

Bibliothèque municipale de Lyon



BAROMETRE SATISFACTION 2018



Rappel objectifs et méthodologie



Mesurer l'impact et la pertinence des actions menées dans le cadre du PdE

o Perception par les usagers des évolutions

o Vision « dynamique »



Identifier des répondants à d'autres enquêtes

Pouvoir, sur des enquêtes ponctuelles et ciblées, avoir un taux de réponse correct

Connaissance des publics

- o par bibliothèque
- o par profil (âge / CSP)
- o par usage de la BmL

La méthodologie d'enquête



- méthodologie reproductible (interne, période)
- recueil des questionnaires : sondage aléatoire
- représentativité / redressement
- SPHINX
- échelle de résultats



La BmL réalise une enquête du 9 au 14 mars 2018, auprès de tou-tes ses utilisateurs et utilisatrices, dans l'ensemble des bibliothèques du réseau.

Tout-es les visiteurs/euses de plus de 11 ans sont invité-es à remplir ce questionnaire (recto verso).

Nous vous remercions par avance de votre participation.

**CHÈRES VISITEUSES,
CHERS VISITEURS,
votre AVIS nous
intéresse !**



VOTRE AVIS SUR LA BIBLIOTHEQUE où vous vous trouvez aujourd'hui



Merci de nous indiquer si vous êtes en accord avec les affirmations suivantes, en cochant la case correspondant le mieux à votre opinion.

De « 0 » : absolument pas d'accord, à « 10 » : tout à fait d'accord; les notes intermédiaires nuancent votre opinion.

	☹ 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☺
La bibliothèque est facile à trouver.												
Les visiteurs / euses sont bien accueilli-es.												
Il est facile de s'orienter.												
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.												
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.												
Il y a un large choix de livres.												
Il y a un large choix de CD.												
Il y a un large choix de DVD.												
Il y a un large choix de revues, journaux.												

- Les jeux ont toute leur place dans la bibliothèque.
- Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile.
- Le catalogue est facile à utiliser.
- La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.
- Les documents sont présentés de manière attractive.
- Emprunter/rendre un document est simple et rapide.
- Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.
- Il y a suffisamment de place pour travailler.
- La bibliothèque permet le travail en petits groupes.
- Les tarifs d'inscription sont raisonnables.
- Il est simple de s'inscrire.
- Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.
- Se connecter au WiFi de la BmL est facile.
- L'information sur les services de la bibliothèques est suffisante.
- Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.
- Le personnel est disponible pour aider.
- La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs / euses.
- Les lieux sont agréables.
- Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.
- L'avis des usager-es est pris en compte.

Bibliothèque du 3e Lacassagne, vendredi 9/03/2018

Suite du questionnaire au dos



VOTRE AVIS sur la qualité des services offerts



Merci d'indiquer votre évaluation globale sur la qualité des services offerts par la Bibliothèque municipale de Lyon
De « 0 » : totalement insatisfaisante, à « 10 » : excellente.

☹	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☺

VOUS et la BmL : mieux vous connaître



Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> pour vous détendre | <input type="checkbox"/> pour emprunter | <input type="checkbox"/> pour travailler, étudier, vous former |
| <input type="checkbox"/> pour chercher des informations | <input type="checkbox"/> pour lire, écouter, visionner .. sur place | <input type="checkbox"/> pour utiliser un ordinateur, le WiFi |
| <input type="checkbox"/> pour le lieu : ambiance ... | <input type="checkbox"/> pour un atelier, une animation, expo | <input type="checkbox"/> autre |



Quelles bibliothèques du réseau BmL fréquentez-vous ?

- | | | | | |
|---|---|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Part-Dieu | <input type="checkbox"/> 3e Lacassagne | <input type="checkbox"/> 6e rue Bossuet | <input type="checkbox"/> 8e Bachut | <input type="checkbox"/> Bibliobus |
| <input type="checkbox"/> 1er Condition de Soies | <input type="checkbox"/> 4e Croix-Rousse | <input type="checkbox"/> 7e Guillotière | <input type="checkbox"/> 9e La Duchère | <input type="checkbox"/> numelyo |
| <input type="checkbox"/> 2e rue de Condé | <input type="checkbox"/> 5e St Jean | <input type="checkbox"/> 7e Jean Macé | <input type="checkbox"/> 9e St Rambert | (la bibliothèque |
| <input type="checkbox"/> 3e Duguesclin | <input type="checkbox"/> 5e Point du Jour | <input type="checkbox"/> 7e Gerland | <input type="checkbox"/> 9e Vaise | numérique) |



Si vous fréquentez d'autre(s) bibliothèque(s), lesquelles ? _____



A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque ?

- | | | | | |
|--|--|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> plusieurs fois
par semaine | <input type="checkbox"/> une fois par
semaine | <input type="checkbox"/> une à deux fois
par mois | <input type="checkbox"/> une fois tous
les deux mois | <input type="checkbox"/> moins souvent/
1ere fois ! |
|--|--|--|---|--|



Combien de temps restez-vous, en moyenne, lors de votre venue ? _____ minutes



Pour qui empruntez-vous des documents à la bibliothèque municipale de Lyon ? (plusieurs réponses possibles)

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> je n'emprunte jamais | <input type="checkbox"/> pour moi-même | <input type="checkbox"/> pour des enfants | <input type="checkbox"/> pour d'autres adultes |
|---|--|---|--|



Etes vous personnellement inscrit-e à la BmL ? oui non



Etes-vous une femme un homme ?



Quel est votre âge ? _____ ans



De combien de personnes (vous compris) votre foyer se compose-t-il ? _____ adultes et _____ enfants mineurs.

⚡ Quelle est votre activité ? élève, étudiant-e autre / sans activité professionnelle
 actif/ve employé-e actif/ve en recherche d'emploi retraité-e
merci de préciser votre profession agriculteur/trice ouvrier-e employé-e profession intermédiaire
 artisan-e, commerçant-e, chef-fe d'entreprise cadre, profession intellectuelle supérieure

⚡ Code postal de votre lieu d'habitation : _____ Code postal du lieu de votre activité/école : _____

⚡ Aujourd'hui, êtes-vous venu-e seul-e ou accompagné-e ?
 seul-e accompagné-e de _____ personnes, dont _____ enfants de moins de 11 ans

⚡ Aujourd'hui, comment êtes-vous venu-e à la bibliothèque ?
 à pied en vélo/trottinette ... avec le bus/métro/tram en train en voiture

⚡ Lisez-vous le magazine TOPO ?
 non, je le ne connais pas non, mais je le connais oui, de temps en temps oui, régulièrement

Si vous êtes prêt-e à nous aider en participant à d'autres enquêtes, merci d'indiquer votre mail (en majuscules) :

_____ @ _____

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues !

L'enquête 2018



- mars 2018
- 5 231 questionnaires valides (5 286 recueillis)
- 16 bibliothèques enquêtées + Bibliobus
- 1 616 remarques recueillies (28%)

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE LYON | VILLE DE LYON

Enquête
qualité
2018



du vendredi 9 au mercredi 14 mars



Chers visiteurs,
Chères visiteuses,

Merci par avance de consacrer 5 minutes à un questionnaire.
Cela nous aidera à connaître votre satisfaction et à améliorer nos services.
Votre avis est important pour nous !

Qui sont nos visiteurs ?

