

Enquête 2024 sur les pratiques culturelles des usagers·ères des services de la BCU Lausanne, site Riponne

Synthèse des résultats, réalisée par Delphine Lebouleur

*« Je me réjouis de lire les conclusions auxquelles vous serez arrivés,
si tant est que vous nous les transmettiez. » (45-59 ans)*

Table des matières

Contexte et objectifs de l'étude	3
Méthodologie d'enquête.....	3
Principaux résultats.....	4
1 Un rapport fort et stable au lieu physique, mais pas indispensable	4
1.1 Des usagers·ères assidu·e·s.....	4
1.2 Loisirs, travail, formation : des buts de visite non cloisonnés	4
1.3 Une grande pluralité d'usages, de type tiers-lieu	4
1.4 Un maintien de la satisfaction	5
1.5 Des publics mobiles.....	5
1.6 Des causes de non-fréquentation liées à l'âge, au domicile et aux pratiques	5
1.7 L'émergence d'un nouveau public à distance.....	6
2 Des offres numériques encore trop peu connues, mais attractives	6
2.1 Un besoin de promotion	6
2.2 Un besoin d'accompagnement.....	6
2.3 Une belle attractivité pour eLectures, Pressreader et Scriptorium	6
2.4 Un impact non négligeable sur les prêts physiques	7
2.5 Un usage décentralisé qui s'étend en terre vaudoise	7
2.6 Des positionnements antagonistes de la part des non-usagers·ères	7
3 Une appropriation accélérée des formats numériques.....	8
3.1 Équipement : un essor du matériel numérique portable	8
3.2 Livres : une forte croissance du format numérique	8
3.3 Musique : une consommation amplifiée par les modèles économiques	9
3.4 Films : une mutation des usages au profit d'internet.....	9
4 Un public amateur de sorties culturelles variées	10
4.1 Une fréquentation diversifiée et assidue	10
4.2 Evolution des sorties culturelles depuis 2019	11
4.3 Motifs d'évolution à la baisse : entre nouvelles habitudes et manque d'énergie.....	11
4.4 Motifs d'évolution à la hausse : entre démarche volontaire et parcours de vie.....	11
5 Des phénomènes générationnels	12
5.2 Loisirs : une culture du jeu forte	12
5.1 Sources d'information : une adoption massive de nouveaux outils.....	12
5.3 Médias : une multiplication des pratiques.....	12
6 Une nouvelle typologie des publics.....	12
6.1 Données sociodémographiques	12
6.2 Persona	13
Recommandations	14
Conclusion et remerciements	14

Contexte et objectifs de l'étude

La Bibliothèque Cantonale et Universitaire de Lausanne (BCUL) réalise régulièrement des enquêtes auprès de ses usagers·ères et non usagers·ères. La dernière datait de 2018 sur son site Riponne. Or de nombreux changements d'usages ont été constatés depuis l'épisode pandémique mondial de COVID-19.

Conformément au Plan Directeur en vigueur, une nouvelle étude a donc été conduite en 2024, avec pour objectif de fournir un éclairage sur l'évolution post COVID-19 des pratiques culturelles des usagers·ères du site Riponne et de proposer des recommandations.

Cette étude a été réalisée en collaboration avec la Haute École de Gestion – Genève (HEG), dans le cadre d'un travail de Master en Sciences de l'information. Elle s'inscrit dans la continuité des études BCUL antérieures et se réfère aux enquêtes menées par la Confédération et l'État de Vaud sur les pratiques culturelles.

Ce rapport en présente une synthèse.

Méthodologie d'enquête

1'900 personnes âgées de 15 à 95 ans ont répondu à un questionnaire en ligne autoadministré, entre le 6 mai et le 9 juin 2024, diffusé :

- par mail aux usagers·ères actifs·ves sur les 2 dernières années (prêts physiques tous sites confondus), aux eLecteurs·trices actifs·ves sur les 3 dernières années (prêts de livres numériques), ainsi qu'aux utilisateurs·trices supposé·e·s des offres numériques (via le Service Questions/Réponses)
- par la newsletter de la BCUL, pour relance
- sur les réseaux sociaux et le site internet de la BCUL
- par affichage et distribution de flyers dans la bibliothèque.

Aucune pondération n'a été appliquée aux données collectées. Constitué sur base volontaire, l'échantillon n'est représentatif ni de l'ensemble des usagers·ères du site Riponne, ni de la population vaudoise. Par conséquent, les analyses par classe d'âge ont été privilégiées afin de s'affranchir d'une distorsion de la répartition des répondant·e·s selon l'âge (surreprésentation des personnes les plus âgées), et les taux globaux sont à considérer avec précaution.

Pour en savoir plus :

LEBOULEUR, Delphine, 2024. *Comprendre l'évolution post COVID-19 des pratiques culturelles des usagers : le cas de la BCU Lausanne – site Riponne* [en ligne]. Travail de Master en Sciences de l'information, Genève : Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE). Disponible à l'adresse : <https://doi.org/10.5281/zenodo.13749363>

