Le Guichet du Savoir

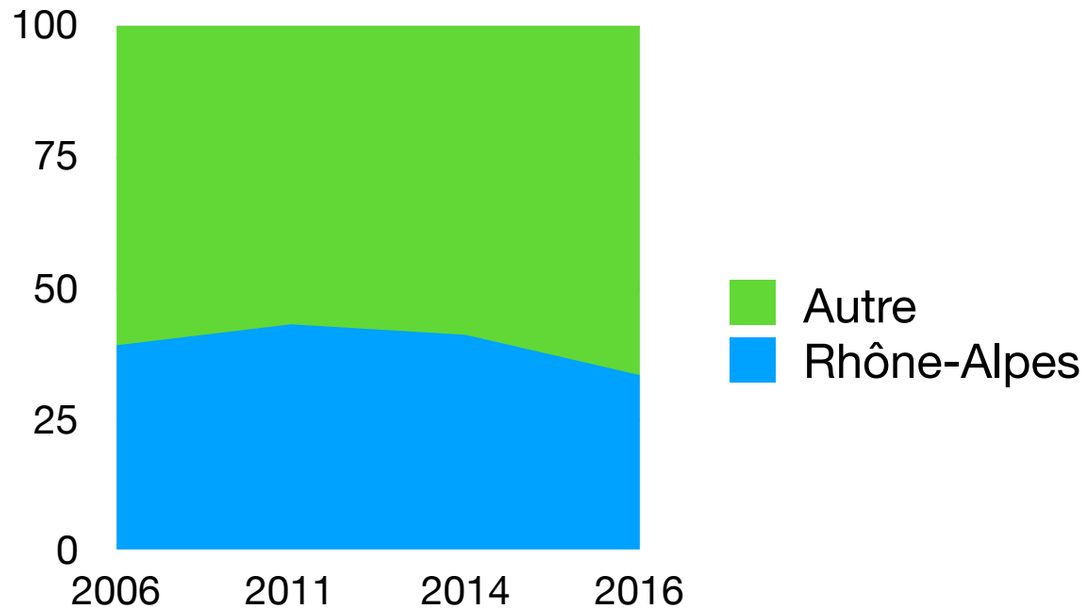
Enquête utilisateurs
mai 2019

Enquête réalisée auprès des usagers inscrits au Guichet du Savoir.
1682 réponses reçues durant la semaine du 20 mai 2019.