Le profil des visiteurs



■ **SEXE ***

■ **AGE**



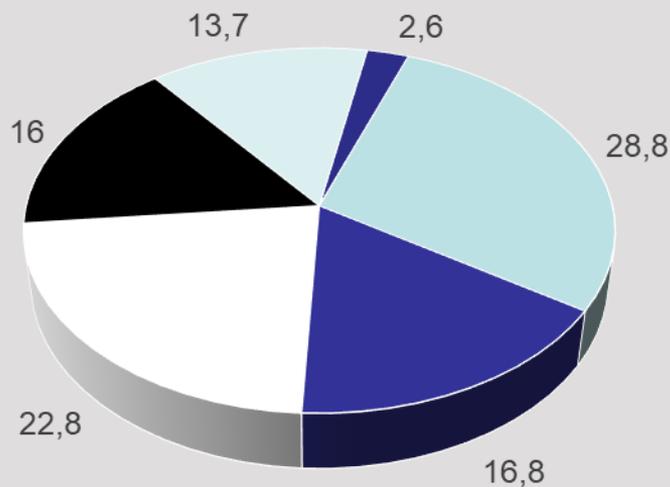
37,7 %
INSEE :
46,1%



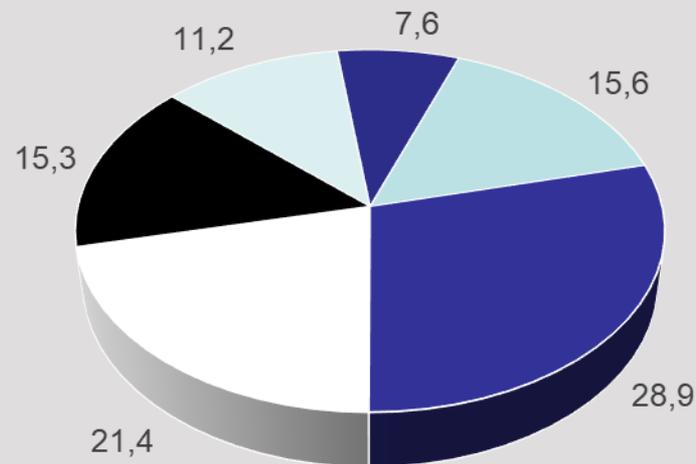
62,3 %
INSEE :
53,9%

* 15 -74
ans

Visiteurs



INSEE Lyon

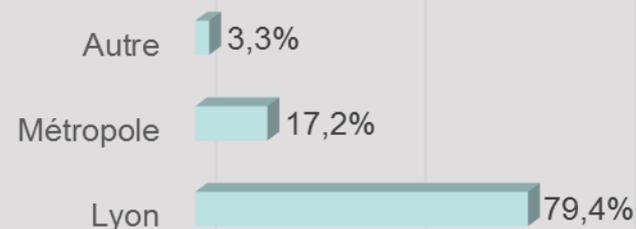


0 - 14 ans 15 - 29 30 - 44 45 - 59 60 - 74 75 et +

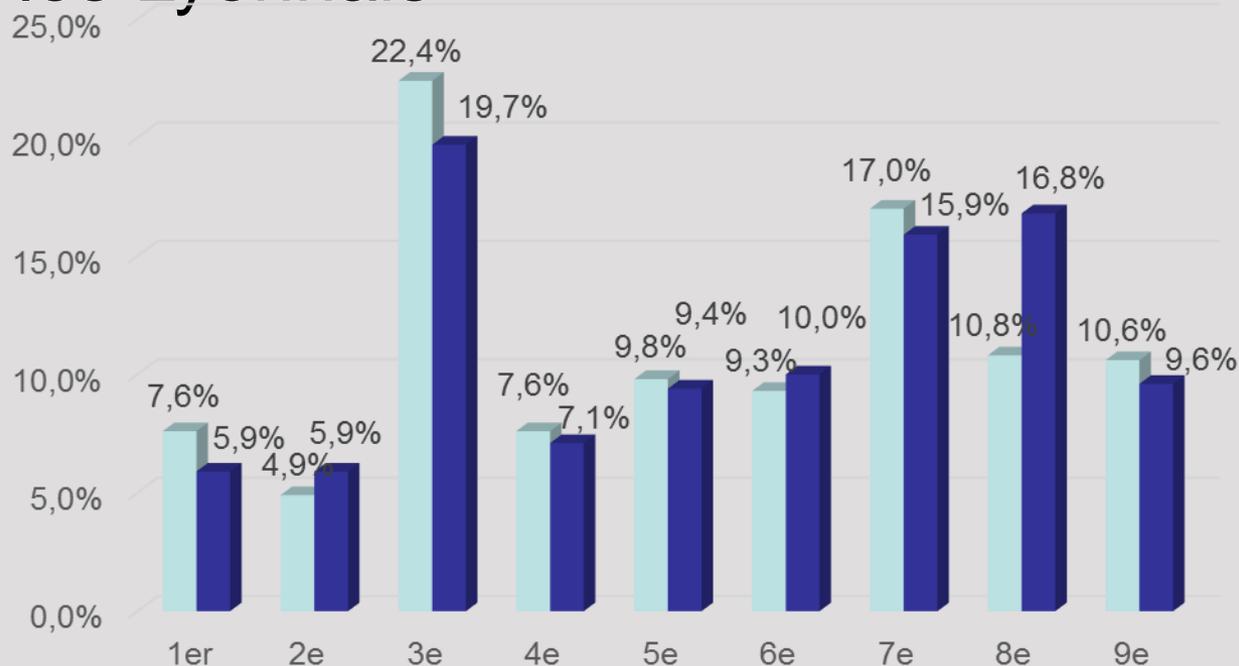
Le profil des visiteurs



- lieu d'habitation des visiteurs*



- pour les Lyonnais

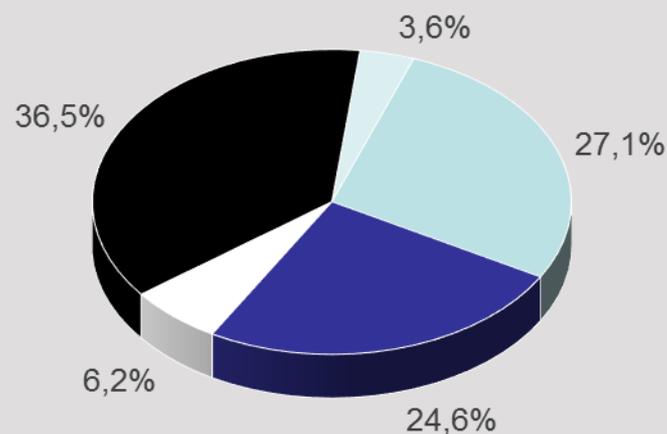


Le profil des visiteurs

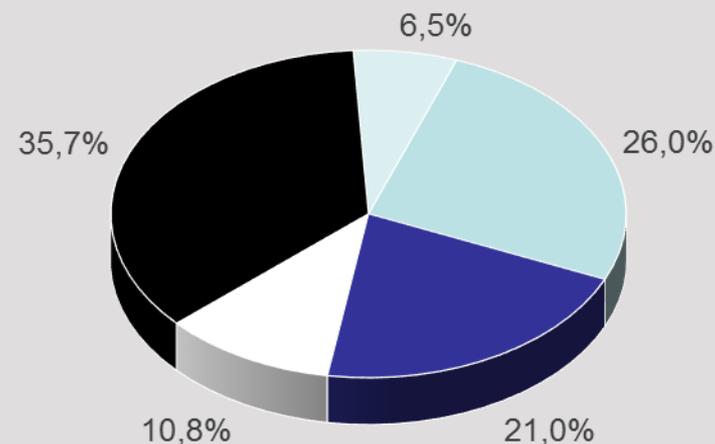


■ Composition des ménages *

visiteurs BmL

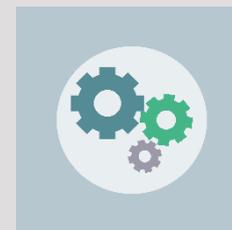


INSEE

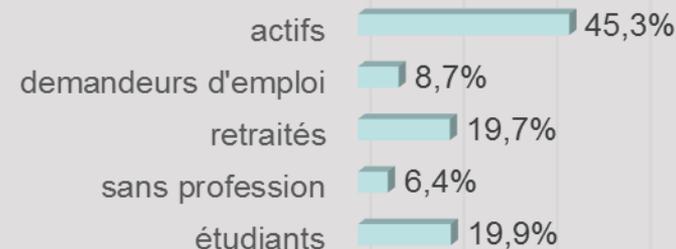


- un adulte seul
- deux adultes sans enfant
- un adulte seul avec enfant(s)
- deux adultes avec enfant(s)
- autre