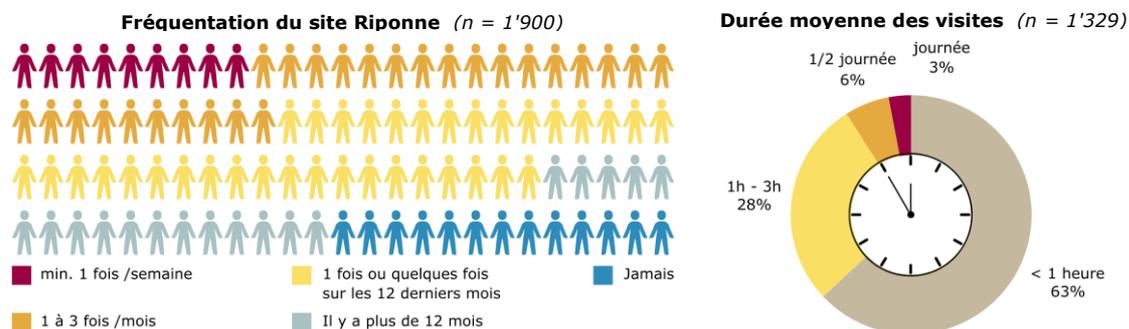


Principaux résultats

1 Un rapport fort et stable au lieu physique, mais pas indispensable

1.1 Des usagers·ères assidu·e·s

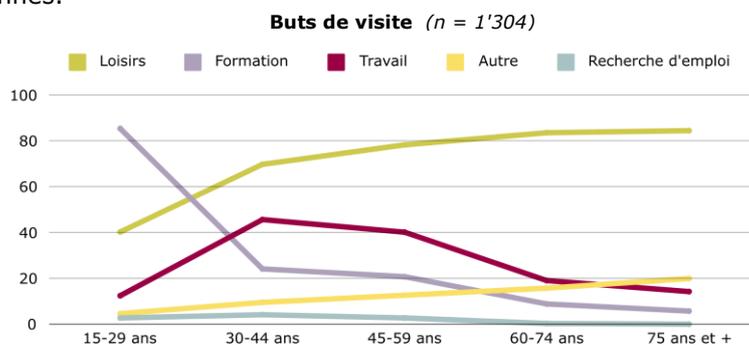
Sur les 1'900 répondant·e·s, 70% ont fréquenté le site Riponne au cours des 12 derniers mois, dont 50% au moins une fois par mois. Même si ce sont les 15-29 ans qui restent le plus longtemps sur place en moyenne, au moins 1 personne sur 4 de chaque tranche d'âge consacre entre 1 à 3 heures à sa visite. Généralement, les usagers·ères qui viennent le plus souvent sont aussi celles et ceux qui restent le plus longtemps.



1.2 Loisirs, travail, formation : des buts de visite non cloisonnés

Près des ¾ des usagers·ères fréquentent la bibliothèque pour leurs loisirs. Ainsi, si 85% des 15-29 ans y viennent dans le cadre de leur formation, 40% s'y détendent également. En moyenne, les répondants déclarent 1,4 objectif de visite, ce qui confirme que les usages de la bibliothèque ne sont pas cloisonnés.

« Utile pour tous les aspects de ma vie, santé, voyage, travail, détente, m'instruire... Service public indispensable » (45-59 ans)



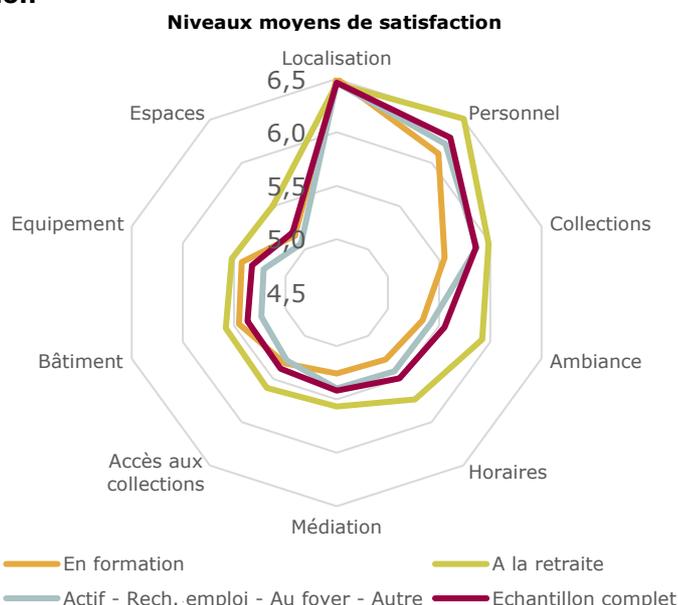
1.3 Une grande pluralité d'usages, de type tiers-lieu¹

Les répondant·e·s déclarent avant tout venir à la bibliothèque pour emprunter des documents : 86% d'entre eux·elles ont recours à ce service, auquel s'ajoute une grande variété d'autres activités. Entre découverte de nouveautés, travail seul ou en groupe, lecture de la presse papier, recherches documentaires, formation, impressions ou repos par exemple, les répondant·e·s évoquent en moyenne 3 motifs de visite distincts, témoignant d'une activité de type tiers-lieu¹ pour le site Riponne. Le guichet de renseignements semble quant à lui susciter moins d'intérêt qu'en 2018. Ces résultats sont corroborés par les statistiques d'usage.

¹Selon Ray Oldenburg, lieu de rencontres et d'échanges, entre le lieu de travail et le domicile.

1.4 Un maintien de la satisfaction

Potentiel de recommandation (n = 1'331)



Le taux de répondant·e·s susceptibles de promouvoir l'institution auprès de leurs proches s'élève à 60% (notes de 9 à 10 sur 10), contre 8% de détracteurs·trices (notes de 0 à 6 sur 10). D'après les usagers·ères, les points forts de la BCUL site Riponne sont sa localisation (6,5 sur 7) et son personnel (6,3), suivis par ses collections (5,9) et son ambiance (5,6). Les points de frictions sont plus dépendants de contraintes liées au bâtiment, à son aménagement et à son équipement : accès aux collections physiques (5,4), prestations du bâtiment (5,4), équipements techniques (5,3) et mise à disposition des espaces (5,2). Les usagers·ères en formation sont globalement les plus critiques, et les personnes retraitées les plus satisfaites. Ces résultats sont cohérents avec ceux de 2008 et 2018. 1 personne sur 3 a par ailleurs souhaité s'exprimer dans les commentaires libres, principalement à propos des collections et des services de la BCUL et majoritairement de façon positive. Ces commentaires ont contribué à la formulation des recommandations.

1.5 Des publics mobiles

84% des répondant·e·s ont fréquenté d'autres bibliothèques au cours des 12 derniers mois. Il s'agit majoritairement des autres sites BCUL (42% des répondant·e·s), suivis des Bibliothèques de la Ville de Lausanne (33% des répondant·e·s). En moyenne, les répondant·e·s fréquentent 1,5 autres bibliothèques. Cette valeur diminue avec l'âge.

