

Baromètre satisfaction BmL 2015

Bibliothèque municipale de Lyon
Béatrice Pallud Burbaud
Octobre 2015

<p style="text-align: center;">RESULTATS SAILLANTS DU BAROMETRE SATISFACTION 2015 ET DE LA COMPARAISON AVEC L'ENQUETE DE 2013</p>
--

⇒ **L'avis porté sur la BmL par ses visiteurs (au travers de 5000 personnes interrogées) est très bon, voire excellent**

Pour ses visiteurs, la Bibliothèque municipale de Lyon remplit parfaitement ses missions (appréciation moyenne de 16,6 sur une échelle de 0 à 20) : accès à la production éditoriale, aide à la recherche, conservation et valorisation du patrimoine, contribution à la vie culturelle.

Ses services sont également très appréciés (appréciation moyenne de 15,8).

⇒ **Les actions menées dans le cadre du Projet d'Etablissement portent leurs fruits : l'appréciation des publics augmente significativement par rapport à 2013**

Le rafraîchissement de la bibliothèque de la Part-Dieu, le nouveau site web, l'effort fait pour développer les postes informatiques et les collections de DVD ont été bien perçus par les publics, qui les apprécient, de manière significative, plus qu'en 2013 (cf p. 35)

Par ailleurs, on note que l'appréciation portée par les publics les plus critiques sur nos services (18-29 ans, demandeurs d'emploi : deux catégories qui sont prioritaires en termes de développement dans le projet d'établissement) a progressé favorablement depuis 2013 : l'appréciation des services tend à être plus homogène entre les différentes catégories socio-démographiques.

⇒ **32,5% des Lyonnais ont bénéficié des services de la BmL au cours des 12 derniers mois.**

L'ensemble des services proposés par les bibliothèques concernent, sur une année, 32,5% des Lyonnais, et 15,1% des habitants de la Métropole.

Par ailleurs, il est intéressant de noter que seuls 79,5% des visiteurs de la BmL habitent Lyon même.

⇒ **Les publics sont tous présents à la BmL, mais certaines catégories restent sous-représentées**

Si tous les publics sont bien présents à la BmL, leur typologie présente néanmoins des écarts par rapport à la population lyonnaise. Y sont en effet sous-représentés :

- Les hommes (ce qui est cohérent avec ce qui est observé au niveau national)
- Les 15-29 ans et les plus de 75 ans (pour ces derniers se cumulent à la fois un sujet « générationnel » et un sujet de condition physique)
- Les habitants du 8^e (même s'ils ont progressé depuis le baromètre 2013)
- Les ouvriers

⇒ **Les publics sont toujours aussi assidus, et utilisateurs de l'ensemble du réseau et des services**

L'intensité de la fréquentation du réseau de la BmL est particulièrement forte : 56,1% des visiteurs se rendent en bibliothèque au moins une fois par semaine (à titre de comparaison, la dernière enquête nationale – CREDOC 2005 – donne 21,6% de fréquentants aussi assidus).

Les services de la BmL sont bien connus et les nouveaux usages sont bien présents : ainsi, 48,5% des visiteurs déclarent visiter les expositions (CREDOC 2005 = 27,5%) et 38,7% participent aux animations, conférences proposées (CREDOC 16,2%). Ces nouveaux usages peuvent être encore renforcés, par plus d'information auprès des publics les moins fréquents et sur la diversité des services proposés auprès des 18-29 ans.

⇒ **Deux perceptions se dégradent : heures et jours d'ouverture, nouvelles bibliothèques**

Seuls deux appréciations se dégradent par rapport à l'enquête de 2013 :

- L'ouverture des bibliothèques : l'appréciation portée sur leur pertinence diminue sensiblement et à présent, plus aucune catégorie de visiteurs ne s'en déclare satisfait
- Les appréciations portées sur les bibliothèques du 6^e et du 7^e Gerland sont impactées par l'attente des nouvelles bibliothèques : le niveau d'exigence croît et les appréciations portées s'en ressentent. Pour le 6^e, il faut également noter la nuisance actuelle occasionnée par les travaux ... qui se répercute lourdement dans les avis émis par les visiteurs.

⇒ **Les principales attentes**

Les visiteurs, s'ils ont noté les efforts réalisés dans le développement des fonds de DVD, la modernisation de la Part-Dieu et le développement du parc informatique à disposition, souhaitent que ceux-ci se poursuivent.

Ainsi, les pistes de travail prioritaires se situent sur les sujets suivants :

- 1) davantage de postes informatiques à disposition
- 2) élargissement des jours/horaires d'ouverture
- 3) davantage de places pour travailler
- 4) élargissement des collections :
 - a. de DVD
 - b. de CD (pour les médiathèques)
 - c. des livres (pour les petites et moyennes bibliothèques)
- 5) poursuivre la modernisation des espaces de la Part-Dieu

⇒ **Les nouveaux abonnements devraient répondre à certaines attentes, et « enrayer » la tendance lourde à la progression des visiteurs non-inscrits et non emprunteurs, et permettre de renouer avec l'augmentation des visiteurs inscrits et emprunteurs**

Le système d'abonnement actuel donne satisfaction aux visiteurs, sauf aux 15-29 ans et aux demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, une tendance lourde est notée : les visiteurs non-inscrits et/ou non emprunteurs progressent (respectivement de 19,2 à 23,9% et de 12 à 18%). La mise en place d'un abonnement multi-supports, offrant tarifs attractifs ou gratuité pour les publics jeunes et les plus démunis, ainsi que le renforcement de l'individualisation de l'abonnement via la carte CULTURE, doit permettre de freiner cette progression.

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 des critères communs à l'ensemble des bibliothèques (comme les tarifs d'inscription) soient appréciés différemment par les mêmes catégories de publics selon la bibliothèque où ils se trouvent, ou encore que le nombre de postes informatiques proposés 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 de leurs caractéristiques (ainsi les étudiants sont très exigeants, les seniors beaucoup plus positifs), ainsi que de la bibliothèque qu'ils fréquentent (les attentes diffèrent vis-à-vis d'une bibliothèque de proximité, d'une médiathèque, du bibliobus) et de leur possibilité ou non de se reporter sur une autre (les visiteurs ne fréquentant qu'une bibliothèque 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 exigeant quand on a des solutions de report ou que l'on attache finalement peu d'importance à l'item évalué...

Les objectifs de la mesure de la qualité : être vigilant 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 surveiller 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 visitées) relève d'un autre type d'enquête : l'enquête qualitative menée à l'été 2015 sur des usagers, anciens usagers et non usagers permettra de les identifier.

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 de leurs usages 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 peu diversifiés. Les publics traditionnellement « acquis » à la bibliothèque et à 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 à ce 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

1 ^{re} partie :	OBJECTIFS et METHODOLOGIE de l'ENQUETE	
I- 1	Présentation de l'enquête	7
I – 2	Résultats : nombre d'observations et traitement	9
2 ^e partie :	ANALYSE DES RESULTATS	
II – 1	Les missions de la BmL	11
II – 2	Les bibliothèques vues par leurs visiteurs	11
II – 3	Le site bm-lyon.fr vu par ses utilisateurs	19
II – 4	Les services de la BmL : notoriété et usage	21
II – 5	Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques	24
II – 6	Et les internautes ?	31
II – 7	Taux d'impact de la BmL sur la population lyonnaise	31
3 ^e partie :	APPROCHE PAR BIBLIOTHEQUE	
III – 0	tableaux récapitulatifs	35
III – 1	bibliothèque du 1 ^{er} – Condition des Soies	37
III – 2	bibliothèque du 2 ^e	42
III – 3	bibliothèque du 3 ^e	47
III – 4	bibliothèque du 4 ^e – Croix-Rousse	52
III – 5	bibliothèque du 5 ^e – Saint-Jean	57
III – 6	bibliothèque du 5 ^e – Point du Jour	62
III – 7	bibliothèque du 6 ^e	67
III – 8	bibliothèque du 7 ^e – Jean Macé	72
III – 9	bibliothèque du 7 ^e – La Guillotière	77
III – 10	bibliothèque du 7 ^e – Gerland	82
III – 11	médiathèque du 8 ^e – Bachut	87
III – 12	médiathèque du 9 ^e – Vaise	92
III – 13	bibliothèque du 9 ^e – La Duchère	97
III – 14	bibliothèque du 9 ^e – Saint-Rambert	102
III – 15	bibliobus	107
III – 16	bibliothèque de la Part-Dieu	112
4 ^e partie :	ANNEXES	
IV – 1	Les enquêtes citées / bibliographie	118
IV - 2	Le questionnaire	119
IV – 3	Verbatim, par thématique et bibliothèque	121

1ere partie : OBJECTIFS et METHODOLOGIE

I.1 - Présentation de l'enquête

Le projet d'établissement de la BmL (PdE) 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 touchés par le BmL, et de 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, un baromètre « connaissance des services / satisfaction » a été mis en place, en 2013, de manière à **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 annexes :

⇒ **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'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 = **constitution d'un panel** de visiteurs joignables par mail pour des enquêtes ciblées (NB : le panel constitué en 2013 a concrètement été sollicité pour trois enquêtes, entre septembre 2013 et septembre 2014 : l'utilisation des ressources en ligne KIOSQUE, l'Artothèque, et les habitudes de fréquentation des autres établissements culturels (enquête exploratoire concernant la future carte CULTURE)).

Les objectifs de l'enquête

- 1) Mesurer la connaissance des services et la satisfaction des usagers par rapport à ces derniers, et son évolution par rapport à la précédente enquête
- 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, la méthodologie choisie en 2013 a été reconduite à l'identique en 2015, de manière à ce que les résultats soient comparables.

⇒ **période d'enquête : du vendredi 13/03 au mercredi 25/03/2015**

La période de 2 semaines durant laquelle a été conduite l'enquête est similaire à celle de 2013 : période de 2 semaines non perturbées par des vacances, ponts et possibles aléas climatiques.

Les deux semaines d'enquête étaient subdivisées 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.

La bibliothèque de la Guillotière étant fermée (pour déploiement de l'automatisation) au démarrage de l'enquête, cette dernière s'est d'office déroulée sur la semaine dite « de rattrapage ».

⇒ **élaboration du questionnaire**

Le questionnaire de 2013 a été repris, en apportant quelques modifications visant :

- * à améliorer sa compréhension par les publics (suppression notamment, pour les services de l'évaluation conjuguée de la notoriété et de l'appréciation),
- * à leur permettre de s'exprimer (champ laissé pour les remarques en fin de questionnaire),
- * à permettre les comparaisons avec les données INSEE (séparation de l'activité et de la CSP)
- * à intégrer quelques items (choix dans les revues, facilité d'utilisation du catalogue, place disponible pour travailler, tarifs des abonnements, simplicité de l'inscription) qui ont été ou vont être travaillés prochainement.

Les questionnaires ont été validés par le comité de direction puis soumis aux responsables de bibliothèque et de département.

⇒ **recueil du questionnaire**

3 questionnaires différents ont été auto-administrés => dans les bibliothèques, sur les sites bm-lyon.fr et numelyo. Le site du Guichet du Savoir n'a pas été inclus dans cette vague d'enquête, la dernière enquête le concernant ayant eu lieu en 2014.

C'est à nouveau un processus de sondage aléatoire qui a été retenu, en proposant (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 (aux deux entrées de la bibliothèque) 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 n'ont été invités à remplir le questionnaire qu'une seule fois (par bibliothèque).

⇒ **redressements statistiques**

Les fréquentations étant connues pour chaque jour, les questionnaires récupérés ont été redressés (par pondération) pour correspondre 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

inférieure 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 dû abandonner le service ; une telle note implique que les usagers partiront dès qu'ils auront trouvé une alternative satisfaisante 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, 4245 questionnaires ont été recueillis dans l'ensemble des bibliothèques, soit 9% des visiteurs. 4023 questionnaires ont été exploités, les questionnaires dont seul le recto avait été rempli ont été écartés.

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			8 831	
vendredi 15/03	1 005	48	9 753	
samedi 16/03	1 111	61	13 841	
mardi 19/03	836	58	11 004	
mercredi 20/03	1 071	58	14 345	
TOTAL	4 023	222	57 774	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 2013, le nombre de questionnaires exploités avait été supérieur (4728) mais représentait une proportion identique de répondants (9% des visiteurs des jours considérés).

Cette année, deux services n'ont pas recueilli assez de questionnaires pour que leurs résultats puissent être exploités sur leur seul périmètre : la bibliothèque de la Guillotière (qui n'a pas pu bénéficier de semaine supplémentaire, l'enquête étant d'office positionnée pour les visiteurs de cette bibliothèque sur la 2^e semaine d'enquête) et le pôle mobile. Les questionnaires recueillis ont été exploités dans les résultats généraux, mais les résultats détaillés pour ces services restent ceux de 2013. Les résultats 2015 n'ont été indiqués qu'en « tendance », lorsqu'ils paraissent marquer une rupture avec les précédents observés.

⇒ **les sites web**

du 16/03 au 22/03/2015

TOTAL	numelyo	bm-lyon	TOTAL
recueillis	3	624	627
exploités	0	0	624
visiteurs	1 417	26 555	

2,3% des visites sur le site bm-lyon ont été l'occasion de remplir un questionnaire, ce qui paraît d'autant plus important que ce n'est pas un « pop-up » qui a été utilisé cette année (contrairement à 2013), mais une mise en avant sur la page d'accueil. Les visiteurs ont plus facilement répondu qu'en 2013 (346 réponses, un peu moins de 2% des visiteurs), le recueil a été rapide, la fréquentation du site ayant nettement augmenté depuis 2013.

Le questionnaire a été mis en ligne et exploité via Google (analytics).

Pour numelyo, c'est la même mise en avant qui a été réalisée sur le site, mais avec beaucoup moins de succès : cette année encore, le nombre de réponses est trop faible pour pouvoir être exploité.

En mars 2014, 1489 réponses ont été recueillies pour l'enquête en ligne du Guichet du Savoir, sur 16 jours. La méthodologie choisie a été différente, dans la mesure où le questionnaire n'a pas été seulement mis sur le site mais a été envoyé par mail auprès de 30 000 adresses enregistrées sur le site. Deux tiers des réponses recueillies l'ont été suite aux envois de mailings.

A titre de comparaison, en 2009, 874 questionnaires remplis avaient été récupérés à l'issue de 57 jours d'enquête par la BPI ⑤.

2e 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 16,6 (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), en légère progression par rapport à 2013 (16,5).

A noter que c'est à nouveau la contribution de la BmL à la vie intellectuelle et culturelle qui est, comme en 2013, particulièrement considérée comme remarquable par les visiteurs.

Si les seniors continuent, avec une moyenne globale de 17,0 attribuée à l'accomplissement des missions, à être les plus positifs, il est vraiment intéressant de noter que l'appréciation portée par les jeunes (18-29 ans) a progressé favorablement depuis 2013 :

- pour l'accès donné à tous à la production éditoriale, l'évaluation portée par les jeunes atteint cette année un niveau de complète satisfaction (note de 16,0 en 2015, contre 15.7 en 2013)
- concernant l'aide et l'orientation des usagers, une progression comparable est également notée (de 15,5 à 15,8).

Les visiteurs de la bibliothèque de la Part-Dieu ont également mieux noté l'aide et l'orientation qui leur est apportée par la BmL (15.6 contre 15.3 en 2013).

Les points de progrès identifiés sont particulièrement ciblés à présent, il s'agit de :

*** l'aide et l'orientation de l'utilisateur dans sa recherche pour les jeunes (15.8), les visiteurs occasionnels (15.7) et à la Part-Dieu (15.6) ;**

*** l'accès à la production éditoriale pour les demandeurs d'emploi (15.7).**

La BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD... français et étrangers, de tout domaine	16.2	😊😊 / 😞 demandeurs d'emploi
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16,1	😊😊 / 😞 18 -29, visiteurs peu fréquents, bib Part-Dieu
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.5	😊😊
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 toujours **globalement très satisfaits**, puisque la moyenne des notes attribuées s'établit à 15,8 (stabilité par rapport à 2013 sur les critères inchangés entre 2013 et 2015).

Les appréciations recueillies ont été analysées en segmentant par caractéristiques socio-démographiques (tranche d'âge, sexe), CSP (activité / profession), par habitude de fréquentation (inscription, fréquence, nombre de bibliothèques fréquentées), et bien sûr par bibliothèque.

Le constat majeur est que la satisfaction moyenne a une tendance à devenir homogène : les catégories qui avaient été les plus critiques en 2013 (18-29 ans, visiteurs de la Part-Dieu, chômeurs) continuent à l'être MAIS elles ont toutes progressé en satisfaction :

- l'appréciation moyenne des 18-29 ans passe de 15,1 en 2013 à 15,5 en 2015
- celle des visiteurs de la Part-Dieu de 14,9 à 15,2
- celle des demandeurs d'emploi de 15,3 à 15,6

Par ailleurs, aucune des catégories de visiteurs ayant exprimé une « pleine satisfaction » (16 et au-delà) en 2013 ne voit son appréciation moyenne descendre au-dessous de 16.

