

Enquête de fréquentation

**sur les visiteurs du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon
et leurs pratiques**

Novembre 2008

Rapport d'analyse

Visiteurs et pratiques de la bibliothèque

Enquête de fréquentation sur le réseau lyonnais

Novembre 2008

→ Contexte et objectifs

Pour la quatrième fois depuis 1999, la BmL a conduit son enquête de fréquentation triennale auprès de ses visiteurs. Cette enquête veut, comme chaque fois, distinguer différents éléments de pratiques et de caractérisation des publics répondants, et notamment :

- les activités pratiquées au cours de la visite
- la durée de la visite
- les moyens utilisés pour venir
- la fréquence de celles-ci
- la fréquentation conjointe des principaux sites et services en ligne, ainsi que la connaissance de Topo
- les caractéristiques socio-démographiques des visiteurs
- l'inscription ou non à la BmL
- la fréquentation d'autres bibliothèques que la BmL.

Sur ces différents éléments, constants depuis 1999, on peut essayer d'établir des courbes de tendance. En revanche, l'enquête 2008 se caractérise par quelques questions nouvelles :

- le degré de satisfaction des visiteurs selon différentes facettes générales (lisibilité, confort, qualité de l'accueil et du service)
- les pratiques culturelles autres (cinéma, théâtre, etc.)
- le niveau de connexion personnelle à Internet

On rappellera que cette enquête n'a pas pour objectif de connaître l'ensemble de la population touchée (seule une enquête de population, telles celles conduites en 2003 puis 2006, peut l'étudier), mais d'examiner la population présente à un instant T, donc de faire un instantané du public de la bibliothèque en activité. Cette approche est précieuse car elle permet des tendances de caractéristiques des visiteurs et d'usages des lieux : en effet, aucun élément statistique ne nous permet autrement de connaître ce à quoi ressemble vraiment notre public, comment il se déplace, quelles activités peuvent être simultanément pratiquées, etc.

→ Méthodologie

L'enquête 2008 s'est voulue plus ambitieuse que les précédentes, dans la mesure où **1 787 questionnaires ont été collectés** (contre 1 110 en 2005). Un 'quota maximal' avait été établi préalablement entre les différents sites, variant de 50 questionnaires pour les établissements avec la plus petite fréquentation à 650 pour la Part-Dieu (et 140 pour les deux médiathèques et la Croix-Rousse, et 80 pour les autres). Dans l'ensemble, les quotas ont été respectés à une dizaine de questionnaires près, à l'exception notable de la Part-Dieu où seuls 484 questionnaires ont pu être collectés malgré un prolongement notable de la durée de l'enquête.

L'enquête a été administrée sur une semaine, du 18 au 22 novembre 2008 (et également sur la semaine suivante pour la Part-Dieu), avec consigne de bien conserver au moins 1/5^e des

questionnaires pour le samedi, dernier jour de l'enquête. Elle était distribuée aux visiteurs de 15 ans et plus, en sortie de visite, en sollicitant des visiteurs une rapide réponse sur-le-champ. Toutes les bibliothèques étaient concernées (pour les parents et éducateurs à la Guillotière) à l'exception du pôle mobile (spécificités du bibliobus).

Les questionnaires tenaient en une feuille recto-verso. Chaque liasse de questionnaire avait été personnalisée au nom de la bibliothèque et photocopiée préalablement par la Comm'interne. Trois modèles de questionnaires légèrement différents avaient été conçus (voir un de ces modèles en annexe) :

- un questionnaire Part-Dieu questionnant sur les départements visités
- un questionnaire bibliothèques disposant d'un espace numérique (pour signalement de l'activité « utiliser l'espace numérique »)
- un questionnaire bibliothèques sans espace numérique.

Le traitement des réponses a été assuré par la Comm'interne, tant pour la transcription des réponses par le logiciel Sphinx (Anne Laval) que pour l'analyse et la synthèse (Bertrand Calenge). La répartition finale des questionnaires traités est la suivante :

		Nb questionnaires collectés	<i>Pour mémoire : fréquentation 2008</i>
Pôle Part-Dieu		484	972 751
	1er	80	119 383
	4ème	142	199 937
	6ème	87	130 913
Pôle Nord			
	9ème Vaise	171	172 101
	9e La Duchère	49	67 955
	9e St Rambert	61	75 082
Pôle Ouest			
	2ème	75	127 431
	5e St Jean	99	142 310
	5e Point du jour	72	82 575
Pôle Centre			
	3ème	83	104 820
	8ème	137	240 213
Pôle Est			
	7e Jean Macé	108	68 633
	7e Gerland	74	50 514
	7e Guillotière	64	48 581
Pôle Sud			
Pôles urbains		1303	1 630 448
TOTAL BML		1787	2 603 199

RESULTATS

A – Instantané 2008

Un survol des résultats bruts de l'enquête fournit des éléments de cadrage de la population concernée.

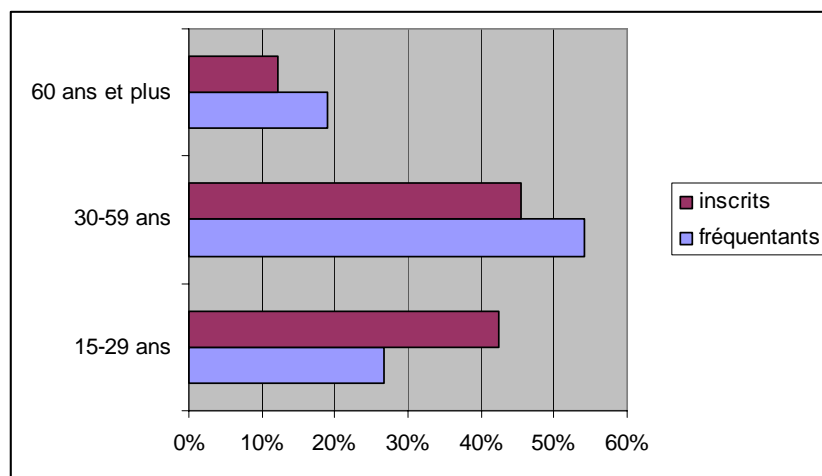
1 – Situations personnelles

■ Hommes et femmes

60,1 % des visiteurs sont des femmes, proportion déjà sensiblement équivalente en 2002 (59,5 %), et également proche de la proportion des inscrites (62,8 %)

■ Quels âges ?

Si les adultes de 30-59 ans représentent plus de la moitié des visiteurs (52,5 %), les 15-29 ans n'en constituent que 26 %, écart proportionnel déjà constaté depuis 2002. **La surprise vient des 60 ans et plus qui représentent 18,5 % des visiteurs, contre 14 % en 2005.** Cela confirme le net accroissement des plus âgés constaté chez les inscrites comme chez les emprunteurs, fait peut-être plus révélateur d'un vieillissement de publics déjà conquis que de conquête de nouveaux publics. La pyramide des âges des visiteurs (de 15 ans et plus) est sensiblement différente de celle des inscrites, comme le montre ce graphique sommaire :



Le poids des plus jeunes dans les inscrits est singulièrement amoindri dans la réalité de la population rencontrée quotidiennement dans les murs...