1.6 Des causes de non-fréquentation liées à l'âge, au domicile et aux pratiques

Les 15-29 ans évoquent comme principales raisons de non-fréquentation du site Riponne : la fréquentation d'autres sites BCUL (68%), l'éloignement de la bibliothèque de leur domicile, travail ou école (54%) et dans une moindre mesure le manque de temps (19%) avant l'usage exclusif des ressources numériques de la BCUL (14%). Cet usage des ressources numériques augmente avec l'âge, jusqu'à atteindre la première cause de non-fréquentation de la bibliothèque chez les répondant·e·s de plus de 45 ans (60% des 60-74 ans). Par ailleurs, les répondant·e·s sont 4 fois plus susceptibles de fréquenter le site Riponne s'ils-elles habitent Lausanne, et 2 fois moins s'ils-elles utilisent eLectures.

« Je n'ai pas accès aux livres. Il faut connaître soit un titre ou un auteur pour le demander au desk. Moi j'aime bien parcourir les rayons » (30-44 ans)

« par réaction à une amende pour perte d'un document que je juge beaucoup trop élevée. » (60-74 ans)

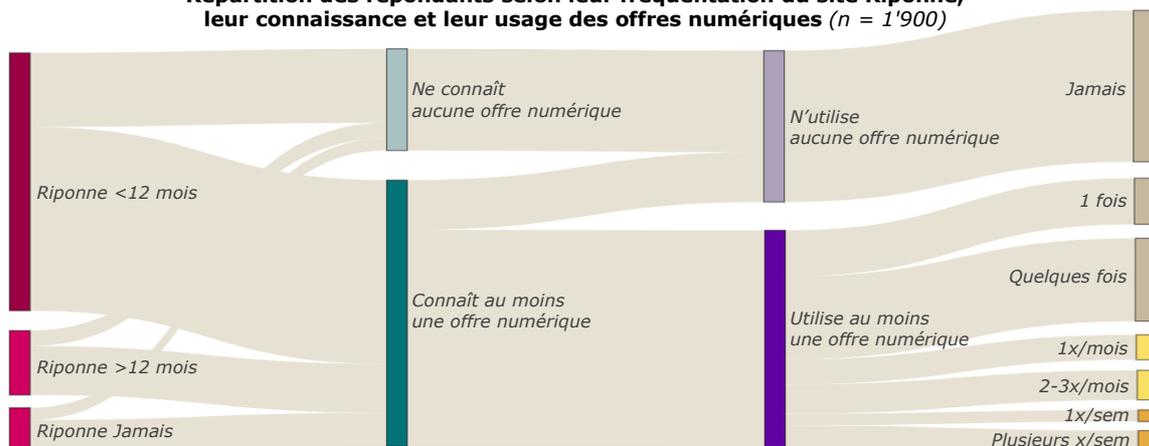
« Je dispose de sites internet de partitions musicales gratuites sur internet depuis la fin des droits d'auteur sur celles-ci, je n'ai donc plus besoin de me déplacer. » (45-59 ans)

1.7 L'émergence d'un nouveau public à distance

13% des répondant·e·s ne sont pas venu·e·s sur le site Riponne ces 12 derniers mois mais utilisent les ressources numériques de la BCUL. Parmi ces personnes, 43% n'y sont même jamais venues, et près d'une sur trois n'a fréquenté aucune bibliothèque sur l'année. Il s'agit donc pour partie d'un nouveau public, usager exclusif des offres numériques de la BCUL.

2 Des offres numériques encore trop peu connues, mais attractives

Répartition des répondants selon leur fréquentation du site Riponne, leur connaissance et leur usage des offres numériques (n = 1'900)



2.1 Un besoin de promotion

Plus d'1 personne sur 4 (28%) ne connaît aucune des offres numériques proposées par le site Riponne, parmi eLectures, Pressreader, Assimil, Fringale, Artfilm, Medici.tv, Qwest.tv et Scriptorium. eLectures est la plateforme la plus connue (par 51% des répondants, vs 56% en 2018). Elle est suivie de Pressreader (35%), Scriptorium (29%) et Assimil (22%).

2.2 Un besoin d'accompagnement

Parmi les personnes qui connaissent ces plateformes : 13% n'en utilisent aucune, dont ¼ ne sait pas comment y accéder. Du côté des utilisateurs·trices, si 60% d'entre eux·elles se déclarent promoteurs·trices de ces offres, 15% en sont détracteurs·trices. De fait, les commentaires libres mettent en évidence de nombreux points de frictions (protocole d'accès, ergonomie des interfaces, difficultés techniques).

« [...] la bibliothèque m'a prêté une tablette de lecture pour tests, mais je n'ai jamais réussi à télécharger des livres de la bibliothèque, malgré une formation reçue à la Riponne, donc j'ai abandonné. » (60-74 ans)

« Des problèmes de chargement de livres sur ma liseuse ont été résolus récemment. Merci. J'apprécie votre volonté d'améliorer vos services...c'est rare ! » (75 ans et +)

« J'aime beaucoup eLectures mais mon Mac, lui n'aime pas » (60-74 ans)

« C'est plus simple de trouver et télécharger en ligne une version piratée » (30-44 ans)

2.3 Une belle attractivité pour eLectures, Pressreader et Scriptorium

Pour eLectures, le taux d'utilisateurs·trices a doublé et le taux de conversion a triplé depuis 2018. Actuellement, plus de 70% des répondant·e·s qui connaissent eLectures, Pressreader ou Scriptorium l'utilisent. La moitié des utilisateurs·trices de eLectures et Pressreader s'y connecte au moins une fois par mois. Des usagers·ères souhaiteraient une offre élargie.

