

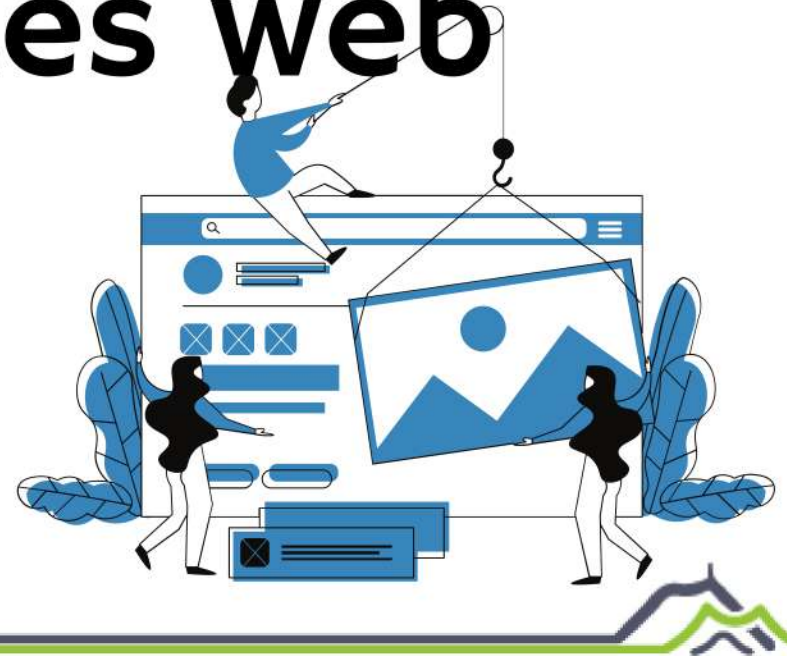
Médiadôme

Bibliothèque Numérique de Référence  
2022-2025 (BNR2)

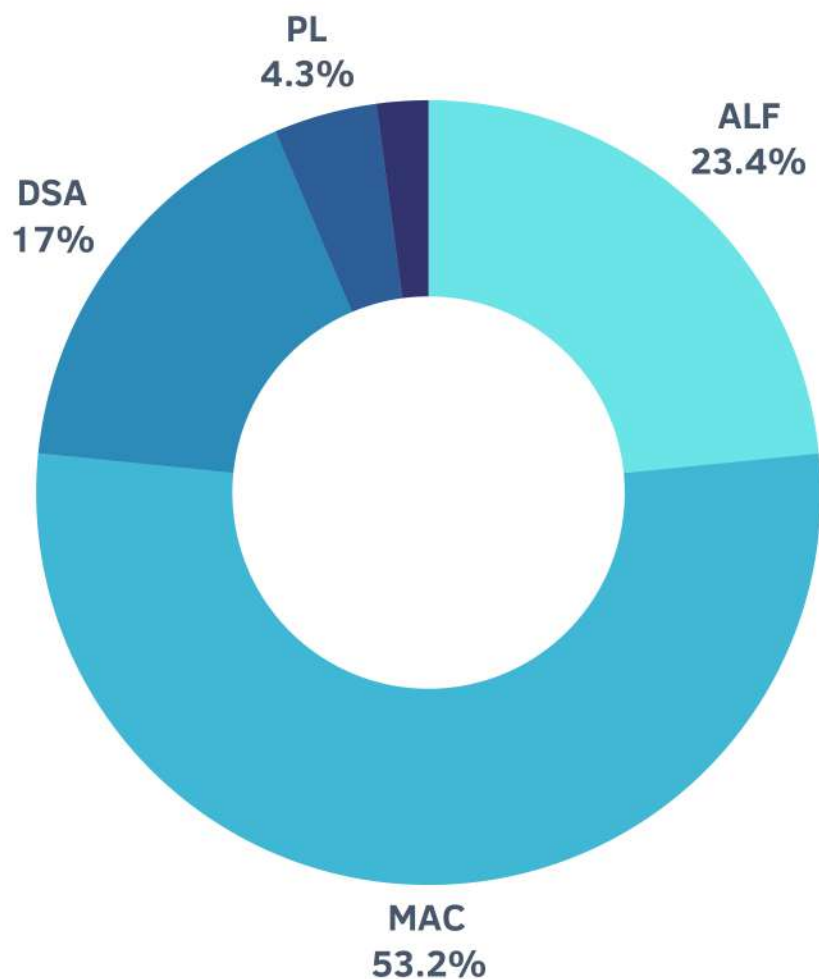
# Résultats de l'enquête sur les sites web