■ Quelle situation professionnelle ?

Les scolaires et étudiants, qui constituaient 40,4 % de la population enquêtée en 2002, n'en représentent plus que 17,3 % en 2008 : cela peut être dû entre autres – sous réserve d'analyse du contexte – à l'irruption des usages massifs d'Internet et à l'ouverture de nouvelles bibliothèques universitaires vastes et modernes. Inversement, **les retraités bien rares en 2002 (7,2 %) montent à 17,7 % en 2008** : encore une fois sans doute signe du vieillissement des cinquantenaires déjà conquis ? Les demandeurs d'emploi augmentent (5,4 % en 2002, et 8,3 % en 2008) : signe de crise économique peut-on craindre, plus que là encore conquête de nouveaux publics... Enfin, les personnes en activité professionnelle représentent 46,3 % des enquêtés, les cadres supérieurs formant parmi eux le gros du bataillon avec 18,7% du total des enquêtés (contre 11,9 % en 2002).

■ Quelle nationalité et quel lieu de résidence ?

Seuls 3,9 % des visiteurs sont de nationalité étrangère (pour 30 % d'entre eux de l'Union européenne, et pour 15 % d'entre eux d'une des nations du Maghreb). Les 1 787 enquêtés résident à 80 % sur Lyon, et à 15,5 % sur le Grand Lyon. Parmi les Lyonnais, les arrondissements les mieux représentés sont le 3^e arrdt (14 % du total) et le 7^e arrdt (14%) sont les mieux couverts ; les autres oscillent entre 6 et 8,6 % à l'exception du 2^e arrdt dont les résidents ne concernent que 4,6 % des visiteurs (sachant que cet arrondissement compte parmi les moins peuplés de Lyon avec le 1^{er} arrdt).

■ Quels niveaux d'études ?

14,5 % n'ont pas le baccalauréat, 11 % ont le baccalauréat, 32,1 % ont bac +1 à bac+3, et 35,3 % ont un niveau supérieur à bac+3. **Cette prédominance des diplômés à au moins bac+3 (51% des visiteurs de 15 ans et plus) persiste dans toutes les enquêtes depuis le début du siècle.**

■ Quel mode de venue à la bibliothèque ?

La marche à pied, qui concernait 42,4 % des visiteurs en 2002, séduit en 2008 presque 56 % de ceux-ci, signe à la fois d'une amélioration de l'implantation sociale des bibliothèques d'arrondissement dans leur quartier et d'une meilleure desserte territoriale (Point du Jour, Bachut). Les transports en commun, en revanche, perdent proportionnellement leur attrait pour nos visiteurs : 23,4 % en 2008, contre 36,3 % en 2002, mais pas au profit des moyens de transport personnel (sans doute automobile souvent), qui diminuent également avec seulement 15,8 % d'adeptes, contre 19,2 % en 2002. A noter cet 'autre' moyen qui séduit 17 des visiteurs (soit 1 %) : le vélo'v (signalement libre par les enquêtés)

■ Réalité d'une inscription à la bibliothèque

76,3 % des visiteurs se déclarent inscrits. Certes, cette affirmation est sujette à caution, restant déclarative, mais elle montre un accroissement de ceux se targuant de ne pas être inscrits : **en 2002, c'étaient 82 % des visiteurs qui se disaient inscrits...**

■ Quelle fréquentation d'autres bibliothèques ?

Seuls 28,7% des visiteurs déclarent ne fréquenter aucune autre bibliothèque, contre 34,5 % en 2002 : l'extension des bibliothèques universitaires et scolaires, et même du réseau de la BmL, est sans doute pour beaucoup dans cet accroissement des multi-visiteurs. Parmi ces derniers, près des trois-quarts (73%) déclarent fréquenter d'autres bibliothèques du réseau de la BmL. Toujours parmi ces multi-fréquenteurs, 4,2 % seulement (soit moins de 3 % de l'ensemble des visiteurs) déclarent fréquenter également une bibliothèque universitaire, alors qu'ils étaient 22,3 % en 2002 ! Cette différence ne doit pas être interprétée brutalement : en effet, dans l'enquête de 2002 les différents types de bibliothèques étaient listés dans le questionnaire, alors qu'en 2008 la personne enquêtée devait elle-même expliciter la nature des « autres bibliothèques ».

■ Quelles pratiques culturelles hors bibliothèque ?

C'est une question nouvelle introduite en 2008. Près de 85 % des visiteurs déclare avoir pratiqué une autre sortie culturelle dans les trois derniers mois, sur une liste limitative :

« Etes-vous allés à... »	Résultat enquête BmL 2008 (« sur les 3 derniers mois »)	Résultats pratiques culturelles des Français 1997 ¹ (« sur les douze derniers mois »)
Cinéma	- 70,6 %	- 49 %
Musée	- 48,1 %	- 42 %
Concert	- 33,9 %	- 23 % pour les deux confondus
Théâtre	- 28,1 %	

C'est dire à quel point les visiteurs de la bibliothèque sont des consommateurs culturels significativement plus actifs que la moyenne de la population. En outre, ceux qui déclarent pratiquer une autre activité culturelle en pratiquent en moyenne 2,1 distinctes chacun (par exemple cinéma ET musée, qui s'ajoutent donc à la fréquentation de la bibliothèque).

■ Quelle connexion à Internet ?

Cette question est également nouvelle. **Seuls 21 % disent ne pas disposer d'une connexion à Internet, mais 69,7 % en disposent à domicile**, 28 % sur leur lieu de travail et 8,8 % sur leur lieu d'étude. **C'est, au moins pour la connexion à domicile, largement supérieur à la moyenne des Français**, dont on estimait en mars 2009 le nombre à 55,2 % des Français de 11 ans et plus disposant d'une connexion Internet à domicile².

2 – Quels usages dans la bibliothèque ?

■ Fréquence de la venue à la bibliothèque

Presque la moitié des enquêtés (47,2 %) vient une à trois fois par mois : parmi eux, les emprunteurs sont évidemment légion, ce rythme de venue coïncidant assez bien avec la durée d'emprunt concédée. Mais plus de 40 % viennent chaque semaine ou davantage (dont 4,3 % quotidiennement !). Seuls 11,7 % viennent moins d'une fois par mois voire exceptionnellement. Toutefois, il ne faut pas oublier le caractère instantané de l'enquête de fréquentation : par définition, les personnes venant rarement ont beaucoup moins de chances d'être présentes au moment de la semaine d'enquête.