Les usagers

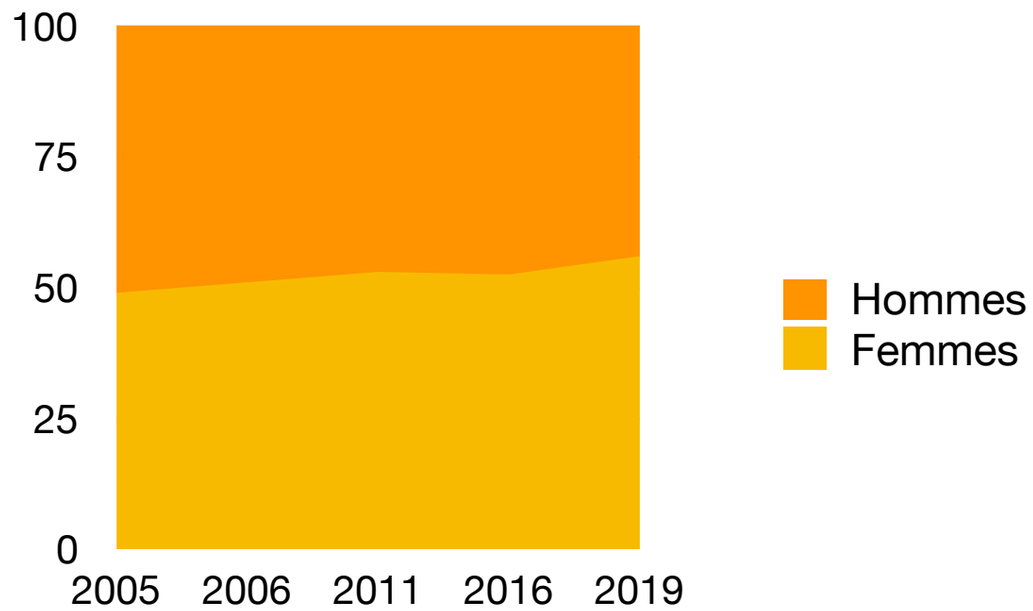
66,7%

des usagers extérieurs à Rhône-Alpes



56%

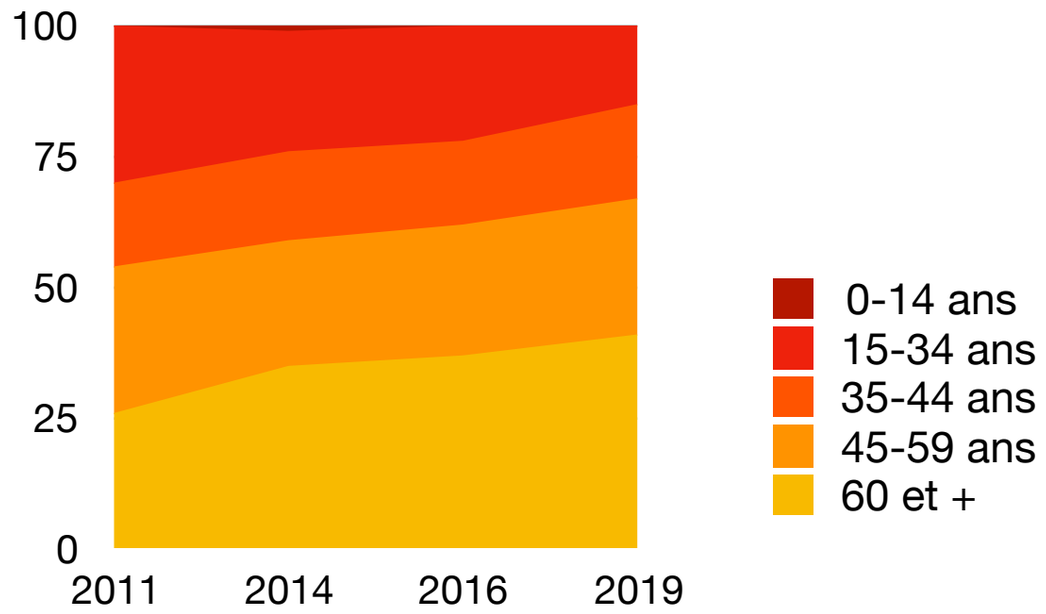
d’utilisatrices



Les usagers

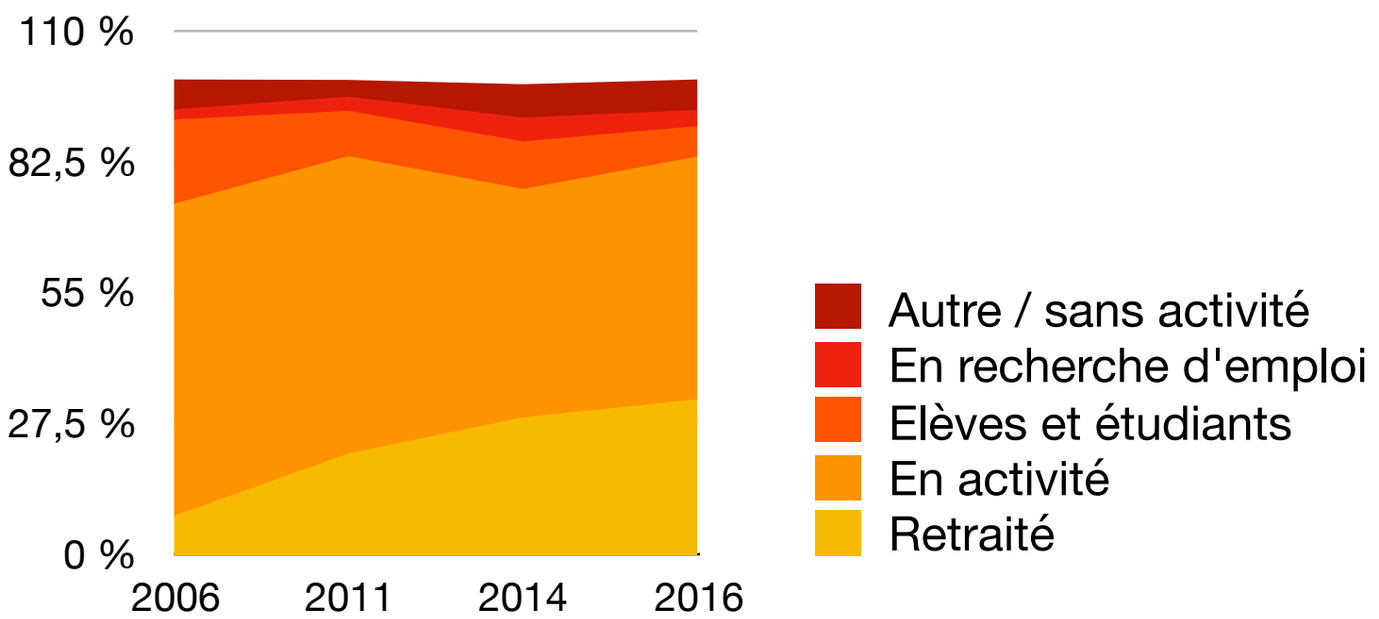
66,1%

des usagers ont plus de 45 ans



retraités et actifs

étudiants



Connaissance du Guichet

96%

savent que le Guichet
est un service de la BML

Connaissez-vous le Guichet du savoir ?

Savez-vous que le Guichet du Savoir est un service de la Bibliothèque Municipale de Lyon ?