MD63

04/03/2024



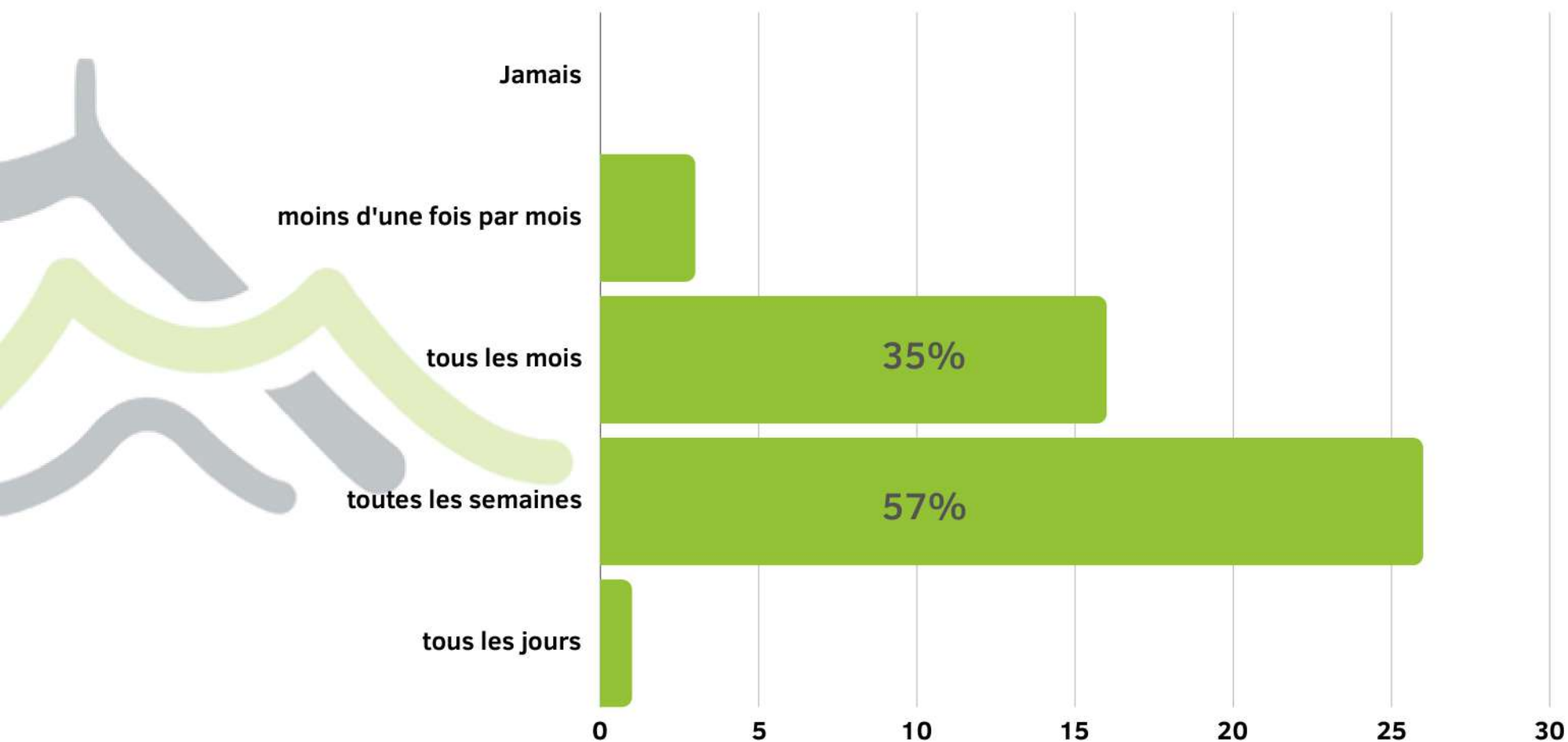
## Quel réseau de bibliothèques fréquentez-vous



