personnel ou dans le cadre de leurs études. Là encore, les chiffres observés s'approchent des statistiques obtenues sur les fréquentants sur place, si l'on tient compte de la part plus faible d'étudiants qui pondère la motivation scolaire.

3.5. Satisfaction

Les internautes ayant répondu à l'enquête ont accordé une **note moyenne de 7,6 sur 10 à la navigation sur le site, et de 7,1 au contenu du site**. Les motifs d'insatisfaction exprimés dans les remarques et suggestions sont essentiellement liés au catalogue : complexité de la recherche, problèmes techniques. Il n'y a pourtant pas de corrélation établie entre le fait de donner une note inférieure ou égale à 6 au site et le fait de consulter le catalogue. En réalité, c'est plutôt l'inverse qui est constaté : les personnes ayant donné une note supérieure à 6 à la navigation et au contenu du site utilisent davantage le catalogue que les autres. Il semble qu'une certaine familiarité avec l'utilisation du catalogue conjuguée à une utilisation plus importante des autres services proposés induise une meilleure compréhension du site dans son ensemble, une plus grande aisance dans la navigation et par conséquent une plus grande indulgence dans la notation.

4. Analyse des remarques et suggestions

La partie « remarques et suggestions » du questionnaire a recueilli 370 commentaires.

Nous ne tiendrons pas compte ici des remarques ou suggestions portant sur l'organisation ou les collections des bibliothèques du réseau.

4.1. Commentaires négatifs

Les commentaires négatifs sont globalement plus nombreux que les commentaires positifs. L'analyse des remarques négatives permet de relever des motifs d'insatisfaction récurrents :

Remarques négatives	Nb de citations
Pbs liés à la recherche sur le catalogue	56
Pbs liés à l'ergonomie du site	41
Pbs liés au compte-lecteur	31
Pbs techniques pour l'accès au catalogue	21
Commentaires négatifs sur Catalog +	13
Pbs liés au contenu du site	13
Lenteur du catalogue	11
Pbs techniques pour l'accès au site	11
Critiques exposition follement gay	2

L'essentiel des commentaires négatifs portent sur les difficultés de la recherche sur le catalogue. Ce dernier est jugé difficile d'utilisation, manquant de clarté. Plusieurs remarques montrent que la lecture des notices est difficile et que les possibilités de recherche multicritères ne sont pas bien identifiées. La recherche par sujet est souvent citée comme inefficace, certains utilisateurs souhaiteraient pouvoir effectuer des recherches sur des champs supplémentaires (interprète, nationalité de l'auteur), d'autres souhaiteraient que le catalogue soit plus intuitif, notamment pour la reconnaissance de noms propres mal orthographiés.

L'ergonomie du site est également régulièrement pointée du doigt par les internautes qui lui reprochent son design jugé peu attrayant et peu cohérent du fait de l'absence d'intégration graphique du catalogue dans les pages du site. La navigation est considérée comme difficile, notamment entre le catalogue et le reste du site.

Les visiteurs du site reprochent au compte-lecteur d'être difficilement accessible : les problèmes techniques à la connexion sont fréquents, l'accès au compte-lecteur n'est pas possible à tout moment sur les pages du site, les codes des abonnés sont trop complexes et plusieurs personnes regrettent de ne plus pouvoir accéder à leur compte le jour-même de l'expiration de leur carte d'inscription alors qu'elles ont encore des prêts en cours.

Des problèmes variés pour l'accès au site et au catalogue sont fréquemment soulignés : lenteur du débit, fermeture de l'accès au catalogue pour sa mise à jour, problèmes pour le chargement des icônes et images du site, problèmes de taille des pages du site.

Les principaux reproches liés au contenu du site portent sur l'absence d'information claire en page d'accueil sur les horaires d'ouverture des bibliothèques du réseau pendant les vacances scolaires et les jours fériés.

Certains visiteurs reprochent par ailleurs à Catalog+ de manquer de clarté, de ne pas mettre en évidence la localisation et la disponibilité des documents. Plusieurs internautes établissent également des comparaisons entre le catalogue général et Catalog+, et prennent position pour l'un ou pour l'autre.

Les deux remarques négatives sur l'exposition follement gay portent sur le thème de l'exposition et sont compensées par deux remarques positives.