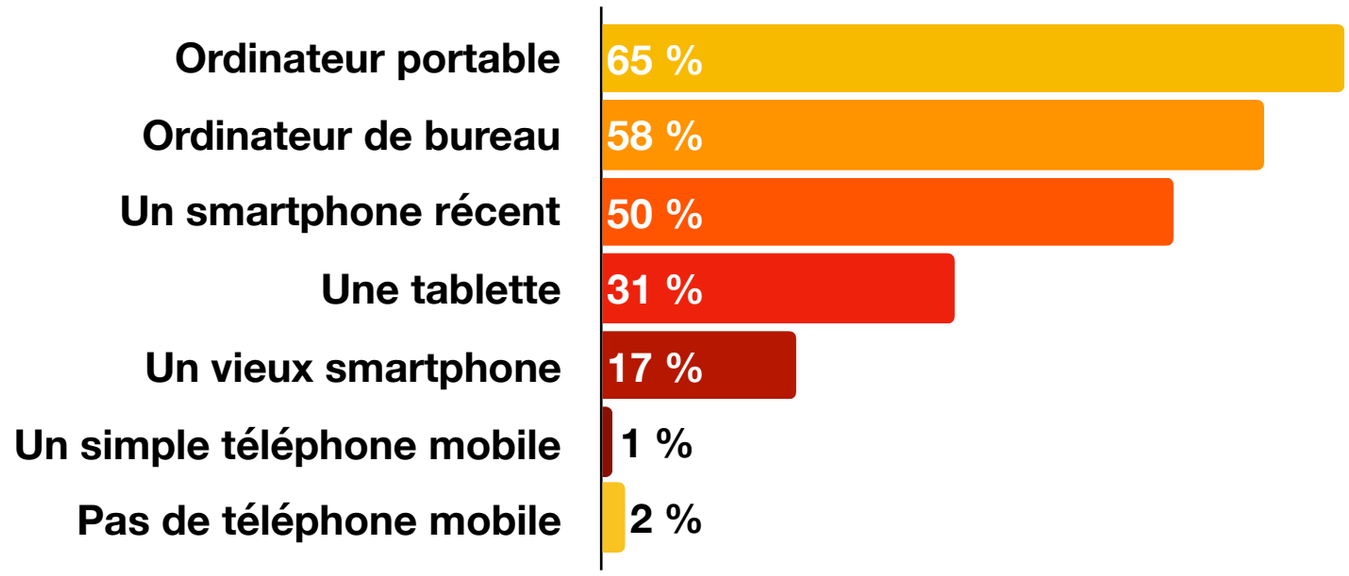
Equipement

67%

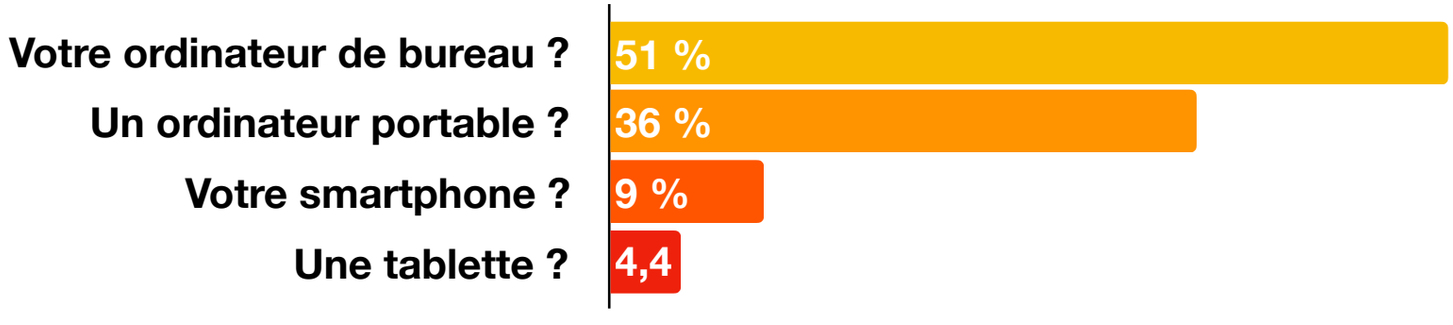
possèdent un smartphone récent

Moyenne population française **79,8%**

Votre équipement :

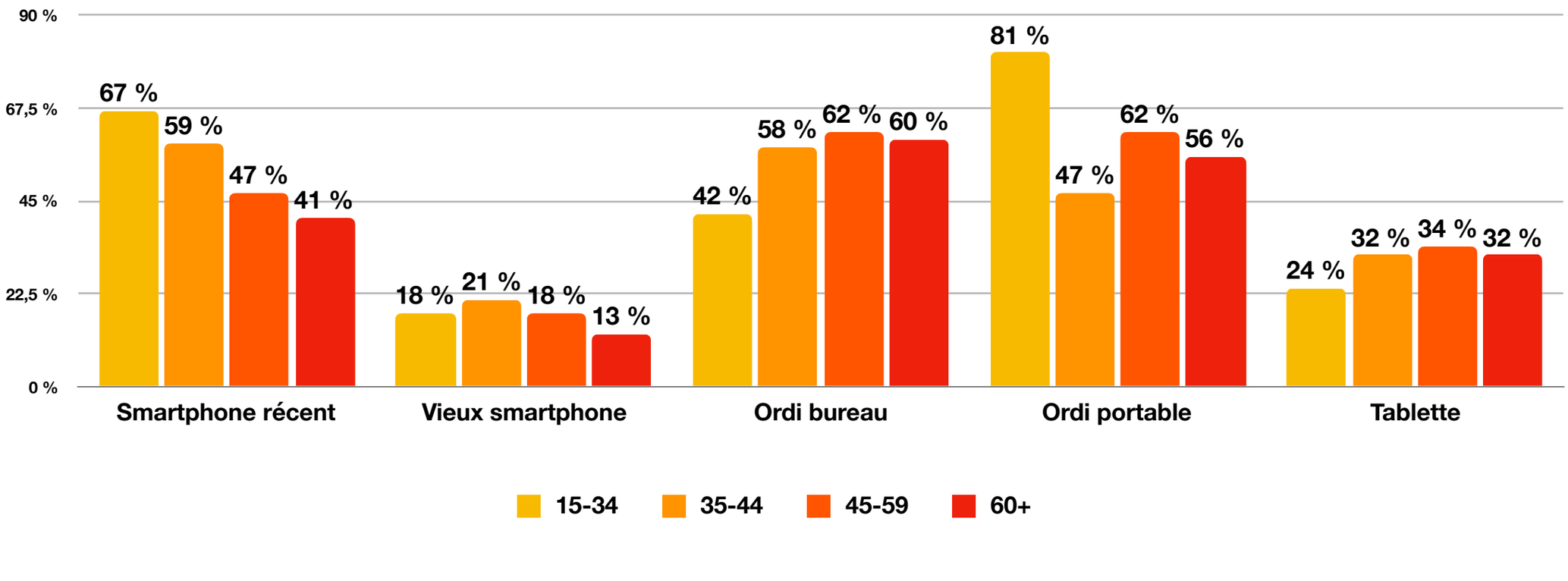


… et pour consulter ce type de service ?