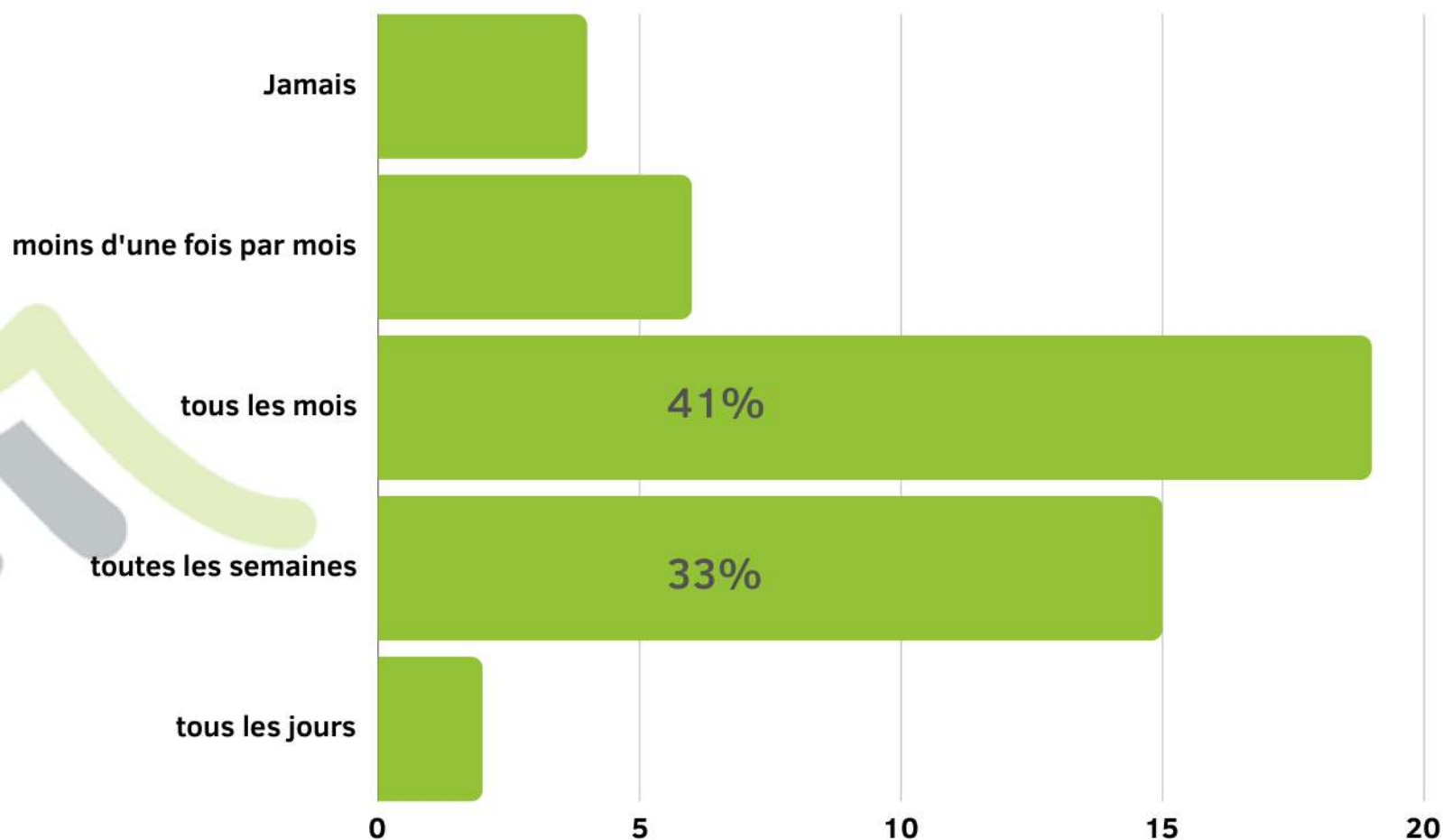
	Ambert Livradois Forez	24%
	Mond'Arverne	54%
	Dômes Sancy Artense	8%
	Plaine Limagne	4%
	Autre	2%



# Sur les 6 derniers mois, à quelle fréquence êtes-vous allé dans une bibliothèque du réseau de lecture










# Sur les 6 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé le site web de la bibliothèque



## En dehors du site web de la bibliothèque, avez-vous d'autres pratiques culturelles numériques



63% cumulent 2 ou 3 pratiques numériques

	regarder des films	65%
	écouter de la musique	59%
	acheter des livres physiques	52%
	Jouer à des jeux vidéo	28%
	Lire des livres numériques	24%
	Aucune pratique numérique	13%
	Acheter des films	2%



## Avec quel type de matériel consultez-vous le site web de la bibliothèque



<b>Ordinateur</b>	<b>73%</b>
-------------------	------------

<b>Téléphone</b>	<b>50%</b>
------------------	------------

Tablette	25%
----------	-----

- 60% consultent sur 1 seul type de matériel
- 33% consultent sur 2 types de matériel dont la large majorité ordinateur + téléphone
- 8% consultent sur tous les types de matériel



## Conclusions

### Première partie

- Le réseau de Plaine Limagne est sous représenté
- La taille du réseau semble avoir joué sur la quantité de répondants
- La large majorité des répondants fréquente régulièrement les bibliothèques et utilise le site web. Les réponses seront ainsi d'autant plus pertinentes qu'elles reflètent des retours d'expériences réelles.
- On constate une certaine maturité numérique de la part des répondants qui possèdent et utilisent plusieurs terminaux et pratiquent plusieurs activités culturelles numériques.  
Des entretiens avec des usagers moins technophiles devront être envisagés afin d'équilibrer les perceptions de certaines fonctionnalités.
- L'ordinateur reste le moyen dominant de naviguer complété par une large utilisation du téléphone (voir matériel utilisé pour répondre au questionnaire). La tablette est finalement l'outil le moins présent à l'inverse des statistiques nationales sur les ventes de matériels.



