

ENQUETE AUPRES DES USAGERS DES
BIBLIOTHEQUES DE NIMES

-

Synthèse des résultats

-

Juin 2022

INTRODUCTION	5
1. OBJECTIFS DE L'ENQUETE.....	5
2. DISPOSITIF MIS EN ŒUVRE	5
3. MOYENS DEPLOYES	5
4. RESULTATS OBTENUS	6
I. QUI SONT LES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES DE NIMES ?	7
1. AGE	7
2. SEXE.....	8
3. CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	9
4. LIEU D'HABITATION DES USAGERS.....	11
5. FREQUENTATION DES AUTRES LIEUX CULTURELS A NIMES	14
6. HABITUDES DE FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES	14
a. <i>Mono et multi-fréquentation</i>	14
b. <i>Mode de déplacement</i>	15
c. <i>Durée et modalités de séjour</i>	17
i. Fréquence de visite	17
ii. Fréquentation individuelle et collective.....	19
iii. Durée de visite	21
d. <i>Usagers inscrits et usagers non-inscrits</i>	22
7. ESTIMATION DU TAUX DE PENETRATION DES BIBLIOTHEQUES DE NIMES.....	24
II. COMMENT LES BIBLIOTHEQUES DE NIMES SONT-ELLES UTILISEES PAR LEURS USAGERS ?	25
1. MONO ET MULTI-USAGES DES BIBLIOTHEQUES	25
2. QUELS USAGES POUR QUELLES BIBLIOTHEQUES ?.....	27
3. QUELS USAGES POUR QUELS PUBLICS ?.....	28
a. <i>Par tranche d'âge</i>	29
b. <i>Par catégorie d'usagers (inscrits/non-inscrits)</i>	30
c. <i>Zoom sur quelques usages numériques à la BDN</i>	31
i. Les formations numériques.....	31
ii. Le fablab.....	32
III. QUE PENSENT LES USAGERS DES BIBLIOTHEQUES DE NIMES ?	34
1. METHODOLOGIE.....	34
2. LA SATISFACTION DES USAGERS EVALUEE A L'ECHELLE DU RESEAU.....	35
a. <i>Accès aux bibliothèques</i>	36
b. <i>Modalités d'inscription</i>	37
c. <i>Qualité de l'accueil des bibliothécaires</i>	38
d. <i>Orientation des usagers dans les bibliothèques</i>	38
e. <i>Confort</i>	39
f. <i>Offre documentaire</i>	39
g. <i>Services numériques</i>	40
h. <i>Communication</i>	42
i. <i>Action culturelle</i>	42
3. PROPOSITIONS ET REMARQUES DES USAGERS.....	42
a. <i>Evolution des horaires d'ouverture</i>	43
i. Premiers choix des usagers (méthode 1)	43
ii. Préférences des usagers, en prenant en compte la totalité de leurs classements (méthode 2).....	45
b. <i>Nouveaux services</i>	47
iii. Premiers choix des usagers (méthode 1)	48
iv. Préférences des usagers, en prenant en compte la totalité de leurs classements (méthode 2).....	49
c. <i>Remarques libres et souhaits de formations</i>	51
IV. ZOOM SUR LES DIFFERENTES BIBLIOTHEQUES DU RESEAU	54

1.	BIBLIOTHEQUE CARRE D'ART	54
a.	Âge.....	54
b.	Sexe.....	54
c.	Catégorie socio-professionnelle.....	55
d.	Lieu d'habitation des usagers	56
e.	Fréquentation des autres lieux culturels à Nîmes.....	56
f.	Habitudes de fréquentation.....	56
g.	Usagers inscrits VS usagers non-inscrits.....	57
h.	Pratiques des usagers	58
i.	Satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art	59
j.	Evolution des horaires d'ouverture (voir le descriptif des méthodes de calcul plus-haut).....	60
k.	Nouveaux services	61
l.	Remarques libres	63
2.	MEDIATHEQUE MARC BERNARD	66
a.	Âge.....	66
b.	Sexe.....	66
c.	Catégorie socio-professionnelle.....	67
d.	Lieu d'habitation des usagers	68
e.	Fréquentation des lieux culturels à Nîmes	68
f.	Habitudes de fréquentation.....	68
g.	Usagers inscrits VS usagers non-inscrits	69
h.	Pratiques des usagers	70
i.	Satisfaction des usagers de la médiathèque Marc Bernard	71
j.	Evolution des horaires d'ouverture.....	72
k.	Nouveaux services	73
l.	Remarques libres	74
3.	LUDO-MEDIATHEQUE JEAN D'ORMESSON	76
a.	Âge.....	76
b.	Sexe.....	76
c.	Catégorie socio-professionnelle.....	77
d.	Lieu d'habitation des usagers	78
e.	Fréquentation des lieux culturels à Nîmes	78
f.	Habitudes de fréquentation.....	78
g.	Usagers inscrits VS usagers non-inscrits.....	79
h.	Pratiques des usagers	80
i.	Satisfaction des usagers de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson	81
j.	Evolution des horaires d'ouverture	82
k.	Nouveaux services	83
l.	Remarques libres	84
4.	MEDIABUS.....	86
a.	Âge.....	86
b.	Sexe.....	86
c.	Catégorie socio-professionnelle.....	87
d.	Lieu d'habitation des usagers	88
e.	Fréquentation des lieux culturels à Nîmes	88
f.	Habitudes de fréquentation.....	88
g.	Usagers inscrits VS usagers non-inscrits	89
h.	Les pratiques des usagers	90
i.	Satisfaction des usagers du médiabus	91
j.	Evolution des horaires d'ouverture.....	91
k.	Nouveaux services	92
l.	Remarques libres	94

V. CONCLUSION : QUELQUES ELEMENTS A RETENIR..... 96

Introduction

1. Objectifs de l'enquête

Les usagers de 15 ans et plus des bibliothèques de Nîmes (BDN) ont été interrogés sur :

- Leurs usages de la bibliothèque (que font-ils dans ses locaux ?) ;
- Leur fréquentation (comment utilisent-ils les services de la bibliothèque, à quelle fréquence, seul ou à plusieurs ?) ;
- Leur satisfaction quant aux services proposés.

Les objectifs de cette démarche étaient les suivants :

- Mieux connaître la composition des publics des bibliothèques du réseau (notamment, les usagers non-inscrits) ;
- Pouvoir, grâce aux croisements de données, caractériser ces différents publics, en fonction de leur situation sociale, de leurs usages, leur niveau de satisfaction ;
- Identifier des pistes d'amélioration concrètes des services des bibliothèques aux besoins des usagers.

Mises en relation avec les autres éléments d'évaluation dont dispose la BDN (bulletins trimestriels et annuels, et synthèses des enquêtes « Premières Impressions » menées à Jean d'Ormesson, Marc-Bernard et au médiabus suite à leur requalification), les données de cette enquête contribueront à nourrir la réflexion sur le renouvellement de son projet scientifique et culturel (qui interviendra fin 2022).

2. Dispositif mis en œuvre

L'enquête a été menée du lundi 7 au samedi 19 mars 2022, au sein des bibliothèques Carré d'Art et Marc-Bernard, de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson et du médiabus. Il n'a pas été possible d'interroger les usagers de la bibliothèque Serre-Cavalier (installée dans le CHU), alors fermée jusqu'à nouvel ordre du fait de l'épidémie de Covid-19.

Le même questionnaire a été proposé par les bibliothécaires à tous les usagers âgés d'au moins 15 ans sous format papier et numérique (sur les tablettes et ordinateurs disponibles dans chaque structure). Le questionnaire a également été mis en ligne sur le site internet de la ville, pendant toute la durée de l'enquête.

3. Moyens déployés

L'enquête a été menée par la BDN, de sa conception à l'analyse des données recueillies : il n'a été fait appel à aucun prestataire.

- Le questionnaire a été élaboré en groupe de travail (auquel ont participé 17 agents, issus des différentes bibliothèques du réseau), puis mis en forme par la Direction de la communication de la ville de Nîmes.
- Le recueil des questionnaires, imprimés par la ville, a été porté par les agents des bibliothèques et deux étudiants stagiaires.
- L'analyse des données et la rédaction de la synthèse de l'enquête ont également été réalisées par les bibliothécaires et une étudiante stagiaire.

Le coût de l'enquête s'évalue donc presque exclusivement en temps de travail, et a été estimé à environ 700 heures. Il convient de souligner que le concours des deux étudiants stagiaires, mobilisés l'un pour

la phase terrain, l'autre pour la phase terrain, pour l'analyse et la mise en forme des données, a été indispensable pour l'aboutissement de l'enquête.

4. Résultats obtenus

L'objectif pour chaque bibliothèque était de récupérer un nombre de questionnaires au moins équivalent à 10% de sa fréquentation hebdomadaire habituelle : toutes ont atteint ce but.

	CA	MB	JDO	BUS
Objectif	790	120	70	70
Nombre de questionnaires récoltés	1008	142	79	74
Taux de réalisation de l'objectif	128 %	118 %	113 %	106 %

Après retranscription et nettoyage, 1 288 questionnaires sur 1 303 réceptionnés ont pu être exploités (soit 98,8 % du nombre de questionnaires recueillis).

I. Qui sont les usagers des bibliothèques de Nîmes ?

Le premier objectif de cette enquête était de mieux cerner les profils et les comportements des usagers de la BDN, en particulier de ceux qui n'y sont pas inscrits, et pour lesquels aucune donnée n'est disponible par le SIGB KOHA.

1. Age

Les usagers de la BDN (sous-entendu, pour le reste de cette synthèse, les usagers de 15 ans au moins de la BDN) ont en moyenne 50 ans, d'après leur année de naissance déclarée.

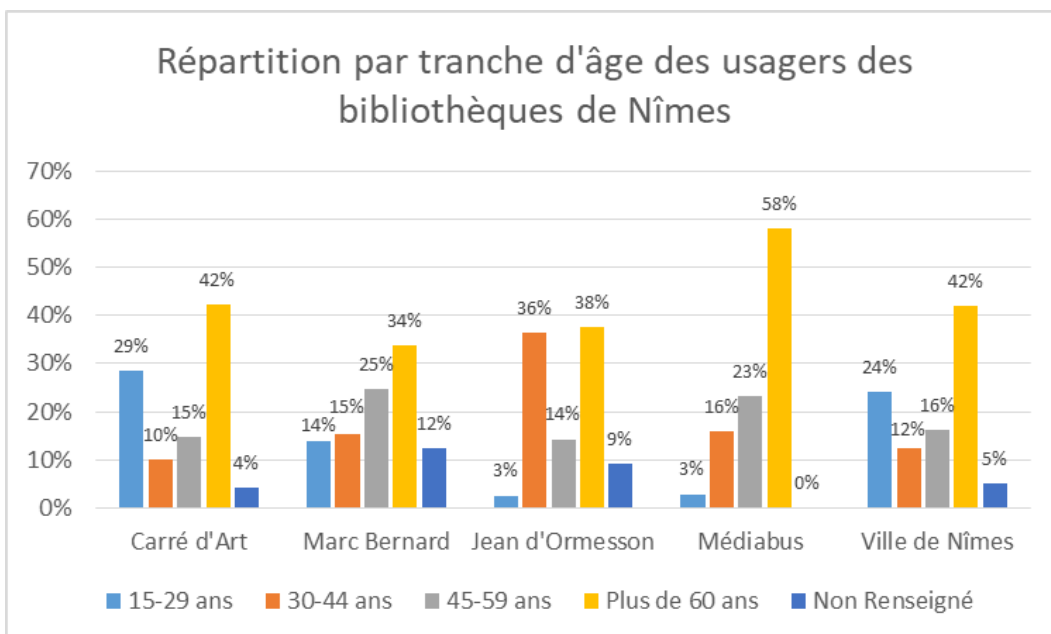
Au regard des données de l'INSEE sur la pyramide des âges des habitants de la ville de Nîmes, les personnes de plus de 60 ans sont clairement surreprésentées dans le public de la BDN, alors que celles âgées de 30 à 59 ans sont au contraire sous-représentées. Les usagers de 15 à 29 ans sont en revanche correctement représentés au regard du poids qu'ils occupent dans la population nîmoise.

Il n'existe pas à ce jour de données permettant de comparer les profils des usagers de la BDN avec ceux d'usagers de bibliothèques d'autres villes de taille comparable.

	INSEE	Public BDN
15-29 ans	26 %	23,9 %
30-44 ans	21 %	12,5 %
45-59 ans	21 %	16,3 %
Plus de 60 ans	32 %	42 %

Répartition par tranche d'âge des usagers de la BDN, comparée à celle de la population de Nîmes (INSEE 2018)

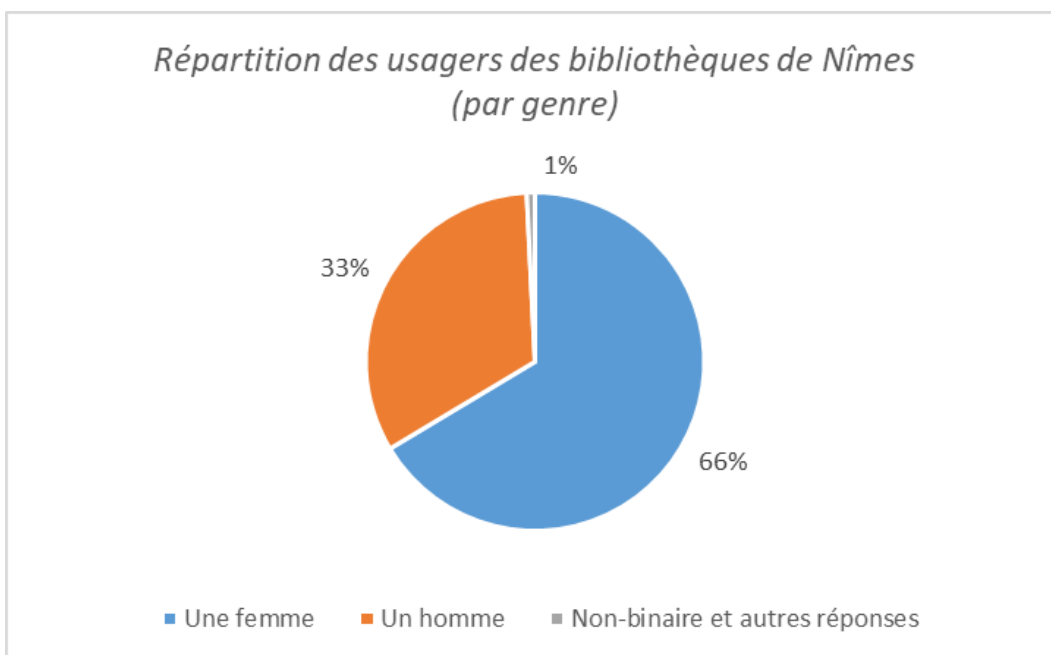
La surreprésentation des usagers de plus de 60 ans concerne toutes les bibliothèques du réseau, et en particulier le médiabus (dont près de deux tiers des usagers ont plus de 60 ans). A l'inverse, les usagers de 15 à 29 ans sont sous-représentés dans toutes les bibliothèques de quartier, sauf à Carré d'Art, qui attire un nombre important de lycéens et d'étudiants. En revanche, les usagers de 30 à 59 ans sont nettement mieux représentés dans les bibliothèques de quartier qu'à Carré d'Art.



Répartition par tranche d'âge des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

2. Sexe

D'après les données fournies par l'INSEE en 2018, alors que la population de la commune de Nîmes est quasiment paritaire (47,5 % d'hommes et 52,5 % de femmes), les deux tiers des usagers de la BDN sont des usagères.



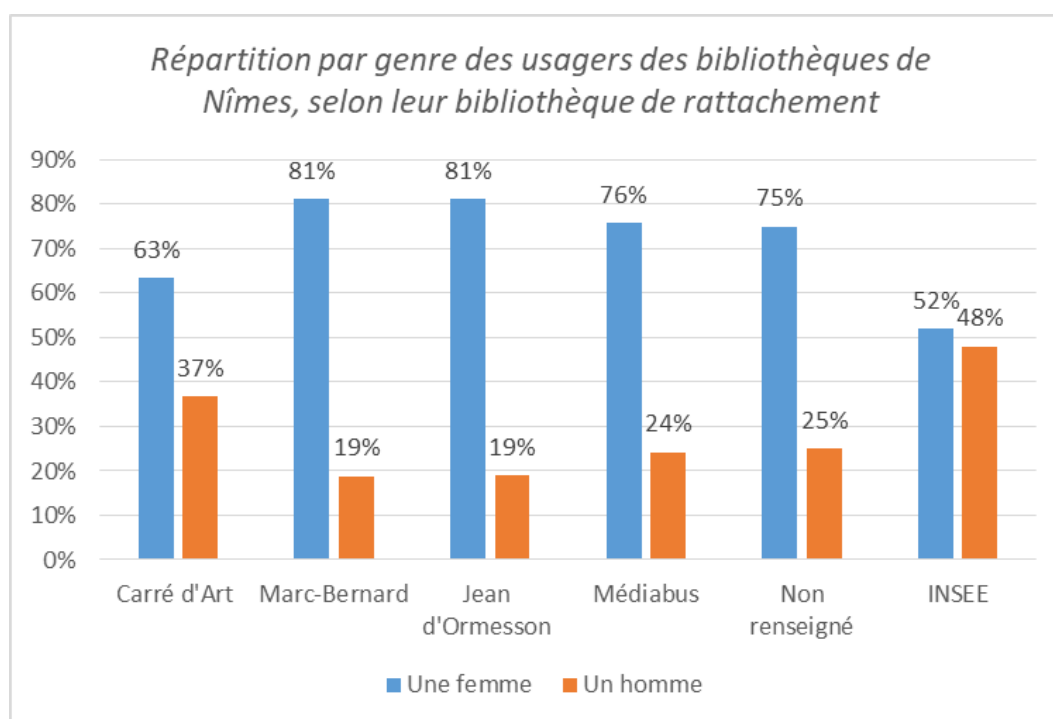
Répartition des usagers des bibliothèques de Nîmes (par genre)

Si toutes les tranches d'âge sont concernées par ce déséquilibre, la plus grande disparité se retrouve chez les usagers de 15 à 19 ans (78 % d'usagères, 22 % d'usagers dans cette tranche d'âge).

	Homme		Femme		Total	Total (%)
15-19 ans	36	22 %	131	78 %	167	100%
20-30 ans	50	35 %	92	65 %	142	100%
31-40 ans	31	30 %	72	70 %	103	100%
41-50 ans	51	36 %	89	64 %	140	100%
51-60 ans	47	33 %	95	67 %	142	100%
+60 ans	183	36 %	330	64 %	513	100%

Répartition des usagers des bibliothèques de Nîmes par genre et par tranche d'âge

Les femmes sont sur-représentées dans l'ensemble du réseau de lecture publique nîmois, particulièrement dans les bibliothèques de quartier.



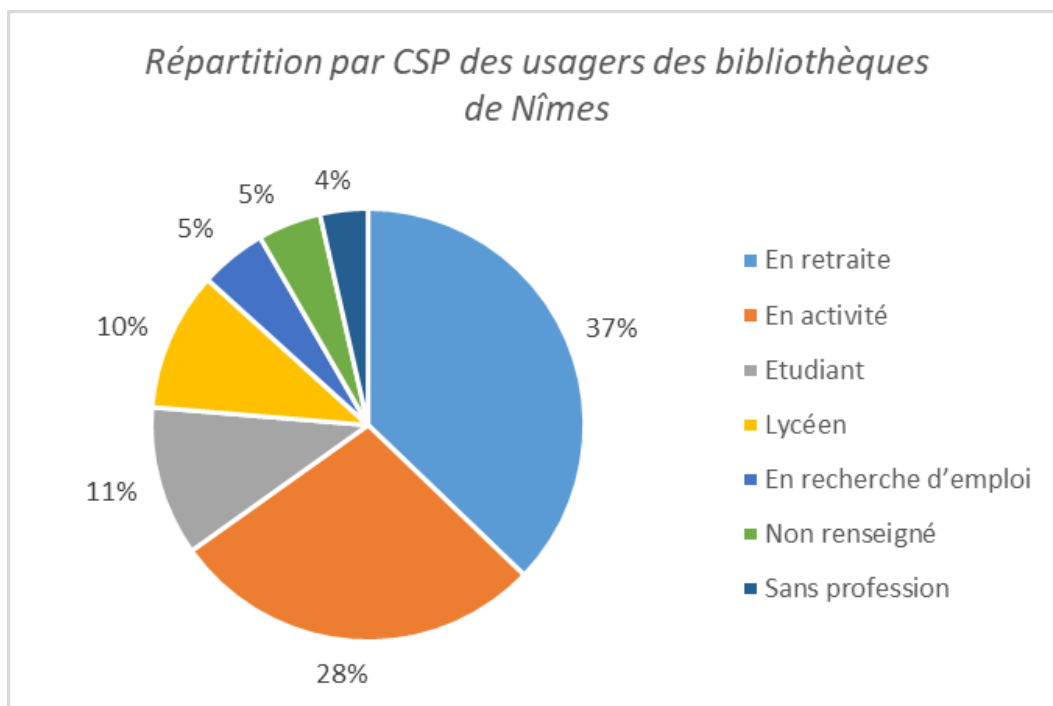
Répartition par genre des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

3. Catégorie socio-professionnelle

Au regard des données fournies par l'INSEE, si les retraités sont sur-représentés parmi les usagers de la BDN, le public des actifs est sous-représenté (près de 20 points de différence).

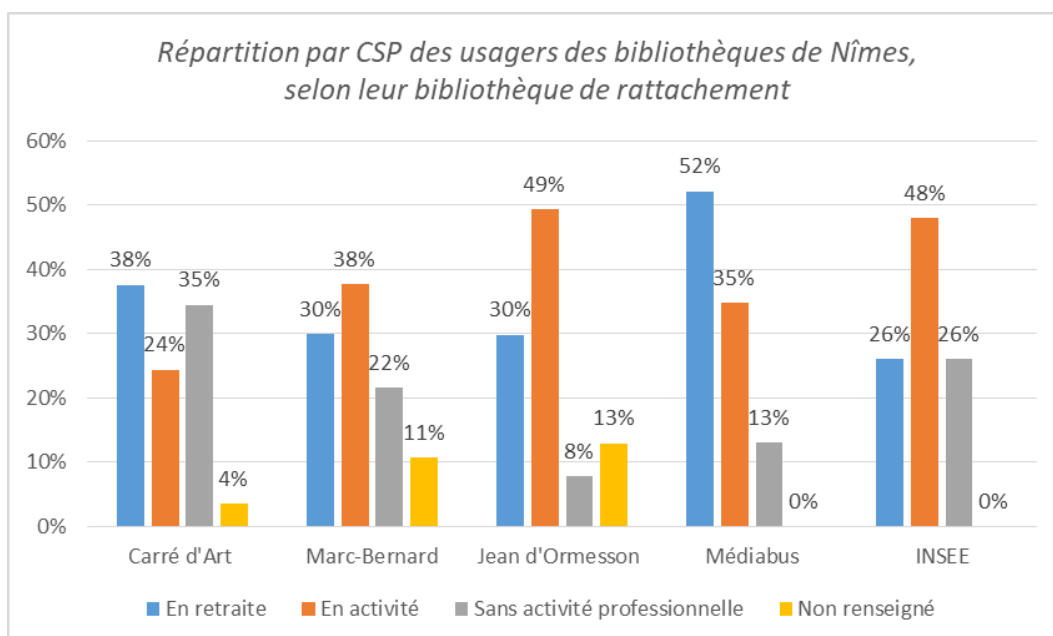
	INSEE	Public BDN
Retraités	26,4 %	37 %
Actifs	47,6 %	28 %
Sans activité professionnelle (Somme des étudiants, lycéens, personnes en recherche d'emploi et sans profession)	26 %	30 %*

Répartition par CSP des usagers des bibliothèques de Nîmes, comparée à celle de la population nîmoise (INSEE 2018)



Répartition par CSP des usagers des bibliothèques de Nîmes

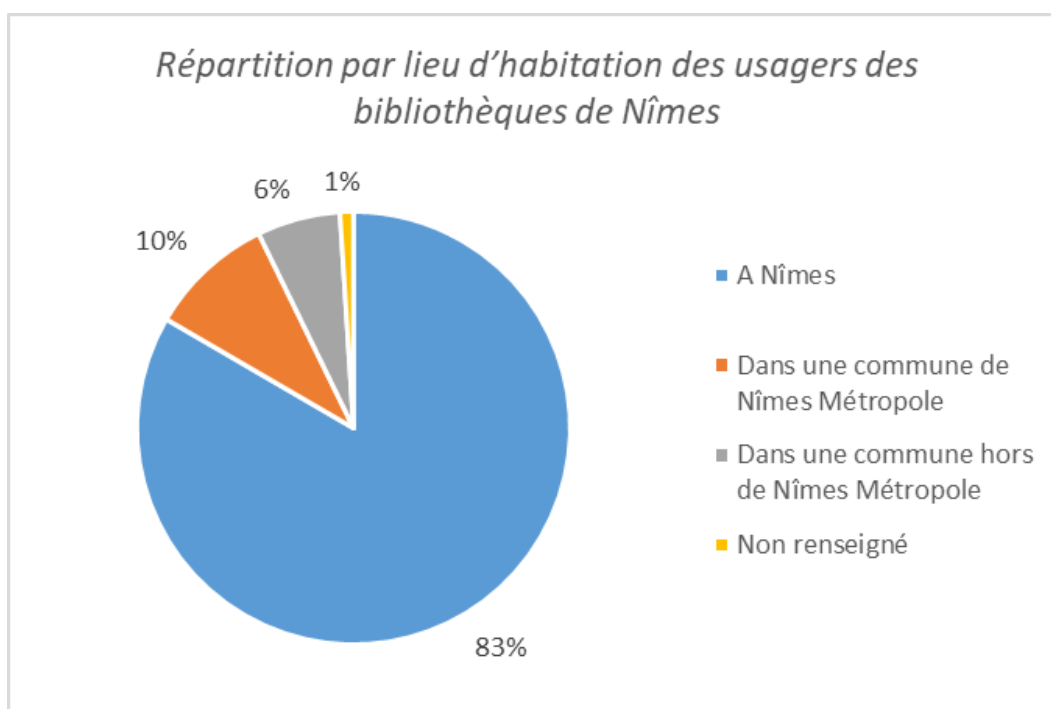
Les retraités sont sur-représentés dans l'ensemble des bibliothèques, mais plus particulièrement au médiabus. Les actifs sont particulièrement sous-représentés à Carré d'Art et au médiabus, mais sur-représentés à la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson. En revanche, cette structure étant très peu fréquentée par les usagers âgés de 15 à 30 ans, les publics sans activité professionnelle y sont peu nombreux. C'est finalement le public de la médiathèque Marc-Bernard qui est le plus proche de la composition de la population nîmoise, en termes de CSP.



Répartition par CSP des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

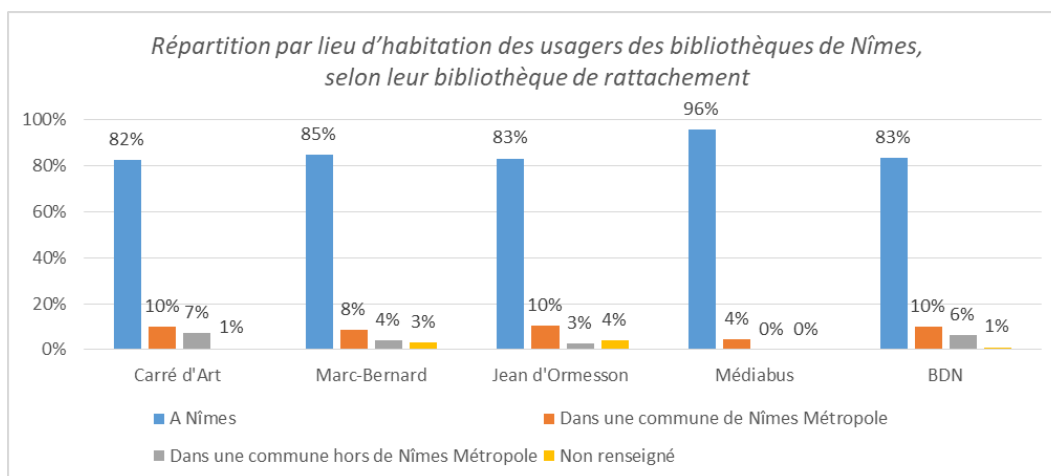
4. Lieu d'habitation des usagers

La majorité des usagers habitent Nîmes. Très peu vivent dans les communes alentours et encore moins dans des communes en dehors de Nîmes Métropole.



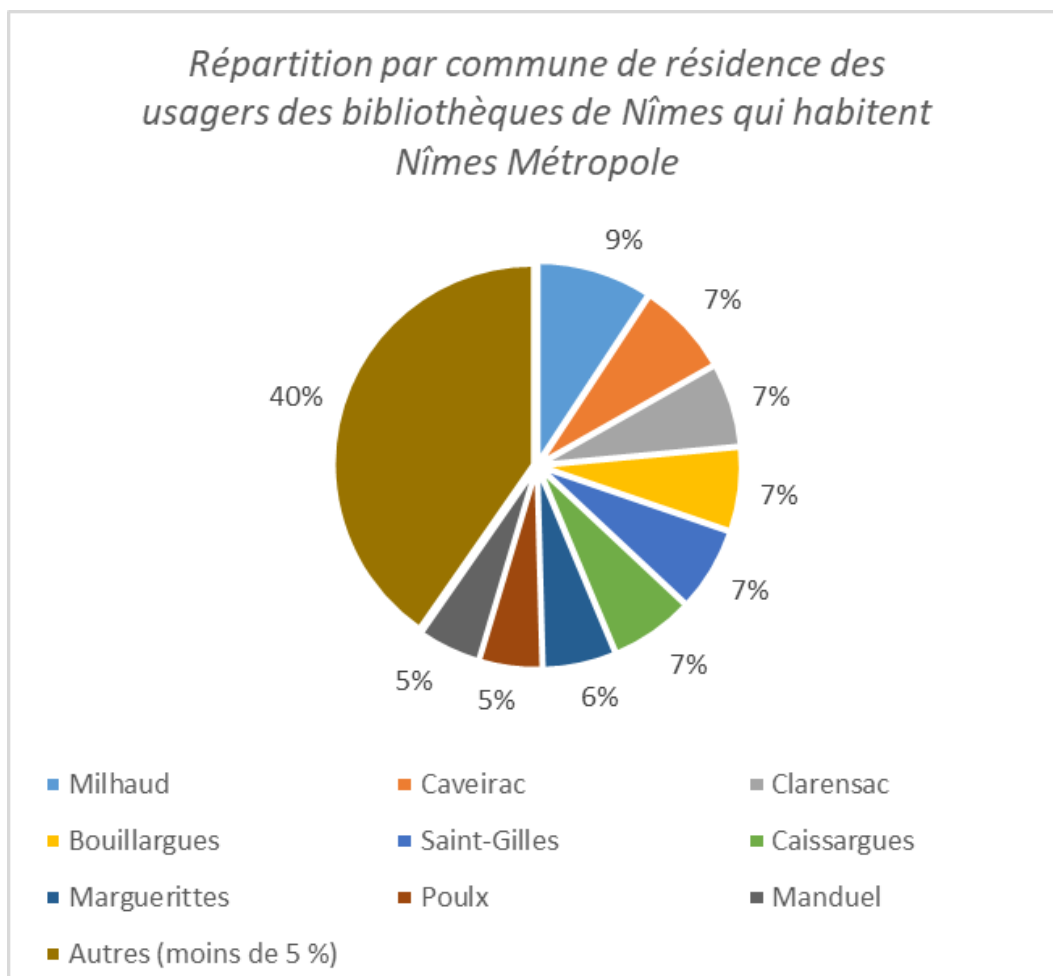
Répartition par lieu d'habitation des usagers des bibliothèques de Nîmes

Ces proportions se retrouvent dans toutes les bibliothèques, sauf au médiabus dont le public est presque exclusivement nîmois.



Répartition par lieu d'habitation des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

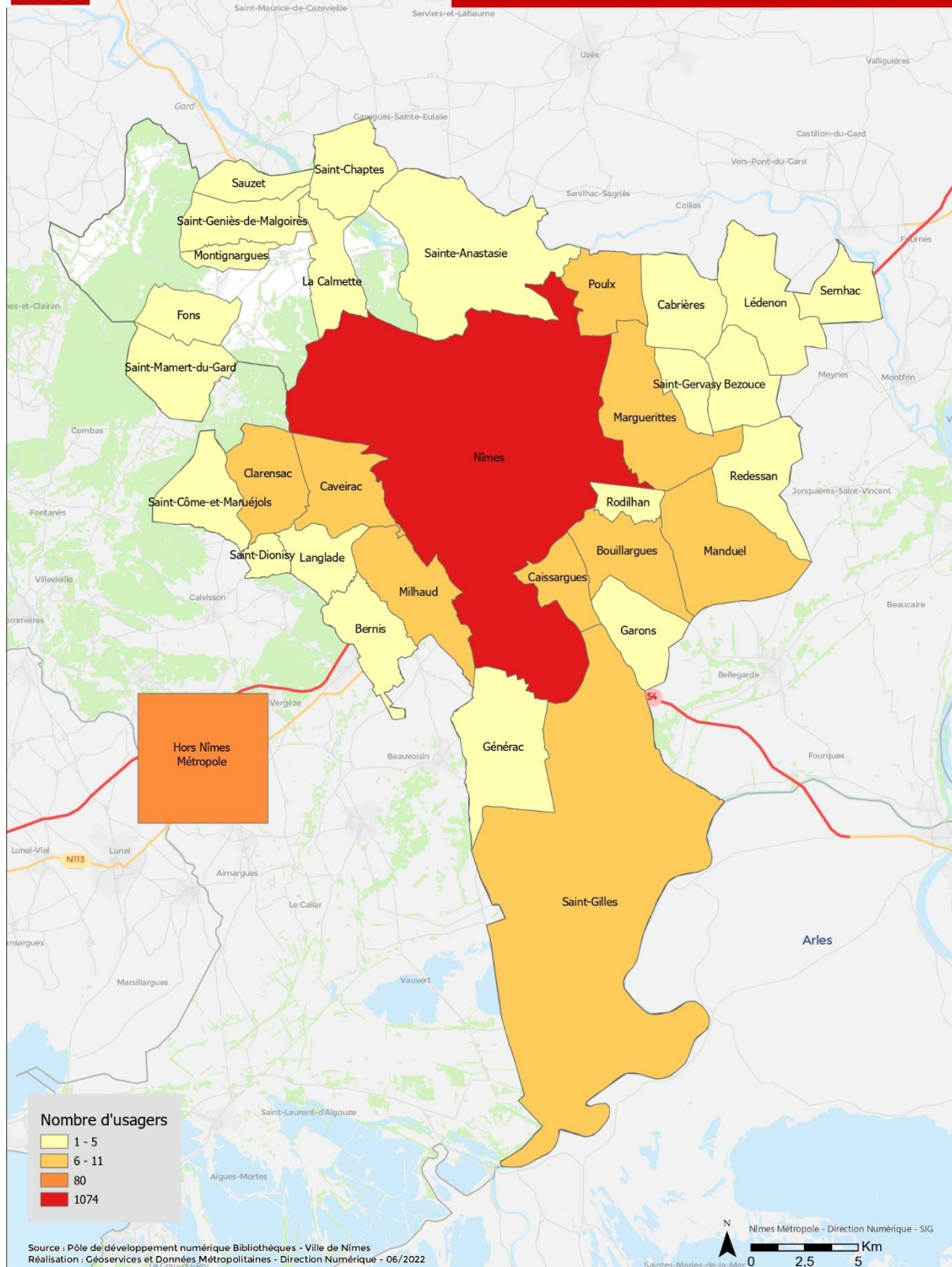
Les lieux d'habitation des 10 % d'utilisateurs qui résident dans une commune de Nîmes Métropole se répartissent comme suit :



Répartition par commune de résidence des utilisateurs des bibliothèques de Nîmes qui habitent Nîmes Métropole



Répartition des usagers par commune Enquête mars 2022

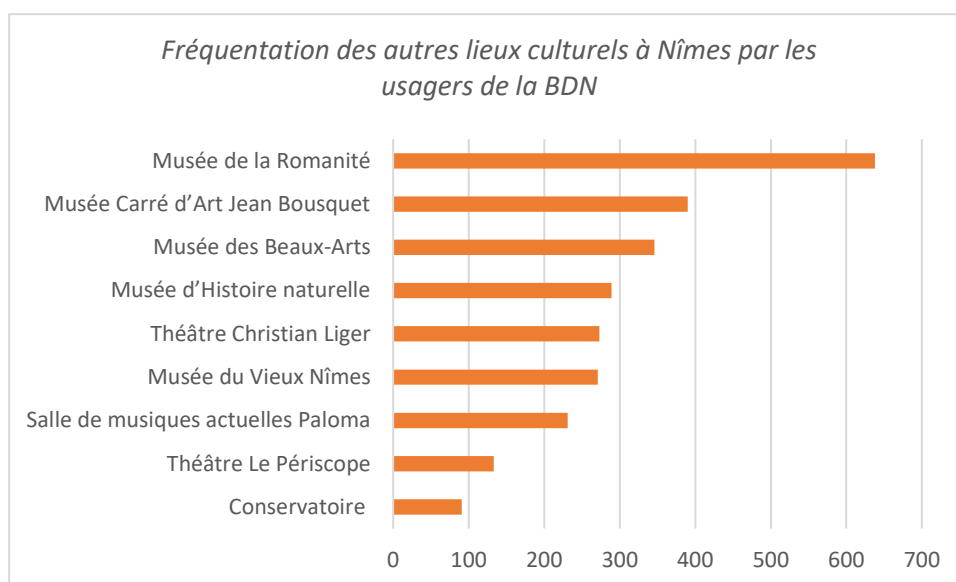


Répartition des usagers par commune

26 des 39 communes de la communauté d'agglomération Nîmes Métropole disposent d'une bibliothèque. Il faut noter que la commune de Milhaud n'en a pas, mais se trouve à 6km (soit environ 10 minutes) de la médiathèque Marc-Bernard.