Par rapport à l'enquête de 2002, on note un **affaiblissement de la proportion des fréquenteurs au moins hebdomadaires** (47 % en 2002) et une augmentation de ceux qui viennent de 1 à 3 fois par mois (38,4% en 2002 toujours) ; mais en 6 ans, on a conservé la masse des visiteurs au moins mensuels : 85,4 % en 2002, et 87,3 % en 2008. Bref, le nomadisme et la plus faible assiduité déjà soulignés lors des enquêtes de population de 2003 et 2006 semblent confirmés.

■ Intention de visite

Là encore, l'évolution est notable par rapport à l'enquête de 2002. **Les besoins universitaires et scolaires fondent de 36,3 % en 2002 à 16,3 % en 2008, alors que les besoins d'information pratique, qui ne concernaient en 2002 que 8 % des besoins atteignent 18 % en 2008**. En fait, près de la moitié des visiteurs (48,8 %) viennent à la bibliothèque plutôt dans une logique de connivence avec le lieu (convivialité ? diversité des activités possibles ?) sans projet précis.

¹ Olivier Donnat, *Les pratiques culturelles des Français : enquête 1997*, Documentation française, 1998

² Étant entendu que par ailleurs 63,5 % des Français de 11 ans et plus s'étaient connectés à Internet au cours du mois précédent. Cf. *L'Audience de l'Internet en France en Mars 2009*, Médiamétrie :

http://www.mediametrie.fr/resultats.php?rubrique=net&resultat_id=659

■ Quelles pratiques le jour de la visite ?

Le palmarès des activités recensées sur l'ensemble du réseau réunit 7 pratiques qui atteignent chacune 10 % des citations ou plus :

- emprunté ou prolongé l'emprunt pour soi	59,9 %
- rendu des docs empruntés	49 %
- emprunté ou prolongé pour un autre	10,5 %
- lu des livres sur place	22,4 %
- lu des journaux	17,3 %
- travaillé sur place	12 %
- navigué sur Internet hors catalogue	9,6 % (sachant que la consultation du courrier électronique a concerné en outre 5,9 % des citations)

Bref, **les pratiques liées à l'emprunt ou au retour restent aussi importantes qu'en 2002**. Soulignons que l'emprunt pour d'autres personnes est le fait de 16,4 % des visiteurs au sein de la semaine étudiée, ce qui confirme les analyses du CREDOC constatant le phénomène au niveau national³.

On examinera plus loin, précisément, les diverses activités en fonction des différents types de bibliothèques.

■ Durée de la visite

Les durées de la visite (question nouvellement posée en 2008) se répartissent grossièrement en trois tiers : le premier (33,7 %) ne reste que moins d'une demi-heure (sans doute pour un emprunt ou un retour de doc en passant), le second (35,3 %) entre ½ et 1 heure (on peut imaginer en outre une consultation de messagerie, un feuilletage de revue, une visite d'exposition...), un petit troisième (29,4 % plus d'une heure – 9,5 % plus de deux heures ! (de véritables séjournateurs, lisant ou travaillant sur place). A noter, **les longs séjournateurs privilégient de façon massive la Part-Dieu**, où ils représentent 37,2 % des visiteurs (et 14,5 % des 'plus de 2 heures'). C'est dire à quel point il est important et urgent d'améliorer la qualité de l'accueil, sur le plan du confort et des services sur place en particulier.

■ Quelle pratique des sites et services en ligne de la BmL ?

La revue Topo est connue de 15,4 % des visiteurs (contre 14 % en 2002). Le site web de la BmL est connu (ce qui va avec le bon équipement des ménages concernant l'accès à Internet) : 46,9 % des visiteurs le connaissent (ils n'étaient que 29 % en 2002). En revanche, le Guichet du Savoir (4 %) et Points d'actu ! (3,7 %) ne rassemblent pas leurs suffrages. Cela confirme les enquêtes de 2005 sur les publics des services en ligne : **le site web est vécu par les visiteurs comme une extension de la bibliothèque pour leur en faciliter l'utilisation, les autres services en ligne possèdent leur propre public spécifique d'internautes, ne fréquentant que pas ou peu la bibliothèque.**

■ Quel niveau de satisfaction ?

Cette question, nouvellement posée en 2008, posait la question de la satisfaction des enquêtés, située sur un baromètre à 4 niveaux (allant de mauvais à excellent, en passant par passable et correct, plusieurs visiteurs ayant introduit des paliers intermédiaires de type passable-correct ou correct-excellent, ce qui produit une échelle de 7 niveaux), quant à 3 dimensions : la lisibilité et la facilité d'orientation, le confort et l'agrément des lieux, la qualité de l'accueil et du service. On examinera bien sûr plus précisément les résultats selon les différentes bibliothèques, et on se contentera ici d'une rapide approche générale :

³ Bruno Maresca, *Les Bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, ed. de la BPI, 2007

- **la lisibilité obtient une note moyenne de 5,59 / 7** (=entre correct et correct excellent), avec un écart-type de 1,27 (68% des visiteurs se situent entre passable-correct+ et excellent) ;
- **le confort et l'agrément des lieux obtient une note moyenne de 5,60 / 7**(correct-excellent -) avec un écart-type de 1,41 (68% des visiteurs se situent entre passable-correct et excellent). Cet item connaît de très fortes disparités selon les lieux ;
- **la qualité de l'accueil et du service obtient la note de 6,09 / 7** (correct-excellent) avec un écart-type de 1,20 (68% des visiteurs se situent entre correct et excellent+). On voit nettement que la qualité de l'accueil humain compense globalement les défaillances rencontrées dans la lisibilité et le confort.

■ Suggestions relevées

Plus de 350 personnes ont accepté d'ajouter observations et suggestions. Ces dernières étant librement rédigées, on ne peut évidemment en tirer une analyse statistique, mais au moins relever quelques occurrences fréquemment rencontrées :

- 53 se plaignent de la vétusté des locaux, de l'absence de place
- 26 se plaignent du bruit (parfois celui fait par le personnel...)
- Une trentaine demandent une ouverture plus large (le dimanche, le lundi, entre 12h et 14h dans une bibliothèque d'arrondissement)
- Le wifi attire une quinzaine de commentaires, soit pour s'en féliciter, soit pour le réclamer (bien plus que les rares personnes qui demandent plus de postes informatiques)
- Une dizaine réclament plus de DVD , et à peu près autant évoquent la question de la musique (plus de CD, disposer d'un espace musique)
- Les files de retour attirent près de 20 critiques (en particulier à la Part-Dieu)
- ... amis rassurez-vous, les seuls commentaires pour 28 personnes sont élogieux (« continuez comme ça », « bravo »), ce surtout dans les établissements neufs.

Conclusion provisoire

Le public visiteur de 2008 a notablement évolué depuis le début du siècle, soit en seulement quelques années. Si la population des 15 ans et plus est bien toujours plus féminine que masculine, la pyramide des âges s'est rééquilibrée au profit des seniors, alors que les étudiants ont massivement diminué leurs visites. Les motivations de venue sont avant tout « ludiques » et pratiques, bien plus que scolaires ou professionnelles, mais les activités liées à l'emprunt et au retour imprègnent toujours massivement les usages.