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 (sauf pour la bibliothèque Part-Dieu), la simplicité de l'inscription.

Sont bien perçus par les visiteurs :

L'orientation dans la bibliothèque, les lieux agréables, la mise en avant des nouveautés, les tarifs d'inscription.

Sont ressentis comme perfectibles :

le choix de livres, de revues, de CD et leur présentation, la place disponible dans la bibliothèque pour consulter, la logique de classement des collections, l'information sur les services, la prise en compte de l'avis des lecteurs et la variété des animations.

Ce que les visiteurs souhaitent voir évoluer en priorité :

Les horaires et jour d'ouverture, le choix de DVD, la place disponible pour travailler, le nombre de postes informatiques.

Les items dont la qualité est à maintenir

La bibliothèque est facile à trouver.	17.5	😊😊	☹️ bib 6 ^e
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.3	😊😊	
Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17	😊😊	
Le personnel est disponible pour aider.	17.2	😊😊	
Il est simple de s'inscrire	17.2	😊😊	
Emprunter/rendre est simple et rapide	16.9	😊😊	↑ peu fréquents ☹️ Part-Dieu

↑ Item en progression significative // 2013

La **bibliothèque est facile à trouver** (17.5) : tous les visiteurs sont d'accord sur ce point, y compris les visiteurs occasionnels (dont c'est la première visite ou qui ne viennent pas plus d'une fois par trimestre) puisqu'ils évaluent cette facilité à 16,9 et sont également très satisfaits.

Les deux établissements s'affirment comme moins simples que les autres à localiser sont toujours les bibliothèques du 6^e et du 1^{er}, qui sont les seules à ne pas être en accès direct depuis la rue mais situées dans un bâtiment multi-services.

Mais la situation de la bibliothèque du 6^e, dont l'accès est actuellement gêné par les travaux de l'ensemble, atteint un stade critique, avec des appréciations en décrochage par rapport aux autres bibliothèques (13.6). La gêne occasionnée par les travaux se ressent fortement sur tous les items appréciés et dégrade la perception globale de la bibliothèque.

Autres points faisant l'unanimité, ceux de la **disponibilité dont le personnel** fait preuve pour aider les visiteurs, et de la **qualité de l'accueil** et la **simplicité de l'inscription** : ces

critères obtiennent une note de plus de 16 dans toutes les tranches d'âge, d'activité socio-professionnelle et types de fréquentants.

L'appréciation sur la **facilité et la rapidité de l'emprunt et du retour** des documents demeure excellente, et progresse d'un point chez les visiteurs peu fréquentants (fréquence de visite de 6 fois / an et moins : 16,6 en 2015 contre 15,6 en 2013). Par contre, c'est un critère sur lequel la Part-Dieu se démarque défavorablement, avec une appréciation très inférieure aux autres bibliothèques : le verbatim montre que les usagers jugent trop longue la procédure de retour des documents.

Et l'automatisation ?

Aucune tendance significative et générale n'apparaît dans l'évolution des appréciations portées sur les différentes bibliothèques automatisées depuis la dernière enquête. Néanmoins, on peut noter :

- que l'automatisation ne dégrade absolument pas l'appréciation concernant la disponibilité du personnel et les opérations de prêt/retour
- que les usagers du Point du Jour se sentent mieux orientés, aidés dans leurs recherches qu'en 2013
- que les usagers du 2^e sont encore en phase d'ajustement / d'appropriation par rapport à la nouvelle disposition et au nouveau classement des collections proposés.

APPRECIATION DE LA BIBLIOTHEQUE

selon les caractéristiques socio-démographiques

	Total	AGE				ACTIVITE				SEXE		PROFESSION	
		11-17	18-29	30-59	+60	étudiants	inactifs	chômeurs	actifs	homme	femme	cadres	ouvriers, employés
La bibliothèque est facile à trouver	17,5	18,1	17,4	17,3	17,9	17,6	17,8	17,7	17,2	17,4	17,6	17,3	17,3
les visiteurs sont bien accueillis	17,3	17,6	16,7	17,4	17,8	16,7	17,9	17,3	17,4	17,5	17,1	17,4	17,4
il est facile de s'orienter	16,2	16,5	15,5	16,3	16,8	15,6	16,8	16,2	16,2	16,2	16,1	16,3	16,2
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	14,4	15,3	13,2	14,2	15,4	13,8	15,2	13,4	14,3	14,4	14,2	14,2	14,5
les jours d'ouverture conviennent à un public large	14,6	15,7	14,0	14,4	15,0	14,5	15,1	13,6	14,5	14,6	14,4	14,4	14,7
il y a un large choix de livres	15,8	17,0	16,1	15,5	15,5	16,5	15,5	15,6	15,6	15,8	15,8	15,6	16,0
il y a un large choix de CD	15,3	15,9	15,6	14,9	15,5	15,8	15,3	14,8	15,0	15,3	15,2	15,2	15,3
il y a un large choix de DVD	14,8	15,7	15,1	14,4	15,1	15,4	14,9	14,4	14,5	14,8	14,8	14,6	14,7
il y a un large choix de revues	15,8	16,3	16,0	15,7	16,1	16,1	15,9	15,7	15,7	15,8	15,8	15,8	15,7
Trouver un document précis est facile	15,0	15,5	14,9	14,9	14,8	15,0	15,0	15,1	14,9	15,0	14,8	15,1	14,9
Le catalogue est facile à utiliser	15,0	15,8	15,2	14,8	15,0	15,4	15,2	14,8	14,9	15,2	14,8	15,0	14,9
les collections sont présentées de manière attractive	15,1	15,9	14,7	15,2	15,5	15,0	15,6	15,1	15,1	15,3	14,9	15,2	15,0
emprunter/rendre un document est simple et rapide	16,9	17,6	16,5	16,8	17,4	16,7	17,3	16,9	16,8	17,2	16,5	16,6	16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter.	15,7	16,2	15,2	15,6	15,9	15,2	15,9	15,6	15,8	15,8	15,4	15,7	15,7
Il y a suffisamment de place pour travailler	14,5	15,0	13,7	14,5	15,3	13,7	15,3	14,5	14,5	14,5	14,4	14,4	14,6
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,5	15,8	15,9	16,4	17,5	15,8	17,1	15,9	16,5	16,6	16,3	16,9	16,4
Il est simple de s'inscrire	17,2	16,6	16,9	17,1	17,8	16,7	17,6	17,1	17,1	17,4	16,8	17,2	17,3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14,1	14,6	13,8	14,0	14,7	13,9	14,6	13,7	14,0	14,2	14,0	14,1	13,9
l'information sur les services disponibles est suffisante	15,4	15,8	15,0	15,4	15,9	15,2	15,8	15,2	15,3	15,6	15,1	15,4	15,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,6	15,7	15,1	15,6	16,3	15,2	16,1	15,4	15,7	15,8	15,2	15,6	15,7
le personnel est disponible	17,2	17,2	16,7	17,2	17,4	16,8	17,4	17,2	17,2	17,3	16,9	17,3	17,1
Les lieux sont agréables	16,6	18,3	16,8	16,3	16,5	17,4	16,5	16,5	16,3	16,8	16,3	16,1	16,5
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15,4	16,8	15,5	15,5	15,8	15,9	15,8	15,0	15,7	16,0	15,2	15,7	15,5
Les nouveautés sont mises en avant.	16,0	17,1	15,7	15,8	16,3	16,0	16,2	15,9	15,9	16,2	15,5	15,8	16,0
Total	15,7	16,4	15,4	15,6	16,1	15,6	16,1	15,5	15,6	15,9	15,6	15,7	15,8
Total	15,8	16,3	15,5	15,7	16,2	15,7	16,1	15,6	15,7	15,8	15,5	15,6	15,7

APPRECIATION DES MISSIONS

	Total												
la BML donne un accès facile et au plus grand nombre à la production éditoriale	16,2	16,6	16,0	16,1	16,6	16,2	16,3	15,7	16,3	16,3	16,2	16,4	16,2
la BML aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information	16,1	16,5	15,8	16,1	16,5	16,1	16,3	16,1	16,1	16,2	16,0	16,0	16,2
La BmL conserve le patrimoine	16,5	16,4	16,2	16,4	17,1	16,4	16,8	16,4	16,5	16,6	16,5	16,5	16,6
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17,6	17,4	17,5	17,6	17,8	17,5	17,7	17,7	17,6	17,7	17,4	17,6	17,9
Total	16,6	16,7	16,4	16,6	17,0	16,5	16,8	16,5	16,6	16,7	16,5	16,6	16,7

en bleu
souligné
en vert

note présentant un écart type important (>4) : l'appréciation portée ne fait pas l'unanimité
la note médiane est inférieure ou égale à 14 : la moitié des répondants ont donné une appréciation inférieure.
moyenne établie sur les critères déjà évalués en 2013

APPRECIATION DE LA BIBLIOTHEQUE

selon les habitudes de fréquentation de la BmL

	Total	FREQUENCE DE VISITE			TAILLE DE LA BIBLIOTHEQUE			CONNAISSANCE DU RESEAU		INSCRIPTION	
		min 1f/ semaine	1 à 2 fois/mois	6 fois/ans et moins	Part-Dieu	média-thèques	petites et moyennes bib	une seule bib.	plusieurs bib.	non inscrits	inscrits
La bibliothèque est facile à trouver	17,5	17,6	17,4	16,9	17,7	18,3	16,9	17,8	17,3	17,4	17,5
les visiteurs sont bien accueillis	17,3	17,4	17,3	16,8	16,4	17,5	18,1	17,3	17,4	16,9	17,5
il est facile de s'orienter	16,2	16,4	16,1	15,3	15,2	16,9	16,7	16,3	16,2	15,9	16,3
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	14,4	14,2	14,4	14,9	14,1	14,3	14,7	14,4	14,3	14,1	14,4
les jours d'ouverture conviennent à un public large	14,6	14,5	14,7	15,1	14,2	14,6	14,9	14,6	14,5	14,6	14,5
il y a un large choix de livres	15,8	16,0	15,4	16,1	16,8	15,7	14,9	15,9	15,7	16,1	15,7
il y a un large choix de CD	15,3	15,4	15,0	15,4	15,7	14,6	14,7	15,3	15,2	15,3	15,2
il y a un large choix de DVD	14,8	15,0	14,4	14,7	15,3	14,0	14,4	14,7	14,8	14,9	14,8
il y a un large choix de revues	15,8	16,1	15,5	15,3	16,1	15,8	15,6	15,9	15,8	15,7	15,9
Trouver un document précis est facile	15,0	15,1	14,7	14,6	14,8	14,8	15,2	14,8	15,0	14,9	15,0
Le catalogue est facile à utiliser	15,0	15,2	14,9	14,9	14,9	14,8	15,3	14,7	15,2	14,7	15,1
les collections sont présentées de manière attractive	15,1	15,3	15,0	14,7	14,5	15,4	15,7	15,1	15,3	15,2	15,2
emprunter/rendre un document est simple et rapide	16,9	16,9	17,1	16,6	15,6	17,5	17,8	16,8	17,0	16,4	17,1
Il y a suffisamment de place pour consulter.	15,7	15,5	15,9	15,9	14,9	16,5	16,0	15,7	15,6	15,3	15,8
Il y a suffisamment de place pour travailler	14,5	14,3	14,8	14,9	13,6	15,5	14,7	14,8	14,4	14,3	14,6
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,5	16,4	16,8	15,6	15,9	16,5	16,9	16,5	16,4	15,5	16,7
Il est simple de s'inscrire	17,2	17,2	17,4	16,4	16,6	17,3	17,6	17,1	17,2	16,2	17,5
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14,1	14,1	14,3	13,8	13,4	14,4	14,6	14,2	14,0	13,8	14,2
l'information sur les services disponibles est suffisante	15,4	15,5	15,4	15,2	14,7	15,5	16,0	15,4	15,4	15,2	15,5
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,6	15,6	15,7	15,6	15,1	15,8	16,0	15,5	15,7	15,2	15,7
le personnel est disponible	17,2	17,2	17,2	16,4	16,1	17,2	18,1	17,1	17,2	16,8	17,3
Les lieux sont agréables	16,6	16,7	16,5	16,6	15,8	17,4	16,9	16,7	16,5	16,7	16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15,4	15,7	15,8	15,9	14,6	16,0	16,5	15,7	15,7	15,4	15,8
Les nouveautés sont mises en avant.	16,0	16,1	15,9	15,4	15,2	16,1	16,6	15,7	16,1	15,6	16,1
Total	15,7	15,7	15,7	15,6	15,3	16,0	16,1	15,8	15,8	15,5	15,9
Total	15,8	15,8	15,8	15,6	15,2	16,0	16,1	15,7	15,7	15,5	15,8

APPRECIATION DES MISSIONS

	Total										
la BmL donne un accès facile et au plus grand nombre à la production éditoriale	16,2	16,3	16,2	15,9	15,9	16,4	16,5	16,2	16,3	15,8	16,4
la BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information	16,1	16,3	16,0	15,7	15,6	16,3	16,6	16,1	16,2	15,9	16,2
La BmL conserve le patrimoine	16,5	16,7	16,4	16,1	16,4	16,5	16,7	16,4	16,6	16,2	16,7
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17,6	17,7	17,5	17,2	17,5	17,6	17,7	17,5	17,6	17,2	17,7
Total	16,6	16,8	16,5	16,2	16,3	16,7	16,9	16,6	16,7	16,3	16,8

en bleu
souligné
en vert

note présentant un écart type important (>4) : l'appréciation portée ne fait pas l'unanimité
la note médiane est inférieure ou égale à 14 : la moitié des répondants ont donné une appréciation inférieure.
moyenne établie sur les critères déjà évalués en 2013

Les points de satisfaction à améliorer de manière ciblée

Il est facile de s'orienter.	16.2	😊😊	😞 Part-Dieu
Les lieux sont agréables.	16.3	😊😊	😊↑ Part-Dieu
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.5	😊😊	😊 18-29 ans, chômeurs
Les nouveautés sont mises en avant.	16.0	😊😊	😞 Part-Dieu
Il y a suffisamment de place pour consulter.	15.7	😊	😊😊 médiathèques / 😞 autres
L'avis de lecteurs est pris en compte.	15.4	😊	😊😊 arrdt / 😞 Part-Dieu, femmes

↑ item en progression significative // 2013

↓ item en régression significative // 2013

⇒ **Le repérage dans la bibliothèque : permettre une meilleure orientation à la Part-Dieu**

Malgré une progression légère, (15.2 contre 15.0 en 2013), la bibliothèque de la Part-Dieu reste la bibliothèque dans laquelle les usagers ressentent le plus de difficultés à s'orienter, particulièrement s'ils viennent peu fréquemment (14.3 pour les visiteurs de cette bibliothèque venant pour la première fois ou peu fréquemment).

⇒ **L'aspect agréable des espaces : une évolution bien perçue pour la Part-Dieu**

Le rafraîchissement des espaces Part-Dieu a été très bien vécu par les usagers, avec une évaluation de l'agrément des lieux qui passe de 15,2 à 15,8 en 2015. D'après le verbatim, deux facteurs restent sans doute à travailler pour atteindre la pleine satisfaction : la propreté des toilettes et l'ambiance sonore.

⇒ **Les tarifs d'inscription : des attentes chez les jeunes et demandeurs d'emploi**

Les tarifs d'inscription donnent entière satisfaction aux 30 ans et plus (16,7) mais les 13-29 ans, ainsi que les chômeurs, avec une appréciation moyenne de 15,8 se démarquent. Ils devraient voir avec satisfaction arriver les nouveaux abonnements.

⇒ **La prise en compte de l'avis des lecteurs**

Les usagers estiment que leurs avis est bien pris en compte dans toutes les bibliothèques (sauf la Part-Dieu), même si les femmes semblent désireuses de participer davantage encore (15.2 – on peut noter que c'est l'item sur lequel il y a une différence marquée entre les appréciations portées par les hommes et celles des femmes). Malgré les progrès remarquables à la bibliothèque de la Part-Dieu (passage de 14.1 à 14.6), l'appréciation concernant l'avis de usagers reste très en-deçà que de celle portée sur les bibliothèques d'arrondissement, avec en moyenne deux points de plus pour ces dernières (16.4).

