

Baromètre satisfaction BmL 2013

Bibliothèque municipale de Lyon
Béatrice Pallud Burbaud
10 décembre 2013

RESULTATS SAILLANTS DU BAROMETRE SATISFACTION – POINT 0
--

Le taux d’impact « BmL » sur la population lyonnaise se situe au-dessus des moyennes européennes et française

Une enquête pan européenne, financée par la Fondation Bill & Melinda Gates (FBMG), a été conduite dans 17 pays européens en 2012 afin d’offrir un état des lieux du rôle des bibliothèques publiques en Europe. Cette enquête permet de comparer les résultats européens aux résultats français, et ces derniers aux résultats lyonnais établis par le baromètre point 0.

	EUROPE	FRANCE	LYON
Fréquentation des bibliothèques (base = adultes)	23 %	26 %	30,6 %
Proportion d’adultes « actifs » (= emprunteurs)	n.c.	13%	17,4 %

Ainsi, la population lyonnaise, avec le réseau de la BmL, est une population qui visite et utilise plus ses bibliothèques que les Français et les Européens. A noter toutefois que, concernant l’Europe, les résultats connaissent une dispersion importante entre Europe du Nord (au-dessus de la moyenne française) et Europe du Sud (en dessous).

Ces résultats peuvent également être comparés :

- à ceux de « l’enquête sur les pratiques culturelles des habitants des quartiers prioritaires du CUCS de Lyon » (8), de mai 2011, où 38% des habitants des quartiers CUCS et 34% des habitants des autres quartiers avaient déclaré être allés dans une bibliothèque au cours des 12 derniers mois.
- à ceux de l’enquête du CREDOC de 2005 (7), où 35% des Français de plus de 15 ans avaient déclaré s’être rendus dans une bibliothèque municipale

Par ailleurs, il est intéressant de noter que seuls 80,4% des visiteurs habitent à Lyon même et 19,2% ne sont pas inscrits à la BmL.

Le niveau de satisfaction est très élevé.

Pour les visiteurs des bibliothèques et des sites web, la BmL remplit parfaitement ses différentes missions (donner accès à la production éditoriale, aider à la recherche d’information, conserver le patrimoine et contribuer à la vie intellectuelle et culturelle). Les missions de la BmL ressortent toutes avec une appréciation moyenne supérieure ou égale à 8/10 par les visiteurs, sachant que l’on considère, pour ce type d’enquête, qu’une note supérieure ou égale à 16/20 traduit un niveau de qualité optimum, à même de fidéliser parfaitement l’usager.

Les services proposés par la BmL sont bien connus, tout comme le réseau

Les services « traditionnels » (liés à l'emprunt, le travail sur place et même l'utilisation d'ordinateurs – parfaitement intégré par les visiteurs -, les animations et expositions) ont des taux de notoriété très forts (sup à 80%), mais les services récents (sites web spécialisés, espace numérique, ...) sont moins connus.

Le réseau des bibliothèques BmL est lui aussi bien connu : 64% des visiteurs fréquentent plus d'une bibliothèque. Ce « nomadisme » s'explique au travers de 2 facteurs : proximité de plusieurs bibliothèques par rapport aux lieux de résidence et de travail mais aussi visites d'opportunité et recherche de complémentarité dans les services rendus aux usagers (37% des visiteurs ne résident ni ne travaillent à proximité d'une bibliothèque fréquentée).

Les visiteurs de la BmL sont des habitués.

56.1% des visiteurs se rendent au moins une fois par semaine en bibliothèque, fréquence qui apparaît en nette augmentation depuis 2008.

Quelques points apparaissent comme à améliorer

Globalement, les items sur lesquels les visiteurs souhaitent voir améliorer sont le nombre de postes informatiques, les horaires/jours d'ouverture, le choix de DVD, la logique de classement des collections (orientation).

Typologie des visiteurs : les populations à développer

Les populations suivantes sont sous-représentées à la BmL :

- ⇒ Les tranches d'âge des 13 -17 ans, 25- 29 ans et les plus de 75ans
 - On peut également noter que les populations 13 – 29 ans sont très concentrées dans certaines bibliothèques : La Duchère et Bachut (pour les ados), Part Dieu (pour les jeunes adultes)
- ⇒ habitants du 8^e arrondissement

Propos liminaires et avertissements quant à la lecture et l'interprétation des résultats

Le choix de l'évaluation graduée, conduisant à une note « parlante » sur une échelle de 20, peut conduire à des comparaisons de type « palmarès scolaire » qu'il est important d'éviter, notamment en ayant bien en tête les points suivants.

L'appréciation des usagers est une vision subjective

L'évaluation portée par les visiteurs n'a rien d'une mesure de conformité des services réalisés par rapport aux services voulus. Il s'agit d'une expression de la satisfaction des usagers.

Cela semble évident à la lecture des résultats : comment sinon, expliquer que les places disponibles pour travailler et consulter soient jugées plus insatisfaisantes à la Part Dieu que dans d'autres bibliothèques comme celle du 3^e, ou que le nombre de postes informatiques proposées par la Part Dieu soit moins bien évalué que celui mis à disposition par le Bibliobus. Si l'appréciation émise par les usagers traduit bien un constat réaliste de leur part, elle est éminemment confrontée non pas à une référence absolue mais aux attentes que ceux-ci peuvent avoir. Et celles-ci changent bien sûr en fonction de leurs usages et leurs caractéristiques (ainsi les étudiants sont très exigeants, les seniors beaucoup plus positifs),

ainsi que la bibliothèque qu'ils fréquentent (les attentes diffèrent vis-à-vis d'une bibliothèque de proximité, d'une médiathèque, du bibliobus ...) et leur possibilité ou non de se reporter sur une autre (les mono bibliothèques sont souvent plus exigeants vis-à-vis des services). On est plus exigeant quand on n'a pas d'alternative pour le service rendu, moins quand on a des solutions de report ou que l'on attache finalement peut d'importance à l'item évalué...

Les objectifs de la mesure de la qualité : vigiler pour fidéliser

L'intérêt des mesures qualité vient de la détection des points qui sont susceptibles de transformer les usagers en « anciens usagers ». Il est toujours plus facile de conserver un usager que d'en convaincre un nouveau ... de plus les points apparaissant comme fragiles sont aussi ceux qui sont susceptibles de décourager les nouveaux visiteurs, c'est pour cela qu'il convient de vigiler les points améliorables (évaluation entre 12 et 16) et les points critiques (en dessous de 12).

Seuls les usagers actuels répondent.

Dans la continuité de la remarque précédente, il faut aussi garder en tête que les différentes évaluations sont à analyser en fonction des typologies (caractéristiques socio-démographiques et socio-professionnelles) et qu'une personne très mécontente ou qui ne trouve pas d'usage lui correspondant ... n'est pas un répondant car elle ne visite pas (ou plus) les bibliothèques. L'identification des motifs d'absence de fréquentation des personnes ne visitant pas les bibliothèques (et particulièrement celles qui ne les ont jamais visité) relève d'un autre type d'enquête, qui sera à conduire ultérieurement par la BmL.

Une note de 16 est une note excellente : au-delà peu d'intérêt de comparer !

De même, il faut garder en tête qu'une évaluation moyenne supérieure ou égale à 16/20 est une évaluation qui traduit une grande satisfaction et qu'effectuer un « classement » ou une comparaison entre services au-delà de 16 n'a pas de sens : un item évalué de la sorte ne nécessite pas d'action mais un maintien de la qualité perçue.

La qualité n'est qu'un moyen ... et non une fin et il convient de garder en tête les objectifs de la BmL ...

qui sont de proposer des usages pour tous les types de publics et d'accueillir le maximum de visiteurs, de tout âge et CSP.

L'hétérogénéité des publics, et des usages qui les concernent, est l'objectif de la BmL, pas la qualité, qui n'est qu'un des moyens pour y parvenir.

Ainsi, une évaluation « parfaite » n'a pas de sens s'il se trouve qu'elle provient de publics non représentatifs de l'ensemble de la population. Les publics traditionnellement « acquis » à la bibliothèque et ses usages « historiques » peuvent ainsi parfois se sentir moins satisfaits de devoir cohabiter avec des usages et usagers moins « traditionnels ».

L'objectif est donc bien de veiller à ce que toutes les populations trouvent leur place à la BmL et que leurs usages des bibliothèques ne s'excluent pas les uns les autres.

Les différences entre bibliothèques sont avant tout la résultante des caractéristiques de leurs visiteurs.

Avant de chercher un facteur explicatif « service » pour expliquer les différentes évaluations reçues par les bibliothèques, il faut bien intégrer les spécificités des usagers ayant répondu, ainsi que les caractéristiques des bibliothèques : ainsi les usagers les plus âgés, les usagers des petites bibliothèques, et notamment les plus anciennes, sont plus favorables dans leurs appréciations.

SOMMAIRE

1ere partie : OBJECTIFS et METHODOLOGIE de l'ENQUETE

I- 1	Présentation de l'enquête	6
I – 2	Résultats : nombre d'observations et traitement	8

2°me partie : ANALYSE DES RESULTATS

II – 1	Les missions de la BmL	9
II – 2	Les bibliothèques vues par leurs visiteurs	10
II – 3	Le site bm-lyon.fr vu par ses utilisateurs	15
II – 4	Les services de la BmL : connaissance et appréciation	17
II – 5	Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques	18
II – 6	Et les internautes ?	21
II – 7	Taux d'utilisation de la BmL par la population lyonnaise	22

3° partie : APPROCHE PAR BIBLIOTHEQUE

III – 1	bibliothèque du 1 ^{er} – Condition des Soies	23
III – 2	bibliothèque du 2 ^e	30
III – 3	bibliothèque du 3 ^e	35
III – 4	bibliothèque du 4 ^e – Croix Rousse	40
III – 5	bibliothèque du 5 ^e – Saint Jean	45
III – 5	bibliothèque du 5 ^e – Point du Jour	50
III – 6	bibliothèque du 6 ^e	55
III – 7	bibliothèque du 7 ^e – Jean Macé	60
III – 8	bibliothèque du 7 ^e – La Guillotière	65
III – 9	bibliothèque du 7 ^e – Gerland	70
III – 10	médiathèque du 8 ^e – Bachut	75
III – 11	médiathèque du 9e – Vaise	80
III – 12	bibliothèque du 9e– La Duchère	85
III – 13	bibliothèque du 9e– Saint Rambert	90
III – 14	Bibliobus	95
III – 15	bibliothèque de la Part Dieu	10

4° partie : ANNEXES

IV – 1	Les enquêtes citées	104
IV- 2	Le questionnaire	107
IV – 3	Retour d'expérience : évolutions à apporter en 2014	109
IV – 4	Verbatim	110

1ere partie : OBJECTIFS et METHODOLOGIE

I.1 - Présentation de l'enquête

Le projet d'établissement de la BmL affirme l'avenir des bibliothèques (« la bibliothèque plus que jamais ») au travers de trois axes prioritaires : l'orientation « publics », la bibliothèque lieu de vie et un modèle « lyonnais ».

L'orientation « publics » se traduit par une double volonté :

- celle de penser les services offerts par la bibliothèque par rapport aux publics (accessibilité, collections ...)
- celle de co-construire les services avec les publics : comprendre les attentes, les satisfaire, explorer les réponses pertinentes

Dans cette orientation, on peut distinguer bien sûr les publics qui sont déjà ceux touchés par le BmL, et ceux qui ne le sont pas encore. Cette orientation « publics » implique de connaître nos publics, d'être à leur écoute et veiller à ce que les services proposés aient du sens pour eux, tout comme nous veillons à ce qu'ils fassent sens par rapport aux missions de la BmL.

Dans ce cadre il est proposé de réaliser un baromètre « connaissance des services / satisfaction » qui nous permette de mesurer l'impact et la pertinence des actions menées dans le PdE .

A la mesure de la satisfaction de nos usagers se rajoutent deux objectifs, secondaires :

⇒ connaissance des visiteurs/usagers de la BmL : nous ne connaissons aujourd'hui que, d'une part le nombre d'inscrits (emprunteurs) dans nos bibliothèques et, d'autre part, le nombre de visites faites sur chaque site (numérique ou physique). Il est intéressant d'essayer d'avoir une « cartographie » générale des personnes que nous touchons

⇒ identification de visiteurs désireux d'être associés à la réflexion autour des services de la BmL

Le qualificatif de « secondaire » peut sembler non pertinent, mais il ne concerne que l'enquête présentée ici : malgré toute l'importance que l'on peut attacher à ces deux derniers objectifs, une seule enquête ne peut répondre à l'ensemble des interrogations (usages, satisfaction ...) : l'objectif prioritaire est donc celui qui va déterminer la méthodologie de l'enquête.

Les objectifs de l'enquête

- 1) Mesurer l'évolution de la connaissance des services et la satisfaction des usagers par rapport à ces derniers
- 2) Identifier les publics actuels des différents services de la BmL
- 3) Constituer une base de données d'usagers acceptant de participer à des groupes de travail ou autres études

La méthodologie

S'agissant d'une enquête destinée à vérifier les impacts des actions menées pour placer les publics au centre de l'offre de la BmL, il paraît essentiel que la méthodologie a été choisie pour pouvoir être reconduite à l'identique et sans problème tous les ans ou tous les deux ans.

⇒ **période d'enquête : du vendredi 15/03 au mercredi 27/03/2013**

Ainsi la période de 2 semaines sur laquelle a été conduite l'enquête a été identifiée comme une période de 2 semaines non impactées par des vacances, ponts et possibles aléas climatiques.

Les deux semaines d'enquête étaient décomposées en une semaine d'enquête proprement dite (ou plutôt 4 jours d'enquête – le jeudi, journée la plus faible en fréquentation, n'a pas été enquêtée et le profil des usagers est considéré comme équivalent à celui du vendredi) et une semaine de rattrapage, suivant immédiatement la première et destinée à augmenter le nombre de questionnaires pour les bibliothèques n'ayant pas atteint leur objectif.

Pour les années suivantes, ce sont ces deux mêmes semaines (2^e quinzaine de mars), entre la fin des vacances d'hiver et le week end pascal qui seront choisies pour administrer l'enquête.

⇒ **élaboration du questionnaire**

Les items à tester étaient de fait déterminés par les orientations du PdE, donc il n'y a pas eu de phase qualitative préalable. Les questionnaires ont été validés par le comité de direction puis soumis aux responsables de bibliothèques et de département. Enfin, un test du questionnaire a été effectué auprès de trois usagers de la Part Dieu (pour vérifier sa bonne compréhension).

⇒ **recueil du questionnaire**

4 questionnaires différents ont été auto-administrés => dans les bibliothèques, sur le site du Guichet du Savoir, de Points d'Actu, de bm-lyon.fr et numelyo. Le site du Guichet du Savoir n'a pas été inclus dans cette première vague d'enquête, la dernière enquête le concernant étant plus récente (2011 contre 2008 pour les bibliothèques) et les questions occasionnées habituellement par un tel questionnaire ne pouvant être gérées par le service.

Plutôt que d'essayer de déterminer une méthode de quotas, il a paru intéressant de procéder à un sondage aléatoire, en choisissant de proposer (sans biais lié à un interrogateur) à tous les visiteurs d'un site et d'un jour donné de renseigner un questionnaire de satisfaction, et en limitant le redressement statistique à la fréquentation (pondération, pour une bibliothèque, respectant le poids des journées – pondération globale par bibliothèque) mesurée sur le jour donné.

Pour la Part Dieu, la mise à disposition des questionnaires (entrées + départements) a été complétée par une distribution systématique à tous les entrants sur 4 créneaux horaires, aux deux entrées, de 300 questionnaires pour chaque journée. Le questionnaire s'adressait à tout visiteur de 13 ans et plus. Les visiteurs très fréquents, contrairement à ce qui avait été imaginé en début de sondage, n'ont été invités à remplir le questionnaire qu'une fois (par bibliothèque).

⇒ redressements statistiques

Les fréquentations étant connues pour chaque jour, les questionnaires récupérés ont été redressés (par pondération) pour coller à la répartition des entrées entre les différentes journées, et pour respecter le poids relatif de chaque bibliothèque.

L'objectif était de pouvoir obtenir des statistiques significatives par site enquêté, et par jour pour la bibliothèque de la Part Dieu (soit un objectif de 200 questionnaires par site, 200 par jour pour la bibliothèque de la Part Dieu).

Note sur l'interprétation des résultats : échelle de satisfaction

Afin d'exprimer leur satisfaction quant aux différents services offerts par la bibliothèque, les usagers étaient invités à exprimer leur adhésion à une affirmation via une note allant de 0 (pas du tout d'accord) à 10 (complètement d'accord).

Pour faciliter la lecture et améliorer l'impact des résultats, ceux-ci ont été traduits par une note sur 20, arrondie à une décimale.

Dans ce style d'évaluation, voilà ce qui est généralement admis :

NOTE

16 et au-delà très satisfait – sans parler de sur qualité, c'est une note montrant la pleine satisfaction des usagers, qui en parleront positivement et sont convaincus de la qualité du service

12 -16 bon service mais qui peut être amélioré

10-12 zone critique de service : à améliorer en priorité

Inférieur à 10 dans un baromètre de satisfaction, on ne devrait trouver aucune note inférieure à 10 car à ce niveau d'évaluation, les usagers auraient déjà du abandonner le service ; une telle note implique que les usagers partiront dès qu'ils auront trouvé une alternative viable pour eux. C'est donc une note que l'on ne trouve dans que des services où l'utilisateur peut se sentir captif.

I – 2 Résultats : nombre d'observations et traitement

⇒ les bibliothèques

Au cours des 4 journées d'enquête, 5146 questionnaires ont été recueillis dans l'ensemble des bibliothèques, soit 9% des visiteurs. 4728 questionnaires ont été exploités, les questionnaires dont seul le recto avait été rempli ont été écartés.

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			9921	
vendredi 15/03	1197	140	11142	
samedi 16/03	1341	104	15190	
mardi 19/03	973	72	12335	
mercredi 20/03	1206	101	17185	
TOTAL	4728	418	65773	9%

Les questionnaires ont été pondérés de manière à traduire la répartition d'une semaine « type » : les questionnaires ont donc été affectés d'un coefficient de pondération, garantissant que le pourcentage d'une bibliothèque et d'un jour donnés dans les résultats de l'enquête était le même que sur les entrées constatées. Le vendredi a été redressé de manière à ce que les résultats obtenus soient représentatifs du jeudi et du vendredi.

Le logiciel utilisé pour l'exploitation de ces questionnaires est SPHINX.

En 2008, 1 787 questionnaires ont été collectés, sur une semaine et les résultats exploités sous SPHINX également (2).

Pour cette enquête de fréquentation 2008, c'est la méthode des quotas qui avait été utilisée : 50 à 650 questionnaires devaient être collectés par bibliothèque, sans répartition pré-déterminée par type de jour. Ces quotas avaient été globalement dépassés sur les petites bibliothèques, atteints sur les médiathèques mais l'objectif fixé pour la Part Dieu n'avait pas pu être respecté. (2)

⇒ **les sites web**

du 15/03 au 20/03/2013

TOTAL	numelyo	bm-lyon	Points d'Actu	TOTAL
recueillis	12	346	3	361
exploités	0	346	0	361 (*)
visites	1 296	17 025	10 161	28 482

2% des visites sur le site bm-lyon ont été l'occasion de remplir un questionnaire, ce qui paraît très correct, sachant que le « pop-up » n'était pas intrusif et bloquant sur l'écran. Le questionnaire a été mis en ligne et exploité via Google (analytics).