B – Différenciations entre sites

Ces résultats bruts doivent, comme on l'imagine, être pour beaucoup d'entre eux réétudiés dans le contexte précis de chaque bibliothèque ou type de bibliothèque. On se bornera bien entendu aux items présentant des différences significatives.

■ Fréquences, modalités et durée de visite

vous venez bibliothèque...	Non réponse	tous les jours	1 ou 2 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	moins souvent	exceptionnel	TOTAL
Structure établissement							
bibliothèque	42,1%	47,4%	56,4%	55,7%	54,5%	60,4%	55,6%
médiathèque	42,1%	14,5%	14,7%	17,3%	22,3%	26,0%	17,3%
Part-Dieu	15,8%	38,2%	28,9%	27,0%	23,2%	13,5%	27,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Comme on le voit ci-dessus, le rythme de venue croisé avec le type d'établissement fournit deux résultats intéressants (test du Khi2⁴) : **la venue quotidienne est significativement plus rencontrée à la Part-Dieu, et les venues exceptionnelles y sont significativement plus rares ; alors que les médiathèques attirent plus volontiers que les autres sites un public occasionnel.**

Par ailleurs, la modalité de venue montre pour la Part-Dieu un poids significativement plus important des transports en commun (42 %), et significativement plus faible pour la venue à pied (14 %), alors que, pour les bibliothèques, la venue à pied domine avec 69% contre 13% pour les transports en commun, signe évident de l'usage de proximité des bibliothèques d'arrondissement.

Enfin, **une durée longue de visite – plus de 2 heures – est significativement plus forte à la Part-Dieu et significativement moins fréquente en médiathèque.**

■ Situation professionnelle et niveau d'étude

En matière de situations professionnelles, les césures sont également marquées entre les 3 types d'établissements :

quelle est actuellement votre situation	Non réponse	scolaire	étudiant	demandeur d'emploi	retraité	sans profession	en activité professionnelle	TOTAL
Structure établissement								
bibliothèque	4,7%	4,2%	12,7%	7,7%	21,3%	5,5%	43,8%	100%
médiathèque	4,9%	3,9%	10,4%	8,1%	12,9%	4,5%	55,3%	100%
Part-Dieu	7,9%	1,7%	18,4%	9,5%	13,4%	3,5%	45,7%	100%
TOTAL	5,6%	3,5%	13,8%	8,3%	17,7%	4,8%	46,3%	100%

On voit que **la Part-Dieu attire plus fortement les étudiants, les médiathèques les personnes en activité professionnelle, et les bibliothèques les retraités** (qui à l'inverse apprécient moins la Part-Dieu) – par ailleurs, 70 % des plus de 60 ans sont allés dans des bibliothèques, au détriment des médiathèques et surtout de la Part-Dieu.

⁴ Le test du Khi2 est un test statistique d'hypothèse fondé sur une loi de probabilité statistique. En comparant la répartition effective d'un échantillon sur divers items croisés, avec ce que devrait être théoriquement cette répartition compte tenu de la structure de l'échantillon, il met en évidence les différences significativement plus positives (encadrés en bleu – foncé – sur les tableaux) et significativement plus faibles (encadrés en rose – trait clair-) sur un item.

Cette césure se retrouve également lorsqu'on examine les niveaux d'étude :

quel est votre niveau d'étude ?	Non réponse	sans diplôme	brevet, BEPC, CAP, BEF (avant bac)	baccalauréat	bac + 1 ou + 2	bac + 3	supérieur à bac + 3 et grandes écoles	TOTAL
Structure établissement								
bibliothèque	5,7%	3,6%	12,6%	12,3%	16,7%	16,0%	33,1%	100%
médiathèque	7,8%	1,3%	18,1%	11,0%	16,8%	13,3%	31,7%	100%
Part-Dieu	9,9%	1,2%	6,4%	8,5%	15,7%	16,3%	41,9%	100%
TOTAL	7,2%	2,6%	11,9%	11,0%	16,5%	15,6%	35,3%	100%

Autant les hauts diplômés apprécient la Part-Dieu, autant les faibles diplômés apprécient les médiathèques (alors également qu'ils n'apprécient guère la Part-Dieu) – par ailleurs, les ouvriers votent massivement pour les médiathèques (70 %). A noter en outre, la Part-Dieu connaît significativement davantage les besoins universitaires ou professionnels, alors que les venues sans besoin précis privilégient fortement les médiathèques (et dans une moindre mesure les bibliothèques)

■ Rapport aux bibliothèques et pratiques culturelles

Dans les bibliothèques d'arrondissement, on est plus volontiers non inscrit à la BmL, ce qui est l'inverse à la Part-Dieu :

êtes-vous personnellement inscrit à la BmL ?	Non réponse	oui	non	TOTAL
Structure établissement				
bibliothèque	2,7%	74,4%	22,8%	100%
médiathèque	5,5%	77,3%	17,2%	100%
Part-Dieu	5,8%	79,5%	14,7%	100%
TOTAL	4,0%	76,3%	19,6%	100%

De même, la familiarité avec Internet est beaucoup plus faible dans les bibliothèques, alors que le nombre d'étudiants à la Part-Dieu leur fait davantage signaler la connexion sur le lieu d'étude :

disposez-vous d'une connexion à Internet	Non réponse	oui à domicile	oui sur le lieu de travail	oui sur le lieu d'études	non	TOTAL
Structure établissement						
bibliothèque	4,4%	68,8%	27,5%	8,1%	23,0%	100%
médiathèque	4,9%	71,8%	30,1%	5,8%	18,1%	100%
Part-Dieu	7,2%	70,2%	27,9%	12,0%	18,6%	100%
TOTAL	5,3%	69,7%	28,0%	8,8%	21,0%	100%

En revanche, l'attraction des autres bibliothèques et les autres pratiques culturelles ne montrent pas de différence d'intensité selon le type de bibliothèque fréquentée.

Enfin, les pratiques privilégiées à la bibliothèque durant la visite apparaissent elles aussi différentes selon les types d'établissements :

Structure établissement aujourd'hui, vous avez...	bibliothèque	médiathèque	Part-Dieu	TOTAL
Non réponse	40,9%	18,2%	40,9%	100%
emprunté ou prolongé des documents pour vous-même	52,5%	18,3%	29,2%	100%
emprunté ou prolongé des documents pour quelqu'un d'autre	59,4%	20,9%	19,8%	100%
rendu des documents empruntés	56,8%	17,1%	26,0%	100%
réservé un document	42,1%	18,4%	39,5%	100%
fait votre inscription	55,2%	29,9%	14,9%	100%
lu des livres sur place	52,9%	18,7%	28,4%	100%
lu des journaux	66,0%	12,6%	21,4%	100%
accompagné quelqu'un (enfant, groupe)	67,9%	26,9%	5,1%	100%
travaillé sur place	58,4%	11,2%	30,4%	100%
fait des photocopies	24,1%	10,3%	65,5%	100%
navigué sur internet (hors catalogue et site internet de la bml)	63,2%	14,0%	22,8%	100%
consulté votre courrier électronique	65,7%	9,5%	24,8%	100%
utilisé l'espace numérique	60,7%	10,7%	28,6%	100%
visité une exposition, assisté à une animation	20,7%	20,7%	58,6%	100%
simplement passé du temps	45,3%	10,9%	43,8%	100%
autres	53,3%	16,7%	30,0%	100%
TOTAL	55,6%	17,3%	27,1%	100%

La lecture de journaux est plébiscitée dans les bibliothèques, alors que photocopies et programme culturel remportent les suffrages des visiteurs de la Part-Dieu.