4.2. *Commentaires positifs*

Commentaires positifs	Nb de citations
Encouragements liés au site	69
Encouragements liés au catalogue	27
Encouragements généraux	19
Encouragements liés au compte lecteur	8
Encouragements liés au GDS	8
Encouragements liés à catalog+	6
Commentaire positif sur les expositions en ligne	2

Les commentaires positifs sont essentiellement liés au site. Ils sont pour la plupart d'ordre général et portent sur le design du site et sa navigabilité davantage que sur son contenu. Les encouragements liés au catalogue prennent en compte la richesse des fonds décrits et l'avantage de la consultation à distance pour localiser des documents et s'informer sur leur disponibilité. **Ce sont ainsi les principes mêmes de la mise à disposition du catalogue à distance qui sont appréciés.**

Les commentaires positifs sur le compte-lecteur sont du même ordre : ils mettent en avant l'intérêt du service pour se tenir informé sur ses prêts en cours et surtout pour réserver des documents.

4.3. *Suggestions*

Une bonne part des suggestions des internautes sont en réalité des **propositions d'amélioration de l'ergonomie ou de la navigation sur le site.**

Les suggestions liées au catalogue démontrent parfois l'absence de connaissance des possibilités offertes et indiquent que la visibilité de ces options pourrait être améliorée :

- « Pouvoir combiner les critères pour affiner une recherche » ;
- « Avoir un système analogue au ""panier"" des vendeurs sur Internet." » ;
- « Pouvoir mémoriser ses critères de recherche ».

La plupart des suggestions portent néanmoins sur le catalogue et le prêt en terme d'amélioration de la fourniture de documents :

- Autoriser la prolongation un emprunt par Internet
- Envoyer un message de rappel à J-2 ou J-3 pour le retour des documents ;
- Permettre de réserver et faire venir des documents dans la bibliothèque de son choix ;
- Afficher le délai d'attente pour une réservation;
- Permettre de sélectionner des documents et de recevoir à une alerte quand ils sont disponibles ;
- Améliorer la recherche avec une orthographe intuitive (wildcard) ;

D'autres suggestions portent sur le contenu documentaire et sollicitent des formes d'aide pour le choix de documents :

- Mettre à disposition un résumé des romans, voir la quatrième de couverture ;
- Donner des suggestions de lecture, indiquer les coups de cœur des bibliothécaires ;
- Créer une rubrique suggestions d'achat ;
- Diffuser la liste des dernières acquisitions ;
- Permettre des parcours dans des rayons thématiques virtuels ;

Les internautes expriment enfin leurs attentes en matière de personnalisation des services à distance :

- Créer une rubrique pour les professionnels du livre ;
- Faire des choses pour les enfants ;
- Proposer une newsletter personnalisée ;
- Créer un forum des lecteurs ;

Certaines de ces suggestions sont déjà partiellement ou pleinement réalisées sur le site (coups de cœur des bibliothécaires, liste des dernières acquisitions en musique). Il paraît donc nécessaire de s'interroger sur la visibilité des services autant que sur leur contenu.

5. Perspectives pour l'enquête 2007

Le dispositif mis en œuvre pour l'enquête 2007 reprendra les éléments décrits plus haut, avec les modifications suivantes :

Contenu du questionnaire :

- Ajouter une modalité de réponse ouverte « Autres, précisez » à la question posée aux actifs sur leur secteur d'activité. La modalité fermée « Autre » ayant obtenu 12% de réponses, on souhaite en effet déterminer quels secteurs d'activité sont absents des modalités proposées.
- Modifier la partie variable sur la connaissance des nouveaux services et les modalités de réponse à la question « services utilisés » en fonction de l'évolution du site.

Calendrier de passation

- Éviter d'inclure une période de vacances scolaires dans le calendrier de passation.

Saisie des réponses

- Éviter la valeur zéro en cas de non-réponse pour la notation de la navigation et du contenu du site.
- Faire apparaître les intitulés exacts des questions et des modalités de réponse dans le fichier Excel des réponses afin de faciliter le reversement dans Sphinx.

Conclusion

L'enquête a permis de constater que les publics du site Internet présentent de nombreux points communs avec les publics des bibliothèques du réseau. Le site Internet semble donc perçu comme le reflet des services offerts sur place à la bibliothèque plutôt que comme un espace proposant une offre de service distincte et originale. Une réserve doit toutefois pondérer ce constat : les visiteurs ayant répondu à l'enquête étant nécessairement des visiteurs ayant effectué un passage par la page d'accueil du site ou une page tête de rubrique, il s'agissait donc a priori de visiteurs qui percevaient le site Internet comme un tout émanant de la bibliothèque et non comme une offre de services dissociés.