Les points à améliorer

Il y a un large choix de livres.	15.8	😊	😊😊 Part-Dieu, 11-29 ans / 😊 petites et moyennes bib.
Il y a un large choix de revues	15.8	😊	
Il y a un large choix de CD.	15.3	😊	😊 médiathèques
Il y a un large choix de DVD.	14.8	😐	↑
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.1	😊	😊😊 18-29 ans, Part-Dieu ↑
Trouver un document est facile / utiliser le catalogue	15.0	😊	
Les animations, expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.6	😊	😊😊 + de 60 ans, 😊 18-29 ans

⇒ **les collections : rendre leur présentation plus attractive, continuer à étoffer les collections de DVD**

Les efforts faits pour développer les fonds de CD et de DVD ont été perçus par les usagers : l'appréciation moyenne du choix de DVD progresse de 14.2 à 14.8. L'effort doit être poursuivi :

* dans toutes les bibliothèques, où l'on peut prévoir une augmentation des emprunts, en lien avec les nouveaux abonnements

* particulièrement dans les bibliothèques où l'attente actuelle est la plus forte : 1^{er}, Croix-Rousse, Point du Jour, ainsi que les bibliothèques du 6^e et de Gerland (où les projets de nouvelles bibliothèques créent une attente forte)

L'offre de livres, nombreuse et variée, demeure la grande force de la Part-Dieu. L'accroissement du choix de livres est par contre une attente des visiteurs des petites et moyennes bibliothèques (14.9) : seules la Guillotière et la Duchère offrent un choix jugé complètement satisfaisant par leurs visiteurs.

Le choix des revues est perçu comme satisfaisant de manière relativement homogène : seuls les visiteurs des bibliothèques du 6^e et de Gerland se distinguent, avec de fortes attentes.

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

Les 18-29 ans se déclarent les plus en attente sur ce point, alors même que ce sont eux qui disent apprécier le plus la diversité des collections proposée.

Malgré la très nette amélioration notée par les usagers (de 13.8 à 14.5, qui montre que les évolutions dans la présentation ont été perçues), c'est toujours à la bibliothèque de la Part-Dieu que la mise en avant des collections devrait le plus progresser.

La logique de classement, ainsi que l'efficacité de l'OPAC (recherche catalogue) peuvent aussi être améliorées : l'appréciation portée sur ces points (15.0) est homogène dans toutes les bibliothèques et les catégories d'usagers.

⇒ **les animations**

La **diversité des animations** proposée en bibliothèque et leur attractivité envers différents publics est toujours bien appréciée, avec une évaluation de 15.6. Mais cette appréciation est inférieure pour la Part-Dieu (15.1, contre 15.9 pour les visiteurs des autres bibliothèques), et chez les 18-29 ans (15.1).

Les PRIORITES

Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.4	☹️☹️	↓ ☹️ 18-29, prof lib.
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.6	☹️	↓ ☹️ 18-29, prof lib., chômeurs
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.1	☹️☹️	↑
Il y a suffisamment de place pour travailler.	14.5	☹️	☹️☹️ Part-Dieu

Contrairement à la précédente enquête, il n'y a plus d'item nécessitant une action impérative et urgente, comme c'était le cas en 2013 pour la mise à disposition des postes informatiques, mais 4 items d'insatisfaction doivent être travaillés.

⇒ ouverture des bibliothèques :

Les horaires et jours d'ouverture sont le seul critère où la satisfaction a significativement baissé depuis 2013. Les plus de 60 ans ayant quitté la zone de satisfaction, il n'y a plus à présent AUCUN SEGMENT D'USAGER qui les juge parfaitement adaptés.

Les plus critiques sont les 18-29 ans (13.2 horaires / 14.0 jours), les demandeurs d'emploi (13.4 pour les heures, 13.6 pour les jours) ainsi que les artisans/professions libérales (13.3). C'est également le thème sur lequel le plus de remarques ont été recueillies (73 expressions libres recueillies sur ce thème). Elles concernent aussi bien les jours (21 demandes d'ouverture le dimanche, 19 pour le lundi), que l'extension des horaires et la question des vacances scolaires.

⇒ La place pour travailler

Globalement, et contrairement à l'idée que seuls les étudiants seraient en attente, toutes les catégories d'utilisateur souhaiteraient que les bibliothèques proposent davantage de place de travailler : seules St Rambert et Vaise sont jugées satisfaisantes à cet égard. Cette attente est particulièrement forte à la Part-Dieu (13.6) et chez les étudiants (13.7), et elle concerne moins les médiathèques.

⇒ Postes informatiques mis à disposition

L'effort réalisé depuis 2013 a été bien perçu, mais il doit être poursuivi, particulièrement à la Part-Dieu où l'attente est toujours forte (sans être désormais critique), dans la bibliothèque du 6^e et celle de Gerland.

Il faut noter que les efforts réalisés (déploiement de postes supplémentaires et mise en place de MondoPc) n'expliquent sans doute pas seuls cette progression : il y a également moins de besoins déclarés de la part des visiteurs (ils sont moins nombreux qu'avant à utiliser un ordinateur, particulièrement chez les 18-59 ans, pour lequel le taux d'équipement ou d'accès à Internet a sans doute le plus progressé).

Il est possible également, à la vue du libellé de l'item « poste informatique à disposition », qu'une partie des attentes porte aussi sur le nombre de postes « catalogue à disposition ».

En synthèse

Ce qui continue à faire la force de nos bibliothèques, ce sont avant tout les agents et leur disponibilité, des lieux agréables.

Quatre axes de travail se dégagent prioritairement pour l'ensemble des bibliothèques :

- 1 – élargissement des heures et jours d'ouverture
- 2 – développement du parc informatique
- 3 – davantage de places de travail
- 4 – développement des collections de DVD (toutes bibliothèques), de livres (bibliothèques d'arrondissement, hors médiathèques) et de CD (médiathèques)

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

	Taux de notoriété	Taux d'utilisation
Site web BmL (www.bm-lyon.fr)	82%	59%

59% des visiteurs (et 65% pour les inscrits à la bibliothèque) déclarent utiliser le site web, dont l'existence est bien identifiée.

29% des visiteurs connaissaient le site bm-lyon.fr en 2002 ; ils étaient 46.9% en 2008 : ils étaient 85% en 2013, sa bonne notoriété semble avoir atteint un palier à présent.

⇒ **forme et présentation du site web bm-lyon : l'effet « nouveau site »**

Le site est attractif.	13.0	☹	↑ 2013 : 11.4
Le site est clair.	13.1	☹	↑ 2013 : 11.4
Il est facile de trouver une information sur le site.	12.9	☹	↑ 2013 : 11.0
Le site est participatif.	9.9	☹	↑ 2013 : 9.0

L'évaluation portée sur la forme du site enregistre une progression très importante : près de 2 points d'augmentation entre l'avis porté sur le site entre 2015 et 2013, ce qui confirme la pertinence du nouveau site web mis en place en juillet 2014.

Le site pêche par contre par son absence de possibilités participatives, critique récurrent et seul point laissant une vraie insatisfaction aujourd'hui.

Les niveaux d'évaluation portés peuvent paraître bas, si on les compare aux résultats des bibliothèques.

A cet égard, il faut rappeler que, si aucun effet particulier n'est prouvé quant au mode de collecte de questionnaires auto-administrés (en ligne ou papier), il a été démontré que l'attractivité de l'enquêteur induit par contre un biais réel (dit de désirabilité sociale).

Les questionnaires remplis en bibliothèque en présence de personnel (même si ces derniers n'administraient pas les questionnaires) subissent forcément un biais de désirabilité sociale. Par contre, les questionnaires en ligne avaient été mis sans « présence sociale virtuelle » (pas de personnalisation de l'appel à remplir le questionnaire, pas de présence de photo de l'enquêteur, qui peuvent induire le même biais que celui impliqué par une présence physique) : il n'est donc pas surprenant que l'appréciation portée par les internautes sur l'attractivité du site soit plus « sévère » que celle portée par les visiteurs [voir les conclusions de l'étude Butori / Parguel 10].

Par rapport à l'enquête en ligne du Guichet du Savoir ②, le site web bm-lyon.fr semble recueillir des appréciations moins favorables (pour le Guichet du savoir : appréciations moyennes de 14,6 pour « le site est attractif », 15 pour « le site est clair » et 14,0 pour la facilité à trouver une information).

Il faut insister néanmoins sur la méthodologie d'enquête, qui n'est pas comparable. S'il était possible de répondre directement à partir du site du Guichet au questionnaire, c'est en effet avant tout suite à l'envoi de mails – mailings à 30 000 adresses) que les réponses au questionnaire ont été obtenues, ce qui :

- 1) rend la comparaison difficile (méthodologie différente)
- 2) semble conforter les conclusions des travaux Butori/Pargel ⑩

⇒ **utilisation des différents services du site web**

Le questionnaire web, afin d'être plus court et plus clair, était centré sur l'utilisation que les internautes avaient de ce site, et pas sur leur connaissance des différents services et leur appréciation (ce qui était le cas en 2013).

	Taux d'utilisation déclaré	Rappel taux de notoriété déclaré en 2013
Consultation du catalogue	87.7%	95%
Réserver un document, prolonger son prêt	77.8%	95%
Horaires	57.6%	96%
Lecture presse et magazines en ligne	18,7%	84%
Renseignements pratiques	16,4%	96%
Agenda des expositions, animations	15,4%	85%
Pages des bibliothèques	10,7%	/
Autoformations en ligne	6%	78%
Conférences en ligne	3,5%	75%
Points d'Actu	3,1%	
Consultation des blogs	1,1%	70%
Ecoute de musique en ligne	0,8%	/

On constate à nouveau que le site web est avant tout utilisé comme une extension de la bibliothèque, pour en faciliter l'usage.

Néanmoins, les ressources numériques, contrairement à la production de contenus dont l'utilisation semble rester confidentielle, paraissent bien utilisées, et tout particulièrement la lecture de la presse en ligne : près d'un visiteur du site sur 5 déclare utiliser ce service, ce qui est un score élevé.

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 ».

II.4 - Les services de la BmL : notoriété et usage

	Taux de notoriété	Taux d'utilisation	Remarques
Emprunter des documents	/	87,3%	<i>Non inscrits = 46,6%</i>
Emprunter des DVD, CD	90,4%	51,4%	<i>Peu fréquentants = 75,6 - 30,2% 30 – 59 ans : 94.3 / 64.2%</i>
Emprunter des œuvres d'art	62,2%	6,7%	<i>Peu fréquentants = 48,9 – 3,9%</i>
Prolonger un emprunt	92,6%	73,7%	
Réserver un document	91,5%	66,2%	
Rendre un document d'une bib. dans une autre bibliothèque	84,9%	61,3%	
Rendre dans une boîte 24/24	37,0%	10,5%	
Consulter les ressources numériques	82,6%	54,2%	
Utiliser un ordinateur	92,8%	49,9%	
Se former dans les espaces numériques	64,2%	14,2%	
Se connecter au réseau WiFi Bml	72,8%	29,7%	<i>18-29 ans : 85 – 55.8%</i>
Assister à une conférence, une animation	81,9%	38,7%	
Visiter une exposition	81,7%	48,5%	
Lire le magazine TOPO	55,2%	32,2%	<i>plus de 60 ans : 66,5% - 48,4 % 18-29 ans : 41,1% - 14,1%</i>
Recevoir la newsletter BmL	55,6%	19,7%	<i>utilisation + 60 ans : 31,7% utilisation 18-29 ans : 8,7%</i>
Lire les dossiers Points d'Actu	46,7%	16,7%	
Visiter le site web BmL (bm-lyon)	82,2%	59,4%	
Consulter numelyo	28,3%	8,4%	
Consulter / interroger le Guichet du savoir	39,5%	13,7%	<i>Plus de 60 ans : 47,5 % - 15,5%</i>

Les visiteurs déclarent **globalement bien connaître** les services proposés par la bibliothèque, les mieux informés (et ceux utilisant le plus de services) étant les plus de 60 ans, les abonnés et les personnes fréquentant plusieurs bibliothèques du réseau.

Les services **les plus connus et utilisés sont assez naturellement ceux liés au prêt**. Même le retour sur les boîtes 24/24, récent (au moment de l'enquête, mis en place depuis 4 mois au Bachut et 1 mois à la Croix-Rousse) et peu communiqué, est déjà connu par 37% des visiteurs.

Le constat fait par l'enquête 2014 en ligne du **Guichet du Savoir ② de la tendance au vieillissement de son public** semble conforté par les résultats du baromètre 2015, où sa notoriété auprès des plus de 60 ans apparaît comme particulièrement forte.

Evolution

On note peu d'évolutions significatives, en termes d'utilisation et de connaissance des services, par rapport à 2013.

En termes de notoriété :

- seuls 28,3% des visiteurs déclarent connaître l'existence de numelyo : ils étaient 44,3% en 2013, preuve de l'efficacité de la campagne d'affichage qui avait annoncé le lancement de la bibliothèque numérique au 1^{er} trimestre 2013
- la notoriété déclarée de Points d'Actu progresse de 36,5 à 46,7%, mais devant l'incohérence de cette donnée face à la notoriété d'autres sites comme le Guichet du Savoir (39,5%) et surtout celle entre le taux d'utilisation déclaré par les visiteurs (16,7%) et les internautes (3%), on ne peut que conclure à la méconnaissance totale de cette « marque ». Il est vraisemblable que les visiteurs confondent les « dossiers Points d'Actu » du web avec les bibliographies, « Focus Actu » ...

On trouve là les limites du déclaratif, qui seront sans doute bien éclairées par l'enquête qualitative menée de juin à septembre 2015 : alors même que les visiteurs déclarent tout connaître, et beaucoup utiliser, ils n'ont souvent qu'une idée vague et préconçue de ce que sont les services de la bibliothèque. C'est ce qui pousse, par exemple, les visiteurs non-inscrits à être plus nombreux que les visiteurs inscrits à la BmL à déclarer savoir qu'il est possible de rendre ses documents dans des boîtes extérieures 24h/24, 7j/7 ... parce qu'ils imaginent tout simplement cela comme un service logique et naturel.

En termes d'utilisation,

Deux usages déclarés décroissent :

- l'emprunt des CD et DVD (de 65% d'utilisateurs à 51,4%), en cohérence avec les évolutions constatées des abonnements multi-supports pris et les prêts réalisés de ces supports),
- l'utilisation d'un ordinateur (de 59,5% à 49,9%) : cela explique en partie la meilleure appréciation obtenue par l'affirmation « il y a suffisamment de postes informatiques à disposition », point sur lequel les attentes ont sans doute diminué, conjointement au développement du service.

Enfin, la progression de la lecture de TOPO par les inscrits est également notable : de 31,5% en 2013 à 36,3% en 2015.

Par rapport à la diversité des usages recensée par l'enquête CREDOC de 2005 ⁹, on peut noter que l'emprunt de livres est comparable (CREDOC = 86.3% des visiteurs déclarent emprunter des livres; BmL 2015 = 87,3%).