A souligner, la Part-Dieu disposant de beaucoup d'espaces distincts, il est intéressant de lister les lieux visités : la salle Langues et littératures remporte le palmarès avec 23 % de citations, le trio de tête comprend également Arts et Loisirs (21 %) et Musique (18 %).

C – La question de la satisfaction

Beaucoup d'éléments conduisant à insatisfaction sont évidemment étroitement corrélés à la réalité physique de chaque établissement

1 – La satisfaction en matière de lisibilité et de facilité d'orientation

Le tableau page suivante montre les résultats avec les différences significatives (test du Khi2). On constate en particulier combien les visiteurs du Point du Jour apprécient la lisibilité de leur nouvel équipement. Inversement, les visiteurs du 6^e arrdt ont une propension à trouver la lisibilité médiocre, et encore plus pour ceux de la Part-Dieu (ce qui peut aussi s'expliquer par la taille du bâtiment dans ce dernier cas) :

satisfaction. lisibilité et facilité d'o	Non réponse	mauvais	passable	correct	correct-e xcellent	excellent	TOTAL
nom							
1er	2,5%	1,3%	6,3%	51,2%	1,3%	37,5%	100%
2eme	2,7%	0,0%	6,7%	56,0%	0,0%	34,7%	100%
3eme	2,4%	0,0%	4,8%	57,8%	0,0%	34,9%	100%
4eme	3,5%	0,7%	4,2%	50,7%	0,0%	40,8%	100%
5eme Saint-Jean	2,0%	0,0%	8,1%	56,6%	0,0%	33,3%	100%
5eme Point du Jour	5,6%	0,0%	0,0%	41,7%	0,0%	52,8%	100%
6eme	3,4%	4,6%	6,9%	62,1%	0,0%	23,0%	100%
7eme Gerland	2,7%	0,0%	1,4%	55,4%	0,0%	40,5%	100%
7eme Jean Macé	0,0%	0,0%	7,4%	50,0%	0,0%	42,6%	100%
7eme Guillotière	4,7%	0,0%	6,3%	54,7%	0,0%	34,4%	100%
8eme	1,5%	1,5%	3,6%	51,8%	0,0%	41,6%	100%
9eme Vaise	6,4%	0,0%	0,6%	50,9%	0,0%	42,1%	100%
9eme Duchere	2,0%	0,0%	8,2%	53,1%	0,0%	36,7%	100%
9eme Saint Rambert	3,3%	0,0%	3,3%	52,5%	0,0%	41,0%	100%
Part-Dieu	2,9%	2,7%	9,1%	53,4%	0,0%	31,8%	100%
TOTAL	3,1%	1,2%	5,8%	53,0%	0,1%	36,8%	100%

2 – La satisfaction en matière de confort et d'agrément des lieux

Les nouveaux équipements les plus récents sont plébiscités : Bachut, Jean Macé et Point du Jour remporte des scores très élevés, atteignant même 75 % d'appréciation 'excellent' pour cette dernière bibliothèque.

Inversement, le 6^e arrdt compte une part importante de 'mauvais' ou de 'passable', révélant la nécessité de rénovation ou de reconstruction pour cet établissement. La Part-Dieu, dans son bâtiment vieilli, a un score relativement moyen :

satisfaction : confort et agrément des l	Non réponse	mauvais	mauvais- passable	passable	passable- correct	correct	correct-e xcellent	excellent	TOTAL
nom									
1er	5,0%	0,0%	0,0%	11,3%	0,0%	50,0%	1,3%	32,5%	100%
2eme	6,7%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	53,3%	0,0%	34,7%	100%
3eme	6,0%	0,0%	0,0%	7,2%	0,0%	54,2%	0,0%	32,5%	100%
4eme	3,5%	1,4%	0,0%	7,0%	0,0%	47,9%	0,0%	40,1%	100%
5eme Saint-Jean	1,0%	1,0%	0,0%	9,1%	0,0%	56,6%	1,0%	31,3%	100%
5eme Point du Jour	4,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	19,4%	0,0%	75,0%	100%
6eme	5,7%	10,3%	0,0%	20,7%	0,0%	44,8%	0,0%	18,4%	100%
7eme Gerland	6,8%	2,7%	0,0%	16,2%	0,0%	52,7%	0,0%	21,6%	100%
7eme Jean Macé	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	28,7%	0,0%	67,6%	100%
7eme Guillotière	6,3%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	43,8%	0,0%	46,9%	100%
8eme	3,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	27,0%	0,0%	68,6%	100%
9eme Vaise	7,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,6%	39,2%	0,0%	51,5%	100%
9eme Duchere	6,1%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	59,2%	0,0%	20,4%	100%
9eme Saint Rambert	8,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	44,3%	0,0%	45,9%	100%
Part-Dieu	4,5%	3,3%	0,2%	13,8%	0,0%	48,0%	0,0%	30,1%	100%
TOTAL	4,8%	1,7%	0,1%	8,4%	0,1%	44,4%	0,1%	40,4%	100%

3 – La satisfaction en matière de qualité de l'accueil et du service

Ce dernier item fournit une image totalement différente : **en matière de qualité d'accueil, il n'y a aucune corrélation entre le caractère vaste et récent de l'établissement et les appréciations portées à son égard :**

satisfaction : qualité de l'accueil et d	Non réponse	mauvais	passable	passable -correct	correct	correct-e xcellent	excellent	TOTAL
nom								
1er	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	32,5%	0,0%	63,7%	100%
2eme	9,3%	1,3%	8,0%	0,0%	37,3%	0,0%	44,0%	100%
3eme	4,8%	0,0%	2,4%	0,0%	26,5%	0,0%	66,3%	100%
4eme	3,5%	0,7%	2,1%	0,0%	45,1%	0,7%	47,9%	100%
5eme Saint-Jean	2,0%	0,0%	3,0%	0,0%	46,5%	0,0%	48,5%	100%
5eme Point du Jour	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	73,6%	100%
6eme	3,4%	0,0%	2,3%	0,0%	32,2%	0,0%	62,1%	100%
7eme Gerland	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,2%	0,0%	83,8%	100%
7eme Jean Macé	1,9%	0,0%	1,9%	0,9%	28,7%	0,9%	65,7%	100%
7eme Guillotière	7,8%	0,0%	1,6%	0,0%	40,6%	0,0%	50,0%	100%
8eme	3,6%	0,0%	0,7%	0,0%	24,8%	1,5%	69,3%	100%
9eme Vaise	6,4%	0,0%	1,2%	0,0%	30,4%	0,0%	62,0%	100%
9eme Duchere	4,1%	0,0%	2,0%	0,0%	18,4%	0,0%	75,5%	100%
9eme Saint Rambert	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	19,7%	0,0%	75,4%	100%
Part-Dieu	4,5%	1,9%	7,8%	0,4%	43,5%	0,0%	41,9%	100%
TOTAL	4,5%	0,6%	3,4%	0,2%	34,4%	0,2%	56,7%	100%