() les questionnaires recueillis sur numelyo et points d'actu n'ont pas pu être exploités sur les questions qui leur étaient propres mais les questions identiques à celles du questionnaire bm-lyon.fr ont été intégrées.*

En 2011, 3 320 réponses ont été obtenues dans l'enquête en ligne sur le « Guichet du Savoir » (dont la fréquentation a été en 2010 de 2,2 Millions de visites – pour 1,2 Millions de visites annuelles en 2012 sur le site bm-lyon), pendant 78 jours d'enquête, avec 22 395 courriels envoyés aux utilisateurs (1).

En 2009, 874 questionnaires remplis avaient été récupérés à l'issue de 57 jours d'enquête par la Bpi (3).

2ere partie : ANALYSE DES RESULTATS

II.1 - Les missions de la BmL

Pour les usagers, la BmL remplit parfaitement ses missions, avec une note moyenne attribuée de 16,5 (échelle de 0 « pas du tout » à 10 « parfaitement » - résultats multipliés par deux pour ne conserver qu'un chiffre après la virgule => il s'agit donc d'une appréciation allant de 0 à 20).

A noter que sa force réside avant tout dans la contribution amenée à la vie intellectuelle et culturelle, mission notée par tous les types d'usagers de manière remarquable.

Les visiteurs des bibliothèques d'arrondissement (hors médiathèques et Croix Rousse), ainsi que les seniors (60 ans et plus) sont les plus élogieux dans leurs appréciations (moyennes respectives de 16.9 et de 17.1 !!!).

Les plus critiques sont les visiteurs web (15,5).

Un double point de progrès est identifié et il s'agit de l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche :

- dans le site web (14.9)
- à la Part Dieu (15.3)

La Bml donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.2	😊😊 / 😊 internautes
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16	😊 / 😊 internautes et visiteurs Part Dieu
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.3	😊😊
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.6	😊😊😊

II.2 - Les bibliothèques vues par leurs visiteurs

Les visiteurs des bibliothèques en sont **globalement très satisfaits**, puisque la moyenne des notes attribuées s'établit à 15,7.

Les meilleures appréciations proviennent des visiteurs les plus âgés, la moyenne des notes des plus de 60 ans étant de 16.4 ; les 19-29 ans sont les plus critiques (15.1). L'ensemble des médiathèques et bibliothèques obtiennent une appréciation supérieure ou égale à 15.7, sauf la Part Dieu, qui s'établit nettement en dessous, avec 14.9.

Sont particulièrement appréciés, avec une appréciation proche de l'excellence :

La facilité à trouver la bibliothèque, l'accueil et la disponibilité du personnel, la facilité et rapidité d'emprunt

Sont bien perçus par les visiteurs :

L'orientation dans la bibliothèque, le confort et l'ambiance chaleureuse, la mise en avant des nouveautés

Sont ressentis comme perfectibles :

Les jours d'ouverture, le choix de livres, CD et leur présentation (qui pourrait être plus attractive), la place disponible dans la bibliothèque et la variété des animations

Ce que les visiteurs souhaitent voir évoluer en priorité :

Les horaires d'ouverture, le choix de DVD, la logique de classement des collections, le nombre de postes informatiques

Les items dont la qualité est à maintenir

La bibliothèque est facile à trouver.	17.6	😊😊	😊 pour bib 1er et 6e
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.4	😊😊	
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17	😊😊	



La **bibliothèque est facile à trouver** (17.6) : tous les visiteurs sont d'accord sur ce point, y compris les visiteurs peu fréquents (dont c'est la première visite ou qui ne viennent pas plus d'une fois par trimestre) puisqu'ils évaluent eux cette facilité à 17,1 et sont également très satisfaits.

La question a vraisemblablement été mal libellée, puisque c'est plus la visibilité de la bibliothèque que le fait de la trouver (ce qui sous entend qu'on l'a cherché !) que l'on souhaitait tester.

Néanmoins, on peut observer que, dans cette logique de « trouver » la bibliothèque, deux établissements ressortent comme moins simples que les autres à localiser : il s'agit des bibliothèques du 6^e et du 1^{er}, les seuls à ne pas être en accès direct depuis la rue mais situées dans un complexe plus large. Ce sont sur ces deux bibliothèques que doivent porter nos efforts, prioritairement, de signalisation (routière, piétonne).

Autres points faisant l'unanimité, ceux de la **disponibilité dont le personnel** fait preuve pour aider les visiteurs qui en ont le plus besoin, et de la **qualité de l'accueil** et la **facilité d'emprunt / retour** des documents : ces critères obtiennent une note de plus de 16 dans toutes les tranches d'âge, d'activité socio-professionnelle et fréquence de visite.

On peut noter néanmoins une progression inverse à la taille de bibliothèques dans ces critères.

	accueil	disponibilité	Facilité prêt
Part Dieu	16.1	16.1	15.7
Bachut, Vaise, Croix Rousse	17.6	17.4	17.6
Autres bibliothèques	18.2	18	18

« Small is friendly », donc, pour nos visiteurs !.

APPRECIATION DE LA BIBLIOTHEQUE

	TOTAL	AGE				ACTIVITE			FREQUENTATION			taille de la bibliothèque			Nombre de bibliothèques fréquentées		INSCRIPTION	
		11-18	19-29	30-59	+ 60	étudiants	inactifs	actifs	mi 1f/sem	entre 0,5-2 f/mois	moins que 6 fois/an	Part Dieu	médiathèques	petites et moy bib	une seule bibliothèque	plusieurs	non inscrits	inscrits
La bibliothèque est facile à trouver	17,6	17,7	17,1	17,4	18,2	17,4	17,9	17,4	17,6	17,5	17,1	17,5	18,3	17,3	17,8	17,5	17,2	17,7
les visiteurs sont bien accueillis	17,4	17,2	16,4	17,6	18,0	16,8	17,7	17,5	17,4	17,5	16,9	16,1	17,7	18,2	17,2	17,5	16,8	17,5
il est facile de s'orienter	16,2	16,4	15,3	16,3	16,9	15,9	16,6	16,1	16,4	16,2	14,8	15,0	16,7	16,9	16,1	16,3	15,9	16,3
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	14,7	14,7	13,7	14,7	16,0	13,9	15,4	14,8	14,7	14,9	14,3	14,5	14,6	15,0	14,9	14,6	14,6	14,8
les jours d'ouverture conviennent à un public large	15,0	15,4	14,2	14,9	15,9	14,5	15,4	15,0	14,8	15,2	14,8	14,4	15,2	15,3	15,1	14,9	14,7	15,1
il y a un large choix de livres	15,9	16,8	15,9	15,7	15,4	16,4	15,8	15,7	16,1	15,6	16,0	16,8	15,9	15,2	15,9	15,8	16,0	15,8
il y a un large choix de CD	15,0	14,9	15,1	14,8	14,9	15,3	15,1	14,7	15,1	15,0	14,0	15,6	14,1	15,5	14,8	15,1	14,9	15,0
il y a un large choix de DVD	14,2	14,7	14,3	13,8	15,1	14,6	14,5	13,8	14,5	13,8	14,4	14,8	13,9	14,0	14,0	14,3	14,2	14,2
Trouver un document précis est facile	14,8	14,6	14,6	14,8	15,8	14,7	15,1	14,7	15,0	14,6	14,2	14,4	14,6	15,1	14,5	14,9	14,8	14,7
les collections sont présentées de manière attractive	15,1	15,3	14,3	15,0	17,6	14,7	15,5	14,9	15,2	15,0	14,6	13,9	15,3	15,7	14,8	15,2	14,8	15,1
emprunter/rendre un document est simple et rapide	17,1	17,3	16,4	17,1	15,8	16,8	17,3	17,1	17,1	17,2	15,6	15,7	17,5	17,9	16,9	17,2	16,3	17,2
IL y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	15,0	15,5	14,1	15,1	14,2	14,5	15,3	15,1	14,8	15,4	14,9	14,0	16,2	15,2	15,0	15,0	14,7	15,1
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13,3	13,6	12,5	13,3	16,1	12,9	13,6	13,4	13,1	13,7	13,0	11,9	14,5	13,7	13,2	13,4	12,9	13,4
l'information sur les services disponibles est suffisante	15,4	15,7	14,8	15,3	15,9	15,2	15,8	15,2	15,5	15,3	14,8	14,3	15,8	16,0	15,3	15,4	15,1	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,5	15,4	15,0	15,5	17,7	15,3	15,8	15,4	15,7	15,3	14,8	15,0	15,8	15,7	15,3	15,6	15,1	15,6
le personnel est disponible	17,3	17,5	16,5	17,4	16,6	17,0	17,5	17,3	17,4	17,2	16,8	16,1	17,5	18,0	17,1	17,4	16,9	17,4
Les lieux sont confortables	16,3	17,6	16,0	16,1	16,5	16,7	16,4	16,1	16,3	16,4	16,1	15,2	17,2	18,0	16,3	16,3	16,4	16,3
l'ambiance est chaleureuse	15,9	16,4	15,2	15,9	15,9	15,9	16,1	15,8	15,9	16,1	15,6	14,2	16,5	16,7	15,8	16,0	15,8	16,0
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15,4	16,0	14,9	15,4	16,5	15,5	15,7	15,2	15,5	15,4	15,0	14,1	15,6	16,3	15,3	15,5	15,1	15,5
Les nouveautés sont mises en avant.	16,0	15,9	15,4	16,0	16,9	15,8	16,2	15,9	16,1	15,9	14,8	14,7	16,4	16,6	15,7	16,1	15,3	16,1
Total	15,7	16,0	15,1	15,6	16,4	15,5	16,0	15,6	15,7	15,7	15,2	14,9	16,0	16,2	15,6	15,7	15,4	15,8

APPRECIATION DES SERVICES	TOTAL	AGE				ACTIVITE			FREQUENTATION			TAILLE BIB			Nombre de bibliothèques fréquentées		INSCRIPTION	
		11-18	19-29	30-59	+ 60	étudiants	inactifs	actifs	mi 1f/sem	entre 0,5-2 f/mois	moins que 6 fois/an	Part Dieu	médiathèques	petites et moy bib	une seule bibliothèque	plusieurs	non inscrits	inscrits
assister à une conférence	16,6	15,8	15,7	16,8	17,0	15,9	16,9	16,6	16,6	16,5	15,8	16,3	16,6	16,8	16,0	16,8	16,2	16,6
visiter une exposition	16,4	16,0	15,9	16,5	16,9	16,3	16,5	16,4	16,6	16,1	16,3	16,2	16,2	16,7	15,8	16,7	15,9	16,5
emprunter des livres	18,1	18,0	17,9	18,1	18,3	18,2	18,0	18,1	18,2	18,0	17,4	17,7	18,2	18,3	17,8	18,2	17,4	18,2
emprunter CD, DVD	17,3	17,1	17,0	17,5	17,3	17,2	17,0	17,4	17,5	17,1	17,2	16,9	17,3	17,5	16,7	17,5	16,8	17,3
emprunter des œuvres d'art	15,0	15,0	14,9	15,2	15,1	14,9	14,4	15,5	15,0	15,3	14,3	14,9	14,9	15,3	14,5	15,3	13,8	15,3
consulter le catalogue	16,0	16,4	15,7	16,0	16,4	16,1	16,0	15,9	16,0	15,9	15,9	15,7	16,1	16,1	15,3	16,3	15,6	16,0
prolonger son prêt	17,9	17,3	17,3	18,0	18,4	17,4	18,1	18,0	18,0	17,9	16,9	17,6	18,1	18,0	17,5	18,1	16,6	18,1
réserver un document	17,5	17,5	16,8	17,6	17,8	17,0	17,6	17,6	17,5	17,5	17,2	17,1	17,5	17,7	17,0	17,7	16,4	17,6
utiliser un poste informatique	15,6	16,3	14,9	15,9	15,5	15,4	15,7	15,8	15,6	15,8	14,5	14,8	16,4	15,9	15,3	15,8	15,4	15,7
espace numérique	15,4	16,0	15,2	15,3	15,5	15,7	15,7	15,1	15,7	15,0	12,6	15,1	16,0	15,4	15,0	15,6	15,4	15,4
TOPO : les pages agenda	15,8	14,0	15,4	15,7	16,3	15,2	16,2	15,6	15,8	15,7	16,2	15,4	16,0	15,9	14,7	16,1	15,2	15,8
TOPO : les articles	15,5	13,9	15,0	15,6	16,3	14,6	15,9	15,5	15,5	15,6	15,0	15,2	15,6	15,7	14,5	15,8	14,7	15,6
Heures de la découverte	15,7	14,1	15,0	15,8	16,8	14,2	16,2	15,9	16,0	15,2	16,0	15,7	16,0	15,6	14,9	16,1	14,5	15,9
site web bm-lyon	16,0	16,3	16,0	15,9	16,4	16,1	16,3	15,9	16,1	16,0	14,4	15,8	16,0	16,2	15,6	16,2	15,6	16,1
site web points d'actu	14,8	14,9	13,8	15,0	15,1	14,2	14,8	15,0	14,6	15,2	14,0	14,8	14,7	14,7	14,1	15,1	13,9	14,9
site web numelyo	14,8	15,7	14,9	14,8	13,8	15,3	14,1	14,9	14,9	14,4	16,2	14,8	14,2	14,8	13,7	15,2	14,4	14,8
site web guichet du savoir	15,4	14,9	15,6	15,7	14,7	15,1	15,1	15,8	15,4	15,5	18,4	15,2	15,9	15,4	14,8	15,7	14,2	15,7
Total	16,4	16,1	16,0	16,5	16,8	16,1	16,5	16,5	16,4	16,4	15,9	16,2	16,6	16,6	15,9	16,6	15,7	16,5

Par ailleurs, concernant le prêt, l'automatisation (partielle ou complète) paraît bien perçue des visiteurs :

	« emprunter/rendre un document est simple et rapide »
Bibliothèques non automatisées	16.9
Bachut, Jean Macé, Point du Jour	17.4
La Duchère	18.5
TOTAL	17.1

Les points de satisfaction à améliorer de manière ciblée

Il est facile de s'orienter.	16.2	😊😊	😞 non habitués
Les lieux sont confortables.	16.3	😊😊	😊 Part Dieu
L'ambiance est chaleureuse.	15.9	😊	😞 Part Dieu
Les nouveautés sont mises en avant.	16.0	😊😊	😞 Part Dieu
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	15.0	😞	😊😊 médiathèques / 😞 autres
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.4	😊	😊😊 / 😞 Part Dieu

⇒ **le repérage dans la bibliothèque : permettre une meilleure orientation des non habitués**

Alors que sur l'item « facilité à trouver la bibliothèque », l'appréciation des non habitués était comparable à celle des autres visiteurs (17.0 contre 17.6), la facilité d'orientation dans la bibliothèque a été appréciée de manière très différente suivant les visiteurs. S'il est globalement décrit comme très facile de s'orienter dans les bibliothèques du réseau BmL (16.2), ceux qui viennent pour la première fois, ou qui ne viennent pas très souvent, apprécieraient par contre de pouvoir s'orienter plus facilement (14.8).

⇒ **confort et chaleur des espaces : un effort à faire pour la Part Dieu**

Derrière l'appréciation satisfaisante portée globalement sur le confort et la chaleur des lieux se cache en fait une très bonne appréciation pour l'ensemble des bibliothèques, et une appréciation plus en retrait pour la bibliothèque de la Part Dieu (15.2 sur le confort, 14.2 pour l'ambiance chaleureuse). Et si les espaces donnent globalement satisfaction, il faut noter qu'en dehors des médiathèques (Bachut, Vaise et Croix Rousse – moyenne de 16.2), les visiteurs souhaiteraient clairement avoir plus de places pour travailler et consulter, surtout à la Part Dieu (15.2 pour les autres bibliothèques sauf Part Dieu : 14.0).

⇒ **l'information sur les services de la bibliothèque**

La bonne appréciation masque des résultats contrastés, puisque les visiteurs s'estiment complètement satisfaits de l'information dans toutes les bibliothèques (16.0), sauf à la Part Dieu (14.3).

Les points à améliorer

Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.7	😞	😞 étudiants, prof indé. / 😊 seniors
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.0	😊	😞 étudiants, prof indé / 😊 seniors

Il y a un large choix de livres.	15.9	😊	😊😊 Part Dieu
Il y a un large choix de CD.	15.5	😊	
Il y a un large choix de DVD.	14.2	😞	😞
Les documents sont présentés de manière attractive.	15	😊	😞😞 Part Dieu
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	14.8	😞	😞
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.5	😊	

⇒ ouverture des bibliothèques :

Les horaires, ainsi que les jours d'ouverture, ne satisfont pas entièrement aujourd'hui nos visiteurs : seule une bibliothèque donne à cet égard satisfaction à la fois sur les horaires et les jours (Saint Rambert, avec une appréciation moyenne de 16.6).

L'attente d'évolution porte globalement plus sur les horaires (14.7) que sur les jours d'ouverture (15.0) mais cela ne s'applique pas pour la Part Dieu, où les visiteurs notent moins favorablement les jours (l'attente est forte : 14.2) que les horaires d'ouverture.

Ce sont les 19 – 29 ans qui paraissent le plus en attente concernant l'évolution des ouvertures (heures 13.7, jours 14.2), tout comme les professions libérales et indépendants (14.1 et 14.2), les plus de 60 ans étant eux les plus satisfaits (16.0 et 15.9).

⇒ les collections : rendre leur présentation plus attractive, étoffer les collections DVD

Hormis pour les livres à la Part Dieu, qui constituent la grande force de cette bibliothèque, le choix offert par les collections est considéré comme perfectible par les visiteurs de manière assez différente selon les supports et les bibliothèques :

- l'attente principale concerne les DVD, dans toutes les bibliothèques (appréciation moyenne de 14.2 ; seule la Duchère obtient une appréciation supérieure à 15)
- l'élargissement du choix proposé dans les livres est une attente principalement des visiteurs des bibliothèques autres que médiathèques (15.2)
- le choix de CD est bien apprécié (15.5) par les visiteurs des bibliothèques de la Part Dieu, Bachut, Vaise et Saint Rambert mais l'item chute, bien évidemment, quand il est appliqué sur une bibliothèque non pourvue de collections (Croix Rousse : évaluation de 11.9) [il faut rappeler que l'item n'était pas présent dans le questionnaire des autres bibliothèques]

Au-delà du choix, la présentation des documents peut aussi être travaillée.

Assez paradoxalement, puisque l'on vient d'évoquer le fait qu'une force de la bibliothèque de la Part Dieu résidait dans la richesse de ses collections d'imprimés, c'est la bibliothèque où **l'attractivité avec laquelle ces collections sont présentées** est la plus mal appréciée (13.8). Les autres bibliothèques sont mieux appréciées sur ce point (15.4 pour les médiathèques et Croix Rousse, 15.8 pour les autres).

La logique de rangement, ou la facilité à trouver un document donné, peut aussi être améliorée et ce dans toutes les bibliothèques (14.8).

⇒ les animations

La **diversité des animations** proposée en bibliothèque et leur attractivité vers différents publics est bien appréciée, avec une évaluation de 15.5, sur l'ensemble des tranches d'âge et d'activité. Mais cette appréciation est inférieure à la Part Dieu (15.0, pour 15.8 sur les visiteurs des autres bibliothèques).

Les items posant problème

Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13.3	☹️	☹️ A travailler en urgence
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15.4	👍	😊😊 / 😊 Part Dieu

Un seul item paraît critique : les postes informatiques. Les usagers ne remettent pas en question la pertinence de ce service, comme on le verra par la suite (note 15.6 attribuée sur la possibilité d'utiliser à la bibliothèque un poste informatique), mais estiment qu'il n'y a clairement pas assez de postes. La Part Dieu nécessite une action relativement urgente (11.9).