Les visiteurs de la BmL se démarquent par contre fortement de l'usage déclaré des bibliothèques municipales, nationalement, concernant l'animation culturelle :

- 48,5% déclarent visiter les expositions (CREDOC : 27.5%)
- 38.7% déclarent participer aux animations, conférences proposées (CREDOC 16.2%)

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES SERVICES

selon les caractéristiques socio-démographiques

	Total		AGE				ACTIVITE				SEXE		PROFESSION													
	notoriété (en %)	utilisation (%)	11-17	18-29	30-59	+60	étudiants	inactifs	chômeurs	actifs	homme	femme	cadres	ouvriers, employés												
emprunter des documents	87,3		76,3	76,3	92,7	90,0	74,9	87,5	82,9	94,1	82,9	90,0	95,3	90,9												
emprunter des dvd_cd	90,4	51,4	85,8	49,9	85,6	31,9	94,3	64,2	89,9	44,3	86,1	35,3	88,1	42,3	89,2	42,8	93,8	65,7	90,0	52,5	90,6	50,7	95,2	68,3	92,5	61,1
emprunter des œuvres art	62,2	6,7	51,5	7,4	55,9	3,8	66,1	6,3	69,9	7,9	53,4	5,2	66,4	9,3	57,5	8,3	65,1	5,4	61,7	5,8	62,6	6,9	66,6	5,2	62,8	6,1
prolonger un emprunt	92,6	73,7	85,8	58,6	88,0	60,1	95,3	80,2	95,3	79,8	88,1	58,3	92,3	74,7	92,9	71,8	95,0	80,8	90,1	67,1	94,2	77,4	95,8	84,8	93,4	76,0
réserver un document	91,5	66,2	14,7	64,7	86,4	49,8	94,5	72,7	93,7	69,9	86,3	52,6	91,5	67,7	91,6	61,7	94,2	72,2	89,8	61,6	92,6	68,5	95,5	75,1	92,3	68,3
rendre son document dans une autre bibliothèque	84,9	61,3	69,7	44,1	75,2	44,5	89,9	69,0	91,5	69,8	72,8	41,5	87,3	65,3	81,0	58,9	90,4	69,0	81,7	57,8	86,9	63,5	90,2	68,9	86,9	65,2
rendre dans une boîte 24/24	37,0	10,5	36,0	9,2	34,6	7,2	36,4	10,6	42,9	12,7	35,3	7,7	40,2	11,0	37,5	9,4	36,1	11,3	39,7	10,7	35,4	10,2	31,9	10,8	37,0	10,7
consulter les ressources numériques	82,6	54,2	75,3	43,9	82,2	53,1	84,0	57,1	85,0	54,1	79,5	48,3	82,5	51,6	83,9	55,6	84,2	58,4	84,2	55,7	81,9	53,4	86,0	61,6	82,8	54,1
utiliser un ordinateur en bibliothèque	92,8	49,9	96,0	68,6	92,7	48,0	94,5	48,7	89,9	44,9	93,7	53,1	90,0	46,6	94,9	62,7	93,8	47,7	93,1	55,4	92,9	46,7	94,2	45,1	94,5	53,4
se former à l'espace numérique	64,2	14,2	65,7	30,8	59,3	12,2	63,5	10,3	71,4	15,0	60,9	17,9	68,3	16,8	66,7	17,9	63,2	9,9	67,9	15,0	62,2	13,5	62,0	7,9	65,3	13,0
se connecter au réseau WiFi	72,8	29,7	65,6	38,8	85,0	55,8	69,8	21,2	71,1	18,3	81,1	53,6	71,4	21,9	76,2	43,7	69,1	19,5	76,8	33,1	70,7	27,8	68,1	18,8	71,7	22,6
assister à une conférence, une animation	81,9	38,7	68,7	23,3	72,0	23,9	86,2	42,2	89,3	53,6	72,1	23,8	84,5	48,9	79,3	43,0	86,0	40,0	80,4	35,4	82,9	40,8	88,7	39,7	82,7	40,2
visiter une exposition	81,7	48,5	66,7	20,4	76,9	35,2	100,0	53,8	86,7	61,5	74,2	31,6	83,0	58,0	80,5	48,4	85,3	52,0	82,0	49,2	81,8	48,2	87,3	52,7	83,5	51,6
lire TOPO	55,2	32,2	42,0	11,4	41,1	14,1	59,7	37,5	66,5	48,4	42,1	12,1	61,1	41,9	53,3	32,5	59,2	36,8	54,0	27,6	56,0	34,7	57,9	36,2	57,9	35,0
recevoir la newsletter	55,6	19,7	42,5	13,4	52,8	8,7	57,1	20,8	62,1	31,7	48,8	9,5	59,0	28,3	52,2	15,1	57,8	20,8	55,2	16,8	55,9	21,4	55,9	20,2	58,2	19,8
lire les Points d'Actu	46,7	16,7	44,3	14,8	41,3	9,5	46,1	16,1	56,6	28,4	42,5	10,4	52,4	26,0	43,5	18,6	46,0	14,6	50,4	17,9	44,5	16,1	41,2	13,9	50,2	16,6
visiter le site bm-lyon	82,2	59,4	70,5	45,8	85,0	61,3	85,7	65,4	78,2	50,9	81,0	55,4	77,1	51,5	83,6	60,2	85,7	65,7	82,6	58,2	82,2	60,1	89,1	68,3	82,6	62,7
visiter numelyo	28,3	8,4	23,7	6,1	26,5	6,7	26,6	7,9	36,1	10,9	27,3	7,4	31,8	9,7	24,5	9,2	27,4	7,8	32,6	9,6	25,8	7,8	27,5	8,7	28,1	7,8
guichet du savoir	39,5	13,7	39,3	16,6	34,8	11,0	38,9	13,2	47,5	15,5	37,9	14,0	42,2	15,2	37,4	13,1	38,9	12,6	43,3	14,4	37,3	13,1	44,3	12,7	38,9	12,0
Total	70,9	39,4	59,3	34,0	67,1	32,4	73,6	41,8	75,4	43,3	66,9	31,2	72,5	41,4	70,0	40,0	72,6	38,5	71,4	35,9	70,7	39,9	72,7	42,0	72,0	37,7

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES SERVICES

selon les habitudes de fréquentation de la BmL

	Total		FREQUENCE DE VISITE			TAILLE DE LA BIBLIOTHEQUE			CONNAISSANCE DU RESEAU		INSCRIPTION											
	notoriété (en %)	utilisation (%)	min 1f/ semaine	1 à 2 fois/mois	6 fois/ans et moins	Part-Dieu	médiathèques	petites et moyennes bib	une seule bib.	plusieurs bib.	non inscrits	inscrits										
emprunter des documents	87,3		85,8	93,8	67,0	81,2	88,6	92,1	80,9	88,2	46,6	100,0										
emprunter des dvd_cd	90,4	51,4	91,5	54,0	91,5	51,4	75,6	30,2	88,0	44,0	90,4	54,2	92,5	56,6	86,5	42,8	92,6	56,4	77,2	27,7	94,3	58,2
emprunter des œuvres art	62,2	6,7	64,5	6,6	61,3	7,1	48,9	3,9	64,0	5,9	58,1	7,5	62,6	6,9	53,6	5,4	67,0	7,3	48,6	4,3	66,3	7,3
prolonger un emprunt	92,6	73,7	92,4	72,5	95,5	79,3	79,4	53,0	90,8	69,0	92,6	72,7	94,2	78,5	88,5	62,9	95,0	79,8	76,5	34,9	97,3	84,9
réserver un document	91,5	66,2	91,8	67,2	93,9	68,9	77,5	44,1	89,7	60,2	90,8	65,6	93,5	72,0	86,5	53,3	94,4	73,2	75,8	29,5	96,2	76,8
rendre son document dans une autre bibliothèque	84,9	61,3	84,7	63,1	88,4	62,6	69,2	41,9	78,6	50,3	86,0	61,5	90,0	71,2	73,3	29,8	91,4	79,0	62,4	23,9	91,6	72,3
rendre dans une boîte 24/24	37,0	10,5	40,1	11,3	33,2	9,3	32,9	9,3	32,6	5,9	52,8	20,3	32,9	9,3	33,0	9,0	39,4	11,3	38,4	7,0	36,7	11,3
consulter les ressources numériques	82,6	54,2	84,2	56,9	82,0	51,6	73,4	45,7	82,6	56,9	83,5	53,6	82,0	52,0	74,8	40,7	87,4	61,8	71,0	34,0	86,1	60,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	92,8	49,9	94,2	57,9	92,0	38,4	86,9	45,2	92,9	31,9	95,2	48,7	91,3	47,6	88,3	42,8	95,4	54,1	87,2	45,2	94,5	51,4
se former à l'espace numérique	64,2	14,2	69,8	18,1	57,3	7,7	54,2	15,9	62,0	14,6	68,6	15,3	63,9	13,5	58,8	12,5	67,3	15,4	58,6	17,2	65,9	13,3
se connecter au réseau WiFi	72,8	29,7	77,3	36,1	67,3	19,5	66,8	30,7	79,2	40,8	71,6	25,4	67,6	21,7	69,9	31,5	74,5	28,6	72,2	38,2	73,1	27,2
assister à une conférence, une animation	81,9	38,7	83,8	43,6	81,3	33,9	69,6	27,5	79,3	37,1	84,6	40,0	82,8	39,8	73,8	30,0	86,4	43,8	68,6	27,2	85,8	42,3
visiter une exposition	81,7	48,5	84,8	53,8	79,7	43,9	68,1	32,0	84,4	52,5	81,9	44,3	79,1	47,2	74,0	36,7	86,0	55,2	68,7	35,7	85,6	52,5
lire TOPO	55,2	32,2	58,9	35,9	52,1	29,5	43,1	15,5	54,7	31,7	56,0	30,5	55,4	33,4	45,1	21,0	61,0	38,5	44,6	17,8	58,4	36,3
recevoir la newsletter	55,6	19,7	56,9	20,6	54,8	19,9	48,8	10,9	54,5	17,3	59,4	20,2	54,4	21,5	48,5	14,3	59,6	22,8	44,9	8,9	58,6	22,8
lire les Points d'Actu	46,7	16,7	51,2	19,4	41,7	13,8	34,7	9,8	46,4	17,4	47,7	16,1	46,2	16,5	40,5	13,3	50,1	18,8	43,1	12,7	47,6	18,0
visiter le site bm-lyon	82,2	59,4	82,4	59,4	83,4	61,3	76,7	50,0	83,1	63,0	83,0	57,6	81,0	57,5	74,4	47,9	86,7	66,0	70,5	40,9	85,9	64,9
visiter numelyo	28,3	8,4	32,4	9,5	22,7	6,4	24,9	9,7	29,7	9,8	26,6	7,1	27,9	7,9	25,0	6,9	30,2	9,5	28,1	5,7	28,3	9,1
guichet du savoir	39,5	13,7	43,7	15,6	34,1	11,3	33,8	9,3	40,3	15,1	40,7	13,8	38,0	12,2	33,4	10,6	42,8	15,4	36,4	9,9	40,4	14,6
Total	70,9	39,4	73,1	39,1	69,5	34,4	60,7	26,9	70,3	37,3	72,4	39,4	70,7	40,3	64,5	31,6	74,5	43,7	61,0	24,8	73,8	43,7

II.5 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques

Tous les publics sont présents dans les bibliothèques, mais nos publics présentent des écarts avec la population lyonnaise :

- les **moins de 15 ans y sont sur-représentés**, ainsi que **les 60-74 ans**
- a contrario, les **15-29 ans, ainsi que les plus de 75 ans sont sous-représentés**
- les **femmes** de plus de 15 ans y sont **nettement plus présentes** que les hommes
- la CSP « **employés** » est **sur-représentée**, celle des « **ouvriers** » **sous-représentée**.

La **sous-représentation des habitants du 8^e** et la **sur-représentation des habitants du 1^{er}**, notées en 2013, sont toujours constatées mais paraissent évoluer positivement (réduction des écarts en 2015).

Les visiteurs des bibliothèques du réseau BmL sont **particulièrement assidus** (qu'ils soient inscrits ou non) : 56,1% des visiteurs déclarent fréquenter la bibliothèque au moins une fois par semaine. C'est une **intensité de fréquentation importante**, à la fois dans l'absolu mais encore plus en comparaison avec les données nationales disponibles.

Ils fréquentent **majoritairement (62,3%) plus d'une bibliothèque du réseau, où ils se rendent généralement seuls** (30% des visiteurs seulement sont accompagnés – 14% accompagnés d'enfants).

Par ailleurs, l'usage de l'emprunt et l'inscription semblent diminuer fortement : les non-emprunteurs représentaient en 2013 12,1% des visiteurs, 18,8% en 2015 ; les visiteurs non-inscrits passent de 19,2% à 21,6% (23,9% si on exclut l'abonnement CONNEXION).

⇒ **Le profil des visiteurs : âge, composition familiale, CSP**

Les visiteurs des bibliothèques sont de tous les âges; âgés en moyenne de 41 ans et demi, (sur les répondants), ils font partie d'un foyer composé de 2,55 personnes en moyenne (1,83 adultes et 0,72 enfants) mais 28.1% vivent seuls.

Composition des ménages des visiteurs BmL

1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adultes seul, avec enfants (**)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
28,1%	24,5%	4,9%	25,2%	17,3%

(*) enfants mineurs

Les visiteurs des bibliothèques sont un peu plus isolés que la moyenne des Lyonnais : alors que 25 % des Lyonnais de 15 ans et plus vivent seuls, c'est le cas de 28.1% des visiteurs de la BmL de plus de 15 ans (INSEE ⑧)

Age

902 enfants de moins de 13 ans n'ont pas été interrogés mais accompagnaient des personnes ayant répondu au questionnaire (13.9 % des 4017 visiteurs répondants ont déclaré être accompagnés d'enfants). 55 ont directement répondu au questionnaire.

Ainsi, 19.2 % 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 (2014 : 32,6 % 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 (47,2% fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine, contre 56.1% pour l'ensemble des répondants).

Répartition par tranche d'âge, comparée à celle de la population lyonnaise (INSEE 2010)

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
LYON	15.37	28.96	21.36	15.58	10.62	8.11
visiteurs BmL	20.86	21.87	24.19	15.87	13.99	3.27

Par rapport aux statistiques de l'INSEE ⑧, les moins de 15 ans apparaissent comme sur-représentés parmi les visiteurs des bibliothèques ; les 15-29 et les plus de 75 ans sont sous-représentés, par rapport au poids qu'ils représentent dans la population lyonnaise totale.

Par rapport au dernier baromètre de 2013, aucune évolution significative n'est à noter.

Répartition par tranche d'âge, comparée à celle des autres bibliothèques municipales (CREDOC 2005)

INSCRITS	15-19	20-24	25-34	35 – 44	45-54	55-64	+65
BmL 2015	5.8 %	8.6 %	17.6 %	22 %	16.1 %	13.4 %	16.5 %
BmL 2013	5.8 %	7.2 %	18.3 %	23.6 %	16.1 %	15.3 %	13.7 %
Credoc 2005	11.2 %	4.6 %	18 %	18.7 %	18.9 %	10 %	18.7 %
Pop France 2015 (p)	7.7%	63.6%					28.7 %
Pop France 2005	6.6%	62.7%					30.7 %

NON INSCRITS	15-19	20-24	25-34	35 – 44	45-54	55-64	+65
BmL 2015 (*)	16.9%	19.5 %	16.2 %	19.1 %	10.4 %	8.0 %	10.0 %
BmL 2013	19.6 %	16.9 %	14.2 %	14.7 %	10.3 %	10.6 %	13.7 %
Credoc 2005	14.4 %	10.3 %	18.6 %	21.3 %	18.9 %	6.5 %	10 %

(*) sur la population de non inscrits « emprunt de documents »

Par rapport aux données nationales (enquête CREDOC 2005 ⑨), la comparaison semble limitée par l'importance de la durée séparant les différentes données. Néanmoins, il est intéressant de noter que la tendance observée par le CREDOC par rapport à 1997 (le recul sensible des inscrits parmi les 15-24 ans de l'échantillon) semble marquée fortement à Lyon, et que l'on peut aussi noter que cette catégorie s'oriente peut-être plus que les autres vers de « nouveaux usages » (sans emprunt de documents).

Sexe

63,3% des répondants au baromètre 2015 sont des femmes (en cohérence avec le constat national : 60% des usagers des bibliothèques municipales sont des femmes, d'après l'enquête CREDOC 2005 ⑨).

Leur sur-représentation par rapport à la population lyonnaise est forte (INSEE 2010) :

Parmi la population lyonnaise âgée de 15 à 74 ans, elles représentaient 52,7% contre 62,9% des visiteurs de la même tranche d'âge pour les bibliothèques.

CSP et activité

Activité des visiteurs (répondants de toutes les catégories d'âge)

étudiants	sans emploi	retraité	recherche d'emploi	Actifs en situation d'emploi
22.0%	6.1%	19.5%	8.4%	44%

Total retraités (INSEE 2012) dans l'ensemble de la population de 15 ans et plus : 18,6% / BmL = 19,5%

Comparaison avec la population lyonnaise (15-64 ans)

Population de 15 à 64 ans	INSEE 2012	BmL 2015
Actifs en %	72.3	61.1
<i>actifs ayant un emploi</i>	63.7	51.3
<i>chômeurs</i>	8.6	9.9
Inactifs en %	27.7	38.9
<i>Elèves, étudiants</i>	16.9	22.4
<i>Retraités ou pré-retraités</i>	4.6	5.3
<i>Autres inactifs</i>	6.2	6.7

Catégorie socio-professionnelle

Population de 15 à 64 ans	INSEE 2012	BmL 2015
Agriculteurs, exploitants	0,1	0,1
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	4,0	5,1
Cadres et professions intellectuelles supérieures	28,3	43,1
Professions intermédiaires	28,9	12,9
Employés	25,3	35,7
Ouvriers	12,4	3,0

Il faut noter une incertitude sur la connaissance, par les répondants, de la classification INSEE des CSP. Ainsi, la population enseignante est théoriquement toujours classée dans les « professions intermédiaires » mais il semble qu'elle se soit plus facilement classée dans « professions intellectuelles » (en cohérence avec les différentes revalorisations connues par la profession). L'analyse s'est donc faite en regroupant les résultats « cadres » et « professions intermédiaires ».

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

- ⇒ que les étudiants sont sur-représentés (le « déficit » sur les 15-29 ans semble donc à rechercher plutôt parmi les jeunes actifs ou non actifs)
- ⇒ que l'écart le plus important (moins 10 points) concerne les actifs en emploi, les étudiants étant eux sur-représentés parmi les visiteurs de la BmL
- ⇒ que les employés sont sur-représentés, les ouvriers sous-représentés

• **Lieux d'habitation et travail**

Les visiteurs des bibliothèques BmL habitent Lyon, à 79.5% ou dans une commune proche du Rhône (17%). Seuls 3.5% habitent en dehors du Rhône.

Seuls 6.1% des visiteurs n'habitent pas, ni ne travaillent à Lyon.