Cela dit, les résultats de l'enquête conduisent à s'interroger sur la visibilité des services à distance offerts sur le site. Certaines suggestions des visiteurs, comme les coups de cœur des bibliothécaires ou la liste des dernières acquisitions en musique, existent déjà sur le site et n'ont pourtant pas été repérées. A l'inverse, le succès d'un service comme le Guichet du Savoir semble reposer sur sa structuration originale : un espace Internet propre, une identité graphique et une tonalité différentes de celles du site Internet.

Conquérir de nouveaux publics par l'offre de services à distance impose de repenser la place de la bibliothèque sur Internet en terme d'espaces pluriels : tout en conservant un noyau central constitué du catalogue, des informations pratiques et du compte-lecteur, ne pourrait-on pas envisager les autres services comme des entités singulières ? La difficulté consisterait alors à proposer une mise en forme et des portes d'entrée propres pour chacun de ces services en fonction de leurs spécificités, ainsi qu'à garantir leur mise en réseau.

La réflexion actuellement en cours sur la mise en œuvre de dossiers d'actualités en ligne devra intégrer ces questions afin que ces nouvelles ressources permettent de toucher des publics neufs.

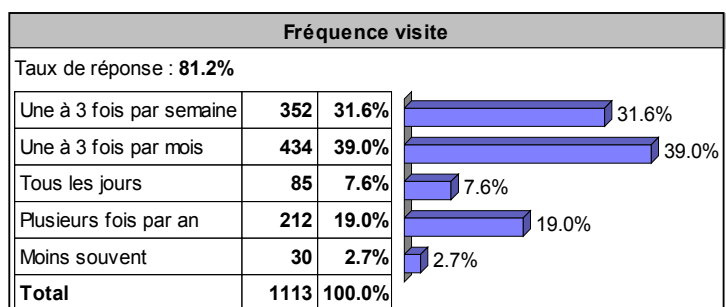
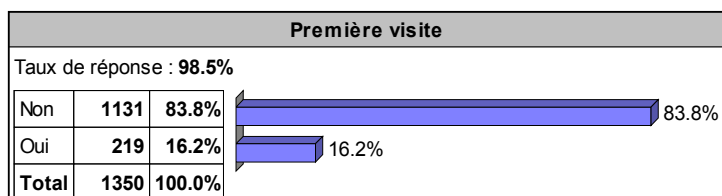
Annexe : Tris à plat des résultats

1370 observations

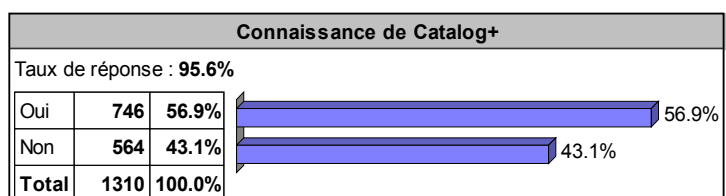
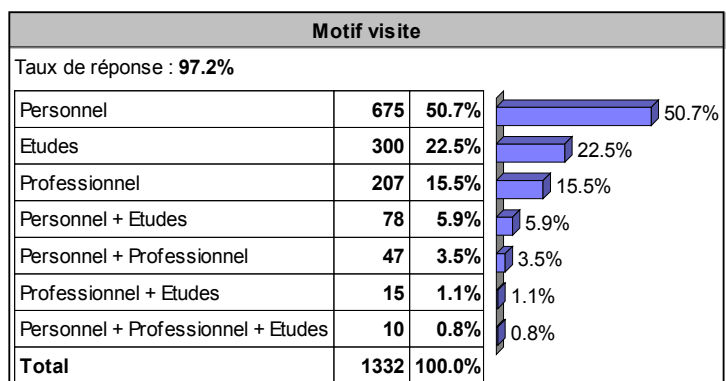
Tris à plat de l'ensemble des résultats