Enfin, un dernier item pose manifestement question aux visiteurs, c'est celui de la prise en compte par la bibliothèque de l'avis de ses visiteurs. Le fait que cela soit attendu ou « normal » dans une bibliothèque ne coule apparemment pas de source aux yeux de nos visiteurs : ils sont plus de 20% à ne pas avoir du tout exprimé leur avis sur cet item, avec un nombre important de visiteurs ayant marqué leur interrogation ou incompréhension par rapport au sujet.

Au-delà de cette interrogation générale, la satisfaction marquée dans toutes les bibliothèques hors Part Dieu (16.5) tranche avec l'attente exprimée par les visiteurs de la Part Dieu, qui aimeraient que leur avis soit mieux pris en compte (14.7).

En synthèse

Ce qui fait la force de nos bibliothèques, c'est avant tout les agents et leur disponibilité, des lieux agréables.

Cinq axes de travail se dégagent prioritairement

- 1 – développement du parc informatique
- 2 – développement des collections de DVD
- 3 – élargissement des heures et jours d'ouverture
- 4 – mise en valeur des collections
- 5 – facilitation de l'orientation des visiteurs non réguliers

II.3 - Le site web bm-lyon vu par ses utilisateurs

	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	appréciation	
Site web BmL (www.bm-lyon.fr)	85%	67%	16.0	😊

29% des visiteurs connaissaient le site bm-lyon.fr en 2002 ; ils étaient 46.9% en 2008 : ils sont à présent 67% à l'utiliser (3).

⇒ **forme et présentation du site web bm-lyon**

Le site est attractif.	11.4	☹️
Le site est clair.	11.4	☹️
Il est facile de trouver une information sur le site.	11.0	☹️
Le site est participatif.	9.0	☹️

Si les visiteurs de la BmL s'accordent sur la pertinence du site, les utilisateurs sont nettement plus critiques sur sa forme.

Les appréciations sont mauvaises concernant l'attractivité, la clarté, l'orientation du site. La refonte globale prévue va donc bien devoir s'attacher à améliorer ces points.

Le nombre de questionnaires recueillis sur numelyo et Points d'Actu ne permet malheureusement pas une analyse similaire sur la « forme » des sites.

⇒ **Connaissance et appréciation des services du site bm-lyon**

Les services offerts par le site web bm-lyon recueillent des appréciations un peu meilleures (moyenne de 12.6) mais cette appréciation globalement médiocre cache de grandes différences.

	Taux de notoriété	appréciation	
Consultation du catalogue	95%	15.0	😊
Réserver un document, prolonger son prêt	95%	16.1	😊😊
Informations pratiques	96%	15.6	😊
Lecture presse et magazines en ligne	84%	15.1	😊
Autoformations en ligne	78%	11.6	😞
Base de données en ligne	78%	11.9	😞
Agenda des expositions, animations	85%	12.1	😞
Expositions virtuelles	79%	12.1	😞
Conférences en ligne	75%	12.0	😞
Lyon et Rhône Alpes	72%	11.7	😞
Livres anciens : page d'actualité	71%	11.9	😞
Cap culture santé	69%	11.3	😞
Arts vivants	70%	12.0	😞
Point G	69%	11.3	😞
Blog culture numérique	70%	11.8	😞
Muzik azimuth	68%	11.9	😞

Les visiteurs du site bm-lyon sont satisfaits des services ayant trait à l'emprunt de documents « présentsiels » et de l'offre de presse numérique.

Tous les autres contenus du site sont mal appréciés mais il est difficile de savoir si c'est parce qu'il s'adresse un public plus restreint, « averti » (qui, lui, en serait content), ou si parce qu'ils pâtissent du peu de lisibilité décrit plus haut.

En l'état, on peut dire :

- qu'il y a une forte attente d'amélioration de l'offre numérique (auto-formation, données)
- que l'agenda doit impérativement être amélioré (il est très bien noté dans TOPO –cf ci-dessous -, et il y a manifestement une logique forte dans l'esprit des visiteurs entre le présentiel et le distanciel)

En tout état de cause, l'analyse faite par Bertrand Calenge en 2008 (3) semble toujours pertinente : « le site web est vécu par les visiteurs comme une extension de la bibliothèque pour leur en faciliter l'utilisation, les autres services en ligne possèdent leur propre public spécifique d'internautes, ne fréquentant que peu ou pas la bibliothèque.

II.4 - Les services de la BmL : connaissance et appréciation par les usagers

L'appréciation de services offerts par la BmL est très bonne, voire excellente, avec un score moyen de 16.4.

L'absence totale de service noté de manière critique (note moyenne inférieure à 12) est cohérente avec les très bons résultats globaux d'évaluation de l'accomplissement des missions et montre également qu'il n'y a pas « d'utilisateur captif » à la bibliothèque : il n'y a pas « d'utilisateur contraint » qui se sente piégé et sans alternative => les mécontents, s'il y en a, ne sont pas ou plus usagers.

Au-delà de cette très bonne appréciation générale, deux tendances peuvent être notées :

- ce sont les services « traditionnels » et génériques (ie qu'on peut trouver dans toute bibliothèque) qui sont connus, les services réellement spécifiques et propres à la BmL n'ont pas une bonne notoriété.
- Les services proposés par ailleurs globalement jugés comme pertinents et satisfaisants mais là encore, on note un décrochage « double » : les services traditionnels sont considérés comme plus pertinents./satisfaisants que les autres ; les services web sont en retrait par rapport aux services présentiels.

	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note	
Assister à une conférence, une animation.	78%	37%	16.6	😊😊
Visiter une exposition	83%	53%	16.4	😊😊
Emprunter des livres	98%	90%	18.1	😊😊😊
Emprunter des DVD, CD	95%	65%	17.2	😊
Emprunter des œuvres d'art	65%	<u>8%</u>	15	😞
Consulter le catalogue.	90%	68%	16.0	😊
Prolonger mon prêt	94%	76%	17.9	😊😊
Réserver un document	93%	68%	17.5	😊😊
Utiliser un poste informatique	94%	60%	15.6	😊
Espaces numériques (formations...)	63%	<u>18%</u>	15.4	😊
Magazine TOPO : l'agenda	52%	<u>29%</u>	15.8	😊
Magazine TOPO : articles	52%	<u>29%</u>	15.5	😊
Les Heures de la découverte	<u>39%</u>	<u>12%</u>	15.7	😊

La revue TOPO était utilisée par 15,4% des visiteurs en 2008 (2) : **la proportion de ses lecteurs, au sein des visiteurs BmL a aujourd'hui plus que doublé.**

• L'artothèque

Le service de prêt d'œuvre d'art donne toute satisfaction à ses utilisateurs, avec une évaluation de 17,0 ... mais ceux-ci ne représentent que 7% la population totale donc c'est bien un service de qualité, apprécié .. mais qui est considéré comme le service le moins pertinent (ou intéressant) par une très grande majorité du public (note de 14,7), le score restant par ailleurs tout à fait honorable..

• Les services web

.. vus par les visiteurs des bibliothèques

Points d'Actu www.pointsdactu.org	<u>37%</u>	<u>10%</u>	14.8	😞
La bibliothèque numérique (numelyo.fr)	<u>44%</u>	<u>13%</u>	14.8	😞
Guichet du savoir	<u>37%</u>	<u>11%</u>	15.4	😊

Il est intéressant de noter le score relativement important du site de numelyo, après moins de 4 mois d'existence : plus de visiteurs déclarent l'avoir déjà consulté que pour les sites du Guichet du Savoir et de Points d'Actu.

Une nette progression de l'utilisation des sites autres que bm-lyon par les visiteurs des bibliothèques est à noter (4% pour le Guichet du Savoir et 3.7% pour Points d'Actu en 2008 (2)).

.. vus par les visiteurs du site web BmL

Points d'Actu www.pointsd'actu.org	<u>69%</u>		12.0	😊
La bibliothèque numérique (numelyo.fr)	<u>72%</u>		12.5	😊
Guichet du savoir	<u>74%</u>		13.2	😊

II.5 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques

Des visiteurs fréquents, investis / intéressés par la bibliothèque, qui présentent des caractéristiques assez différentes selon les bibliothèques.

⇒ **Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP**

Les visiteurs des bibliothèques sont de tous âges : en moyenne 41 ans et demi, (sur les répondants), font partie d'un foyer composé de 2,63 personnes en moyenne (1,76 adultes et 0,87 enfants) mais paraissent plutôt isolés (30% vivent seuls).

composition des ménages des visiteurs BmL

	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
1 adulte seul	30%	25%	6%	32%
				7%

Les visiteurs des bibliothèques sont un peu plus isolés que la moyenne des ménages lyonnais : alors que 24.9% des lyonnais de 15 ans et plus vivent seuls, c'est le cas de 30.9% des visiteurs de la BmL de plus de 15 ans (6)

Age

1158 enfants de moins de 13 ans n'ont pas été interrogés mais accompagnaient des personnes ayant répondu au questionnaire (14.5 % des 4710 visiteurs répondants ont déclaré être accompagnés d'enfants). 106 ont eu directement répondu au questionnaire.

Ainsi, 21.5 % de nos visiteurs sont des enfants de moins de 13 ans.

Cela paraît relativement peu par rapport au pourcentage que représentent les enfants dans les abonnés (2012 : 33% des inscriptions étaient des abonnements gratuits « jeunesse », mais on peut noter que les répondants accompagnant des enfants ont déclaré une fréquentation inférieure à l'ensemble des répondants (46,6% fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine, contre 56.1% pour l'ensemble des répondants)..

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	moins de 15 ans	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
LYON	12%	7%	12%	26%	17%	10%	9%	5%
BmL	23%	6%	9%	21%	20%	11%	9%	2%

répartition totale des visites par tranche d'âge

	-> 10 ans	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
BmL	20,0%	5,0%	19,3%	39,3%	16,4%

Tous les âges sont présents à la BmL, mais on peut noter une sous-représentation des 11 – 18 ans.

Par rapport aux statistiques de l'INSEE (6), en procédant par recoupement (les résultats INSEE sont présentés avec des tranches d'âge qui malheureusement ne distinguent jamais les 11 – 17 , ou 13-17 ou 25-29), les tranches d'âge sous-représentées parmi les visiteurs de la BmL concerneraient les 13-17, les 25-29 ainsi que les plus de 75 ans.

Par rapport à la dernière enquête de fréquentation de 2008 (2), on s'aperçoit que les parts des plus jeunes (15 -29) et des plus âgés (60 et plus) ont légèrement augmenté (28.5% en 2013 pour 26% en 2008 et 20.5 pour 18.5%). Néanmoins, en intégrant dans cette analyse les résultats des enquêtes antérieures, la seule tendance qui se dégage réellement est celle de l'augmentation des visiteurs de plus de 60 ans depuis 2002.

CSP et activité

étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
22.6%	2.8%	18.9%	8.8%	18.5%	3.4%	19.2%	5.8%

Par rapport aux statistiques de l'INSEE, toutes CSP et catégories d'activités sont bien présentes à la BmL. On peut néanmoins noter :

- ⇒ que si le pourcentage des retraités dans la population de 15 ans et plus est comparable à la BmL à celui de la population lyonnaise (19.4% pour 19.2% en 2009), les jeunes retraités sont plus présents dans la population des 15 -64 ans de la BmL (7.5%) que dans la population globale (4.7%)
- ⇒ que les étudiants sont plutôt sur représentés (23.4% des visiteurs entre 15 et 64 ans, pour 16.9% à Lyon) – et leur part a augmenté depuis l'enquête BmL de 2008 (2), où ils représentaient alors 17.3%.

• Lieux d'habitation et travail

Les visiteurs des bibliothèques BmL habitent Lyon, à 80.4% ou dans une commune proche du Rhône (16.7%). Seuls 2,9% habitent en dehors du Rhône. Seuls 4.7% des visiteurs n'habitent pas, ni ne travaillent à Lyon.

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Globalement, le taux de pénétration de la BmL arrondissement par arrondissement montre les disparités suivantes (comparaison avec population INSEE) :

- les habitants du 1^{er} et du 9^e arrondissement sont sur-représentés parmi les visiteurs BmL
- les habitants des 8^e sont nettement sous-représentés

Evolution depuis 2008 (1), sachant que la proportion de Lyonnais dans les visiteurs BmL est comparable (80% en 2008) :

- diminution de la part représentée par les habitants du 7^e arrondissement
- augmentation des parts représentées par le 3^e et le 9^e

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail/études uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
retraités, sans emploi	18%			12%
actifs, étudiants	26%	11%	8%	25%
	43%	11%	8%	37%

37% des visiteurs ne résident pas, ni ne travaillent, dans l'arrondissement où se trouve la bibliothèque où ils ont été enquêtés, ce qui montre que le « nomadisme » constaté dans les habitudes de fréquentation ne peut être lié à la seule proximité des lieux de travail/études et habitation.

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

- Fréquence de visite

Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent	1ere fois
25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	2.6%	1.7%

56.1% des visiteurs fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine, 92.2% au moins une fois par mois : ce sont des fréquences élevées, montrant que les usagers sont avant tout des habitués.

Les **visiteurs de la BmL semblent augmenter leur fréquence de visite**. En effet, ils n'étaient que 40% à venir chaque semaine dans l'enquête de 2008 (mais 47% en 2002) contre 56.1% dans l'enquête de 2013 (2).

- Bibliothèques fréquentées

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

une seule	deux	trois	quatre et plus
36%	29%	18%	17%

64% des répondants fréquentent au moins 2 bibliothèques du réseau, et les visiteurs fréquentent en moyenne 2,3 bibliothèques du réseau.

Le tableau suivant reprend, pour chaque bibliothèque du réseau, le pourcentage des visiteurs interrogés (dans tout le réseau) qui ont déclaré la fréquenter.

bibliothèque 1 ^{er}	12.6 %
2 ^e	13.7 %
3 ^e duguesclin	13 %
3 ^e Part Dieu	65.8 %
4 ^e croix rousse	14.4 %
5 ^e st jean	15.1 %
5 ^e point du jour	5.9 %
6 ^e	10.3 %
7 ^e la guillotière	6.3 %
7 ^e jean macé	18.9 %
7 ^e gerland	6 %
8 ^e bachut	19 %
9 ^e vaise	19.8 %
9 ^e la duchère	6.5 %
9 ^e st rambert	4.2 %
bibliobus	1.9%

- Accompagnement

29,1% des répondants sont venus accompagnés. On vient donc seul à la bibliothèque, mais cette pratique s'accroît avec l'âge (33,3 % des 13 – 29 ans viennent accompagnés, contre 17,6% pour 30 ans et plus).

- Adhésion et emprunt

Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
80.8%	7.1%	12.1%

19.2 % des visiteurs des bibliothèques ne sont pas inscrits mais les non-inscrits varient fortement d'une bibliothèque à l'autre (28.6% des visiteurs de la Part Dieu et de la Duchère, 21.8% pour le Bachut, contre 12,5% pour l'ensemble des autres bibliothèques).

Enfin 17,3% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui semble un score important.

La part d'inscrits déclarés était en 2002 de 82% parmi les visiteurs, de 76.3% en 2008 (2).

II.6 - Et les internautes BmL ?

Les utilisateurs du site bm-lyon naviguent très fréquemment sur le site, au moins 1 fois par semaine pour 69,8% d'entre eux.

Ils déclarent fréquenter, à 91,2%, une bibliothèque du réseau BmL. Ils habitent ou travaillent sur la région lyonnaise à 92%.

Ils **sont plus jeunes** que les visiteurs répondants (35 ans 7 mois en moyenne contre 41 ans et demi). Ils ont connu le site bm-lyon.fr par un moteur de recherche, à 17%, mais avant tout par leur bibliothèque (65%).

Au niveau de l'occupation et de la CSP, les retraités et les demandeurs d'emploi sont bien moins fortement représentés (retraités : 7,8% des internautes, 18.9% des visiteurs ; demandeurs d'emploi : 1% contre 8.8% !).

Pour les usagers Bml, le site web est donc vu comme un moyen de faciliter l'accès aux services de la BmL, et de gagner du temps en préparant ses visites.

II.7 - Approche sur le taux de pénétration de la bibliothèque municipale de Lyon

A partir cette enquête 2013, et avec l'aide de l'enquête sur le public des manifestations culturelles (3), on peut essayer de déterminer combien de personnes (et de Lyonnais) représentent les 2 572 065 entrées enregistrées en 2012.

La période d'enquête mi-mars 2013 n'était pas concernée par une des deux expositions importantes de l'année, donc on raisonne en distinguant d'une part un public « grande exposition », avec une projection sur la base des résultats de l'enquête (3), et un public de période « hors grande exposition », dont on présume que les résultats observés en mars 2013 peuvent être représentatifs.

=> 86 107 entrées d'exposition (Part Dieu)

46% de ces entrées sont le fait de personnes non inscrites (source enquête « Quel est le public des manifestations culturelle ? » - (3)), dont 37% assistent pour la 1ere fois à une manifestation de la BmL. Afin d'approcher l'impact de la BmL, on prend donc comme référence que 37% des 46% de visiteurs de l'exposition ne viennent pas à la bibliothèque en dehors de cette grande manifestation.

Ces personnes sont donc des personnes touchées très ponctuellement par la BmL, et on ne va pas les retrouver en dehors de la fréquentation de l'exposition.

14 655 personnes touchées.

Dont 34% habitent à l'extérieur de Lyon (donc : lyonnais 9 672 / 4983 autres)

=> 2 485 958 entrées bibliothèques

* 80,8 % de ces entrées sont le fait de personnes inscrites, et donc sont réalisés par les **104 000 abonnés 2012.**

L'enquête de fréquentation 2013 décrit une taille moyenne des ménages des lecteurs de 2.68 personnes (1.76 adultes +0.92 enfants).

Sachant que les enfants aujourd'hui ne paient pas, et que 30% des abonnements sont gratuits (minima sociaux), on peut essayer d'approcher le public touché par un abonnement, au-delà de son titulaire, à 70% des 0.76 adultes supplémentaires.

Donc on a un potentiel d'impact supplémentaire de la BmL de 104 000 * (70% de 0.76) =>

55 320 usagers « indirects »

* 19,2% des entrées sont le fait de personnes non inscrites (soit 477 304 visites) => 44 visites annuelles en moyenne pour les non-inscrits (source : baromètre 2013) d'où nombre de personnes touchées, non inscrites : **10 848 personnes**

Sur l'ensemble de ces personnes, 80.4% habitent à Lyon : soit 136 815 Lyonnais et 33 353 non lyonnais

L'impact de la bibliothèque peut donc être estimé à 184 823 personnes (dont 146 687 Lyonnais). Avec une population à Lyon 2009 (derniers résultats INSEE) de 479 803 personnes, on peut donc estimer que 30.6 % de la population lyonnaise fréquente, sur une année, une des bibliothèques du réseau BmL.

3eme partie : RESULTATS PAR BIBLIOTHEQUE

Les résultats généraux de la BmL présentés plus haut concernent la quasi totalité des bibliothèques. Ces constats généraux ne sont pas systématiquement rappelés dans le zoom présenté pour chaque bibliothèque, où seuls les écarts à la moyenne (sauf mention contraire) sont commentés.