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

- les habitants du 1^{er} sont légèrement sur-représentés parmi les visiteurs BmL
- les habitants des 8^e sont sous-représentés

mais l'évolution par rapport à 2013 montre plutôt une diminution de ces écarts entre la répartition géographique de la population lyonnaise et celle des visiteurs de la BmL.

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque fréquentée et l'espace de vie de ses visiteurs

Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée et travaillant ailleurs	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitent dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
35,4%	14,4%	7,5%	42,7%

Si la proximité du lieu d'habitation semble expliquer fortement les habitudes des visiteurs (49,8% habitent dans le même arrondissement que la bibliothèque où ils ont été enquêtés), 42,7% des visiteurs des bibliothèques ne résident, ni ne travaillent, dans l'arrondissement où se trouve la bibliothèque où ils ont été enquêtés : les habitudes de fréquentation ne sont pas liées à la seule proximité des lieux de travail/études et habitation, et c'est un phénomène qui semble croître (en 2013 : 37%).

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

- Fréquence de visite

+ d'1 fois par semaine	1 fois par semaine	1 à 2 fois / mois	tous les 2 mois	moins souvent
25.4%	30.7%	36.3%	5.1%	2.5%

56.1% des visiteurs fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine, 92.4% au moins une fois par mois : ce sont des fréquences élevées, montrant que les usagers sont avant tout des habitués.

L'augmentation de la fréquence de visite, constatée entre 2008 et 2013 (où les visiteurs n'étaient que 40% à venir au moins une fois par semaine dans l'enquête de 2008), **se confirme en 2015 et se stabilise** : aucune évolution significative à noter entre 2013 et 2015

- Comparaison des fréquences de visite entre le national et la BmL

INSCRITS	Fréquences de visite			
	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Moins souvent
BmL 2015	24,0%	33,0	38,5	4,4
Credoc 2005	8,5%	21,6	46,8	23,1

NON INSCRITS	Fréquences de visite			
	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Moins souvent
BmL 2015	30,1%	23,1	29,1	17,7
Credoc 2005	3,1%	6,5	29,6	60,8

(*) non inscrits au service de prêt

La fréquence de visite est bien plus importante à la BmL que dans les derniers résultats disponibles pour l'ensemble des bibliothèques municipales ⑨.
C'est sans doute un critère qui permet de mesurer combien la bibliothèque est réellement passée, en 10 ans, d'un lieu de mise à disposition de livres à un lieu de vie, et cette évolution est visiblement marquée à Lyon.

- Bibliothèques fréquentées

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

une seule	deux	trois	quatre et plus
37,7%	28,3%	16,7%	17,3%

62,3% des répondants fréquentent plusieurs bibliothèques du réseau, et en moyenne 2,4 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}	12.5 %
2 ^e	12.6 %
3 ^e Duguesclin	12.5 %
3 ^e Part-Dieu	66.7 %
4 ^e Croix-Rousse	15.4 %
5 ^e Saint-Jean	16.6 %
5 ^e Point du Jour	6.8 %

6 ^e	11.1 %
7 ^e La Guillotière	6.3 %
7 ^e Jean Macé	20.6 %
7 ^e Gerland	6.5 %
8 ^e Bachut	19.5 %
9 ^e Vaise	21.3 %
9 ^e La Duchère	6.8 %
9 ^e Saint-Rambert	3.7 %
Bibliobus	1.9%

- Accompagnement

29,6% des répondants sont venus accompagnés. On vient donc majoritairement seul à la bibliothèque, mais cette pratique s'accroît avec l'âge (39,3 % des 13 – 29 ans viennent accompagnés, contre 15,3% pour 45 ans et plus).

L'enquête CREDOC 2005  établit la fréquentation des bibliothèques municipales comme une **pratique culturelle majoritairement individuelle**, à 53% (47% des visites sont collectives, 30% des visiteurs étant accompagnés d'enfants).
Ce **constat est bien plus marqué à la BmL**, où moins de 30% des visiteurs déclarent être venus accompagnés, et seulement 14,1% sont venus avec un ou plusieurs enfants.

- Adhésion et emprunt

Total inscrits	Inscription prêt	Inscription Connexion
78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits augmentent en proportion chez les visiteurs des bibliothèques : en 2013, 80,8% des visiteurs déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 76,1% à être inscrits, mais la « baisse » est compensée en partie par la création de l'abonnement Connexion, que 2,3% des visiteurs choisissent [rappelons, pour pondérer ce constat, que le nombre d'abonnés à la BmL a globalement progressé sur cette période et soulignons que les pratiques d'emprunt et d'inscription restent toujours écrasantes].

	2013	2015
Emprunteurs	87.9	81.2
Dont inscrits	80.8	76.1
Dont non-inscrits	7.1	5.1
Non emprunteurs	12.1	18.8

La diminution du nombre de visiteurs inscrits ne semble pas traduire un développement des emprunts sur des cartes de tiers mais une **vraie diminution de la proportion des visiteurs qui utilisent la bibliothèque pour le service de prêt**. C'est une tendance qui paraît lourde et qui sera à valider sur la prochaine mesure.

Enfin 14,2% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est un score important, mais en retrait par rapport au résultat de 2013 où 17,3% des répondants avaient laissé leur mail.

⇒ **Zoom sur les non-emprunteurs**

Les visiteurs des bibliothèques qui déclarent ne jamais emprunter de documents (18,8% des visiteurs) sont concentrés dans deux bibliothèques : le Bachut (dont les visiteurs

représentent 10,7% de l'ensemble des « non-emprunteurs » de la BmL) et la Part-Dieu (54,7%).

La raison de leur absence d'utilisation du service de prêt n'est pas à chercher du côté d'un manque de choix dans les collections : l'appréciation qu'ils portent sur le choix des livres, CD, ... est supérieur à la moyenne. En revanche, les tarifs, l'inscription peuvent peut-être jouer un rôle dans cette absence d'utilisation du service prêt : même s'ils restent appréciés de manière satisfaisante (15,1 sur les tarifs, 15,8 sur la simplicité de l'inscription), les non-emprunteurs les apprécient de manière plus sévère que les emprunteurs.

Les non-emprunteurs sont un peu plus critiques que les emprunteurs sur les espaces mis à disposition pour consulter et pour travailler (respectivement appréciée à 15,0 et 14,2, pour une moyenne globale sur ces items de 15,7 et 14,5), ainsi que sur le nombre de postes informatiques proposés.

Parmi les services utilisés, seuls les ordinateurs (18% d'entre eux possèdent une carte connexion) et le réseau WiFi ressortent particulièrement : les non-emprunteurs ne recourent pas la catégorie des utilisateurs des animations, ils assistent moins aux conférences, visitent moins les expositions que les autres visiteurs. 13,2% d'entre eux n'utilisent absolument aucun des services listés, ce qui laisse la consultation sur place, les commodités/lieu de convivialité et surtout les espaces de travail comme services potentiellement utilisés par ces non-emprunteurs.

Ce sont aussi bien des hommes (50,2% des non-emprunteurs) que des femmes.

Enfin, ils sont plus jeunes (35 ans en moyenne), habitent fréquemment hors de Lyon (40,4%) et le plus souvent étudiants (43,3%).

Concernant leur fréquence de visite, les hyper-fréquentants (au moins une fois par semaine) et les fréquentants occasionnels sont sur-représentés (62,5% contre 56,1% sur l'ensemble des réponses / 19,6% contre 7,6%) ce qui montre que les non-emprunteurs se scindent vraiment en deux populations distinctes :

- les étudiants qui viennent travailler très régulièrement,
- les occasionnels (de passage, avec la proximité de la gare), qui viennent passer un moment agréable.

⇒ **Zoom sur les usagers qui suivent les animations et expositions**

13,1% des visiteurs répondants ont déclaré assister à une conférence, une animation ou visiter les expositions régulièrement.

Ils ont été interrogés plus à la Part-Dieu que dans les autres bibliothèques (46,2% contre 37,4% pour l'ensemble des répondants).

Ils sont globalement beaucoup plus satisfaits des bibliothèques, sur tous les items proposés (y compris jours et heures d'ouverture des bibliothèques) et apprécient fortement leur rôle : appréciation moyenne de l'ensemble des services de la bibliothèque de 16,3 (contre 15,7 pour l'ensemble des répondants), et de 17,3 pour l'accomplissement de ses missions (pour 16,6 sur l'ensemble des répondants).

Ils ne sont pas en fait une population qui se démarque par un autre usage des bibliothèques : ils utilisent tous les services, avec une régularité très largement supérieure à la moyenne.

Plus assidus que la moyenne (68,7% viennent au moins une fois par semaine), plus âgés également (47 ans 3 mois), ce sont plus fréquemment des femmes (68,2%) et des retraités (27,7% contre 19,5%). Les étudiants y sont sous-représentés.

II.6 - Et les internautes BmL ?

Leur profil **tend globalement à se rapprocher de celui des visiteurs des bibliothèques.**

Les utilisateurs du site bm-lyon naviguent très fréquemment sur le site, au moins 1 fois par semaine pour 58,6% d'entre eux. La fréquence de visite semble avoir baissé depuis 2013 (69,8% se rendaient au moins une fois par semaine sur le site).

Ils déclarent fréquenter à 92,6%, une bibliothèque du réseau BmL. Ils habitent la région lyonnaise à 93.5%.

Ils ont vieilli, depuis 2013, pour à présent avoir une moyenne d'âge équivalente à celle des visiteurs (41 ans 8 mois).

Les femmes sont encore plus fortement représentées que dans les bibliothèques : elles représentent 70,6% des internautes.

Au niveau de l'activité et de la CSP, les écarts présentés avec celles des visiteurs des bibliothèques tendent à disparaître. On peut noter :

- Une légère sous-représentation des étudiants (15,3% des internautes contre 22% des visiteurs)
- Une sur-représentation des actifs (que ce soit en situation d'emploi ou en demande d'emploi) : 64,4% des internautes contre 52.4 % des visiteurs.

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

II.7 – Le taux d'impact de la bibliothèque municipale de Lyon

Le taux d'impact de la Bibliothèque municipale de Lyon sur la population lyonnaise correspond au pourcentage de la population qui a bénéficié, au cours d'une année, de tout ou partie des services de la Bibliothèque.

Pour l'estimer, on distingue différentes catégories d'utilisateurs :

- Les abonnés = personnes qui ont souscrit un abonnement à la BmL, valable sur tout ou partie de l'année
- Les non-inscrits = tous les visiteurs (lyonnais) des bibliothèques, non abonnés, qu'ils utilisent les bibliothèques pour venir consulter des documents, Internet ..., assister à une conférence ou encore simplement pour travailler.
- Les usagers indirects = personnes qui bénéficient du service de prêt, alors qu'elles ne se déplacent pas en bibliothèque et qu'elles n'y sont pas inscrites
- Les personnes qui ne connaissent les services de la BmL que par la production de contenu disponible sur le Web (production de contenu : Guichet du Savoir et bm-lyon.fr)

1) Les abonnés

105 387 personnes ont eu, en 2014, un abonnement valable sur tout ou partie de l'année. 83,97% habitent à Lyon même, soit 88 498 Lyonnais

2) Les visiteurs non-inscrits

Le nombre de ces visiteurs non-inscrits est estimé au travers des enquêtes de publics réalisées, en distinguant les périodes d'exposition à la Part-Dieu (qui attire des visiteurs non-inscrits en proportion importante) des autres périodes. Les visiteurs non-inscrits représentent 21.6% des visites réalisées en bibliothèques, et 46% des entrées aux grandes expositions de la Part-Dieu (source = « quel est le public des manifestations culturelles ? »⁴]. Sur les 2 628 871 entrées enregistrées en 2013 (dont 59 512 entrées d'exposition), les non-inscrits représentent donc ainsi 582 357 visites. Les visiteurs non-inscrits ont une fréquence moyenne de visite à la BmL de 19,5 visites/ an, hors période de grande exposition, où 36% des visiteurs viennent spécifiquement, et pour la 1^{ere} fois à la BmL. Ils représentent donc 50 190 personnes, dont 65,3 % habitent à Lyon même, soit : 32 774 habitants de Lyon qui utilisent, sur une année, des services proposés dans les bibliothèques sans y être inscrits.

3) Les bénéficiaires indirects

Leur nombre est estimé au travers de l'enquête de satisfaction. En effet, 43.0% des inscrits déclarent emprunter pour d'autres personnes qu'eux-mêmes : 30,3% empruntent pour des enfants, 19,2% pour d'autres adultes. En partant des 72 240 abonnés majeurs de la bibliothèque, et en limitant le nombre de bénéficiaires de ces emprunts à 1, cela donne un nombre de bénéficiaires indirects de 35 759 personnes, dont 83.4% sont lyonnaises, soit 29 822 lyonnais utilisateurs indirects

4) Les utilisateurs du contenu numérique produit par la BmL

Leur nombre peut être approché au travers des enquêtes réalisées sur le Guichet du Savoir en 2014 [²] et au travers de l'enquête de satisfaction administrée sur le web en 2015.

Guichet du Savoir :

- Fréquence de visite par an =

(4% plusieurs fois par semaine / 4% une fois par semaine / 15% une à deux fois par mois / 15 % une fois tous les deux mois / 8% première visite / 54% moins souvent)

=> les utilisateurs déclarent en moyenne une fréquence de 15 visites/ an du site – le nombre de personnes qui visitent le site sur une année (1 512 461 connexions annuelles) est donc très important : 100 830 personnes, ce public étant très majoritairement un public autre que lyonnais.

- 22% de ces visiteurs habitent Lyon, parmi lesquels 36% ne fréquentent pas les bibliothèques du réseau BmL

=> sur la population lyonnaise, 7 986 personnes sont donc impactées par les services BmL via le seul service du Guichet de Savoir

Production de contenu / site web

Contrairement au Guichet du Savoir, le site web bm-lyon est quasiment exclusivement utilisé par des personnes qui fréquentent le réseau BmL. La production de contenu proposée sur le site touche donc avant tout le public qui fréquente déjà la Bibliothèque. Le public lyonnais non fréquentant de la BmL représente 1,9% des visites.

La fréquence du visite de la BmL est importante pour ces utilisateurs (43.5 visites en moyenne par personne utilisant le site).

Le public lyonnais qui est impacté par les services proposés par la BmL uniquement au travers de son site web est donc limité => estimation = 652 lyonnais

Le nombre de lyonnais annuellement touchés par l'action de la BmL peut donc être estimé à 159 732 personnes (199 974 pour les habitants du Grand Lyon). Avec une population à Lyon en 2011 (derniers résultats INSEE) de 491 268 personnes (Grand Lyon 1325 000), on peut donc estimer le taux d'impact de la BmL à 32.5 % de la population lyonnaise, et à 15,1% de la population du Grand Lyon.

Une enquête pan-européenne, financée par la Fondation Bill et Melinda Gates (FBMG), conduite dans 17 pays européens en 2012 fait ressorti **un taux de fréquentation des bibliothèques de 26% en France et 23% en Europe, et une proportion d'adultes emprunteurs de 13% en France.**

Malgré la difficulté de comparaison, à défaut de méthodologie identique, la population lyonnaise (avec 18% à 24% d'emprunteurs, selon que l'on considère les usagers qui viennent emprunter ou ceux qui bénéficient du prêt) semble utiliser davantage ses bibliothèques que les moyennes mentionnées par cette enquête.

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

APPRECIATION DE LA BIBLIOTHEQUE = évolutions significatives entre 2013 et 2015

	1er	2eme	3eme	Part Dieu	4eme	5eme Point du Jour	5eme Saint Jean	6eme	7eme Gerland	7eme Guillotière	7eme Jean Macé	8eme Bachut	9eme Duchère	9eme Saint Rambert	9eme Vaise	Bibliobus	Total
La bibliothèque est facile à trouver								-		ns						ns	
les visiteurs sont bien accueillis										ns						ns	
il est facile de s'orienter		-		+						ns						ns	
les horaires d'ouverture conviennent à un public large		-	-	-	-				-	ns			+	-		ns	↓
les jours d'ouverture conviennent à un public large		-	-		-			-	-	ns			+		-	ns	↓
il y a un large choix de livres								-		ns	-			-		ns	
il y a un large choix de CD					+					ns		+		-		ns	↑
il y a un large choix de DVD	+			+	+		+	+		ns		+			+	ns	↑
il y a un large choix de revues										ns						ns	
Trouver un document précis est facile		-		+	-	+		-		ns	+	+	+		+	ns	↑
Le catalogue est facile à utiliser										ns						ns	
les collections sont présentées de manière attractive	+	-		+		+		-		ns			+			ns	
emprunter/rendre un document est simple et rapide										ns						ns	
Il y a suffisamment de place pour consulter.					-	+	+	-	-	ns	+		+			ns	
Il y a suffisamment de place pour travailler										ns						ns	
<i>Les tarifs d'inscription sont raisonnables (pas de comparaison)</i>										ns						ns	
<i>Il est simple de s'inscrire (pas de comparaison)</i>										ns						ns	
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	+	+	+	+		+	+	-	+	ns	+		+			ns	↑
l'information sur les services disponibles est suffisante				+	-	+		-		ns			+			ns	
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.						+	+		+	ns			+			ns	
le personnel est disponible										ns						ns	
Les lieux sont agréables	+			+				-	+	ns						ns	↑
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.				+		+		-		ns		+			+	ns	
Les nouveautés sont mises en avant.		-		+		+		-		ns			+			ns	
Total				+				-		ns						ns	

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

La bibliothèque du 1^{er} est toujours 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 de 30 % des visites (comme pour les bibliothèques de Gerland et de Saint-Jean).