5. Fréquentation des autres lieux culturels à Nîmes

70% des usagers des bibliothèques de Nîmes déclarent fréquenter d'autres lieux culturels :



Fréquentation des autres lieux culturels à Nîmes par les usagers de la BDN

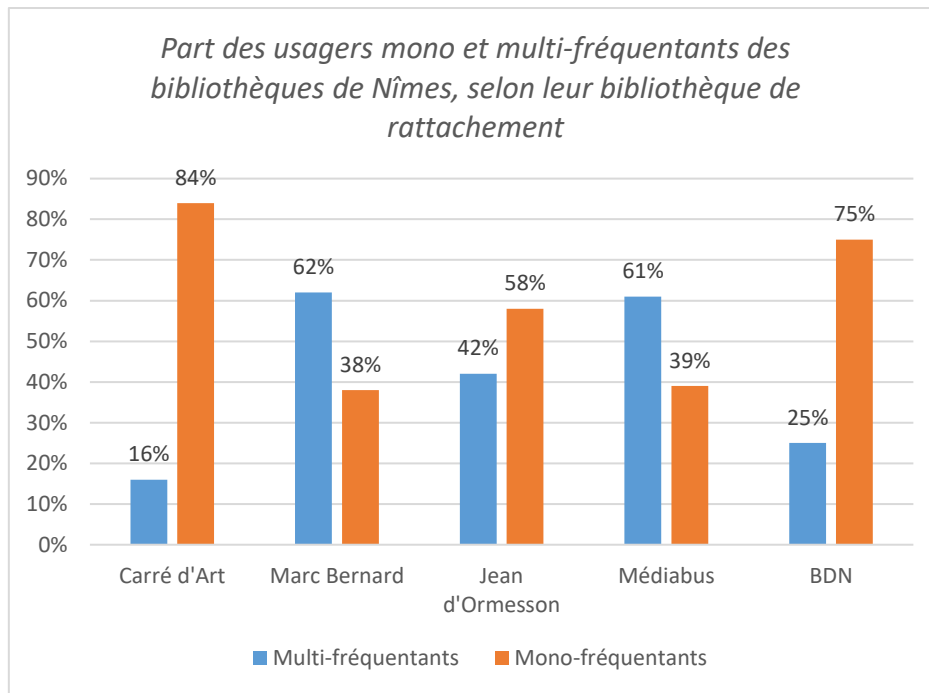
Pour une meilleure lisibilité des données, les résultats par bibliothèque sont présentés dans les fiches synthétiques en quatrième partie de cette synthèse.

6. Habitudes de fréquentation des bibliothèques

a. Mono et multi-fréquentation

Environ 25 % des usagers sont multi-fréquentants¹ au sein du réseau de la BDN. La majorité de ces usagers déclarent fréquenter la bibliothèque Carré d'Art (72 %), en plus de leur bibliothèque de rattachement (celle qu'ils fréquentent le plus souvent).

¹ Un usager est considéré comme multi-fréquentant à partir du moment où il fréquente au moins deux structures du réseau BDN.



Part des usagers mono et multi-fréquentants des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

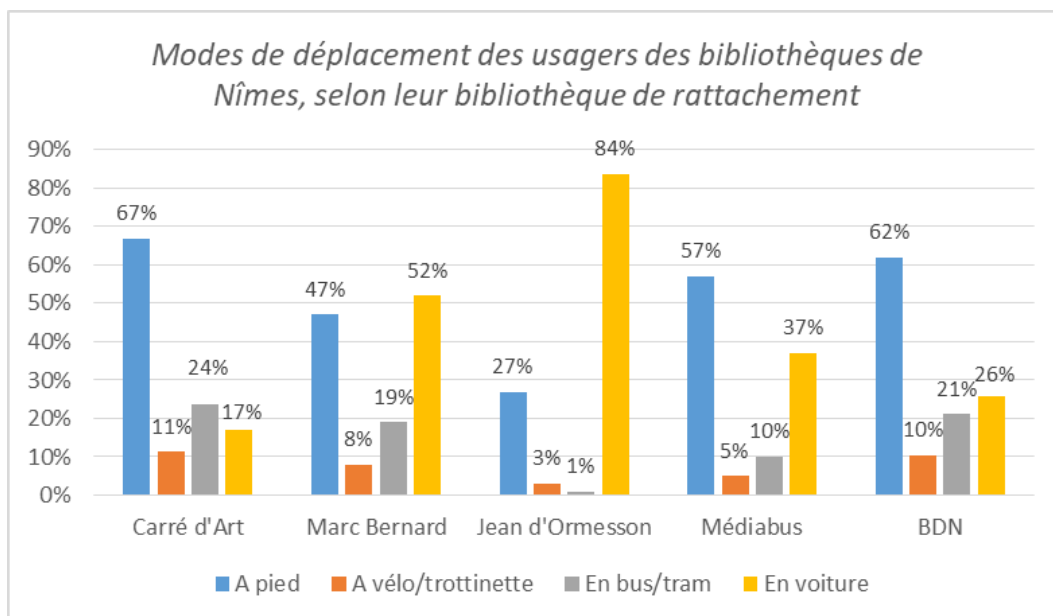
Il faut noter que Carré d'Art est la bibliothèque centrale du réseau et seulement 16 % de ses usagers sont multi-fréquentants. Les usagers des bibliothèques de quartier sont plus mobiles.

b. Mode de déplacement

Conformément à l'enquête *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* menée par le Ministère de la Culture et TMO, les usagers viennent à la bibliothèque principalement à pied.

	TMO	Public BDN
A pied	50 %	62 %
En voiture	38 %	26 %
En transports en commun	16 %	21 %
En vélo	9 %	10 %

*Modes de déplacement des usagers de la BDN, comparés aux données nationales fournies par l'étude *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016**



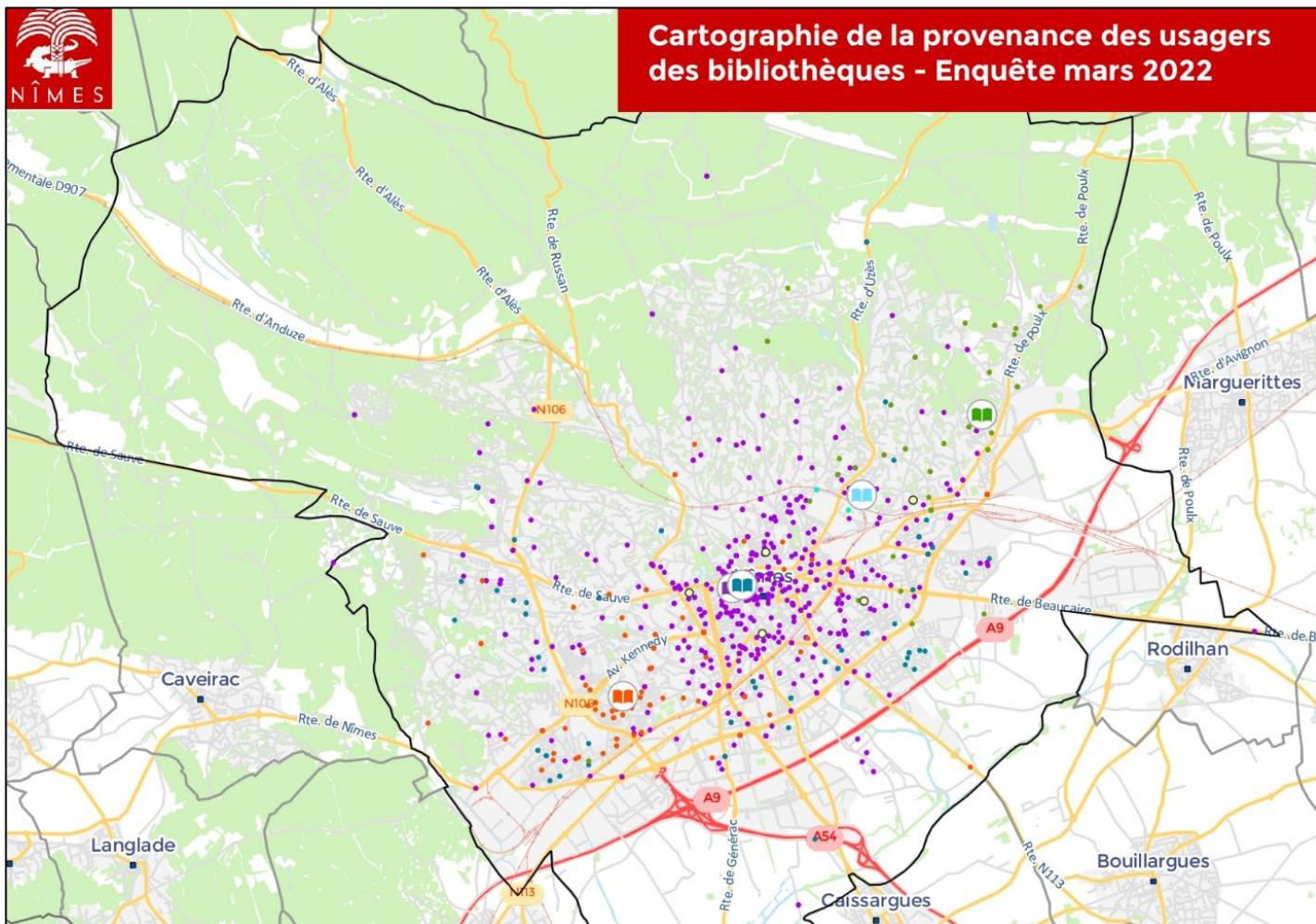
Modes de déplacement des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement²

On remarque des différences sur les modalités de déplacements en fonction de la bibliothèque fréquentée. Si pour Carré d'Art et le médiabus, le premier mode de déplacement reste la marche (67 % et 57 %), pour Marc Bernard et Jean d'Ormesson, c'est la voiture (52 % et 84 %).

Ces résultats interpellent :

- Pour la médiathèque Marc-Bernard, bien desservie par les transports en commun, et pour laquelle les usagers avaient relevé les difficultés de stationnement.
- Pour la bibliothèque Carré d'Art, dont les usagers ne sont pas tous riverains, comme l'illustre la carte ci-dessous, et qui pourraient par conséquent faire le trajet en voiture. Il est possible qu'une partie des usagers de la bibliothèque s'y rendent depuis leur lieu de travail ou d'étude, à pied.

² Total supérieur à 100 % en raison de réponses multiples.



Cartographie de la provenance des usagers des bibliothèques

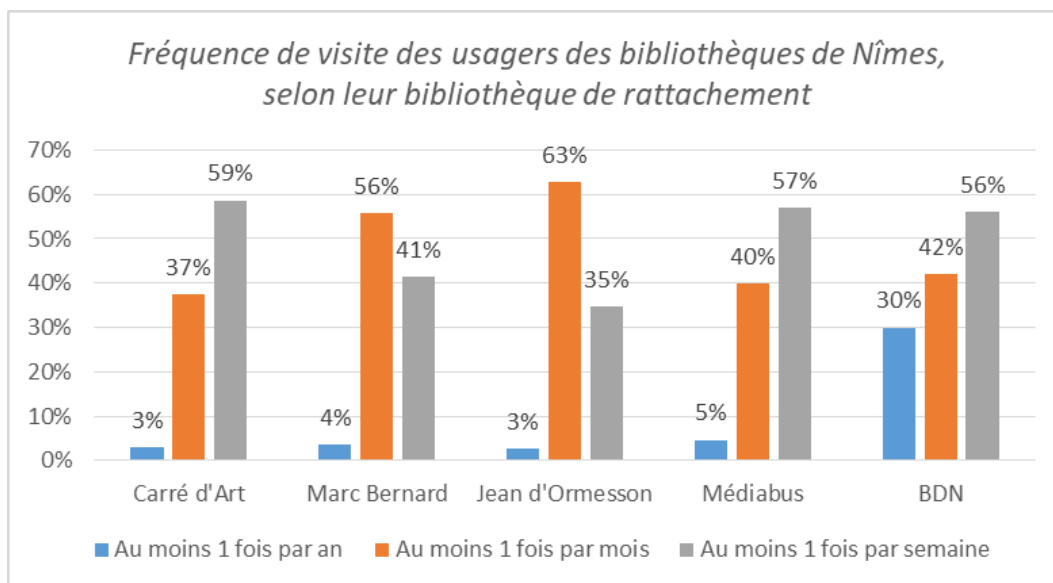
c. Durée et modalités de séjour

i. Fréquence de visite

98 % des usagers ont une utilisation régulière de la bibliothèque (au moins une fois par mois). La majorité d'entre eux ont même une utilisation intensive de la bibliothèque (56 %), comme cela est le cas pour 9 % des Français, selon l'enquête *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*³.

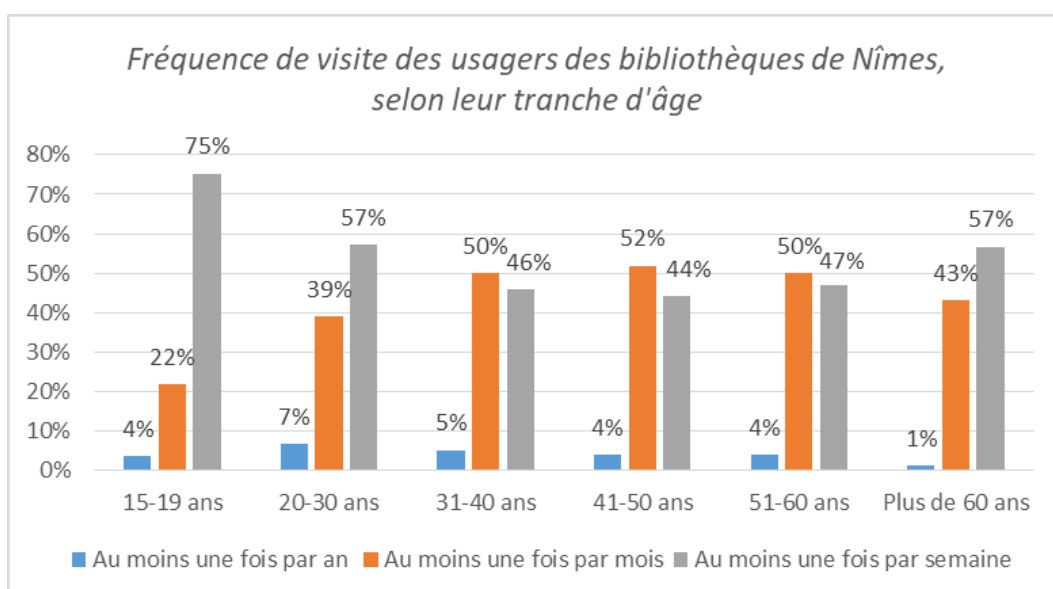
Les usagers du médiabus et de Carré d'Art sont les plus assidus : plus de la moitié d'entre eux fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine, à l'inverse des usagers de la médiathèque Marc-Bernard et de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson, qui privilégient les visites au moins une fois par mois.

³ *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, page 13



Fréquence de visite des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement⁴

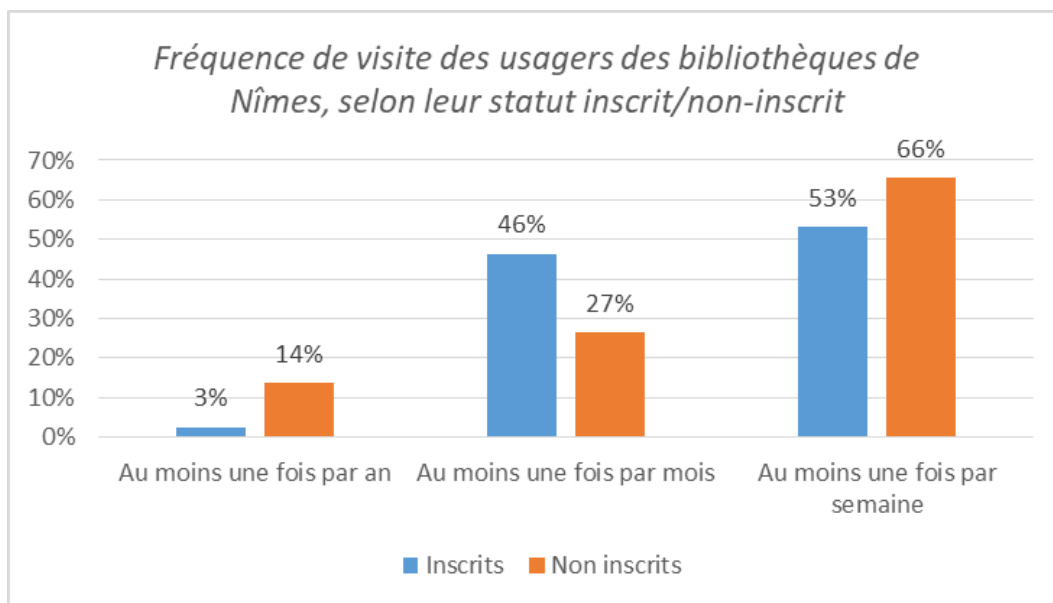
Les usagers âgés de 15 à 30 ans et de plus de 60 ans sont une majorité à fréquenter la bibliothèque au moins une fois par semaine. Entre ces deux tranches d'âge, il convient de constater que les usagers fréquentent malgré tous les bibliothèques de manière intensive (ils sont près de la moitié à s'y rendre au moins une fois par semaine).



Fréquence de visite des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur tranche d'âge

⁴ Total supérieur à 100 % en raison de réponses multiples

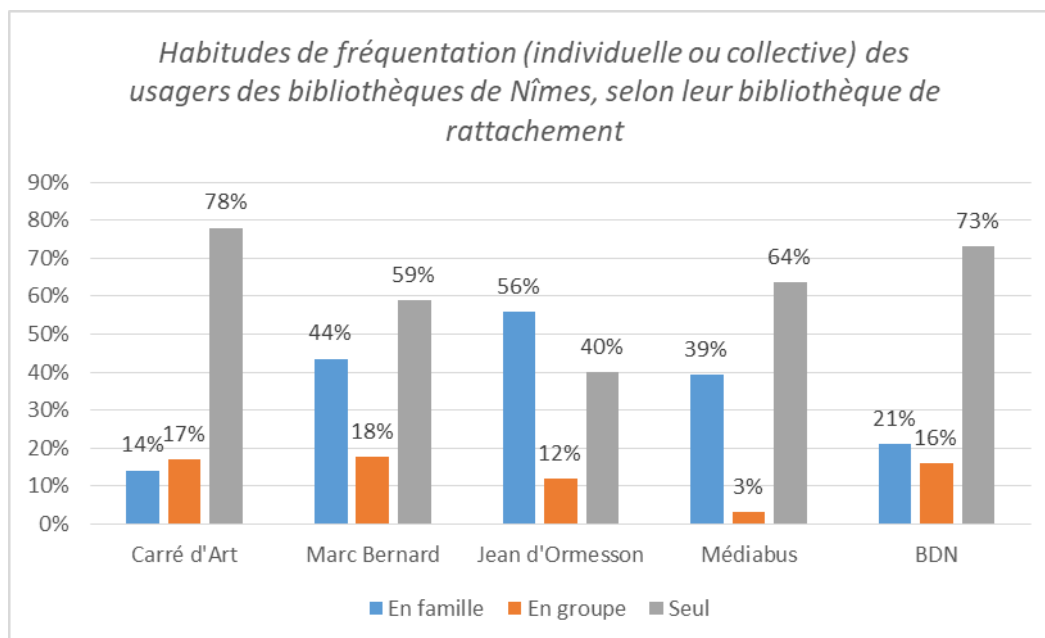
Il faut enfin de remarquer que les usagers non-inscrits viennent plus régulièrement à la bibliothèque que les usagers inscrits.



Fréquence de visite des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur statut inscrit/non-inscrit

ii. Fréquentation individuelle et collective

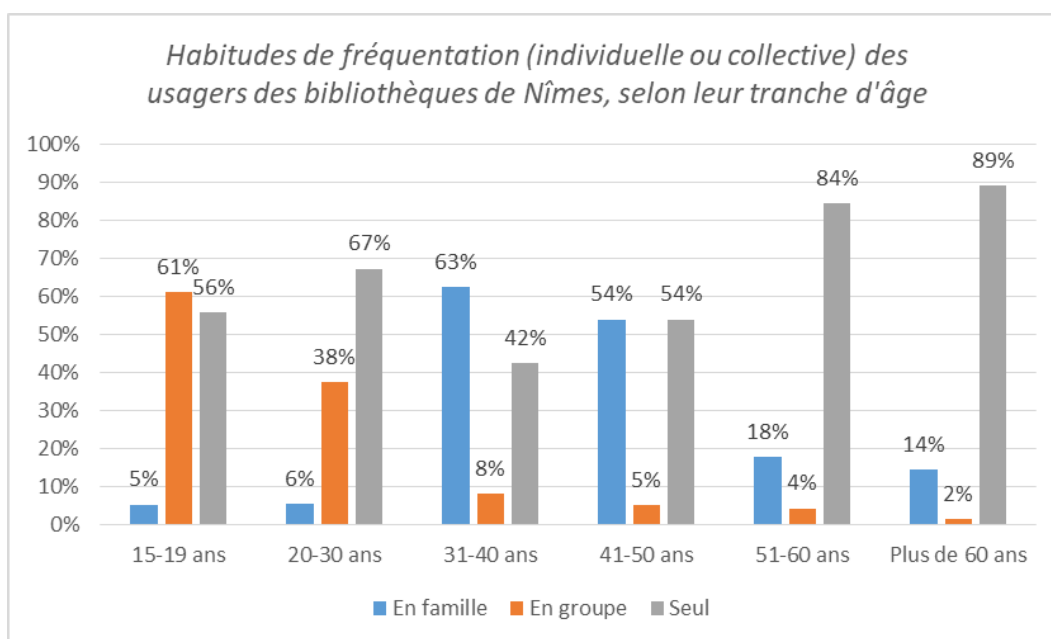
La ludo-médiathèque Jean d'Ormesson est la seule bibliothèque du réseau où les usagers viennent plus souvent en famille que seuls.



Habitudes de fréquentation (individuelle ou collective) des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

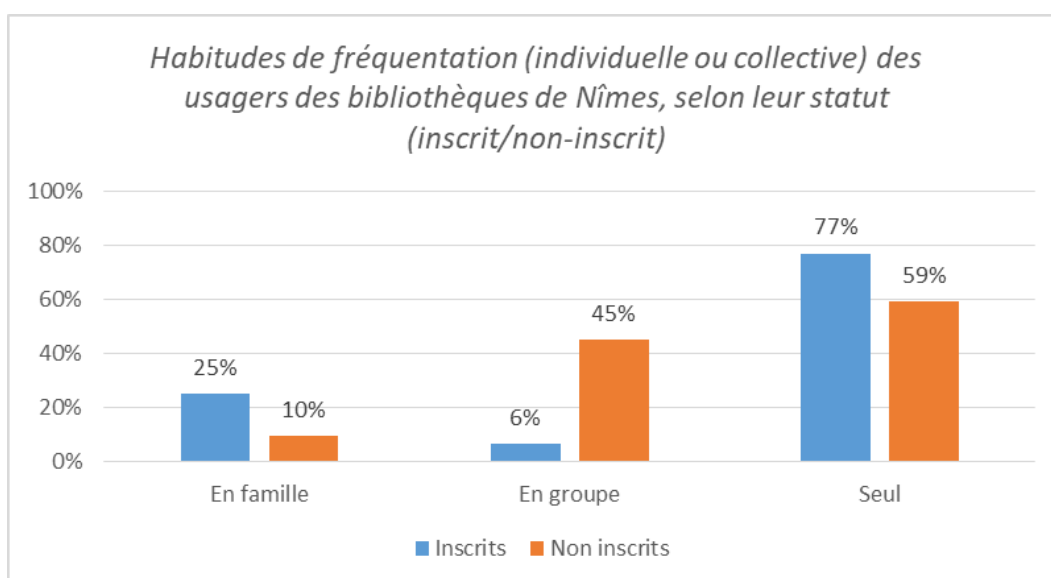
Il convient également de remarquer que les habitudes de fréquentation (individuelles ou collectives) de la bibliothèque évoluent selon l'âge des usagers : 3 phases semblent se dessiner

- Les usagers de 15 à 30 ans sont les seuls à venir en bibliothèque en groupe, de manière significative (même si cela ne signifie pas qu'ils viennent exclusivement, ni même majoritairement en groupe).
- De 30 à 50 ans, les usagers continuent de fréquenter la bibliothèque de manière collective, mais en famille plutôt qu'en groupe.
- C'est à partir de 50 ans que les usagers se rendent en bibliothèque majoritairement seuls.



Habitudes de fréquentation (individuelle ou collective) des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur tranche d'âge

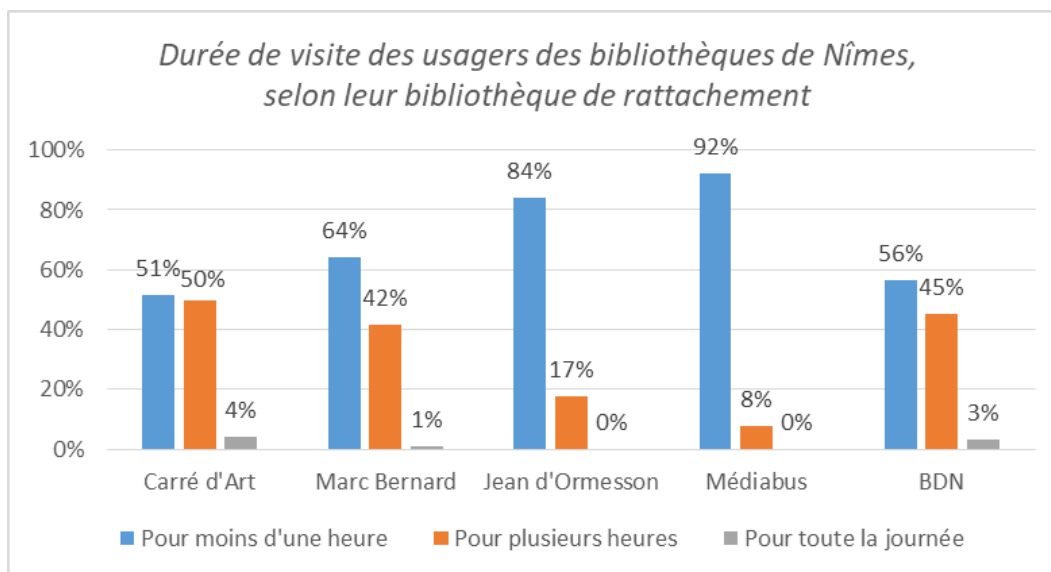
Enfin, alors que les usagers inscrits viennent majoritairement seuls, les usagers non-inscrits fréquentent davantage les bibliothèques de manière collective.



Habitudes de fréquentation (individuelle ou collective) des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur statut (inscrit/non-inscrit)

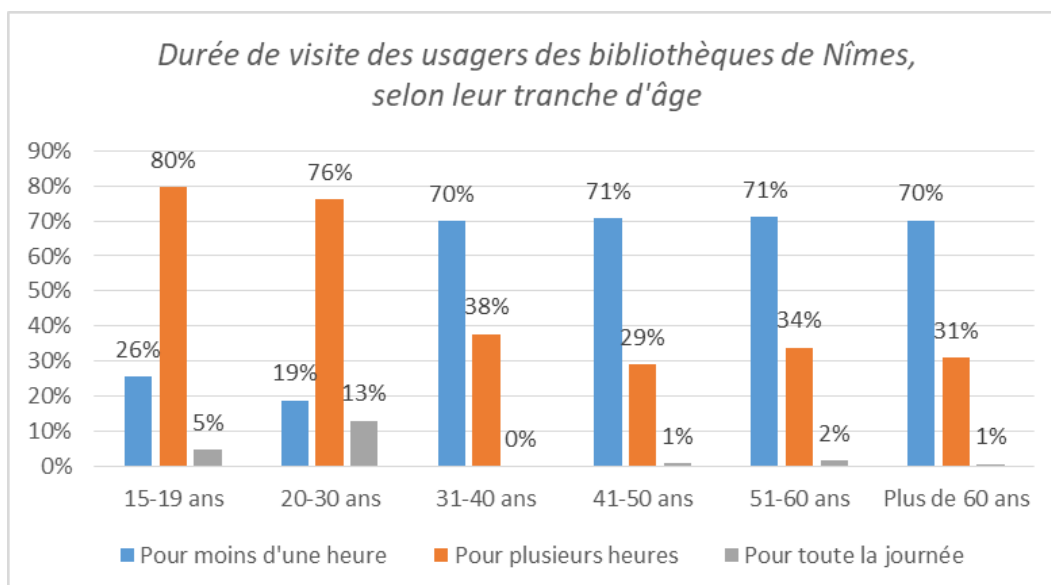
iii. Durée de visite

Si l'usage de la bibliothèque comme lieu de séjour n'est pas majoritaire, il est loin d'être anecdotique (45% des usagers viennent passer un long moment à la bibliothèque). Plus de la moitié des usagers de la bibliothèque Carré d'Art y restent plus d'une heure. Les usagers du médiabus et de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson privilégient les visites courtes. Logiques pour le médiabus au regard de la configuration des espaces, ces résultats sont plus surprenants pour la ludo-médiathèque, dont l'aménagement et l'offre de jeux en consultation sur place devraient davantage inciter au séjour. Ils peuvent cependant s'expliquer par le fait que les usagers des jeux sont plutôt des enfants de moins de 15 ans, généralement (bien que cette observation ne soit pas confirmée par une étude à l'appui) non accompagnés. Or, ce public n'a pas été interrogé lors de l'enquête.



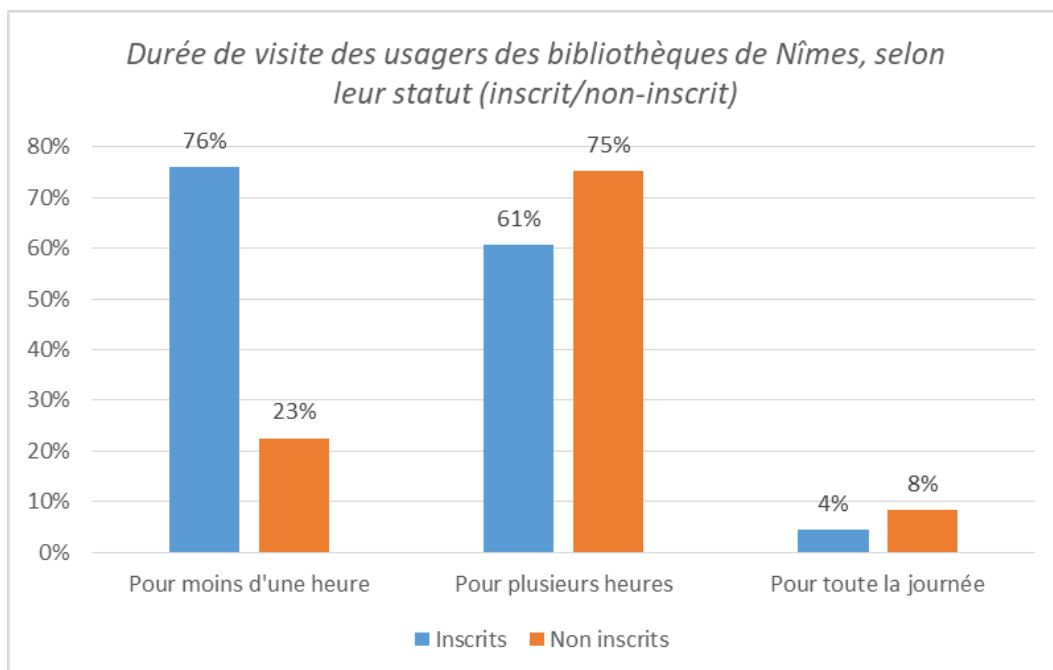
Durée de visite des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

Plus les usagers sont âgés, plus leur visite en bibliothèque est courte. Alors que les usagers de moins de 30 ans sont en majorité séjournants, cette proportion s'inverse pour les usagers de plus de 30 ans.



Durée de visite des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur tranche d'âge

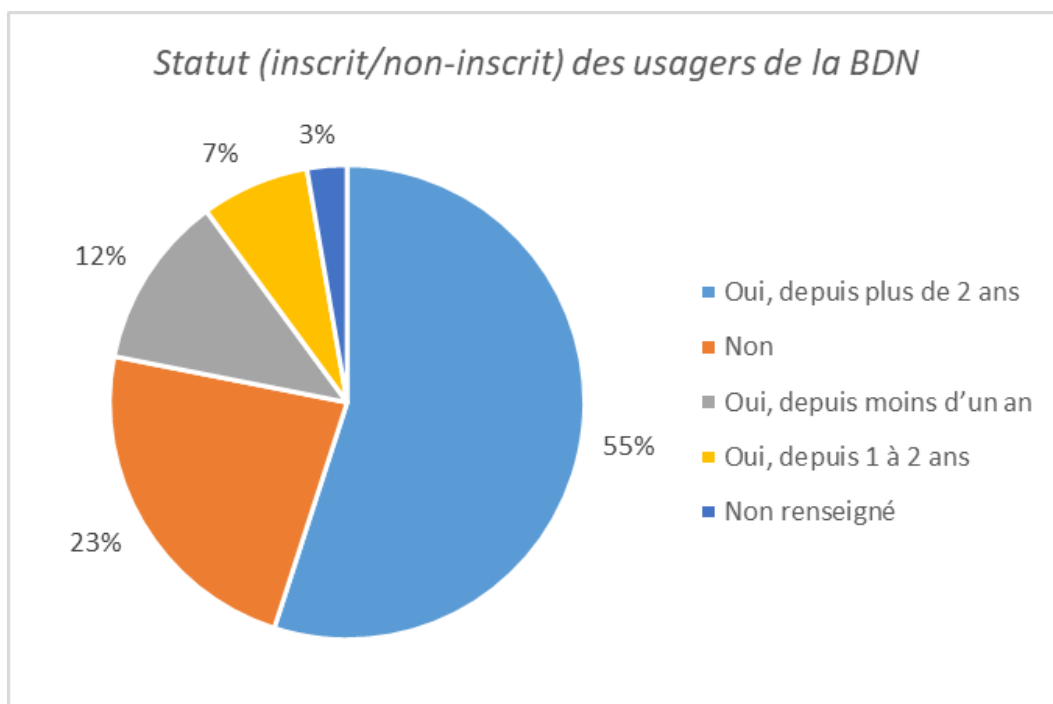
Enfin, il faut remarquer que les usagers non-inscrits privilégient les visites longues en bibliothèque (plus de 80% d'entre eux déclarent y passer au moins plusieurs heures).



Durée de visite des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur statut (inscrit/non-inscrit)

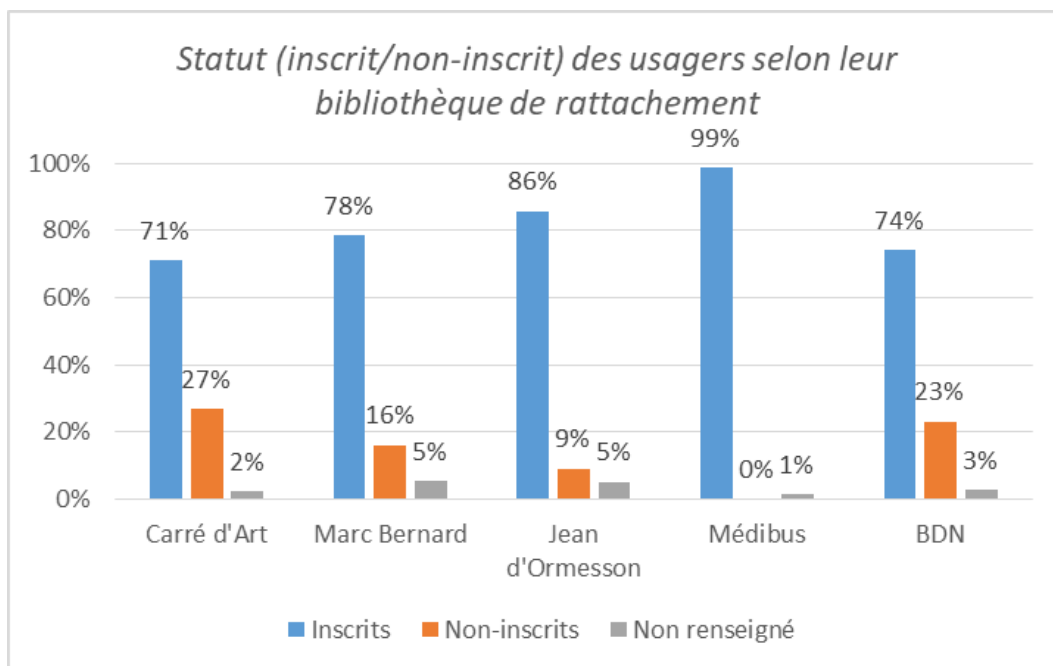
d. Usagers inscrits et usagers non-inscrits

74 % des usagers interrogés sont inscrits à la bibliothèque, dont 55 % depuis plus de 2 ans. 23 % des usagers interrogés ne le sont pas.