La palme est cette fois-ci remportée par Gerland, pourtant la plus petite bibliothèque du réseau, alors que l'avis porté sur la Part-Dieu est beaucoup plus mitigé : on constate là la force du sentiment chaleureux corrélé au climat plus familial d'un tout petit équipement, évidemment impossible à l'échelle d'un bâtiment de plus de 6 000 m² ouverts au public.

On peut proposer d'aller un peu plus loin, par exemple en croisant cet item de satisfaction avec l'âge :

satisfaction : qualité de l'accueil et d	Non réponse	mauvais	passable	passable -correct	correct	correct-e xcellent	excellent	TOTAL
âge								
Non réponse	12,3%	1,8%	3,5%	0,0%	26,3%	0,0%	56,1%	100%
entre 15 et 17 ans	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	30,9%	0,0%	61,8%	100%
entre 18 et 24	2,0%	0,4%	4,9%	0,0%	42,9%	0,0%	49,8%	100%
entre 25 et 29	2,5%	1,9%	6,2%	0,6%	38,3%	0,0%	50,6%	100%
entre 30 et 39	3,2%	0,5%	3,7%	0,3%	33,9%	0,0%	58,4%	100%
entre 40 et 49	4,1%	0,6%	4,4%	0,3%	34,4%	0,3%	56,0%	100%
entre 50 et 59	5,5%	0,5%	2,3%	0,0%	35,2%	0,9%	55,7%	100%
entre 60 et 65	7,1%	0,0%	0,7%	0,0%	36,9%	0,0%	55,3%	100%
plus de 65 ans	6,4%	0,5%	1,1%	0,0%	21,3%	0,5%	70,2%	100%
TOTAL	4,5%	0,6%	3,4%	0,2%	34,4%	0,2%	56,7%	100%

On constate que **les tranches d'âge post-adolescentes (18-29 ans) sont beaucoup plus critiques que les personnes les plus âgées, généralement satisfaites d'un accueil sans doute bien supérieur à celui qu'elles pouvaient connaître dans les services publics il y a encore une trentaine d'années.** Une analyse complémentaire montre que les plus insatisfaits (appréciation mauvais-passable) sont à 65 % à la Part-Dieu, viennent pour la moitié d'entre eux au moins 1 fois par semaine et sont 42 % à séjourner plus d'une heure : c'est sans doute cette assiduité qui les rend plus sensibles aux insatisfactions multiples qui peuvent naître au cours des visites.

D – Quelques croisements de mesures...

1 – Fréquence de venue et pratiques dans la bibliothèque

Quelles activités sont les plus fréquemment corrélées avec des venues fréquentes ou à l'inverse exceptionnelles ?

vous venez bibliothèque... aujourd'hui, vous avez...	Non réponse	tous les jours	ou 2 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	moins souvent	exceptio nnelleme nt	TOTAL
Non réponse	5,3%	5,3%	2,0%	2,0%	3,6%	5,2%	2,5%
emprunté ou prolongé des documents pour vous-même	78,9%	23,7%	57,0%	69,1%	50,0%	34,4%	59,9%
emprunté ou prolongé des documents pour quelqu'un d'autre	10,5%	5,3%	7,5%	14,3%	8,9%	2,1%	10,5%
rendu des documents empruntés	42,1%	18,4%	44,8%	60,2%	36,6%	18,8%	49,0%
réservé un document	0,0%	5,3%	4,8%	4,4%	1,8%	2,1%	4,3%
fait votre inscription	15,8%	0,0%	2,0%	4,5%	7,1%	5,2%	3,7%
lu des livres sur place	21,1%	26,3%	28,4%	18,6%	17,0%	19,8%	22,4%
lu des journaux	26,3%	34,2%	23,4%	12,4%	11,6%	10,4%	17,3%
accompagné quelqu'un (enfant, groupe)	0,0%	0,0%	2,3%	6,3%	7,1%	2,1%	4,4%
travaillé sur place	5,3%	30,3%	16,1%	6,2%	9,8%	25,0%	12,0%
fait des photocopies	0,0%	3,9%	2,0%	1,1%	2,7%	1,0%	1,6%
navigué sur internet (hors catalogue et site internet de la bml)	0,0%	31,6%	15,0%	3,3%	7,1%	15,6%	9,6%
consulté votre courrier électronique	10,5%	21,1%	8,4%	2,5%	4,5%	7,3%	5,9%
utilisé l'espace numérique	0,0%	6,6%	1,9%	0,5%	2,7%	4,2%	1,6%
visité une exposition, assisté à une animation	0,0%	3,9%	4,4%	4,9%	8,0%	6,3%	4,9%
simplement passé du temps	5,3%	7,9%	3,9%	3,0%	2,7%	4,2%	3,6%
autres	0,0%	1,3%	1,9%	0,8%	3,6%	6,3%	1,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

On le voit, **l'emprunt est très peu associé à une venue très fréquente, alors que le travail sur place et aussi Internet sont des pratiques fortes de ceux qui viennent quotidiennement.** Le travail sur place est aussi une pratique favorite des visiteurs exceptionnels : on devine qu'ils ont été poussés par un besoin universitaire très précis.

2 – Pratiques des seniors

L'augmentation importante des visiteurs âgés conduit à examiner particulièrement la situation et les pratiques des plus de 60 ans : ils sont 329 à avoir répondu, dont 188 de plus de 65 ans. Si en beaucoup de points ils se conforment à la moyenne telle que nous l'avons décrite, ils possèdent quelques caractéristiques plus singulières.

Comme on l'imagine aisément, les seniors sont à plus de 86 % retraités ou sans activité professionnelle. Leur niveau d'étude est significativement moins élevé : 30,4 % n'ont pas le bac (14,5 % pour l'ensemble des enquêtés) et seuls 50,1 % ont plus que le bac (67,4 % pour l'ensemble). Néanmoins, **on constate l'arrivée progressive de classes d'âge plus scolarisées**, puisqu'en 2005 37% avaient moins que le bac. Par ailleurs, 37 % ne disposent d'aucune connexion à Internet (21 % pour l'ensemble), et en matière de pratiques culturelles, s'ils sont moins amateurs de cinéma (59% contre 70,6 % pour l'ensemble), ils sont un peu plus amateurs de concerts, de théâtre et de musées.