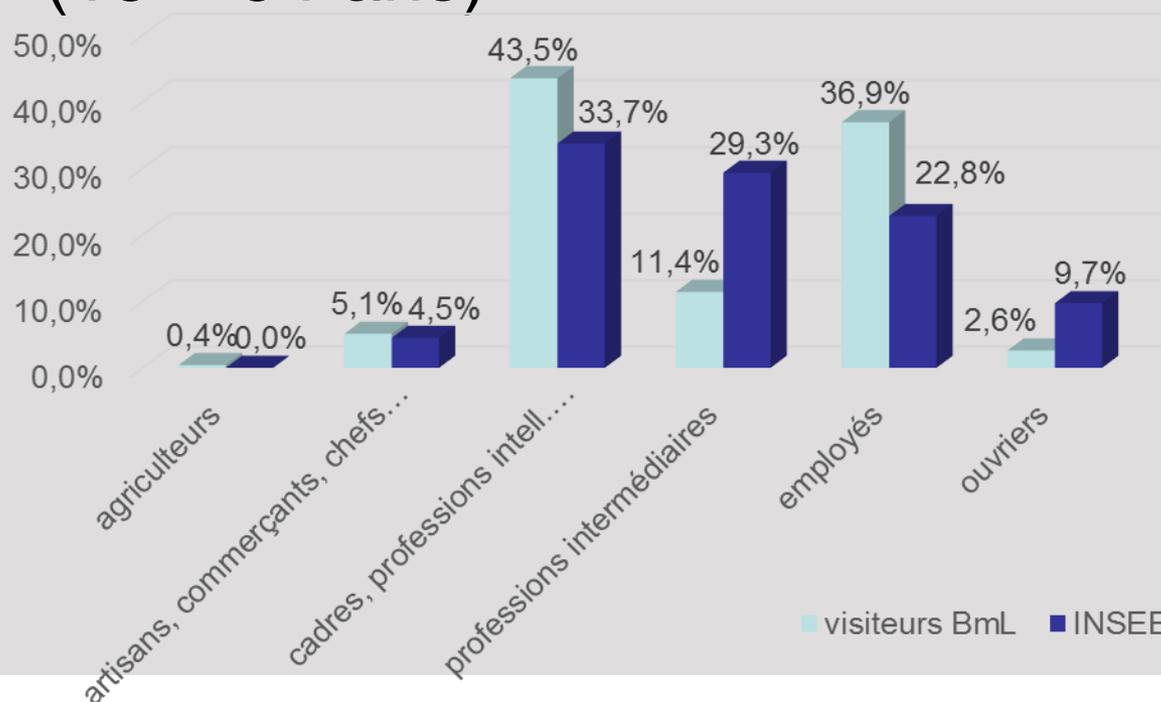
Le profil des visiteurs



■ Activité des visiteurs*



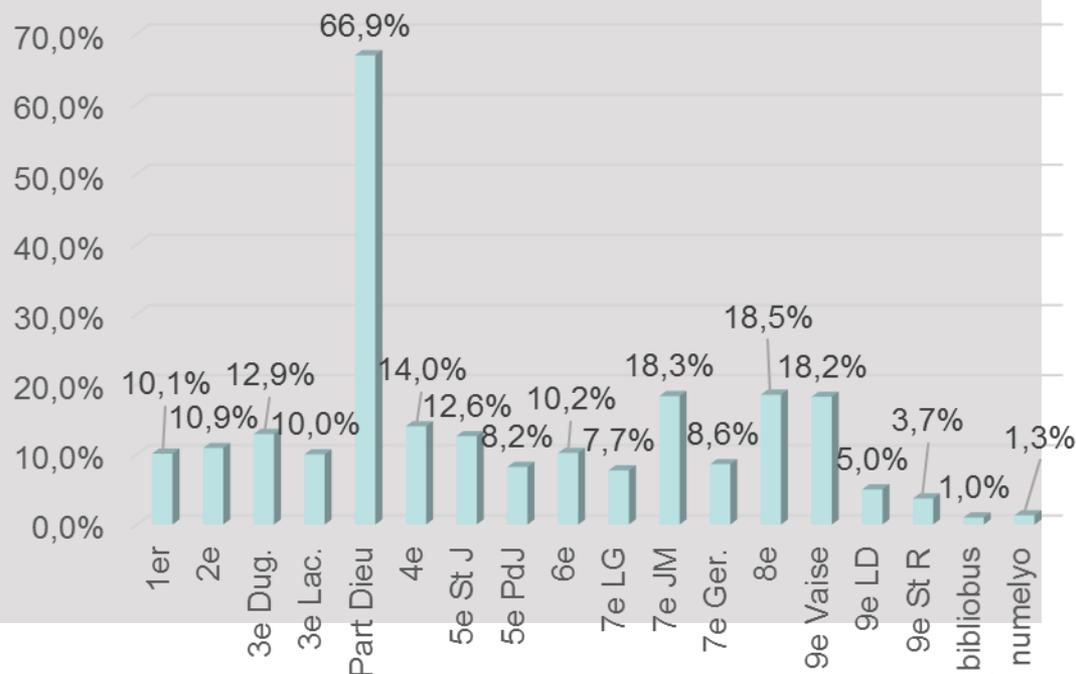
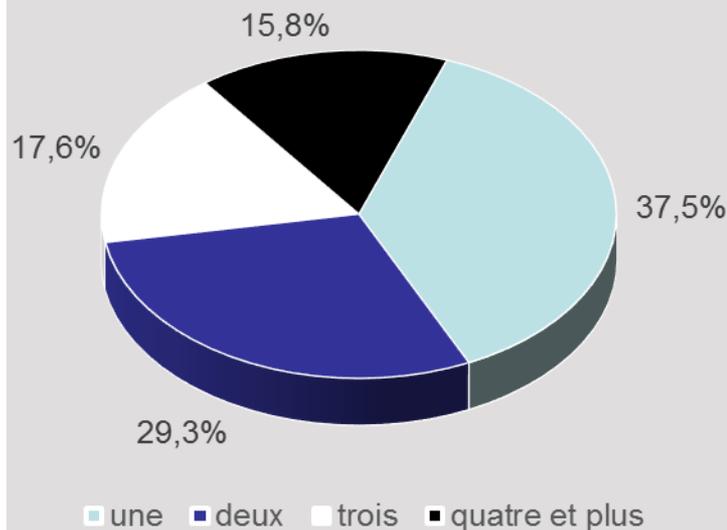
■ CSP * (15 – 64 ans)



Rapport à la bibliothèque



- Fréquentation d'une bibliothèque autre que BmL
10,6% des visiteurs
- Nombre de bibliothèques fréquentées*



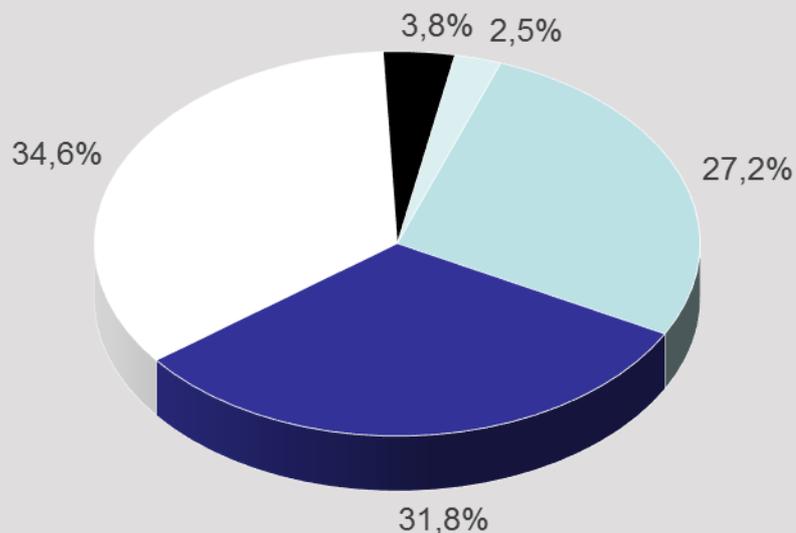
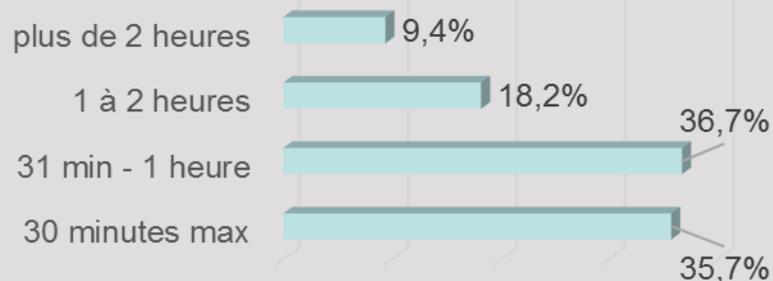
Habitudes et usages