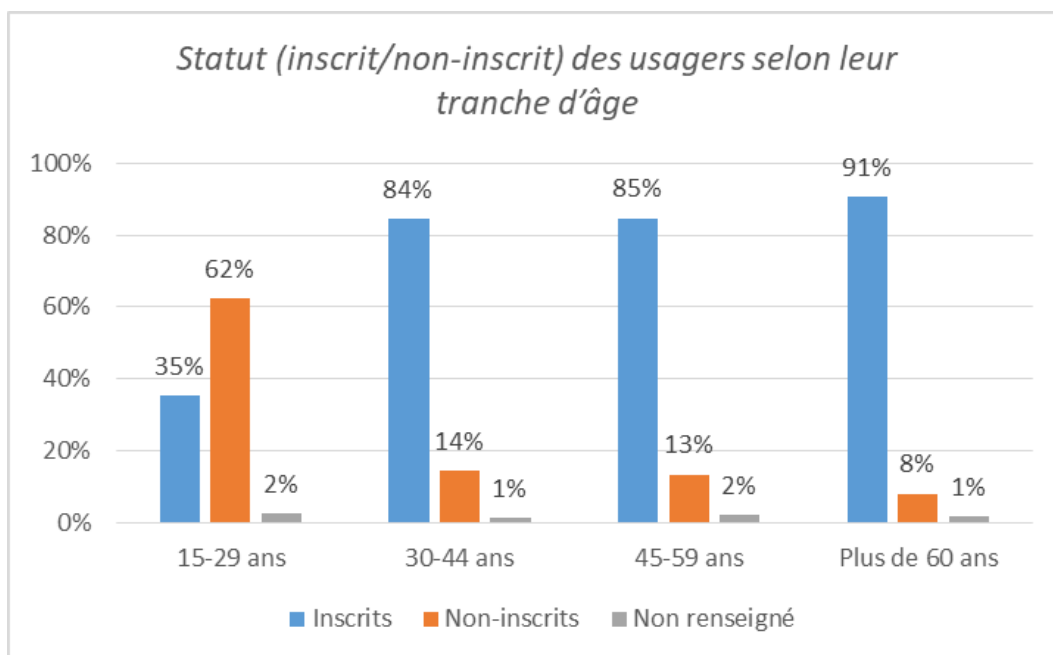
Statut (inscrit/non-inscrit) des usagers de la BDN

La plus forte proportion d'usagers non-inscrits se retrouve à Carré d'Art ; le médiabus ne compte a priori (sauf cas exceptionnel) aucun usager non-inscrit.



Statut (inscrit/non-inscrit) des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

62 % des usagers de moins de 30 ans ne sont pas inscrits à la bibliothèque, alors que chez les plus de 60 ans, les non-inscrits ne représentent que 8 % des usagers.



Statut (inscrit/non-inscrit) des usagers des bibliothèques de Nîmes, selon leur tranche d'âge

7. Estimation du taux de pénétration des bibliothèques de Nîmes

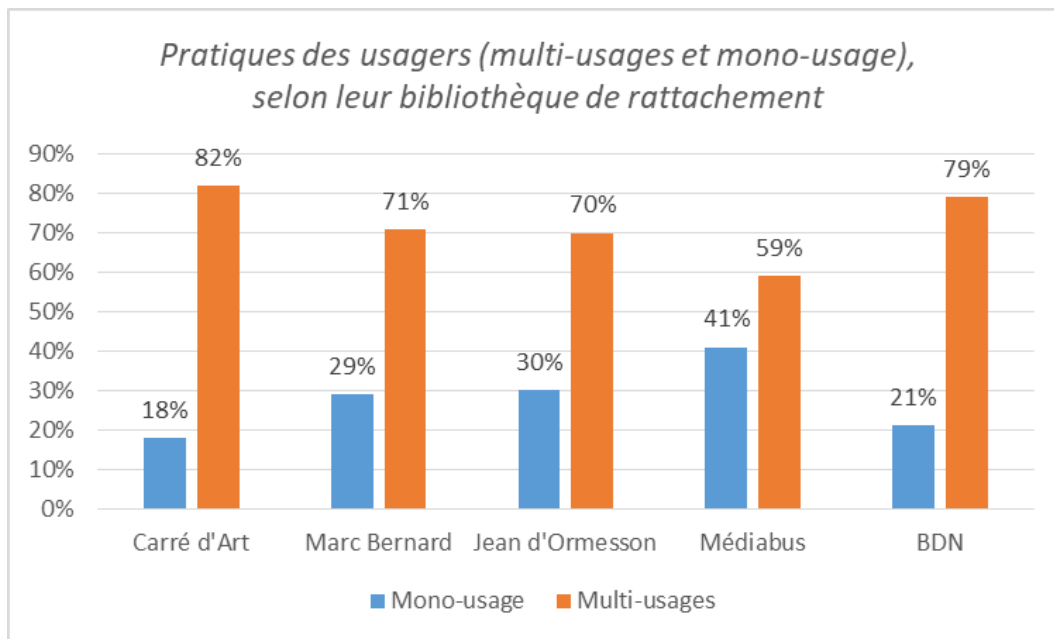
D'après la fréquence de visite des usagers, et en connaissant le nombre d'usagers inscrits résidant à Nîmes, il est possible d'avoir une estimation du nombre de personnes de plus de 15 ans qui fréquentent les bibliothèques du réseau nîmois au moins une fois dans l'année.

On peut estimer qu'environ 15 500 personnes, dont 12 500 Nîmois, fréquentent la BDN, plus ou moins régulièrement. Les bibliothèques de Nîmes touchent donc 10% de la population municipale de plus de 15 ans. Leur taux de pénétration est donc faible : en comparaison, à l'échelle nationale, 40% de la population française a fréquenté une bibliothèque municipale au moins une fois lors des 12 derniers mois (la méthode de calcul n'est pas tout à fait la même, car il n'a pas été demandé aux usagers de la BDN combien de fois ils étaient venus en bibliothèque au cours des 12 derniers mois, mais à quelle fréquence ils venaient en bibliothèque. Cependant, les résultats demeurent comparables).

II. Comment les bibliothèques de Nîmes sont-elles utilisées par leurs usagers ?

1. Mono et multi-usages des bibliothèques

La majorité des usagers viennent dans l'une des bibliothèques du réseau pour au moins deux types d'usages (79 %).



Pratiques des usagers (multi-usages et mono-usage) des bibliothèques de Nîmes, selon leur bibliothèque de rattachement

Le premier motif de visite en bibliothèque est sans surprise l'emprunt de documents tous supports confondus (75 %). Parmi les 21 % d'usagers qui viennent à la bibliothèque pour un seul motif, 79,3 % viennent pour emprunter des documents. Cet usage traditionnel des bibliothèques est plus marqué à Nîmes qu'au niveau national : en effet, d'après l'enquête *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, 64% des usagers des bibliothèques sont concernés par l'emprunt de documents⁵.

Certains usages sont, à l'inverse, beaucoup moins fréquents (surlignés en rouge dans le tableau ci-dessous, ils récoltent moins de 10% de réponses) :

- J'utilise les tablettes (2 %)
- Je suis une formation numérique (3 %)
- Je regarde un film sur place (3 %)
- Je joue (avec des jeux de société ou des jeux vidéo) (7 %)
- Je visite le bâtiment (9 %)
- J'écoute de la musique sur place (10 %)

⁵ *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, page 37

Que faites-vous à la bibliothèque ?	%
J'emprunte des livres, CD, DVD, revues, partitions	75
Je lis sur place (un livre ou la presse)	46
Je visite une exposition, j'assiste à une animation	40
Je travaille ou je fais des recherches	35
Je me repose, je flâne	31
J'accompagne quelqu'un	19
J'utilise le wifi	16
J'utilise les ordinateurs publics	16
Je rencontre d'autres personnes	15
J'imprime ou je scanne des documents	13
J'écoute de la musique sur place	10
Je visite le bâtiment	9
Je joue (avec des jeux de société ou des jeux vidéo)	7
Je regarde un film sur place	3
Je suis une formation numérique	3
J'utilise les tablettes	2

Les pratiques des usagers du réseau BDN en pourcentage

Ces résultats peuvent être expliqués par :

- Le manque de connaissance des usagers de l'existence de ces services⁶ ;
- La mise en retrait de certains services (les tablettes ont été retirées de l'espace adulte ; le service d'écoute et de visionnage sur place a été mis en sommeil pendant plusieurs mois, juste après leur démarrage, du fait de la crise sanitaire en 2020) ;
- La composition du public : peu d'usagers visitent la partie bibliothèque de Carré d'Art, qui n'est pas perçue comme un lieu touristique ;
- Le nombre de places nécessairement limité pour certains services (c'est le cas des formations numériques, qui ne peuvent être organisées que pour des groupes de 8 personnes) ;
- L'absence de certains services dans les bibliothèques de quartier (voir plus loin).

Les données de l'enquête *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016* ne permettent pas une comparaison entre les usages du public des bibliothèques de Nîmes et ceux des usagers des bibliothèques françaises (en moyenne), sauf pour l'écoute de la musique sur place et les formations numériques⁷. Pour ces deux usages, les résultats obtenus à Nîmes sont comparables à ceux obtenus à l'échelle nationale :

- 9% des usagers des bibliothèques françaises écoutent de la musique sur place, contre 10% pour les usagers nîmois ;
- 2 % suivent une formation numérique en bibliothèque, contre 3% pour les usagers nîmois.

5% des usagers ont mis en avant d'autres usages ou ont précisé les usages proposés dans le questionnaire (présentés ci-dessous tels que rédigés par les usagers). La bibliothèque est utilisée comme :

⁶ Pendant la passation physique du questionnaire, les agents ont informé et distribué des flyers sur les formations numériques à plusieurs usagers ignorant l'existence de ce service.

⁷ *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, page 36

- Lieu de détente : repos, visite, jeux (jeux sur mobiles, cartes), restauration, etc.
- Lieu de sociabilité : travail en groupe, accompagnement d'enfants, lieu de rencontre, sorties sociales et de remédiation pour enfants souffrants de troubles de neurodéveloppement, accueil enfants – parents, rencontres entre photographes.
- Lieu de travail : révisions, cours particuliers, faire ses devoirs, co-working, soutien scolaire.
- Lieu de commodité : s'abriter des intempéries, WC.
- Lieu d'action culturelle : conférences, spectacles, expositions, animations (accueil assistantes maternelles, conteurs, etc.).
- Lieu ressource et de conseil : venir avec sa classe, utiliser le Fablab, demander des conseils aux bibliothécaires.
- Autre : venir au musée.

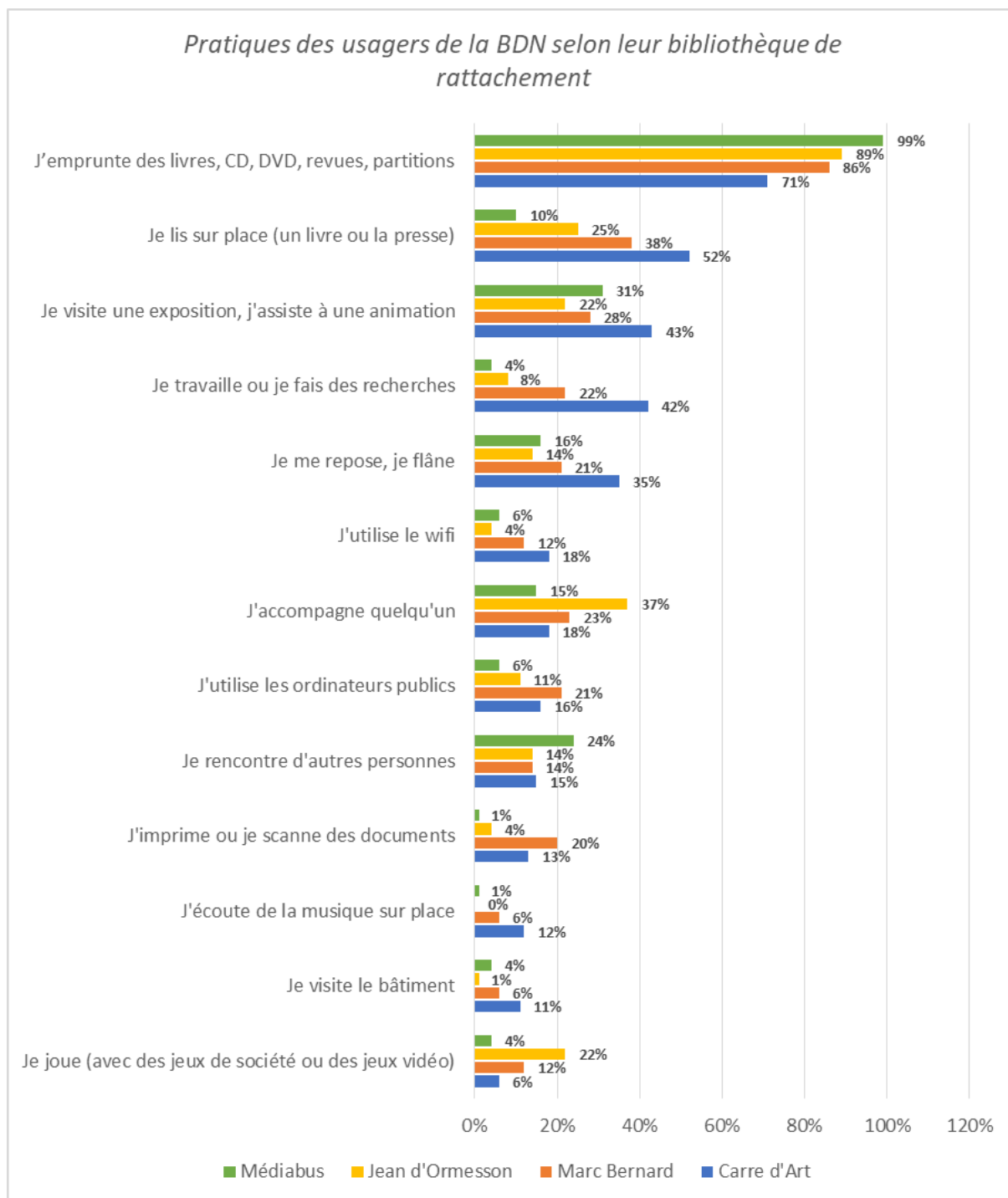
2. Quels usages pour quelles bibliothèques ?

Il faut d'abord préciser que certains services ne sont pas disponibles dans les bibliothèques de quartier :

- Seules les bibliothèques Carré d'Art et Marc-Bernard organisent des formations numériques. Il est cependant possible que des usagers de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson et du médiabus participent à ces formations. Il faut aussi remarquer que la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson propose des ateliers de découverte des machines mises à disposition au fablab, et un accompagnement individuel pendant les heures d'ouverture libre du fablab. Ces activités ont pu être perçues comme des formations numériques par les usagers interrogés dans le cadre de l'enquête.
- Le médiabus ne dispose que d'un poste informatique, et le wifi n'y est pas disponible

Ensuite, malgré des similitudes, quelques différences d'usages peuvent être relevées selon les bibliothèques :

- Les usages impliquant un séjour en bibliothèque (lire sur place, travailler, se reposer ou flâner) sont nettement plus fréquents à Carré d'Art que dans les bibliothèques de quartier.
- Il convient également de remarquer l'utilisation plus intensive des services numériques (ordinateurs publics, imprimante) à Marc Bernard.
- Les usagers de Jean d'Ormesson sont également, en proportion, plus nombreux à venir à la bibliothèque, non pas seulement pour eux, mais pour accompagner quelqu'un.
- Enfin, malgré l'espace réduit, le médiabus apparaît comme un lieu de sociabilité pour ses usagers, dont un quart déclarent y venir pour y rencontrer quelqu'un.



Pratiques des usagers de la BDN selon leur bibliothèque de rattachement⁸

3. Quels usages pour quels publics ?

Des différences dans les usages sont également mises en avant selon les catégories d'âge et selon le statut (inscrits ou non à la bibliothèque) des usagers.

⁸ Total supérieur à 100 % en raison de réponses multiples.

a. Par tranche d'âge

Les usages de la bibliothèque des publics de moins de 30 ans sont moins traditionnels et plus variés que ceux des publics plus âgés : ils ne viennent pas seulement pour les collections mises à leur disposition, mais aussi pour utiliser les lieux et le mobilier. Les usagers de moins de 20 ans en particulier viennent d'abord pour travailler (88 %), se reposer (63 %) et lire sur place (60 %). C'est la seule catégorie d'âge où les pratiques traditionnelles (emprunt et lecture sur place) ne sont pas en première ou deuxième position, et où la bibliothèque comme lieu de repos ressort de manière significative par rapport aux autres activités. L'usage de la bibliothèque comme tiers-lieu et lieu de sociabilité (85 % des usagers de 15 à 19 ans et 89 % des usagers de 20 à 30 ans y restent plusieurs heures, voire toute la journée) est particulièrement perceptible dans cette catégorie d'âge.

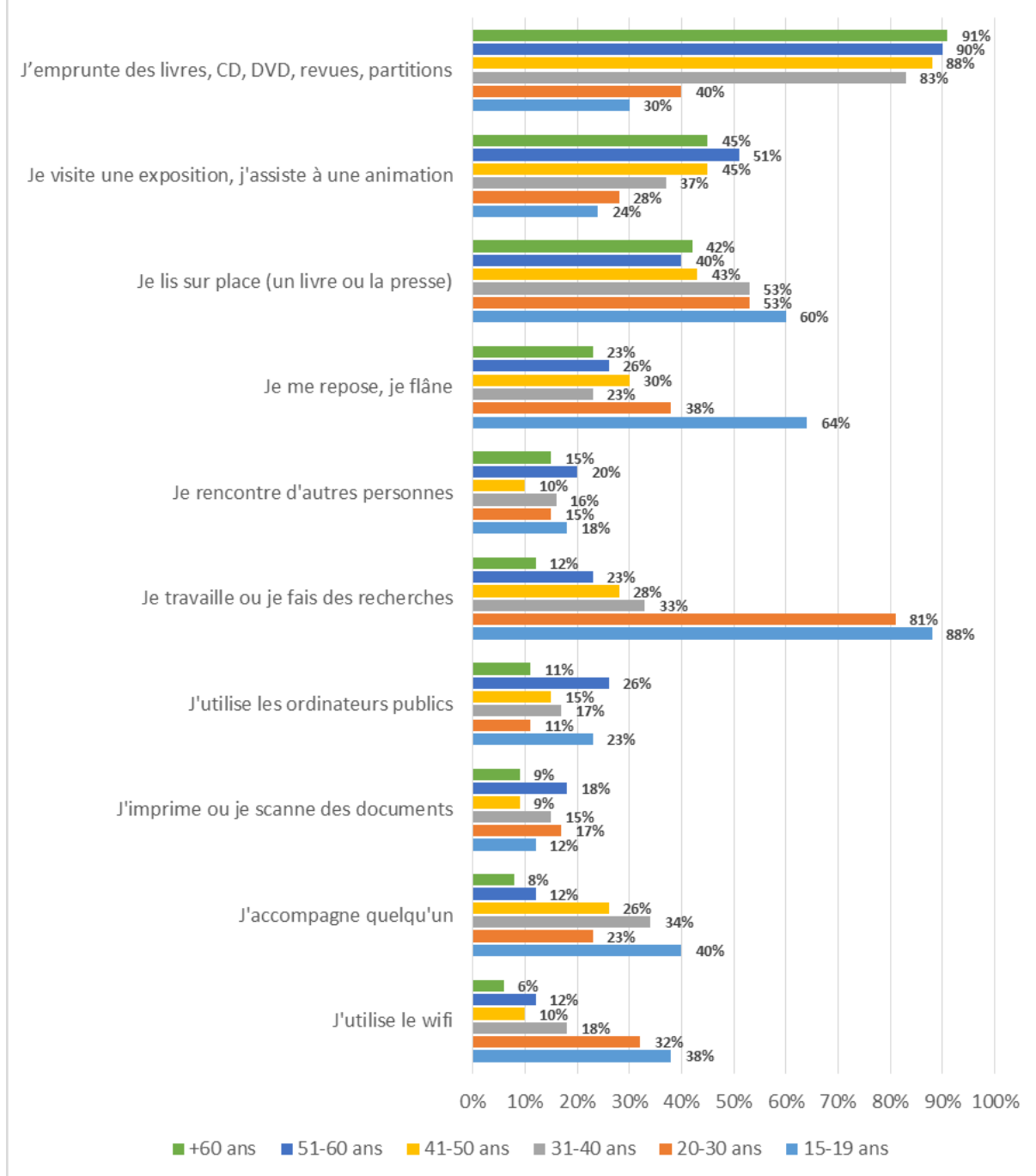
Les usages traditionnels liés aux collections (emprunt et lecture) reviennent en première position à partir de 30 ans. Schématiquement, on pourrait dire que si les usagers de moins de 30 ans utilisent la bibliothèque comme tiers lieu et lieu de travail, les usagers de plus de 30 ans sont davantage attirés par la fonction culturelle du lieu.

A partir de 30 ans notamment, la bibliothèque n'est plus majoritairement utilisée comme lieu de travail ou de repos, bien que 53 % des usagers de la tranche d'âge 31-40 ans déclarent s'y installer pour lire. Cette tranche d'âge fréquente également peu les expositions et les animations proposées par la bibliothèque. Elle est en revanche fortement emprunteuse.

Chez les usagers de 41 à 50 ans et chez les plus de 60 ans, les autres activités proposées par la bibliothèque passent au second plan : moins de 50 % des usagers de ces tranches d'âge font autre chose que lire sur place et emprunter des documents. Ce sont en revanche les usagers les plus présents aux événements culturels organisés par la bibliothèque. La tranche d'âge des 51 à 60 ans est notamment la seule où un usager sur deux vient pour les expositions et / ou les animations.

Si l'emprunt de document et la participation aux actions culturelles font office de marqueurs entre les générations d'usagers des bibliothèques, certains usages semblent moins dépendre de la variable générationnelle. Il s'agit de l'utilisation des ordinateurs et de l'imprimante (moins de 15 points d'écart entre la tranche d'âge qui utilise le plus ce service et celle qui l'utilise le moins), et de la bibliothèque comme lieu de rencontre (10 points d'écart).

Pratiques des usagers de la BDN selon leur tranche d'âge



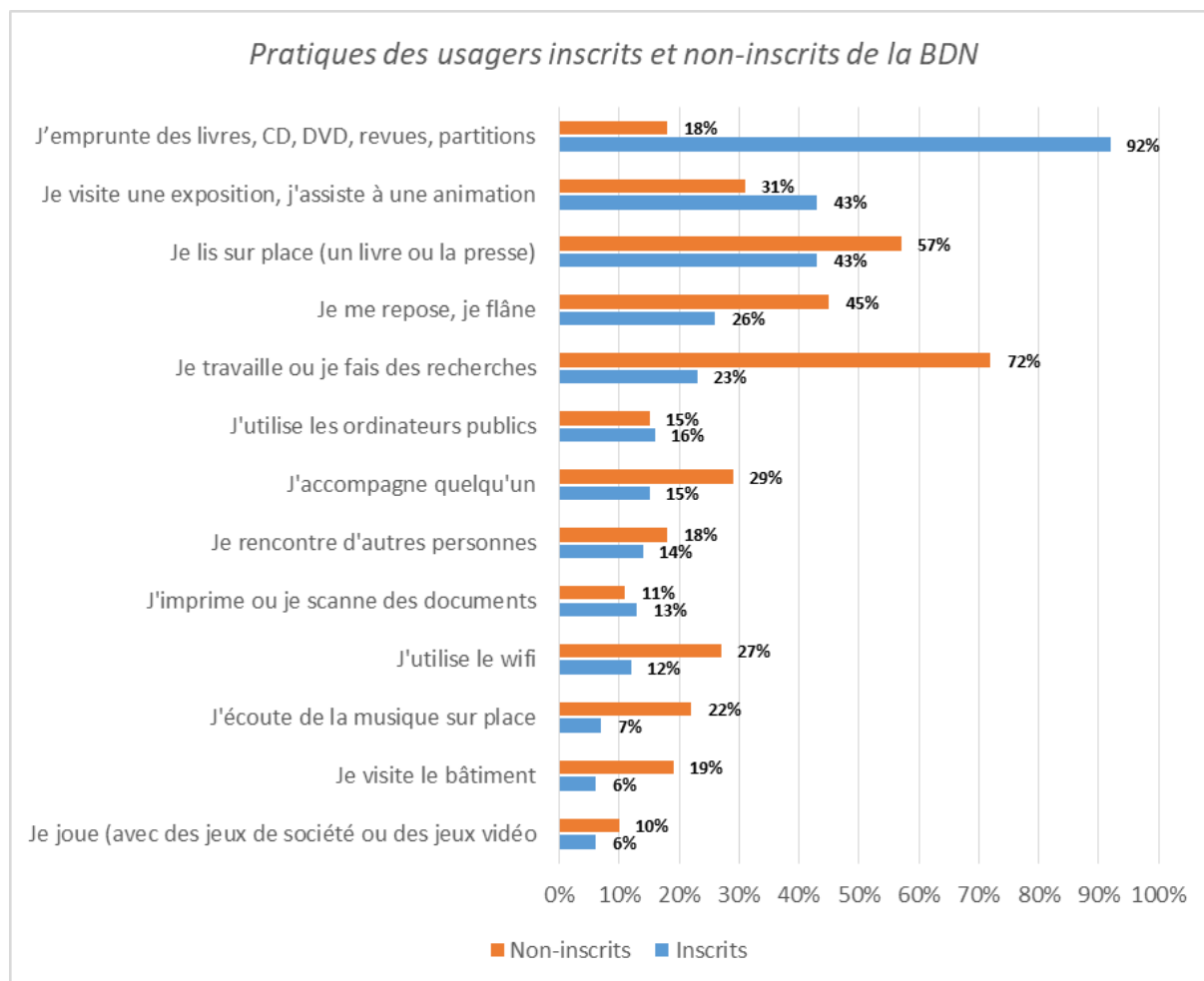
Pratiques des usagers de la BDN selon leur tranche d'âge⁹

b. Par catégorie d'usagers (inscrits/non-inscrits)

Alors que les usagers inscrits viennent majoritairement à la bibliothèque pour emprunter des documents (92 %), les usagers non-inscrits s'y rendent avant tout pour travailler (72 %) et / ou lire sur place (57 %).

⁹ Total supérieur à 100 % en raison de réponses multiples.

18% des usagers interrogés et non-inscrits indiquent emprunter des documents, ce qui n'est pas possible en pratique : ce sont peut-être des personnes qui utilisent la carte d'un tiers inscrit (enfant, parent, etc.) ou qui ne se sont pas encore réinscrites.



Pratiques des usagers inscrits et non-inscrits de la BDN

Les usagers non-inscrits ne sont pas déconnectés de l'offre culturelle de la BDN : près de deux tiers lisent sur place ; plus d'un sur cinq écoutent de la musique sur place. Leurs usages de la bibliothèque sont plus intensifs que ceux des usagers inscrits : ils y séjournent plus longtemps et utilisent un panel de services plus important.

En revanche, peut-être parce qu'ils en sont mieux informés (grâce à la newsletter), les usagers inscrits participent davantage aux actions culturelles que les non-inscrits.

L'inscription ou la non-inscription à la bibliothèque ne semble pas en revanche être une variable déterminante pour l'utilisation de l'imprimante et des ordinateurs.

c. Zoom sur quelques usages numériques à la BDN

i. Les formations numériques

Le faible taux « d'utilisation » (ou de fréquentation) des formations numériques ne doit pas être interprété comme un échec de cette proposition :

- D'une part parce que le nombre d'utilisateurs qui suivent les formations est contraint par le nombre de places de formations disponibles (les groupes de formation comptent 8 personnes au maximum), et le nombre de séances que compte chaque cycle (les utilisateurs s'engageant à suivre toutes les séances du cycle auquel ils sont inscrits).
- D'autre part, parce que les groupes de formation sont la plupart du temps complets.

83 % des personnes qui ont déclaré suivre une formation numérique (parmi les différents usages possibles des bibliothèques) sont inscrites.

Le public masculin est sur-représenté dans les formations : alors que 65 % des utilisateurs des bibliothèques sont des femmes (32 % sont des hommes), 58 % des personnes qui suivent ou ont suivi les formations numériques de la BDN sont des hommes (36 % sont des femmes, 6 % n'ont pas répondu à la question sur leur sexe).

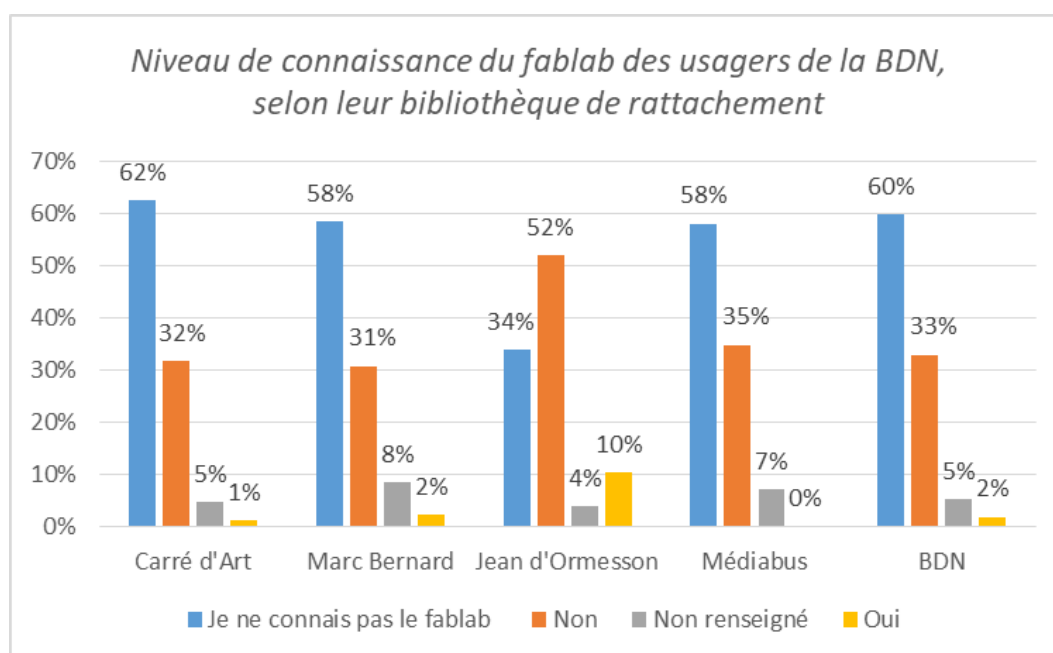
Les retraités et les personnes en recherche d'emploi sont également sur-représentés :

	Public de la BDN	Public des formations numériques
Retraités	39 %	50 %
En activité	25 %	14 %
Sans profession	2 %	3 %
En recherche d'emploi	6 %	14 %
Jeunes et lycéens	27 %	16 %

Répartition du public des formations numériques selon la CSP, comparé avec le public de la BDN

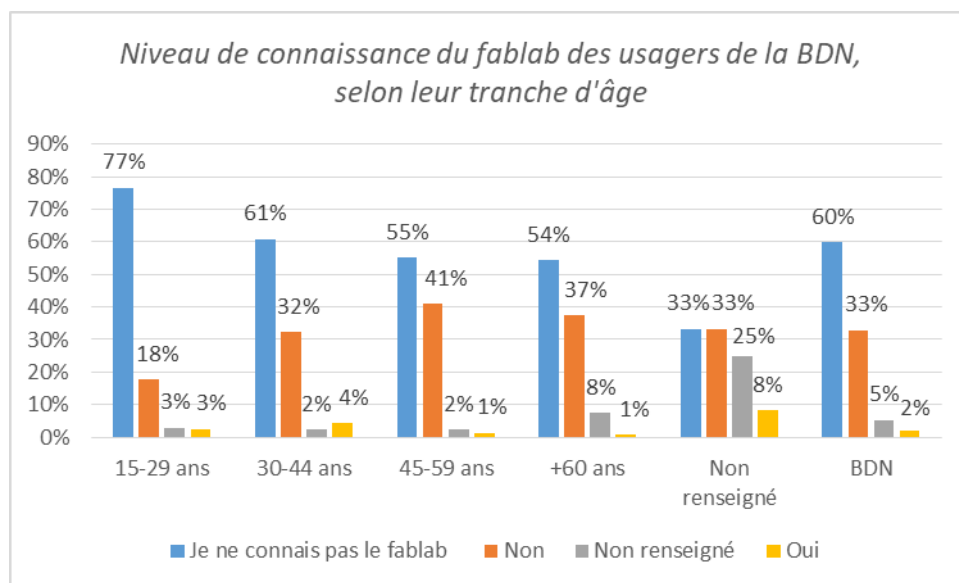
ii. Le fablab

Dans l'ensemble, le fablab est un service peu connu et peu utilisé par les utilisateurs du réseau nîmois, même par ceux qui fréquentent la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson.



Niveau de connaissance du fablab des utilisateurs de la BDN, selon leur bibliothèque de rattachement

Cette méconnaissance concerne toutes les tranches d'âges.



Niveau de connaissance du fablab des usagers de la BDN, selon leur tranche d'âge

Deux raisons principales peuvent être avancées pour expliquer cette méconnaissance du service :

- D'abord, la faible mobilité des usagers des autres bibliothèques du réseau vers la ludo-médiathèque :
 - 2,7 % des usagers de la bibliothèque Carré d'Art fréquentent aussi la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson.
 - 3,8 % des usagers de la médiathèque Marc Bernard fréquentent aussi la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson.
 - 5,8 % des usagers du Médiabus fréquentent aussi la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson.
- Ensuite, le caractère récent et innovant de ce service, peu courant, et peu médiatisé depuis son ouverture en 2020 du fait de la crise sanitaire.

Tout en gardant à l'esprit que les éléments suivants reposent sur un nombre faible de réponses, il est malgré tout possible de caractériser comme suit les 2 % d'utilisateurs de la BDN qui déclarent avoir déjà utilisé le Fablab :

- La majorité des utilisateurs ont entre 15 et 44 ans (60 %).
- Contrairement aux formations numériques, les femmes sont surreprésentées parmi les utilisateurs du Fablab, par rapport aux hommes (72 % des utilisateurs du fablab sont des femmes).
- Ce sont principalement des utilisateurs en activité (68 %), les retraités et les personnes sans profession sont absentes dans l'utilisation de ce service.
- 76 % des utilisateurs qui ont déclaré avoir déjà utilisé le Fablab sont inscrits.

III. Que pensent les usagers des bibliothèques de Nîmes ?

1. Méthodologie

Les usagers des bibliothèques de Nîmes ont été invités à donner leur avis sur la qualité du service qui leur est rendu, évaluée par le biais de 20 affirmations avec lesquelles les usagers pouvaient être tout à fait d'accord, assez d'accord, pas d'accord ou sans avis. A chaque type de réponse, a été attribué un nombre de points :

- Pour la réponse « Tout à fait d'accord » : 3 points
- Pour la réponse « Assez d'accord » : 2 points
- Pour la réponse « Pas d'accord » : 1 point
- Pour la réponse « Sans avis » ou en cas d'absence de réponse : aucun point n'est attribué.

Le niveau de satisfaction des usagers sur chaque aspect de la bibliothèque évalué a ainsi été calculé de la sorte : (somme du nombre de points obtenus pour chaque affirmation/ (nombre de réponses exprimées X 3)) X 100. Les réponses « sans avis » ont été considérées comme des réponses non exprimées, et n'ont pas été prises en compte pour le calcul du niveau de satisfaction. Le taux de satisfaction est donc calculé en fonction du taux de réponse. Celui-ci est parfois faible (voir le tableau ci-dessous : les taux de réponse les plus bas et inférieurs à 50 % sont surlignés en jaune).

Qu'en pensez-vous ?	Taux de réponse
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	99%
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	98%
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	98%
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	83%
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	82%
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	93%
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	98%
Les lieux sont confortables.	98%
Il y a suffisamment de places assises.	92%
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	91%
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	39%
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	30%
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	51%
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	54%
La connexion au wifi est de bonne qualité.	44%
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	35%
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	24%
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	55%
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	76%
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	58%

Taux de réponse aux questions portant sur la satisfaction des usagers

On peut ainsi distinguer 3 niveaux d'évaluation :

- Les aspects de la bibliothèque considérés comme pleinement satisfaisants : ce sont ceux pour lesquels le taux de satisfaction des usagers est supérieur à 80 %.
- Les aspects de la bibliothèque considérés comme satisfaisants mais à consolider : ce sont ceux pour lesquels le taux de satisfaction des usagers est compris entre 70 % et 79 %. Plus ce score tend vers 80 %, moins le service est à améliorer.
- Les aspects de la bibliothèque devant être améliorés prioritairement : ce sont ceux pour lesquels le taux de satisfaction des usagers est inférieur à 70 %.

2. La satisfaction des usagers évaluée à l'échelle du réseau

Les usagers des bibliothèques de Nîmes sont globalement très satisfaits du service qui leur est rendu, autant pour la qualité de l'accueil qui leur est réservée que pour l'offre culturelle (ressources, animations...) qui leur est proposée.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction				
	CA	MB	JDO	BB	Global
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	96 %	89 %	90 %	97 %	95 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	83 %	89 %	87 %	95 %	85 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	81 %	88 %	88 %	95 %	83 %
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	92 %	96 %	96 %	97 %	93 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	84 %	88 %	93 %	94 %	86 %
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	90 %	97 %	98 %	99 %	92 %
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	85 %	94 %	95 %	96 %	87 %
Les lieux sont confortables.	91 %	95 %	97 %	96 %	92 %
Il y a suffisamment de places assises.	79 %	86 %	82 %	78 %	80 %
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	82 %	84 %	84 %	88 %	83 %
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	78 %	82 %	83 %	88 %	80 %
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	78 %	89 %	93 %	88 %	81 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	76 %	80 %	75 %	87 %	77 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	77 %	87 %	82 %	84 %	78 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	78 %	94 %	85 %	88 %	80 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	73 %	78 %	81 %	80 %	75 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	78 %	85 %	83 %	88 %	79 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	77 %	81 %	84 %	93 %	79 %
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	82 %	89 %	85 %	94 %	83 %
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	81 %	86 %	86 %	91 %	82 %
Satisfaction globale	84 %	89 %	89 %	92 %	85 %

a. Accès aux bibliothèques

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	96 %	89 %	90 %	97 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	83 %	89 %	87 %	95 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	81 %	88 %	88 %	95 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

L'accès (physique et horaire) aux bibliothèques de Nîmes est globalement facile pour les usagers, notamment pour ceux du médiabus, dont le niveau de satisfaction sur ces 3 aspects est très élevé. Ces résultats vont dans le sens de l'enquête de terrain organisée au mois d'octobre 2021 suite au renouvellement du bus : le rôle de bibliothèque d'hyper-proximité avait été valorisé par les 47 usagers qui avaient répondu à l'enquête.