# Quelles sont vos principales raisons pour lesquelles vous consultez le site web de la bibliothèque

De la plus importante

+

**Réserver un document**

**Vérifier la présence d'un document qui vous intéresse**

**Gérer mes prêts (liste, date de retour, prolongation)**

**Rechercher des informations pratiques (horaires, adresse, contact...)**

**Connaître le programme des animations et des activités**

Découvrir de nouvelles idées de lectures

Consulter les ressources numériques

à la moins importante

-

Rechercher des informations sur les conditions d'accès et les services (tarif, nombre et durée des prêts, wifi,...)



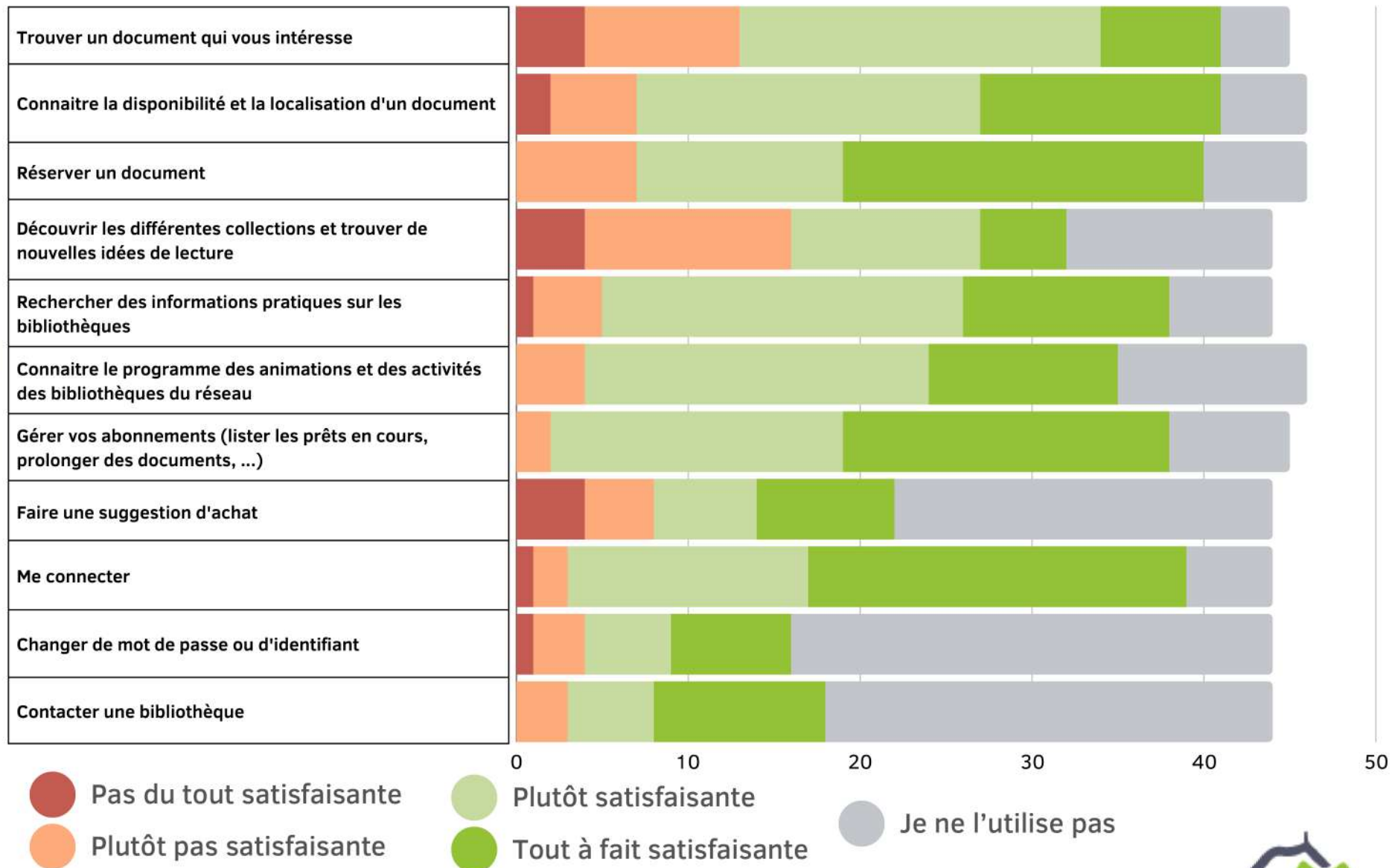


## Conclusions deuxième partie


- Les fonctionnalités les plus importantes sont centrées sur le catalogue et la circulation des documents. Cela confirme alors le besoin de refonte et d'amélioration de la recherche documentaire.
- Les animations et les actualités de la bibliothèque concernent un peu plus de la moitié des réponses et restent un usage important du site web.
- La faible proportion d'importance pour les recommandations pose la question de la qualité de l'offre actuelle.
- Le chiffre sur l'importance de la consultation des ressources numériques peut s'expliquer par la maturité numérique des répondants.
- Les informations pratiques, bien que nécessairement présentes sur un site web de bibliothèque, ne sont que rarement utilisées et peuvent à ce titre être révisées pour se concentrer sur l'essentielle de l'information.