Equipement / âge

Votre équipement :

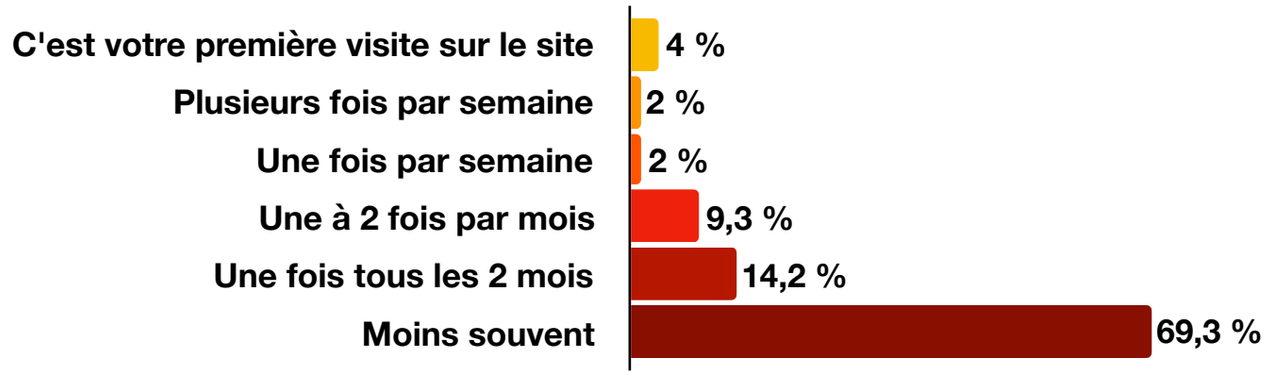


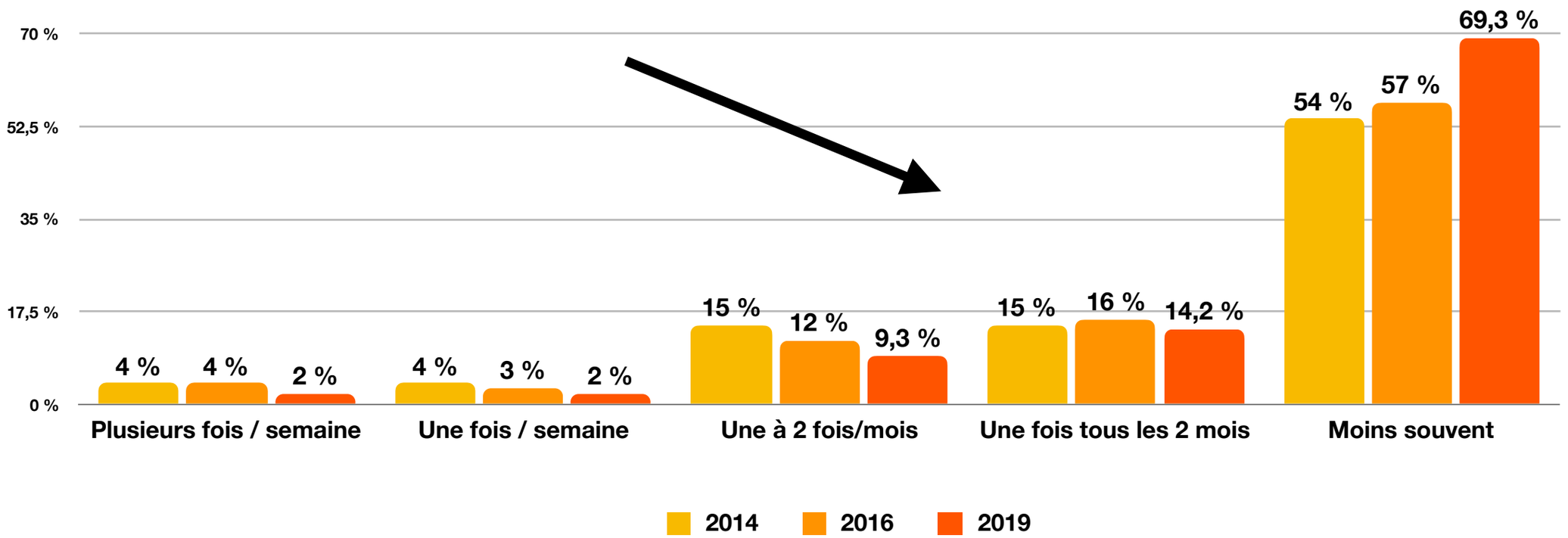
Comportement

69,3%

consultent rarement
le Guichet du Savoir

Fréquence de consultation



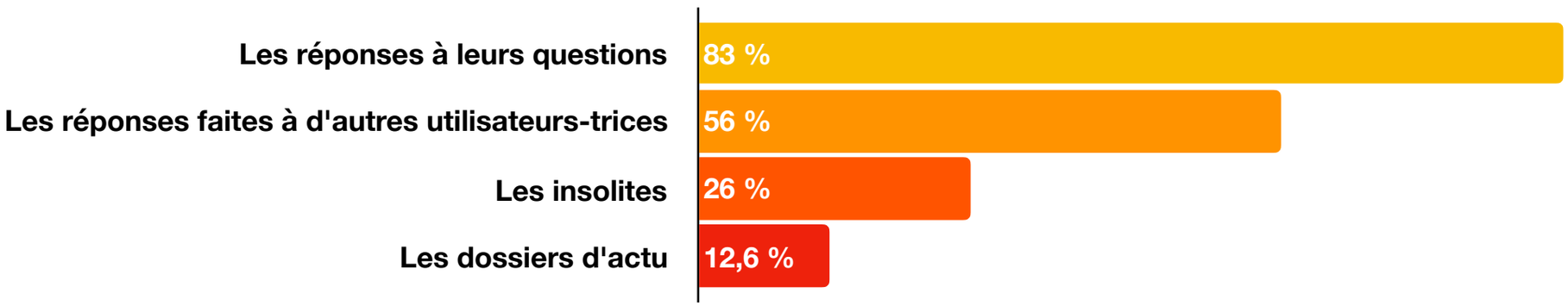


Les usagers