Les taux de satisfaction plus bas obtenus pour la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson et pour la médiathèque Marc-Bernard sur la question de l'accès physique s'expliquent vraisemblablement par les difficultés de stationnement exprimées par les usagers dès la réouverture de ces équipements requalifiés en 2020. En revanche, les jours et horaires d'ouverture semblent convenir aux usagers : compréhensible dans le cas de la bibliothèque Marc-Bernard, ouverte du lundi au samedi, ce résultat est plus étonnant pour la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson, qui n'est pas ouverte le samedi.

L'accès physique à la bibliothèque Carré d'Art ne paraît pas poser difficulté¹⁰. Concernant les horaires et les jours d'ouverture, le niveau de satisfaction plus faible obtenu à Carré d'Art par rapport aux bibliothèques de quartier ne doit pas faire oublier que ce niveau est dans l'absolu très bon (supérieur à 80 %). La bibliothèque Carré d'Art propose en effet l'amplitude horaire la plus large du réseau (42h par semaine, au-dessus de la moyenne nationale pour des bibliothèques de villes de taille comparable à celle de Nîmes). C'est en fait la structure du public de Carré d'Art qui explique cette différence : les jeunes de moins de 30 ans (étudiants et les lycéens pour la plupart) y sont sur-représentés par rapport aux bibliothèques de quartier (ils représentent 29 % des usagers interrogés, contre 14 % à Marc-Bernard, 3 % au médiabus et à Jean d'Ormesson). Or, ce sont essentiellement ces usagers, peu inscrits mais séjournant et donc particulièrement sensibles à la problématique des jours et des horaires d'ouverture, qui expriment leur moindre satisfaction¹¹.

¹⁰ Les difficultés de stationnement au centre-ville avaient pourtant été soulignées par les usagers des bibliothèques de quartier, qui préféraient justement fréquenter ces équipements (avant leur requalification) pour contourner le problème.

¹¹ Il n'est pas possible d'étudier par tranche d'âge les publics de chaque bibliothèque, le nombre d'usagers interrogés ne permettant pas d'avoir des sous-groupes suffisamment larges pour réaliser une analyse statistique.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction					
	15-19 ans	20-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-60 ans	Plus de 60 ans
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	95 %	97 %	95 %	93 %	93 %	97 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	73 %	76 %	85 %	83 %	83 %	89 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	73 %	70 %	82 %	79 %	81 %	88 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art par tranche d'âge

b. Modalités d'inscription

La sur-représentation du public étudiant et lycéen à Carré d'Art explique également en partie le niveau de satisfaction, toujours très élevé mais moins que celui des bibliothèques de quartier, de ses usagers sur le sujet des inscriptions.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	92 %	96 %	96 %	97 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	84 %	88 %	93 %	94 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

En effet il n'existe pas de tarification adaptée à ce public sur présentation d'un justificatif de leur statut (carte étudiante par exemple) ; en outre, le taux de réduction appliqué en fonction du revenu fiscal de référence de leurs parents (sur présentation de leur dernier avis d'imposition) est parfois faible au regard de leurs moyens (les parents ayant en général des revenus supérieurs à ceux de leurs enfants étudiants).

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction					
	15-19 ans	20-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-60 ans	Plus de 60 ans
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	83 %	87 %	88 %	90 %	94 %	96 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	80 %	81 %	87 %	80 %	83 %	86 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art par tranche d'âge

Les usagers non-inscrits ont été nombreux à donner leur avis sur les modalités d'inscription. Si leur niveau de satisfaction est inférieur à celui des usagers inscrits, il demeure étonnamment élevé. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer ces résultats :

- Il est possible que les usagers non-inscrits aient répondu aux questions sur l'inscription en bibliothèque en confondant le fait de fréquenter la bibliothèque et le fait d'y être inscrit. La bibliothèque étant un lieu public ouvert à tous et gratuit, les modalités de fréquentation (comprises comme les modalités d'inscription) apparaissent très faciles.
- Il est aussi possible que les modalités d'inscription ne soient tout simplement pas dissuasives pour les usagers non-inscrits. Ces dernières entrent en ligne de compte, mais ne suffisent pas à expliquer les choix des usagers.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction	
	Usagers inscrits	Usagers non-inscrits
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	94 %	81 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	86 %	74 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art selon leur statut (inscrit / non-inscrit)

c. Qualité de l'accueil des bibliothécaires

Fruit d'un travail de fond entamé avant la requalification de Carré d'Art, la qualité de l'accueil rendu par les bibliothécaires a été reconnue comme excellente sur l'ensemble du réseau, avec un taux de satisfaction frôlant les 100 % dans les bibliothèques de quartier.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	90 %	97 %	98 %	99 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

Ces résultats sont conformes à ceux des enquêtes menées dans ces équipements (y compris le bus) après leur réouverture : si leur proximité géographique par rapport au lieu d'habitation de leurs usagers est saluée, c'est surtout la proximité humaine, la qualité de la relation entre usagers et bibliothécaires qui a été mise en valeur par les personnes interrogées. Ces rapports plus personnels et conviviaux sont permis par la petite taille des structures et des équipes.

A Carré d'Art, où le nombre de réponses obtenues permet une analyse selon la tranche d'âge et le statut inscrit/non inscrit, il convient de remarquer que le niveau de satisfaction des usagers est justement très homogène, quelle que soit la variable étudiée.

Ces résultats soulignent le professionnalisme de l'accueil rendu par les bibliothécaires, à l'égard de l'ensemble des publics.

d. Orientation des usagers dans les bibliothèques

La taille réduite des bibliothèques de quartier permet sans surprise une orientation facile pour les usagers dans leurs locaux. Elle l'est nécessairement moins à Carré d'Art (où 3373 m² sont consacrés à l'accueil du public, sur 4 étages, dans un bâtiment abritant également une librairie, un musée d'art contemporain et un centre de documentation), sans pour autant apparaître vraiment problématique.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	85 %	94 %	95 %	96 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

On ne peut donc pas parler de difficulté d'orientation dans la bibliothèque, du moins pour un usager parlant et lisant français et non atteint de handicap. Il faut remarquer qu'aucun usager illettré, allophone ou handicap n'a a priori répondu à l'enquête (du moins, en présentiel). Or, ces publics pourraient se trouver en difficulté pour s'orienter dans le bâtiment du fait d'une signalétique rédigée exclusivement en français, et partiellement adaptée aux personnes en situation de handicap. Les résultats de l'enquête sur la satisfaction des usagers seraient donc potentiellement à nuancer sur ce point.

e. Confort

La requalification des équipements de lecture publique nîmois et l'attention portée au cours de ces opérations au confort des usagers ont porté leurs fruits, au regard du niveau de satisfaction très élevé de ces derniers.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Les lieux sont confortables.	91 %	95 %	97 %	96 %
Il y a suffisamment de places assises.	79 %	86 %	82 %	78 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

Le niveau de satisfaction est moins élevé au médiabus et à Carré d'Art, sur la question du nombre de places disponibles. La configuration du médiabus ne permet pas, en effet, la multiplication du nombre d'assises, pour la détente ou le travail. Cependant, l'installation d'une banquette dans le nouveau véhicule a été très appréciée des usagers interrogés lors de sa première semaine de fonctionnement. Cette amélioration peut expliquer leur niveau de satisfaction nonobstant très correct.

A Carré d'Art, ce sont à nouveau les jeunes qui manifestent une relative insatisfaction quant au nombre de places assises disponibles : ce sont des places de travail, et non de détente, qui semblent leur manquer, au regard de leurs usages des bibliothèques.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction					
	15-19 ans	20-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-60 ans	Plus de 60 ans
Les lieux sont confortables.	94 %	89 %	90 %	89 %	88 %	92 %
Il y a suffisamment de places assises.	76 %	71 %	80 %	80 %	82 %	83 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art par tranche d'âge

f. Offre documentaire

Le niveau de satisfaction des usagers sur la question de l'offre documentaire est globalement homogène, quelle que soit la bibliothèque et quel que soit le type de support (physique ou numérique).

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	82%	84%	84%	88%
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	78%	82%	83%	88%

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

Ce niveau de satisfaction est globalement très bon (notamment au médiabus dont le parti pris d'une offre restreinte mais très récente et actualisée, séduit son public), et témoigne de la qualité du travail de sélection menée par les bibliothécaires, ainsi que de la pertinence de l'offre de la Bibliothèque à Domicile (qui ne fait pas l'objet d'une sélection en interne, mais dont les ressources sont valorisées par les agents).

A Carré d'Art seulement, le niveau de satisfaction des usagers est légèrement inférieur pour l'offre numérique, sans que celui-ci soit mauvais dans l'absolu. Cet état de fait doit cependant être considéré avec précaution. En effet, les catégories d'utilisateurs les plus sévères, à savoir les 31-50 ans, sont aussi

celles qui ont peu répondu à la question sur les ressources numériques. Les usagers de 51 à 60 ans, qui ont le plus répondu, attribuent un taux de satisfaction nettement supérieur.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction					
	15-19 ans	20-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-60 ans	Plus de 60 ans
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	84 %	83 %	79 %	79 %	80 %	83 %
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	78 %	79 %	74 %	72 %	79 %	80 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art par tranche d'âge

g. Services numériques

Les éléments fournis par l'enquête pour appréhender la satisfaction des usagers sur les services numériques proposés par la BDN doivent être considérés avec précaution :

- D'abord, du fait des taux de réponse globalement faibles

Qu'en pensez-vous ?	Taux de réponse			
	CA	MB	JDO	BB
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	28 %	40 %	25 %	38 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	50 %	57 %	44 %	61 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	56 %	60 %	43 %	42 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	46 %	42 %	31 %	28 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	36 %	42 %	25 %	22 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	24 %	35 %	23 %	12 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	54 %	64 %	53 %	52 %

Taux de réponse des usagers par bibliothèque aux questions de satisfaction relatives aux services numériques

- Ensuite, parce qu'il faut rappeler que si le même questionnaire a été proposé à l'ensemble des usagers du réseau, toutes les bibliothèques ne proposent pas les mêmes services.

La méthode de l'enquête (qui s'est adressée à tous les usagers sur un vaste panel de sujets) n'est pas manifestement pas adaptée pour étudier de manière fine les publics des services numériques de la BDN, leurs attentes et leur satisfaction.

Toutes précautions gardées, le niveau de satisfaction des usagers de la bibliothèque sur les services numériques est globalement bon, bien que légèrement inférieur à ceux des autres aspects interrogés de l'offre de la BDN.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	78 %	89 %	93 %	88 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	76 %	80 %	75 %	87 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	77 %	87 %	82 %	84 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	78 %	94 %	85 %	88 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	73 %	78 %	81 %	80 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	78 %	85 %	83 %	88 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	77 %	81 %	84 %	93 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

La taille de la bibliothèque Carré d'Art (qui ne permet pas la même proximité entre usagers et bibliothécaires que dans les bibliothèques de quartier) ainsi que la composition de son public peuvent en partie expliquer le niveau de satisfaction plus bas de ses usagers sur les services numériques. En effet, ces derniers peuvent être plus incités à utiliser le catalogue et leur compte lecteur de manière autonome, et donc être plus souvent confrontés à d'éventuelles difficultés. Pour les jeunes de moins de 30 ans, souvent séjournants et peu inscrits, les marges de progression portent moins sur les contenus que sur les outils numériques mis à leur disposition (durée de connexion aux ordinateurs, qualité du wifi). Il faut noter que les horaires de la salle de formation numérique (pour les usagers de 15 à 19 ans) et les contenus des formations (pour les 20-30 ans) ne semblent pas non plus complètement en adéquation avec leurs attentes : cela pourrait expliquer leur très faible usage de ce service. Pour les usagers de 31 à 50 ans, c'est davantage l'accès aux services (accès au compte lecteur, utilisation du catalogue en ligne) qui n'apparaît pas pleinement satisfaisant.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction					
	15-19 ans	20-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-60 ans	Plus de 60 ans
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	85 %	72 %	72 %	75 %	81 %	78 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	80 %	77 %	69 %	75 %	77 %	76 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	74 %	76 %	75 %	76 %	74 %	79 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	73 %	74 %	83 %	78 %	81 %	83 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	70 %	69 %	72 %	73 %	73 %	79 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	76 %	80 %	73 %	59 %	79 %	81 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	74 %	80 %	75 %	69 %	76 %	79 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art par tranche d'âge

h. Communication

Trouver des informations sur la bibliothèque ne semble pas poser problème pour les usagers, au regard de leur niveau de satisfaction sur la question. La médiathèque Marc-Bernard et le médiabus affichent des taux de satisfaction très élevés, que l'on peut une nouvelle fois attribuer à la proximité entre agents et usagers (à l'origine peut-être d'une communication plus informelle et fluide).

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	82 %	89 %	85 %	94 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

A Carré d'Art, ce niveau est homogène quelle que soit la tranche d'âge des usagers.

De même, le niveau de satisfaction des usagers non-inscrits est étonnamment supérieur à celui des inscrits.

i. Action culturelle

Les bibliothèques de Nîmes parviennent également à cerner les attentes de leurs usagers en matière d'action culturelle.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction			
	CA	MB	JDO	BB
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	81 %	86 %	86 %	91 %

Taux de satisfaction des usagers par bibliothèque

A Carré d'art, seuls les usagers de 20 à 30 ans témoignent d'un niveau de satisfaction nettement inférieur aux autres. Ce sont aussi ceux qui ont le moins répondu à la question.

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction					
	15-19 ans	20-30 ans	31-40 ans	41-50 ans	51-60 ans	Plus de 60 ans
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	86 %	73 %	78 %	84 %	83 %	84 %

Taux de satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art par tranche d'âge

Il n'est actuellement pas possible de connaître précisément les raisons de cette (relative) insatisfaction. Ce public, s'il doit devenir une cible, mériterait d'être interrogé de manière plus qualitative pour mieux comprendre ses attentes.

3. Propositions et remarques des usagers

Deux méthodes de calcul des préférences des usagers pour les évolutions des horaires d'ouverture et des services des bibliothèques sont possibles :

- Soit on repère les propositions qui ont été positionnées le plus souvent en premier choix (méthode 1) ;

- Soit on calcule le score obtenu par chaque proposition selon un système de points (méthode 2), en fonction du classement de chaque usager : 5 points chaque fois que la proposition a été citée en 1er choix, 4 points pour un 2ème choix, 3 points pour un 3ème choix, 2 points pour un 4ème choix, 1 point pour un dernier choix, et aucun point lorsque la proposition n'a pas été évaluée.

Ces deux méthodes de calcul sont pertinentes mais ne conduisent pas aux mêmes résultats pour la question des horaires d'ouverture (elles convergent en revanche pour la question des évolutions de services). S'il est donc difficile de déterminer la proposition d'évolution des horaires qui intéresseraient le plus les usagers, il est possible de tirer au moins 3 enseignements : quelle que soit la méthode de calcul :

- Aucune proposition d'évolution ne remporte un réel plébiscite : on parle davantage de tendances.
- L'ouverture le dimanche n'est pas particulièrement souhaitée par les usagers, quelle que soit la bibliothèque.
- L'ouverture de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson le samedi est la proposition d'évolution la plus souhaitée par les usagers.

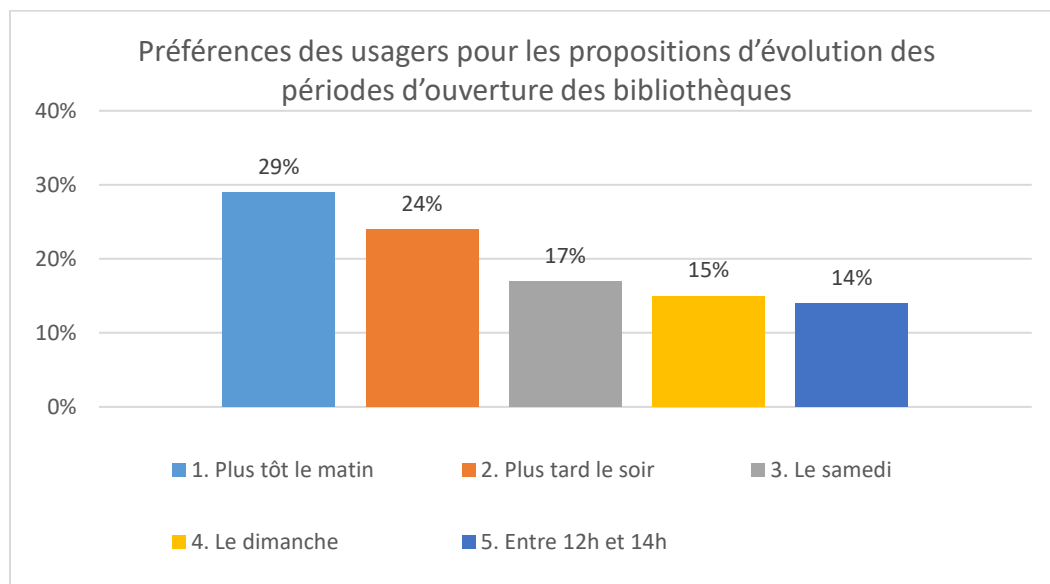
Pour les autres médiathèques, les différentes méthodes permettent malgré tout de mieux cibler les préférences des usagers, en déterminant les deux évolutions les plus désirées.

a. Evolution des horaires d'ouverture

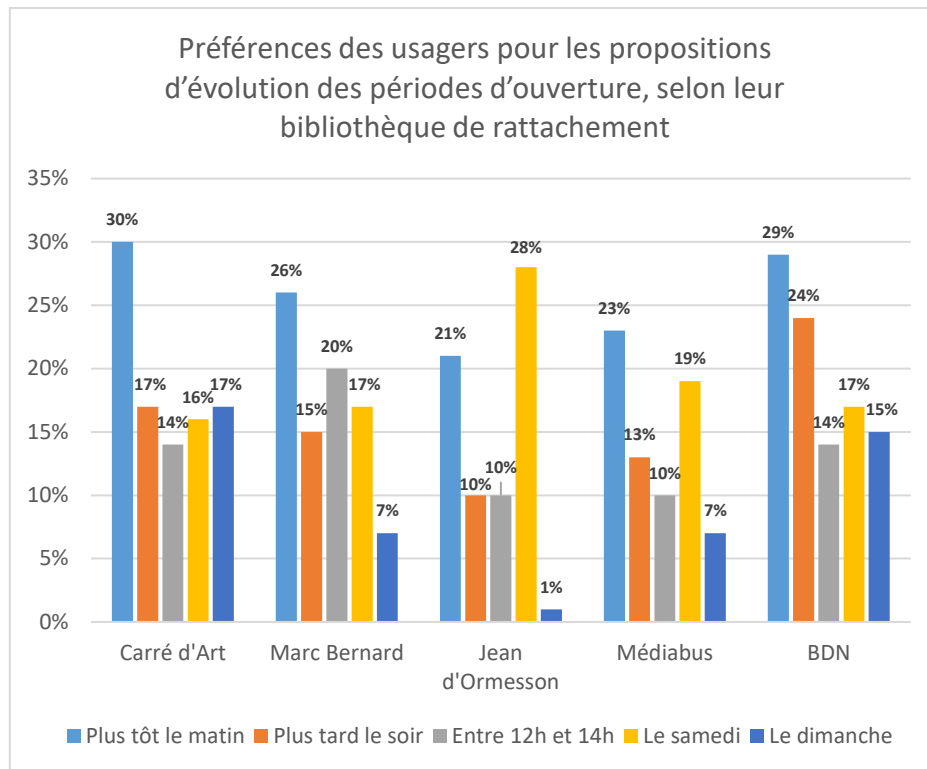
Les deux tiers (61,9 %) des usagers interrogés sont intéressés par une évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques.

i. Premiers choix des usagers (méthode 1)

L'ouverture des bibliothèques plus tôt le matin est la proposition la plus citée en 1^{er} choix, sur l'ensemble du réseau, sauf à la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson.

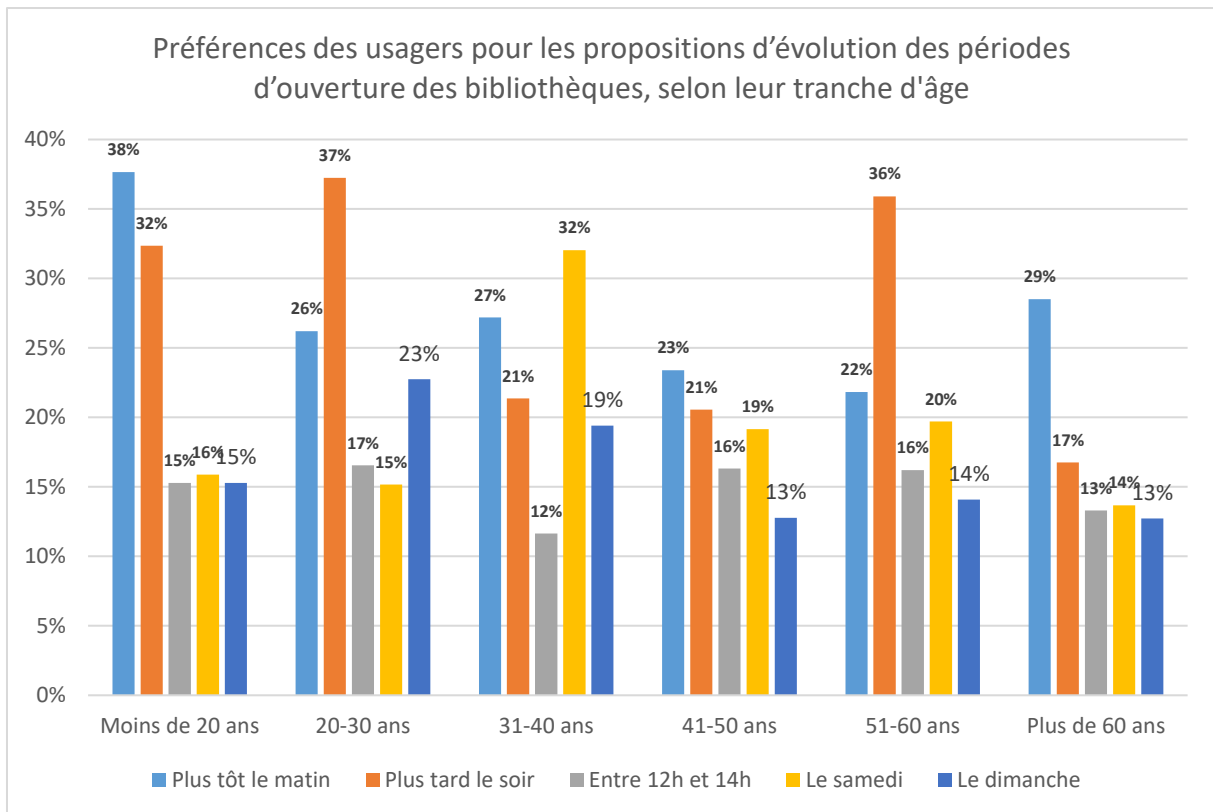


Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques, selon leur bibliothèque de rattachement

Sur l'ensemble du réseau, l'ouverture plus matinale de la bibliothèque intéresse les usagers de moins de 20 ans et de plus de 60 ans, alors que la fermeture plus tardive est préférée par les usagers de 20 à 30 ans et de 51 à 60 ans.

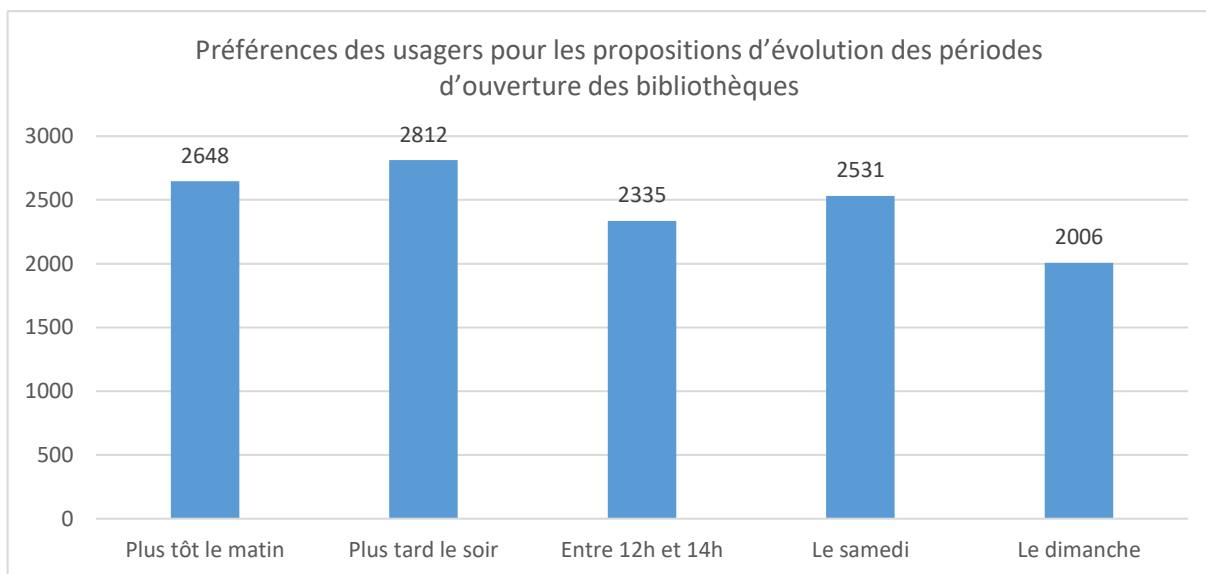


Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques, selon leur tranche d'âge

ii. Préférences des usagers, en prenant en compte la totalité de leurs classements (méthode 2)

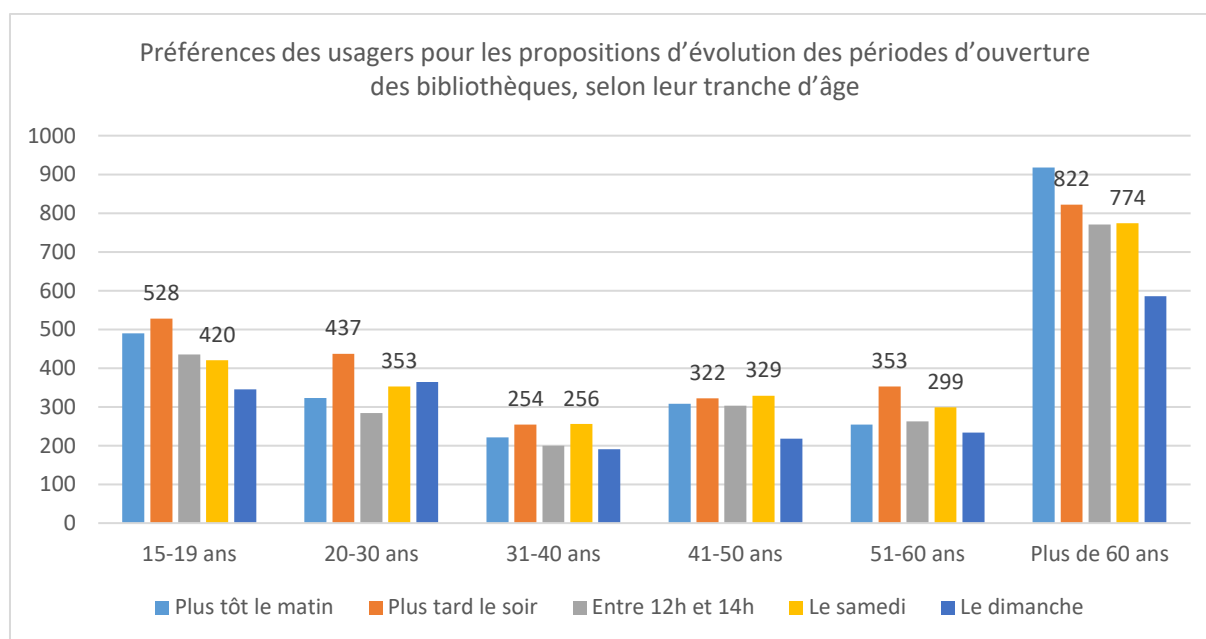
Comme expliqué plus haut, les préférences des usagers pour l'évolution des horaires d'ouverture ne sont pas tout à fait les mêmes si on prend en compte non plus seulement leurs premiers choix, mais la totalité de leurs classements.

Ainsi, la proposition « Plus tard le soir » est légèrement en avance sur la proposition « Plus tôt le matin », pour le réseau.



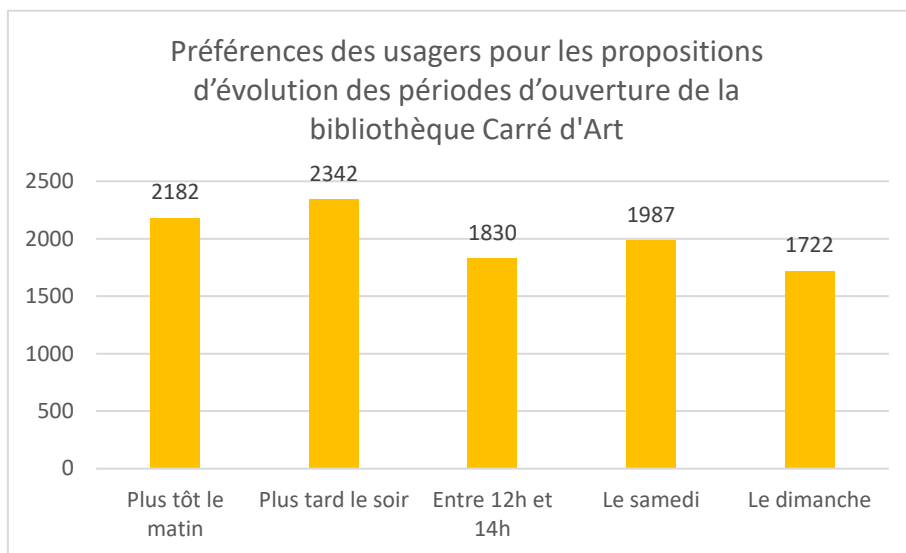
Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques

Jusqu'à 60 ans, les usagers sont prioritairement intéressés par une fermeture plus tardive des équipements de lecture publique ; le souhait d'une ouverture plus matinale concerne les usagers de plus de 60 ans.



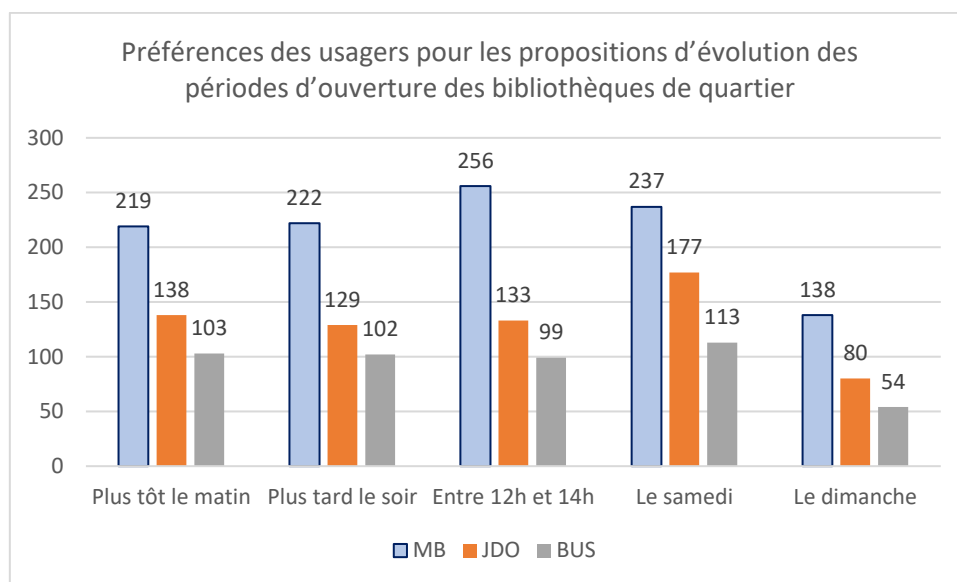
Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques, selon leur tranche d'âge

Les préférences diffèrent également selon les bibliothèques. A Carré d'Art, c'est la proposition d'une fermeture plus tardive qui est plébiscitée.



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque Carré d'Art

A Jean d'Ormesson et au médiabus, c'est l'ouverture le samedi qui est l'évolution la plus souhaitée. A Marc-Bernard, le souhait d'une ouverture sur la pause méridienne (entre 12h et 14h) apparaît en première position.

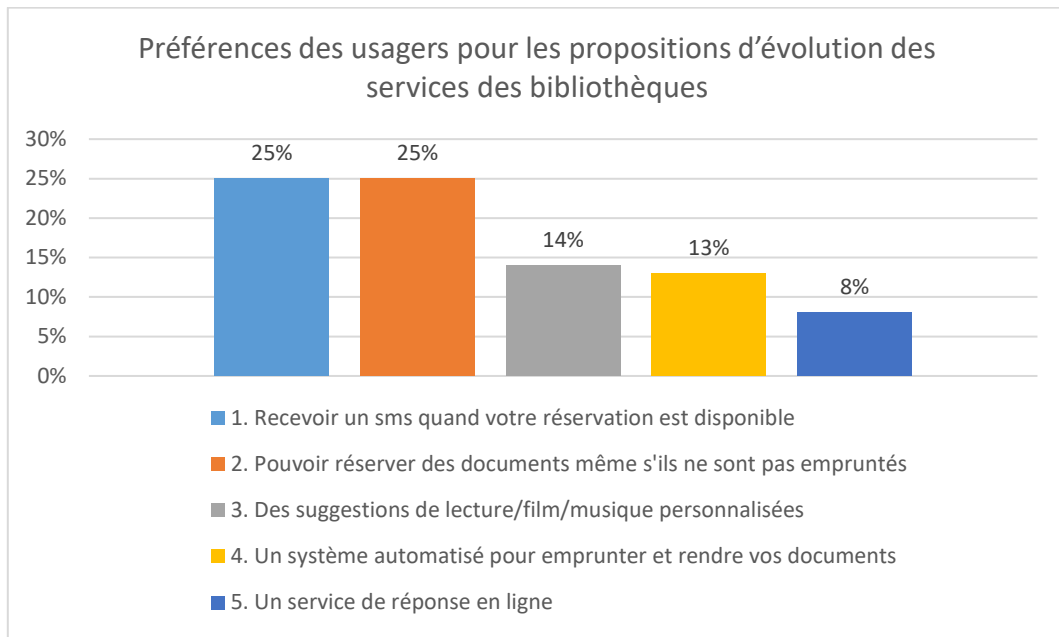


Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture des bibliothèques de quartier

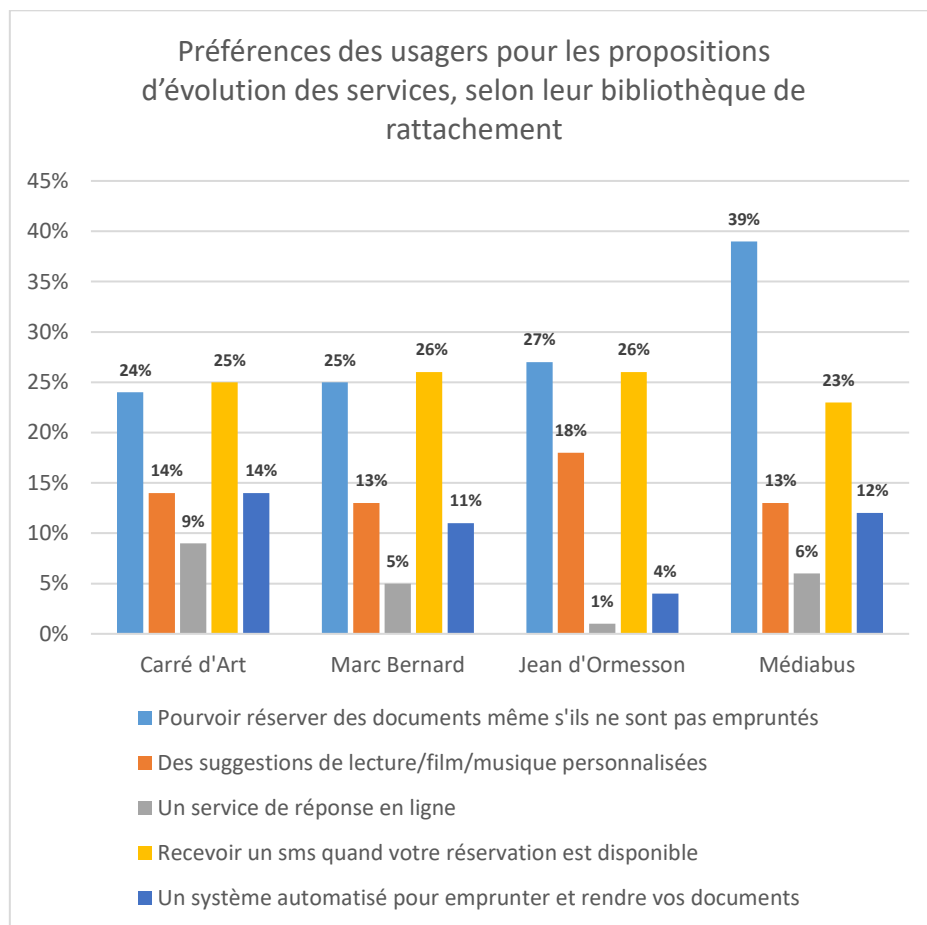
b. Nouveaux services

Plus de la moitié (58,5 %) des usagers interrogés sont intéressés par une évolution des services proposés. L'amélioration du service des réservations est la proposition retenue par l'ensemble des usagers du réseau, toutes bibliothèques confondues, et cette fois à la majorité des suffrages (si on additionne les votes pour les propositions « Pouvoir réserver des documents même s'ils ne sont pas empruntés » et « Recevoir un sms quand votre réservation est disponible »), quelle que soit la méthode de calcul et la tranche d'âge des usagers (pour Carré d'Art). Les autres propositions sont nettement moins souhaitées.