APPRECIATION DE LA BIBLIOTHEQUE

	1er	2eme	3eme	Part Dieu	4eme	Point du Jour	5eme Saint Jean	6eme	7eme Gerland	7eme Guillotière	7eme Jean Macé	8eme Bachut	9eme Duchère	Saint Rambert	9eme Vaise	Bibliobus	Total
La bibliothèque est facile à trouver	16,0	17,8	17,9	17,5	17,0	18,1	17,2	15,8	16,7	16,8	17,9	18,8	18,5	17,1	18,9	18,9	17,6
les visiteurs sont bien accueillis	18,5	18,0	18,9	16,1	17,8	17,0	18,3	17,7	19,0	18,2	18,1	17,5	17,5	18,8	17,8	19,0	17,4
il est facile de s'orienter	16,9	16,8	17,3	15,0	17,1	17,0	17,0	16,5	17,1	17,2	16,5	16,5	16,8	17,1	16,4	17,9	16,2
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	14,3	15,1	15,8	14,5	14,7	14,9	14,9	15,3	15,1	14,6	14,3	14,5	13,9	16,6	14,7	15,8	14,7
les jours d'ouverture conviennent à un public large	14,9	15,1	16,1	14,4	15,0	15,0	15,0	16,0	15,1	15,4	14,8	15,1	15,0	16,6	15,3	15,1	15,0
il y a un large choix de livres	14,1	14,6	15,6	16,8	15,2	14,3	15,1	14,8	15,5	16,0	15,3	16,2	16,4	16,0	16,3	15,6	15,9
il y a un large choix de CD				15,6	11,9							14,9		15,5	15,1		15,0
il y a un large choix de DVD	12,3	14,6	14,3	14,8	12,7	14,0	13,9	13,0	13,8	13,5	14,2	14,3	15,4	14,2	14,5	14,5	14,2
Trouver un document précis est facile	15,1	14,8	15,8	14,4	15,0	13,8	15,5	15,1	15,6	15,0	14,9	14,5	14,6	15,4	14,3	16,0	14,8
les collections sont présentées de manière attractive	15,3	15,6	16,4	13,9	15,2	14,9	15,6	15,2	15,8	16,3	16,3	15,5	15,4	16,2	15,3	16,1	15,1
emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,1	17,7	18,6	15,7	17,4	17,1	17,6	17,7	18,3	17,9	17,9	17,7	17,6	18,5	17,4	18,3	17,1
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	14,8	15,4	16,3	14,0	15,8	14,7	14,5	14,8	13,3	16,3	15,0	16,1	15,4	16,6	16,6	11,4	15,0
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13,0	14,3	13,6	11,9	14,7	15,0	13,4	13,3	11,6	14,9	13,3	14,7	14,4	15,1	14,2	12,7	13,3
l'information sur les services disponibles est suffisante	16,0	15,9	16,6	14,3	16,1	15,5	15,9	15,5	15,4	16,6	15,9	15,8	15,6	16,6	15,4	16,0	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,4	15,8	16,1	15,0	15,9	15,3	15,8	15,3	14,4	16,6	15,8	15,8	14,7	16,4	15,8	15,1	15,5
le personnel est disponible	18,5	17,9	18,5	16,1	17,5	16,8	18,2	17,6	18,9	18,2	17,8	17,4	17,6	18,6	17,5	18,6	17,3
Les lieux sont confortables	15,7	17,2	17,2	15,2	16,6	17,1	16,3	15,0	13,9	17,7	17,6	17,8	17,8	17,7	17,2	14,5	16,3
l'ambiance est chaleureuse	17,0	16,9	17,5	14,2	16,3	16,5	16,8	15,7	17,2	17,6	17,1	16,8	16,6	17,6	16,4	18,0	15,9
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,1	16,2	16,8	14,1	15,9	15,5	16,0	15,6	17,3	16,9	16,4	15,6	16,1	17,1	15,4	17,9	15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	16,3	16,5	17,4	14,7	16,3	15,6	16,7	16,1	17,5	17,2	16,8	15,9	15,9	17,6	17,0	16,8	16,0
Total	15,8	16,2	16,8	14,9	15,8	15,7	16,0	15,7	16,0	16,5	16,1	16,1	16,1	16,8	16,1	16,5	15,7

APPRECIATION DES MISSIONS

	1er	2eme	3eme	Part Dieu	4eme	5eme Point du	5eme Saint	6eme	7eme Gerland	7eme Guillotière	7eme Jean	8eme Bachut	9eme Duchère	9eme Saint	9eme Vaise	Bibliobus	Total
la BML donne un accès facile et au plus grand nombre à la production éditoriale	16,6	16,7	17,2	15,8	16,3	16,0	16,4	16,7	16,9	17,1	16,3	16,5	16,4	17,0	16,2	17,3	16,3
la BML aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information	16,6	16,4	17,0	15,4	16,2	15,8	16,6	16,2	17,3	16,6	16,6	16,2	16,1	17,0	16,3	16,9	16,1
La BmL conserve le patrimoine	16,6	16,3	17,4	16,3	16,4	16,0	16,7	16,0	16,7	16,5	16,4	16,0	15,9	16,8	16,1	16,8	16,4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17,8	17,6	18,2	17,3	17,9	17,4	18,1	17,4	17,9	17,9	17,8	17,6	17,4	18,0	17,6	17,7	17,6
Total	16,9	16,8	17,5	16,2	16,7	16,3	17,0	16,6	17,2	17,0	16,8	16,6	16,5	17,2	16,6	17,2	16,6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 1^{er}

La bibliothèque du 1^{er} est la bibliothèque du réseau qui accueille, proportionnellement à ses visiteurs, le plus d'enfants de moins de 13 ans (hormis La Guillotière) puisqu'ils représentent plus du tiers des visites.

Cela marque fortement la composition de son public : forte représentation des plus jeunes et des tranches d'âges correspondant à celles des parents (40 – 54 ans) ; a contrario un certain public est quasiment absent (13 – 25 ans). Un public très majoritairement actif, donc, et souvent accompagné de ses enfants.

De par sa position au cœur du Lyon historique, ses visiteurs habitent quasi exclusivement à Lyon (à 93%). Il est vrai qu'elle est décrite comme la bibliothèque du réseau la plus difficile à repérer, avec celle du 6^e.

Ses forces résident avant tout dans la qualité de l'accueil et de l'accompagnement fait aux usagers, mais aussi dans la diversité des animations et expositions qu'elle propose.

Ses faiblesses ? Le confort de ses espaces et le choix dans ses collections (tout particulièrement les DVD : appréciation très critique) ; et puis, à l'instar du réseau, les horaires d'ouverture et le nombre de postes informatiques.

Ce qui est également particulièrement marquant c'est l'appétence du public de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement pour le programme d'animation culturelle : il fréquente de manière importante les expositions, conférences de la BmL, et utilise pour ce faire TOPO, qu'il apprécie particulièrement.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			489	
vendredi 15/03	53	4	695	
samedi 16/03	38	1	550	
mardi 19/03	54	4	498	
mercredi 20/03	96	1	1021	
TOTAL	241	10	3253	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 1^{er} étant proportionnellement légèrement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.97.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er}

⇒ **Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP**

Les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement sont âgés en moyenne de 40 ans et 3 mois (41 ans 6 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,67 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.63), dont 1,73 adultes et 0,94 enfants (en moyenne 1.76 et 0.87).

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque 1er	31%	17%	9%	36%	8%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
1er arrondissement	8%	16%	35%	19%	10%	8%	5%
bibliothèque 1er	4%	9%	38%	30%	12%	6%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
bibliothèque 1er	2%	22%	63%	13%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque 1er	13,9%	2,8%	12,5%	14,0%	18,7%	2,7%	24,1%	11,4%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

%	arrondissements de Lyon							autre Rhône	autre
	1er	2e	3e	4e	5e	6e	autre		
visiteurs bibliothèque 1er	69,7%	2,7%	3,8%	6,6%	5,2%	3,3%	1,3%	5,3%	2,1%
visiteurs BmL	6,0%	6,3%	20,2%	7,4%	9,4%	10,4%	37,0%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Bibliothèque 1er	57%	13%	5%	25%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque 1er	21,9%	32,9%	40,0%	2,3%	0,8%	2,2%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque 1er	24%	26%	23%	27%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 1 ^{er} fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	
2 ^e	19.7 %
3 ^e duguesclin	7.1 %
3 ^e Part Dieu	51.8 %
4 ^e croix rousse	39.2 %
5 ^e st jean	20.6 %
5 ^e point du jour	2.3 %
6 ^e	11.2 %
7 ^e la guillotièrè	3.4 %
7 ^e jean macé	9.8 %
7 ^e gerland	1.5 %
8 ^e bachut	8.5 %
9 ^e vaise	12.8 %
9 ^e la duchèrè	2.8 %
9 ^e st rambert	1.1 %
bibliobus	1.4 %

- Accompagnement

36 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%) et il s'agit avant tout d'adultes accompagnés d'enfants (27.3% contre 14,5% pour le réseau BmL).

Les enfants de moins de 13 ans représentent une part très importante des visiteurs (33.6% pour 21.5% en moyenne BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque 1er	86.1 %	7.2 %	6.7 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 19,9% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL), ce qui semble un score important.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 1er	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16.0</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.5</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>18.1</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.5</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>16.9</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>15.7</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>17.0</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	16.3	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	14.8	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.0</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.3	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.9	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>14.1</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	<u>12.3</u>	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.3	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	15.1	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.4</u>	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13.0	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16.1</u>	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la bibliothèque du 1^{er} des services BmL

	Bibliothèque du 1er			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	96	<u>69</u>	<u>17.4</u>	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	92	<u>76</u>	<u>17.3</u>	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	98	94	18.5	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	96	69	17.3	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	63	9	n.s.	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	87	63	16.2	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	96	82	18.3	94%	76%	17.9
Réserver un document	96	72	18.3	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	95	55	16.0	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	65	17	16.2	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	64	<u>44</u>	<u>17.3</u>	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	65	<u>45</u>	<u>17.0</u>	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	43	14	17.1	39%	12%	15.7
Site web BmL	87	67	16.6	85%	67%	16.0
Points d'Actu	36	10	16.0	37%	10%	14.8
numelyo	43	12	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	38	10	n.s.	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du 1 ^{er}	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.6	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	<u>16.6</u>	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.6	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.8	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 2eme

La bibliothèque du 2^e est très appréciée par ses visiteurs, pour l'accueil et la disponibilité du personnel, le confort des lieux et leur ambiance chaleureuse.

Toutes les populations du 2^e (68% des visiteurs) sont bien représentées parmi ses usagers, à l'exception des 18 – 29 ans.

Ses axes de progrès sont le développement des collections (livres, DVD), la lisibilité de leur rangement et le nombre de postes informatiques mis à disposition (même si, sur ce dernier critère, la bibliothèque du 2^e est bien mieux évaluée que la moyenne des bibliothèques).

Les services liés à au prêt sont très utilisés, les autres services sont un peu moins connus.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			464	
vendredi 15/03	56	2	446	
samedi 16/03	93	3	741	
mardi 19/03	39	3	482	
mercredi 20/03	59	4	918	
TOTAL	247	12	3051	10 %

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 2^{ème} étant proportionnellement légèrement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.89.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 2eme

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 44 ans 5 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,77 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,74 adultes et 1,03 enfants (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque 2eme	27%	24%	6%	37%	6%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
2eme arrondissement	9%	18%	28%	19%	11%	10%	6%
bibliothèque 2eme	9%	4%	23%	31%	15%	15%	2%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
bibliothèque 2eme	10%	12%	55%	23%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque 2e	19,0%	0,0%	22,6%	12,1%	15,0%	4,7%	19,9%	6,7%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

- **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

%	arrondissements de Lyon					autre Rhône	autre
	2e	5e	6e	7e	autre Lyon		
visiteurs bibliothèque 12e	68,1%	7,9%	3,1%	6,6%	8,0%	6,2%	0,0%
visiteurs BmL	5,5%	7,2%	8,5%	12,2%	47,1%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Bibliothèque 2e	54%	14%	5%	27%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque 2eme	19,3%	37,1%	39,1%	2,3%	1,0%	1,0%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque 2eme	33%	30%	22%	16%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 2 ^e fréquentant aussi la ...	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	5.4
2 ^e	
3 ^e duguesclin	3.6
3 ^e Part Dieu	43.9
4 ^e croix rousse	3.3
5 ^e st jean	26.3
5 ^e point du jour	4.0
6 ^e	6.1
7 ^e la guillotière	2.2
7 ^e jean macé	13.4
7 ^e gerland	4.4
8 ^e bachut	11.5
9 ^e vaise	10.8
9 ^e la duchère	2.1
9 ^e st rambert	0.6
bibliobus	0

- Accompagnement

28.4 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.4%), 16.8% par des enfants. Les moins de 13 ans représentent 22,3% des visites (21,5% en moyenne BmL)

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque 2eme	87.0 %	2.8 %	10.2 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 18,8% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL), ce qui semble un score important.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 2e	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.8	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.0</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>18.1</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.5</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>16.8</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.2</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>16.9</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	16.5	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	15.4	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>15.9</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15.1	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.1	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>14.6</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.6	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>15.6</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	14.8	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.8	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14.3</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16.2</u>	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la bibliothèque du 2e des services BmL

	Bibliothèque du 2e			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	79	39	16.9	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	74	38	16.9	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	95	18.3	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	95	73	17.9	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	68	3	n.s.	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	91	69	16.1	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	97	84	18.0	94%	76%	17.9
Réserver un document	97	74	16.6	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	96	63	16.2	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	61	38	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	46	25	16.1	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	49	27	15.3	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	37	11	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	81	65	16.5	85%	67%	16.0
Points d'Actu	39	8	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	48	12	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	34	9	n.s.	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du 2e	BmL
<i>Appréciation par les visiteurs de l'accomplissement des missions</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.7	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.4	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.3	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.6	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 3eme

La bibliothèque du 3eme figure parmi les bibliothèques les plus appréciées par ses visiteurs (avec Saint Rambert et La Guillotière) : on y est bien accueilli, son utilisation est simple et le personnel très disponible. Les axes de progrès souhaités par les visiteurs concernent le choix dans les collections (livres, DVD) et les postes informatiques à disposition.

Ses visiteurs sont plutôt âgés (sur représentation des plus de 65 ans, faible présence des 13 – 29 ans), et disposent de temps (42% sont retraités ou à la recherche d'un emploi). Le public familial est également bien présent et les cadres représentent une part importante des visiteurs. Ce qui frappe également est le nomadisme des visiteurs : seuls 18% d'entre eux ne fréquentent pas une autre bibliothèque du réseau.

C'est un public d'emprunteurs, d'inscrits qui connaît bien par ailleurs les services proposés par la BmL de par son nomadisme) et les apprécie.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			554	
vendredi 15/03	43	5	628	
samedi 16/03	51	1	766	
mardi 19/03	30	2	660	
mercredi 20/03	42	0	1094	
TOTAL	166	8	3702	6 %

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 3^{eme} étant proportionnellement légèrement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.6.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 3eme

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 47 ans 2 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,65 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,66 adultes et 0.99 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque 3eme	34%	19%	6%	37%	4%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
3eme arrondissement	8%	15%	33%	19%	11%	9%	5%
Bibliothèque 3eme	3%	1%	29%	32%	11%	20%	4%
Part Dieu	10%	20%	29%	20%	12%	8%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Bibliothèque 3eme	5,9%	6,3%	57,9%	29,9%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque 3e	7,9%	0,0%	28,8%	12,8%	14,6%	1,9%	30,1%	3,9%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

	arrondissements de Lyon				autre Rhône	autre
	3e	6e	7e	autres Lyon		
visiteurs bibliothèque 3e	77,1%	3,8%	7,1%	4,2%	15,4%	2,3%
visiteurs BmL	15,7%	8,5%	12,2%	44,1%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Bibliothèque 3e	64%	13%	4%	19%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque 3eme	23,8%	27,7%	42,9%	3,6%	1,4%	0,7%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque 3eme	18%	45%	18%	19%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 3e fréquentant aussi la ...	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	4.7
2 ^e	6.1
3 ^e duguesclin	
3 ^e Part Dieu	71.6
4 ^e croix rousse	4.0
5 ^e st jean	8.7
5 ^e point du jour	0.4
6 ^e	14.7
7 ^e la guillotière	14.1
7 ^e jean macé	19.7
7 ^e gerland	3.9
8 ^e bachut	8.1
9 ^e vaise	6
9 ^e la duchère	0.7
9 ^e st rambert	0
bibliobus	0.7

- Accompagnement

31.9 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.4%), 20 % le sont par des enfants (moyenne BmL = 14.5%).

Les moins de 13 ans sont assez fortement représentés, avec 26.1% des visites (21,5% BmL)

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque 3e	92.5 %	3.2 %	4.1 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 18,8% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL), ce qui semble un score important.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 3e	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.9	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.9</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>18.5</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.5</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.3</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.2</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>17.5</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17.4</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>16.3</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.6</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.8</u>	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16.1</u>	15.0
Il y a un large choix de livres.	15.6	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.3	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>16.4</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	<u>15.8</u>	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.1</u>	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13.6	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16.8</u>	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la bibliothèque du 3e des services BmL

	Bibliothèque du 3e			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	80	46	17.7	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	88	61	16.7	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	99	18.6	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	96	74	18.0	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	73	11	n.s.	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	88	65	16.9	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	98	85	18.5	94%	76%	17.9
Réserver un document	97	83	18.1	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	92	59	16.0	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	61	17	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	58	27	n.s.	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	54	28	n.s.	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	39	11	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	82	65	17.1	85%	67%	16.0
Points d'Actu	33	8	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	40	11	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	34	4	n.s.	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du 3e	BmL
<i>Appréciation par les visiteurs de l'accomplissement des missions</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	17.2	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	17.0	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	17.4	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	18.2	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 4eme

La bibliothèque de la Croix Rousse possède un public en moyenne un peu plus âgé que sur l'ensemble de la BmL, ce qui traduit avant tout une sous-représentation des adolescents et jeunes (13 – 29). 87% des visiteurs habitent ou travaillent à proximité (1^{er} et 4^e); ils fréquentent une bibliothèque au moins une fois par semaine pour plus de la moitié d'entre eux, et connaissent bien le réseau BmL, ainsi que ses services, qu'ils apprécient.

La force de la Croix Rousse réside dans la qualité de son accueil, mais il faut noter une attente plus forte que dans les autres bibliothèques sur le développement du choix dans ses collections (livres, DVD et CD).