- Durée moyenne de visite*

1h10

- Fréquence de visite*

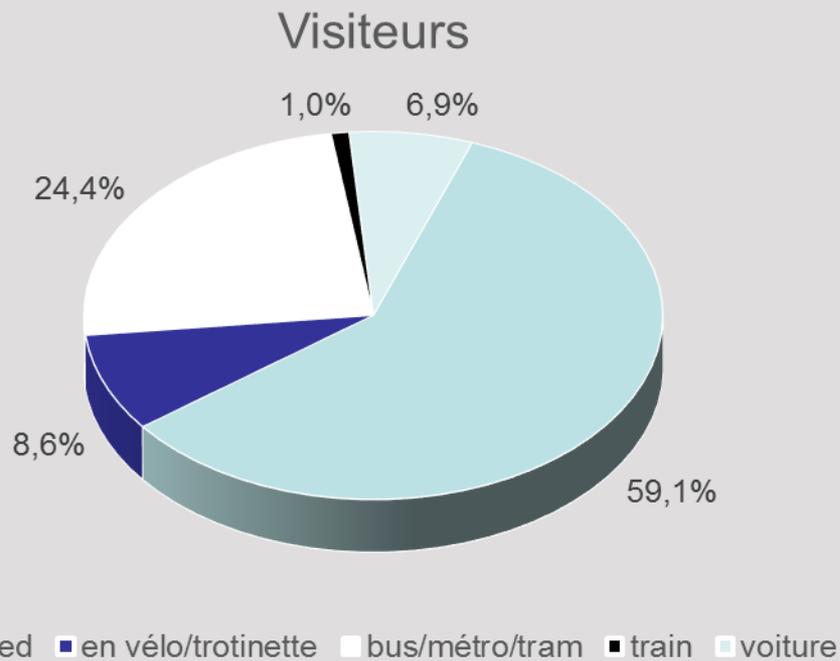


□ plus d'une fois par semaine ■ 1 fois par semaine □ 1 à 2 fois / mois ■ tous les deux mois □ moins souvent

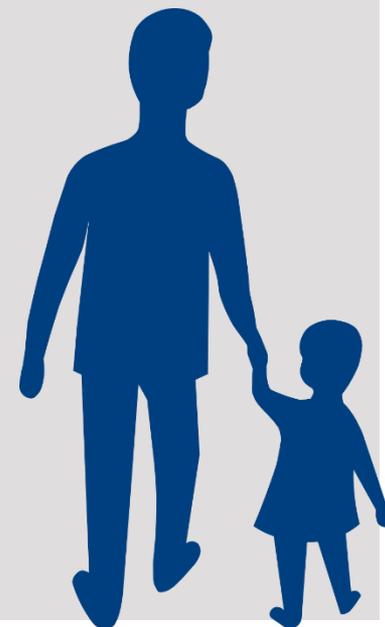
Habitudes et usages



- accès à la bibliothèque



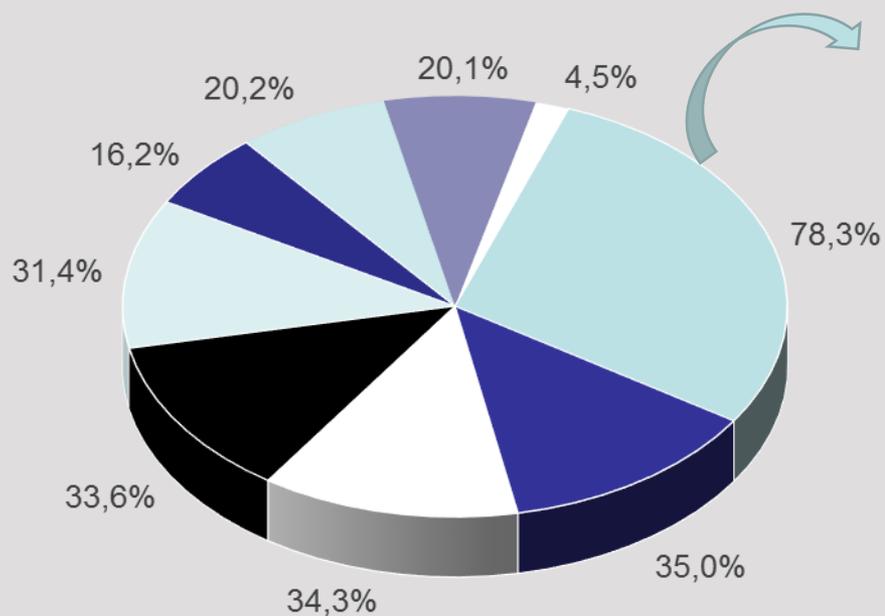
- accompagnement
34,9 % des visiteurs



Habitudes et usages



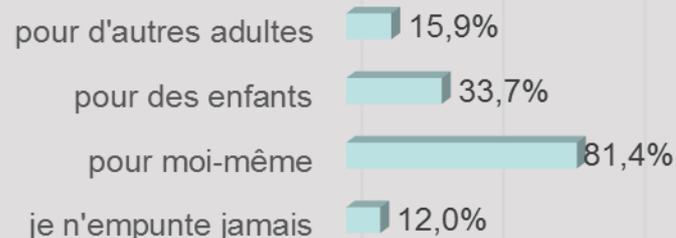
■ Raisons des visites



- emprunter
- chercher des infos
- se détendre
- lire, écouter .. Sur place
- travailler, se former
- ordinateur, WiFi
- animations culturelles
- le lieu : ambiance
- autre

■ Zoom sur le prêt

■ Pour qui ?

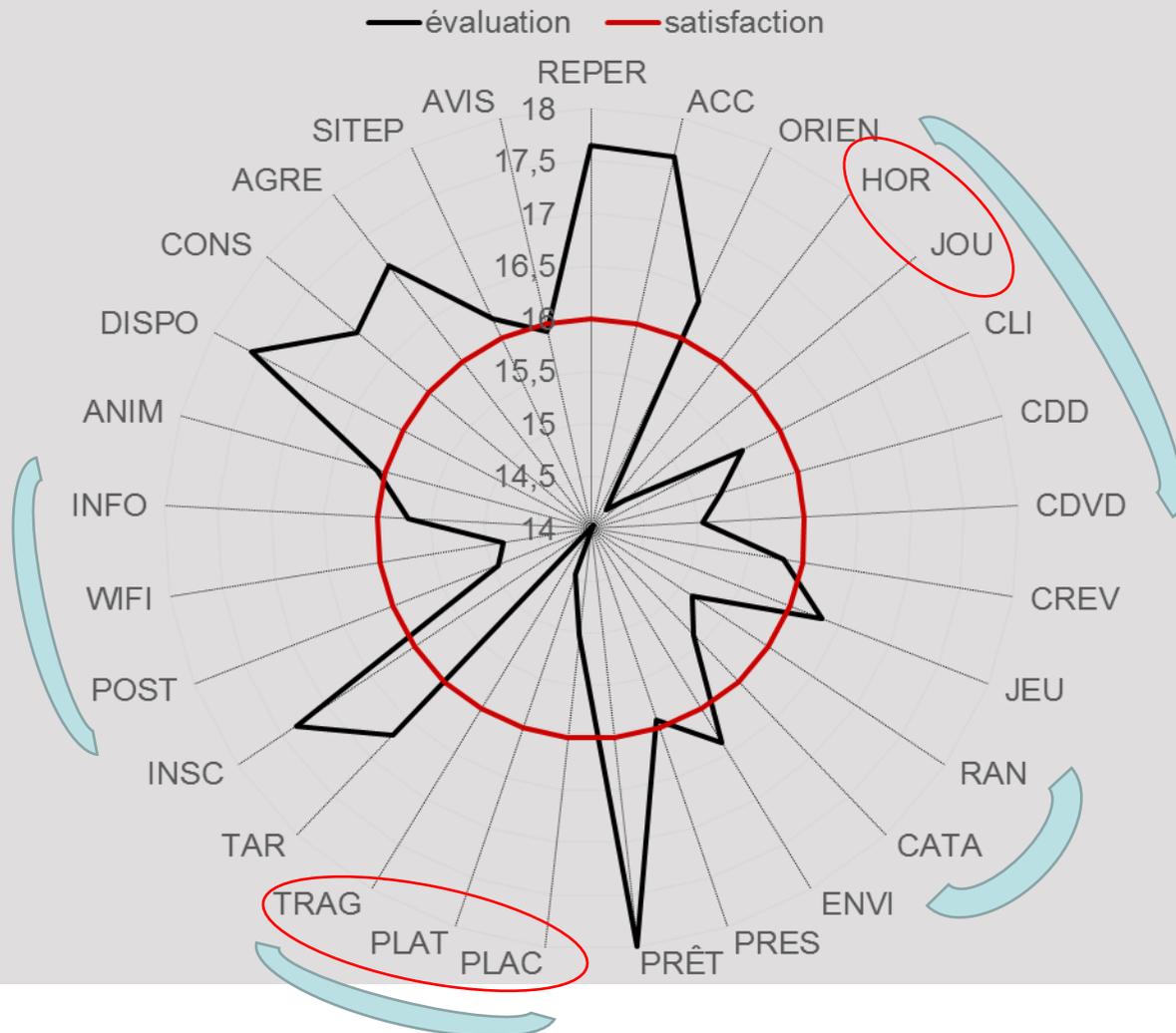


■ Sur quelle carte ?