« Pouvoir choisir et commander un livre en ligne à n'importe quel moment, jour, nuit, we etc et n'importe où, puis pouvoir le lire après quelques clics [...] Découvrir tous azimuts d'autres livres proposés sur des thèmes qui a priori ne m'auraient pas interpellée [...] Ne pas devoir trimbaler un sac plein de livres lourds...et pouvoir avoir accès n'importe où à ses livres choisis en ne transportant qu'un iPad [...] Ne plus dépendre d'une lampe de chevet, pouvoir agrandir la taille des caractères...que du bonheur. [...] » (60-74 ans)

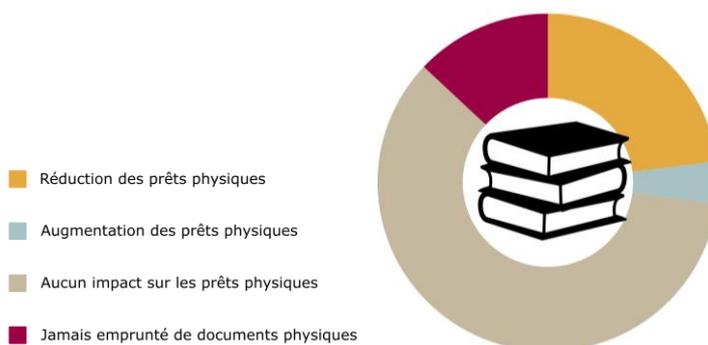
« Je me suis mise à écouter des livres audio quand je voyage plusieurs heures c'est magnifique et je peux continuer à regarder le paysage dans le train ! » (75 ans et +)

« J'ignorais les offres de ebook à disposition. Bon à savoir. :D je vais regarder de ce pas ! » (30-44 ans)

2.4 Un impact non négligeable sur les prêts physiques

23% des répondant-e-s ont réduit leurs prêts physiques après avoir utilisé les offres numériques de la BCUL, tandis que 13% n'ont même jamais emprunté de documents physiques. Ce phénomène concerne plus spécifiquement les personnes de plus de 45 ans, domiciliées hors Lausanne.

Impact de l'utilisation des offres numériques sur les prêts physiques (n = 1'113)



2.5 Un usage décentralisé qui s'étend en terre vaudoise

L'utilisation des offres numériques est plus intense en périphérie du canton, avec des pics de fréquence dans certains districts, tels que Nyon et Broye-Vully. La proximité des répondant-e-s avec une autre bibliothèque, faisant ou non la promotion des offres numériques de la BCUL, a une influence sur ces résultats.

2.6 Des positionnements antagonistes de la part des non-usagers-ères

Les principales raisons de non-usage des offres numériques sont l'absence de besoin (50%), le manque d'intérêt pour la lecture sur écran (37%) et la méconnaissance des moyens d'accès (25%). Les réponses libres révèlent un public qui ne souhaite actuellement pas passer au support numérique, et à l'inverse un autre qui accède déjà à de nombreux contenus digitaux par d'autres moyens qui les satisfont.

« J'adore le parfum des livres... et repérer les blessures et les signaler... » (60-74 ans)

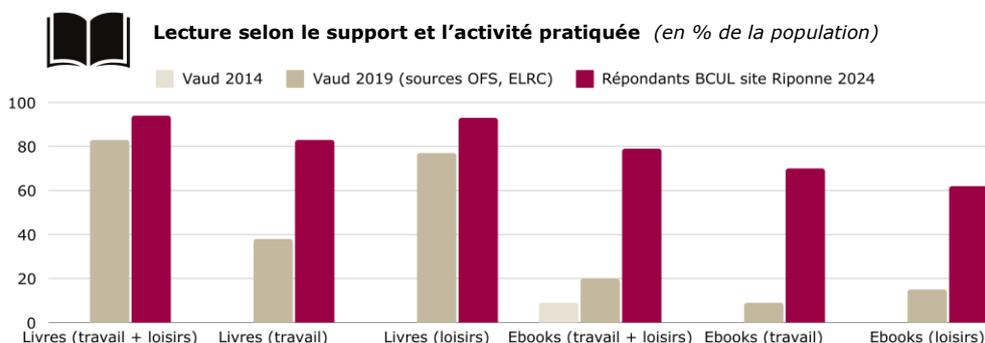
« Je ne les connais pas bien et il y a pléthore d'offres ailleurs » (75 ans et +)

3 Une appropriation accélérée des formats numériques

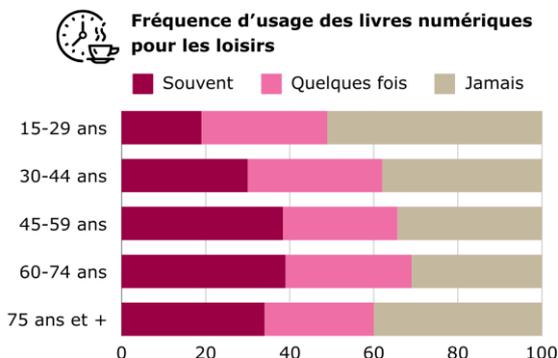
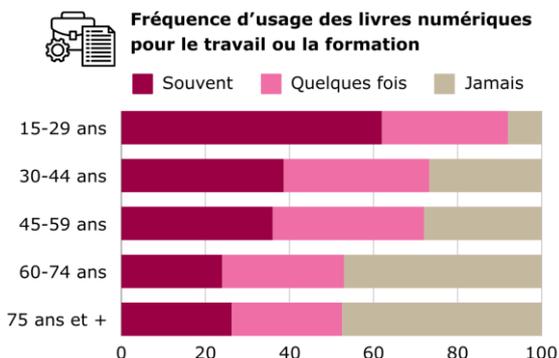
3.1 Équipement : un essor du matériel numérique portable

La plupart des répondant·e·s possède un téléphone mobile (86%) et un ordinateur portable (82%). En comparaison d'une enquête sur le site Riponne datant de 2012, l'ordinateur de bureau est délaissé et le smartphone devient la norme, avec un taux de pénétration de l'ordre de 100% chez les 15-29 ans. L'équipement en tablettes et liseuses a lui aussi fortement progressé, passant de 17% à 41% des répondant·e·s pour les tablettes, et de 7% à 30% pour les liseuses, entre 2012 et 2024. Les caractéristiques de notre échantillon amplifient néanmoins cet écart.