Pour venir à la bibliothèque, ils privilégient massivement la marche à pied (69,3 % contre 42,4 % pour l'ensemble), ce qui explique leur **appétence massive pour les bibliothèques d'arrondissement**, et si leurs pratiques sont sensiblement les mêmes que celles du reste de la population, ils sont nettement **plus lecteurs de journaux** (26 % contre 17,3 % pour l'ensemble) et un peu **moins navigateurs sur Internet** (6,7 % contre 9,6 % pour l'ensemble).

3 – Pratiques des internautes

Ceux qui ont navigué sur Internet ou consulté leur courrier électroniques représentent 196 visiteurs. Population **moins féminine** (51 % contre 60 % pour l'ensemble), elle est également **plus jeune** (37,3 % de 15-29 ans contre 26 %) et **légèrement moins diplômée** (61,7 % ont plus du bac, contre 67,4 % pour l'ensemble). Les demandeurs d'emploi y sont nettement plus nombreux (18 % contre 8 % pour l'ensemble). **Leur inscription à la BmL est moins fréquente** (40 % sont non-inscrits, contre moins de 23 % pour l'ensemble), mais ils sont **plus assidus** : 68 % viennent au moins 1 fois par semaine (contre 40 % sur l'ensemble), dont 13 % quotidiennement (ce qui n'est le cas que de 4,3 % pour l'ensemble), et **leur visite est plus longue** (57 % restent plus d'une heure contre 29,4 % pour l'ensemble) : **Internet est à l'évidence un facteur de fidélisation**. Un point spécifique encore : ils apprécient massivement la Croix-Rousse (18 %) et Jean Macé (13 %), deux bibliothèques dotées du wifi, mais étrangement ni le Bachut ni le Point du jour.

4 – Les non-inscrits et les non-emprunteurs

Les **non-inscrits**, ou plutôt ceux qui se déclarent non-inscrits (car 29 % disent emprunter pour eux-mêmes : carte d'une autre personne ?) sont 423. Ils ont une fréquentation moins assidue : 21,5 % viennent moins d'une fois par mois, et des activités culturelles moindres dans tous les types de pratiques : par exemple, ils ne sont que 58 % à être allés au cinéma dans le trimestre (contre 70 % pour l'ensemble) et 36 % au musée (contre 48 % sur l'ensemble). A souligner, ils représentent 48 % des consultants d'Internet (et n'étaient que 25 % en 2002).

Il est également intéressant de s'arrêter sur les 456 personnes qui, au cours de leur visite **n'ont pas emprunté pour eux ni pour d'autres, pas plus qu'ils n'ont rendu de documents** : purs utilisateurs du lieu pour cette visite enquêtée au moins, non motivés par l'emprunt, qui sont-ils ? Ils constituent 26 % de notre échantillon, ce qui n'est pas négligeable. Public moins féminin que l'ensemble (50% de femmes), ils sont à la fois plus jeunes (34 % ont moins de 29 ans, contre 26 % de l'ensemble) et plus âgés (21 % ont plus de 60 ans, contre 18 % pour l'ensemble), également moins diplômés (22% n'ont pas le bac) et 33 % ne disposent pas d'Internet à domicile. Ce sont pourtant des **visiteurs assidus** (52,4 % viennent au moins 1 fois par semaine) qui apprécient de travailler sur place (31 %), de lire des livres (32,5 %) et des journaux (24,6 %), et de consulter Internet (22,4 %). Bref, **ne pas emprunter n'est pas incompatible avec les usages des lieux**, sachant que 45 % se déclarent par ailleurs inscrits.

5 – Très faibles et très forts fréquenteurs

Enfin, comparons deux publics très différents, ceux qui viennent tous les jours à la bibliothèque (76 personnes), et ceux qui y viennent moins d'une fois par mois voire exceptionnellement (208 personnes).

Si les forts fréquenteurs sont à 20 % des + de 65 ans (10 % pour l'ensemble), les faibles fréquenteurs sont à l'inverse plus jeunes que la moyenne : 36 % ont moins de 29 ans (contre 26 % en moyenne). Même parallèle inverse en ce qui concerne la connexion personnelle à Internet : **49 % des forts fréquenteurs n'ont pas Internet, contre 20 % pour les visiteurs occasionnels** (rappelons la moyenne : 21 %). Les forts fréquenteurs ont des pratiques culturelles moins intensives que la moyenne, à l'inverse des visiteurs occasionnels qui en ont davantage. Pour poursuivre les parallèles inversés, 68 % des forts fréquentants sont restés plus

d'une heure, alors que les occasionnels sont eux 65 % à demeurer moins d'une heure. Enfin, les forts fréquentants sont plus masculins que féminins, les visiteurs occasionnels étant quant à eux des femmes à 71 %. En revanche, les deux populations sont également 20 à 21 % à ne pas avoir le bac (14,5 % en moyenne), et dans les deux cas sont moins inscrites à la BmL que la moyenne (50 % pour les visiteurs quotidiens, 56 % pour les occasionnels) : on imagine bien que dans le premier cas la bibliothèque est plus un lieu de séjour qu'un service de prêt, et dans le second l'irrégularité des venues n'encourage pas l'emprunt, soumis à des règles de délai..

On voit ainsi se dessiner deux tableaux très différents : **les forts fréquentants s'installent à la bibliothèque, la considèrent comme une extension de leur domaine personnel ; le lieu étant public, il est davantage investi sur ce plan par des hommes, qui pour beaucoup y consacrent une bonne part de leur activité culturelle et informative au détriment des autres offres culturelles et même de leur consommation domiciliaire d'Internet. Inversement, les visiteurs occasionnels sont des femmes qui butinent sur l'ensemble de l'offre culturelle lyonnaise (et d'Internet), et pour lesquelles la bibliothèque n'est qu'une opportunité parmi d'autres.**

En guise de conclusion...

L'enquête de fréquentation de 2008 présente quelques permanences et plusieurs évolutions notables dans la photographie qu'offrent nos publics et leurs pratiques. En premier lieu, soulignons à nouveau que cette photographie est partielle, à un instant T, et surtout ne prend pas en considération la très forte présence des enfants et jeunes adolescents.

Côté permanences, **le flux des emprunteurs ne faiblit pas**. Même si les plus assidus ont diminué en proportion, les activités liées aux emprunts ne changent pas en intensité, ce que confirment parallèlement les statistiques de prêt en augmentation depuis le début du siècle. Par ailleurs, la bibliothèque continue de drainer majoritairement des **publics plutôt plus diplômés que la moyenne des Lyonnais, ayant par ailleurs une pratique culturelle assidue dans bien d'autres domaines** que la lecture (ou le visionnage de DVD ou l'écoute de disques).