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			700	
vendredi 15/03	122	11	737	
samedi 16/03	142	10	1500	
mardi 19/03	85	5	841	
mercredi 20/03	133	7	1396	
TOTAL	482	33	5174	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de la Croix Rousse étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.77.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 4eme

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 45 ans 1 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,54 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,68 adultes et 0,86 enfant (1.76 et 0.92 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque 4eme	26%	25%	11%	35%	4%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
4eme arrondissement	7%	8%	30%	22%	12%	12%	8%
bib Croix Rousse	5%	5%	26%	34%	16%	13%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
bib Croix Rousse	4%	13%	61%	23%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Croix Rousse	10,6%	2,3%	21,8%	8,7%	21,9%	3,6%	21,7%	9,2%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

- **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

	arrondissements de Lyon			autre Rhône	autre
	1er	4e	autre Lyon		
%					
visiteurs Croix Rousse	25,0%	61,6%	3,0%	9,9%	0,5%
visiteurs BmL	7,5%	15,7%	28,7%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Croix Rousse	48%	13%	3%	35%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
Croix Rousse	24,3%	31,0%	39,8%	2,4%	1,9%	0,7%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
Croix Rousse	37%	29%	18%	16%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 1 ^{er} fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	26.5
2 ^e	10.0
3 ^e duguesclin	1.9
3 ^e Part Dieu	49.3
4 ^e croix rousse	
5 ^e st jean	7.5
5 ^e point du jour	1.0
6 ^e	5.0
7 ^e la guillotière	1.7
7 ^e jean macé	4.6
7 ^e gerland	1.7
8 ^e bachut	5.7
9 ^e vaise	11.6
9 ^e la duchère	1.1
9 ^e st rambert	0.2
bibliobus	0.2

- Accompagnement

26.7 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%), et 17.7% le sont par des enfants (14.5% en moyenne BmL). Les moins de 13 ans représentent ainsi 21.6% des visiteurs (21.5% en moyenne BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque Croix Rousse	85.2 %	7.3 %	7.5 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 17,1% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 4e	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17.0</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>17.8</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17.4	17
Le personnel est disponible pour aider.	17.5	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.1</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	16.6	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	16.3	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	16.3	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>15.8</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.1</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.7	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.0	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>15.2</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.	<u>11.9</u>	15.5
Il y a un large choix de DVD.	<u>12.7</u>	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.2	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	15.0	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.9	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14.7</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15.9	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la Croix Rousse des services BmL

	Bibliothèque du 4e			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	84	39	16.6	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	82	49	16.7	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	94	18.3	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	96	68	17.4	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	64	9	15.1	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	91	69	16.5	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	97	84	18.1	94%	76%	17.9
Réserver un document	95	74	18.0	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	96	64	16.9	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	66	21	16.2	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	53	29	15.7	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	54	30	15.6	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	35	7	16.0	39%	12%	15.7
Site web BmL	85	65	16.5	85%	67%	16.0
Points d'Actu	34	8	15.8	37%	10%	14.8
numelyo	41	11	15.6	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	35	11	16.3	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du 4e	BmL
<i>Evaluation de l'accomplissement par la BmL de ses missions</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.3	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.2	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.4	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.9	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 5^e – Saint jean

Les visiteurs de la bibliothèque de la Saint Jean sont plutôt nomades et urbains : les étudiants, personnes vivant seules, et fréquentant d'autres bibliothèques du réseau y sont sur-représentés, alors que les enfants sont moins présents qu'ailleurs.

L'accueil du personnel, son côté chaleureux, la mise en avant des nouveautés, la simplicité du classement des collections sont particulièrement appréciés dans cette bibliothèque, qui est une des bibliothèques du réseau les plus connues (derrière Part Dieu, Vaise et Jean Macé).

On peut noter par contre une attente un peu plus importante qu'en moyenne sur l'élargissement du choix dans les collections (livres, DVD).

Alors que l'appréciation portée sur la bibliothèque est plutôt en dessus de celle de la moyenne du réseau, celle concernant les services de la BmL, ainsi que leur taux d'utilisation, est plutôt en deça, alors même que les usagers portent un avis très positif sur le rôle joué par la BmL.

On peut mettre en avant deux types d'explications à ce phénomène :

* d'une part un public plutôt moins inscrit que la moyenne, qui vient sans doute plus pour consulter (livres, périodiques) ou travailler qu'utiliser les autres services.

* d'autre part un public plus exigeant (sans doute lié à la forte représentation des étudiants).

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			438	
vendredi 15/03	57	6	456	
samedi 16/03	75	2	810	
mardi 19/03	62	0	633	
mercredi 20/03	88	5	810	
TOTAL	282	13	3147	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque Saint Jean étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.80 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque Saint Jean

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 42 ans 4 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,54 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,63 adultes et 0.91 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque Saint Jean	35%	23%	7%	31%	5%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
5eme arrondissement	9%	11%	25%	20%	13%	13%	8%
Saint Jean	9%	15%	20%	25%	14%	14%	4%
Point du Jour	4%	1%	26%	30%	19%	16%	4%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Saint Jean	5,3%	27,7%	43,4%	23,6%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Saint Jean	28,5%	0,3%	20,2%	7,9%	16,3%	2,5%	16,6%	7,7%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

%	arrondissements de Lyon							autre Rhône	autre
	1er	2e	3e	5e	7e	9e	autre		
visiteurs Saint Jean	3,0%	13,2%	7,0%	43,2%	5,0%	3,9%	6,9%	16,3%	1,5%
visiteurs BmL	7,5%	5,5%	15,7%	7,2%	12,2%	9,4%	23,0%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Saint Jean	35%	8%	12%	45%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
Saint Jean	29,7%	26,1%	37,1%	3,1%	1,9%	1,2%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque Saint Jean	23%	32%	25%	20%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 1 ^{er} fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	13.1
2 ^e	25.7
3 ^e duguesclin	7.0
3 ^e Part Dieu	49.6
4 ^e croix rousse	5.6
5 ^e st jean	
5 ^e point du jour	11.0
6 ^e	3.5
7 ^e la guillotière	2.4
7 ^e jean macé	12.6
7 ^e gerland	2.7
8 ^e bachut	8.8
9 ^e vaise	18.5
9 ^e la duchère	3.3
9 ^e st rambert	0.9
bibliobus	1.3

- Accompagnement

25.6 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.%).

Cet écart s'accroît lorsque l'on regarde les visites familiales : seules 8.9% des personnes interrogées étaient accompagnées d'enfants (pour 14.5% en moyenne). Avec La Part Dieu et Jean Macé, Saint Jean est la bibliothèque où les moins de 13 ans sont les plus faiblement représentés (18.1% - contre une moyenne de 21.5% pour le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque Saint Jean	74.8 %	6.4 %	18.9 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 14,2% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Saint Jean	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.2	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.3</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>17.6</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.2</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.0</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	16.3	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>16.8</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>16.7</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	14.5	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.9	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.9	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.0	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>15.1</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	13.9	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.6	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	<u>15.5</u>	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.8	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13.4	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16.0	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
 XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de Saint Jean des services BmL

	Bibliothèque de St Jean			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	69	35	<u>15.1</u>	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	78	47	15.2	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	97	85	17.3	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	94	61	16.0	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	59	9	<u>12.4</u>	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	88	67	15.0	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	91	72	<u>16.3</u>	94%	76%	17.9
Réserver un document	90	67	16.2	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	90	50	<u>14.1</u>	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	53	15	<u>12.3</u>	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	46	25	<u>13.7</u>	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	47	26	<u>13.2</u>	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	38	16	<u>13.6</u>	39%	12%	15.7
Site web BmL	76	58	15.0	85%	67%	16.0
Points d'Actu	37	10	<u>11.8</u>	37%	10%	14.8
numelyo	37	14	<u>12.1</u>	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	34	9	n.s.	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque Saint Jean	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.4	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	<u>16.6</u>	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.7	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	<u>18.1</u>	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 5^e – le Point du Jour

La bibliothèque du Point du Jour est une bibliothèque de quartier, où la quasi-totalité des visiteurs travaillent ou habitent à proximité (5^e arrondissement lyonnais ou communes avoisinantes), sont inscrits à la bibliothèque et la fréquentent au rythme de leurs emprunts de documents.

Les jeunes (13 – 25) sont peu présents à la bibliothèque : les publics sont avant tout familiaux (enfants fortement représentés) et près d'un tiers des répondants est à la retraite.

L'avis porté sur la bibliothèque du Point du Jour par ses visiteurs est un avis très positif, avec des nuances qui traduisent bien les constats généraux fait pour le réseau BmL.

Son confort et son ambiance chaleureuse sont encore plus appréciés qu'en moyenne sur le réseau BmL, tout comme son parc informatique. Par contre, il faut noter une plus forte attente concernant la largeur du choix donné dans les collections (livres comme DVD).

Les services offerts sont connus mais moins utilisés dans leur diversité (exposition, site web), ce qui s'explique également par le fait que les visiteurs fréquentent peu les autres bibliothèques du réseau (49% ne fréquentent que le Point du Jour).

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			246	
vendredi 15/03	53	3	306	
samedi 16/03	77	12	593	
mardi 19/03	31	8	379	
mercredi 20/03	49	7	560	
TOTAL	210	30	2084	13%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du Point du Jour (sur 2 semaines) étant proportionnellement bien supérieur au poids de ses entrées dans le total (sur 1 semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.71 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du Point du Jour

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 47 ans 4 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,81 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,83 adultes et 0,98 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque du Point du Jour	18%	28%	7%	42%	5%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
5eme arrondissement	9%	11%	25%	20%	13%	13%	8%
Saint Jean	9%	15%	20%	25%	14%	14%	4%
Point du Jour	4%	1%	26%	30%	19%	16%	4%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Point du Jour	7,0%	7,7%	53,1%	33,5%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Point du Jour	11,4%	0,5%	30,4%	9,1%	19,5%	3,9%	20,4%	4,9%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

	arrondissements de Lyon			autre Rhône	autre
	5e	9e	autre Lyon		
visiteurs Point du Jour	81,7%	4,8%	2,6%	10,0%	0,0%
visiteurs BmL	7,2%	9,4%	63,8%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Point du Jour	72%	11%	3%	14%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque du Point du Jour	17,4%	24,1%	54,1%	3,9%	0,5%	0,0%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque du Point du Jour	49%	27%	12%	12%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du Point du Jour fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.8
2 ^e	8.8
3 ^e duguesclin	2.2
3 ^e Part Dieu	24.2
4 ^e croix rousse	3.3
5 ^e st jean	17.1
5 ^e point du jour	
6 ^e	1.8
7 ^e la guillotière	0.9
7 ^e jean macé	4.3
7 ^e gerland	1.4
8 ^e bachut	6.1
9 ^e vaise	25.1
9 ^e la duchère	5.7
9 ^e st rambert	2.9
bibliobus	1.9

- Accompagnement

39.4 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%), et 27% le sont par des enfants. La part des moins de 13 ans dans les visiteurs est importante (30.9% pour 21.5% BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque du Point du Jour	88.8 %	6.3 %	4.9 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 16,7% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Point du Jour	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18.1	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.0	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17.1	17
Le personnel est disponible pour aider.	16.8	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.0</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.1</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	16.5	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	15.6	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	14.7	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.5	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.9	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.0	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>14.3</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	<u>14.0</u>	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	14.9	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	<u>13.8</u>	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.3	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>15.0</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15.5	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers du Point du Jour des services BmL

	Bibliothèque du P d J			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	81	34	16.3	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	78	33	15.7	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	95	18.1	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	98	66	17.4	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	53	4	n.s .	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	89	60	15.9	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	97	80	17.5	94%	76%	17.9
Réserver un document	95	63	17.3	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	97	58	16.3	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	77	21	15.8	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	51	22	n.s.	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	52	20	n.s	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	43	7	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	87	57	15.7	85%	67%	16.0
Points d'Actu	45	9	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	50	11	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	43	8	n.s.	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du Point du Jour	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.0	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	15.8	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.0	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.4	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 6e

La bibliothèque du 6^e est une bibliothèque de quartier : 88% de ses visiteurs habitent ou travaillent dans le 6^e. Ses publics sont avant tout des familles et des retraités. Parmi les actifs fréquentant la bibliothèque, les cadres et professions libérales sont sur représentés.

La bibliothèque est appréciée par ses visiteurs. Par rapport aux points forts et points d'amélioration relevés pour l'ensemble du réseau, on peut relever qu'il y a une attente plus forte en termes de développement des collections, livres comme DVD, et également concernant les lieux (visibilité, confort).

Les visiteurs sont avant tout des emprunteurs : même s'ils fréquentent, pour 69% d'entre eux, une autre bibliothèque du réseau, ils connaissent et utilisent un peu moins les autres services BmL.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			477	
vendredi 15/03	55	5	360	
samedi 16/03	56	8	625	
mardi 19/03	39	3	574	
mercredi 20/03	53	2	931	
TOTAL	203	18	2967	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 6e étant proportionnellement très légèrement inférieur au poids de ses entrées dans le total (sur 1 semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.05 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 6eme

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 48 ans 7 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,72 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,76 adultes et 0,96 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque du 6eme	28%	23%	3%	41%	5%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
6eme arrondissement	9%	11%	27%	20%	12%	13%	8%
bibliothèque 6eme	3%	4%	20%	38%	14%	17%	5%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
bibliothèque 6eme	3%	11%	58%	28%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque 6e	9,8%	3,6%	27,4%	7,9%	13,7%	1,9%	26,3%	9,6%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• Lieux d'habitation et travail

lieu d'habitation des visiteurs

	arrondissements de Lyon			autre Rhône	autre
	3e	6e	autre Lyon		
visiteurs bibliothèque 6e	2,3%	84,7%	6,1%	5,8%	1,0%
visiteurs BmL	15,7%	8,5%	56,3%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
bibliothèque 6e	69%	16%	4%	12%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque du 6e	15,3%	38,0%	45,3%	1,1%	0,4%	0,0%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bilbiothèque 6e	31%	43%	11%	15%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 6 ^e fréquentant aussi la ...	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	4.8
2 ^e	10.3
3 ^e duguesclin	14.7
3 ^e Part Dieu	65.1
4 ^e croix rousse	5.7
5 ^e st jean	6.0
5 ^e point du jour	1.0
6 ^e	
7 ^e la guillotière	2.0
7 ^e jean macé	8.1
7 ^e gerland	3.7
8 ^e bachut	4.9
9 ^e vaise	6.8
9 ^e la duchère	2.0
9 ^e st rambert	1.1
bibliobus	0.6

- Accompagnement

32.4 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%).

Pour la plupart, il s'agit d'adultes accompagnant des enfants : 26.2% (contre 14.5% en moyenne sur le réseau).

Les moins de 13 ans représentent ainsi un tiers des visiteurs de la bibliothèque (33.3% contre 21.5% en moyenne pour la BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque du 6eme	89.0 %	6.3 %	4.9 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 17,2% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 6e	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>15.8</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.7	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>17.7</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	17.6	17.2
Il est facile de s'orienter.	16.5	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>15.0</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	15.7	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	16.1	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	14.8	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.5	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15.3	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16.0</u>	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>14.8</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	<u>13.0</u>	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.2	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	15.1	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.3	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13.3	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15.6	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la bibliothèque du 6e des services BmL

	Bibliothèque du 6e			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	76	28	16.0	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	79	46	16.4	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	100	96	18.2	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	97	67	16.6	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	64	6	n.s.	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	90	66	16.1	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	100	90	18.2	94%	76%	17.9
Réserver un document	98	80	17.3	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	94	52	15.9	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	49	10	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	41	29	14.9	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	41	29	14.5	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	29	10	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	85	69	16.1	85%	67%	16.0
Points d'Actu	23	5	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	39	11	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	27	7	n.s.	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du 6e	BmL
<i>Appréciation par les visiteurs de l'accomplissement par la BmL de ses missions</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.7	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.2	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.0	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.4	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 7^e Jean Macé

La bibliothèque de Jean Macé est particulièrement appréciée pour son confort et sa chaleur, ainsi que pour l'accueil, la disponibilité du personnel et les informations données sur les services.

Les visiteurs de Jean Macé sont très fréquents (plus des 2/3 tiers vont en bibliothèque au moins une fois par semaine), nomades (plus de la moitié fréquentent au moins trois bibliothèques du réseau) et ils connaissent très bien les services de la bibliothèque.

Ils habitent seuls, à 40%, et travaillent ou habitent dans le 7^e (83%).

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires		sans verso	entrées	
jeudi					545
vendredi 15/03	41		1		576
samedi 16/03	45				966
mardi 19/03	34				735
mercredi 20/03	24		3		885
TOTAL	144		4		3707
					5%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de Jean Macé étant proportionnellement très inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.85 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de Jean Macé

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 47 ans 4 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,05 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,62 adultes et 0,43 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque de Jean Macé 7eme	40%	38%	4%	15%	3%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
7eme arrondissement	8%	19%	33%	17%	10%	9%	5%
Jean Macé	3%	9%	23%	25%	19%	17%	4%
La Guillotière	8%	6%	50%	29%	6%	1%	1%
Gerland	3%	2%	26%	34%	19%	13%	2%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Jean Macé	1%	21%	48%	30%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque								
Jean Macé	12,0%	7,0%	27,3%	8,9%	20,6%	1,9%	19,5%	2,9%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• Lieux d'habitation et travail

lieu d'habitation des visiteurs

% visiteurs	arrondissements de Lyon				autre Rhône	autre
	3e	7e	8e	autre Lyon		
bibliothèque Jean Macé	5,0%	83,1%	3,0%	5,4%	3,7%	0,0%
BmL	15,7%	12,2%	7,9%	44,1%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Jean Macé	64%	19%	7%	9%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque de Jean Macé	30,2%	37,4%	29,8%	1,3%	1,3%	0,0%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque 7e Jean Macé	16%	33%	24%	27%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque de Jean Macé fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	5.9
2 ^e	15.8
3 ^e duguesclin	15.4
3 ^e Part Dieu	62.4
4 ^e croix rousse	3.7
5 ^e st jean	15.6
5 ^e point du jour	0.8
6 ^e	3.8
7 ^e la guillotièrè	14.4
7 ^e jean macé	
7 ^e gerland	13.6
8 ^e bachut	21.0
9 ^e vaise	12.2
9 ^e la duchère	3.7
9 ^e st rambert	0.8
bibliobus	0.8

- Accompagnement

18.1 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%). Cette différence est due à l'absence de section « enfance/jeunesse » de la bibliothèque : seuls 2.7% des répondants étaient accompagnés d'un enfant de moins de 13 ans (14.5% pour la BmL), et les enfants ne représentant que 5.6% des visiteurs (21.5% BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque de Jean Macé	92.5 %	4.1 %	3.4 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 9.6 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Jean Macé	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.9	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.1</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>17.9</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>17.8</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	16.5	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.6</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>17.1</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>16.8</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	15.0	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>15.9</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.3	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.8	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>15.3</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.2	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	16.3	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	14.9	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.8	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	13.3	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16.4</u>	15.4

XX supérieur significativement à la moyenne

~~XX~~ inférieur significativement à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de Jean Macé des services BmL

	Bibliothèque Jean Macé			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	89	42	17.4	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	88	68	17.2	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	98	18.7	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	98	75	18.0	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	72	9	16.5	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	96	77	16.4	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	97	86	18.3	94%	76%	17.9
Réserver un document	96	82	18.3	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	95	57	16.0	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	70	22	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	60	37	16.9	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	59	40	16.8	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	46	13	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	86	68	16.4	85%	67%	16.0
Points d'Actu	42	14	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	50	13	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	40	14	n.s.	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Jean Macé	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.3	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.6	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.4	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.8	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque de La Guillotière – 7e

La bibliothèque de La Guillotière fait partie des bibliothèques les plus appréciées par leurs visiteurs (avec Saint Rambert et le 3eme). Ses points d'amélioration concernent le choix de DVD, le nombre de postes informatiques et l'ouverture.

Ses visiteurs sont principalement de jeunes actifs accompagnés d'enfants, avec une sur représentation de cadres, mais les adolescents sont aussi bien présents. Les répondants connaissent bien les bibliothèques du réseau BmL, puisqu'ils en fréquentent au moins deux autres (pour 56% des répondants). Ils connaissent dans leur ensemble bien les services de la BmL.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			134	
vendredi 15/03	18	7	145	
Samedi 16/03	47		257	
mardi 19/03	14	2	201	
mercredi 20/03	47	6	410	
TOTAL	126	15	1147	14%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de La Guillotière étant proportionnellement très supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.65 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de La Guillotière

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen des répondants = 34 ans 9 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 3.74 personnes en moyenne (2.683moyenne BmL), avec 1,96 adultes et 1,77 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque de La Guillotière 7eme	7%	7%	11%	66%	9%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
7eme arrondissement	8%	19%	33%	17%	10%	9%	5%
Jean Macé	3%	9%	23%	25%	19%	17%	4%
La Guillotière	8%	6%	50%	29%	6%	1%	1%
Gerland	3%	2%	26%	34%	19%	13%	2%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
La Guillotière	15%	10%	70%	5%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque La Guillotière	23,3%	0,5%	4,5%	4,3%	25,6%	4,1%	30,9%	6,7%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• Lieux d'habitation et travail

lieu d'habitation des visiteurs

% visiteurs	arrondissements de Lyon			autre Rhône	autre
	3e	7e	autre Lyon		
7e La Guillotière	16,4%	72,3%	5,9%	4,6%	0,8%
BmL	15,7%	12,2%	52,6%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
La Guillotière	56%	16%	4%	24%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque de La Guillotière	23,9%	24,4%	44,3%	1,8%	5,2%	0,5%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque 7e La Guillotière	21%	23%	28%	28%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque du 1 ^{er} fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	5.4
2 ^e	11.2
3 ^e duguesclin	16.7
3 ^e Part Dieu	56.3
4 ^e croix rousse	3.3
5 ^e st jean	7.5
5 ^e point du jour	3.0
6 ^e	7.6
7 ^e la guillotière	
7 ^e jean macé	50.5
7 ^e gerland	12.3
8 ^e bachut	18.5
9 ^e vaise	9.0
9 ^e la duchère	4.3
9 ^e st rambert	4.3
bibliobus	4.7

- Accompagnement

70.5 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%), cet écart s'expliquant naturellement par le nombre important de personnes venues accompagnées d'enfants : 53.8%, contre 14.5 pour la moyenne BmL.