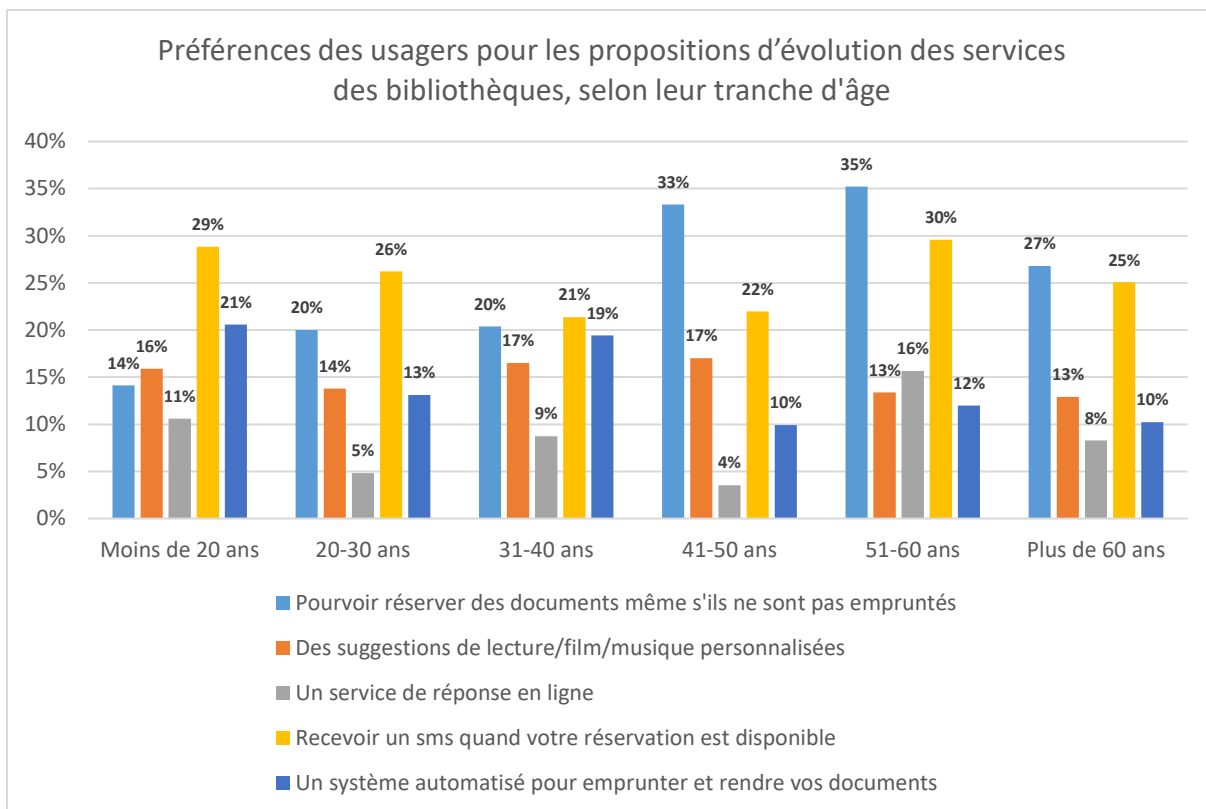
iii. Premiers choix des usagers (méthode 1)



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques

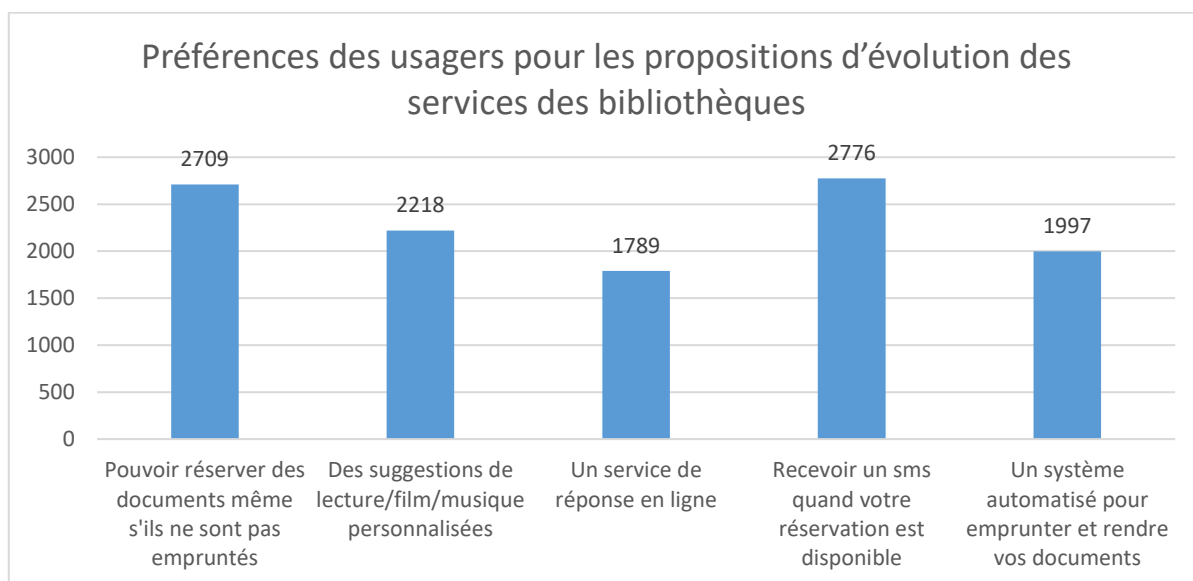


Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques, selon leur bibliothèque de rattachement

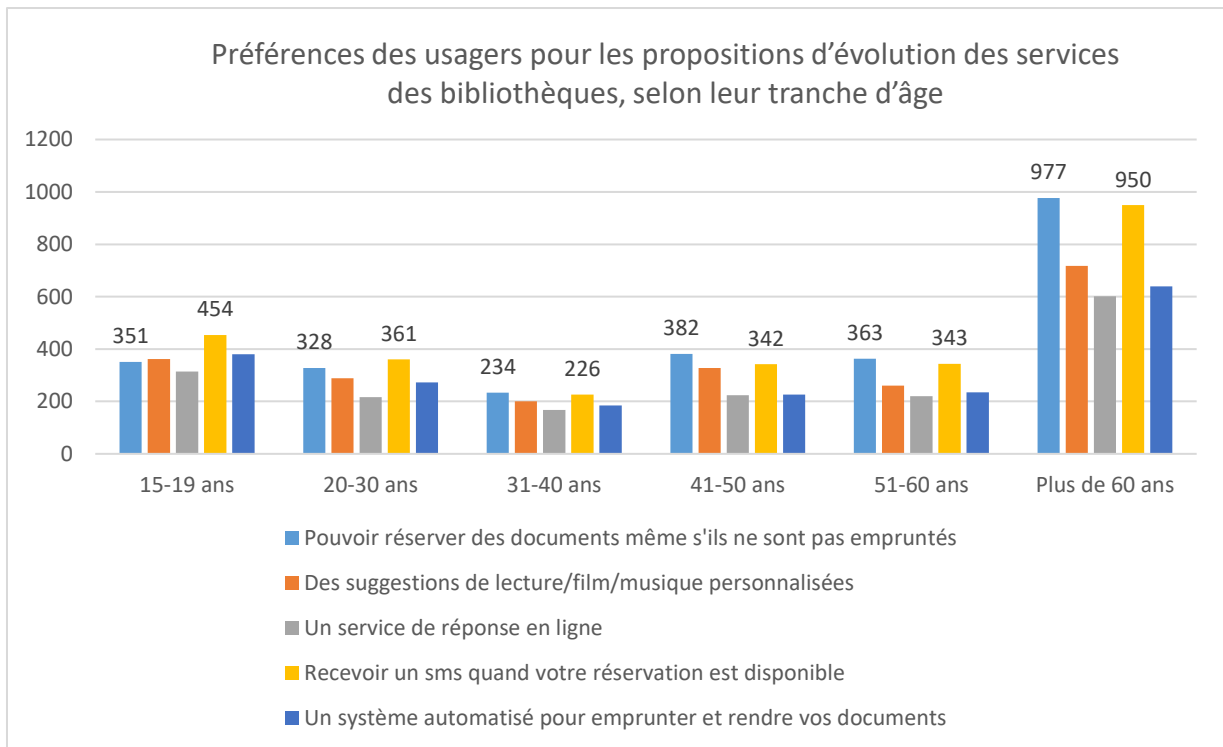


Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques, selon leur tranche d'âge

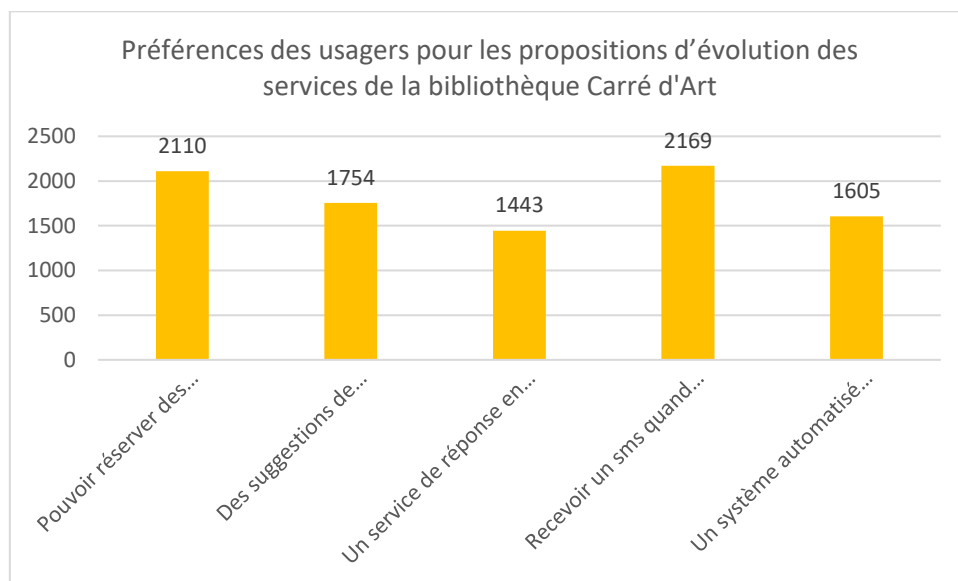
iv. Préférences des usagers, en prenant en compte la totalité de leurs classements (méthode 2)



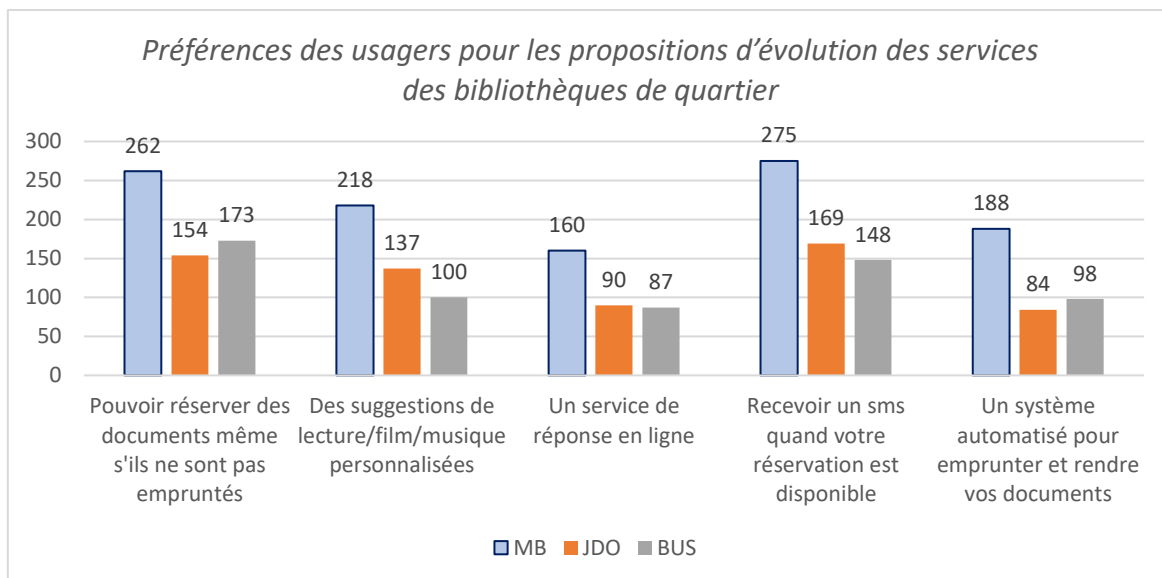
Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques, selon leur tranche d'âge



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services de la bibliothèque Carré d'Art



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques de quartier

c. Remarques libres et souhaits de formations



Nuage de mots générés avec les remarques du réseau de la BDN triées dans des grandes catégories

Après traitement et tri des remarques dans différentes catégories, certains types de demandes se démarquent sur l'ensemble du réseau :

- Evolution de l'amplitude horaire
- Développement des différentes collections
- Amélioration du confort dans les différentes bibliothèques

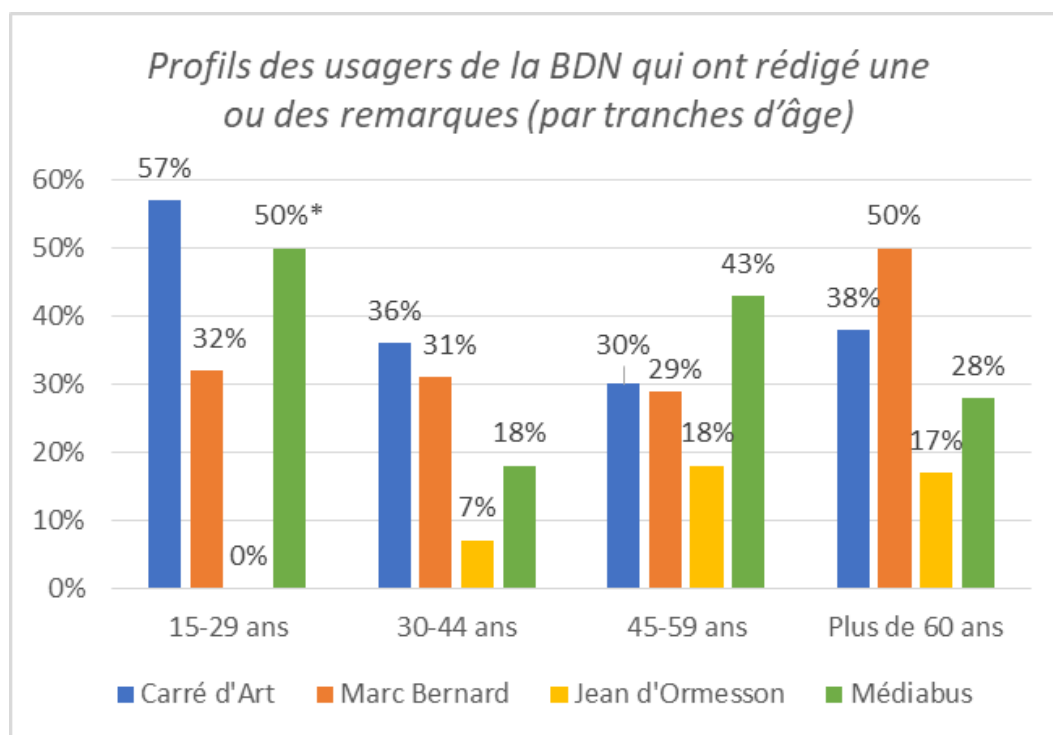
Pour plus de précisions, il est possible de se référer aux fiches individuelles des différentes bibliothèques.

35 % des usagers interrogés ont rédigé des commentaires ou des remarques, dont :

- 36 % de la bibliothèque Carrée d'Art
- 35 % de la médiathèque Marc Bernard
- 25 % de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson
- 32 % du médiabus.

On remarque qu'il y a une différence de profil des usagers entre les bibliothèques du réseau.

- Les usagers de 15-29 ans font le plus de remarques pour la bibliothèque de Carré d'Art (57 %).
- Les usagers de 45 – 59 ans font plus de remarques pour la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson (18 %) et pour le médiabus (43 %).
- Les usagers de plus de 60 ans font plus de remarques pour la médiathèque de Marc Bernard (50 %)



Profils des usagers du réseau de la BDN qui ont rédigé une ou plusieurs remarques (par tranche d'âge)

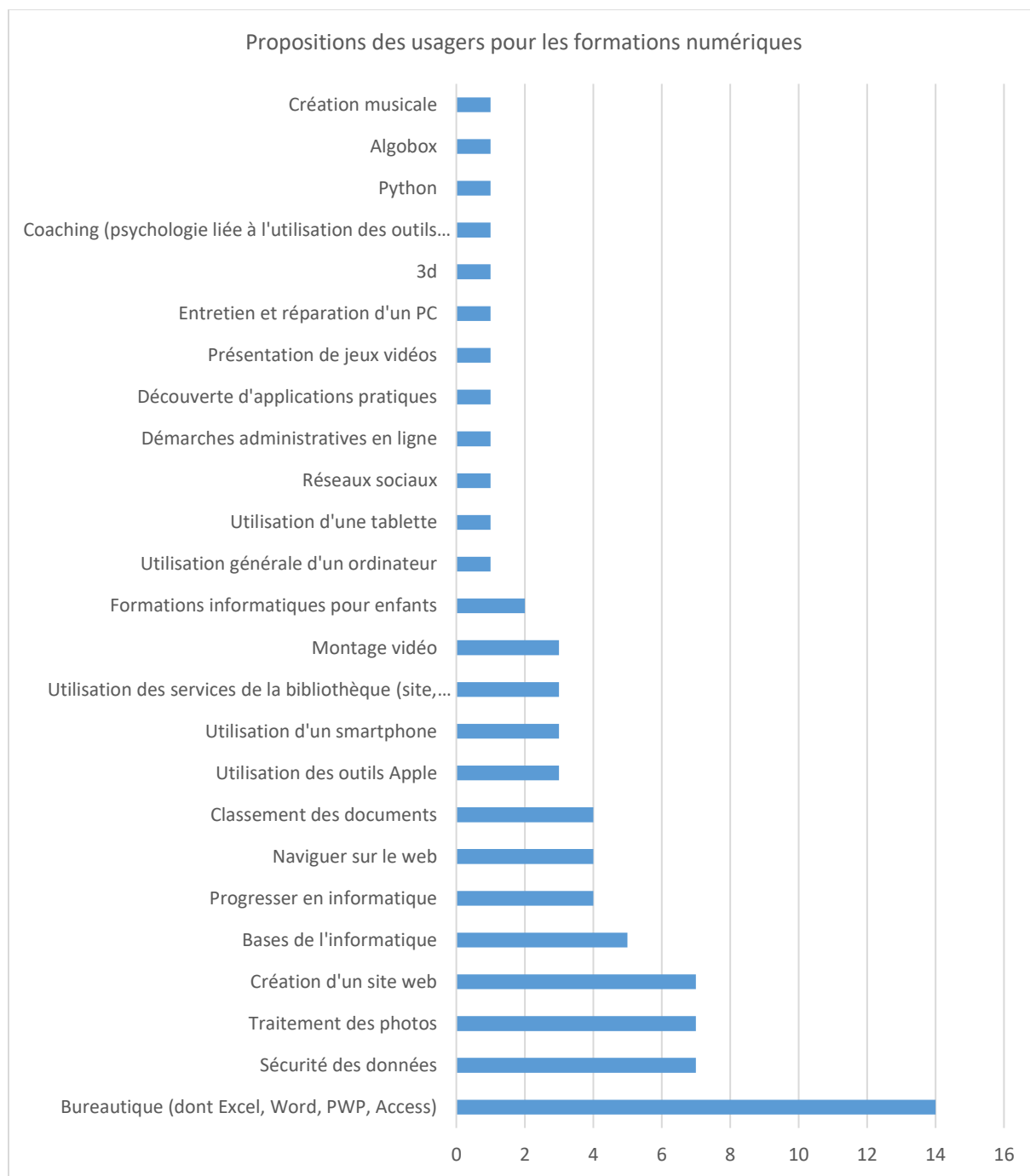
*50 % des usagers de 15-29 ans du médiabus ont rédigé des remarques, mais ce public est sous-représenté (3 % des usagers du médiabus).

Les remarques les plus fréquentes concernent :

- Les horaires d'ouverture, en complément de la question posée à cet effet. 50 usagers ont notamment émis le souhait d'une ouverture de la bibliothèque Carré d'Art le lundi.
- Les collections, pour le développement de certains segments (le détail est présenté dans les fiches synthétiques rédigées pour chaque bibliothèque).
- Le confort (essentiellement des problèmes de bruit et de température).

C'est aussi l'espace qu'ont choisi les usagers pour témoigner de leur satisfaction et de leur attachement à l'égard des bibliothèques et de leurs équipes.

Les propositions de formations numériques ont été en grande partie rédigées par des personnes de plus de 60 ans, qui constituent le public majoritaire des formations déjà existantes, mais très peu par ceux qui ne les fréquentent pas (les jeunes notamment de moins de 30 ans, notamment).



Propositions des usagers pour les formations numériques

IV. ZOOM sur les différentes bibliothèques du réseau

Pour chaque bibliothèque, les mêmes données ont été extraites afin de constituer une fiche récapitulative synthétique.

1. Bibliothèque Carré d'Art

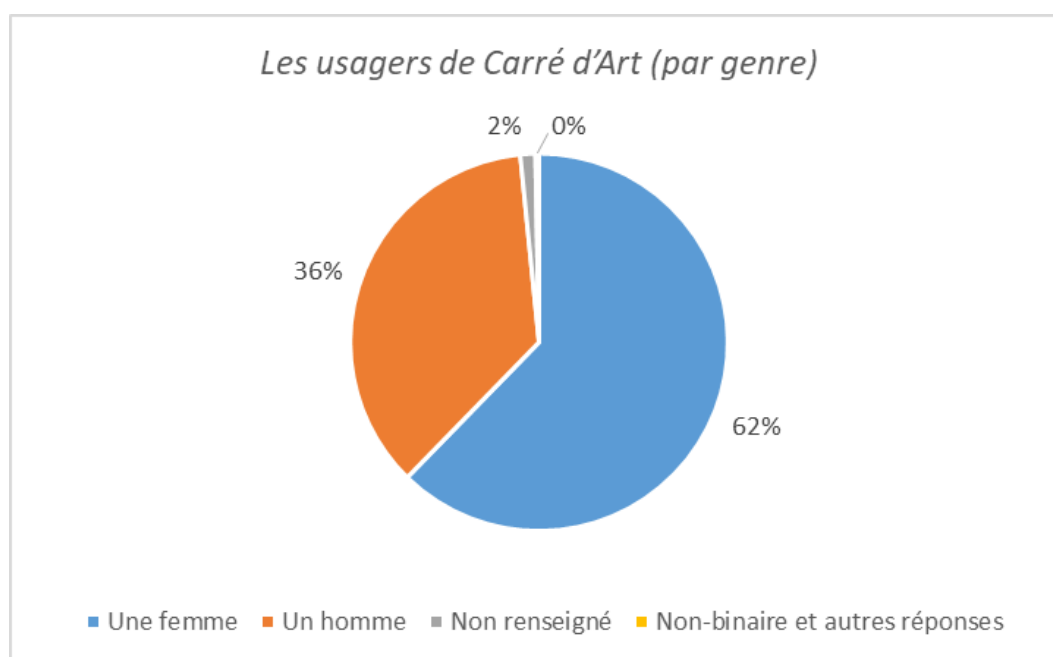
a. Âge

Les usagers ont en moyenne 49 ans, d'après leur année de naissance déclarée.

	Carré d'Art	Public BDN
15-29 ans	29 %	23,9 %
30-44 ans	10 %	12,5 %
45-59 ans	15 %	16,3 %
Plus de 60 ans	42 %	42 %

Répartition par tranche d'âge des répondants, comparée à celles du réseau

b. Sexe

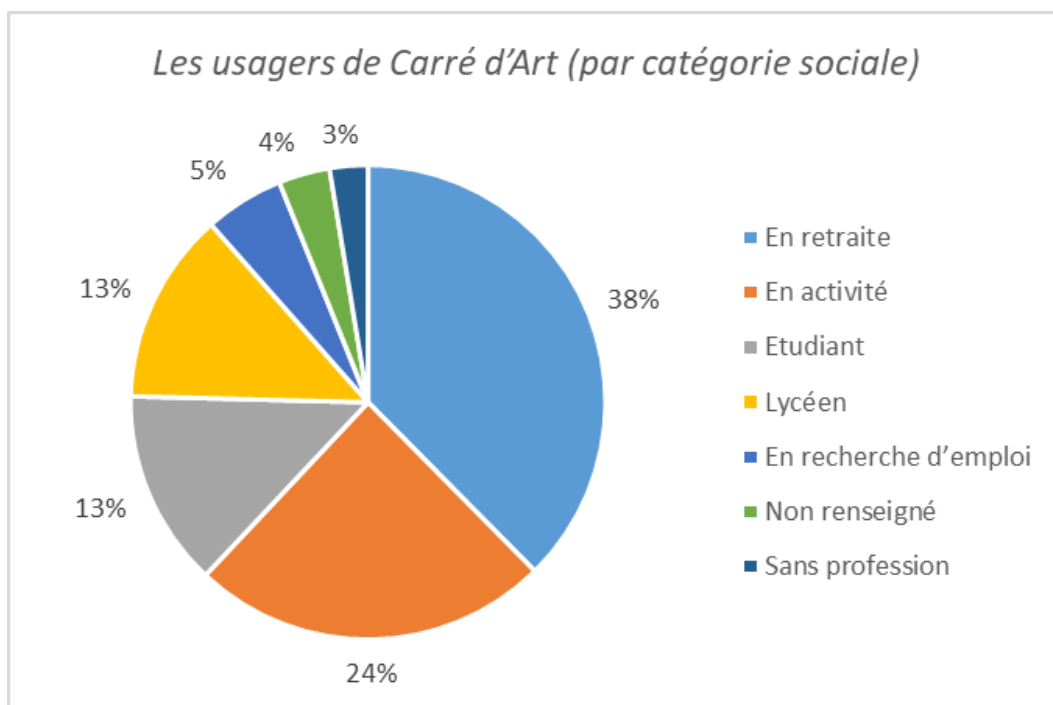


Les usagers de Carré d'Art (par genre)

	Homme		Femme		Total	Total (%)
15-19 ans	34	21 %	129	79 %	163	100%
20-30 ans	50	40 %	75	60 %	125	100%
31-40 ans	28	43 %	37	57 %	65	100%
41-50 ans	35	41 %	51	59 %	86	100%
51-60 ans	41	40 %	62	60 %	103	100%
+60 ans	161	40 %	246	60 %	407	100%

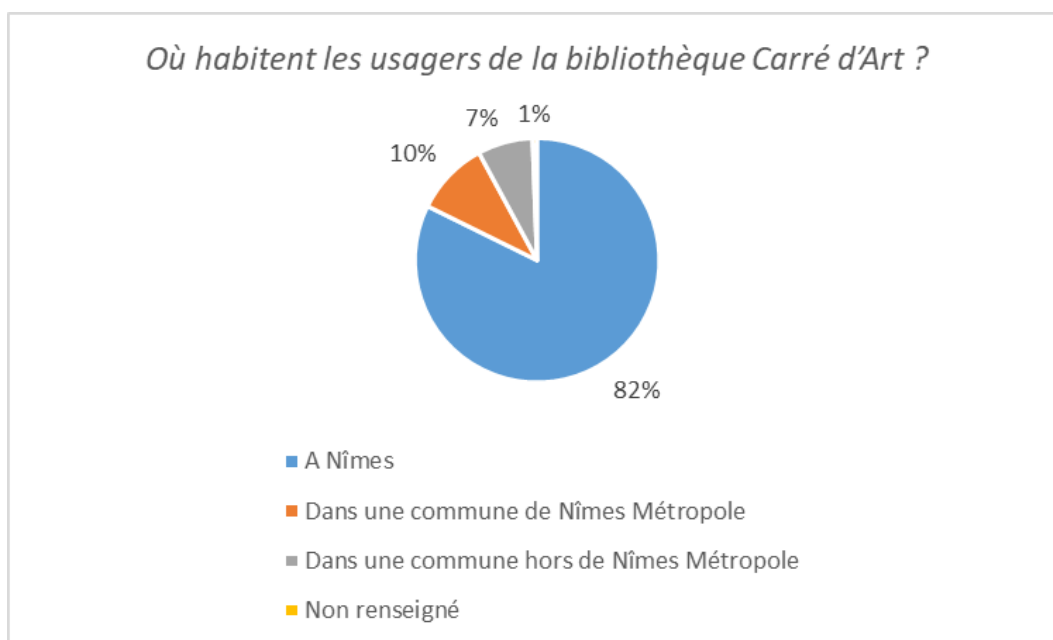
Les usagers de la bibliothèque Carré d'Art (par genre et par tranche d'âge)

c. Catégorie socio-professionnelle



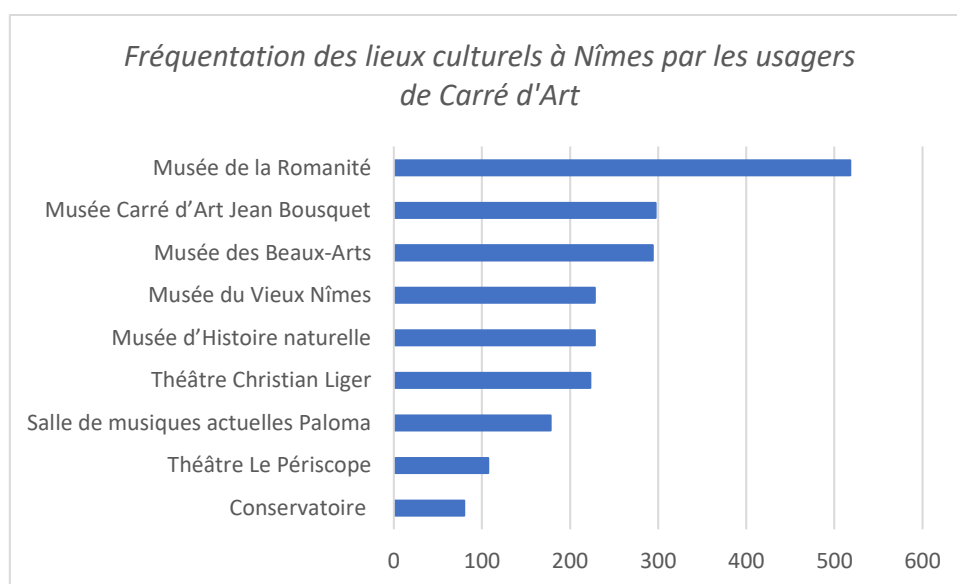
Les usagers de Carré d'Art (par catégorie sociale)

d. Lieu d'habitation des usagers



Où habitent les usagers de la bibliothèque Carré d'Art ?

e. Fréquentation des autres lieux culturels à Nîmes



Fréquentation des lieux culturels à Nîmes par les usagers de Carré d'Art

f. Habitudes de fréquentation

16 % des usages déclarent fréquenter au moins deux structures du réseau BDN, 84 % fréquentent uniquement la bibliothèque Carré d'Art.

Dans les 16 % d'usagers multi-fréquentant :

- 85 % fréquentent la médiathèque Marc Bernard
- 38 % fréquentent le médiabus
- 37 % fréquentent Serre-Cavalier

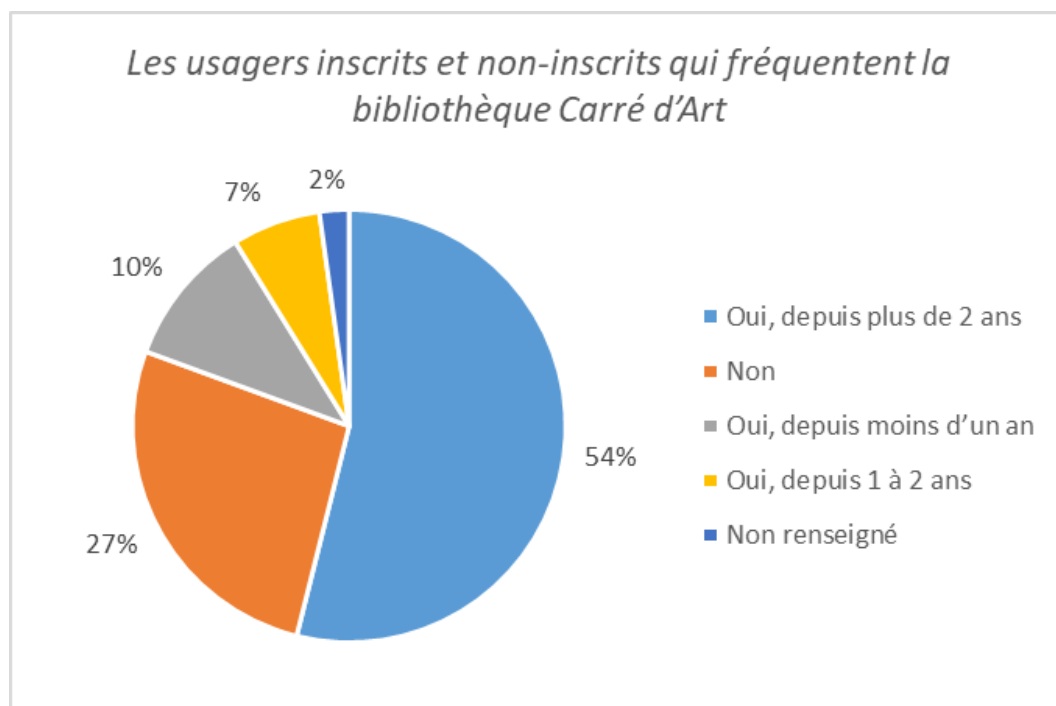
- 27 % fréquentent Jean d'Ormesson

Ils viennent majoritairement :

- Seul (78 %)
- Au moins une fois par semaine (59 %)
- Pour moins d'une heure (51 %) ou pour plusieurs heures (50 %)
- A pied (67 %)

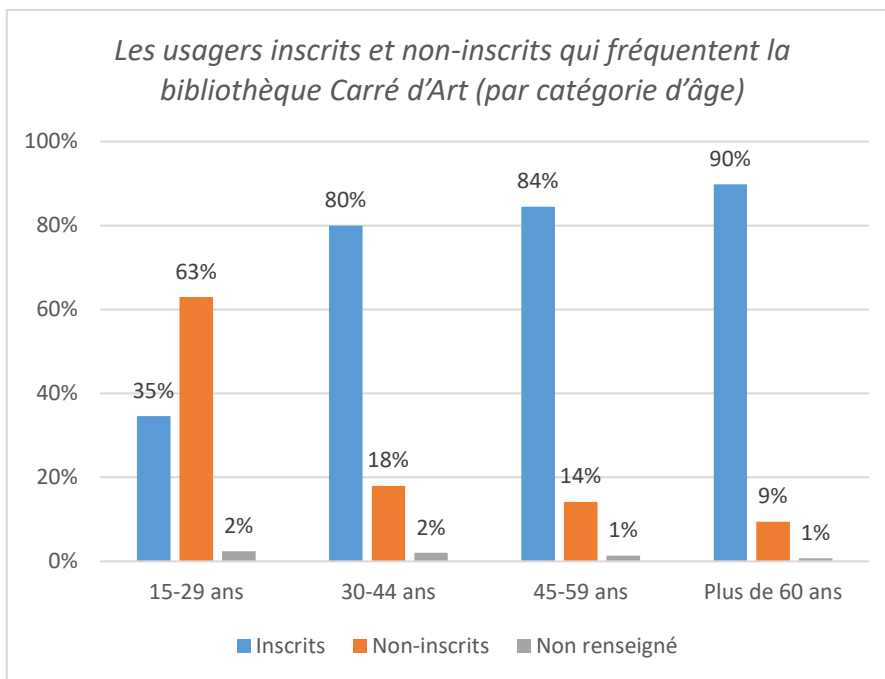
g. Usagers inscrits VS usagers non-inscrits

73 % des usagers interrogés sont inscrits à la bibliothèque, dont 54 % depuis plus de 2 ans, 27 % des usagers ne le sont pas



Les usagers inscrits et non-inscrits qui fréquentent la bibliothèque Carré d'Art

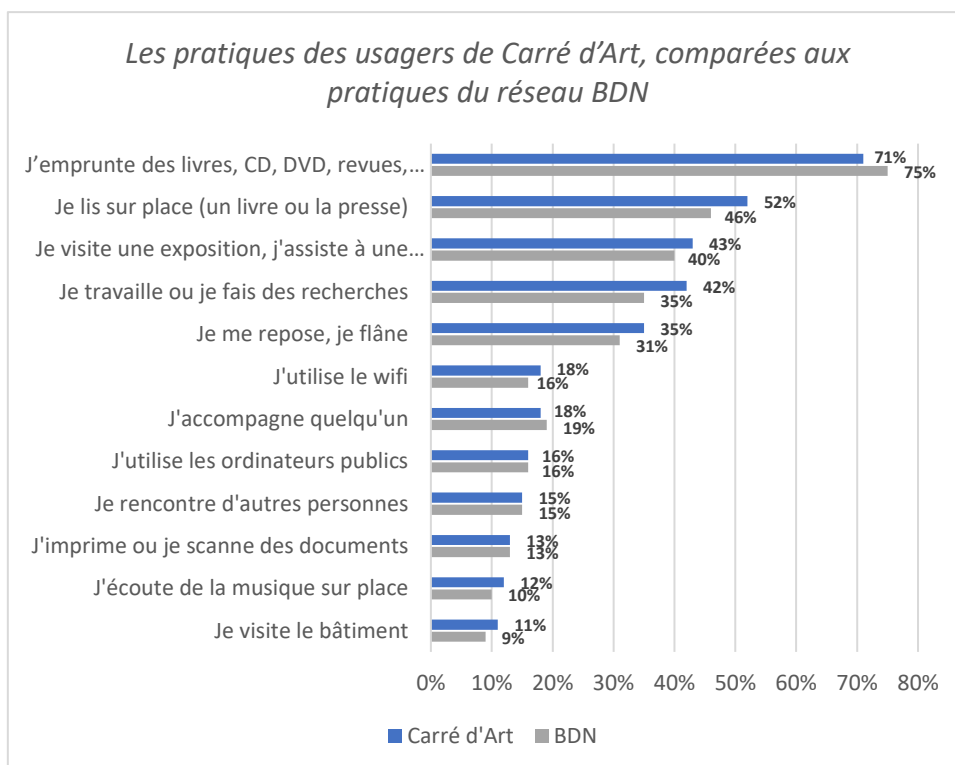
La majorité des usagers non-inscrits sont des jeunes : 63 % de ces usagers ont moins de 30 ans.