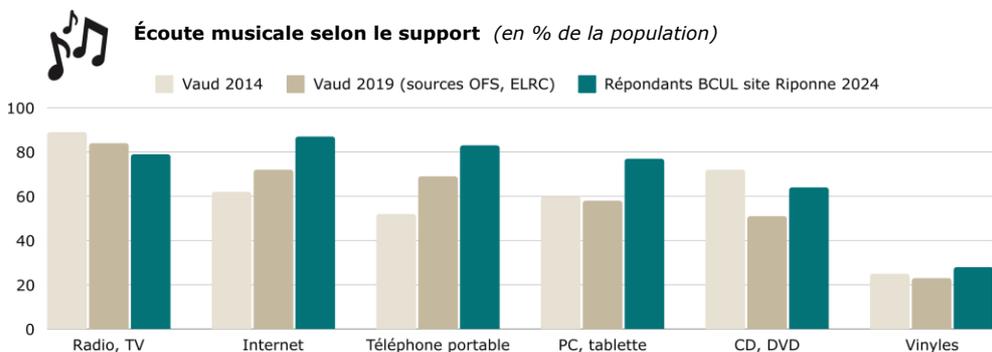
3.2 Livres : une forte croissance du format numérique



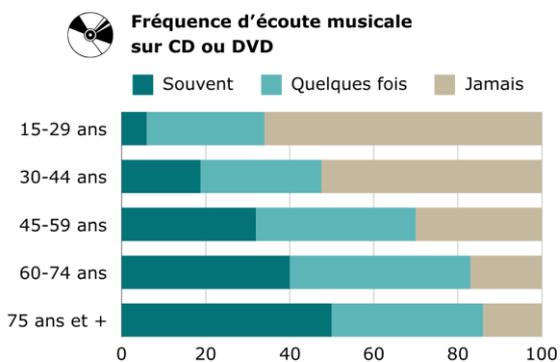
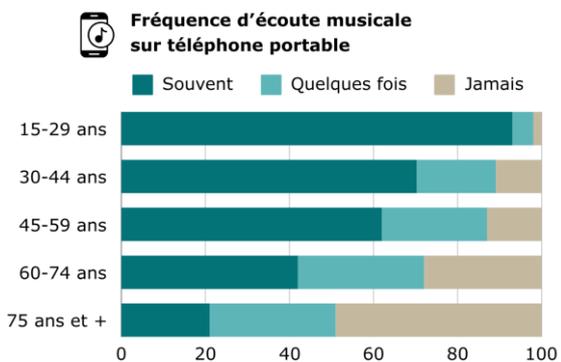
Si le livre papier reste le format privilégié, 79% des répondant·e·s ont également lu sur support numérique au cours des 12 derniers mois, alors qu'ils-elles n'étaient que 20% au sein de la population vaudoise en 2019 et 9% en 2014. Comme précédemment, les caractéristiques de notre échantillon amplifient cet écart. Les 15-29 ans font désormais un usage indifférencié des supports papier et numérique dans le cadre de leur travail ou de leur formation. De leur côté, les 2/3 des 45-74 ans pratiquent la lecture numérique pour les loisirs. Enfin, le format audio conquiert plus d'amateurs à des fins de loisirs (30%) que pour le travail ou la formation (17%).



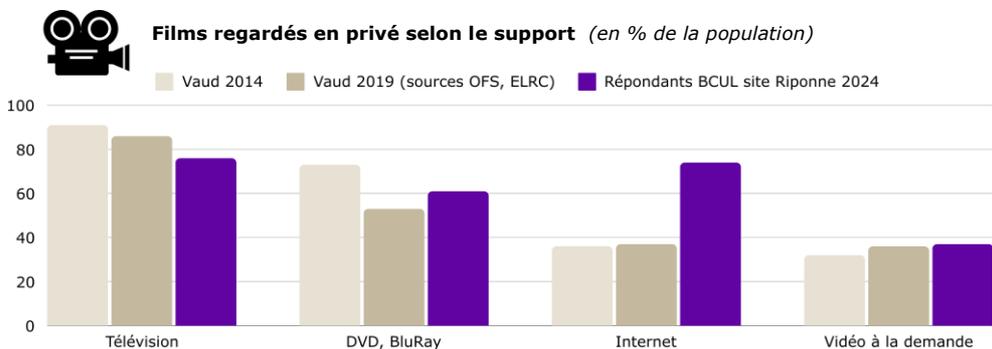
3.3 Musique : une consommation amplifiée par les modèles économiques



Pour écouter de la musique, les répondant·e·s plébiscitent internet (87%) et le téléphone portable (à hauteur de 83%, atteignant 98% des 15-29 ans). Le smartphone est même devenu le premier support d'écoute régulière, une assiduité renforcée par les abonnements de streaming audio. Ces pratiques s'effectuent au détriment de la radio et de la télévision, tandis qu'il existe un regain d'intérêt pour les vinyles, tous âges confondus. De leur côté, les CD et les DVD sont encore utilisés par 1/3 des moins de 30 ans, mais de façon sporadique.

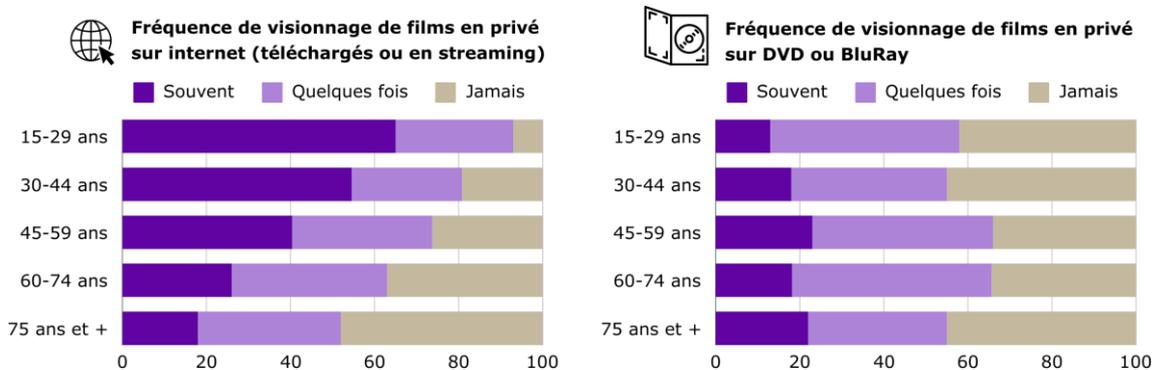


3.4 Films : une mutation des usages au profit d'internet



Les films en streaming ou téléchargés via internet séduisent 74% des répondant·e·s, dont 93% des 15-29 ans. La télévision, en direct ou en différé, reste néanmoins le premier mode de visionnage de films en privé (76%), même si les moins de 45 ans la regarde de plus en plus