Les enfants de moins de 13 ans représentent au total 47,6% des visiteurs de La Guillotière (21.5% BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque de La Guillotière	89.1 %	8.2 %	2.8 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 6.3 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	La Guillotière	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	16.8	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.2</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>17.9</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.2</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.2</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.7</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>17.6</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17.2</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>16.3</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.6</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.6	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.4	15.0
Il y a un large choix de livres.	16.0	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	13.5	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>16.3</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	15.0	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.6</u>	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14.9</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16.9</u>	15.4

XX : écart significativement supérieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la bibliothèque des services BmL

	Bibliothèque de La Guillotière			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	84	47	17.1	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	82	45	n.s	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	97	18.3	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	99	90	18.0	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	59	9	n.s.	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	85	74	15.9	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	96	79	18.0	94%	76%	17.9
Réserver un document	98	78	17.9	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	94	62	17.4	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	58	18	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	50	28	n.s.	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	50	29	n.s.	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	38	12	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	88	70	16.6	85%	67%	16.0
Points d'Actu	33	12	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	35	10	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	28	7	n.s.	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque de la Guillotière	BmL
<i>Appréciation de l'accomplissement par la BmL de ses missions</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	<u>17.1</u>	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.6	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.5	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.9	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 7^e Gerland

Les visiteurs de bibliothèque de Gerland 7^e sont très satisfaits de leur bibliothèque de quartier (86% des visiteurs travaillent ou habitent dans l'arrondissement) et tout particulièrement de l'accueil chaleureux qu'ils reçoivent ainsi que de la disponibilité de l'écoute des agents de la bibliothèque. Il n'en reste pas moins que l'exiguïté des lieux leur pèse : ils attendent plus de place, plus de confort, de postes informatiques et d'animations de leur bibliothèque, ainsi qu'une meilleure visibilité.

Le public de Gerland est donc un public de proximité plutôt familial, qui fréquentent la(les) bibliothèque(s) au rythme de ses emprunts de documents (78% fréquentent également une autre bibliothèque). C'est un public d'emprunteur qui connaît assez peu les services de la BmL en dehors des services liés à la mise à disposition de la production éditoriale.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			0	
vendredi 15/03	32	1	228	
samedi 16/03	46	0	386	
mardi 19/03	26	2	345	
mercredi 20/03	39	1	368	
TOTAL	143	4	1327	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de Gerland étant proportionnellement très supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.66 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de Gerland

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 46 ans 2 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,72 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,78 adultes et 0,94 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque de Gerland 7eme	20%	22%	13%	36%	9%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
7eme arrondissement	8%	19%	33%	17%	10%	9%	5%
Jean Macé	3%	9%	23%	25%	19%	17%	4%
La Guillotière	8%	6%	50%	29%	6%	1%	1%
Gerland	3%	2%	26%	34%	19%	13%	2%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Gerland	8%	4%	66%	22%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
bibliothèque Gerland	10,3%	1,0%	22,7%	3,5%	28,6%	9,6%	22,2%	1,9%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• Lieux d'habitation et travail

lieu d'habitation des visiteurs

% visiteurs	arrondissements de Lyon				autre Rhône	autre
	3e	7e	8e	autre Lyon		
bibliothèque Gerland	3,3%	76,0%	6,2%	5,5%	5,6%	3,4%
BmL	15,7%	12,2%	7,9%	44,1%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Gerland	58%	18%	10%	14%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque de Gerland	15,1%	31,4%	48,5%	4,4%	0,7%	0,0%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque 7e Gerland	22%	28%	27%	22%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque de Gerland fréquentant aussi la ...	%
bibliothèque 1 ^{er}	2.2
2 ^e	10.4
3 ^e duguesclin	6.2
3 ^e Part Dieu	48.4
4 ^e croix rousse	3.8
5 ^e st jean	2.3
5 ^e point du jour	1.8
6 ^e	1.1
7 ^e la guillotière	9.7
7 ^e jean macé	53.5
7 ^e gerland	
8 ^e bachut	20.2
9 ^e vaise	5.1
9 ^e la duchère	1.1
9 ^e st rambert	0.5
Bibliobus	2.9

- Accompagnement

33.0 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%).

19% étaient accompagnés d'enfants (pour 14,5% en moyenne sur le réseau), les moins de 13 ans représentant au total 21,9% des visiteurs de la bibliothèque.

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque de Gerland	91.7 %	6.7 %	1.6 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 31,9% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Gerland	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16.7</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>19.0</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>18.3</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.9</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.1</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>13.9</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>17.2</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17.5</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>13.3</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.4	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15.1	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.1	15.0
Il y a un large choix de livres.	16.0	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	13.8	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>15.8</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	<u>15.6</u>	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>14.4</u>	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>11.6</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17.3</u>	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la Gerland des services BmL

	Bibliothèque de Gerland			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	72	25	17.2	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	70	33	16.9	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	98	18.9	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	94	65	18.2	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	51	4	n.s.	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	88	71	15.8	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	99	90	18.9	94%	76%	17.9
Réserver un document	97	83	18.3	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	93	57	15.8	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	50	7	15.3	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	35	12	14.2	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	36	15	14.7	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	19	4	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	88	72	15.7	85%	67%	16.0
Points d'Actu	21	5	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	32	4	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	22	3	n.s.	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque de Gerland	BmL
<i>Appréciation par les visiteurs de l'accomplissement de ses missions par les visiteurs de ..</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.9	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	17.3	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.7	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.9	17.6

ZOOM sur ... la médiathèque du Bachut – 8eme

La médiathèque du Bachut se caractérise par une présence assez importante d'adolescents, une forte proportion d'utilisateurs très fréquents, qui ne sont pas forcément inscrits à la médiathèque.

La grande force du Bachut réside dans sa visibilité, son confort et la chaleur, et l'importance des espaces disponibles.

Concernant les services offerts, on peut noter une plus grande utilisation des services informatiques (postes et espace numérique), qui sont plus appréciés que la moyenne.

Enfin, il faut souligner que les habitants du 8^e arrondissement sont sous-représentés dans les visiteurs de la BmL et que les fréquentants du Bachut sont moins nomades (43% ne connaissent que le Bachut) que la moyenne des visiteurs du réseau BmL.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			763	
vendredi 15/03	101	32	832	
Samedi 16/03	120	25	1509	
mardi 19/03	124	19	869	
mercredi 20/03	127	21	1502	
TOTAL	472	97	5475	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque du Bachut étant proportionnellement nettement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.83 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque du Bachut

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 39 ans 8 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.82 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,82 adultes et 1,00 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque du Bachut 8eme	25%	24%	8%	35%	7%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
8eme arrondissement	9%	13%	28%	21%	11%	11%	6%
médiathèque Bachut	11%	12%	26%	23%	16%	11%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
médiathèque Bachut	13%	22%	45%	20%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
médiathèque Bachut	26,3%	4,1%	20,3%	8,0%	20,4%	2,7%	13,9%	4,3%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• Lieux d'habitation et travail

lieu d'habitation des visiteurs

% visiteurs	arrondissements de Lyon				autre Rhône	autre
	3e	7e	8e	autre Lyon		
médiathèque du Bachut	10,7%	7,3%	66,1%	5,4%	8,9%	1,7%
BmL	15,7%	8,5%	8,5%	44,7%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Bachut	53%	13%	6%	28%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
médiathèque du Bachut	21,5%	33,0%	39,4%	2,9%	1,8%	1,4%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
médiathèque du Bachut	43%	25%	16%	17%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs du Bachut fréquentant aussi la ...	%
bibliothèque 1 ^{er}	3.0
2 ^e	7.6
3 ^e duguesclin	4.6
3 ^e Part Dieu	47.2
4 ^e croix rousse	3.3
5 ^e st jean	6.2
5 ^e point du jour	1.6
6 ^e	2.4
7 ^e la guillotièrè	3.3
7 ^e jean macé	19.3
7 ^e gerland	4.9
8 ^e bachut	
9 ^e vaise	11.6
9 ^e la duchère	2.1
9 ^e st rambert	1.3
Bibliobus	6.3

- Accompagnement

34.0 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%), ce qui est directement lié à la présence plus nombreuse d'adolescents.

15.5% ont déclaré être accompagnés d'enfants (14.5% pour la BmL), permettant ainsi d'estimer les moins de 13 ans à 23,5% des visiteurs (21,5% moyenne BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Médiathèque du Bachut	78.5 %	8.0 %	13.6 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 15.9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bachut	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18.8</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.5	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>17.7</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	17.4	17.2
Il est facile de s'orienter.	16.5	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.6</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>16.8</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	15.9	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>16.1</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.8	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.3	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.8	15.0
Il y a un large choix de livres.	16.2	15.9
Il y a un large choix de CD.	14.9	15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.3	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>15.5</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	14.5	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.8	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14.7</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15.9	15.4

XX évaluation significativement supérieure à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la médiathèque du Bachut des services

BmL

	Bachut			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	75	31	16.2	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	80	40	16.1	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	97	88	18.0	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	95	68	17.2	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	58	8	15.3	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	87	65	15.8	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	94	74	18.1	94%	76%	17.9
Réserver un document	92	68	17.4	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	94	58	16.6	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	68	20	16.4	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	44	18	15.9	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	44	20	15.7	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	33	9	16.0	39%	12%	15.7
Site web BmL	83	64	15.8	85%	67%	16.0
Points d'Actu	31	10	14.2	37%	10%	14.8
numelyo	40	10	15.2	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	33	9	15.6	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bachut	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.5	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.2	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.0	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.6	17.6

ZOOM sur ... la médiathèque du 9eme – Vaise

La médiathèque de Vaise présentent un public un plus familial que les visiteurs BmL, et également un peu plus nomade. Son rayonnement dépasse le seul 9^e arrondissement puisque 28% de ses visiteurs ni ne travaillent ni n'habitent dans cet arrondissement.

Ses visiteurs en sont très satisfaits (16.1 pour une moyenne BmL de 15.7) et on peut noter qu'aucun item n'est évalué en dessous des évaluations d'ensemble BmL. A contrario, elle atteint l'excellence sur l'accueil et le confort et le large choix de livres comme le nombre de places/l'espace offert sont appréciés.

Sur la connaissance des services, les résultats sont proches des résultats BmL globaux. Tout au plus peut-on noter que les visiteurs de Vaise connaissent et apprécient mieux TOPO.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			580	
vendredi 15/03	74	18	801	
Samedi 16/03	48	8	1121	
mardi 19/03	59		852	
mercredi 20/03	37		1240	
TOTAL	218	26	4594	6%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque de Vaise étant proportionnellement très fortement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.51 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque de Vaise

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 40 ans 7 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.94 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,90 adultes et 1,04 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
médiathèque de Vaise	21%	30%	21%	38%	7%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
9eme arrondissement	8%	11%	30%	21%	12%	11%	6%
La Duchère	36%	6%	19%	17%	12%	7%	2%
Saint Rambert	3%	2%	19%	33%	21%	18%	4%
Vaise	6%	10%	28%	28%	18%	9%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Vaise	6%	21%	56%	17%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Médiathèque de Vaise	22,9%	3,0%	14,6%	7,1%	25,9%	2,0%	22,3%	2,2%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• Lieux d'habitation et travail

lieu d'habitation des visiteurs

%	arrondissements de Lyon					autre Rhône	autre
	2e	4e	5e	9e	autre Lyon		
visiteurs Vaise	3,6%	4,9%	8,5%	60,0%	6,0%	15,0%	2,1%
visiteurs BmL	5,5%	6,6%	7,2%	9,4%	51,7%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Vaise	49%	11%	12%	28%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
médiathèque de Vaise	21,6%	36,4%	36,0%	2,8%	2,3%	0,9%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
médiathèque de Vaise	27%	33%	23%	17%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la médiathèque de Vaise fréquentant aussi la ...	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	4.1
2 ^e	7.9
3 ^e duguesclin	3.4
3 ^e Part Dieu	50.6
4 ^e croix rousse	6.6
5 ^e st jean	18.7
5 ^e point du jour	8.2
6 ^e	2.7
7 ^e la guillotière	5.1
7 ^e jean macé	7.5
7 ^e gerland	2.9
8 ^e bachut	10.6
9 ^e vaise	0
9 ^e la duchère	11.1
9 ^e st rambert	5.6
bibliobus	1.2

- Accompagnement

30.5 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.4%).

22% sont accompagnés d'enfants (pour 14.5% en moyenne BmL) et les moins de 13 ans représentent au total 26% des visiteurs (21% BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Médiathèque de Vaise	88.6 %	5.0 %	6.4 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 10.4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Vaise	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18.9	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.8	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17.4	17
Le personnel est disponible pour aider.	17.5	17.2
Il est facile de s'orienter.	16.4	16.2
Les lieux sont confortables.	17.2	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	16.4	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	17.0	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	16.6	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.4	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.7	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.3	15.0
Il y a un large choix de livres.	16.3	15.9
Il y a un large choix de CD.	15.1	15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.5	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.3	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	14.3	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.8	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.2	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15.4	15.4

Les résultats soulignés diffèrent significativement de la moyenne de la BmL.

4 - appréciation par les usagers de la médiathèque de Vaise des services

BmL

	Médiathèque de Vaise			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	90	48	17.1	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	92	64	15.9	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	99	94	18.2	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	98	78	17.4	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	65	8	14.3	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	97	72	15.8	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	96	82	18.0	94%	76%	17.9
Réserver un document	94	77	17.1	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	94	65	15.5	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	70	20	15.1	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	62	41	16.4	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	64	37	15.6	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	42	13	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	85	65	15.8	85%	67%	16.0
Points d'Actu	31	10	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	41	13	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	41	13	N.s.	37%	11%	15.4

Ns : taux de réponse particulièrement bas => pas de significativité statistique des répondants

5 - Les missions de la BmL

Appréciation de l'accomplissement des missions par les visiteurs de Vaise	Médiathèque de Vaise	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.2	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.3	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.1	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.6	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 9eme – La Duchère

Ce qui marque avant tout dans les visiteurs de La Duchère est leur âge : ils sont jeunes, et viennent à la bibliothèque à plusieurs, et ne sont pas forcément inscrits. Plus de 55% des visiteurs sont des élèves, étudiants ou enfants non scolarisés !

Ce sont du coup les publics les moins « nomades de la bibliothèque » : 49% des visiteurs ne connaissent ainsi que cette bibliothèque dans le réseau BmL.

La bibliothèque de La Duchère est prisée pour son confort, son côté chaleureux et la richesse de toutes ses collections (y compris DVD). Par contre, on peut noter une attente concernant une évolution de ses heures d'ouverture et dans la diversité de ses animations.

Les services de la BmL, à l'exception de l'utilisation des postes informatiques et de l'espace numérique, sont globalement assez mal connus.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			461	
vendredi 15/03	55	1	439	
Samedi 16/03	41	5	541	
mardi 19/03	20	2	521	
mercredi 20/03	62	5	688	
TOTAL	178	13	2650	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de la Duchère étant proportionnellement légèrement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.07 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de la Duchère

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 34 ans 3 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.83 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,82 adultes et 1.01 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque de la Duchère	25%	12%	7%	40%	16%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
9eme arrondissement	8%	11%	30%	21%	12%	11%	6%
La Duchère	36%	6%	19%	17%	12%	7%	2%
Saint Rambert	3%	2%	19%	33%	21%	18%	4%
Vaise	6%	10%	28%	28%	18%	9%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
La Duchère	30%	20%	32%	18%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Bibliothèque La Duchère	41,6%	0,0%	16,2%	5,9%	17,2%	3,2%	10,5%	5,5%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

	arrondissements de Lyon			autre Rhône	autre
% visiteurs	7e	9e	autre Lyon		
bibliothèque La Duchère	2,1%	62,7%	4,7%	28,4%	2,1%
BmL	12,2%	9,4%	56,3%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
La Duchère	44%	19%	18%	19%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque de La Duchère	33,1%	29,4%	33,1%	1,4%	1,3%	1,6%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque de La Duchère	49%	25%	17%	5%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque de la Duchère fréquentant aussi la ...	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.8
2 ^e	3.2
3 ^e duguesclin	1.1
3 ^e Part Dieu	29.5
4 ^e croix rousse	2.7
5 ^e st jean	2.0
5 ^e point du jour	2.3
6 ^e	0
7 ^e la guillotière	2.9
7 ^e jean macé	3.3
7 ^e gerland	4.3
8 ^e bachut	4.4
9 ^e vaise	32.4
9 ^e la duchère	
9 ^e st rambert	3.2
bibliobus	0.4

- Accompagnement

48.2 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%), ce qui est beaucoup plus important que pour la moyenne. Cette différence vient principalement du nombre d'adolescents et jeunes fréquentant la bibliothèque.

Elle traduit également une présence un peu plus forte d'enfants : en effet, 18,8% des répondants ont déclaré être accompagnés d'un enfant (14.5% pour la BmL), et la part des moins de 13 ans est de 25% des visiteurs (21,5 % en moyenne sur la BmL)

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque de la Duchère	71.5 %	11.4 %	17.0%
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 18.1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	La Duchère	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18.5</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.5	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17.6	17
Le personnel est disponible pour aider.	17.6	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>16.8</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.8</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>16.6</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	15.9	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	15.4	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.6	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13.9</u>	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.0	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>16.4</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	<u>15.4</u>	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.4	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	14.6	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>14.7</u>	15.5

Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14.4</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16.1</u>	15.4

- XX résultat significativement haut dessus de la moyenne BmL
XX résultat significativement en dessous de la moyenne BmL

4 - appréciation par les usagers de la bibliothèque de la Duchère des services BmL

	Bibliothèque de la Duchère			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	71	23	15.4	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	72	28	16.1	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	96	83	17.5	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	94	60	16.6	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	61	11	14.6	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	84	58	16.2	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	93	63	17.1	94%	76%	17.9
Réserver un document	89	50	16.1	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	93	64	15.6	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	76	38	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	55	20	12.5	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	54	20	n.s.	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	41	8	n.s.	39%	12%	15.7
Site web BmL	77	50	15.7	85%	67%	16.0
Points d'Actu	63	6	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	52	13	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	42	10	n.s.	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque de la Duchère	BmL
<i>Appréciation de l'accomplissement par la BmL de ses missions</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.4	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.1	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	15.9	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.4	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 9eme – Saint Rambert

La bibliothèque de Saint Rambert attire beaucoup de personnes habitant dans les communes avoisinantes du Rhône.

Il s'agit d'un public très fortement inscrit à la BmL, peu nomade et composé de familles et de retraités. Les visiteurs de la tranche 13 – 29 ans sont peu nombreux.