Les usagers inscrits et non-inscrits qui fréquentent la bibliothèque Carré d'Art (par catégorie d'âge)

h. Pratiques des usagers

82 % des usagers viennent à la bibliothèque pour au moins deux types d'usages.



Les pratiques des usagers de Carré d'Art, comparées aux pratiques du réseau BDN

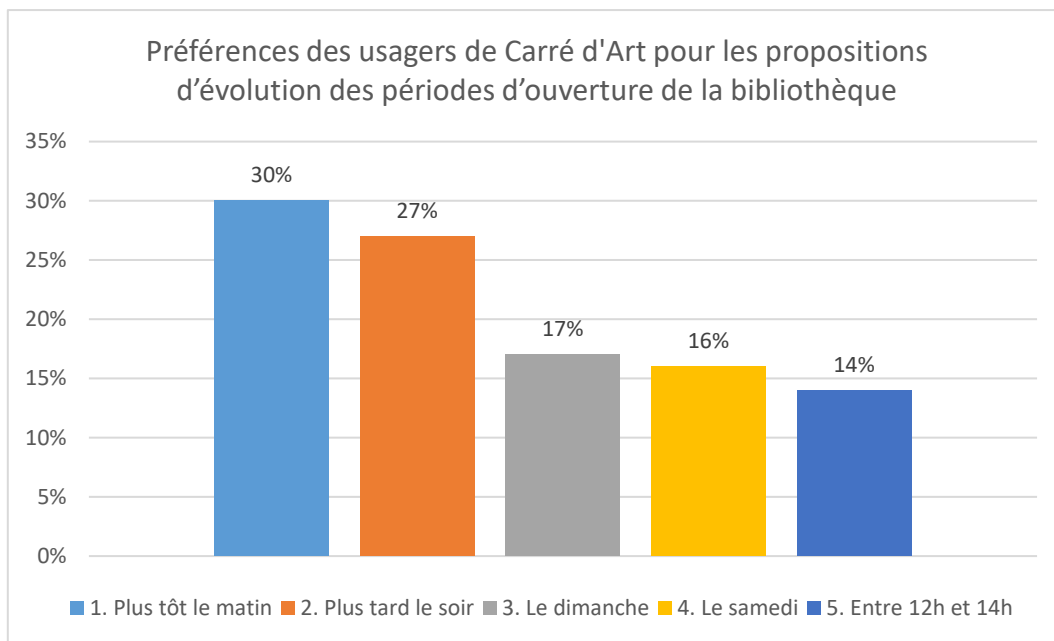
Que faites-vous à la bibliothèque ?	%
J'emprunte des livres, CD, DVD, revues, partitions	71
Je lis sur place (un livre ou la presse)	52
Je visite une exposition, j'assiste à une animation	43
Je travaille ou je fais des recherches	42
Je me repose, je flâne	35
J'accompagne quelqu'un	18
J'utilise le wifi	18
J'utilise les ordinateurs publics	16
Je rencontre d'autres personnes	15
J'imprime ou je scanne des documents	13
J'écoute de la musique sur place	12
Je visite le bâtiment	11
Je joue (avec des jeux de société ou des jeux vidéo)	6
Je regarde un film sur place	4
Je suis une formation numérique	3
J'utilise les tablettes	2

i. Satisfaction des usagers de la bibliothèque Carré d'Art

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction	
	CA	Global
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	96 %	95 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	83 %	85 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	81 %	83 %
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	92 %	93 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	84 %	86 %
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	90 %	92 %
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	85 %	87 %
Les lieux sont confortables.	91 %	92 %
Il y a suffisamment de places assises.	79 %	80 %
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	82 %	83 %
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	78 %	80 %
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	78 %	81 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	76 %	77 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	77 %	78 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	78 %	80 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	73 %	75 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	78 %	79 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	77 %	79 %
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	82 %	83 %
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	81 %	82 %
Satisfaction globale	84 %	85 %

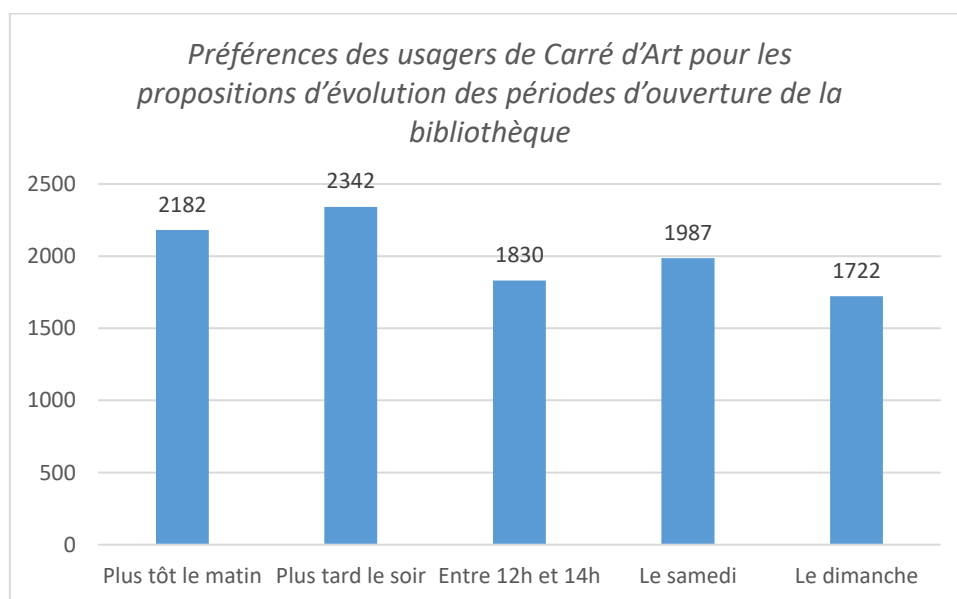
j. Evolution des horaires d'ouverture (voir le descriptif des méthodes de calcul plus-haut)

- Méthode 1

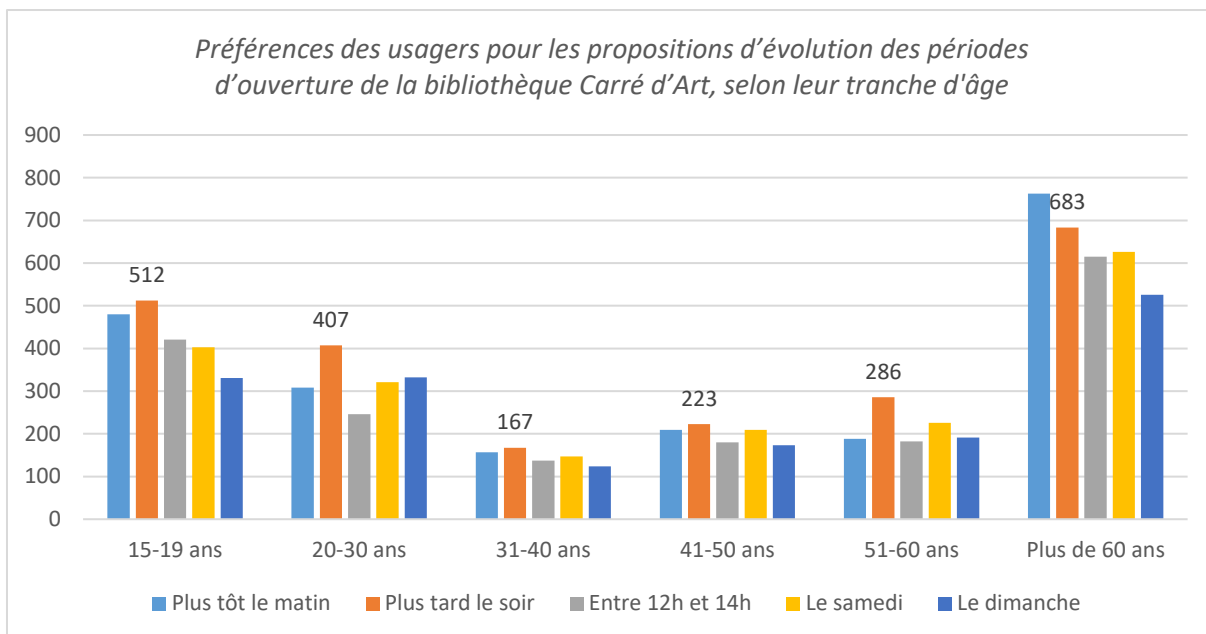


Préférences des usagers de Carré d'Art pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque

- Méthode 2 :



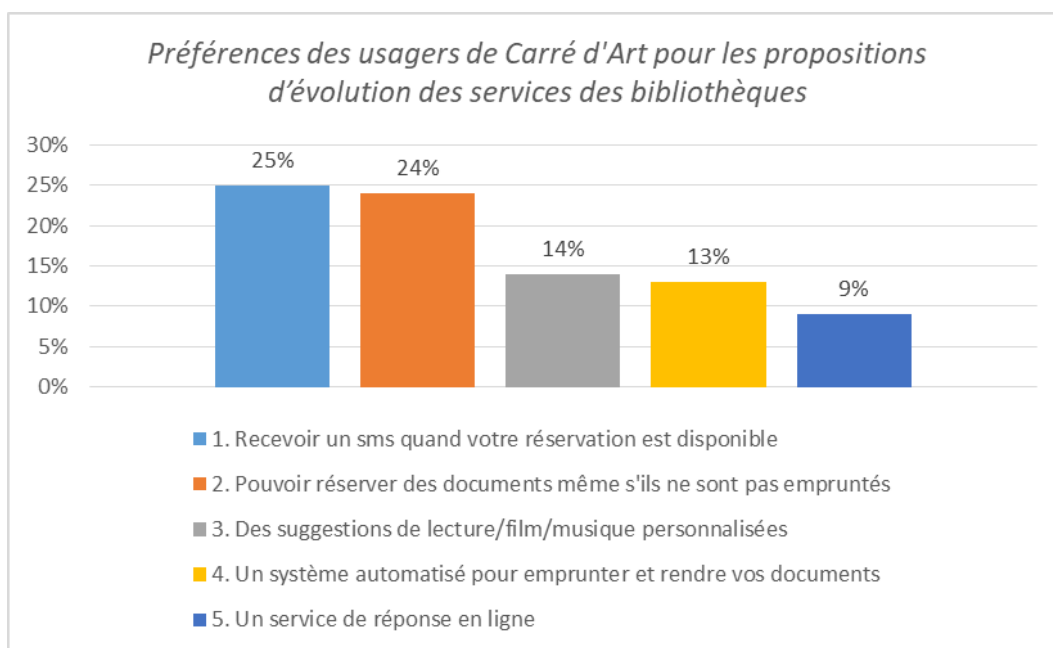
Préférences des usagers de Carré d'Art pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque



Préférences des usagers pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque Carré d'Art, selon leur tranche d'âge

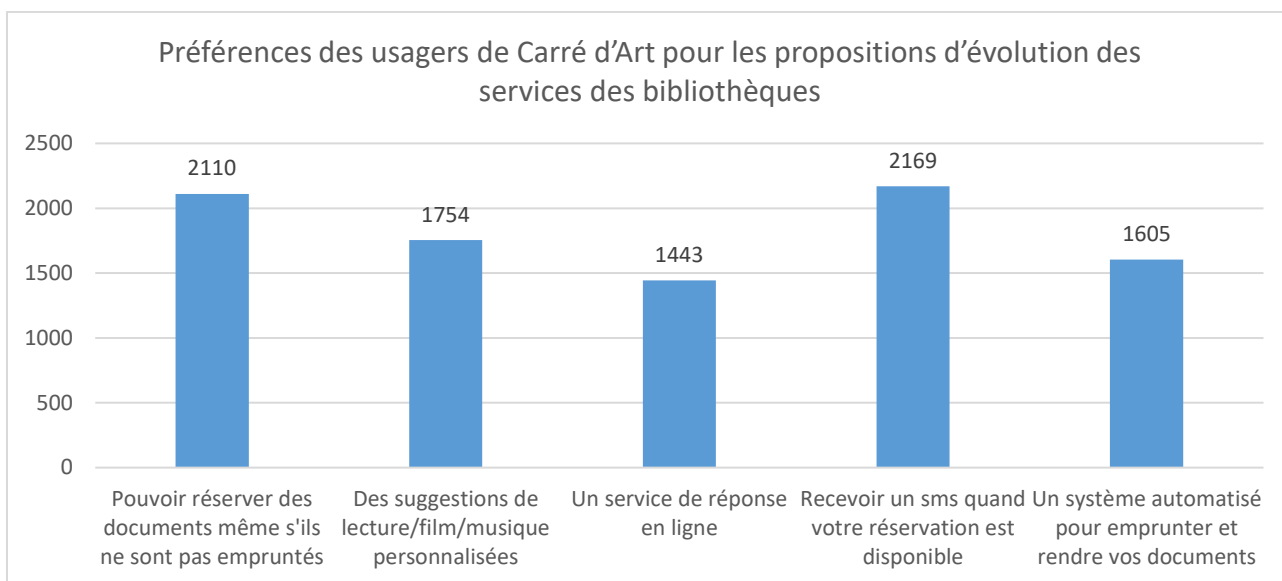
k. Nouveaux services

- Méthode 1 :

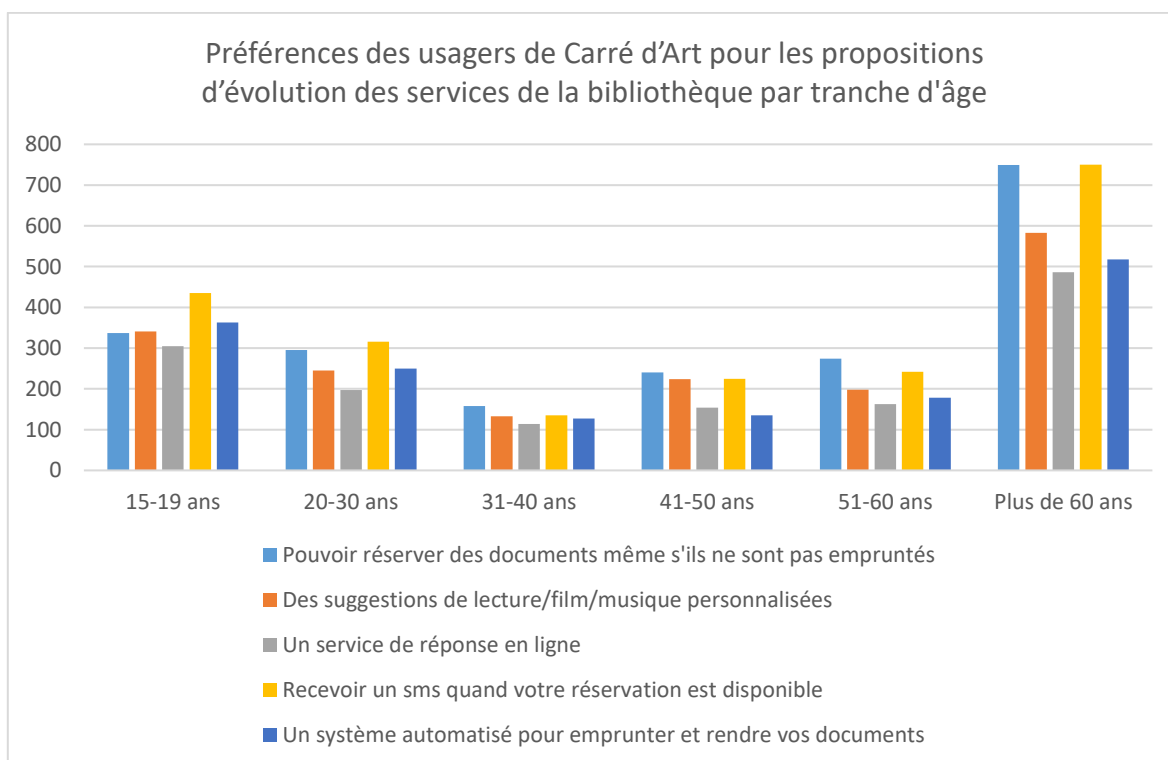


Préférences des usagers de Carré d'Art pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques

- Méthode 2



Préférences des usagers de Carré d'Art pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques



Préférences des usagers de Carré d'Art pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques par tranche d'âge

I. Remarques libres



Nuage de mots générés avec les remarques de la bibliothèque Carré d'Art triées par grandes catégories

Nous avons récupéré 390 remarques dont 359 remarques non nulles (qui ne soient pas : « RAS », « Non », « Aucunes », etc.). 36 % des usagers de CA ont laissé une remarque :

- ➔ 57 % des 15-29 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 38 % des plus de 60 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 36 % des 30-44 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 30 % des 45-59 ans ont laissé une remarque/commentaire

Les grandes catégories résumées (voir les annexes pour avoir plus de précisions)

- **88 usagers (25 % des réponses) ont fait des remarques sur l'amplitude horaire**
 - Elargir les horaires de la bibliothèque pour adulte et jeunesse
 - Ouvrir plus tôt
 - Fermer plus tard
 - Ouvrir le dimanche et/ou le lundi (50 % des demandes)

Plusieurs types d'usagers souhaitent un élargissement des horaires:

- ➔ Celui qui considère la bibliothèque comme un lieu culturel qui devrait être ouvert tous les jours
- ➔ Celui qui considère que la bibliothèque n'est pas assez ouverte pour son public en activité
- ➔ Et les lycéens/étudiants qui viennent à la bibliothèque pour travailler et qui en sont empêchés ou limités par les horaires

- **58 usagers (16 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux collections**
 - Développement des différentes collections
 - Prêt de jeux de société/console de jeux
 - Ressources sur les jeux/ludothèque
 - Tenir davantage compte des suggestions
 - Acquérir des documents plus récents
 - Partager sur le circuit d'acquisition pour que les usagers puissent y participer
 - Pouvoir télécharger des livres audio (plutôt que les emprunter)

- Moins d'orientation politique/militante dans l'acquisition
 - Pouvoir télécharger des ebooks sur des liseuses perso
 - Sur certaines séries/sagas les tomes sont disséminés dans le réseau
- **42 usagers (12 % des réponses) ont fait des remarques sur le confort, les espaces ou les équipements de la bibliothèque**
 - Chauffage insuffisant
 - Plus de places assises et de tables
 - Espace de restauration/repos
 - Distributeur de boisson/snacks HS
 - Installer une poubelle et un cendrier à l'entrée du bâtiment
- **31 usagers (9 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux actions culturelles/activités**
 - Création de plusieurs clubs de lecture = envie de certains usagers de pouvoir nouer des liens et échanger avec d'autres usagers
 - Plus de concert, de conférences, d'expositions, rencontres avec des auteurs
- **26 usagers (7 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux services numériques**
 - Avoir des agents qualifiés à disposition des personnes en difficulté
 - Plus de formations
 - Améliorer le catalogue
 - Améliorer le site web
 - Créer un espace d'échange (par mail ou sur une page web dédiée) pour demander le transfert d'un document
 - Améliorer la Bibliothèque à Domicile (augmenter le nombre d'épisodes visualisables, rajouter des livres, etc.)
 - Plus de possibilité d'imprimer et que ce soit plus simple
 - Plus d'ordinateurs et de temps de connexion
 - Difficulté à se connecter aux comptes lecteurs/de la ville
- **26 usagers (7 % des réponses) ont fait des remarques sur l'accueil, les équipes ou le fonctionnement de la bibliothèque**
 - Quelques remarques sur des améliorations à apporter chez certains agents que des usagers considèrent comme peu aimables/polis
 - Retours positifs sur les équipes et le fonctionnement de la bibliothèque
- **25 usagers (7 % des réponses) ont fait des remarques sur l'aspect bruyant de la bibliothèque**
 - Déplacer les concerts et activités culturelles au niveau des horaires ou des localisations
 - Isoler les espaces
 - Bannir l'utilisation du téléphone
 - Trop de bruit au niveau de l'accueil et de l'enregistrement des documents
 - Trop de bruit au niveau de l'entrée du bâtiment, proposition d'utilisation d'oreillette branchée sur le talkie-walkie des agents de sécurité
- **14 usagers (5 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux tarifs d'inscription**

- Gratuité de la bibliothèque
- **13 usagers (4 % des réponses) ont fait des remarques sur la communication autour des événements/nouveautés/activités de la bibliothèque**
 - Communiquer dans la presse (exemple : MidiLibre) avant les manifestations
 - Communiquer autour des nouveautés et acquisitions via l'envoi de mails, le site web, ou tableau sur le plateau adulte
 - Communications plus visibles sur les différentes actions culturelles et animations
 - Améliorer la communication via les réseaux sociaux
 - Un document unique avec la totalité des offres (et comment on y accède) et des explications sur le fonctionnement de la bibliothèque
 - Rendre plus compréhensible le fonctionnement de la salle Séguier et de la réserve
- **12 usagers (3 % des réponses) ont fait des remarques par rapport à l'emprunt de document... :**
 - Délais trop court
 - 6 emprunts par support n'est pas assez
 - Pb de restitutions/enregistrements de documents
 - Mention « déjà empruntés »
 - Liseuse jamais disponible
 - Proposition compte « grand lecteur »

... et aux réservations :

 - Délais trop long
 - Pouvoir réserver plus
 - Pouvoir faire la demande de transfert depuis chez soi pour faire venir des documents d'une autre bibliothèque
 - Pouvoir récupérer les réservations jeunesse même quand l'espace est fermé
- **10 usagers (3 % des réponses) font des remarques par rapport aux espaces de travail**
 - Plus de salles individuelles pour pouvoir s'isoler du reste de la bibliothèque
 - Trop de lumière directe/agressive
- **10 usagers (3 % des réponses) ont fait des remarques par rapport à l'après-midi jeux de société**
 - Plus de temps/jours de jeux
- **8 usagers (2 % des réponses) ont fait des remarques sur le classement ou la signalétique de la bibliothèque**
 - Difficultés à comprendre le classement de certains documents (périodiques et guide de voyage par exemple)
- **8 usagers (2 % des réponses) ont fait des remarques sur l'accessibilité de la bibliothèque**
 - Informations plus lisibles avec des grands caractères
 - Fauteuils et sièges à hauteur « normale »/moins bas
 - Mettre un siège devant les OPAC
 - Surélever les rayons au ras-du-sol car difficilement accessibles pour certains usagers
 - Développer les livres pour les dyslexiques

2. Médiathèque Marc Bernard

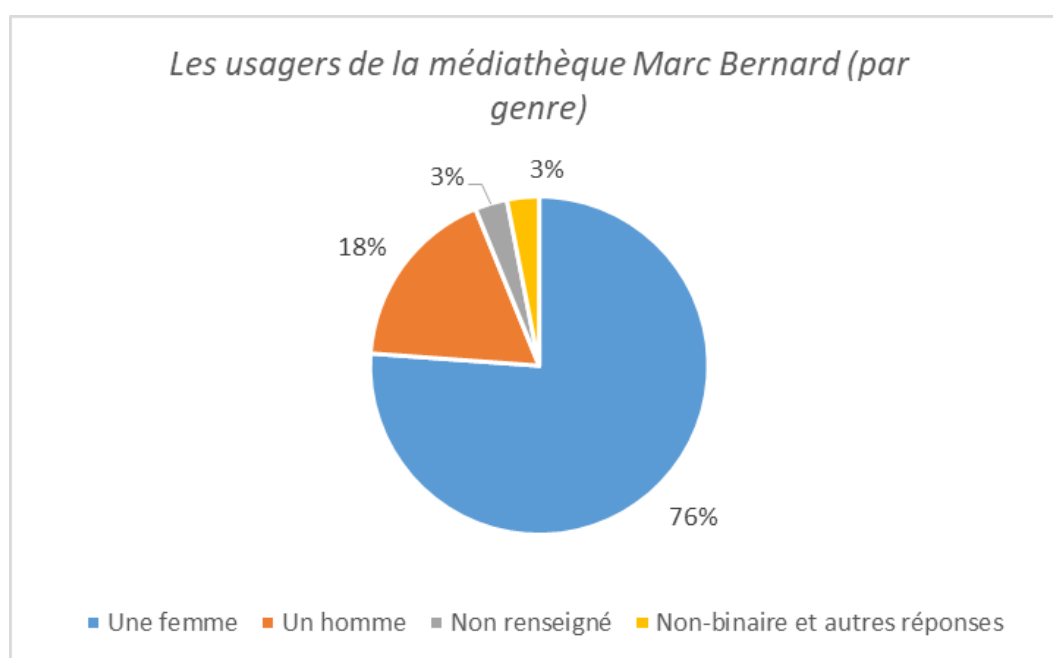
a. Âge

Les usagers ont en moyenne 51 ans, d'après leur année de naissance déclarée.

	Marc Bernard	Public BDN
15-29 ans	14 %	23,9 %
30-44 ans	15 %	12,5 %
45-59 ans	25 %	16,3 %
Plus de 60 ans	34 %	42 %

Répartition par tranche d'âge des répondants, comparée à celles du réseau

b. Sexe

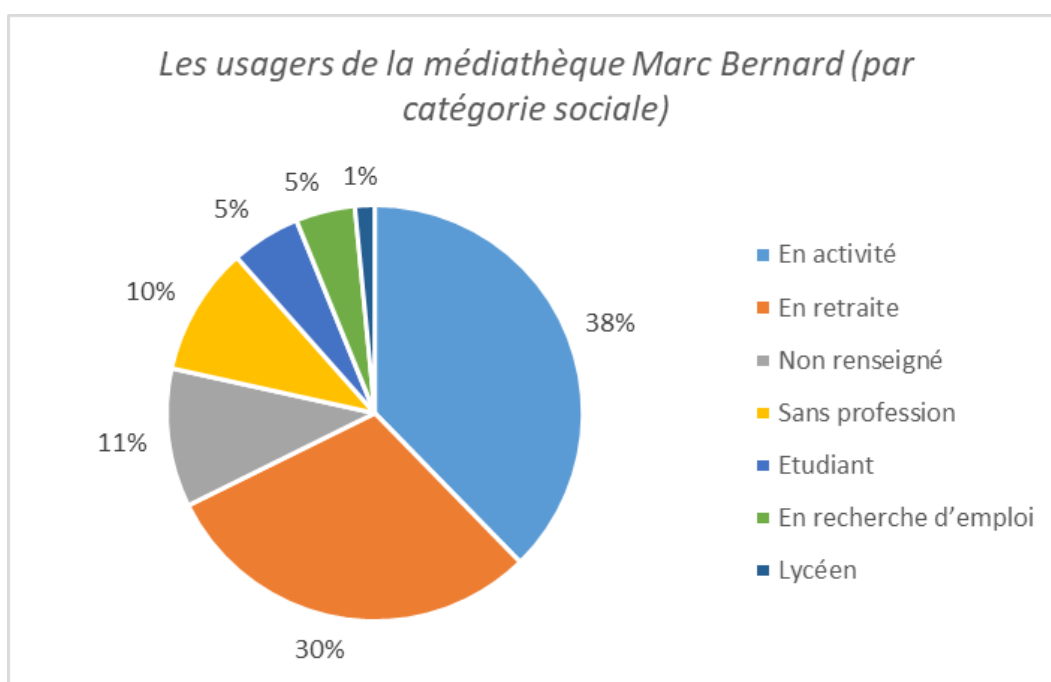


Les usagers de la médiathèque Marc Bernard (par genre)

	Homme		Femme		Total	Total (%)
15-19 ans	2	50 %	2	50 %	4	100%
20-30 ans	0	0 %	14	100 %	14	100%
31-40 ans	0	0 %	10	100 %	10	100%
41-50 ans	6	25 %	18	75 %	24	100%
51-60 ans	5	24 %	16	76 %	21	100%
+60 ans	7	18 %	32	82 %	39	100%

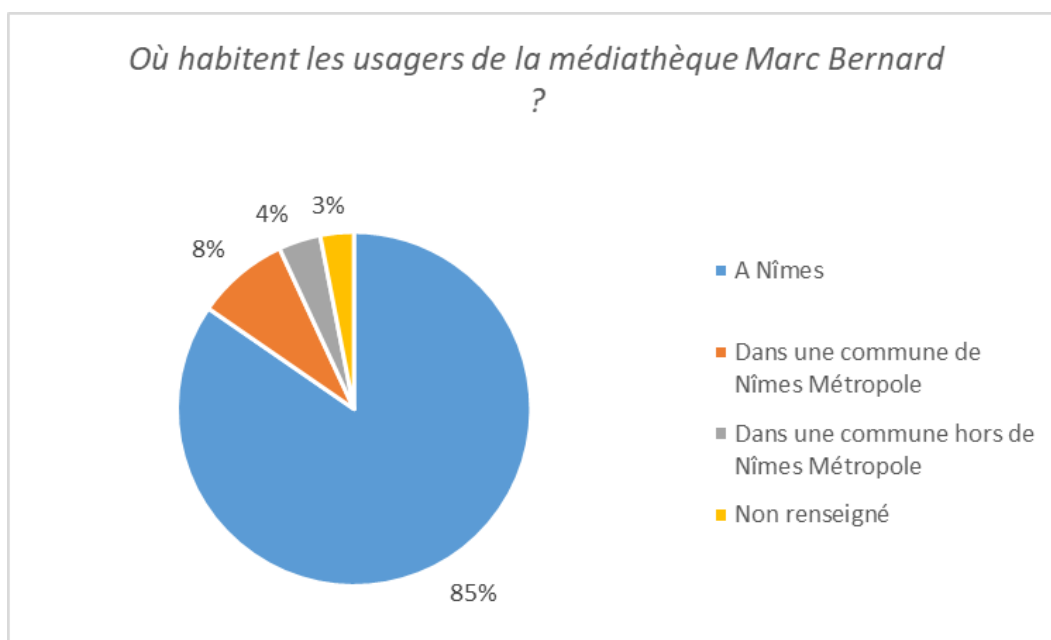
Les usagers de la médiathèque Marc Bernard (par genre et par tranches d'âge)

c. Catégorie socio-professionnelle



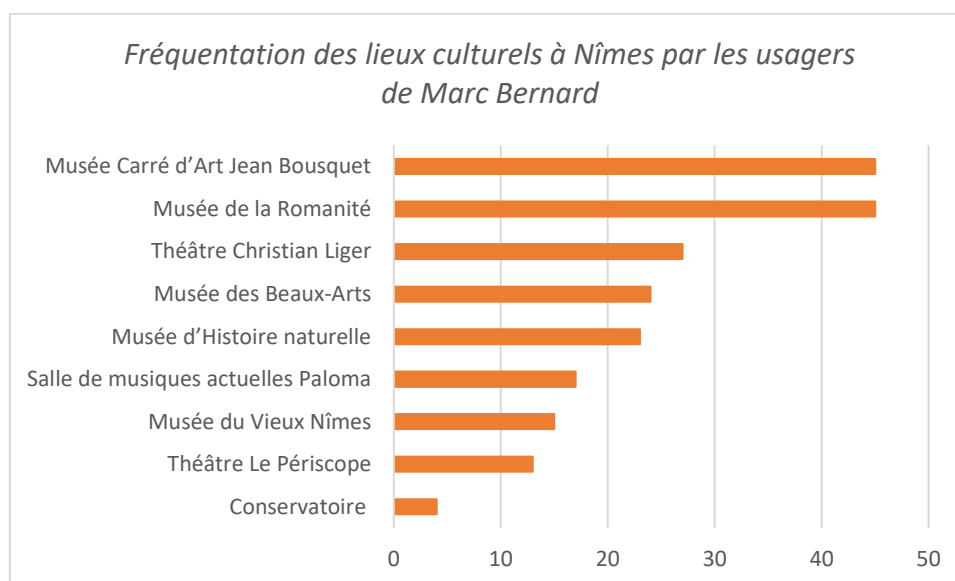
Les usagers de la médiathèque Marc Bernard (par catégorie sociale)

d. Lieu d'habitation des usagers



Où habitent les usagers de la médiathèque Marc Bernard ?

e. Fréquentation des lieux culturels à Nîmes



Fréquentation des lieux culturels à Nîmes par les usagers de Marc Bernard

f. Habitudes de fréquentation

62 % des usages déclarent fréquenter au moins deux structures du réseau BDN, 38 % fréquentent uniquement la bibliothèque Carré d'Art.

Dans les 16 % d'usagers multi-fréquentant :

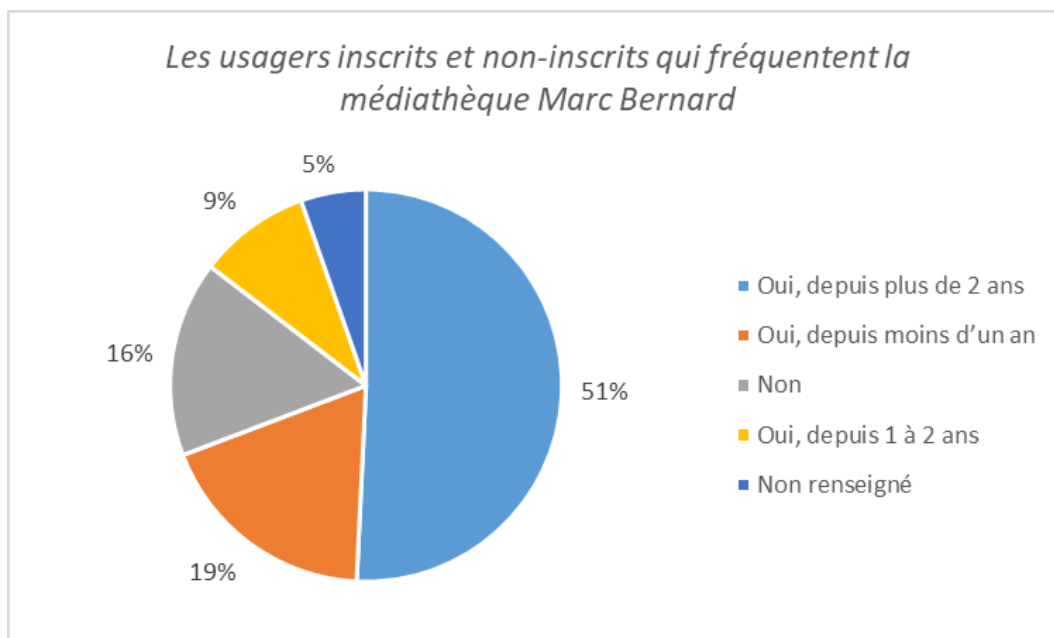
- 94 % fréquentent la bibliothèque Carré d'Art
- 12 % fréquentent le médiabus
- 2 % fréquentent Serre-Cavalier
- 6 % fréquentent Jean d'Ormesson

Ils viennent majoritairement :

- Seul (59 %)
- Au moins 1 fois par mois (56 %)
- Pour moins d'une heure (64 %)
- En voiture (52 %) ou à pied (47 %)

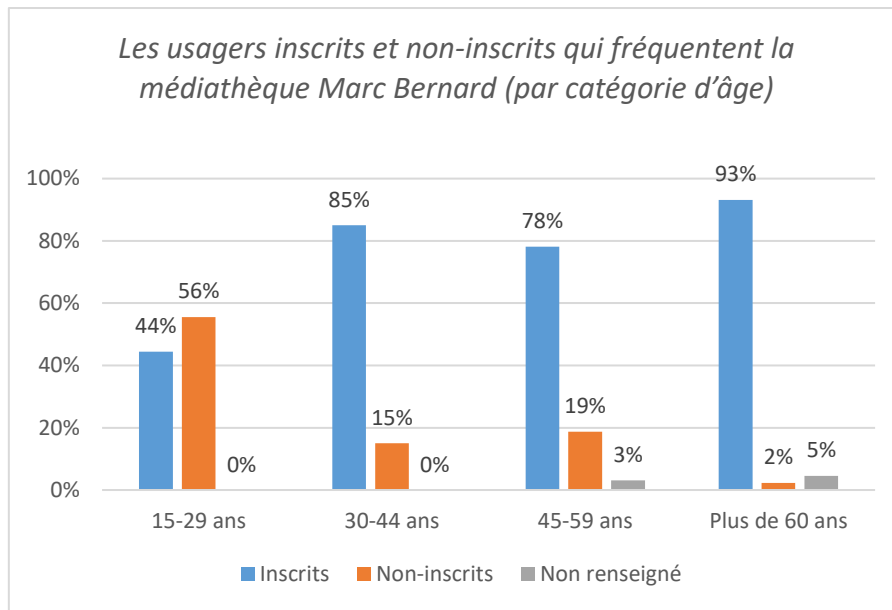
g. Usagers inscrits VS usagers non-inscrits

79 % des usagers interrogés sont inscrits à la bibliothèque, dont 51 % depuis plus de deux ans, 16 % ne le sont pas.