Recherchent sur Internet avant de consulter le Guichet

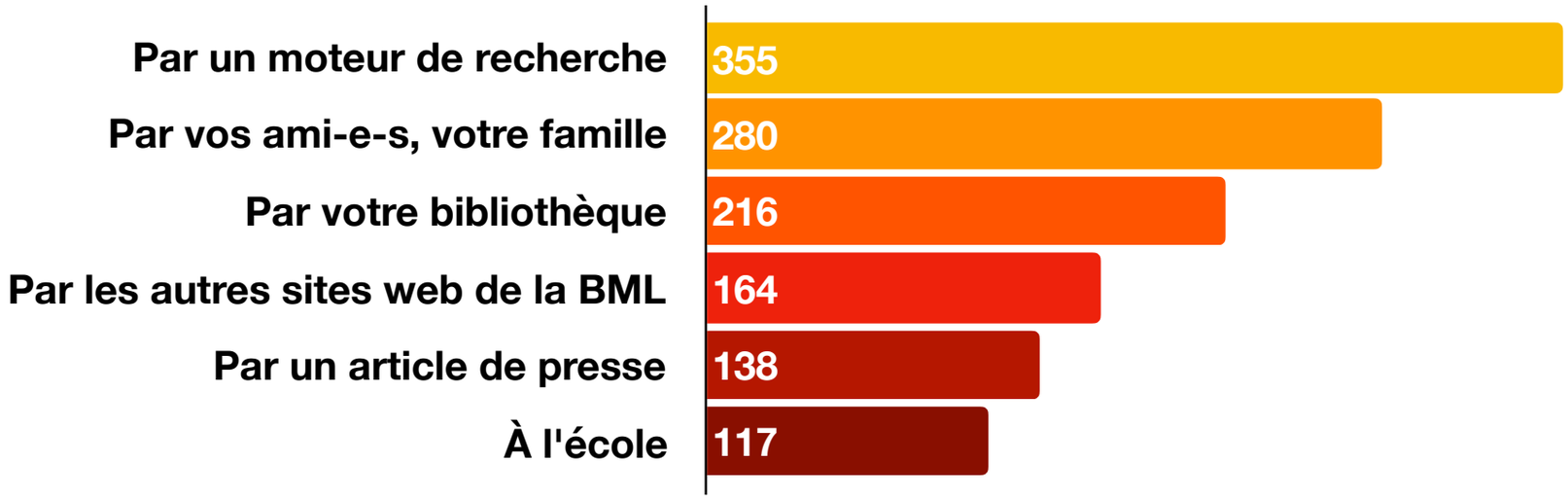
Utilisent généralement le Guichet du Savoir dans un cadre

Consultent plutôt



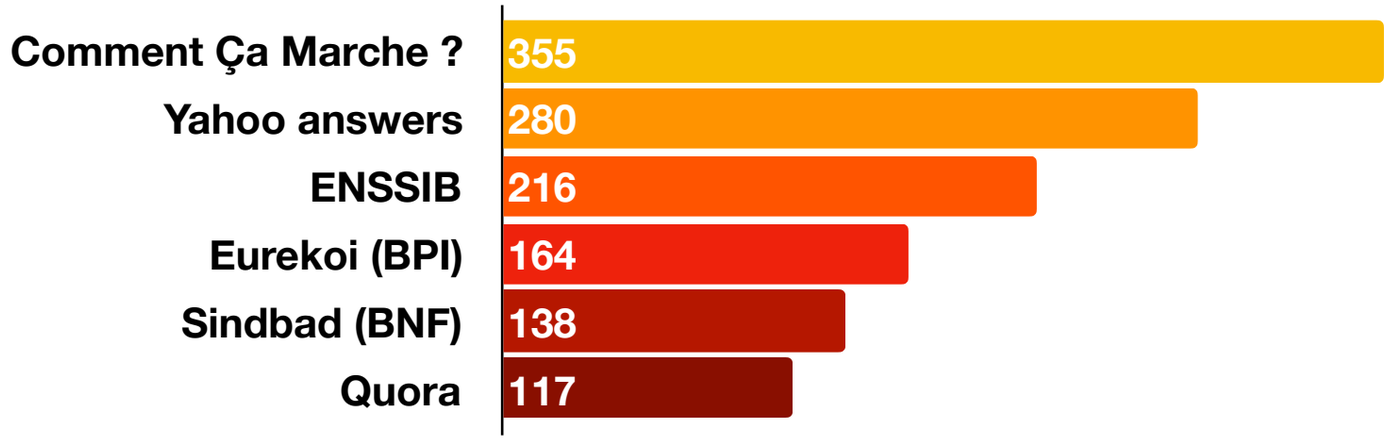
Sources

Comment avez-vous connu le Guichet du Savoir ?