# Comment jugeriez-vous l'utilisation du site web de la bibliothèque pour les différentes actions suivantes

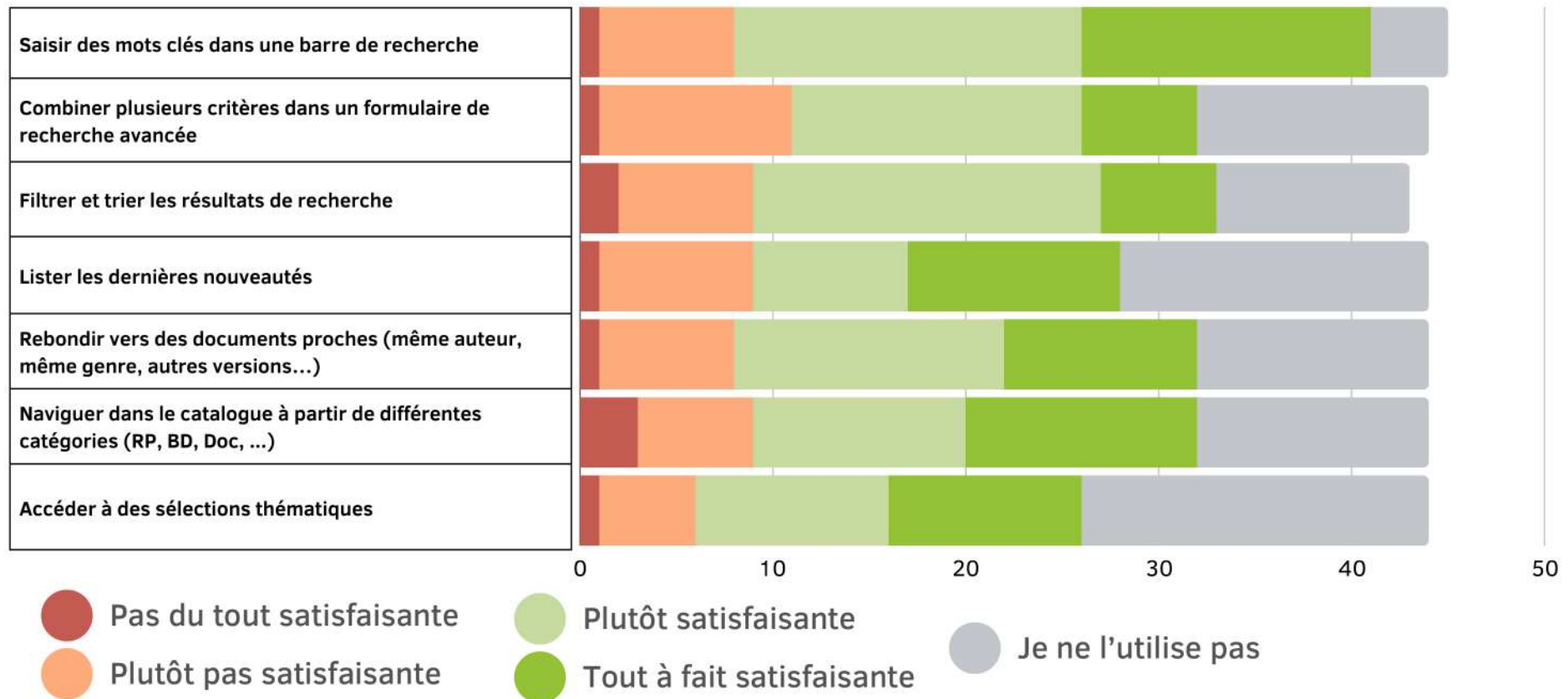


## Conclusions troisième partie

- 
- On constate une satisfaction globale plutôt satisfaisante voir tout à fait satisfaisante.
  - Trouver un document ou une idée de lecture sont les points qui recueillent le moins de satisfaction. La disponibilité des documents est souvent utilisée et posent des soucis de satisfaction. Ces résultats soulignent l'importance des attentes vis à vis de la recherche et de la découvrabilité des collections.
  - Les suggestions d'achat, le changement de mot de passe et le formulaire de contact sont les 3 fonctionnalités les moins utilisées.
  - La réservation semble plutôt bien fonctionner
  - Les soucis de connexion ou de changement de mot de passe qui reviennent habituellement beaucoup dans les échanges avec les usagers (mail, contact à la bib...) n'apparaissent pas ici comme un point de friction. Cela peut s'expliquer par la maturité numérique des répondants.



# Pour trouver un document qui vous intéresse, comment qualifieriez-vous les fonctionnalités suivantes



→ Les avis sont plus partagés mais on constate une absence d'utilisation assez forte. On peut s'interroger sur la compréhension de la question un peu plus technique et sur la formulation des fonctionnalités pour expliquer ces résultats. Des entretiens individuels seraient à organiser pour compléter ces réponses.



# Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous n'utilisez pas le site web de la bibliothèque