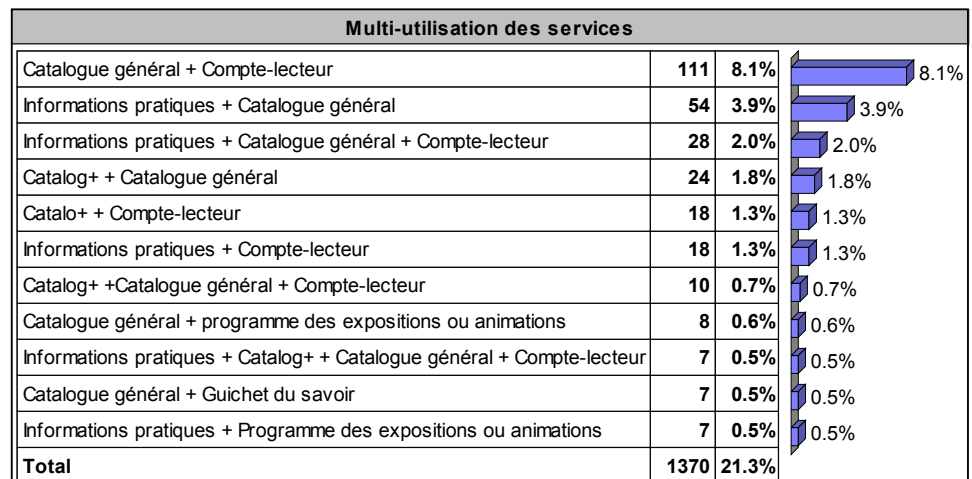
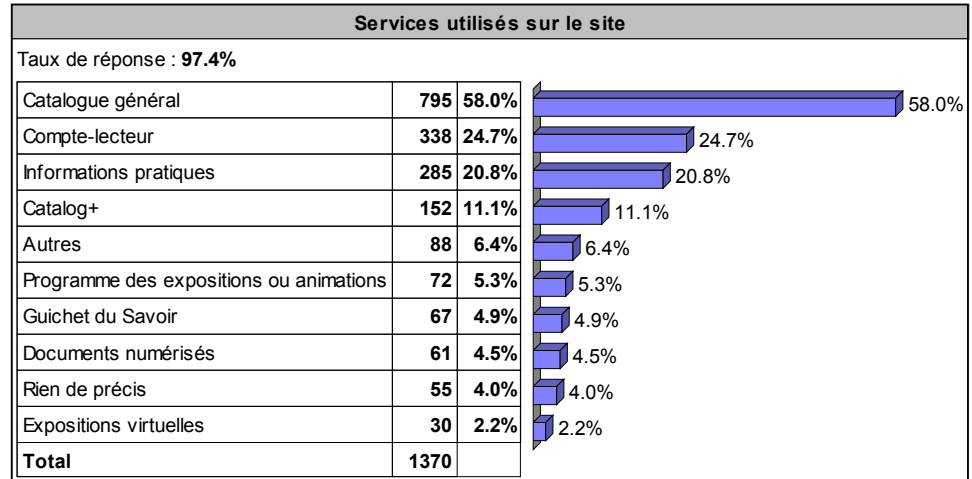
1

I. Fréquentation



II. Motivations et services utilisés





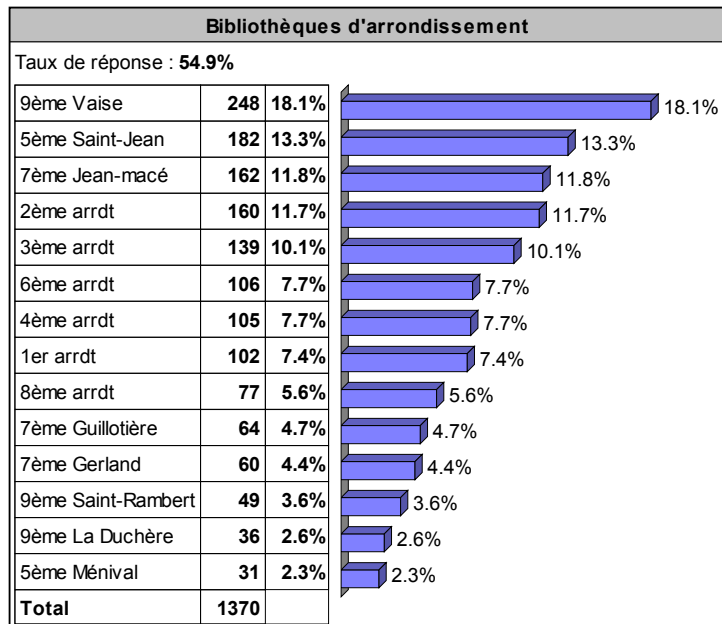
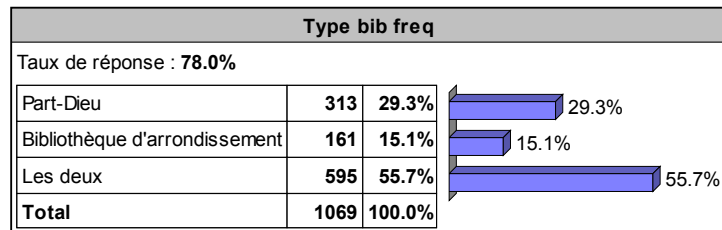
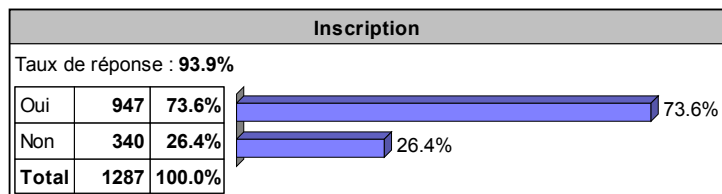
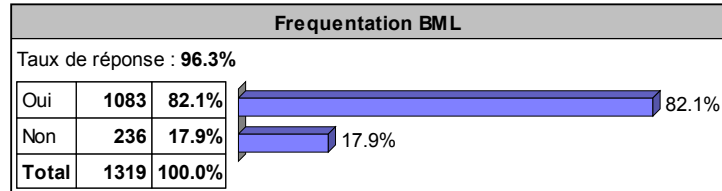
(On a négligé les réponses multiples inférieures à 7 occurrences sur l'ensemble des réponses.)