Sources

Connaissez vous d'autres services de questions-réponses ?



Autres

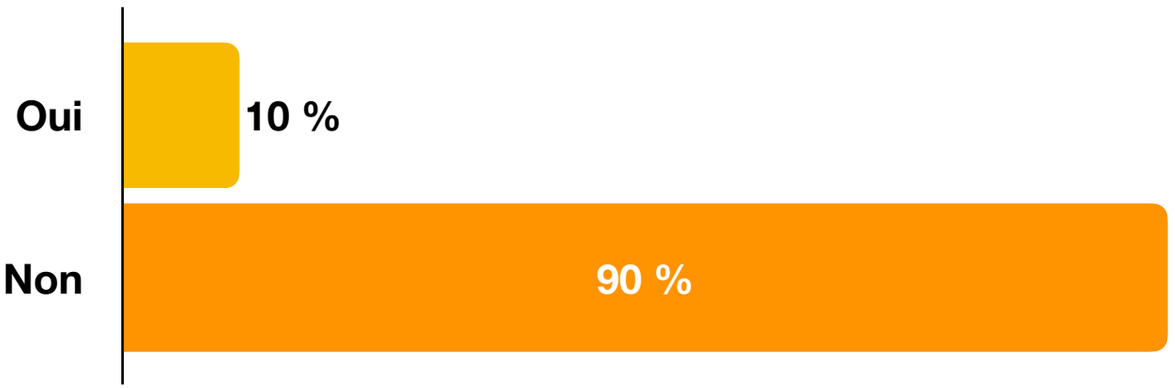
answers.com
Checknews (libération)
InterroGE (bibliothèques genevoises)
Stack Overflow
Twitter (« Dis Twitter, toi qui sais tout… »)
UBIB
…

Le Guichet
sur les réseaux sociaux

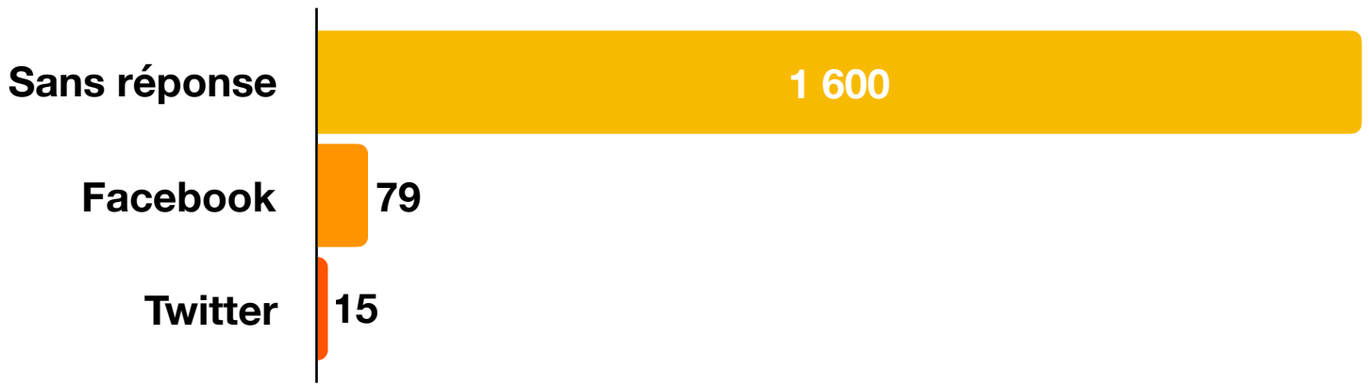
90%

ne connaissent pas les
flux RS du Guichet

Connaissez-vous le Guichet du Savoir sur les réseaux sociaux ?