---

Je ne savais pas que la bibliothèque proposait des services en ligne 67%

---

Je ne possède pas d'équipement pour accéder à internet 0%

---

Le site est trop difficile à utiliser 33%

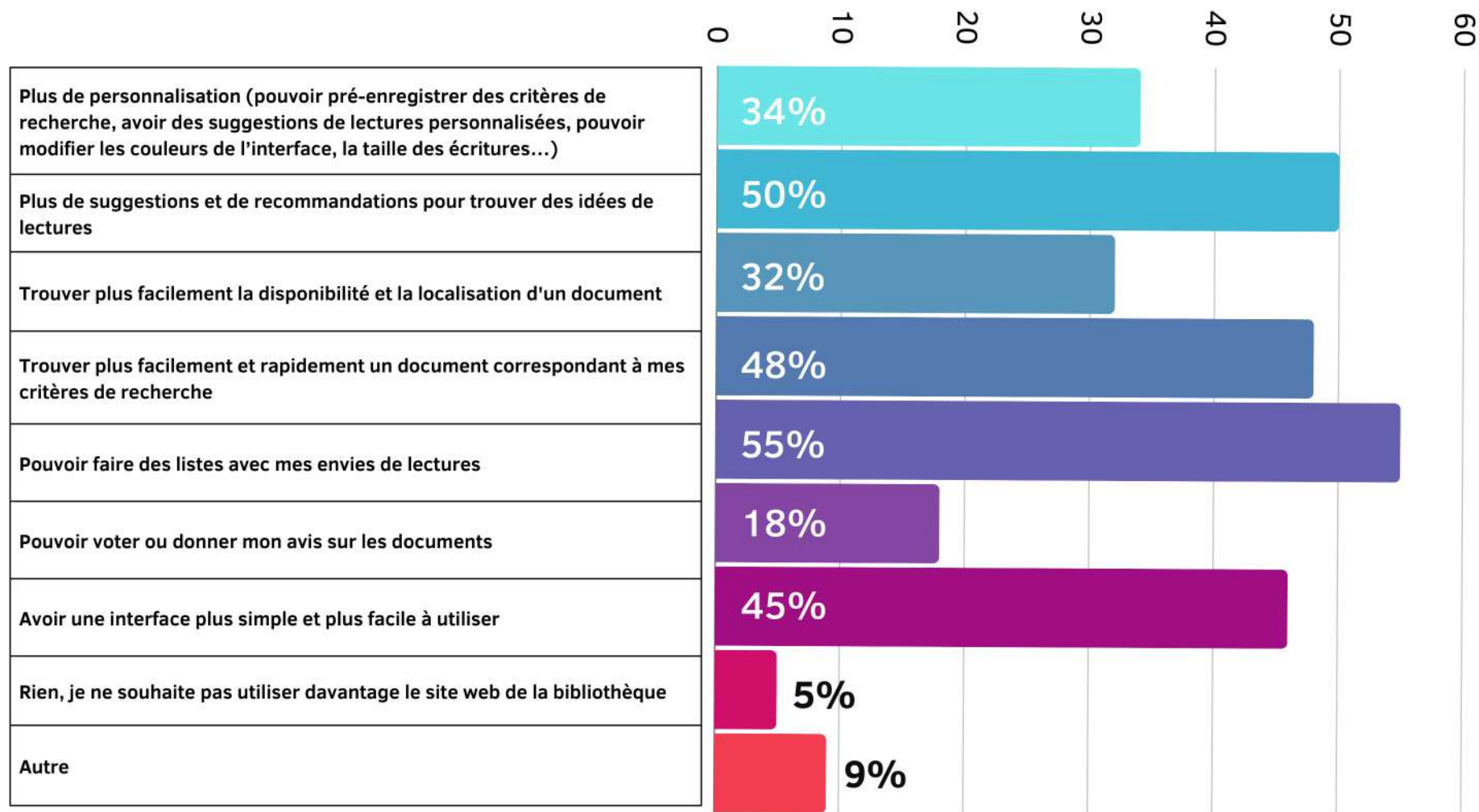
---

Le site ne m'est pas utile, les services proposés à la bibliothèque me suffisent 0%

---



# Qu'est-ce qui vous conduirait à utiliser davantage le site web de la bibliothèque ?




55% cumulent 2 ou 3 réponses



## Conclusions

### Quatrième partie

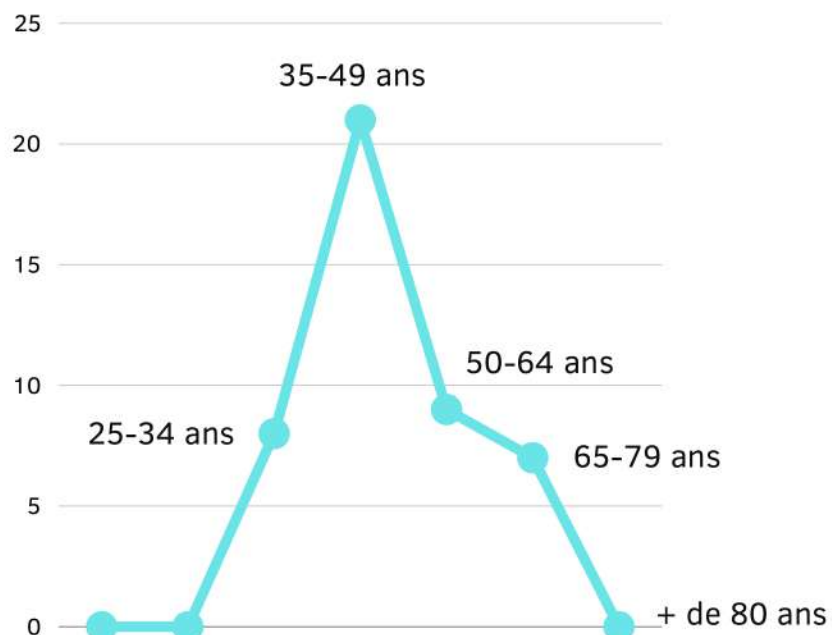
- 
- Les listes d'envies et les recommandations pour trouver des idées de lectures arrivent en tête des leviers d'augmentation de l'usage du site web de la bibliothèque.  
L'amélioration de la recherche et de l'interface sont aussi des éléments importants.
  - Les notes et commentaires de la part des usagers ne semblent pas prioritaires
  - Les suggestions mentionnées pour la réponse Autre concernent l'accessibilité du site, les suggestions d'achat, l'affichage des tomes et le suivi des séries pour la Bande dessinée ou encore l'affichage plus immédiat des horaires des bibliothèques.