Cela marque fortement la composition de son public : forte représentation des plus jeunes et des tranches d'âge correspondant à celles des parents (30 – 44 ans) ; a contrario, les jeunes adultes (15-29 ans) sont sous-représentés. Le public de la bibliothèque du 1^{er} est donc un public très majoritairement familial et de proximité (les visiteurs habitent dans le 1^{er} arrondissement à 69,5%).

C'est un public qui reste avant tout « emprunteur » mais qui est particulièrement intéressé par les animations culturelles et les expositions proposées.

Les forces de la bibliothèque du 1^{er} résident toujours dans la qualité de l'accueil, l'accompagnement aux usagers, mais aussi dans la diversité des animations et expositions qu'elle propose.

Au-delà des items récurrents dans toutes les bibliothèques (jours et heures d'ouverture, places de travail et ordinateurs disponibles), on peut noter une attente plus forte en matière de choix dans les collections de livres et de DVD (même si l'appréciation portée sur ce dernier item a significativement progressé depuis 2013).

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			470	
vendredi 13/03	56		480	
samedi 14/03	28		402	
mardi 17/03	47	2	477	
mercredi 18/03	93		799	
TOTAL	224	2	2628	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 1^{er} étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.82.

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 39 ans et 6 mois (41 ans 6 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,80 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.55), dont 1,88 adultes et 0,92 enfants (en moyenne 1.83 et 0.72).

Les enfants de moins de 13 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent une proportion très importante des visiteurs = 31,6%.

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bibliothèque 1er	22.6	17.8	11.3	35.4	12.9
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 1 ^{er}	14.5	32.1	24.1	14.4	8.4	5.5	1.0
Visiteurs bib. 1 ^{er}	31.7	17.6	27.3	13	8.6	1.3	0.5
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	Hommes
Lyon 1 ^{er}	52.4	47.6
bibliothèque 1 ^{er}	68.5	31.5
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 1 ^{er}	20.8	46.3	9.2	11.9	11.8
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 1 ^{er}	0.1	3.1	24.2	19.9	13.7	5.0	14.4	19.6
Bib 1 ^{er}	0.0	4.4	21.2	12.1	17.8	0	11.9	32.6
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 1 ^{er}	88.5	9.6	1.9
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 1 ^{er}	78.9	4.0	3.0	3.4	2.6	4.2	2.2	0	1.7
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 1 ^{er}	43,3	26,2	4,0	26,5
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 1 ^{er}	23.9	25.0	43.2	4.7	3.3
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Les visiteurs très fréquents (= qui visitent la bibliothèque au moins une fois par semaine) diminuent un peu : 48,9% (contre 54,8% en 2013).

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 1 ^{er}	22,3%	26,8%	20,4%	30,5%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} ont répondu fréquenter 2,99 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 1^{er} comprise – moyenne de 2,4 pour l'ensemble des visiteurs du réseau).

Visiteurs de la bibliothèque du 1 ^{er} qui fréquentent également	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	/
2 ^e	16.9
3 ^e Dugesclin	6.2
3 ^e Part-Dieu	54.6
4 ^e Croix-Rousse	38.7
5 ^e Saint-Jean	19.4
5 ^e Point du Jour	1.6
6 ^e	9.9
7 ^e La Guillotière	7.1
7 ^e Jean Macé	10.9
7 ^e Gerland	5.8
8 ^e Bachut	7.1
9 ^e Vaise	18.9
9 ^e La Duchère	3.5
9 ^e Saint-Rambert	0.4
Bibliobus	0.3

Le nombre de répondants déclarant fréquenter aussi la bibliothèque de Vaise a fortement augmenté (18,9% en 2015 contre 12,8% en 2013).

- **Accompagnement**

43.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est plus qu'en 2013 (36%) : 28.6% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 17% d'adultes (en progression / 2013, et conforme à la moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 1 ^{er}	79.9%	78.5%	1.4%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 86,1% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 79,9% à être inscrits.

Enfin 17,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL), ce qui semble un score important.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 1er	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16,0</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,6</u>		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>17,0</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,1		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,6		14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>14,6</u>		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	<u>13,3</u>	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	15,5		15,8
Trouver un document précis est facile.	<u>15,6</u>		15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,5		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16,0</u>	+	15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17,9</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	16,0		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	14,3		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>17,3</u>		16,5
IL est simple de s'inscrire	<u>18,0</u>		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	14,5	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	<u>16,4</u>		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16,9</u>		15,6
Le personnel est disponible.	<u>18,6</u>		17,2
Les lieux sont agréables	<u>17,2</u>	+	16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17,1</u>		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17,0</u>		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

- XX écart significativement inférieur à la moyenne
 + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation des services BmL par les usagers de la bibliothèque du 1^{er}

	Bibliothèque du 1 ^{er}		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		88,9		87,3
emprunter des dvd,cd	92,8	56	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	66,5	7,3	62,2	6,7
prolonger un emprunt	93,2	76,7	92,6	73,7
réserver un document	95,4	74,7	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	91,8	74,9	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	34,4	9,2	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	82,7	50,9	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	92,9	39,5	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	60,9	9,9	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	73	24,5	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	81,2	45,6	81,9	38,7
visiter une exposition	87,3	70,2	81,7	48,5
lire TOPO	55,8	37,4	55,2	32,2
recevoir la newsletter	54,5	17	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	37,9	13,2	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	81,6	56,1	82,2	59,4
visiter numelyo	22,2	5,1	28,3	8,4
guichet du savoir	31,8	8,7	39,5	13,7

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

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	16,3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.9	16,1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.6	16,4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	18.0	17,6

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

ZOOM sur ... la bibliothèque du 2e

La bibliothèque du 2^e est très appréciée par ses visiteurs, qui la fréquentent de manière importante (pour 63,3% d'entre eux au moins une fois par semaine, contre une moyenne de 56,1% pour l'ensemble du réseau), particulièrement pour la disponibilité de son personnel et l'agrément des lieux.

Au-delà de l'attente sur les jours et heures d'ouverture, le choix proposé dans les collections correspond au principal axe de progrès de cette bibliothèque.

Toutes les populations du 2^e (66% des visiteurs) sont bien représentées parmi ses usagers, mais, alors que les plus petits sont sur-représentés (29,6% des visiteurs pour 14,5% de la population du 2^e), les ados et les jeunes (15-29) sont bien moins présents (13,8% des visiteurs pour 33,7% de la population du 2^e).

Le déploiement de l'automatisation des prêts et retours a bien sûr marqué le public de cette bibliothèque : les visiteurs apprécient les évolutions, comme l'augmentation du nombre de postes informatiques, mais semblent encore en phase de découverte et d'appropriation du nouveau rangement des collections (seuls 4 mois se sont écoulés au moment du baromètre depuis la réouverture).

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			346	
vendredi 13/03	44	3	388	
samedi 14/03	95	1	597	
mardi 17/03	23	2	430	
mercredi 18/03	49	2	685	
TOTAL	211	8	2446	10 %

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 2^{ème} étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.81.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 2eme

⇒ Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Age moyen = 44 ans 4 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,54 personnes en moyenne (2,55 moyenne BmL), avec 1,78 adultes et 0,76 enfants (1.83 et 0.72 pour la moyenne BmL)

Les enfants de moins de 13 ans (que les répondants ont déclaré accompagner) représentent au total 28,5% des visiteurs de la bibliothèque (moyenne BmL = 19,2%).

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bibliothèque 2e	30.1	26.3	4.1	32.3	7.3
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 2e ^r	13.5	33.7	19.3	14.8	11.4	6.3	1.0
Visiteurs bib. 2e	29.6	13.8	21.8	19.7	13.7	1.4	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	Hommes
Lyon 2 ^e	54.3	45.7
bibliothèque 2e	63.8	36.2
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 2 ^e	9.0	50.1	10.2	17.5	13.2
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 2 ^e	0.0	3.7	19.4	15.8	14.1	5.2	16.5	25.3
Bib 2 ^e	0.0	1.7	34.6	5.1	18.9	0.0	17.5	22.2
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 2e	87.8	9.5	2.7
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 2e	3.2	75.2	2.4	1.6	6.4	3.5	4.8	1.5	1.4
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 2 ^e	43,7	22,3	7,4	26,7
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 2 ^e	26.9	36.4	30.5	5.0	1.1
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 2 ^e	29,5%	26,1%	22,2%	22,2%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 2^e ont répondu fréquenter 2,8 bibliothèques du réseau (bibliothèque du 2^e incluse – moyenne des visiteurs du réseau = 2,4).

Visiteurs de la bibliothèque du 2 ^e qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	7.3
2 ^e	/
3 ^e Dugesclin	5.9
3 ^e Part-Dieu	46.5
4 ^e Croix-Rousse	8.0
5 ^e Saint-Jean	37.3
5 ^e Point du Jour	3.9
6 ^e	5.0
7 ^e La Guillotière	6.3
7 ^e Jean Macé	22.6
7 ^e Gerland	4.9
8 ^e Bachut	13.4
9 ^e Vaise	12.4
9 ^e La Duchère	1.7
9 ^e Saint-Rambert	1.4
Bibliobus	0.6

La fermeture pour automatisation de la bibliothèque (août – octobre 2014) semble avoir permis à davantage de visiteurs de découvrir les bibliothèques de Saint-Jean et de Jean Macé, puisque les répondants ont déclaré les fréquenter davantage en 2013 (Saint-Jean = fréquentée par 37.3% des visiteurs de la bibliothèque du 2^e, contre 26,3% en 2013 ; Jean Macé = 22,6% contre 13,4%)

- Accompagnement

34.2 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6) : 23.5% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 14.1% d'adultes (moyenne de constatée sur le réseau BmL : 16.6%).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 2e	80.7%	80.2%	0.5%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 87,0% des visiteurs de la bibliothèque du 2^e déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 80,7% à être inscrits.

Enfin 9,7% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 2e	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	16,9		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,3		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>15,1</u>	-	16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,4	-	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,5	-	14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>14,7</u>		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	14,2		14,8
Il y a un large choix de revues.	<u>15,0</u>		15,8
Trouver un document précis est facile.	<u>14,3</u>	-	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	14,6		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	14,9	-	15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17,1		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	15,8		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	15,0		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,7		16,5
IL est simple de s'inscrire	17,1		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>15,1</u>	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	15,4		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,5		15,6
Le personnel est disponible.	<u>17,9</u>		17,2
Les lieux sont agréables	17,1		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,2		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	15,8	-	16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

- XX écart significativement inférieur à la moyenne
 + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la bibliothèque du 2e des services BmL

	Bibliothèque du 2e		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		87,9		87,3
emprunter des dvd,cd	88,9	57,1	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	59,5	6,1	62,2	6,7
prolonger un emprunt	93,7	72,2	92,6	73,7
réserver un document	94,0	62,6	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	91,0	70,3	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	29,1	4,8	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	81,5	52,7	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	92,5	50,4	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	61,4	13,6	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	68,8	24,6	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	82,5	38,6	81,9	38,7
visiter une exposition	78,0	38,6	81,7	48,5
lire TOPO	54,8	33,4	55,2	32,2
recevoir la newsletter	55,5	21,2	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	47,4	16,9	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	84,3	61,2	82,2	59,4
visiter numelyo	32,0	7,6	28,3	8,4
guichet du savoir	39,3	12,6	39,5	13,7

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

5 - Les missions de la BmL

	Bibliothèque du 2 ^e	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	16.4	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.1	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.4	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.5	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e

La bibliothèque du 3eme figure toujours parmi les bibliothèques les plus appréciées par leurs visiteurs (avec celles de Saint-Jean, Saint-Rambert et La Duchère) : on y est bien accueilli, renseigné, son utilisation est simple et le personnel très disponible. Les axes de progrès souhaités par les visiteurs concernent le choix dans les collections de DVD), les postes informatiques à disposition (même si, sur ce dernier point, l'attente est moins forte qu'en 2013) et les horaires / jours d'ouverture.

Ses visiteurs sont âgés et la moyenne d'âge des répondants a augmenté par rapport à 2013 : actifs et retraités de plus de 45 ans y sont sur représentés, alors que les 15 – 29 sont fortement sous-représentés.

Ce qui frappe également est le nomadisme de ses visiteurs : seuls 21,8% d'entre eux ne fréquentent pas d'autre bibliothèque du réseau.

Le public de la bibliothèque du 3e reste un public d'emprunteurs, inscrits, qui travaille ou habite dans le 3e arrondissement à plus de 80% et qui connaît bien les services proposés par la BmL (connaissance du réseau et particulièrement, pour plus de 70% d'entre eux, de la bibliothèque de la Part-Dieu), et les utilise largement (à l'exception de la connexion WiFi, moins utilisée qu'en moyenne sur le réseau).

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			235	
vendredi 13/03	56		436	
samedi 14/03	51	4	658	
mardi 17/03	45		354	
mercredi 18/03	52	1	671	
TOTAL	204	5	2354	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 3e étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.8.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 3eme

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

Age moyen = 51 ans 1 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants), soit un léger vieillissement depuis 2013, où la moyenne d'âge déclarée était de 47 ans 2 mois

Ménage = composé de 2,34 personnes en moyenne (2.55 moyenne BmL), avec 1,76 adultes et 0,58 enfant (1.83 et 0.72 pour la moyenne BmL).

16.2% des visiteurs (en intégrant ceux que les répondants ont déclaré accompagner) sont des enfants de moins de 13 ans, non inclus dans la moyenne d'âge (moyenne BmL = 19,2%).

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bibliothèque 3e	29.6	32.8	4.8	24.8	8.0
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 3e	15.3	30.4	22.8	14.9	10.1	5.6	0.7
Visiteurs bib. 3e	16.3	8.5	20.4	22.9	23.8	8.1	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 3e	53.6	46.7
bibliothèque 3e	63.0	37.0
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3e	2.6	54.7	5.6	34.9	2.2
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 3e	0.0	2.4	21.5	18.6	15.3	6.2	16.4	19.7
Bib 3e	0.0	3.5	30.1	6.7	18.2	1.9	34.9	4.8
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 3e	89.0	11.0	0.0
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 3e	0.0	2.5	79.5	0.0	1.7	7.8	6.9	9.8	5.6
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 3 ^e	56,2	14,5	10,5	18,8
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 3 ^e	27.6	29.8	41.4	1.2	0
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3 ^e	21,8%	17,2%	17,2%	
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 3^e ont répondu fréquenter 2,95 bibliothèques du réseau (bib du 3^e comprise), soit un peu plus que la moyenne des visiteurs BmL (2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 3 ^e qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	6
2 ^e	11.1
3 ^e Dugesclin	/
3 ^e Part-Dieu	70.6
4 ^e Croix-Rousse	5.3
5 ^e Saint-Jean	10.6
5 ^e Point du Jour	2.6
6 ^e	18.6
7 ^e La Guillotière	9.5
7 ^e Jean Macé	25.2
7 ^e Gerland	5.9
8 ^e Bachut	12.3
9 ^e Vaise	12.6
9 ^e La Duchère	2.6
9 ^e Saint-Rambert	1.7
Bibliobus	1.2

- **Accompagnement**

25.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés, ce qui est moins qu'en 2013 (31.9%) et que la moyenne BmL (29.6%) : 11.9% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 13.3% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- **Adhésion et emprunt**

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 3 ^e	90.6%	85.8%	4.8%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits restent toujours significativement supérieurs à la moyenne de la BmL, mais, comme partout, le nombre d'inscrits avec un abonnement permettant le prêt diminue : en 2013, 92,5% des visiteurs de la bibliothèque du 3^e déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 85,8% à être inscrits pour les services de prêt..