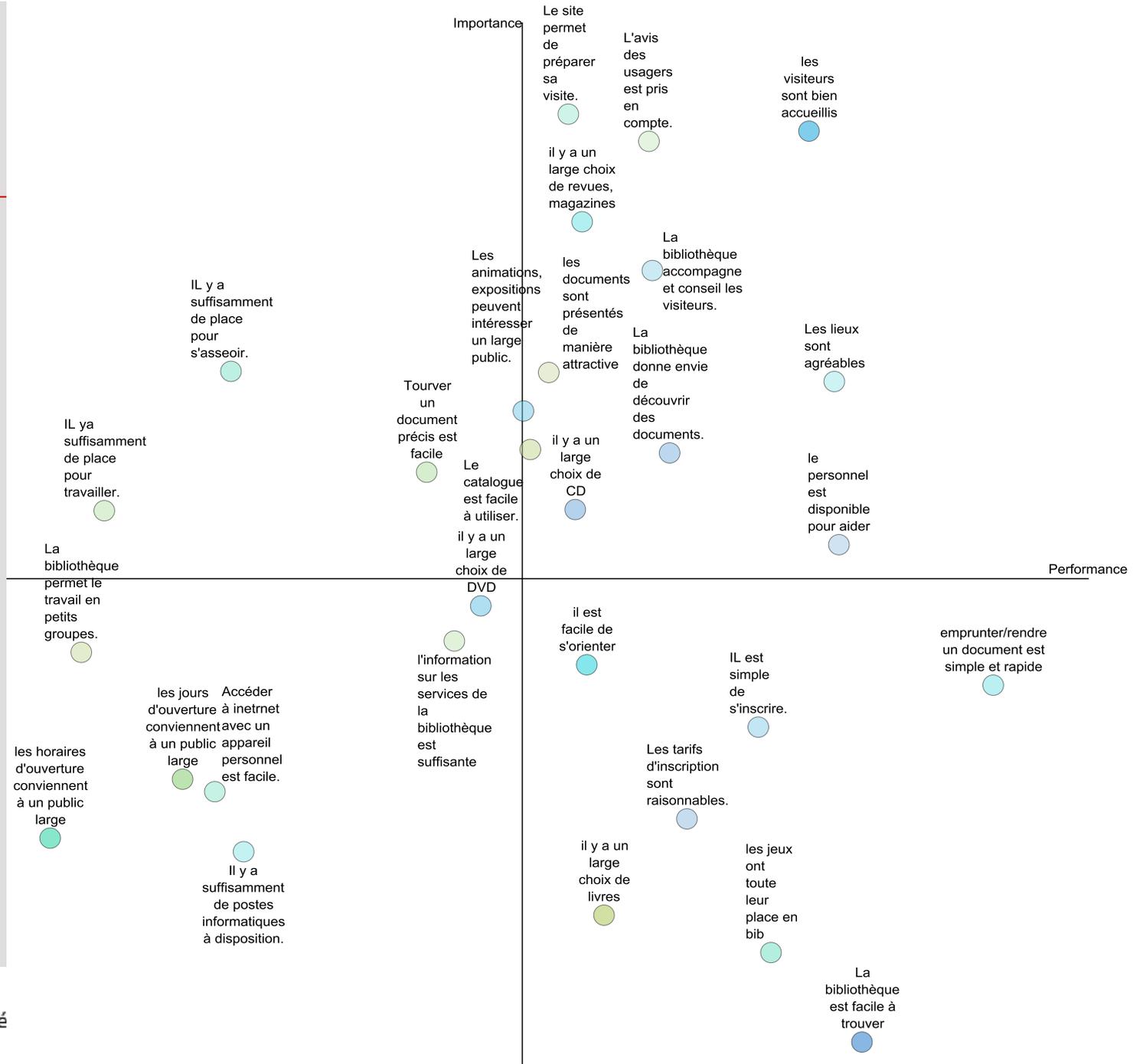
- 76,3% de visiteurs se déclarent inscrits
 - 73,7% pour le prêt
 - 2,6% connexion

Que pensent-ils des services que nous proposons ?