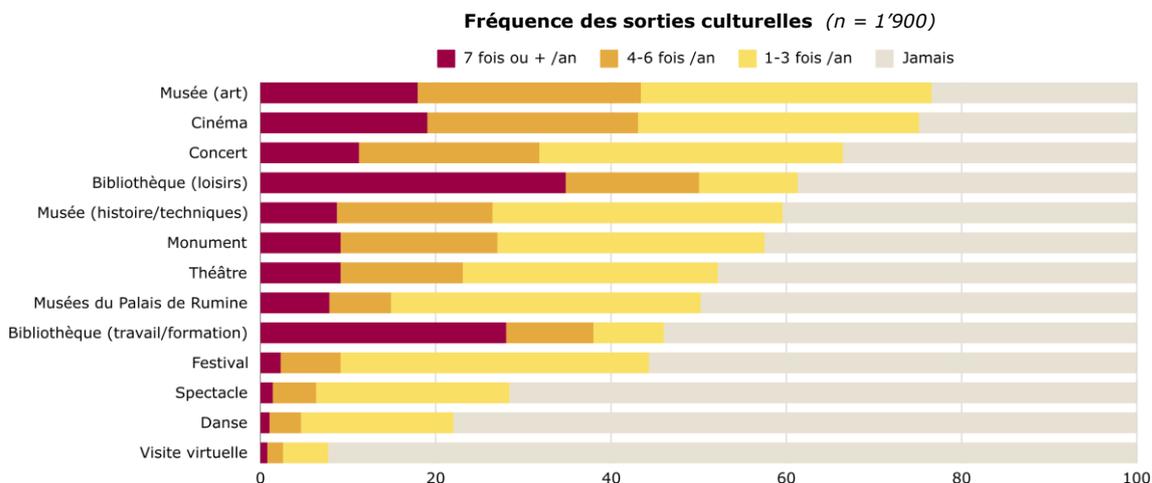
occasionnellement. De leurs côtés, la VoD stagne et l'usage des DVD/BluRay se maintient parmi les répondant·e·s.



4 Un public amateur de sorties culturelles variées

4.1 Une fréquentation diversifiée et assidue

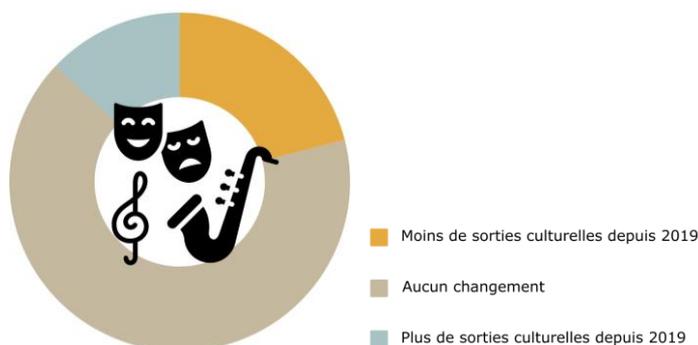
La quasi-totalité des répondant·e·s (99%) a effectué au moins une sortie culturelle sur l'année, dont les bibliothèques font partie. En comparaison, ils·elles étaient 90% au sein des populations vaudoise et lausannoise en 2019. Visiter un musée d'art (77%), aller au cinéma (76%) et assister à un concert (67%) sont les sorties les plus pratiquées. Les répondant·e·s déclarent par ailleurs une grande diversité de pratiques : 69% ont fréquenté au moins 5 domaines culturels différents, vs 53% de la population de Lausanne et agglomération en 2019, ainsi qu'une assiduité particulièrement forte pour les bibliothèques bien sûr, mais aussi les musées et le cinéma. Enfin, plus les personnes sont jeunes, bien formées, domiciliées proches de Lausanne et de genre féminin, plus elles sont susceptibles de varier leurs sorties culturelles.



4.2 Evolution des sorties culturelles depuis 2019

1 personne sur 5 déclare avoir réduit ses sorties culturelles depuis 2019 (21%). Ce phénomène impacte toutes les classes d'âge. A l'inverse, 13% ont augmenté le nombre de leurs sorties. Il s'agit majoritairement de personnes âgées de 15 à 29 ans.

Évolution du nombre de sorties culturelles depuis 2019 (n = 1'900)



4.3 Motifs d'évolution à la baisse : entre nouvelles habitudes et manque d'énergie

Parmi les personnes ayant réduit le nombre de leurs sorties culturelles depuis 2019, plus de la moitié déclarent prioriser désormais d'autres activités sur leur temps libre. En parallèle, 38% déplorent un manque d'énergie pour les sorties culturelles. Une fatigue qui atteint même 46% des 15-29 ans. Le manque de temps ou de moyens financiers est aussi fréquemment évoqué. Si 18% ne sont pas attirées par la programmation culturelle actuelle, 15% privilégient les offres culturelles en ligne, telle que la VoD ou le streaming. Les réponses libres évoquent des changements d'habitudes difficilement réversibles, des problèmes d'accessibilité au sens large voire un rejet des lieux publics fréquentés. De façon générale parmi cette population, ce sont les plus jeunes qui ressentent le plus d'obstacles à la pratique de sorties culturelles.

« Je n'ai pas apprécié l'obligation du certificat covid donc tant pis pour les cinémas et salles de spectacles, j'ai trouvé d'autres occupations » (30-44 ans)

« Le Covid m'a rendue paresseuse ! Mais ça reprend ! » (45-59 ans)

« Je trouve trop cher [...] » (15-29 ans)

« Bonne question ? Perdu l'habitude ? » (45-59 ans)

« Je suis autiste [...] » (15-29 ans)

« J'ai eu un bébé [...] » (30-44 ans)

4.4 Motifs d'évolution à la hausse : entre démarche volontaire et parcours de vie

A l'inverse, la moitié des personnes ayant augmenté la fréquence de leurs sorties culturelles depuis 2019 apprécient particulièrement se rendre physiquement dans les lieux culturels. 43% sont en outre attirées par la programmation culturelle actuelle et 32% privilégient les sorties culturelles à d'autres activités sur leur temps libre. Les réponses libres font état d'étapes de vie plus propices aux sorties culturelles.