Enfin 14,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 3 ^e	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17,5		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,8</u>		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>17,1</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,8	-	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,8	-	14,6
Il y a un large choix de livres.	15,6		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	14,7		14,8
Il y a un large choix de revues.	15,9		15,8
Trouver un document précis est facile.	<u>15,8</u>		15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	<u>15,9</u>		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16,1</u>		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18,1</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>17,0</u>		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>15,4</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>17,4</u>		16,5
IL est simple de s'inscrire	<u>17,8</u>		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	14,5	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	<u>16,3</u>		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,0		15,6
Le personnel est disponible.	<u>18,2</u>		17,2
Les lieux sont agréables	16,8		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16,5</u>		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17,2</u>		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative entre 2013 et 2015

-

diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la bibliothèque du 3e des services BmL

	Bibliothèque du 3e		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		92,9		87,3
emprunter des dvd,cd	91,5	55,2	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	73,9	9,6	62,2	6,7
prolonger un emprunt	96,5	84,7	92,6	73,7
réserver un document	94,0	75,9	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	93,3	80,1	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	29,0	6,2	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	84,7	55,3	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	90,7	48,0	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	56,4	11,2	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	62,7	17,9	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	85,0	43,4	81,9	38,7
visiter une exposition	85,2	62,1	81,7	48,5
lire TOPO	58,5	39,5	55,2	32,2
recevoir la newsletter	62,2	26,0	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	48,2	16,8	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	80,4	60,6	82,2	59,4
visiter numelyo	30,3	9,8	28,3	8,4
guichet du savoir	39,1	11,6	39,5	13,7

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

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	17.0	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.7	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	17.1	16.5
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.9	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 4e

La bibliothèque de la Croix-Rousse possède un public en moyenne un peu plus âgé que sur l'ensemble de la BmL, très familial, féminin et de proximité : 86% des visiteurs habitent dans le 1^{er} ou le 4^e arrondissement. Toutes les tranches d'âge y sont bien représentées, à l'exception : des enfants (sur-représentés par rapport à la population de l'arrondissement) ; des jeunes adultes (15-29 ans) et du 4^e âge qui, eux, y sont sous-représentés.

La force de la Croix-Rousse réside dans la qualité de son accueil. Pour ses axes de progrès, il faut noter une attente plus forte que dans les autres bibliothèques quant au choix offert dans ses collections (livres, DVD et CD), même si l'effort réalisé pour développer les fonds CD et DVD a bien été favorablement perçu par les visiteurs).

Enfin, l'automatisation (très récente au moment de l'enquête) paraît bien perçue puisque l'appréciation de la facilité de l'emprunt et du retour des documents progresse favorablement et que 34% des répondants avaient déjà utilisé la boîte de retour 24/24 un mois après son implantation.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			646	
vendredi				
13/03	114	1	410	
samedi 14/03	129	7	1379	
mardi 17/03	65		556	
mercredi				
20/03	85	7	978	
TOTAL	393	15	3969	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 0.70.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 4eme

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

Age moyen = 47 ans 5 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,66 personnes en moyenne (2.55 moyenne BmL), avec 1,78 adultes et 0,88 enfant (1.83 et 0.72 pour la moyenne BmL).

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner, représentent 29.4% des visiteurs (19,2% en moyenne pour la BmL)

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bibliothèque 4e	23.9	24.4	7.4	37.1	7.2
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 4e	16.7	20.3	23.8	17.5	12.4	8.3	1.1
Visiteurs bib. 4e	31.1	7.5	24.7	16.6	17.4	2.3	0.4
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 4e	55.1	44.9
bibliothèque 4e	71.8	28.2
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 4e	4.3	38.0	3.9	16.9	1.6
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 4e	0.0	3.1	20.9	19.7	13.7	5.8	22.5	14.2
Bib 4e	0.0	2.3	21.8	5.5	11.9	0.4	16.9	5.9
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 4e	89.5	9.7	0.8
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 4e	20.7	9.1	6.2	75.5	1.2	0.0	7.9	0.0	2.5
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 4 ^e	51.6	16.0	3.1	29.2
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 4 ^e	20.5	34.5	40.1	4.4	0.5
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	Deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 4 ^e	34,6%	32,6%	16,7%	16,1%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 4^e ont répondu fréquenter 2,36 bibliothèques du réseau (bib du 4^e comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 4 ^e qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	33.1
2 ^e	9.6
3 ^e Dugesclin	3.3
3 ^e Part-Dieu	43.3
4 ^e Croix-Rousse	/
5 ^e Saint-Jean	6.8
5 ^e Point du Jour	3.1
6 ^e	3.2
7 ^e La Guillotière	0.7
7 ^e Jean Macé	6.1
7 ^e Gerland	2.2
8 ^e Bachut	7.0
9 ^e Vaise	15.7
9 ^e La Duchère	0.9
9 ^e Saint-Rambert	1.2
Bibliobus	0.2

Par rapport à 2013, on peut noter que la fréquentation de la bibliothèque du 1^{er} a progressé auprès des usagers de la bibliothèque du 4^e (33.1% déclarent la fréquenter en 2015, contre 26,5%), ce qui est sans doute une conséquence directe de la fermeture pour les travaux d'automatisation (octobre 2014 – janvier 2015).

- Accompagnement

32.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est plus qu'en 2013 (26.7%) : 24,1% étaient accompagnés d'enfants (en progression par rapport à 2013 -17,7%- ; moyenne du réseau BmL = 14,1%), 13.8% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 4e	83.7%	83.4%	0.3%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

11,2% des personnes interrogées ont par ailleurs laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 4 ^e	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16,8</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,4		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>16,7</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	13,9	-	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,5	-	14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>15,0</u>		15,8
Il y a un large choix de CD.	<u>12,7</u>	+	15,3
Il y a un large choix de DVD.	<u>13,4</u>	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	<u>15,1</u>		15,8
Trouver un document précis est facile.	<u>14,5</u>	-	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	14,7		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	15,1		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17,4</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	15,8	-	15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	14,9		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,5		16,5
IL est simple de s'inscrire	17,2		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>15,0</u>		14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	15,6	-	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,6		15,6
Le personnel est disponible.	17,1		17,2
Les lieux sont agréables	16,7		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	15,7		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	16,1		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

-

progression significative entre 2013 et 2015

diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la Croix-Rousse des services BmL

	Bibliothèque du 4e		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		94,2		87,3
emprunter des dvd,cd	92,0	58,4	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	59,1	6,8	62,2	6,7
prolonger un emprunt	94,8	81,2	92,6	73,7
réserver un document	93,6	70,1	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	92,5	67,8	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	70,9	34,0	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	85,7	56,2	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	95,2	43,0	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	67,5	12,6	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	67,9	20,1	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	86,7	38,1	81,9	38,7
visiter une exposition	86,5	49,4	81,7	48,5
lire TOPO	57,1	32,4	55,2	32,2
recevoir la newsletter	58,7	18,8	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	47,3	16,6	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	83,0	57,7	82,2	59,4
visiter numelyo	27,4	7,3	28,3	8,4
guichet du savoir	42,4	18,3	39,5	13,7

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

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	16.2	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.1	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.4	16.5
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.5	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 5^e – Saint-Jean

Le public de Saint-Jean est plus jeune que la moyenne des usagers de la BmL : les jeunes actifs, accompagnés de leurs enfants, y sont sur-représentés. Ce public familial apparaît nettement plus présent qu'en 2013. Toutes les catégories d'âge continuent à être présentes dans cette bibliothèque, seules les plus de 75 ans y sont clairement sous-représentés.

Bibliothèque parmi les plus appréciées du réseau par ses visiteurs (avec celles du 3^e, de Saint-Rambert et de La Duchère), ce sont l'accueil du personnel, sa disponibilité, ainsi que la mise en avant des collections, le choix des revues et les animations proposées qui en sont les points forts.

Les répondants apprécient favorablement les progrès réalisés dans le fonds de DVD, l'espace disponible pour la consultation des documents, les postes informatiques et les animations proposées.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			535	
vendredi 13/03	48		522	
samedi 14/03	63		692	
mardi 17/03	45		618	
mercredi 18/03	52		675	
TOTAL	393	0	3042	8%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque Saint-Jean étant proportionnellement comparable au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.02 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque Saint-Jean

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

Age moyen = 38 ans 4 mois (moyenne de 4 ans inférieure à celle de 2013 - moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,93 personnes en moyenne (2,51 moyenne BmL), avec 1,97 adultes et 0,96 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner représentent 30,1% des visiteurs (19,2% pour la moyenne BmL)/

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 5 ^e Saint-Jean	20.9	24.2	7.6	37.0	10.6
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 5e	14.4	25.8	18.4	17.4	13.6	9.0	1.5
Visiteurs bib. 5 ^e Saint-Jean	38.4	14.9	21.7	12.4	9.8	2.8	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 5 ^e	55.4	44.6
bibliothèque 5 ^e Saint-Jean	66.8	35.2
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib St J	14.4	52.0	6.4	20.2	6.9
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 5 ^e	0.0	2.6	15.7	15.8	13.9	6.4	24.1	21.5
Bib 5 ^e Saint-Jean	0.0	3.7	27.2	8.5	15.3	3.8	20.2	21.3
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 5 ^e Saint-Jean	89.5	10.5	0
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 5 ^e Saint-Jean	4.9	13.6	8.6	14.7	54.7	2.2	7.8	3.7	3.0

Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque 5 ^e Saint-Jean	34,1	14,9	11,2	39,8
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 5 ^e Saint-Jean	20.1	35.0	37.7	4.2	3.1
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e Saint-Jean	39.1%	24.1%	20.8%	26.0%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 5^e Saint-Jean ont répondu fréquenter 2,77 bibliothèques du réseau (bib du 5^e SJ comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 5 ^e Saint-Jean qui fréquentent également	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	14.7
2 ^e	23.0
3 ^e Duguesclin	8.0
3 ^e Part-Dieu	47.2
4 ^e Croix-Rousse	7.9
5 ^e Saint-Jean	/
5 ^e Point du Jour	11.2
6 ^e	5.3
7 ^e La Guillotière	4.9
7 ^e Jean Macé	15.6
7 ^e Gerland	4.9
8 ^e Bachut	9.6
9 ^e Vaise	17.5
9 ^e La Duchère	4.2
9 ^e Saint-Rambert	2.2
Bibliobus	2.8

- **Accompagnement**

34.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est plus qu'en 2013 (25.6%) : 25.8% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 12.7% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 5 ^e Saint-Jean	79.2%	77.3%	1.9%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Pas d'évolution significative à noter sur les inscrits pouvant emprunter.

Enfin, 16% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 5 ^e Saint-Jean	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17,0		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,2		17,3
Il est facile de s'orienter.	16,9		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,3		14,6
Il y a un large choix de livres.	15,1		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	14,7	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	16,5		15,8
Trouver un document précis est facile.	15,6		15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,9		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,1		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,0		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	16,0	+	15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	14,9		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,5		16,5
IL est simple de s'inscrire	17,7		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	14,7	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	16,2		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,7	+	15,6
Le personnel est disponible.	18,3		17,2
Les lieux sont agréables	17,2		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	17,2		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	17,0		16,0

- XX écart significativement supérieur à la moyenne
 XX écart significativement inférieur à la moyenne
 + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de Saint-Jean des services BmL

	Bibliothèque du 5e Saint-Jean		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		91,0		87,3
emprunter des dvd,cd	91,5	56,8	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	57,7	4,2	62,2	6,7
prolonger un emprunt	95,3	80,5	92,6	73,7
réserver un document	92,9	75,5	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	86,5	68,7	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	26,2	6,5	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	82,1	50,2	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	91,8	40,6	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	61,2	9,9	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	63,4	17,6	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	88,1	41,1	81,9	38,7
visiter une exposition	84,1	50,9	81,7	48,5
lire TOPO	57,6	30,8	55,2	32,2
recevoir la newsletter	53,0	18,8	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	46,2	15,7	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	82,3	57,4	82,2	59,4
visiter numelyo	26,8	4,8	28,3	8,4
guichet du savoir	35,8	8,4	39,5	13,7

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

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	16.9	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.9	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	17.1	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	18.1	17.6

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

Avec ceux des bibliothèques du 3^e et de Saint-Rambert, les usagers du Point du Jour sont ceux qui présentent la moyenne d'âge la plus élevée. Mais si les plus de 60 ans y sont effectivement sur-représentés (40% de retraités), les enfants (qui n'entrent pas dans la moyenne d'âge, établie sur les seuls répondants), le sont également.

De fait, seuls les ados/jeunes adultes (15-29 ans) sont réellement sous-représentés dans cette bibliothèque de quartier, dont 85% du public habite l'arrondissement et 48% des usagers la fréquentent exclusivement (la fermeture pour automatisations ne semble pas avoir créé de changement d'habitude).

La bibliothèque du Point du Jour est la bibliothèque (avec celle de la Part-Dieu) où les appréciations portées par les visiteurs ont le plus significativement évolué par rapport à 2013 : le repérage et la présentation des collections, l'accompagnement et l'écoute des usagers, les postes informatiques mis à disposition et les animations proposées représentent autant d'items sur lesquels les usagers ont noté des évolutions très positives. Les principaux axes de progrès subsistants sont le développement des collections : les DVD, prioritairement, et les livres.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			250	
vendredi 13/03	26	2	366	
samedi 14/03	41	2	520	
mardi 17/03	27	0	394	
mercredi 18/03	46	2	300	
TOTAL	140	6	1830	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du Point du Jour (sur 2 semaines) étant proportionnellement légèrement supérieur au poids de ses entrées dans le total (sur 1 semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.91 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 = 51 ans 4 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner, représentant 26,2% des visiteurs.

Ménage = composé de 2,71 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,89 adultes et 0,82 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 5 ^e Point du J	20.9	30.4	4.1	36.0	8.6
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 5e	14.4	25.8	18.4	17.4	13.6	9.0	1.5
Visiteurs bib. 5 ^e P du Jour	27.5	5.4	22.7	13.8	22.7	7.9	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 5 ^e	55.4	44.6
bibliothèque 5 ^e P du Jour	70.1	29.9
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib PdJ	4.9	46.4	4.3	40.2	4.3
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 5 ^e	0.0	2.6	15.7	15.8	13.9	6.4	24.1	21.5
Bib 5 ^e P d J	0.0	4.1	18.8	5.4	22.4	0.0	40.2	9.2
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

• Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 5 ^e Point du Jour	90.6	9.4	0
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 5 ^e Point du Jour				0.9	93.5		0.8		4.8
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 5 ^e Point du Jour	66.8	17.9	2.8	12.5
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 5 ^e Point du Jour	19.2	34.7	42.9	2.8	0.4
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e Point du Jour	47.9 %	20.8 %	15.1 %	16.1 %
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 5^e Point du Jour ont répondu fréquenter 2,24 bibliothèques du réseau (bib du 5^e PdJ comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 5 ^e Point du Jour qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	3.8
2 ^e	8.2
3 ^e Dugesclin	1.9
3 ^e Part-Dieu	27.9
4 ^e Croix-Rousse	4.9
5 ^e Saint-Jean	22.8
5 ^e Point du Jour	/
6 ^e	1.3
7 ^e La Guillotière	0.4
7 ^e Jean Macé	8.3
7 ^e Gerland	1.5
8 ^e Bachut	6.8
9 ^e Vaise	26.6
9 ^e La Duchère	3.8
9 ^e Saint-Rambert	3.1
Bibliobus	4.8

- Accompagnement

37.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%) : 29.8% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 10,4% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 5 ^e Point du Jour	89.8 %	89.1%	0.7%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Enfin 19,4% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL), ce qui semble un score important.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 5 ^e P du Jour	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17,9		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,6		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>17,3</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,8		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>14,1</u>		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	<u>13,8</u>		14,8
Il y a un large choix de revues.	15,3		15,8
Trouver un document précis est facile.	14,9	+	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	14,9		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	15,6	+	15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18,1</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	16,3	+	15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	15,0		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	17,2		16,5
IL est simple de s'inscrire	<u>17,8</u>		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>15,9</u>	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	<u>16,3</u>	+	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,9	+	15,6
Le personnel est disponible.	17,8		17,2
Les lieux sont agréables	<u>18,2</u>		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,5	+	15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	16,7	+	16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

- + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers du Point du Jour des services BmL

	Bibliothèque du 5e Point du Jour		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		98,1		87,3
emprunter des dvd,cd	92,1	58,6	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	60,8	4,2	62,2	6,7
prolonger un emprunt	96,2	81,0	92,6	73,7
réserver un document	93,4	76,4	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	92,7	70,1	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	34,6	9,3	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	87,1	62,1	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	93,8	54,9	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	79,8	18,0	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	66,7	14,2	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	91,6	46,1	81,9	38,7
visiter une exposition	23,1	44,7	81,7	48,5
lire TOPO	62,6	40,6	55,2	32,2
recevoir la newsletter	64,5	27,7	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	56,2	17,9	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	90,3	70,0	82,2	59,4
visiter numelyo	34,4	14,5	28,3	8,4
guichet du savoir	44,4	17,4	39,5	13,7

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

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	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.3	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.5	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.4	17.6

A noter que l'appréciation portée sur l'accomplissement de la mission d'aide et d'orientation des usagers dans leur recherche s'est améliorée significativement depuis 2013 au Point du Jour, les usagers étant à présent pleinement satisfaits.