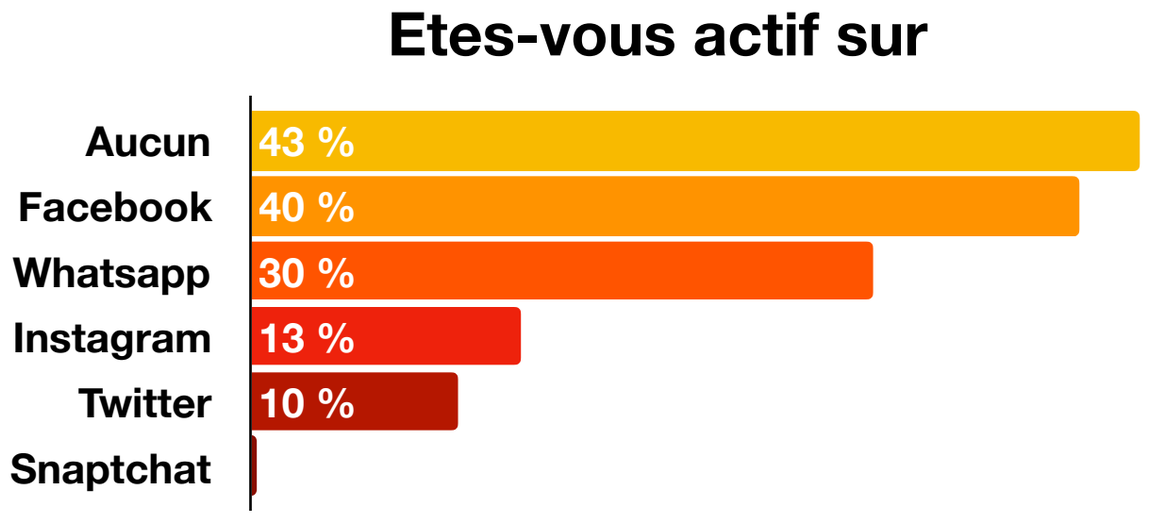
Abonnés au flux du Guichet du Savoir

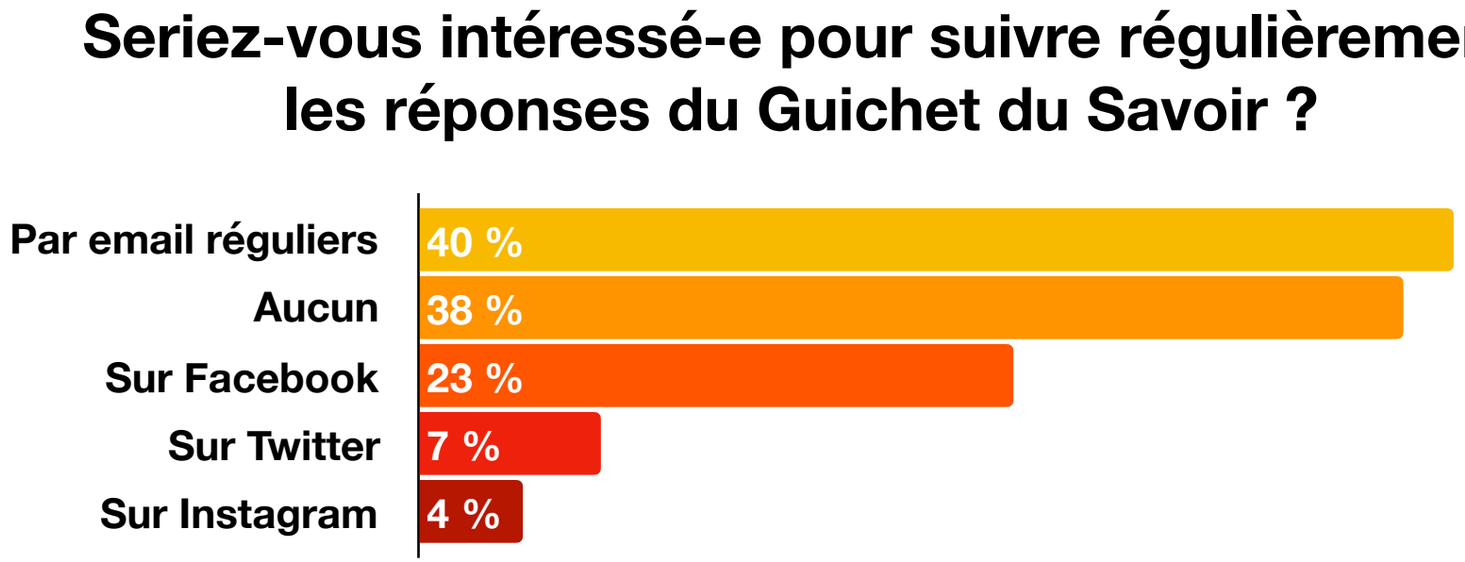


Les usagers sur les réseaux sociaux

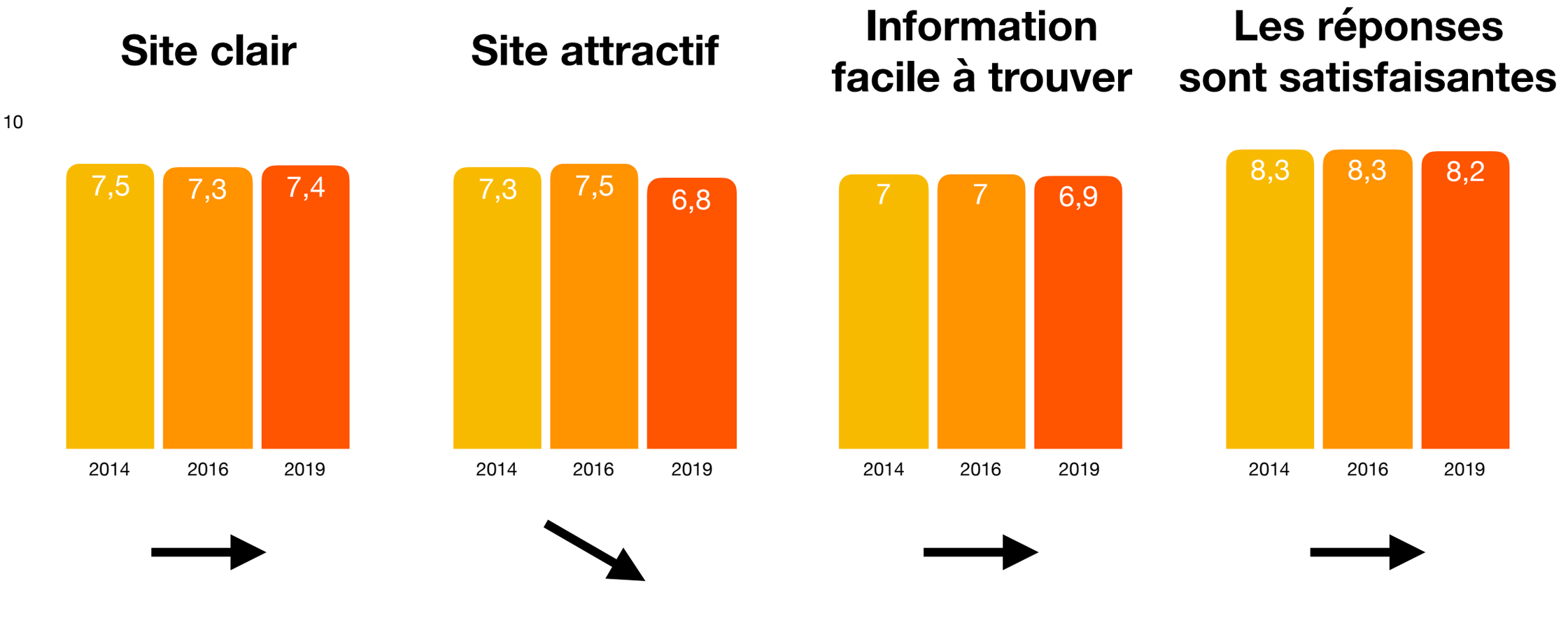
40%
actifs sur Facebook
10%
sur Twitter

58% de la population se connecte aux réseaux sociaux chaque mois





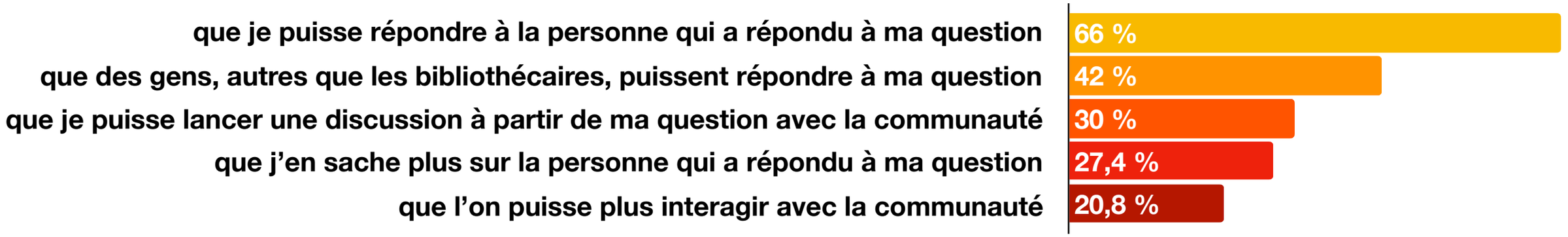
Perception du site



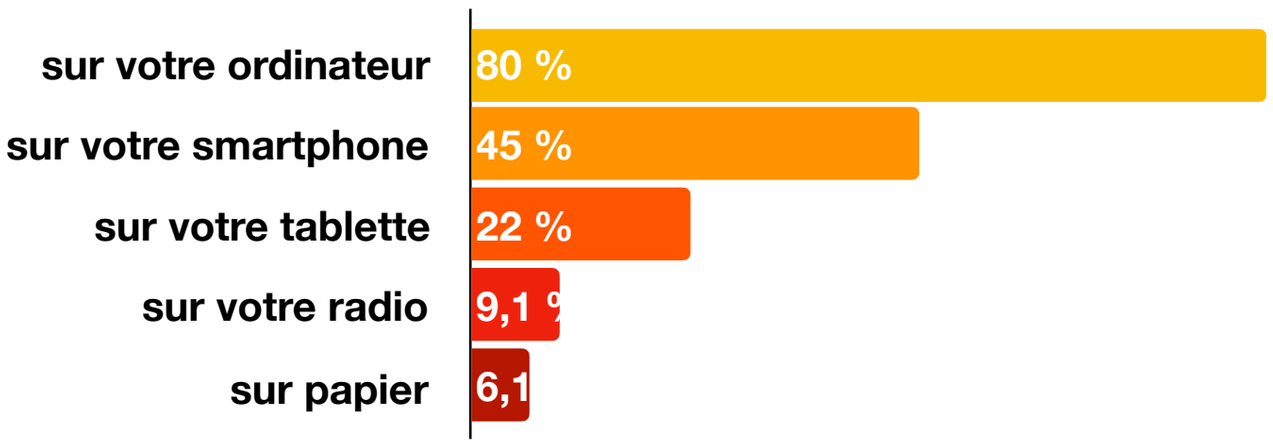
Le site est perçu comme de moins en moins attractif. Perception confirmée par les suggestions libres…

Le nouveau Guichet

Vous aimeriez



Vous souhaiteriez y accéder



Vous faites un travail merveilleux

Vous êtes vraiment super, continuez comme ça, merci à vous toutes et tous !

Vous faites du bon boulot, lâchez pas l'affaire !!!!

Bravo ! Continuez !

Bravo c’est super

Continuez, vous êtes formidables !

C'est un service génial, les réponses sont précieuses, continuez!!!

Bravo à vous

Bravo continuez

Ce service est génial. Merci.

Cette initiative est géniale !

C'est super, merci pour ce service

Continuer ce service important