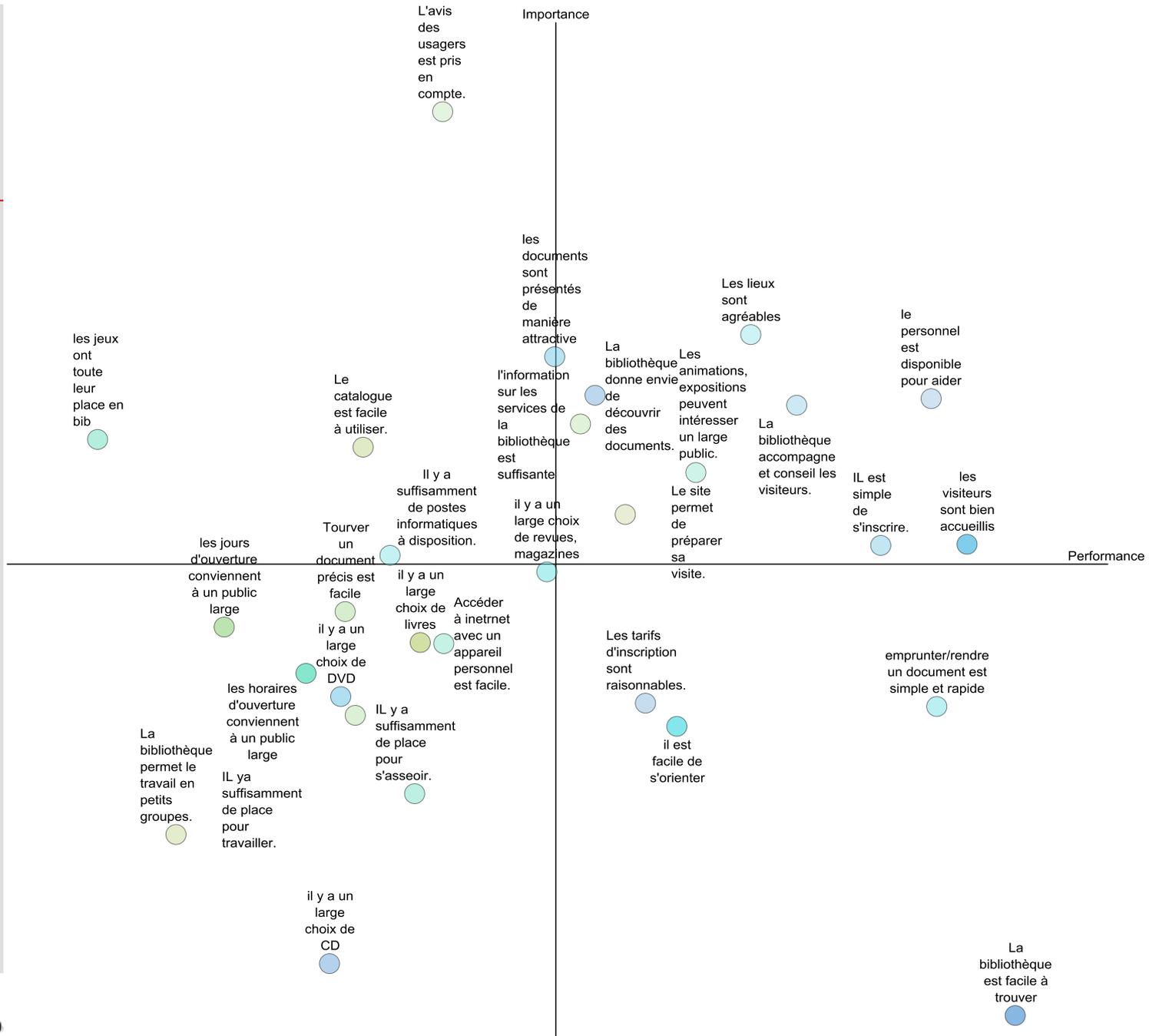
L'appréciation des services



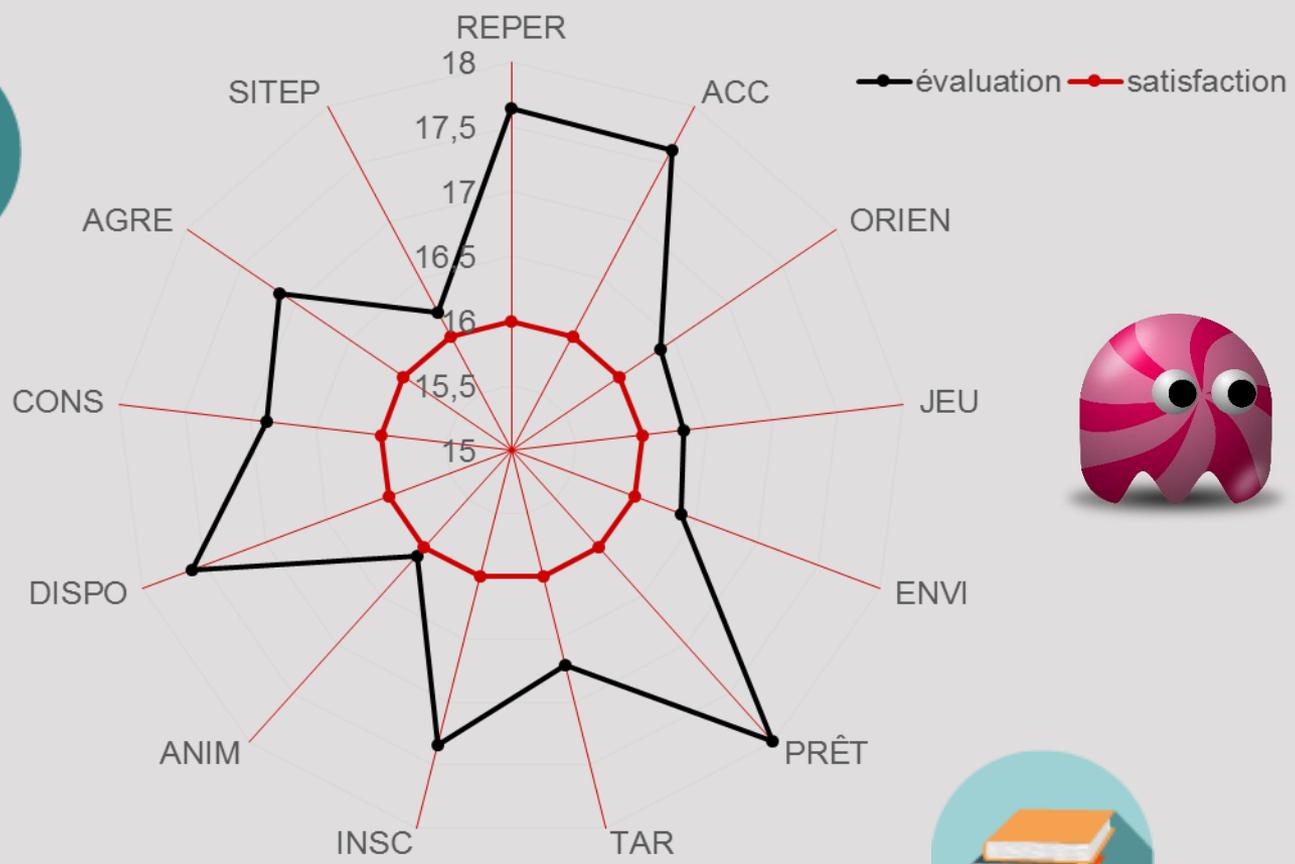
15-29



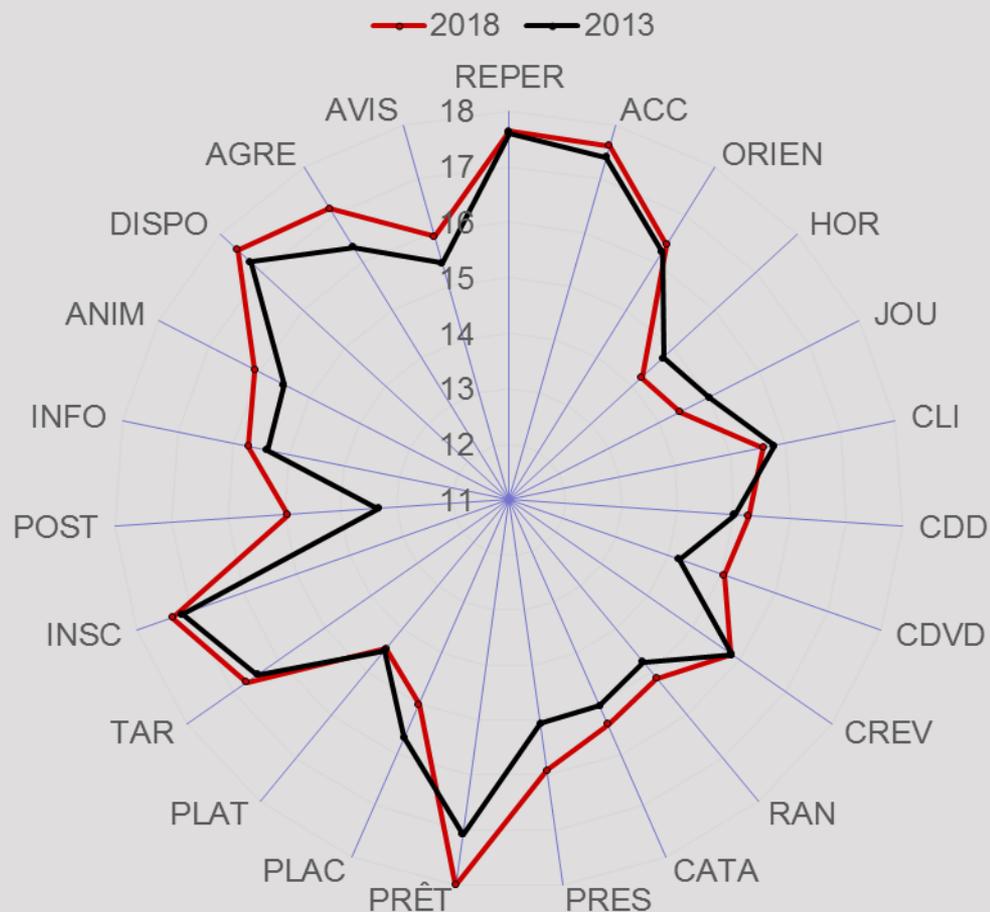
+60



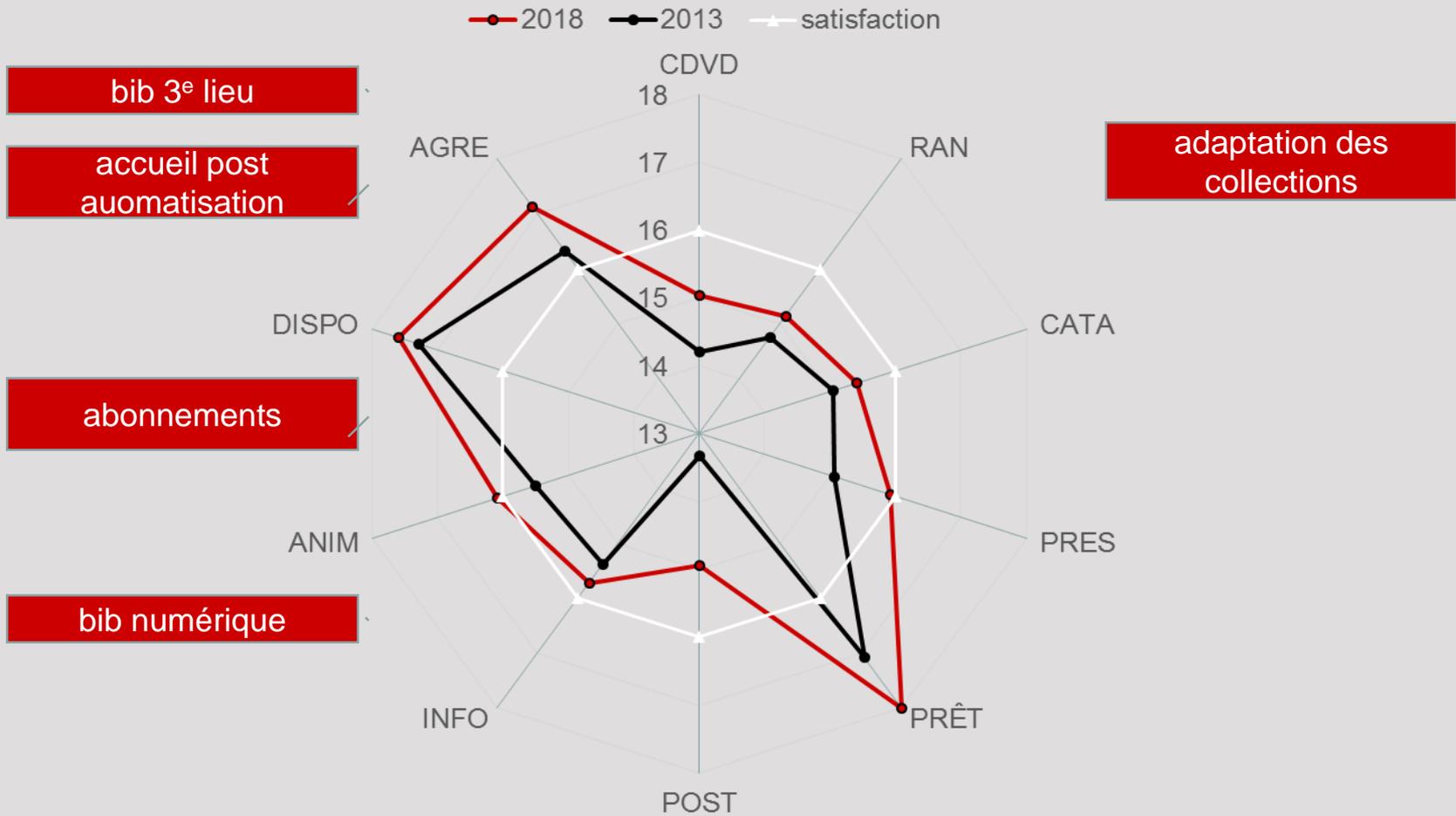
Nos forces



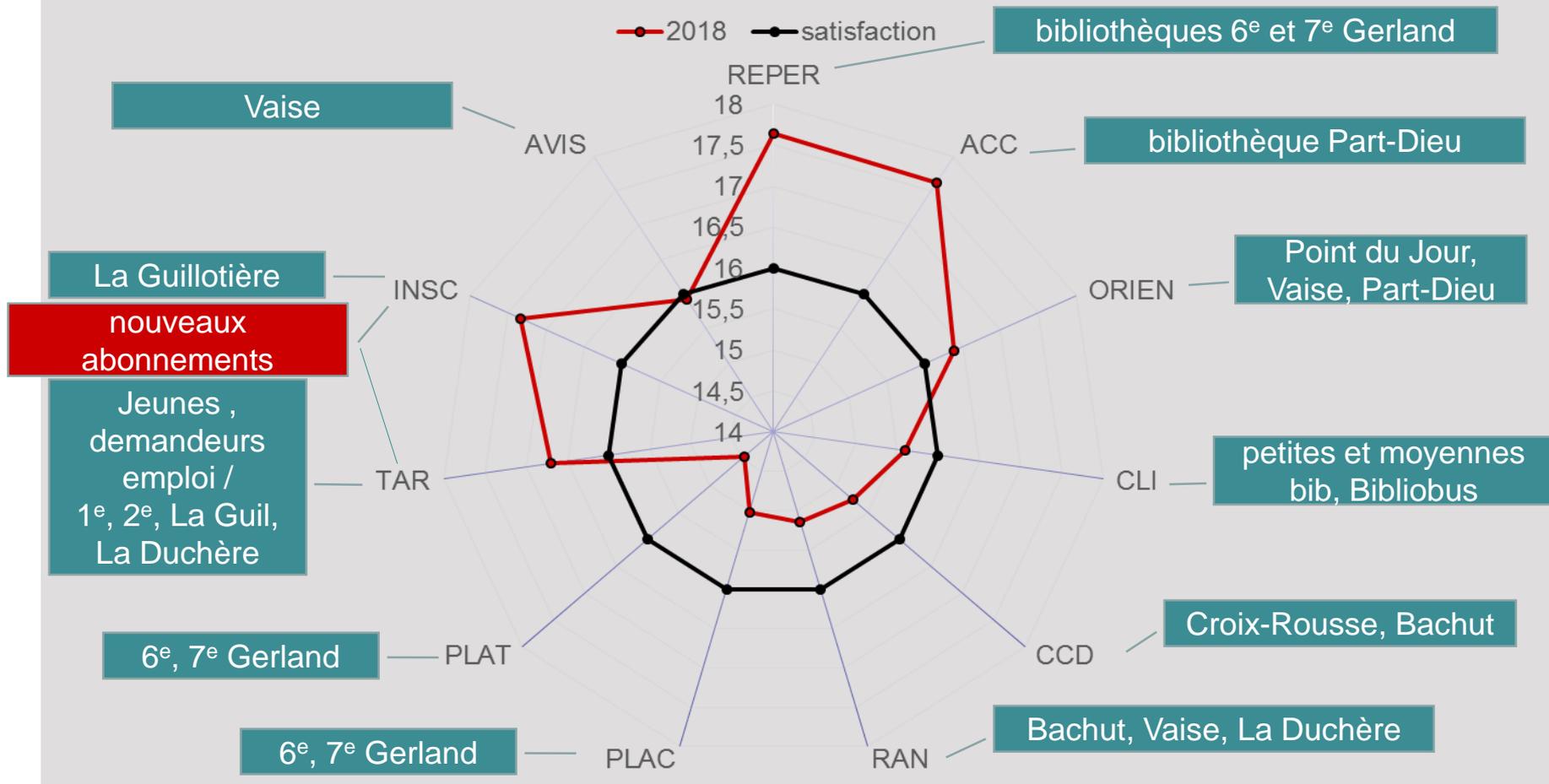
Les évolutions // 2013



Ce qui a progressé // 2013



Les progressions ciblées // 2013



Ce que disent les visiteurs



« Les conseillers font preuve d'efficacité et perspicacité remarquables. »

« Merci pour les sourires à l'accueil »

« Les coups de cœur de Franck sont géniaux »

« Le réseau des bm est agréable et utile, les expos et conférences toujours alléchantes même si on n'est pas toujours disponible.. »

« Les enfants s'épanouissent dans la nouvelle bibliothèque et sont heureux »

« On ne répète jamais assez la chance qu'on a d'accéder à la culture gratuitement. »

« Il faut aller vivre ailleurs pour prendre conscience du trésor que constitue la bm de Lyon. »

« D'énormes changements à féliciter »