Pour ses visiteurs, il s'agit d'une bibliothèque extrêmement appréciée (moyenne de 16.8, meilleure de tout le réseau), avec seuls quelques points d'amélioration possibles à relever (choix dans les DVD, logique de rangement plus lisible, et nombre de postes informatiques). La quasi-totalité des items sont mieux appréciés que la moyenne des visiteurs sur le réseau BmL.

Cette satisfaction est directement liée à l'utilisation de services liés à l'emprunt de documents. Les services autres sont plutôt moins connus que la moyenne des visiteurs, à l'exception des Heures de la Découverte.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			243	
vendredi 15/03	59	6	267	
Samedi 16/03	69	3	332	
mardi 19/03	42	1	205	
mercredi 20/03	57	3	669	
TOTAL	227	13	1716	16%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de Saint Rambert étant proportionnellement très fortement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.54 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque de Saint Rambert

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 50 ans 10 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.98 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,94 adultes et 1,04 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque de Saint Rambert	15%	38%	5%	38%	5%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
9eme arrondissement	8%	11%	30%	21%	12%	11%	6%
La Duchère	36%	6%	19%	17%	12%	7%	2%
Saint Rambert	3%	2%	19%	33%	21%	18%	4%
Vaise	6%	10%	28%	28%	18%	9%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Saint Rambert	4%	4%	60%	32%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Bibliothèque Saint Rambert	6,4%	0,8%	31,1%	1,3%	23,0%	5,3%	25,2%	6,9%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

% visiteurs	arrondissements de Lyon			autre Rhône	autre
	3e	9e	autre Lyon		
bibliothèque Saint Rambert	2,4%	61,8%	3,7%	30,9%	1,2%
BmL	15,7%	9,4%	55,3%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Saint Rambert	46%	16%	4%	34%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
bibliothèque de Saint Rambert	14,0%	31,5%	44,8%	4,6%	3,3%	1,6%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
bibliothèque de Saint Rambert	45%	26%	13%	16%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque de Saint Rambert fréquentant aussi la ...	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	3.5
2 ^e	2.8
3 ^e duguesclin	1.6
3 ^e Part Dieu	32.3
4 ^e croix rousse	4.8
5 ^e st jean	5.7
5 ^e point du jour	2.2
6 ^e	3.5
7 ^e la guillotièr	1.6
7 ^e jean macé	2.8
7 ^e gerland	
8 ^e bachut	6.8
9 ^e vaise	39.6
9 ^e la duchère	10.4
9 ^e st rambert	
bibliobus	0

- Accompagnement

34.9 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.1%).

Il s'agit pour la grande majorité d'adultes accompagnant des enfants (24,4% des personnes interrogées l'ont déclaré, pour 14,5% en moyenne sur les visiteurs BmL).

Les enfants (moins de 13 ans) représentent ainsi 27% des visiteurs de Saint Rambert (21,5% pour la BmL au global).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque de Saint Rambert	85.2 %	11.2 %	3.3 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 17.4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	St Rambert	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.1	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.8</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	18.5	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.6</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>17.1</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>17.7</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>17.6</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17.6</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>16.6</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.6</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16.6</u>	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16.6</u>	15.0
Il y a un large choix de livres.	16.0	15.9
Il y a un large choix de CD.	15.5	15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.2	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>16.2</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	15.4	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.4</u>	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>15.1</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17.1</u>	15.4

4 - appréciation par les usagers de Saint Rambert des services BmL

	Bibliothèque du 1er			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	76	30	16.5	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	73	43	17.0	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	97	95	18.5	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	95	75	18.0	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	52	5	15.8	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	87	71	16.3	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	96	83	18.7	94%	76%	17.9
Réserver un document	96	83	18.4	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	94	60	16.3	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	40	8	n.s.	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	43	21	18.2	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	41	20	17.0	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	32	11	17.4	39%	12%	15.7
Site web BmL	83	65	15.7	85%	67%	16.0
Points d'Actu	26	3	n.s.	37%	10%	14.8
numelyo	33	9	n.s.	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	27	4	n.s.	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque de saint rambert	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	17.0	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	17.0	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.8	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	18.0	17.6

ZOOM sur ... le Bibliobus

Avec une moyenne d'appréciation très élevée (16.5), le Bibliobus est un service très apprécié. La grande force du service du bibliobus est sa simplicité et son accueil chaleureux : son arrêt est facile à repérer, on y est très bien accueillis et renseignés !

Ces côtés font oublier les inconvénients liés à ses horaires ou sa surface limités, que ce soit dans l'importance du choix des documents, le confort des lieux ... C'est là où les visiteurs pensent que leur avis est le mieux pris en compte.

Ce qui distingue les utilisateurs du bibliobus des autres visiteurs, c'est avant tout leur âge plus élevé, et l'importance du nombre de retraités, qui va sans doute de pair avec une moindre connaissance et utilisation des services web de la bibliothèque.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	Nb visiteurs	
jeudi	11	1	30	
vendredi 15/03	17		35	
samedi 16/03	26		50	
mardi 19/03	17	3	67	
mercredi 20/03	30	2	85	
TOTAL	101	6	267	45%

Le nombre de questionnaires remplis pour le bibliobus (sur deux semaines) étant proportionnellement légèrement inférieur au poids de ses entrées (deux semaines également) dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.19 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs du Bibliobus

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 53 ans 8 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.91 personnes en moyenne (2.68 moyenne BmL), avec 1,91 adultes et 1,0 enfant (1.76 et 0.92 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
Bibliobus	23%	24%	5%	24%	11%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
Bibliobus	1%	3%	23%	23%	10%	30%	9%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Bibliobus	4%	8%	45%	43%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Bibliobus	4,9%	5,2%	41,5%	2,3%	25,0%	4,9%	10,6%	5,6%
BmL	22.6%	2.8%	18.9%	8.8%	18.5%	3.4%	19.2%	5.8%

lieu d'habitation des visiteurs

%	arrondissements de Lyon				autre Rhône	autre
	3e	5e	8e	autre Lyon		
Bibliobus	26,0%	32,9%	32,4%	0,8%	6,4%	1,4%
visiteurs BmL	15,7%	7,2%	7,9%	49,7%	16,7%	2,9%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs du	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
Bibliobus	4,8%	18,5%	74,4%	0,8%	0,0%	1,5%
BmL	25.3%	30.8%	36.1%	3.6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs	une seule	deux	trois	quatre et plus
du Bibliobus	38%	34%	14%	13%
de la BmL	36%	29%	18%	17%

Les visiteurs du bibliobus fréquentent aussi la ...	à %
---	-----

bibliothèque 1 ^{er}	3.1
2 ^e	7.2
3 ^e duguesclin	10.8
3 ^e Part Dieu	20.9
4 ^e croix rousse	2.3
5 ^e st jean	12.8
5 ^e point du jour	21.2
6 ^e	2.3
7 ^e la guillotière	2.9
7 ^e jean macé	7.7
7 ^e gerland	2.3
8 ^e bachut	25.8
9 ^e vaise	8.9
9 ^e la duchère	3.9
9 ^e st rambert	1.8
Bibliobus	

- **Accompagnement**

41.8%des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.4%).

- **Adhésion et emprunt**

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliobus	84.6%	7.5 %	7.8 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 18.1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL).

3 – Le Bibliobus vu par ses visiteurs

	Bibliobus	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18.9</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>19.0</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>18.3</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.6</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>19.3</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	14.3	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>18.0</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	16.8	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>11.4</u>	15.0

L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16.0	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15.8	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15.1	15.0
Il y a un large choix de livres.	15.6	15.9
Il y a un large choix de CD.		15.5
Il y a un large choix de DVD.	14.5	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	16.1	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	16.0	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.1	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	12.7	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17.9</u>	15.4

4 - appréciation par les usagers du Bibliobus des services BmL

	Bibliothèque du 1er			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisati	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	58%	24%	16.3	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	70%	29%	16.3	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	97%	92%	17.9	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	92%	52%	17.9	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	65%	8%	15.4	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	78%	37%	16.8	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	95%	78%	17.9	94%	76%	17.9
Réserver un document	90%	72%	18.1	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	75%	40%	16.2	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	48%	10%	13.4	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	17%	41%	15.8	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	40%	15%	15.9	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	39%	10%	17.9	39%	12%	15.7
Site web BmL	76%	51%	16.3	85%	67%	16.0
Points d'Actu	35%	9%	16.7	37%	10%	14.8
numelyo	37%	10%	16.3	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	25%	8%	14.7	37%	11%	15.4

5 - Les missions de la BmL

	Bibliobus	BmL
<i>Accomplissement des missions vu par les visiteurs du bibliobus</i>		
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	17.3	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.9	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.8	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.7	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque de la Part Dieu

La bibliothèque de la Part Dieu possède, après les bibliothèques de La Duchère et celle de la Guillotière, le public le plus jeune. Pour autant, et contrairement aux deux bibliothèques précitées, les publics enfants y sont peu représentés, et les adolescents (13 – 17) très peu présents. La bibliothèque apparaît avant tout comme une bibliothèque d'étudiants.

Même si elle joue pour les habitants du 3^e un rôle de bibliothèque de quartier, ce n'en est pas une et son rayonnement va au-delà de la seule commune de Lyon, puisque plus du tiers de ses visiteurs n'y habitent pas et que 63% de ses usagers ne travaillent, ni n'habitent dans le 3^e arrondissement.

C'est la bibliothèque qui conjugue, au sein du réseau BmL, le plus de missions et d'usages, et attire ainsi un public qui ne vient pas seulement pour emprunter des documents (20% des visiteurs n'empruntent quasiment jamais). Elle réussit à concilier ses différentes missions en satisfaisant dans l'ensemble très bien ses usagers mais la comparaison avec les résultats du réseau met en évidence parfois la « mission impossible » qui est la sienne, à savoir conjuguer :

- * la chaleur et proximité attendues d'une bibliothèque « de quartier » avec l'exigence d'une bibliothèque d'étude
- * la mise en valeur de nouveautés, des collections, le repérage facile de ces dernières avec une vocation encyclopédique
- * l'anonymat attendu de certains publics isolés, en cours d'intégration avec l'image du « 3^e lieu »

Cela se révèle d'autant plus ardu que le public des 18 – 29 ans est celui qui est de loin le public le plus critique et le plus en attente. Cela explique en partie que les résultats obtenus sont parfois en contradiction avec les simples faits : c'est la bibliothèque possédant le plus de m² ouverts aux publics, le parc informatique le plus important ... et celle qui obtient une satisfaction moindre de ses usagers sur ces items.

En regardant les résultats de la Part Dieu, il faut veiller à systématiquement garder en tête que ceux-ci sont d'un très bon niveau (seul l'avis porté sur le parc informatique nécessite une action urgente) et que les écarts notés avec les autres bibliothèques montrent avant tout que les usagers de la métropole lyonnaise, dans leurs attentes vis-à-vis de cette bibliothèque place la barre de leurs exigences très haut !

Enfin, les avis donnés sur la Part Dieu par ses visiteurs montrent que celle-ci est réellement une bibliothèque de référence concernant la richesse de ses collections d'imprimés.

1 - nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			3797	
vendredi 15/03	361	38	4191	
samedi 16/03	367	26	4443	
mardi 19/03	297	18	4473	
mercredi 20/03	263	34	4608	
TOTAL	1288	116	21512	7.9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de la Part Dieu étant proportionnellement légèrement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.2.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de la Part Dieu

⇒ *Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP*

Age moyen = 37 ans 5 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,37 personnes en moyenne (2.63 moyenne BmL), avec 1,74 adultes et 0,63 enfant (1.76 et 0.87 pour la moyenne BmL)

composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	autre
bibliothèque Part Dieu	36%	26%	5%	23%	9%
BmL	30%	25%	6%	32%	7%

Répartition des plus de 15 ans (population // visiteurs)

	Pop 15-19 ans	Pop 20-24 ans	Pop 25-39 ans	Pop 40-54 ans	Pop 55-64 ans	Pop 65-79 ans	Pop 80 ans ou plus
3eme arrondissement	8%	15%	33%	19%	11%	9%	5%
Bibliothèque 3eme	3%	1%	29%	32%	11%	20%	4%
Part Dieu	10%	20%	29%	20%	12%	8%	1%
LYON	8%	14%	30%	20%	11%	11%	6%
BmL	9%	12%	27%	27%	14%	12%	2%

âge des répondants de l'enquête

	11 - 17	18-29	30 - 59	+ 60
Part Dieu	3,4%	40,7%	40,5%	15,4%
BmL	6,2%	24,1%	49,1%	20,6%

CSP et activité

	étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	employé	maîtrise	cadre	prof libérale, indépendant.
Part Dieu	32,4%	3,8%	13,1%	9,2%	16,2%	3,9%	15,8%	5,6%
BmL	22,6%	2,8%	18,9%	8,8%	18,5%	3,4%	19,2%	5,8%

• **Lieux d'habitation et travail**

lieu d'habitation des visiteurs

%	arrondissements de Lyon						autre Rhône	autre
	1er	3e	6e	7e	8e	autre		
visiteurs Part Dieu	4,4%	26,4%	11,1%	8,2%	4,9%	9,4%	28,9%	6,4%
visiteurs BmL	7,5%	15,7%	8,5%	12,2%	7,9%	28,7%	16,7%	2,9%

comparaison des arrondissements d'habitation des Lyonnais et des visiteurs lyonnais de la BmL

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
visiteurs BmL	9%	7%	19%	8%	9%	11%	15%	10%	12%
habitants de Lyon	6%	6%	20%	7%	9%	10%	14%	16%	10%

Rapprochement entre le l'arrondissement de la bibliothèque et les lieux d'attache de ses visiteurs

	lieu d'habitation uniquement	lieu d'habitation et travail	lieu de travail uniquement	ni lieu de travail/étude, ni lieu d'habitation
Part Dieu	20%	6%	11%	63%
BmL	43%	11%	8%	37%

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

visiteurs de la	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	moins souvent	1ere fois
Part Dieu	30,3%	28,1%	27,8%	5,8%	4,8%	3,2%
BmL	25,3%	30,8%	36,1%	3,6%	3%	2%

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

visiteurs de la	une seule	deux	trois	quatre et plus
Part Dieu	44%	27%	15%	14%
BmL	36%	29%	18%	17%

Visiteurs de la bibliothèque de la Part Dieu fréquentant aussi la ...	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	9.0
2 ^e	7.8
3 ^e duguesclin	11.3
3 ^e Part Dieu	
4 ^e croix rousse	8.1
5 ^e st jean	10.1
5 ^e point du jour	2.6
6 ^e	8.6
7 ^e la guillotière	4.3
7 ^e jean macé	6.2
7 ^e gerland	4.2
8 ^e bachut	15.7
9 ^e vaise	13.9
9 ^e la duchère	2.2
9 ^e st rambert	1.9
bibliobus	1.2

- Accompagnement

22.4 % des répondants sont venus accompagnés (moyenne BmL = 29.4%) et seuls 4.3% le sont par des enfants.

Du coup, les moins de 13 ans ne représentent que 9.1% des visiteurs de la Part Dieu (contre 21,5% pour le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Inscription	Emprunt sur une autre carte	Non inscrit, non emprunteur
Bibliothèque Part Dieu	71.6 %	8.5 %	19.9 %
BmL	80.8%	7.1%	12.1%

Enfin 19,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (17.7% pour la BmL), ce qui est un score important montrant l'attachement des visiteurs à cette bibliothèque.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Part Dieu	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.5	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>16.1</u>	17.4
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	<u>15.7</u>	17
Le personnel est disponible pour aider.	<u>16.1</u>	17.2
Il est facile de s'orienter.	<u>15.0</u>	16.2
Les lieux sont confortables.	<u>15.2</u>	16.3
L'ambiance est chaleureuse.	<u>14.2</u>	15.9
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>14.7</u>	16.0
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.	<u>14.0</u>	15.0
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>14.3</u>	15.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.5	14.7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>14.4</u>	15.0
Il y a un large choix de livres.	<u>16.8</u>	15.9
Il y a un large choix de CD.	<u>15.6</u>	15.5
Il y a un large choix de DVD.	<u>14.8</u>	14.2
Les documents sont présentés de manière attractive.	<u>13.9</u>	15
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.	<u>14.4</u>	14.8
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>15.0</u>	15.5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>11.9</u>	13.3
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>14.1</u>	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne
XX écart significativement inférieur à la moyenne

4 - appréciation par les usagers de la Part Dieu des services BmL

	Bibliothèque de la Part Dieu			BmL		
	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	note
Assister à une conférence, une animation.	72	35	16.3	78%	37%	16.6
Visiter une exposition	86	58	16.2	83%	53%	16.4
Emprunter des livres	96	83	17.8	98%	90%	18.1
Emprunter des DVD, CD	93	55	16.9	95%	65%	17.2
Emprunter des œuvres d'art	69	8	15.0	65%	8%	15
Consulter le catalogue.	89	69	15.7	90%	68%	16.0
Prolonger mon prêt	92	66	17.6	94%	76%	17.9
Réserver un document	90	58	17,1	93%	68%	17.5
Utiliser un poste informatique	92	60	14.8	94%	60%	15.6
Espaces numériques (formations...)	61	17	15,1	63%	18%	15.4
Magazine TOPO : l'agenda	53	29	15.4	52%	29%	15.8
Magazine TOPO : articles	52	29	15.2	52%	29%	15.5
Les Heures de la découverte	41	15	15.7	39%	12%	15.7
Site web BmL	89	72	15.8	85%	67%	16.0
Points d'Actu	41	13	14.9	37%	10%	14.8
numelyo	49	16	15.0	44%	13%	14.8
Guichet du Savoir	39	14	15.2	37%	11%	15.4

n.s. non significatif (nb de répondants trop faible)

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque de la Part Dieu	BmL
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	15.8	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	15.4	16
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.3	16.3
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.3	17.6

4eme partie : ANNEXES

IV.1 -Les enquêtes citées

- (1) LES PUBLICS DU GUICHET DE SAVOIR
Enquête de fréquentation en ligne – Novembre, décembre 2010 – janvier 2011
Rapport d'analyse – Coline PINCEMIN / Anne-Laure COLLOMB
- (2) ENQUETE DE FREQUENTATION sur les visiteurs du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon et leurs pratiques
Novembre 2008
Rapport d'analyse – Bertrand Calenge
- (3) QUEL EST LE PUBLIC DES MANIFESTATIONS CULTURELLES ?
Résultats d'une enquête conduite en octobre et novembre 2004 sur les publics des animations au sein du réseau des bibliothèques lyonnaises
Bertrand Calenge
- (4) SI LOIN, SI PROCHES : ENQUETE SUR LES USAGERS DISTANTS DE LA BPI
- (5) LES 11 – 18 ET LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES

Rapport final – mai 2011 – Laure Bourgeaux, Services Etudes et recherche, Bibliothèque publique d'information
- (6) « Evolution de structure de la population – Lyon (69123 – Commune) – Chiffres clés » - INSEE - mise à jour le 28 juin 2012 – http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=statistiques_locales.htm
- (7) « Fréquentation, usages et image des bibliothèques municipales en 2005 », enquête CREDOC 2005
- (8) Ville de Lyon « Enquête sur les pratiques culturelles des habitants des quartiers prioritaires du CUCS de Lyon » - Nova 7 -25/05/2011

IV.2 - Questionnaire



CHERS VISITEURS, CHERS LECTEURS, Votre avis nous INTERESSE !

La BmL réalise une enquête, du 15 au 27 mars 2013, auprès de tous ses utilisateurs, aussi bien dans les bibliothèques que sur ses différents sites internet.

Tous les visiteurs de plus de 13 ans sont invités à remplir ce questionnaire (un par visite). Nous vous remercions par avance de votre participation !