« retraite en 2019 » (60-74 ans)

« Je profite des offres pour jeunes (-25 ans) (théâtre, musées etc) » (15-29 ans)

« J'ai un salaire maintenant » (15-29 ans)

« J'apprécie rencontrer des gens mais ce n'est pas l'épidémie de Covid-19 qui a été déclencheur » (30-44 ans)

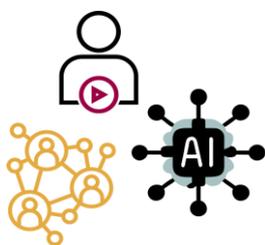
5 Des phénomènes générationnels

5.2 Loisirs : une culture du jeu forte



Les loisirs pratiqués par les répondant·e·s trouvent un équilibre entre les relations sociales (92%), le grand air (85%), la culture (84%) et le sport (74%). De plus, les moins de 45 ans se caractérisent par un intérêt très marqué pour les jeux de cartes ou de société. 82% des 15-29 ans jouent. Les plus jeunes sont également plus susceptibles d'exercer une activité artistique que les autres classes d'âge.

5.1 Sources d'information : une adoption massive de nouveaux outils



Pour compléter leurs connaissances, les répondant·e·s privilégient généralement les moteurs de recherche (93%), les livres (84%) et Wikipédia (73%). Le recours aux livres diminue néanmoins chez les moins de 30 ans, de même que l'usage de la presse et des revues spécialisées chez les moins de 45 ans. Trois nouveaux outils émergent de façon très remarquable chez les 15-29 ans. Il s'agit des tutoriels vidéo, des réseaux sociaux et de l'IA générative, adoptés respectivement par 74%, 39% et 32% de cette classe d'âge. Les plus jeunes semblent par ailleurs substituer certaines ressources à d'autres. La bibliothèque est un acteur de premier plan pour accompagner ces changements de pratiques informationnelles et prévenir les risques de mésinformation.

« Vidéos de vulgarisation par des experts » (30-44 ans)

« IA n'est pas connaissance ! » (30-44 ans)

« Médias alternatifs [...] » (45-59 ans)

5.3 Médias : une multiplication des pratiques



De façon générale, lire des livres et écouter de la musique sont les deux activités les plus pratiquées par les répondant·e·s, par ailleurs usagers·ères de bibliothèques. Malgré tout, les livres n'occupent que la 5^e place chez les 15-29 ans. Les moins de 45 ans multiplient en effet les pratiques (vidéos, séries, réseaux sociaux, podcasts/livres audio, jeux vidéo), sans complètement abandonner les médias traditionnels (radio, télévision, journaux/magazines). Ces évolutions mettent en évidence les enjeux liés à l'économie de l'attention.

« Pêcher en VR en Corée du sud, sauter en parachute en VR... » (60-74 ans)

« Aucun media, juste déconnecter » (45-59 ans)

6 Une nouvelle typologie des publics

6.1 Données sociodémographiques

Les hommes font un peu moins de sorties culturelles que les femmes, en revanche ils fréquentent plus régulièrement le site Riponne et sont nettement plus utilisateurs des offres numériques. En moyenne, les plus jeunes et les personnes en formation fréquentent le plus régulièrement les locaux de la bibliothèque. De leur côté, les 45-74 ans bénéficient le plus souvent des offres numériques, tranche d'âge qui correspond également au maximum de fréquentation des événements et lieux culturels, en repli par la suite.

6.2 Persona

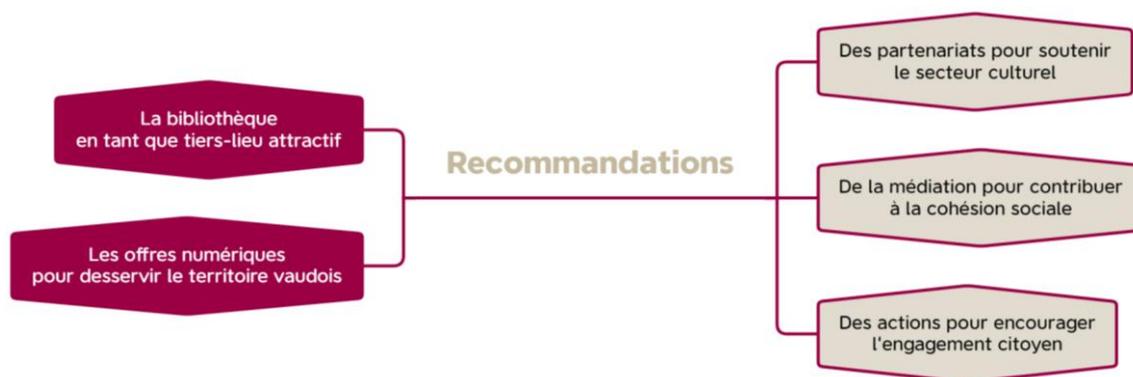
Pour finir, 5 profils caractéristiques ont été définis parmi les répondant·e·s. Par construction, les critères retenus sont ceux qui distinguent le plus les différents groupes entre eux. Il convient donc de ne pas généraliser à outrance : chaque usager·ère a ses spécificités propres !



Cette cartographie offre une vision synthétique et permettra de concevoir de nouveaux services ciblés. Elle devra toutefois être complétée par d'autres profils d'utilisateurs·ères qui n'ont pas pu être pris en compte dans le cadre de l'enquête (défaut de couverture), telles que les personnes fréquentant le site Riponne sans être inscrites par exemple.

Recommandations

Un ensemble de recommandations a été formulé à l'issue de cette étude. Elles se déclinent selon 2 axes majeurs, concernant la bibliothèque et les offres numériques, ainsi que 3 pistes de développement de ses activités.