Côté nouveautés, la nouveauté majeure est **l'effondrement de la présence des étudiants, et parallèlement la progression importante des seniors**. L'analyse approfondie montre également de façon nette **qu'Internet n'est pas une menace pour la fréquentation de la bibliothèque** : autant les visiteurs sont plus fortement connectés à Internet que l'ensemble de la population, autant la consultation d'Internet à la bibliothèque (sur postes fixes ou par wifi) est corrélée positivement à une fréquentation plus assidue et à une durée de séjour plus longue.

Mais d'autres signes doivent aussi attirer notre attention : l'augmentation forte des venues pour besoins pratiques associée à la forte baisse des venues pour besoins scolaires ou universitaires, la diversité des usages des lieux au-delà de l'emprunt, la baisse proportionnelle du nombre des inscrits au sein des visiteurs, tout cela révèle une **utilisation plus « ludique » et conviviale qu'informationnelle au sens studieux**, point déjà révélé par la baisse des prêts de livres adultes autres que romans, BD et livres pratiques, et par l'explosion des prêts de DVD. La question des espaces, de l'accueil, de la fluidité prend une place de plus en plus importante dans l'intérêt que peut présenter la bibliothèque : l'avenir est peut-être à la

« bibliothèque troisième lieu »⁵, ce concept des pays du Nord insistant sur le confort, la convivialité et la familiarité. Le niveau de satisfaction générale est sur ce point révélateur (même si les plus mécontents votent évidemment avec leurs pieds) au point que la qualité de l'accueil et du service vient, dans un certain nombre de cas, compenser largement l'exiguïté et l'inconfort de certains espaces.

Terminons avec les trois suggestions qui suggèrent des pistes à approfondir :

- le succès du wifi et sa demande dans les bibliothèques qui en sont dépourvues
- la demande portant sur les DVD et la musique
- la gestion des files de retour dans les bibliothèques connaissant un fort flux d'emprunteurs.

Bertrand Calenge
19 mai 2009

⁵ Mathilde Servet, *La bibliothèque troisième lieu*, enssib, 2009 (mémoire d'étude), accessible à : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-21206>

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 (une seule réponse) :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tous les jours | <input type="checkbox"/> Moins souvent |
| <input type="checkbox"/> 1 ou 2 fois par semaine | <input type="checkbox"/> Exceptionnellement |
| <input type="checkbox"/> 1 à 3 fois par mois | |

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

- Plutôt sans projet précis
- Avec un besoin d'information bien précis :
- Pour un besoin scolaire ou universitaire
- Pour un besoin professionnel ou lié à un emploi
- Pour un besoin d'information pratique

3. Aujourd'hui, vous êtes allé :

- Dans une ou plusieurs salles (département, salle d'exposition, espace numérique,...)
- Précisez lesquelles :*
- Au café « Kiosque »

4. Aujourd'hui vous avez :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Emprunté ou prolongé des documents pour vous-même | <input type="checkbox"/> Travaillé sur place |
| <input type="checkbox"/> Emprunté ou prolongé des documents pour quelqu'un d'autre | <input type="checkbox"/> Fait des photocopies |
| <input type="checkbox"/> Rendu des documents empruntés | <input type="checkbox"/> Navigué sur Internet (hors catalogue et site Internet de la bibliothèque) |
| <input type="checkbox"/> Réservé un document | <input type="checkbox"/> Consulté votre courrier électronique |
| <input type="checkbox"/> Fait votre inscription | <input type="checkbox"/> Utilisé l'espace numérique (autoformation, atelier, travail personnel,...) |
| <input type="checkbox"/> Lu des livres sur place | <input type="checkbox"/> Visité une exposition, assisté à une animation |
| <input type="checkbox"/> Lu des journaux, magazines ou revues | <input type="checkbox"/> Simplement passé du temps |
| <input type="checkbox"/> Accompagné quelqu'un (enfant, groupe...) | |
| <input type="checkbox"/> Autres - précisez..... | |

5. Aujourd'hui, vous êtes resté à la bibliothèque combien de temps (une seule réponse) ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Moins d'une demi-heure | <input type="checkbox"/> Entre 1 heure et 2 heures |
| <input type="checkbox"/> Entre ½ heure et 1 heure | <input type="checkbox"/> Plus de 2 heures |

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

- Le site Internet de la bibliothèque (www.bm-lyon.fr)
- La revue de la bibliothèque (*Topo*)
- Le Guichet du Savoir (www.guichetdusavoir.org)
- Points d'actu ! (www.pointsdactu.org)

7. Quel est votre niveau de satisfaction de cette bibliothèque ?

- | | mauvais | passable | correct | excellent |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Lisibilité et facilité d'orientation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Confort et agrément des lieux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualité de l'accueil et du service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer cette bibliothèque ?

.....

.....

.....

.....

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

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

7. Vous êtes :

- Une femme Un homme

8. Quelle est votre nationalité ?

- Française
 Etrangère : Précisez laquelle :

9. Où résidez-vous ?

- A Lyon, précisez l'arrondissement :
 autre commune du Grand-Lyon
 Région Rhône-Alpes
 Autre région de France
A l'étranger, précisez la ville ou le pays

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

- Les transports en commun
 Un moyen de transport personnel
 Vous êtes venu à pied
Autre, précisez :

11. Vous avez :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Entre 15 et 17 ans | <input type="checkbox"/> Entre 40 et 49 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 18 et 24 ans | <input type="checkbox"/> Entre 50 et 59 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 25 et 29 ans | <input type="checkbox"/> Entre 60 et 65 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 30 et 39 ans | <input type="checkbox"/> Plus de 65 ans |

12. Quel est votre niveau d'étude ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Sans diplôme | <input type="checkbox"/> Bac +1 ou +2 |
| <input type="checkbox"/> Brevet, BEPC, CAP, BEP... (avant bac) | <input type="checkbox"/> Bac +3 (licence) |
| <input type="checkbox"/> Baccalauréat | <input type="checkbox"/> Supérieur à Bac +3 (+grandes écoles) |

13. Quelle est actuellement votre situation ?

- Scolaire (collégien, lycéen)
 Etudiant
 Demandeur d'emploi
 Retraité
 Sans profession
 En activité professionnelle, précisez votre profession (si fonctionnaire, précisez catégorie A,B ou C) :
.....

14. Etes-vous personnellement inscrit à la Bibliothèque municipale de Lyon (carte d'emprunteur à jour) ?

- Oui Non

15. Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

- Oui Non

Si oui :

- Autre bibliothèque municipale de la Ville de Lyon
 Bibliothèque(s) autre(s). Laquelle ou lesquelles ?

16. Pendant les trois derniers mois, êtes-vous allé ?

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Au cinéma | <input type="checkbox"/> Dans un musée |
| <input type="checkbox"/> Au théâtre | <input type="checkbox"/> A un concert |

17. Disposez-vous d'une connexion à Internet ?

- Oui Non
Si oui :
 À domicile Sur votre lieu de travail Sur votre lieu d'études