III. Satisfaction

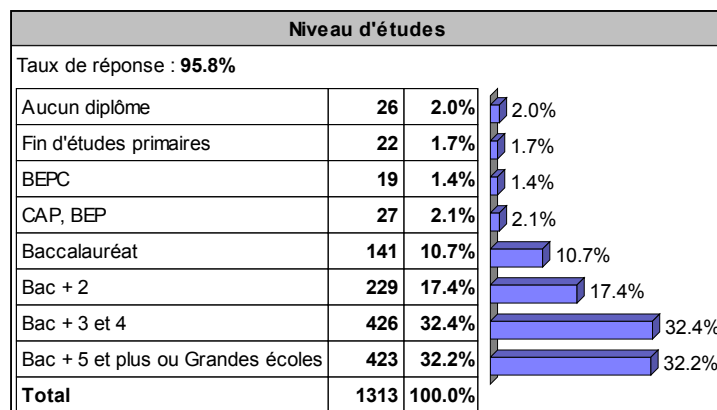
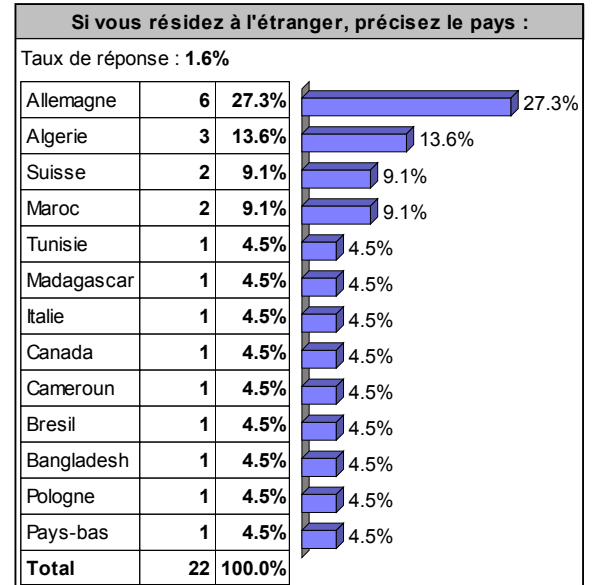
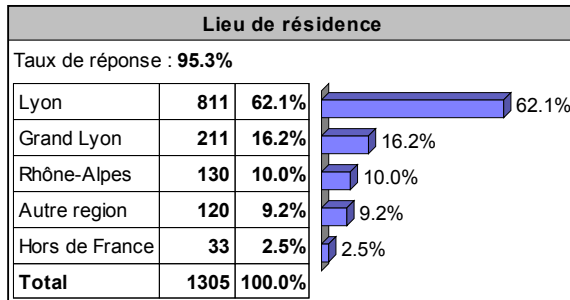
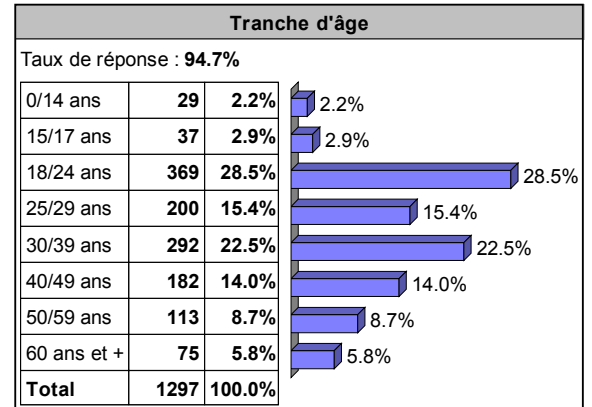
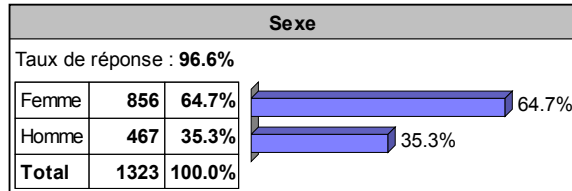
Note navigation
Taux de réponse : 89.0% Moyenne = 7.60 '8'