Conclusion et remerciements

Une telle enquête permet d'actualiser la connaissance des publics bénéficiaires des services du site Riponne de la BCUL. Les données collectées contribuent ainsi à améliorer les prestations fournies et à anticiper l'évolution des usages. La BCUL tient donc à remercier chaleureusement l'ensemble des personnes répondantes pour leur participation et reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

« PS : pendant que je remplis le questionnaire, mon repas a légèrement grillé, rien de grave »
(60-74 ans)

« Je suis admirative des efforts de la BCUL pour répondre aux besoins de la société et d'anticiper les besoins des générations à venir. » (45-59 ans)

« Les bibliothèques sont des lieux de concentration et de calme sensoriel extrêmement précieux pour moi. [...] Merci de faire vivre ces oasis dans la ville, seuls endroits (à part les maisons de quartier) où l'on n'est pas considéré comme un consommateur, en plus d'avoir accès gratuitement aux arts et aux sciences. » (30-44 ans)

« [...] La seule institution pour laquelle je ne regrette pas de payer (trop) d'impôts. » (75 ans et +)

« Très satisfait du professionnalisme, de la convivialité et de l'efficacité des collaboratrices/teurs de la BCU Riponne » (60-74 ans)

« Je considère la BCUL une des institutions qui me font sentir content d'habiter à Lausanne. [...] » (45-59 ans)

« Surtout ne cédez pas aux mirages du numérique [...] Quels que soient les chiffres qui ressortiront de votre enquête [...] ne cédez pas aux mirages de l'immédiat : votre vocation est de conserver et de mettre à disposition des matériaux sur la longue durée. Il y a une dimension "archéologique" dans toute bibliothèque [...]. » (75 ans et +)

« Je trouve déplorable que la BCU en général ne fasse pas partie de Swisscovery et que les PEB soient des prestations chères. » (15-29 ans)

« Merci beaucoup et félicitations pour vos améliorations constantes. Les autres services de l'Etat pourraient vous prendre comme modèle. En tant que contribuable et utilisatrice, j'aime être questionnée sur ma satisfaction. » (60-74 ans)

« BCUL un jour, BCUL toujours » (30-44 ans)

« [...] En tout temps j'ai pu observer la diversité des utilisateur·ices de la Riponne, que ce soit des gens qui viennent travailler, se divertir, se rencontrer ou se reposer au sec / au chaud. Je trouve vraiment bien que ce soit un lieu vivant où tout le monde peut cohabiter et où tout le monde est le bienvenu et qu'il ne s'agisse pas d'un lieu aseptisé où seule(s) une / quelques catégories d'utilisateur·ices sont considérées comme légitimes. [...] » (15-29 ans)

« L'accès au site de la Riponne est un problème central qui ne vous étonnera pas... » (75 ans et +)

« J'aimerais encore plus de livres numériques à pouvoir consulter car la distance avec la bcul est un frein pour moi. » (60-74 ans)

« Mon mari et moi apprécions bcp l'offre de livres papier, aussi en italien. Cela a bcp contribué à notre intégration et qualité de vie ! » (60-74 ans)

« Merci d'exister ! Seul bémol: avoir été exclue physiquement de la bibliothèque faute de certificat covid. Mais la lecture numérique a fait passer plus ou moins la pilule » (45-59 ans)

« Je suis abonnée à la BCUL, car l'offre de livres numériques n'est pas identique à celle de ma bibliothèque publique. » (60-74 ans)

« [...] Je trouve que les lieux se finissant en "-thèque" c'est super (bibliothèques, ludothèques, "bibliothèques" d'objets, etc.) ! Peut-être que la BCUL pourrait communiquer davantage sur son inscription dans l'économie circulaire. » (30-44 ans)

« la cafeteria est d'une tristesse à mourir.. » (45-59 ans)

« Merci aux collaborateurs du BCUL d'aider les seniors dans leurs recherches de documents. La présence physique d'un(e) bibliothécaire est importante dans ces lieux. Restons humain dans nos bibliothèques » (60-74 ans)

« Je trouverais intéressant que vous ayez encore plus de places de travail (car les nouvelles générations avons davantage besoin d'étudier à l'extérieur de chez nous pour nous motiver). [...] » (15-29 ans)

« Il faudrait faire plus de publicité sur tous les moyens et supports que la BCUL possède. Car nombreux des choses citées je n'étais pas au courant de leur existence. » (15-29 ans)

« Je suis hyper sensible au bruit et vibrations (les bibliothèques / musées sont devenus très bruyants) » (45-59 ans)

« Bonne bibliothèque mais peur des vols et rentrer tard le soir à cause du lieu » (15-29 ans)

J'apprécie particulièrement l'accueil des bibliothécaires, toujours chaleureux, disponible, à l'écoute et j'aime pouvoir leur transmettre et parler du livre que je rapporte. Ailleurs cela n'est pas possible... la machine de restitution n'a pas grand-chose à nous dire. La présence des guichets avec des personnes est prioritaire pour moi.' (75 ans et +)

« [...] Donnez accès aux outils informatiques sous licence libre [...]. Formez les citoyens-citoyennes à ces outils. Ils/elles pourront développer et maintenir nos saines démocraties qui ne se maintiennent pas seules [...] » (30-44 ans)

« Si je ne pouvais pas aller en bibliothèque, je ne sais pas ce que je ferais de ma vie. Je n'ai pas les moyens de partir en voyage. La bibliothèque est donc ma destination préférée !! [...] » (45-59 ans)

« Bcul est fantastique !!! C'est une offre exceptionnelle qui rend accessible la culture à tous. » (45-59 ans)

« Les bibliothèques sont très importantes pour moi et le vivre ensemble. C'était très choquant et éprouvant de constater lors de la crise sanitaire que ces espaces n'étaient plus accessibles pour tout le monde. J'espère ne plus revivre ça. » (30-44 ans)

« J'apprends par ce questionnaire que vous offrez un formation avec Assimil, je trouve ça incroyable! Merci beaucoup! » (15-29 ans)

« Quand j'habiterai à nouveau plus proche de la BCUL, j'y viendrai régulièrement, pour satisfaire mon immense curiosité ou ne serait-ce que pour la régulation sensorielle et émotionnelle que les bibliothèques m'apportent. » (15-29 ans)