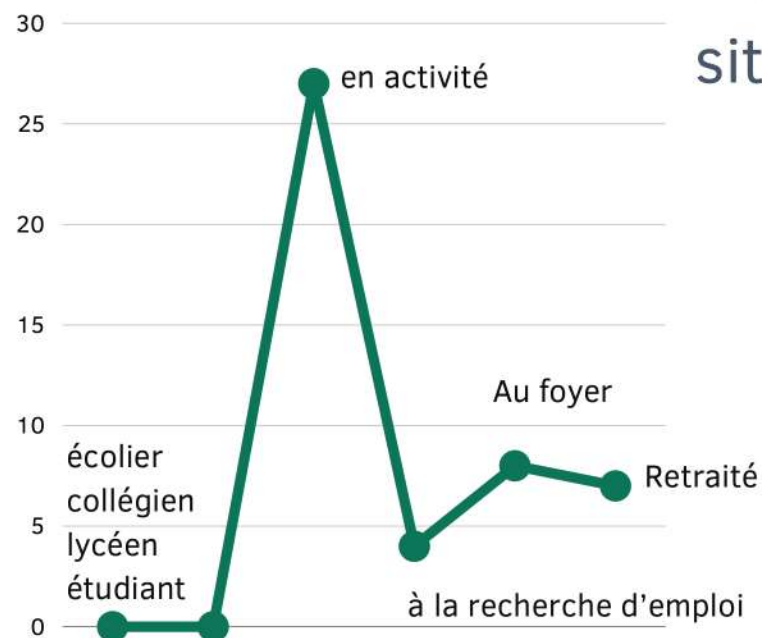




# âge et situation



Moins de 18 ans	0%
18-24 ans	0%
25-34 ans	18%
<b>35-49 ans</b>	<b>47%</b>
50-64 ans	20%
65-79 ans	16%
Plus de 80 ans	0%

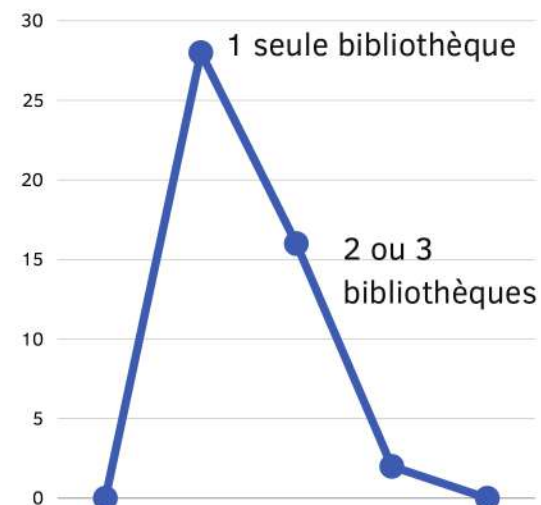


Ecolier / Collégien / Lycéen	0%
étudiant	0%
<b>en activité professionnelle</b>	<b>59%</b>
à la recherche d'emploi	9%
au foyer	17%
retraité	15%



## Sur les 6 derniers mois, combien de bibliothèques dans le réseau de lecture avez-vous fréquentées

Aucune	0%
<b>1 seule bibliothèque</b>	<b>61%</b>
2 ou 3 bibliothèques	35%
4 ou 5 bibliothèques	4%
Plus de 5 bibliothèques	0%



## Combien de temps estimez-vous mettre pour aller dans une bibliothèque du réseau de lecture

moins de 5 minutes	28%
<b>entre 5 et 15 minutes</b>	<b>57%</b>
moins de 30 minutes	13%
plus de 30 minutes	2%



## Conclusions

### Cinquième partie

- La majorité des personnes qui ont répondu fréquente une seule bibliothèque et est proche de celle-ci.  
Le critère de distance ne semble pas conduire à utiliser plus le site web pour anticiper ses déplacements.  
Le recours au réseau passe semble t-il par les réservations et le “prêt universel” plus que par une fréquentation multiple.



## Temps de saisi

moins de 2 minutes	0%
de 2 à 3 minutes	14%
<b>3 à 10 minutes</b>	<b>73%</b>
10 à 15 minutes	10%
plus de 15 minutes	2%

## Origine

<b>Direct</b>	<b>63%</b>
QR Code	37%

## Appareil utilisé

PC	39%
Tablette	0%
<b>Smartphone</b>	<b>61%</b>



- Avec un peu moins de 50 réponses, le questionnaire apporte plusieurs indications sur l'usage du site web par les lecteurs des bibliothèques.
- Issus majoritairement des plus grands réseaux de lecture, les usagers fréquentent très régulièrement les bibliothèques comme le site. Les réponses concernent principalement des personnes actives entre 25-65 ans. Les usages sont concentrés sur une seule bibliothèque du réseau et souvent à proximité (85% sont à moins de 15 minutes).
- En plus des bibliothèques, les personnes ayant répondu au questionnaire cumulent plusieurs activités culturelles numériques. Elles utilisent principalement leur smartphone et leur PC, souvent de manière combinée. Cette maturité numérique est un élément à prendre en compte pour lire les différentes réponses apportées.
- La satisfaction globale est plutôt positive. Les usages se concentrent sur le catalogue (réservation, recherche...) et sur les informations pratiques (horaires, agenda animation).
- Les listes d'envies, l'amélioration de la recherche et une interface plus intuitive sont les principaux leviers pour augmenter les usages du site de la bibliothèque.
- Il semble que le portail soit principalement utilisé pour préparer une visite physique à la bibliothèque (rechercher un document, une idée lecture, faire une réservation, vérifier les horaires, s'inscrire à une animation).