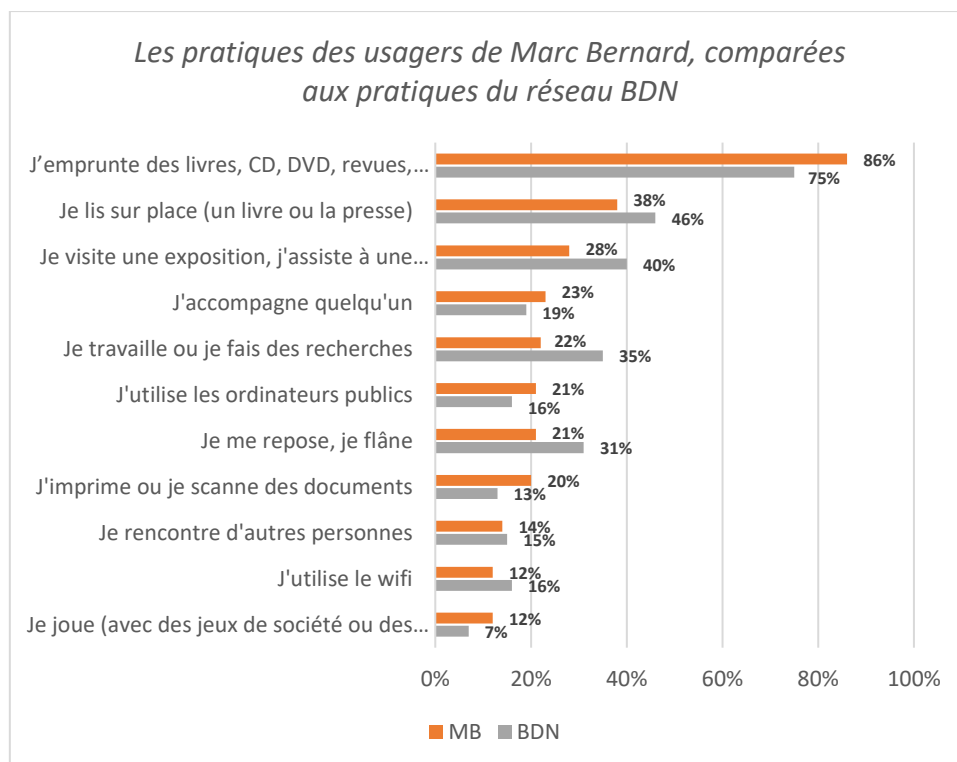
Les usagers inscrits et non-inscrits qui fréquentent la médiathèque Marc Bernard

La majorité des usagers non-inscrits sont en activité (52 %) ou en étude (29 %), ce qui est plus étonnant car les étudiants en représentent que 5 % des publics de Marc Bernard.



Les usagers non-inscrits qui fréquentent la médiathèque Marc Bernard (par catégorie d'âge)

h. Pratiques des usagers



Les pratiques des usagers de Marc Bernard, comparées aux pratiques du réseau BDN

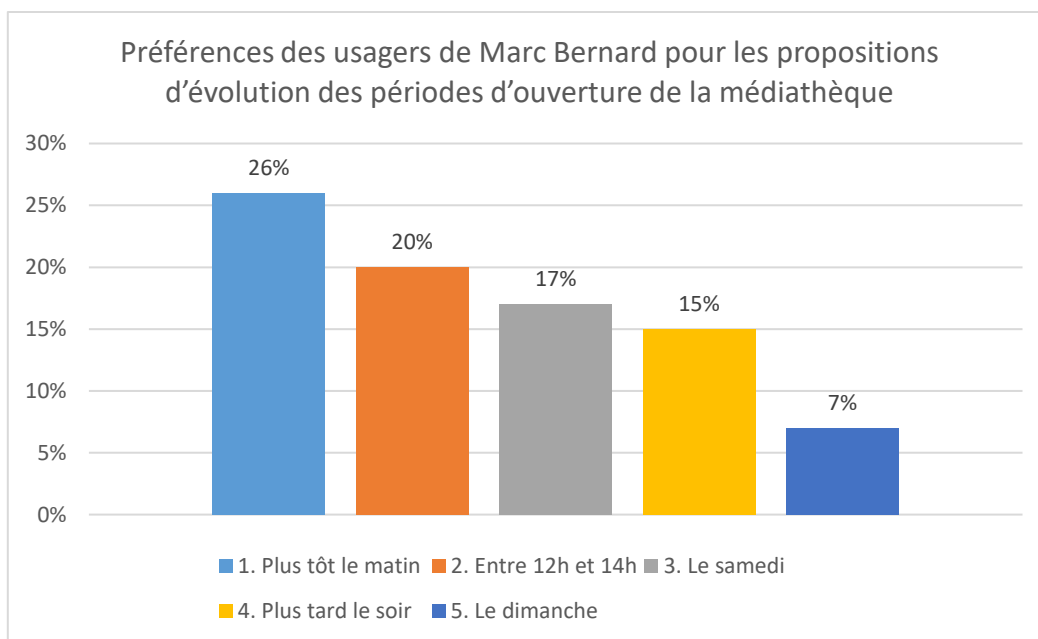
Que faites-vous à la bibliothèque ?	%
J'emprunte des livres, CD, DVD, revues, partitions	86
Je lis sur place (un livre ou la presse)	38
Je visite une exposition, j'assiste à une animation	28
J'accompagne quelqu'un	23
Je travaille ou je fais des recherches	22
Je me repose, je flâne	21
J'utilise les ordinateurs publics	21
J'imprime ou je scanne des documents	20
Je rencontre d'autres personnes	14
Je joue (avec des jeux de société ou des jeux vidéo)	12
J'utilise le wifi	12
Je visite le bâtiment	6
J'écoute de la musique sur place	6
Je suis une formation numérique	3
J'utilise les tablettes	3
Je regarde un film sur place	2

i. Satisfaction des usagers de la médiathèque Marc Bernard

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction	
	MB	Global
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	89 %	95 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	89 %	85 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	88 %	83 %
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	96 %	93 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	88 %	86 %
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	97 %	92 %
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	94 %	87 %
Les lieux sont confortables.	95 %	92 %
Il y a suffisamment de places assises.	86 %	80 %
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	84 %	83 %
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	82 %	80 %
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	89 %	81 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	80 %	77 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	87 %	78 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	94 %	80 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	78 %	75 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	85 %	79 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	81 %	79 %
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	89 %	83 %
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	86 %	82 %
Satisfaction globale	89 %	85 %

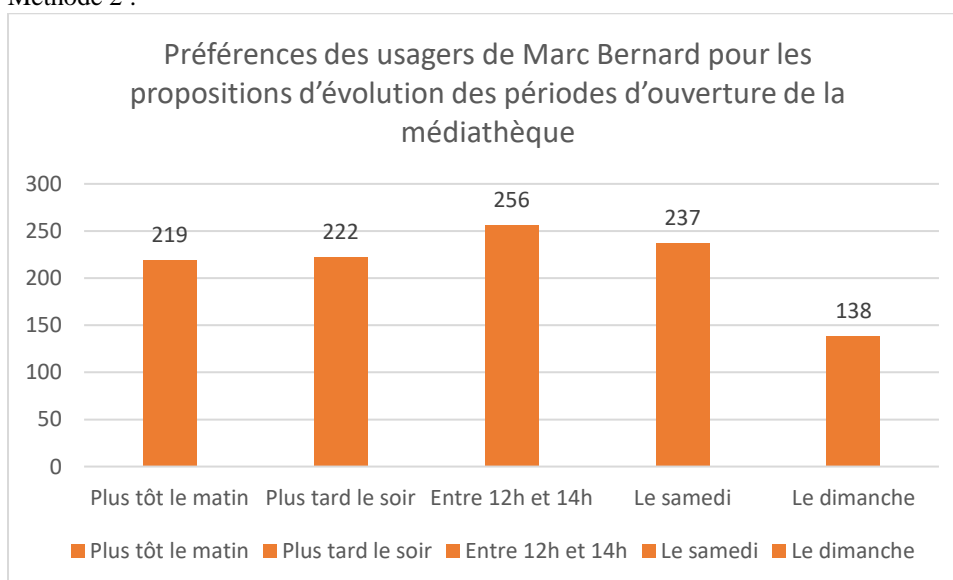
j. Evolution des horaires d'ouverture

- Méthode 1
- 1. Plus tôt le matin (26 %)
- 2. Entre 12h et 14h (20 %)
- 3. Samedi (17 %)
- 4. Plus tard le soir (15 %)
- 5. Dimanche (7 %)



Préférences des usagers de Marc Bernard pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la médiathèque

- Méthode 2 :

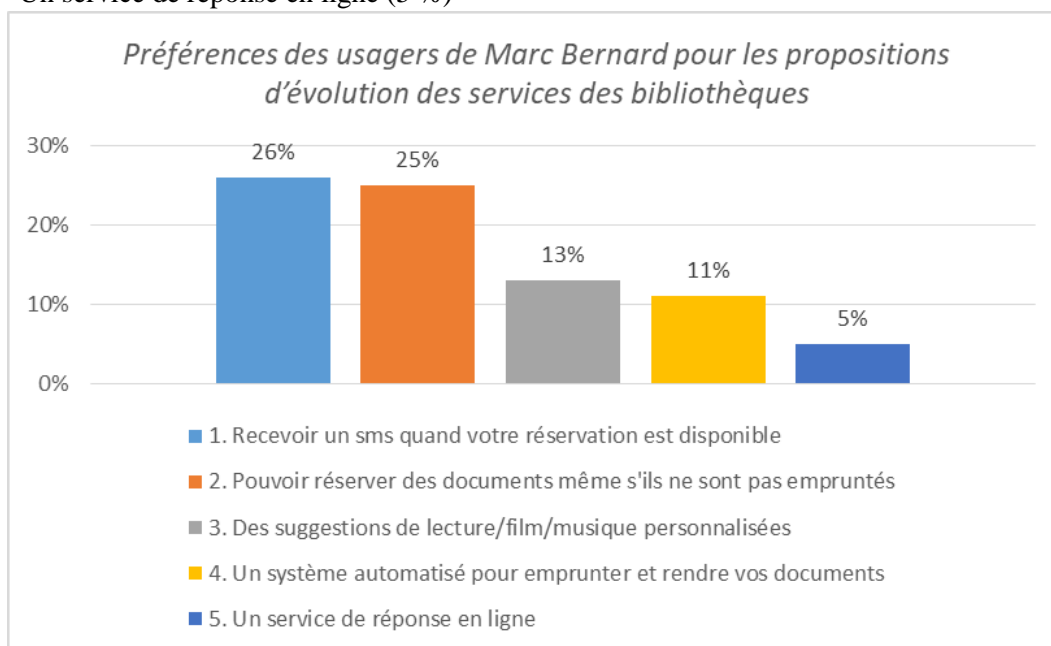


Préférences des usagers de Marc Bernard pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la médiathèque

k. Nouveaux services

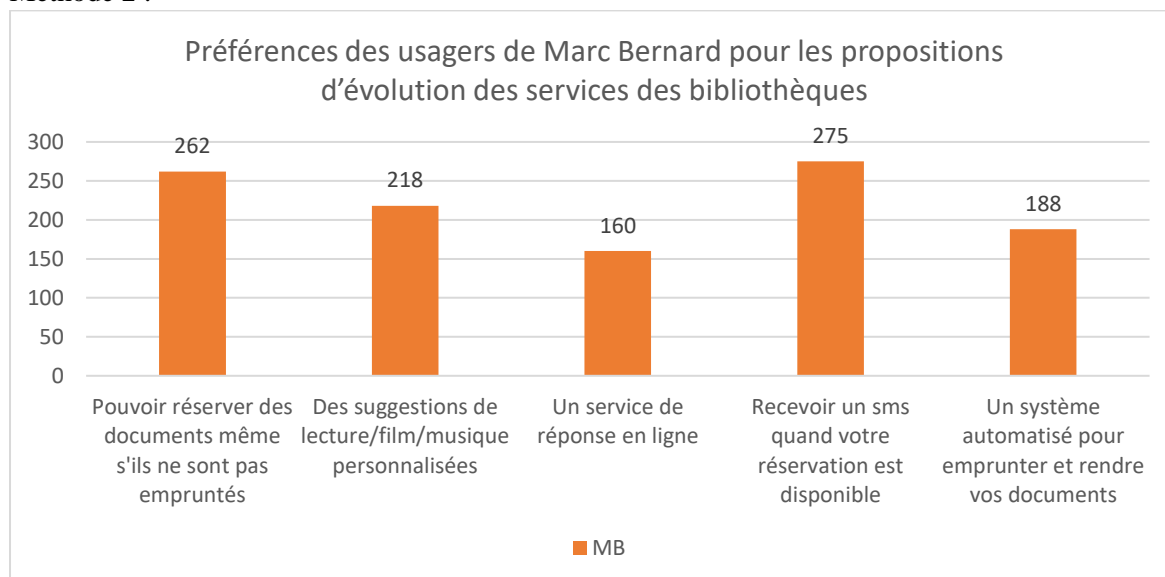
- Méthode 1 :

1. Recevoir un sms quand votre réservation est disponible (26 %)
2. Pouvoir réserver des documents même s'ils ne sont pas empruntés (25 %)
3. Des suggestions de lecture/film/musique personnalisées (13 %)
4. Un système automatisé pour emprunter et rendre vos documents (11 %)
5. Un service de réponse en ligne (5 %)



Préférences des usagers de Marc Bernard pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques

- Méthode 2 :



Préférences des usagers de Marc Bernard pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques

I. Remarques libres



Nuage de mots générés avec les remarques de la médiathèque Marc Bernard triées par grandes catégories

Nous avons récupéré 46 remarques. 35 % des usagers de MB ont laissé une remarque :

- ➔ 50 % des plus de 60 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 32 % des 15-29 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 31 % des 30-44 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 29 % des 45-59 ans ont laissé une remarque/commentaire

Les grandes catégories résumées (voir les annexes pour avoir plus de précisions)

- **18 usagers (41 % des réponses) ont fait des remarques sur l'accueil, les équipes ou le fonctionnement de la bibliothèque**
 - Retours positifs de la part des usagers
- **7 usagers (16 % des réponses) ont fait des remarques sur le confort, les espaces ou les équipements de la bibliothèque**
 - Meilleure isolation thermique
 - Mettre en place un point d'eau
 - Attaches sécurisées pour les vélos
 - Difficulté d'accès au parking
 - Proposer plus d'échiquier dans les différents espaces et des jeux simples (dominos et dames par exemple)
 - Un espace spécialisé musique
- **5 usagers (11 % des réponses) ont fait des remarques par rapport à l'emprunt de document... :**
 - Allonger les délais (1 mois renouvelable 15 jours)
 - Prolonger les emprunts à distance

- Service d'emprunt à distance
- ... et aux réservations**
- Moins passer en second après Carré d'Art pour réserver les nouveautés
- Service de réservation à distance

- **5 usagers (11 % des réponses) ont fait des remarques sur l'amplitude horaire**
 - Ouvrir le matin
 - Créneau entre 12h et 14h le mercredi ou le samedi
 - Elargir les horaires pour les périodes d'examens
 - Ouvrir le dimanche

- **4 usagers (9 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux services numériques**
 - Pouvoir imprimer plus
 - Communiquer autour des formations numériques
 - Difficulté à accéder au compte lecteur
 - Revoir l'accès à internet

- **2 usagers (5 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux collections**
 - Plus de nouveautés/publications récentes
 - Plus de littérature classique
 - Proposer des livres numériques

- **2 usagers (5 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux actions culturelles/activités**
 - Proposer des animations le mercredi matin
 - Proposer des ateliers avec des expériences scientifiques
 - Proposer aux enfants des pièces de théâtre

- **1 usager (2 % des réponses) a fait une remarque sur la communication**
Plus communiquer autour de l'instant critique

3. Ludo-médiathèque Jean d'Ormesson

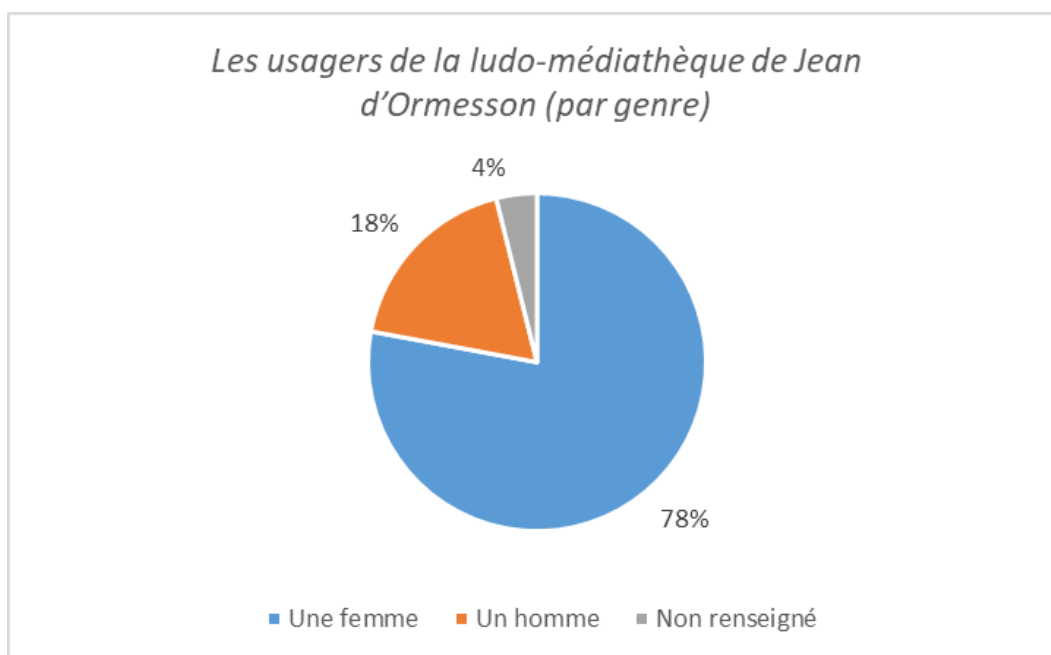
a. Âge

Les usagers ont en moyenne 53 ans, d'après leur année de naissance déclarée.

	Jean d'Ormesson	Public BDN
15-29 ans	3 %	23,9 %
30-44 ans	36 %	12,5 %
45-59 ans	14 %	16,3 %
Plus de 60 ans	38 %	42 %

Répartition par tranche d'âge des répondants, comparée à celles du réseau

b. Sexe

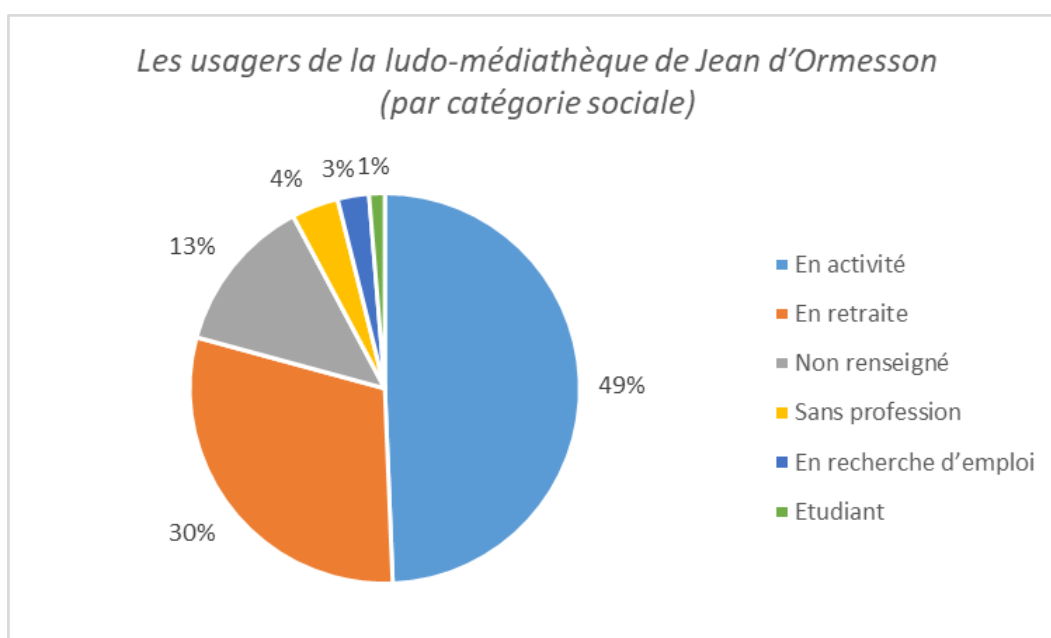


Les usagers de la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson (par genre)

	Homme		Femme		Total	Total (%)
15-19 ans	0	0 %	0	0 %	0	100%
20-30 ans	0	0 %	2	100 %	2	100%
31-40 ans	2	11 %	17	89 %	19	100%
41-50 ans	5	31 %	11	69 %	16	100%
51-60 ans	0	0 %	6	100 %	6	100%
+60 ans	5	19 %	22	81 %	27	100%

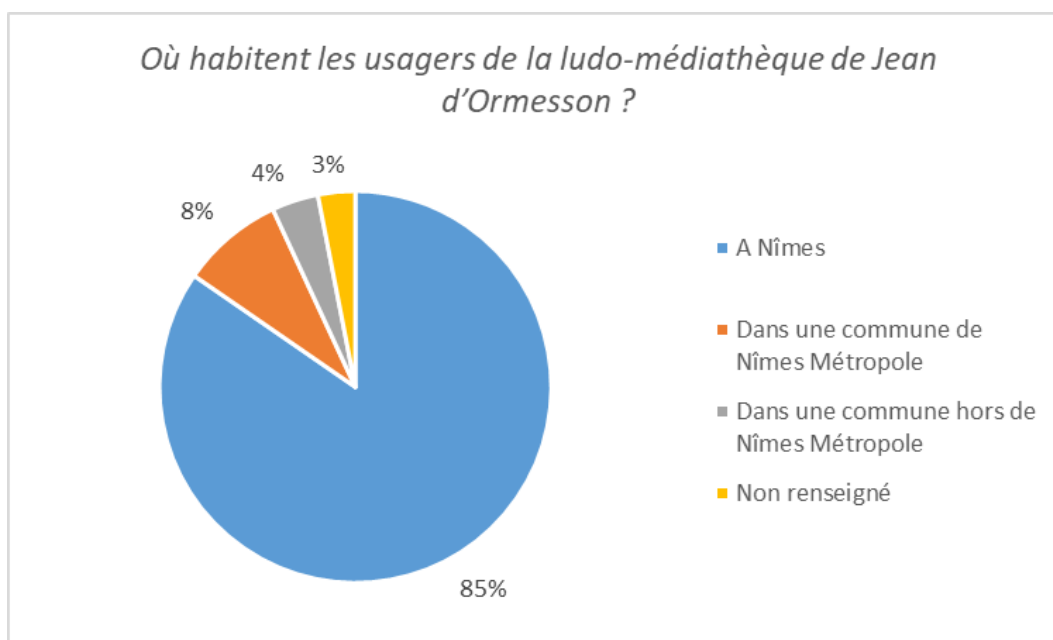
Les usagers de la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson (par genre et par tranches d'âge)

c. Catégorie socio-professionnelle



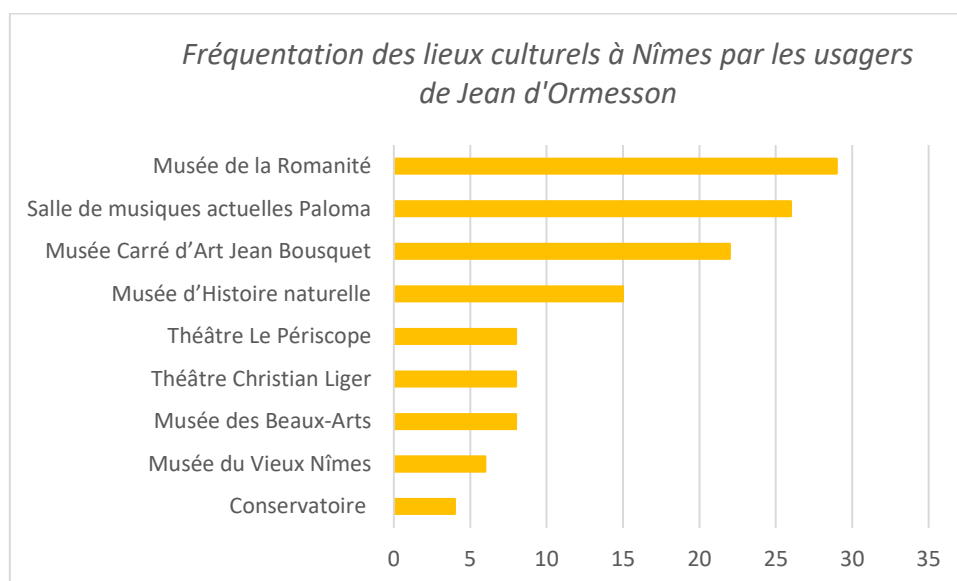
Les usagers de la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson (par catégorie sociale)

d. Lieu d'habitation des usagers



Où habitent les usagers de la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson ?

e. Fréquentation des lieux culturels à Nîmes



Fréquentation des lieux culturels à Nîmes par les usagers de Jean d'Ormesson

f. Habitudes de fréquentation

42 % des usages déclarent fréquenter au moins deux structures du réseau BDN, 58 % fréquentent uniquement la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson.

Dans les 42 % d'usagers multi-fréquentant :

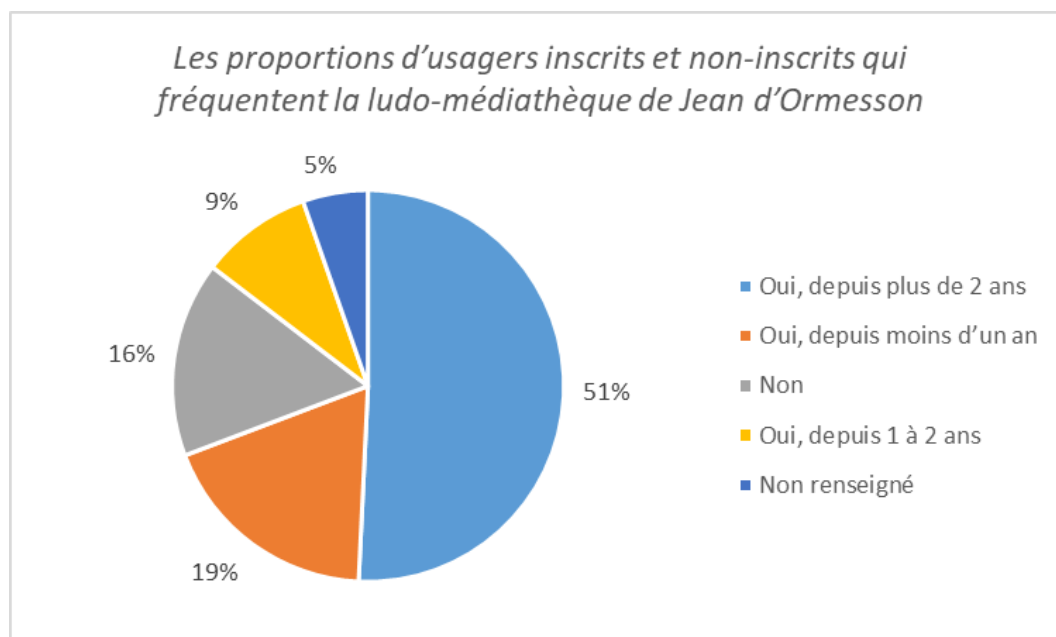
- 97 % fréquentent la bibliothèque Carré d'Art
- 9 % fréquentent le médiabus
- 28 % fréquentent Serre-Cavalier

Ils viennent majoritairement :

- En famille (56 %)
- Au moins une fois par mois (63 %)
- Pour moins d'une heure (84 %)
- En voiture (84 %)

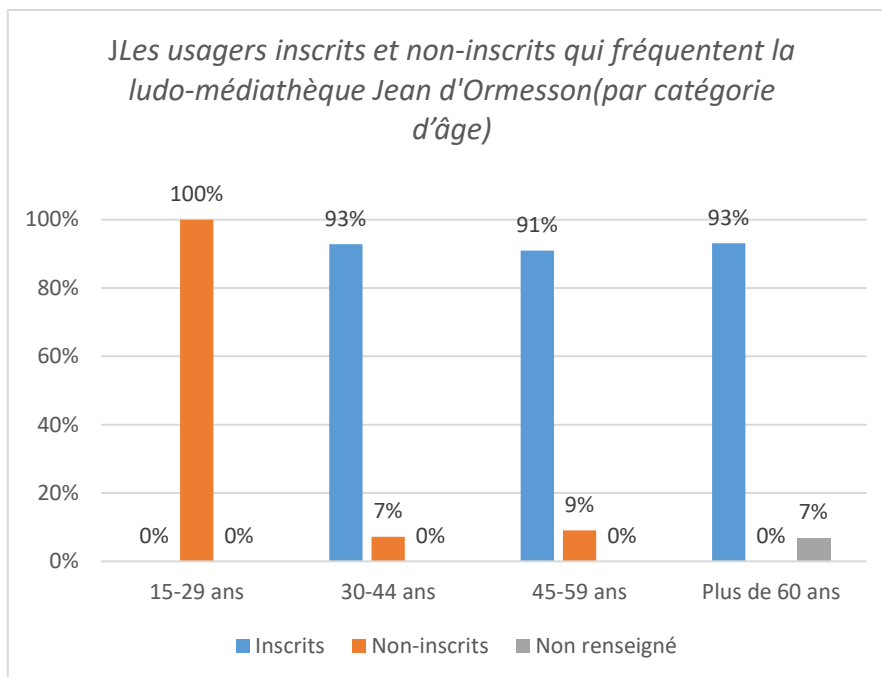
g. Usagers inscrits VS usagers non-inscrits

86 % des usagers interrogés sont inscrits à la bibliothèque, dont 51 % depuis plus de deux ans, 9 % ne le sont pas.



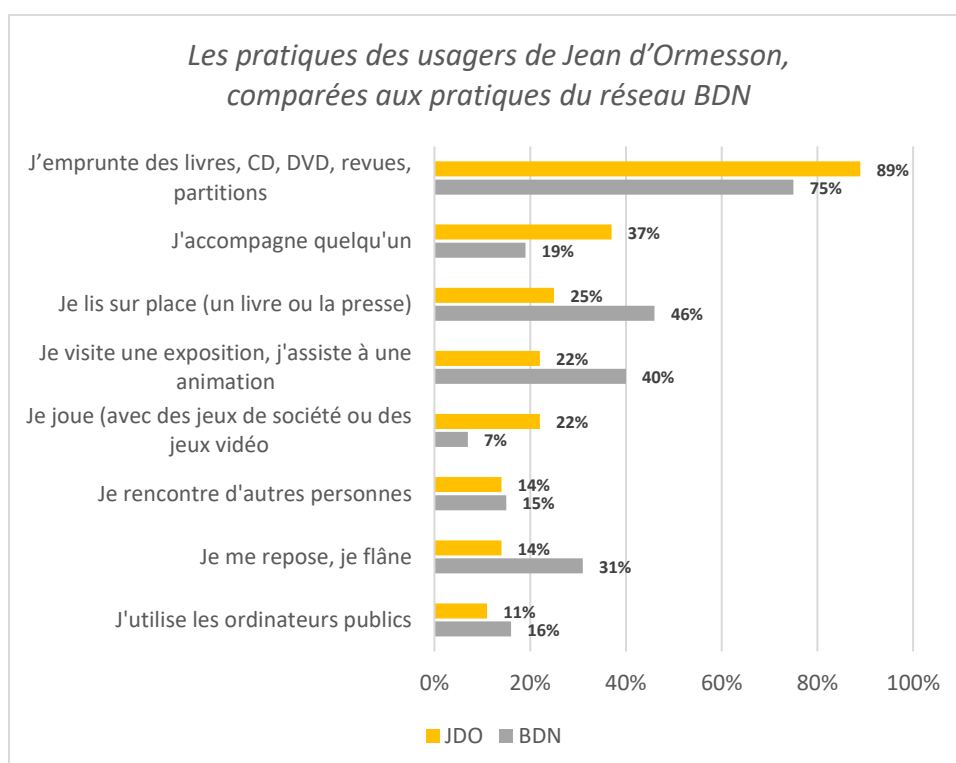
Les proportions d'usagers inscrits et non-inscrits qui fréquentent la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson

La majorité des usagers non-inscrits sont en activité.



Les usagers inscrits et non-inscrits qui fréquentent la ludo-médiathèque de Jean d'Ormesson (par catégorie d'âge)

h. Pratiques des usagers



Les pratiques des usagers de Jean d'Ormesson, comparées aux pratiques du réseau BDN

Que faites-vous à la bibliothèque ?	%
J'emprunte des livres, CD, DVD, revues, partitions	89
J'accompagne quelqu'un	37
Je lis sur place (un livre ou la presse)	25
Je joue (avec des jeux de société ou des jeux vidéo)	22
Je visite une exposition, j'assiste à une animation	22
Je me repose, je flâne	14
Je rencontre d'autres personnes	14
J'utilise les ordinateurs publics	11
Je travaille ou je fais des recherches	8
J'imprime ou je scanne des documents	4
J'utilise le wifi	4
Je regarde un film sur place	3
Je visite le bâtiment	1
J'utilise les tablettes	1
Je suis une formation numérique	0
J'écoute de la musique sur place	0

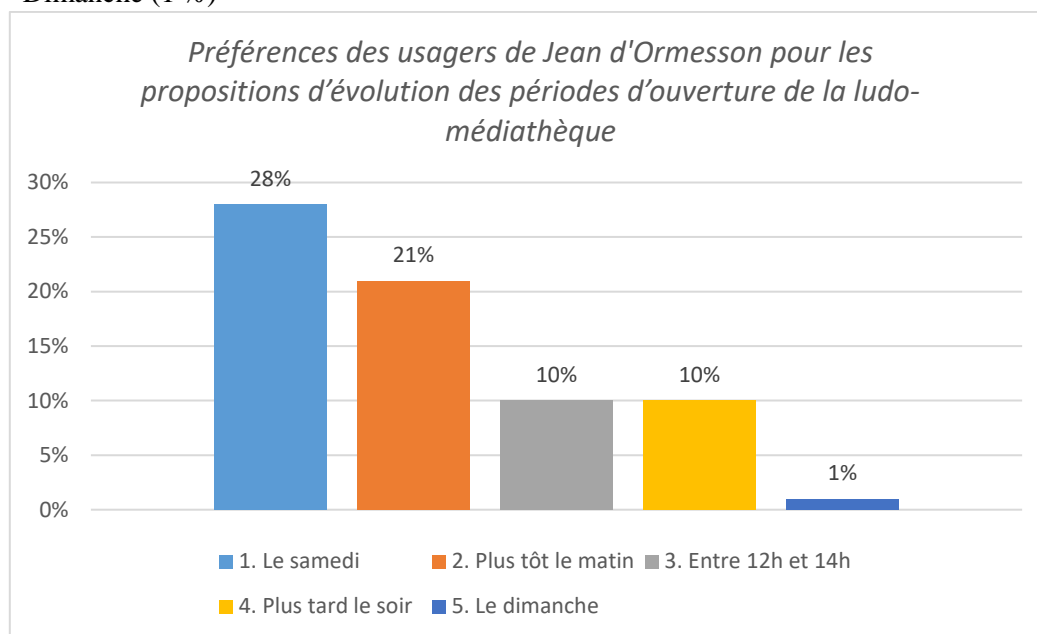
i. Satisfaction des usagers de la ludo-médiathèque Jean d'Ormesson

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction	
	JDO	Global
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	90 %	95 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	87 %	85 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	88 %	83 %
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	96 %	93 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	93 %	86 %
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	98 %	92 %
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	95 %	87 %
Les lieux sont confortables.	97 %	92 %
Il y a suffisamment de places assises.	82 %	80 %
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	84 %	83 %
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	83 %	80 %
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	93 %	81 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	75 %	77 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	82 %	78 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	85 %	80 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	81 %	75 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	83 %	79 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	84 %	79 %
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	85 %	83 %
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	86 %	82 %
Satisfaction globale	89 %	85 %

j. Evolution des horaires d'ouverture

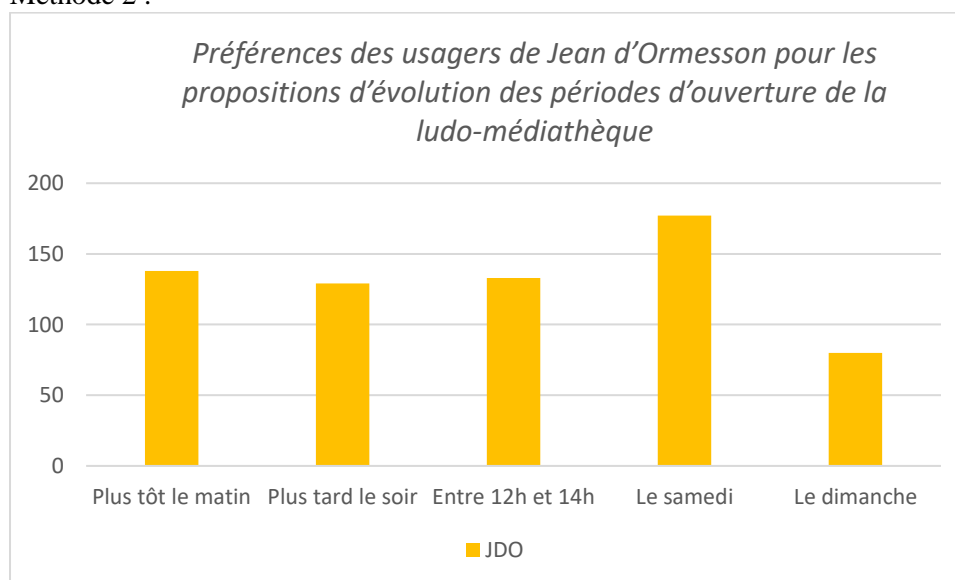
- Méthode 1 :

1. Samedi (28 %)
2. Plus tôt le matin (21 %)
3. Entre 12h et 14h (10 %)
4. Plus tard le soir (10 %)
5. Dimanche (1 %)



Préférences des usagers de Jean d'Ormesson pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque

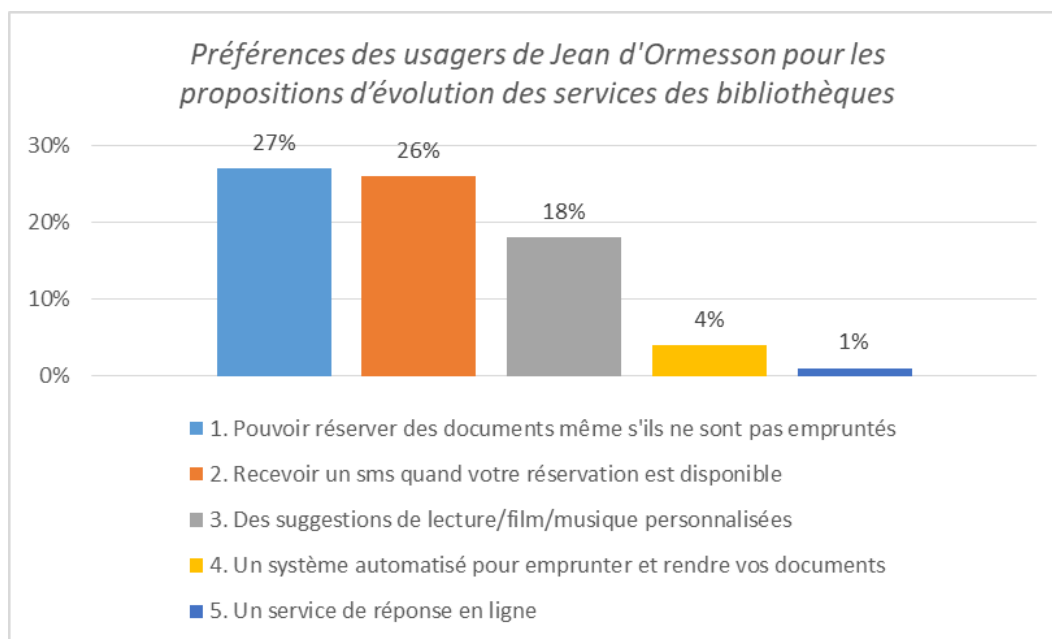
- Méthode 2 :



Préférences des usagers de Jean d'Ormesson pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la ludo-médiathèque

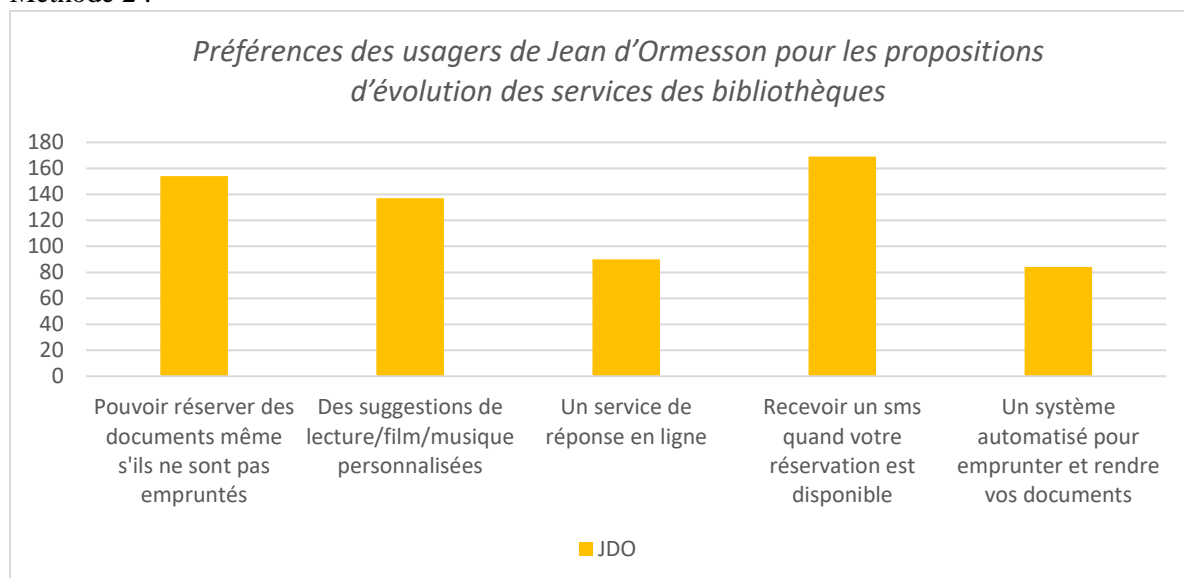
k. Nouveaux services

- Méthode 1 :
- 1. Pouvoir réserver des documents même s'ils ne sont pas empruntés (27 %)
- 2. Recevoir un sms quand votre réservation est disponible (26 %)
- 3. Des suggestions de lecture/film/musique personnalisées (18 %)
- 4. Un système automatisé pour emprunter et rendre vos documents (4 %)
- 5. Un service de réponse en ligne (1 %)



Préférences des usagers de Jean d'Ormesson pour les propositions d'évolution des services de la bibliothèque

- Méthode 2 :



Préférences des usagers de Jean d'Ormesson pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques

I. Remarques libres



Nuage de mots générés avec les remarques de ludo-médiathèque Jean d'Ormesson triées dans des grandes catégories

Nous avons récupéré 19 remarques. 25 % des usagers de JDO ont laissé une remarque :

- ➔ 18 % des 45-59 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 17 % des plus de 60 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 7 % des 30-44 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 0 % des 15-29 ans ont laissé une remarque/commentaire

Les grandes catégories résumées (voir les annexes pour avoir plus de précisions)

- **7 usagers (16 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux collections**
 - Développer certains rayons : CD, YA, manga
 - Acquérir des ORALBUMS
 - Prêt de jeux de société
 - Proposer un cahier pour les suggestions d'achats
 - Pré-sélection pour la réservation en ligne pour enfants, livres à la mode, nouveautés...
- **3 usagers (7 % des réponses) ont fait des remarques sur l'accueil, les équipes ou le fonctionnement de la bibliothèque**
 - Retours positifs de la part des usagers
 - Critique par rapport à l'espace jeux petite enfance
- **2 usagers (12 % des réponses) ont fait des remarques sur l'accessibilité de la bibliothèque**
 - Ajouter une chaise haute devant l'ordinateur de recherches OPAC
 - Augmenter le nombre de places de parking pour les personnes en situation de handicap
- **2 usagers (12 % des réponses) ont fait des remarques sur l'amplitude horaire**
 - Ouvrir le matin (un ou deux en plus)

- **1 usager (2 % des réponses) a fait une remarque par rapport aux services numériques**
 - Proposer un service de proximité d'accompagnement dans les démarches administratives informatiques 2 ou 3 fois par mois

- **1 usager (2 % des réponses) a fait une remarque par rapport aux actions culturelles/activités**
 - Plus d'ateliers parents-enfants

4. Médiabus

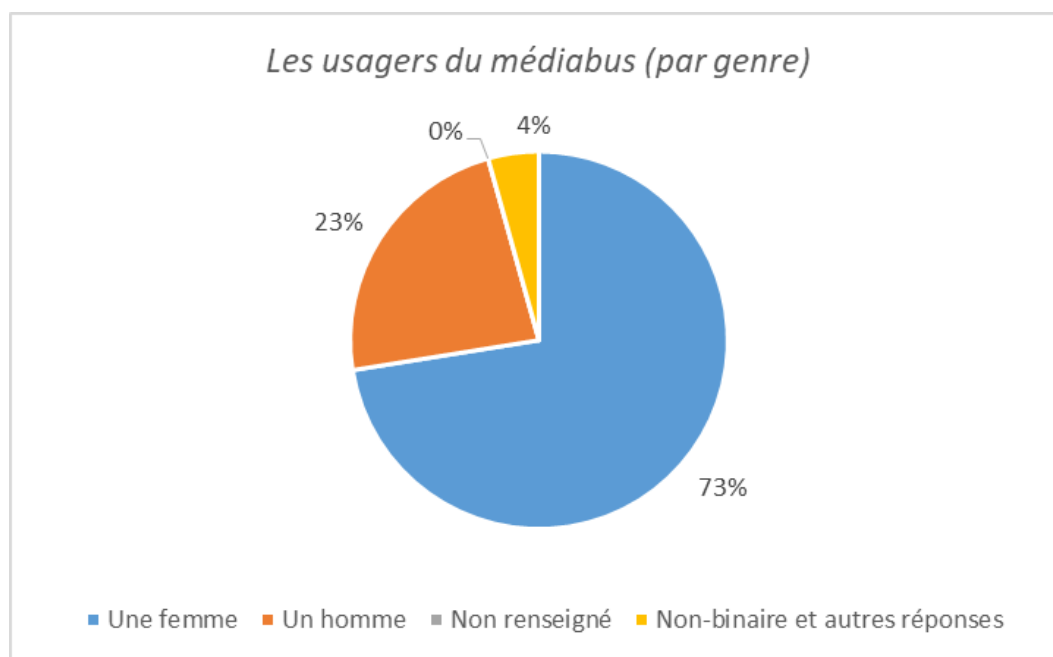
a. Âge

Les usagers ont en moyenne 61 ans, d'après leur année de naissance déclarée.

	Médiabus	Public BDN
15-29 ans	3 %	23,9 %
30-44 ans	16 %	12,5 %
45-59 ans	23 %	16,3 %
Plus de 60 ans	58 %	42 %

Répartition par tranche d'âge des répondants, comparée à celles du réseau

b. Sexe

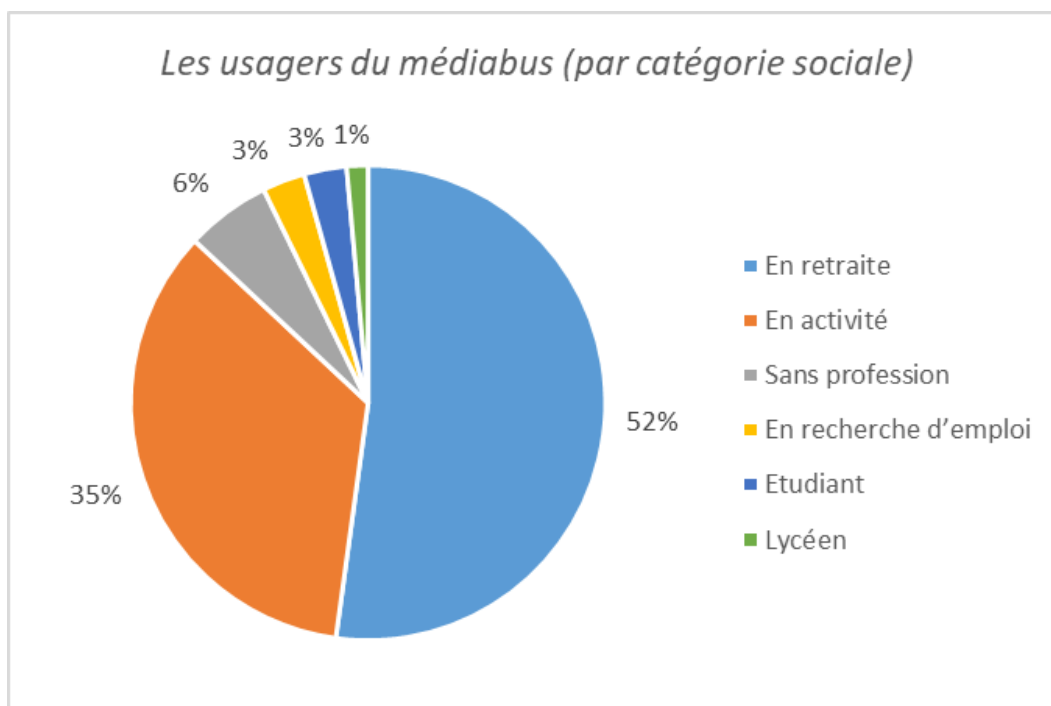


Les usagers du médiabus (par genre)

	Homme		Femme		Total	Total (%)
15-19 ans	0	0 %	0	0 %	0	100%
20-30 ans	0	0 %	1	100 %	1	100%
31-40 ans	1	14 %	6	86 %	7	100%
41-50 ans	5	38 %	8	62 %	13	100%
51-60 ans	1	11 %	8	89 %	9	100%
+60 ans	9	25 %	27	75 %	36	100%

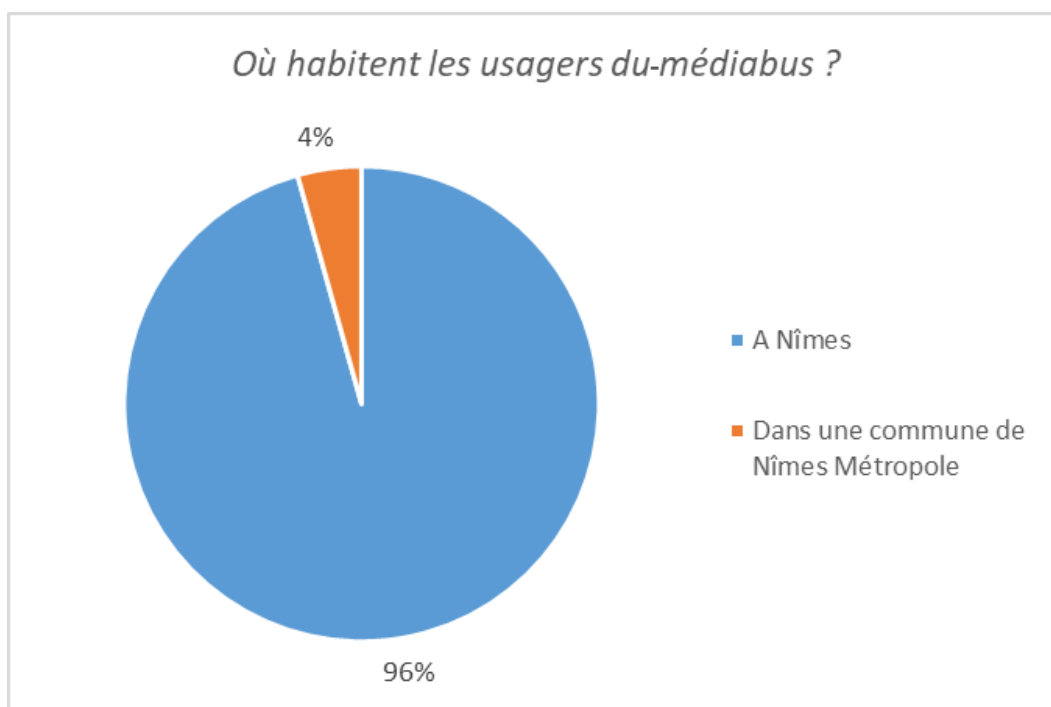
Les usagers du médiabus (par genre et par tranches d'âge)

c. Catégorie socio-professionnelle



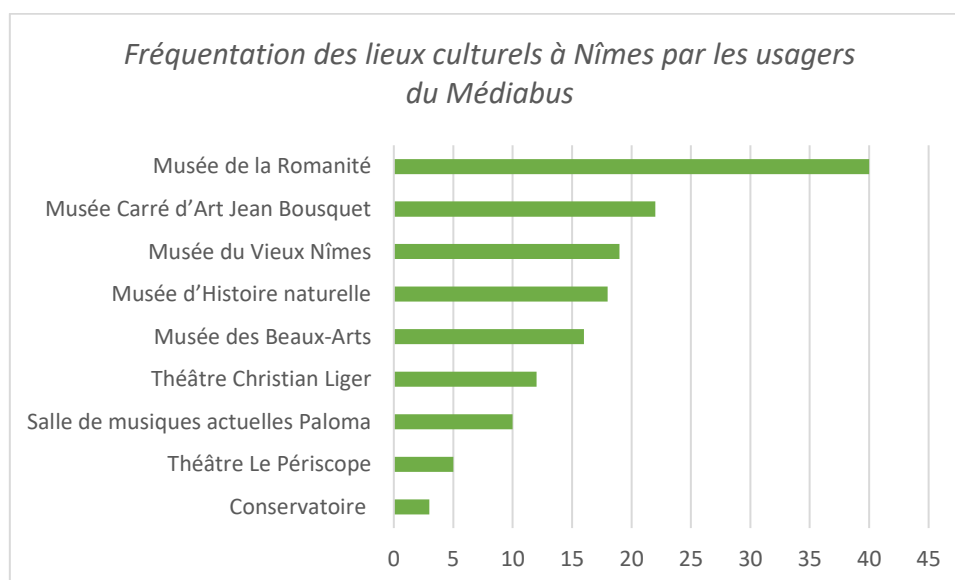
Les usagers du médiabus (par catégorie sociale)

d. Lieu d'habitation des usagers



Où habitent les usagers du médiabus ?

e. Fréquentation des lieux culturels à Nîmes



Fréquentation des lieux culturels à Nîmes par les usagers du Médiabus

f. Habitudes de fréquentation

61 % des usagers déclarent fréquenter au moins deux structures du réseau BDN, 39 % fréquentent uniquement le Médiabus.

Dans les 61 % d'usagers multi-fréquentant :

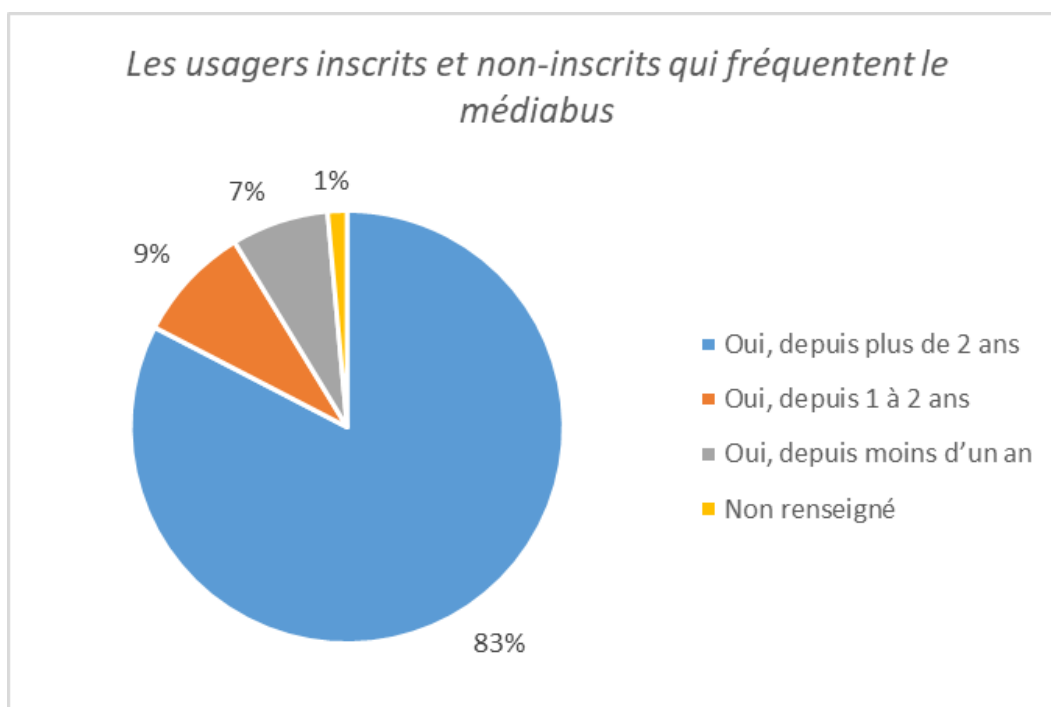
- 90 % fréquentent la bibliothèque Carré d'Art
- 17 % fréquentent la médiathèque Marc Bernard
- 7 % fréquentent Serre-Cavalier
- 10 % fréquentent Jean d'Ormesson

Ils viennent majoritairement :

- Seul (64 %)
- Au moins une fois par semaine (57 %)
- Pour moins d'une heure (92 %)
- A pied (57 %)

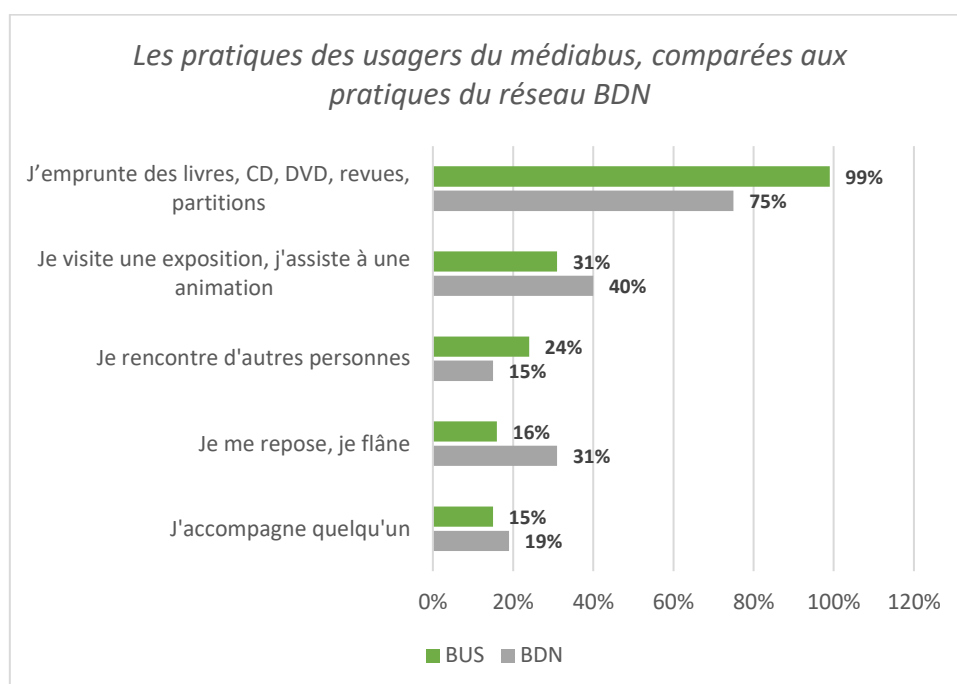
g. Usagers inscrits VS usagers non-inscrits

Il n'y a pas d'usagers non-inscrits qui fréquentent le médiabus.



Les usagers inscrits et non-inscrits qui fréquentent le médiabus

h. Les pratiques des usagers



Les pratiques des usagers du médiabus, comparées aux pratiques du réseau BDN

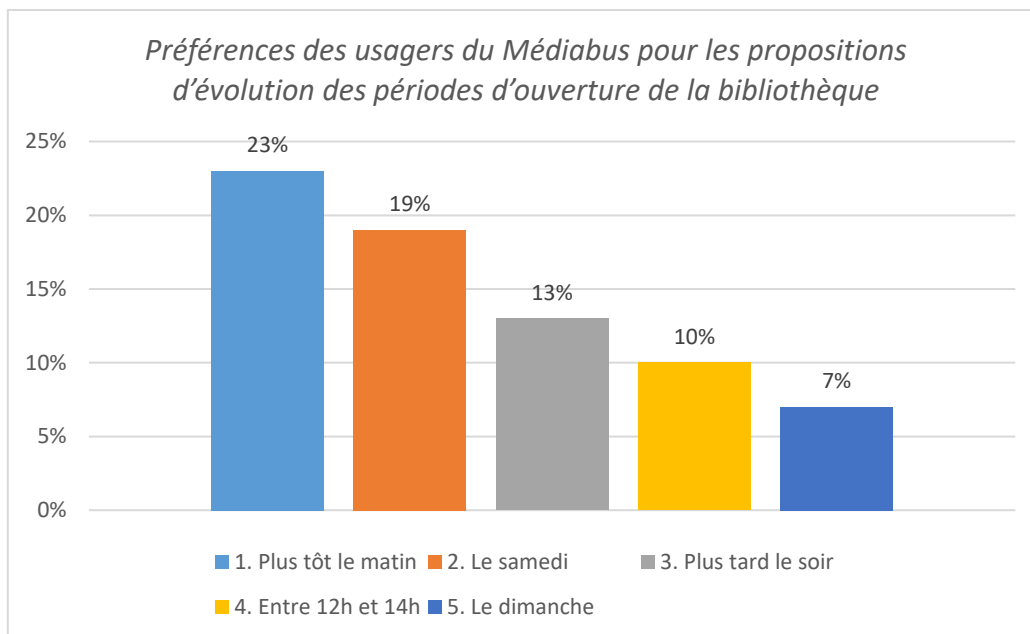
Que faites-vous à la bibliothèque ?	%
J'emprunte des livres, CD, DVD, revues, partitions	99
Je visite une exposition, j'assiste à une animation	31
Je rencontre d'autres personnes	24
Je me repose, je flâne	16
J'accompagne quelqu'un	15
Je lis sur place (un livre ou la presse)	10
J'utilise le wifi	6
J'utilise les ordinateurs publics	6
Je joue (avec des jeux de société ou des jeux vidéo)	4
Je travaille ou je fais des recherches	4
Je visite le bâtiment	4
Je regarde un film sur place	1
Je suis une formation numérique	1
J'écoute de la musique sur place	1
J'imprime ou je scanne des documents	1
J'utilise les tablettes	3

i. Satisfaction des usagers du médiabus

Qu'en pensez-vous ?	Taux de satisfaction	
	BB	Global
Il m'a été facile de me rendre dans cette bibliothèque.	97 %	95 %
Les jours d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	95 %	85 %
Les horaires d'ouverture de cette bibliothèque me conviennent.	95 %	83 %
M'inscrire à la bibliothèque a été simple.	97 %	93 %
Les tarifs d'inscription sont adaptés.	94 %	86 %
Les bibliothécaires sont de bon conseil et accueillants.	99 %	92 %
Il est facile de m'orienter dans cette bibliothèque.	96 %	87 %
Les lieux sont confortables.	96 %	92 %
Il y a suffisamment de places assises.	78 %	80 %
Je trouve ce qui m'intéresse dans les collections de la bibliothèque.	88 %	83 %
Je trouve ce qui m'intéresse sur la plateforme Bibliothèque à Domicile.	88 %	80 %
Les formations informatiques répondent à mes besoins.	88 %	81 %
Le catalogue en ligne est facile à utiliser.	87 %	77 %
Il y a suffisamment d'ordinateurs mis à disposition.	84 %	78 %
La connexion au wifi est de bonne qualité.	88 %	80 %
La durée de connexion aux ordinateurs autorisée par la bibliothèque est suffisante.	80 %	75 %
Les horaires d'ouverture de la salle de formation numérique me conviennent.	88 %	79 %
Il est facile d'accéder à mon compte lecteur.	93 %	79 %
Il est facile de trouver des informations sur la bibliothèque.	94 %	83 %
Les animations proposées par la bibliothèque et leurs horaires me conviennent.	91 %	82 %
Satisfaction globale	92 %	85 %

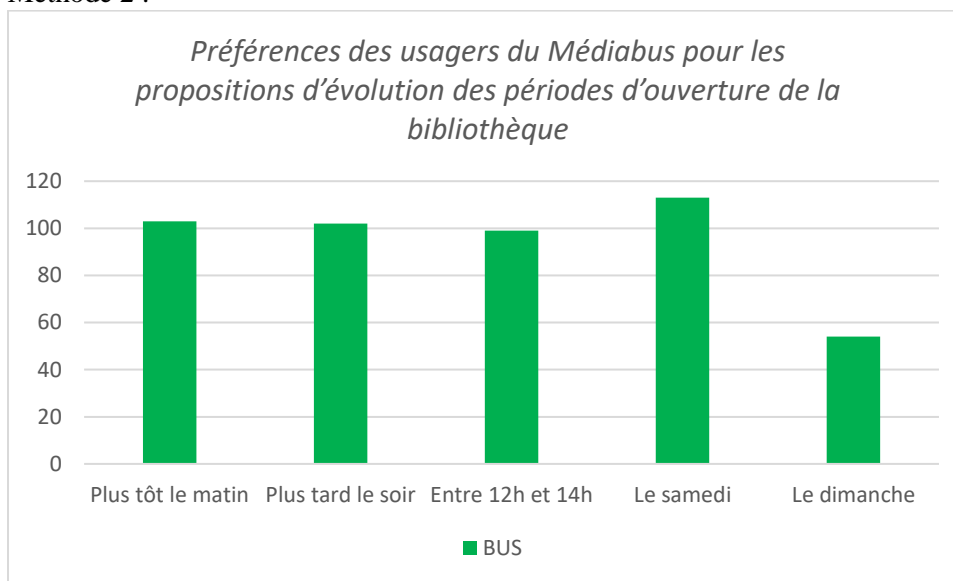
j. Evolution des horaires d'ouverture

- Méthode 1 :
- 1. Plus tôt le matin (23 %)
- 2. Samedi (19 %)
- 3. Plus tard le soir (13 %)
- 4. Entre 12h et 14h (10 %)
- 5. Dimanche (7 %)



Préférences des usagers du Médiabus pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque

- Méthode 2 :

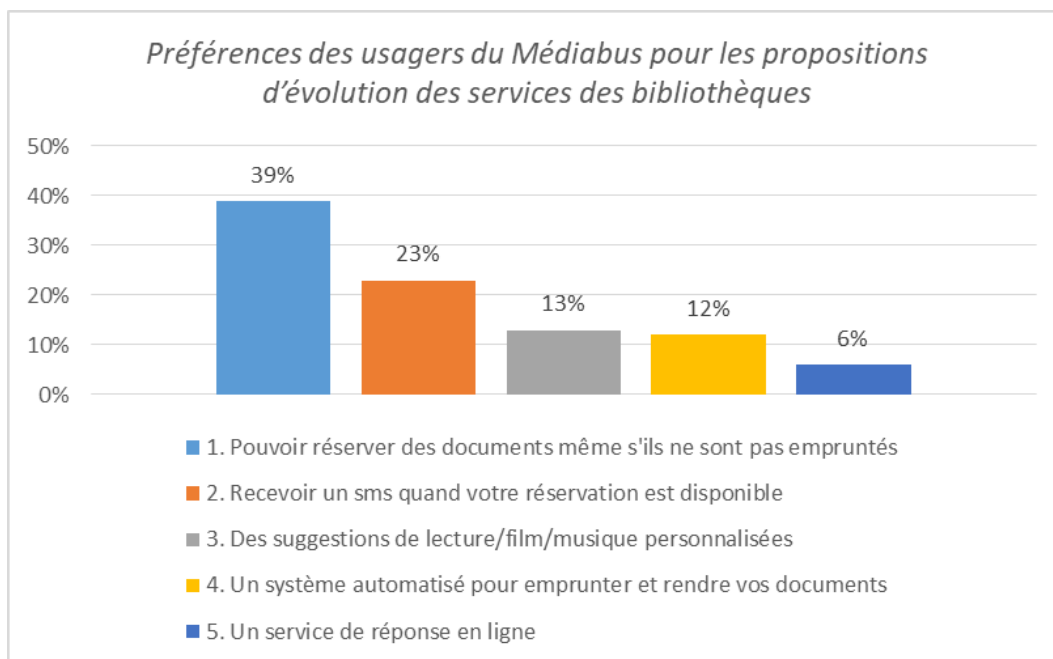


Préférences des usagers du Médiabus pour les propositions d'évolution des périodes d'ouverture de la bibliothèque

k. Nouveaux services

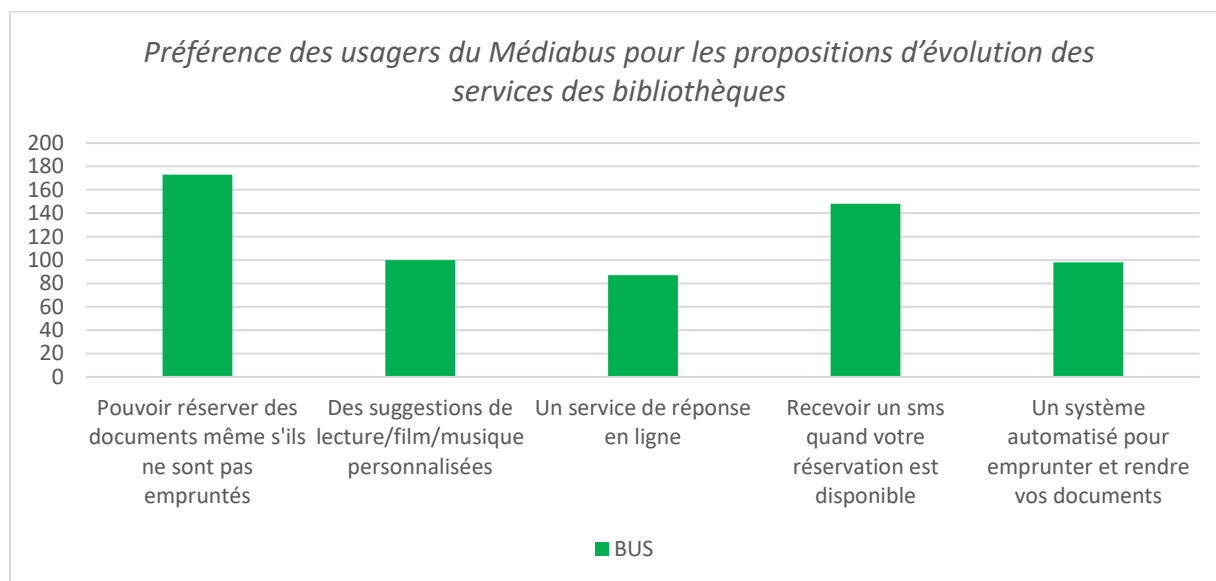
- Méthode 1 :

1. Pouvoir réserver des documents même s'ils ne sont pas empruntés (39 %)
2. Recevoir un sms quand votre réservation est disponible (23 %)
3. Des suggestions de lecture/film/musique personnalisées (13 %)
4. Un système automatisé pour emprunter et rendre vos documents (12 %)
5. Un service de réponse en ligne (6 %)



Préférence des usagers du Médiabus pour les propositions d'évolution des services de la bibliothèque

- Méthode 2 :



Préférence des usagers du Médiabus pour les propositions d'évolution des services des bibliothèques

I. Remarques libres



Nuage de mots générés avec les remarques du Médiabus triées dans des grandes catégories

Nous avons récupéré 22 remarques. 32 % des usagers du bus ont laissé une remarque :

- ➔ 43 % des 45-59 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 28 % des plus de 60 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 18 % des 30-44 ans ont laissé une remarque/commentaire
- ➔ 50 % des 15-29 ans ont laissé une remarque/commentaire¹²

Les grandes catégories résumées (voir les annexes pour avoir plus de précisions)

- **7 usagers (32 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux arrêts/horaires**
 - Augmenter les fréquences de passage : au quartier du Mas Roman, 2 fois au même arrêt (Chemin Bas d'Avignon), un arrêt en centre-ville
 - Arrêt vendredi jusqu'au golf
 - Plateforme impeccable

- **7 usagers (32 % des réponses) ont fait des remarques par rapport aux collections**
 - Classer les DVD par ordre alphabétique
 - Plus de publications récentes
 - Plus de littératures « classiques »
 - Plus de livres jeunesse
 - Plus de revue d'hebdomadaire
 - Renouveler plus souvent les livres audio

¹² Non représentatif, car trop peu d'usagers dans cette tranche d'âge

- **2 usagers (9 % des réponses) ont fait des remarques sur l'accueil, les équipes ou le fonctionnement de la bibliothèque**
 - Retours positifs de la part des usagers

- **1 usager (2 % des réponses) a fait une remarque sur la communication**
 - Communiquer les nouveautés par mail

- **1 usager (2 % des réponses) a fait une remarque par rapport à l'emprunt de document**
 - Pouvoir réserver des documents non empruntés

V. Conclusion : quelques éléments à retenir

➤ Sur les usagers de la BDN

Il n'est pas possible de déterminer un seul profil standard des usagers des bibliothèques de Nîmes.

Le public de la BDN est essentiellement féminin. Il est aussi multigénérationnel : si les personnes de plus de 60 ans y sont surreprésentées au regard du poids qu'elles occupent dans la population nîmoise, les jeunes de moins de 30 ans et les actifs sont loin d'en être exclus (ils représentent respectivement un tiers et un quart des usagers de la BDN). Le dispositif d'enquête n'a en revanche pas permis de réaliser une analyse fine par CSP.

➤ Sur les usages de la BDN

Les usages des bibliothèques sont à l'image de leurs usagers : variés. On peut cependant dégager quelques tendances :

- Sur les habitudes de fréquentation : les usagers, notamment ceux des bibliothèques de quartier, ont pleinement intégré le fonctionnement en réseau de la BDN. Les usagers viennent majoritairement seuls en bibliothèque (73 %), et pour moins d'une heure (56 %).
- Sur les usages à proprement parler : les usagers de la BDN sont plutôt plus inscrits, plus assidus et plus emprunteurs que la moyenne nationale, d'après les données fournies par l'enquête *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*. Si la bibliothèque n'est plus un lieu consacré uniquement à la lecture et à l'étude, l'usage documentaire reste prégnant. Il s'accorde avec d'autres pratiques, studieuses ou récréatives, qui confortent les bibliothèques de Nîmes dans leur vocation de tiers lieux culturels.

➤ Sur la satisfaction et les propositions des usagers de la BDN

La requalification de l'ensemble des équipements de lecture publique du réseau nîmois, et le travail de fonds porté sur la qualité de l'accueil depuis plusieurs années ont porté leurs fruits : la facilité d'accès aux bibliothèques (autant pour s'y rendre que pour s'y inscrire, pour des usagers parlant et lisant le français et qui ne sont pas en situation de handicap), la qualité de l'accueil reçu par les usagers et le confort des structures, sont les domaines d'excellence de la BDN.

La simplification du parcours utilisateur pour accéder à certains services numériques (catalogue en ligne, compte lecteur), le développement du nombre de postes informatiques publics et du service des réservations, sont les demandes d'amélioration les plus largement partagées par l'ensemble des publics de la BDN. Il faut également noter que les deux tiers des usagers sont en attente d'une évolution des horaires d'ouverture, mais aucune des propositions soumises à leur appréciation n'a véritablement fait consensus (notamment l'ouverture le dimanche).

On peut donc considérer que les prochains défis de la BDN relèvent moins d'une amélioration des services rendus à ses usagers, que de la création, potentiellement, de services susceptibles de faire venir tous ceux qui n'ont pas encore franchi ses portes.