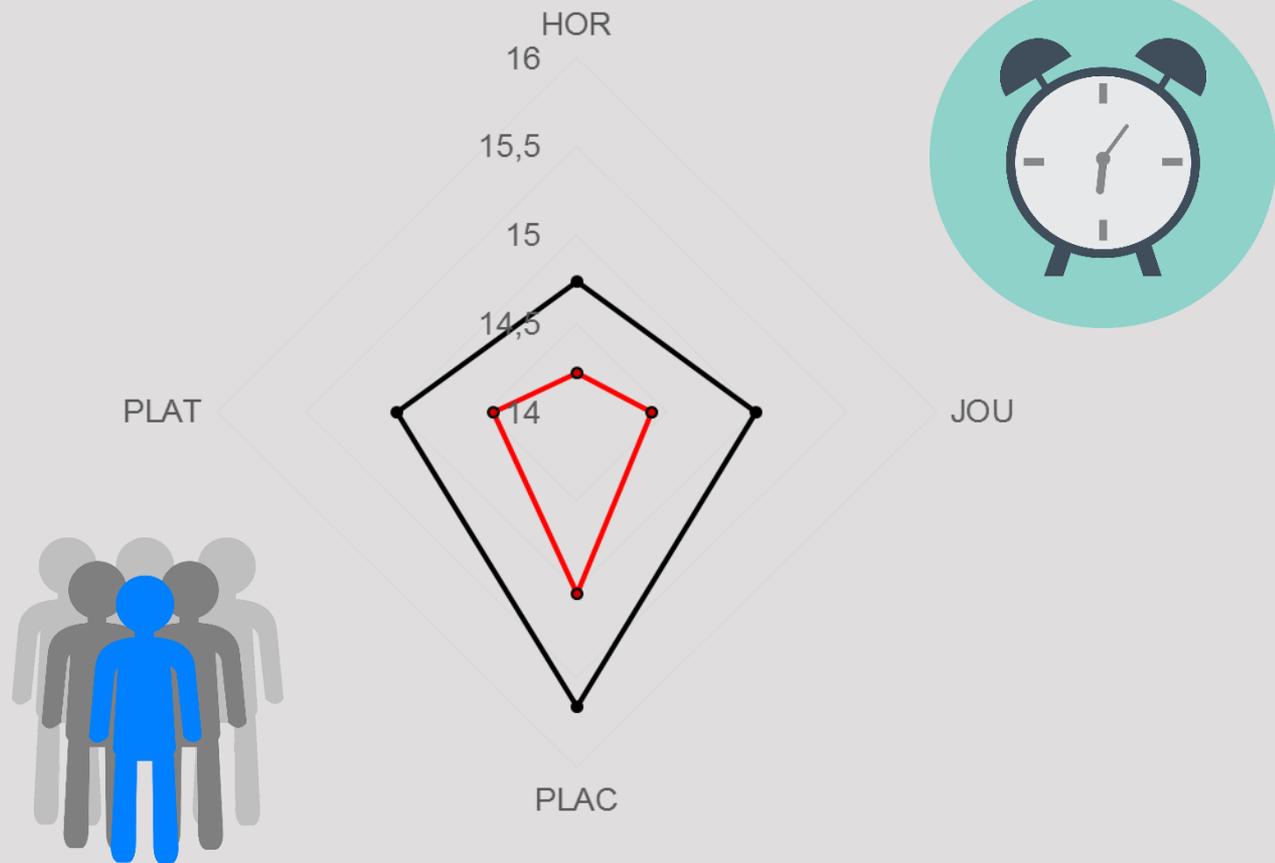
« La présence de cette bm m'a permis de reprendre une vie normale »

« On est bien à la bm. Les travaux la rendent plus agréable, plus lumineuse. »

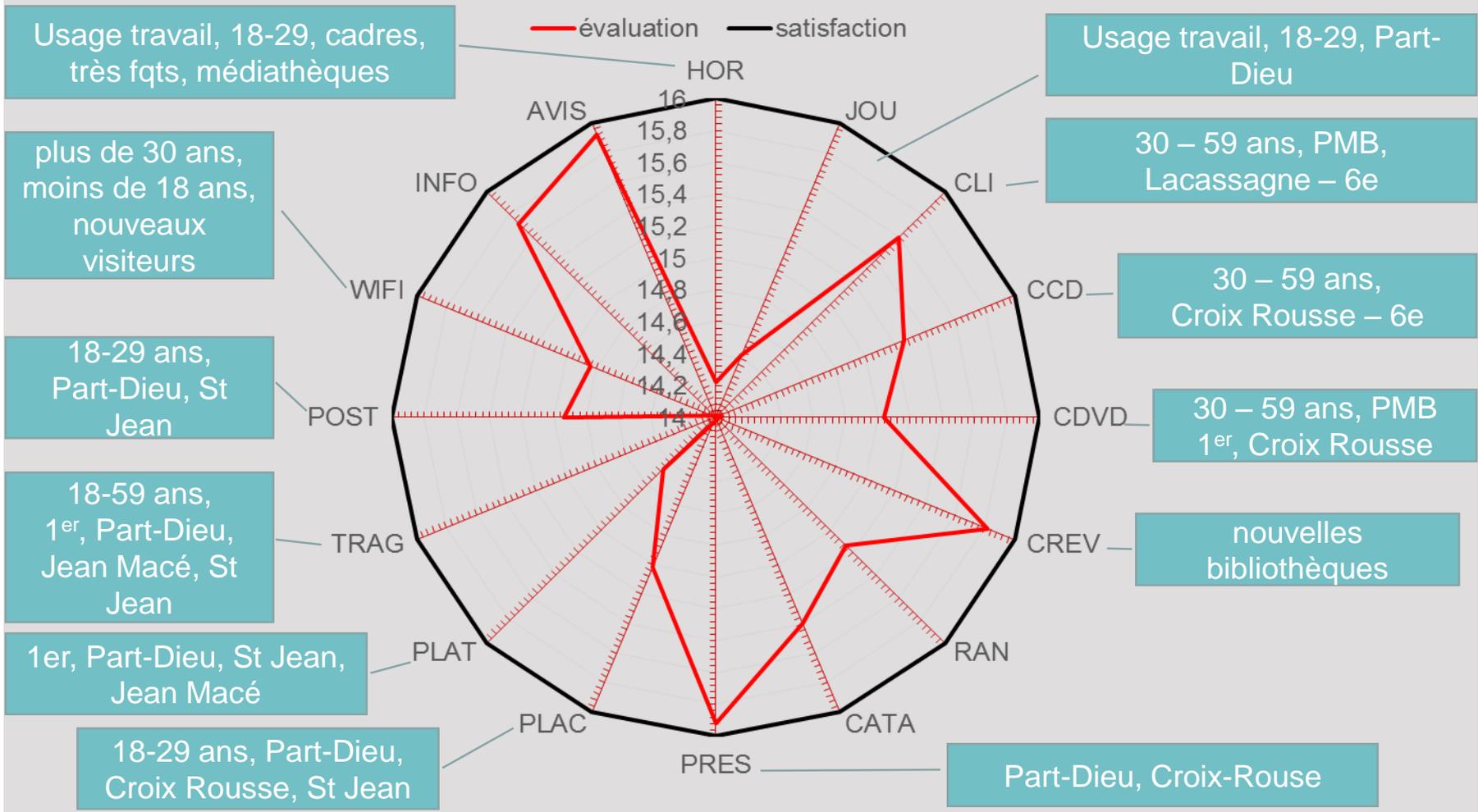
Ce qui s'est dégradé



—●— 2018 —●— 2013



Les services à améliorer



Ce qui reste à améliorer

« Fermer les bm pendant les vacances scolaires est un contresens. »

« La bm est trop souvent fermée pendant les vacances scolaires »

« Les fermetures l'été, les vacances scolaires, limitent beaucoup l'utilisation des lieux »

« Trop de monde pour peu de places. »

« La bm est très bien mais il n'y a pas beaucoup de postes ni tables. »

« Les espaces de travail devraient être rénovés et étendus (manque d'espace) »

« C'est vraiment d'ouvrir plus de jours avec une plus grande amplitude me semble être la priorité. Sinon, j'aime ma bm ! »

« Le vrai problème, ce sont les horaires d'ouverture non adaptés aux gens qui travaillent. »

« Ouverture d'au moins une bm le lundi. »

« Pourriez-vous prévoir une nocturne par semaine ? »

« Plus d'ouverture et le dimanche ! »

Comparaison ubi et orbi

Enquêtes de publics et usages



- Une distinction importante : visites / usagers
- Passer de la structure des visites et nombre d'inscrits

- à des « usagers »
- à un taux de pénétration

- Pour être plus clair :

- 100 visiteurs sur la semaine :
 - 50 viennent une fois par sem.
 - 50 viennent une fois par an
- usagers :
 - 50 personnes
 - 52 sem x 50 = 2600 per.

=> 50% des visiteurs sont habitués

=> 1,9% des usagers sont habitués



Enquêtes de publics et usages



- Une difficulté de comparaison : les biais
 - sur déclaration dans l'enquête de publics
 - dans l'enquête de satisfaction : sous-représentation des « très occasionnels »
 - + la question des moins de 15 ans
- Un taux de pénétration comparable :
 - BML : 35,7% (46,4%) en 2018 (2013 : 30,6%)
 - TMO national : 40% en 2016 (+ 5 pts / 2005)

Enquêtes de publics et usages



- Des écarts néanmoins importants :
 - dans la pratique de l'emprunt : BmL 73% - TMO national 55%
 - dans l'inscription : BmL 53% - TMO national 39%
 - dans l'intensité de la fréquentation : BmL 46% - TMO national 21% MAIS TMO Grenoble = 44%