Note contenu
Taux de réponse : 87.4% Moyenne = 7.10 '7'

IV. Relation à la BML



V. Profil socio-démographique



Tris à plat de l'ensemble des résultats

Situation d'activité		
Taux de réponse : 94.5%		
Sans activité	556	43.0%
En activité dans le secteur public	403	31.1%
En activité dans le secteur privé	335	25.9%
Total	1294	100.0%

Sans activité		
Non réponse	831	60.7%
Etudiant	314	22.9%
En recherche d'emploi	77	5.6%
Retraité	59	4.3%
Elève, collégien, lycéen	55	4.0%
Femme ou homme au foyer	18	1.3%
Autre	16	1.2%
Total	1370	100.0%

PCS privé		
Non réponse	1040	75.9%
Cadre d'entreprise, ingénieur	93	6.8%
Employé	93	6.8%
Autre	51	3.7%
profession libérale, chef d'entreprise et assimilé	31	2.3%
Technicien	30	2.2%
Contremaître, agent de maîtrise	23	1.7%
Artisan, commerçant	5	0.4%
Ouvrier	4	0.3%
Total	1370	100.0%

PCS public		
Non réponse	972	70.9%
Catégorie B	109	8.0%
Enseignant	106	7.7%
Catégorie A sauf enseignants	91	6.6%
Catégorie C	56	4.1%
Autre	36	2.6%
Total	1370	100.0%

Enseignants		
Secondaire	58	61.1%
Supérieur	24	25.3%
Primaire	13	13.7%
Total	95	100.0%

Tris à plat de l'ensemble des résultats

Secteur d'activité (PCS privé + PCS public, sauf enseignants)			
Professions du livre, des bibliothèques, musées et archives	103	16.1%	16.1%
Arts et culture	89	13.9%	13.9%
Autre	76	11.9%	11.9%
Santé-Action sociale	59	9.2%	9.2%
Informatique	46	7.2%	7.2%
Administration générale	40	6.2%	6.2%
Etude, conseil, service aux entreprise	37	5.8%	5.8%
Industrie	30	4.7%	4.7%
Recherche	29	4.5%	4.5%
Information-Communication	19	3.0%	3.0%
BTP	17	2.7%	2.7%
Droit, justice	16	2.5%	2.5%
Finances, assurances	16	2.5%	2.5%
Energie-Télécommunications	13	2.0%	2.0%
Commerce	13	2.0%	2.0%
Immobilier	9	1.4%	1.4%
Services aux personnes	9	1.4%	1.4%
Transports	8	1.2%	1.2%
Agroalimentaire	8	1.2%	1.2%
Tourisme	4	0.6%	0.6%
Total	641	100.0%	

Tri à plat des remarques et suggestions

564 commentaires

Les valeurs indiquées correspondent au nombre de citations

Remarques et suggestions	Nb. cit.
Suggestions	74
Commentaires positifs sur le site	70
Pbs liés à la recherche dans le catalogue	56
Pbs liés à l'ergonomie du site	41
Remarques et suggestions liées aux réservations	32
Autres	31
Pbs liés au compte-lecteur	31
Commentaires positifs sur le catalogue	28
Remarques et suggestions liées aux bibliothèques physiques	25
Problèmes techniques d'accès au catalogue	21
Encouragements, félicitations d'ordre général	19
Critiques Catalog+	13
Pbs liés au contenu du site	13
Lenteur catalogue	11
Pbs techniques d'accès au site	11
Commentaires positifs sur le compte-lecteur	8
Commentaires positifs sur le Guichet du Savoir	8
Commentaires positifs sur Catalog+	6