VOTRE AVIS sur la BIBLIOTHEQUE où vous vous trouvez aujourd'hui

► Merci par avance de nous indiquer si vous êtes en accord avec les affirmations suivantes, en cochant la case correspondant le mieux à votre opinion
de « 0 » : *absolument pas d'accord*, à « 10 » : *tout à fait d'accord*, les notes intermédiaires nuancent votre opinion

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La bibliothèque est facile à trouver.											
Les visiteurs sont bien accueillis.											
Il est facile de s'orienter.											
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.											
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.											
Il y a un large choix de livres.											
Il y a un large choix de CD.											
Il y a un large choix de DVD.											
Trouver un document précis (ou sur un thème donné) est facile.											
Les documents sont présentés de manière attractive.											
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.											
Il y a suffisamment de place pour travailler, consulter.											
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.											
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.											
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.											
Le personnel est disponible pour aider.											
Les lieux sont confortables.											
L'ambiance est chaleureuse.											
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.											
Les nouveautés sont mises en avant.											

VOTRE AVIS sur la mise en œuvre par la BmL (Bibliothèque municipale de Lyon) de ses MISSIONS

► Merci par avance de nous indiquer l'appréciation que vous portez sur l'accomplissement de nos différentes missions.
(de « 0 » : *mission absolument pas assurée* à « 10 » : *mission parfaitement assurée*)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine.											
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.											
La BmL conserve et valorise le patrimoine.											
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle											

VOTRE AVIS sur les SERVICES de la BmL

► Pour les différents services offerts par la Bibliothèque municipale de Lyon, merci de nous indiquer ⇒ si vous les connaissez et les avez déjà utilisés ⇒ l'opinion que vous avez de ce service, si vous le connaissez
(« 0 » : pas intéressant/ non pertinent ; « 10 » : très intéressant / pertinent)

	Connaissance et utilisation des services			Appréciation des services (si vous les connaissez)										
	J'ai déjà utilisé ce service	Je ne l'ai jamais utilisé mais je le connais	Je ne connais pas ce service	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Assister à une conférence, une animation.														
Visiter une exposition														
Emprunter des livres														
Emprunter des DVD, CD														
Emprunter des œuvres d'art														
Consulter le catalogue.														
Prolonger mon prêt														
Réserver un document														
Utiliser un poste informatique														
Espaces numériques (formations...)														
Magazine TOPO : l'agenda														
Magazine TOPO : articles														
Les Heures de la découverte														
Site web BmL (www.bm-lyon.fr)														
Points d'Actu www.pointsdactu.org														
La bibliothèque numérique (numelyo.fr)														
Guichet du savoir														

VOUS et la BmL : mieux vous connaître

► A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque ?

plusieurs fois par semaine une fois par semaine une à deux fois par mois une fois tous les 2 mois Moins souvent C'est ma 1ere visite !

► Quelles bibliothèques fréquentez-vous ?

plusieurs réponses possibles, à numéroter par ordre décroissant de fréquentation : 1 = votre bibliothèque principale ...

1^{er} _____ 4^e _____ 7^e Guillotière _____ 9^e Vaise _____
 2^{eme} _____ 5^e St Jean _____ 7^e Jean Macé _____ 9^e La Duchère _____
 3^e Duguesclin _____ 5^e Point du Jour _____ 7^e Gerland _____ 9^e St Rambert _____
 3^e Part Dieu _____ 6^e _____ 8^e Bachut _____ Bibliobus _____

► Empruntez-vous des documents à la bibliothèque ?

Oui je suis inscrit oui, j'utilise la carte d'un proche non, mais je viens emprunter pour une autre personne non

► Aujourd'hui, êtes-vous venu seul ou accompagné à la bibliothèque ?

Seul accompagné => merci de nous préciser le nombre de personnes _____ (dont enfants de moins de 13 ans : _____)

► Quel est votre âge ? _____ ans ► La taille de votre foyer : nombre d'adultes _____ et d'enfants : _____

► Quel est votre lieu d'habitation ? code postal : _____ ► Et celui votre travail / vos études ? CP : _____

► Votre activité ? élève, étudiant sans profession retraité Demandeur d'emploi
 employé, ouvrier technicien cadre profession libérale, commerçant, chef d'entreprise

Si vous êtes prêt à participer à d'autres études/enquêtes ou groupes d'usagers, merci par avance de nous laisser votre mail : _____

IV.3 - Retour d'expérience : les évolutions à apporter en 2014

Questionnaire des bibliothèques =

- relibeller l'item sur la bibliothèque facile à trouver (la bibliothèque est repérable / clairement signalée / bien indiquée / visible ...)
- penser à la féminisation
- être clair = 1 seul questionnaire par bibliothèque et par personne pour la période d'enquête !
- bien penser à mettre une flèche + une mention sur le recto / verso (trop de versos non remplis)
- le tableau à double entrée verso a été partiellement rempli (soit évaluation / soit utilisation) – à voir
- incompréhension du code 'CP' (pour code postal)... les gens ont donné leur niveau d'études !!
- l'ordre de fréquentation des bibliothèques est trop peu complété : à modifier (se limiter à fréquentation oui / on)
- travailler/consulter : la place pour travailler a souvent été distinguée (bien plus mal notée) que la place pour consulter => moyenne des deux
- manque possibilité d'indiquer qu'on fréquente une autre bib que bml (BU, ou autre bm comme Villeurbanne ...)
- les enseignants ont créé une case pour eux (ne se reconnaissent pas dans « cadre ») => classés dans cadre quand identifiés
- idem artiste, écrivain .. qui ne se reconnaissent pas dans prof libérale (mis ds prof libérale / indépendante)
- confusion « 1ere visite » BmL ou bibliothèque dans laquelle on est ... ou encore toutes bibliothèques ?? (à préciser)

* Eclaircir la question sur l'activité de la personne (confusion activité / CSP) : des cases retraité + cadre + étudiant cochées .. préciser qu'il n'y a pas de possibilité de cocher deux cases pour l'activité .. sans doute vaut-il mieux parler d'activité principale !!!

1) élèves / étudiants retraités actifs en situation d'emploi actifs en situation de recherche d'emploi autres

2) si vous êtes actifs, exercez-vous dans un domaine lié à l'enseignement / aux arts / au médical / autre

- pas de case pour appréciation lecture des périodiques ...
- Pour les questionnaire bibliobus = sur l'emprunt à la bibliothèque, beaucoup de non-réponse : le terme « bibliothèque » a « gêné » par rapport au bibliobus (faire une variante pour le bibliobus) => de plus bcp de critères non intéressants dans les critères qualité / satisfaction pour ce service du bibliobus => ALLEGER le questionnaire !!!
- Difficulté sur le nombre d'enfants dans le foyer (questions des parents vivants avec leurs grands enfants) : peut-être indiquer clairement l'âge
- Services : rajouter « Gryphe »
- Question sur les animations : voir si l'on distingue variété / pertinence ...

Questionnaire bm-lyon

- être plus clair entre connaissance et utilisation (cf résultats des blogs, assez surprenants)

IV.4 - VERBATIM

Bibliothèque du 1er

Pratique

- Manque d'éclairage évident pour la salle de travail ; le centre de la pièce est tel qu'on aurait besoin d'apporter sa lampe de bureau. Encore faudrait-il pouvoir la brancher quelque part ... (2 remarques sur l'éclairage mezzanine)
- Il faut laisser ouvert entre midi et deux, et ouvrir pendant les vacances d'été ! Par ailleurs, la bibliothèque manque vraiment de place et de calme : il faut une vraie bibliothèque pour le 1^{er}
- ne pourrait-on pas envisager des horaires d'ouverture plus larges comme dans les pays scandinaves ? Tous les jours, et quelques nocturnes
- Pourquoi la bibliothèque n'est-elle pas ouverte le samedi matin ?
- Je regrette le tampon encreur + fiche livre, bien plus pratiques et écologiques que les tickets imprimés ! Sans parler de la consommation électrique de la machine à imprimer et celle pour la fabriquer... Quand donc déciderons nous de protéger vraiment la planète ?
- il n'y a pas de tarif CDE et DVD pour les chômeurs : ils n'ont droit qu'aux livres !!

Collections

- Les DVD sont trop souvent abimés, ce qui altère leur visionnage
- Il y a un grand choix de livres enfants, adultes non

Bibliothèque du 2e

Bibliothèque du 3eme

Part Dieu

Accès général

- pas pratique pour les handicapés
- faire des ateliers pour les enfants porteurs d'un handicap mental (T21, autisme ..) il manque cruellement d'activités pour eux
- Parmi les handicaps on ne respect pas la malvoyance
- je suis très contente, mais tout n'est pas parfait : je rêve que vous soyez ouvert nuit et jour
- pour les jours d'ouverture, c'est difficile : je voudrais bien venir le dimanche mais je comprends que le personnel de la bibliothèque veuille aussi profiter de ses dimanches !
- Ouverture le lundi (10) – dimanche (1 ½)
- L'ouverture le lundi me paraît indispensable
- Dommage qu'il ne soit pas possible de déposer des documents les jours de fermeture de la Bm
- les heures de la découverte sont intéressantes .. mais trois semaines avant il n'y a déjà plus de places
- L'acoustique de l'auditorium est à revoir
- Ascenseurs (2)

Collections

- DVD enfants illisibles .. je ne les emprunte plus !
- Je suis architecte et je trouve que le fonds des livres architecture manque d'ouvrages analytiques .. rien de ce type sur Le Corbusier par exemple, c'est étonnant !

- En musique, il y a des manques surprenants, dans la musique classique, je cherchais l'autre jour de CD de Maria Callas et vous n'avez pas beaucoup de choses.
- il manque de livres sur la cuisine végétarienne et de DVD sur le yoga.
- Pas de livre des Antilles créole
- La littérature étrangère en Vo n'est pas assez signalée
- Quel dommage qu'aucun des ouvrages dont les chroniques littéraires télévisées nous parle ne soit jamais à la bibliothèque !
- Certains DVD sont introuvables au rayon adulte
- Souvent un document que je voudrais emprunter est placé dans le silo moderne, et il est trop compliqué de le retirer (remplir une fiche, attendre ...) ! et les nouveautés sont toujours en prêt. du coup on ne les voit même pas. Il y a peu de romans de fantaisie.
-

Tarifs

- Pourquoi ne pas avoir posé de question sur les tarifs, je viens de découvrir que c'était peu cher et le même prix pour lyonnais et non lyonnais ! Vous devriez plus communiquer dessus
- Je ne suis pas inscrit : 35 euros c'est trop cher, et c'est gratuit à Villeurbanne (lecteur 24 ans)

Propreté (11)

- La bibliothèque est sale !! (2 citations)
- Les problèmes de toilettes sont catastrophiques..., puantes .. sales.. infréquentables (9 citations)

Vie collective

- de + en + mal fréquentée, surtout en espace musique et presse
- beaucoup de Roms ...
- de la mendicité à la bibliothèque !
- dommage que les bornes d'écoute musique ne puissent pas être accessibles aux gens qui veulent ... écouter de la musique (trop de gens qui dorment !) = (2)
- on comprend que vous accueilliez les SDF, mais quand ils enlèvent leurs chaussures et se grattent les croutes des pieds sur un journal, comme une dame au 4^e la dernière fois que nous sommes venus, ce n'est pas possible !
- Faune très désagréable à certains endroits de la part dieu
- Bibliothèque trop chauffée, trop odorante, trop éclairée, trop bruyante, trop tapageuse
- Penser aux portes qui calquent en salle de conférence
- un peu trop de bruit lié aux téléphones portables : les gens sont sans gêne
- Je ne viens que pour consulter des livres. Les sols des salles de consultation sont trop bruyants : les talons claquent bruyamment
- Il y a de plus en plus de discussions à voix haute dans les salles, y compris chez le personnel. On téléphone de plus en plus ! C'est insupportable
- Les petites bm sont plus sympa que la part dieu

Suggestions

- Il faudrait augmenter le nombre de postes informatiques où l'on peut utiliser des clés usb
- Permettre un accès équitable aux postes d'ordinateur : certains abusent et privent les autres
- ça serait bien de pouvoir retirer un document dans une autre bibliothèque que celle qui le propose
- faire des ateliers découverte de la lecture et du livre pour les enfants en difficulté scolaire
- Je souhaiterais une amélioration du serveur informatique pour la recherche avec plus d'interactivité et des liens extérieurs
- Ce qui manque : un wifi de qualité et des ordinateurs en libre service qui ne soient pas lents
- Suggestion de service : pourquoi ne pas informer des retours/réponses des demandes d'achats et suggestion via email .
- Suggestion : améliorer la communication de vos services
- Suggestion : afficher la dispo des documents sur le site directement dans la liste générale
- Une application android pour gérer son panier à la bibliothèque
- Nouveau site du catalogue lent et a souvent des problèmes (impossibilité de me connecter à mon compte abonné pendant + 3 semaines)
- Il n'y a pas de formation pour les usagers pour les aider dans leurs recherches !
- Entre deux expos la galerie est vide trop longtemps !
- Dommage qu'on ne puisse pas prolonger quand on a déjà dépassé de quelques jours !

- Je trouve que votre mensuel n'est pas très orienté sur les livres et qu'il est assez peu centré sur les missions d'une bibliothèque

Remerciements

- La bm est un havre de paix...
- Je venais consulter vos ouvrages entre deux trains, merci !
- « passage » à la bibliothèque épisodique lors d'attente de trains à la gare Part Dieu : j'apprécie le lieu !
- La bibliothèque de la Part Dieu est indispensable pour moi, continuez !

Croix Rousse

- une bibliothèque doit pouvoir bénéficier d'un lieu remarquable , doit être mise en avant au sein du quartier, être TRES VISIBLE : beaucoup reste à faire à Lyon 4^e !!
- il manque de personnel pour aider à rechercher l'information
- il est dommage que la bibliothèque du 4e n'offre pas deux heures consécutives internet par semaine et que nous pouvons seulement accéder à parti de l'après-midi le jeudi. Plus de postes informatiques.
- Les fermetures à l'occasion des congés me semblent inadaptées à la fonction : solution à trouver pour les bibliothécaires !
- Garder les livres 4 semaines me conviendrait mieux
- Il est dommage de ne pouvoir emprunter un livre présent uniquement dans une bibliothèque que l'on ne fréquente pas. Alors que la possibilité inverse (rendre) est possible. Une évolution dans ce sens ?
- Et si une bibliothèque, c'était d'abord et avant tous les services proposés, un lieu de SILENCE où il est possible de LIRE ?
- Bruyant
- Le sol grince
- Tout est super, merci ! (2 remarques « bravo/merci »)

Bibliothèque du 5^e – St Jean

Bibliothèque du 5^e – Point du Jour

Bibliothèque du 6e

- la bibliothèque du 6^e est pauvre en livres d'actualité et regorge de romans sans intérêt. On aimerait un local plus grand, de nombreuses fois promis, jamais réalisé !
- les lieux sont un peu vieillots mais il y a beaucoup de sièges, c'est pratique !
- il manque des panneaux pour repérer la bibliothèque et j'aimerais davantage d'heures d'ouverture. La bibliothèque est un service public qui fonctionne bien et le personnel de la bibliothèque est toujours disponible et efficace.
- Une fermeture à 17h30 c'est trop tôt
- Je connais la bibliothèque mais je renseigne régulièrement des personnes qui la cherchent !1
- Suggestion : un retour livres possible à tout heure (guichet dépose) [2 remarques : boîte à livres]

Jean Macé

- des postes informatiques tombent en panne assez souvent (où sont les réparateurs ?) et il en manquerait encore à peu près 3.
- Pour l'informatique, il serait nécessaire d'adopter quelques efforts car les animateurs sont exceptionnels
- Pas assez de romans par rapport aux documentaires
- Les nouveautés sont prêtées trop longtemps
- Il manque parfois de sièges
- Les membres du personnel font de leur mieux suivant le public qui se présente
- La porte d'entrée est difficile à repérer la première fois
- Bonne continuation !

La Guillotière

- animations pour le jeune public appréciables mais trop peu nombreuses pour une ville comme Lyon !
- il y a un large choix de livres, mais sur un type de documents je tombe sur les mêmes livres de la bibliothèque.

Gerland

- les amendes sont trop élevées.
- L'argent utilisé pour les imprimantes sur papier thermique aurait dû être utilisé pour acheter des livres
- je n'ai que des compliments à faire sur le personnel : on est excellemment bien accueilli et aidé
- situation spécifique de la bibliothèque Gerland ; surface minuscule, manque un peu de classiques (V Hugo, J Verne). Rayon SF un peu vieillot. Très bon rayon policier et excellent rayon cuisine : peu de choses mais quelques pépites !

Bachut

L'accueil par les personnels est satisfaisant ; pour moi c'est le plus important

- pratique

Les derniers rayons sont difficilement accessibles

Jours d'ouverture : fermeture 1 semaine pendant les congés scolaires de Noël, est-ce nécessaire ?

Domage que la bibliothèque ne soit pas ouverte le lundi, quid des commerçants ? (2 rqs sur le lundi)

Rayon bas pas facile d'accès

- usage

Manque un espace pour consulter les revues, sans les emporter

D'avantage de salles fermées (bruit) seraient les bienvenues

Je trouve le catalogue peu performant et difficile à utiliser

- collections

Délai trop long pour les nouveautés

Je ne suis pas satisfaite des livres que je trouve ou ne trouve pas ! Il y a bcp de livres qui ne sortent jamais des rayons (personne ne les lit, inintéressants) et peu de livres récents de qualité, peu de renouvellement de policiers. Il me faut souvent tourner et retourner des rayons pour pouvoir partir avec les 4 ou 5 livres que j'emprunte. A la Part Dieu de bons livres datant de plus de 30 ans sont relégués au silo comme s'il n'y avait pas de place pour les grands ouvrages, alors que les allées sont immenses.

Pas assez de renouvellement dans la collection BD. Classement BD et DVD cafouilleuse.

Vaise

- il est navrant que les rayons inférieurs soient inaccessibles .. à moins d'être jeunes
- pour la disponibilité du personnel : 11 / 10
- je ne viens que consulter les revues, les journaux. Peut-être rénover la déco de l'espace lecture au RDC et ajouter une 2^e table.

- Recommandation : ouverture les dimanches en plus des autres jours
- J'aimerais faire une proposition : pourquoi ne pas mettre à la disposition des habitants du quartier votre auditorium pour les artistes, musiciens, poètes etc .. qui voudraient s'exprimer en public pour se faire connaître ? (je suis moi-même chanteuse) [ndlr : cette personne a laissé son mail : reginesegovia@yahoo.fr]

Bibliothèque de Saint Rambert

- je souhaiterais un établissement plus grand et une documentation beaucoup plus conséquente. Merci.
- la bibliothèque est trop sombre et il faudrait surélever les étagères
- jusque 18/19h le samedi , ce serait top, ainsi que le dimanche après-midi ...pour les emprunts de documents, vivement le système de la duchère
- Des documents ne sont disponibles qu'à St Rambert qui n'est guère accessible qu'en voiture. Serait-il possible de faire rapatrier des documents d'une bibliothèque vers une autre (au moins pour les réservations)
- Il manque le service Bib a dom !
- Ce serait super de pouvoir faire venir les documents dans sa bibliothèque
- Il manque de vrais journaux économiques (La Tribune, les Echos ...), des journaux européens principaux (El Pais, Economist, FAZ ...)
- Un regret : les revues à emprunter les plus récentes sont souvent absentes des rayons, ne restent que celles des années précédentes... rayon à développer !

Bibliothèque de La Duchère

Bibliobus

- merci au bibliobus de présenter une telle variété de documents dans un espace aussi exigü.