ZOOM sur ... la bibliothèque du 6e

Ce qui marque avant tout le baromètre 2015, c'est l'impact de la gêne occasionnée par les travaux en cours. Les usagers sont tout à la fois mécontents (les appréciations portées sur l'accès à la bibliothèque et l'agrément des lieux dégringolent)... et très en attente de leur nouvelle bibliothèque.

Ainsi, si les visiteurs restent globalement très satisfaits de l'accueil, la disponibilité du personnel, toutes les appréciations (y compris celles qui concernent plutôt l'ensemble du réseau ou des items non impactés réellement par les travaux) pâtissent des travaux.

Malgré le progrès noté sur le développement du fonds DVD, les attentes concernant le choix des livres, des DVD et des revues restent importantes.

Toutes les catégories d'âge sont présentes, avec une sur-représentation des enfants (et de leurs parents), et une sous-représentation des 15-29 ans.. C'est avant tout un public emprunteur, familial, de quartier (plus de 80% des fréquentants habitent le 6^e), et la bibliothèque où la sur-représentation des femmes est la plus marquée (79% des fréquentants). A l'image du quartier, les cadres/professions intellectuelles et professions intermédiaires en activité y sont plus fortement présents que les autres bibliothèques d'arrondissement.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			368	
vendredi 13/03	42	1	409	
samedi 14/03	50	6	683	
mardi 17/03	35	3	591	
mercredi 18/03	35	1	954	
TOTAL	162	11	3005	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 6e étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total (sur 1 semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.29 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 5 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner représentant 22,1% des visiteurs (19,2 % pour la moyenne BmL).

Ménage = composé de 2,56 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,77 adultes et 0,79 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 6 ^e	26.6	28.3	5.3	33.2	6.6
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 6e	14.6	26.5	20.3	16.0	12.3	9.0	1.2
Visiteurs bib. 6e	23.5	8.9	24.8	18.4	17.1	6.4	0.9
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 6e	55.2	44.8
bibliothèque 6e	78.9	21.1
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 6e	7.7	52.9	5.4	28.4	5.6
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 6e	0.1	3.3	25.6	15.1	11.2	3.2	21.6	20.1
Bib 6e	0.0	2.6	30.0	9.7	16.0	0.0	28.4	13.3
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 6e	93.9	5.0	1.1
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 6e	0.5	1.2	5.7	0.7	1.3	86.4	2.1	2.1	0
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 6 ^e	60.4	20.7	5.5	13.4
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 6 ^e	18.1	32.8	44.7	2.9	1.5
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 6 ^e	33.9%	33.8%	15.7%	16.7%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 6^e ont répondu fréquenter 2,58 bibliothèques du réseau (bib du 6^e comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 6 ^e qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	7.8
2 ^e	10.4
3 ^e Dugesclin	14.5
3 ^e Part-Dieu	56.6
4 ^e Croix-Rousse	5.6
5 ^e Saint-Jean	11.4
5 ^e Point du Jour	3.2
6 ^e	/
7 ^e La Guillotière	5.7
7 ^e Jean Macé	14.4
7 ^e Gerland	5.6
8 ^e Bachut	9.1
9 ^e Vaise	9.5
9 ^e La Duchère	2.7
9 ^e Saint-Rambert	0.9
Bibliobus	1.5

- Accompagnement

23.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est moins qu'en 2013 (32.4%) : 17.3% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 5.4% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 6e	88.5	87%	1.5%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Pas d'évolution significative de la proportion de visiteurs non-inscrits

Enfin 13,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 6 ^e	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>13,6</u>	-	17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,4		17,3
Il est facile de s'orienter.	16,3		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,8		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,9	-	14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>13,6</u>	-	15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	<u>13,8</u>	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	<u>14,4</u>		15,8
Trouver un document précis est facile.	<u>14,1</u>	-	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	<u>14,8</u>		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>14,5</u>	-	15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17,3		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>14,7</u>	-	15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>13,6</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,5		16,5
IL est simple de s'inscrire	17,2		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>12,6</u>	-	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	15,0	-	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>14,8</u>		15,6
Le personnel est disponible.	17,6		17,2
Les lieux sont agréables	<u>13,6</u>	-	16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>14,7</u>	-	15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>14,9</u>	-	16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

- + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la bibliothèque du 6e des services BmL

	Bibliothèque du 6e		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		94,8		87,3
emprunter des dvd,cd	92,6	52,8	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	66,6	8,4	62,2	6,7
prolonger un emprunt	96,3	83,0	92,6	73,7
réserver un document	95,3	68,8	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	94,3	76,3	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	30,1	9,7	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	82,1	52,8	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	89,6	45,5	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	59,0	9,9	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	66,9	19,0	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	79,0	38,8	81,9	38,7
visiter une exposition	74,3	45,3	81,7	48,5
lire TOPO	52,8	36,0	55,2	32,2
recevoir la newsletter	50,2	20,9	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	44,1	17,9	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	81,6	60,6	82,2	59,4
visiter numelyo	28,0	7,2	28,3	8,4
guichet du savoir	39,3	11,7	39,5	13,7

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

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	15.7	16.2
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	15.8	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.3	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.3	17.6

L'appréciation de l'accès facile donné par la BmL à la production éditoriale a significativement baissé depuis 2013 (de 16,7 à 15,7).

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

La bibliothèque de Jean Macé reste une bibliothèque fortement appréciée de ses visiteurs, tout particulièrement l'accueil, la disponibilité du personnel, l'agrément des lieux et la mise en avant des collections. Les principales attentes de ses usagers se portent (au-delà des jours et horaires d'ouverture) sur le choix proposé dans les collections (livres et DVD).

Il s'agit, avec les médiathèques de Vaise et du Bachut, de la bibliothèque d'arrondissement la plus connue des visiteurs du réseau BmL = 20,6% des visiteurs la fréquentent.

Elle reste néanmoins fortement ancrée dans son territoire, puisque 77,6% de ses visiteurs habitent le 7^e arrondissement (seuls, pour 41% d'entre eux). Toutes les catégories d'âge sont bien représentées dans cette bibliothèque, même si on peut noter de légères sous-représentation des 15-29 ans et sur-représentation pour les plus de 60 ans. La fréquence de visite reste un peu plus élevée que la moyenne du réseau BmL (58,8% des visiteurs de Jean Macé la fréquentent au moins une fois par semaine contre 56,1% pour le réseau) mais elle a légèrement diminué par rapport à 2013 (67,6%), tout comme le « nomadisme » (26,4% des visiteurs de Jean Macé ne fréquentent que cette bibliothèque en 2015, contre 16% déclarés en 2013).

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			477	
vendredi 13/03	45	3	487	
samedi 14/03	51	1	724	
mardi 17/03	60	6	590	
mercredi 18/03	55		766	
TOTAL	211	10	2044	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de Jean Macé étant proportionnellement exactement comparable au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.0 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de Jean Macé

⇒ Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Age moyen = 42 ans 10 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), qui accompagnaient les répondants, représentent 6,5% des visiteurs (19,2% en moyenne sur le réseau) mais Jean Macé est, rappelons-le, une bibliothèque ne possédant pas de fonds jeunesse).

Ménage = composé de 2,06 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,63 adultes et 0,43 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 7 ^e Jean Macé	41.2	30.5	5.5	15.6	7.2
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 7e	13.8	36.6	22.0	13.1	8.7	5.2	0.6
Visiteurs bib. 7 ^e Jean Macé	10.8	23.8	24.7	19.3	15.3	5.6	0.5
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 7 ^e	52.9	47.1
bibliothèque 7 ^e Jean Macé	66.7	33.3
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7 ^e JM	14.5	43.6	12.9	22.3	6.7
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 7 ^e	0.0	2.3	17.0	19.5	16.7	7.3	14.6	22.6
Bib 7 ^e Jean Macé	0.0	2.6	24.3	7.6	21.3	0.7	22.3	21.2
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 7 ^e Jean Macé	93.6	4.9	1.5
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 7 ^e J Macé	0	1.0	5.4	1.3	1.7	1.1	83.1	5.7	0.8
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 7 ^e Jean Macé	58.4	19.2	5.6	16.8
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 7 ^e Jean Macé	27.9	30.9	39.1	1.2	0.8
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Jean Macé	26.4	27.9	20.0	25.6
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 7^e Jean Macé ont répondu fréquenter 2,74 bibliothèques du réseau (bib de Jean Macé comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 7 ^e qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	4.8
2 ^e	10.4
3 ^e Dugesclin	10.9
3 ^e Part-Dieu	59.1
4 ^e Croix-Rousse	4.8
5 ^e Saint-Jean	10.9
5 ^e Point du Jour	2.9
6 ^e	3.1
7 ^e La Guillotière	15.6
7 ^e Jean Macé	/
7 ^e Gerland	12.5
8 ^e Bachut	23.9
9 ^e Vaise	12.1
9 ^e La Duchère	0.5
9 ^e Saint-Rambert	1.2
Bibliobus	1.7

- Accompagnement

11.2 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est moins qu'en 2013 (18,1%). Bien sûr, cette différence est en partie liée à l'absence de section « enfance/jeunesse » de la bibliothèque : 4.2% des répondants étaient accompagnés d'un enfant de moins de 13 ans (14.1% pour la BmL), mais la différence est également marquée concernant les visiteurs accompagnés d'adultes (9,8% à Jean Macé pour une moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 1er	88.7%	88.7%	0%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Pas d'évolution significative de la proportion de visiteurs non-inscrits.

Enfin 14,9% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL), ce qui est davantage qu'en 2013 (9.6%).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 7 ^e Jean Macé	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18,3</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,9		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>16,9</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,3		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,5		14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>14,8</u>	-	15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	14,5		14,8
Il y a un large choix de revues.	16,0		15,8
Trouver un document précis est facile.	15,4	+	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,6		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16,1</u>		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17,8</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	16,1	+	15,7
Il y a suffisamment de place de travailler	<u>15,4</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,9		16,5
Il est simple de s'inscrire	17,7		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	14,7	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	<u>16,2</u>		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,2		15,6
Le personnel est disponible.	<u>17,9</u>		17,2
Les lieux sont agréables	<u>17,9</u>		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,4		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>16,9</u>		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

- + progression significative entre 2013 et 2015
- diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de Jean Macé des services BmL

	Bibliothèque du 7e Jean Macé		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		93,1		87,3
emprunter des dvd,cd	93,8	55,1	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	59,0	4,3	62,2	6,7
prolonger un emprunt	93,6	74,7	92,6	73,7
réserver un document	94,3	76,7	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	90,2	69,1	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	32,1	4,6	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	84,5	55,0	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	93,6	48,8	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	71,8	14,5	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	80,0	31,5	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	84,5	39,4	81,9	38,7
visiter une exposition	80,0	46,6	81,7	48,5
lire TOPO	55,8	32,0	55,2	32,2
recevoir la newsletter	53,9	19,6	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	43,4	15,8	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	84,1	60,0	82,2	59,4
visiter numelyo	23,6	7,0	28,3	8,4
guichet du savoir	38,3	14,3	39,5	13,7

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

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	16.8	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.4	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.8	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.6	17.6

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

La bibliothèque de La Guillotière est très appréciée par ses visiteurs, que ce soit pour son accueil, la disponibilité de son personnel ou pour les collections de livres proposées.

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			66	
vendredi 13/03	15		136	
Samedi 14/03	24		266	
mardi 17/03	10		73	
mercredi 18/03	22		266	
TOTAL	71		807	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de La Guillotière étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.79 dans le traitement global BmL.

Néanmoins, le nombre de questionnaires recueillis (en une semaine, puisque la bibliothèque était fermée pour travaux d'automatisation la première semaine d'enquête) est trop faible, dans l'absolu pour analyser les résultats pour cette seule bibliothèque et les comparer à ceux de 2013 : les résultats indiqués sont donc ceux de 2013.

Par ailleurs, l'examen des résultats de 2015 ne semblent pas montrer de rupture avec les constats de 2013, sauf sur deux points : une grande satisfaction dans le choix des DVD (mais qui s'explique facilement avec) et seules les tendances très fortes entre les résultats de 2015 et ceux de 2013 sont mentionnées.

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 (2.51 moyenne BmL), avec 1,96 adultes et 1,77 enfant (1.83 et 0.68 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%

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 de la Guillotière 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 Saint-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 Saint-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

Pour 2015, le seul écart réellement interprétable est celui de l'amélioration ressentie par rapport au choix des DVD ... ce qui est logique car l'ensemble de collections est disponible à la réouverture !

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 points forts de la bibliothèque de Gerland, bibliothèque de quartier (82,7% des visiteurs travaillent ou habitent dans l'arrondissement) sont toujours son accueil, la disponibilité et l'écoute des bibliothécaires. Mais l'exiguïté des lieux explique les nombreuses attentes de ses usagers : davantage de choix dans les collections, de place, de postes informatiques, d'animations et une bibliothèque plus visible et davantage ouverte.

C'est la bibliothèque qui accueille, en proportion de son nombre total de visiteurs, le plus d'enfants (avec les bibliothèques du 1^{er} et de Saint-Jean). Le public des ados/jeunes adultes y est par contre quasiment absent. Employés et retraités y sont sur représentés par rapport à la population du 7^e arrondissement. Le public de Gerland, par rapport à 2013, a évolué vers un public familial et de fait moins « nomade » : 37,3% des visiteurs ne fréquentent que cette bibliothèque (contre 22% en 2013), ce qui explique en partie sans doute les attentes croissantes sur les jours et heures d'ouverture.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			0	
vendredi 13/03	22		229	
samedi 14/03	40	1	236	
mardi 17/03	27	1	219	
mercredi 18/03	36	3	356	
TOTAL	125	5	1041	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de Gerland (sur deux semaines d'enquête) étant proportionnellement très supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.58 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de Gerland

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

Age moyen = 44 ans 2 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Les enfants de moins de 13 ans, (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner représentent 31,8% des visiteurs.

Ménage = composé de 3,01 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,97 adultes et 1,04 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 7 ^e Gerland	3.1	23.8	13.9	48.3	11.0
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 7 ^e	13.8	36.6	22.0	13.1	8.7	5.2	0.6
Visiteurs bib. 7 ^e Gerland	36.9	4.4	27.2	13.8	13.8	4.0	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	Hommes
Lyon 7 ^e	52.9	47.1
bibliothèque 7 ^e Gerland	63.4	36.6
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	6.3	62.0	4.1	26.2	3.2
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 7 ^e	0.0	2.3	17.0	19.5	16.7	7.3	14.6	22.6
Bib 7 ^e Gerland	0.0	2.0	25.7	9.8	28.6	0.0	26.2	9.5
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	90.0	8.3	1.7
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	0	2.1	1.9	2.9	0.6	0.6	82.3	8.3	0.6
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 7 ^e Gerland	49.1	25.5	8.1	17.4
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 7 ^e Gerland	22.2	31.8	43.7	1.5	0.8
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Gerland	37.3%	21.3%	15.9%	25.6%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland ont répondu fréquenter 2,8 bibliothèques du réseau (bib de Gerland comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 7 ^e Gerland qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	4.2
2 ^e	10.2
3 ^e Dugesclin	7.0
3 ^e Part-Dieu	44.9
4 ^e Croix-Rousse	5.2
5 ^e Saint-Jean	8.8
5 ^e Point du Jour	5.6
6 ^e	2.4
7 ^e La Guillotière	11.9
7 ^e Jean Macé	41.4
7 ^e Gerland	/
8 ^e Bachut	1.9
9 ^e Vaise	19.8
9 ^e La Duchère	13.1
9 ^e Saint-Rambert	3.3
Bibliobus	1.5

- Accompagnement

38.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est plus qu'en 2013 (33%) : 26.7% étaient accompagnés d'enfants (en progression depuis 2013 – 19% - et pour une moyenne de 14,1% pour le réseau BmL), 13.1% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 7 ^e Gerland	85.6%	84.6%	1%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 91,7% des visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 85,6% à être inscrits en 2015.

Enfin 22,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14,3% pour la BmL), ce qui est un score important.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 7 ^e Gerland	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16,2</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,6</u>		17,3
Il est facile de s'orienter.	16,8		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,0	-	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	13,9	-	14,6
Il y a un large choix de livres.	15,2		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	13,3		14,8
Il y a un large choix de revues.	<u>14,8</u>		15,8
Trouver un document précis est facile.	15,4		15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,0		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	15,5		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17,7</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>13,4</u>	-	15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>12,0</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,9		16,5
IL est simple de s'inscrire	<u>17,8</u>		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>12,5</u>	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	15,3		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,5	+	15,6
Le personnel est disponible.	<u>18,2</u>		17,2
Les lieux sont agréables	<u>14,5</u>	+	16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>16,8</u>		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17,1</u>		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

- + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la Gerland des services BmL

	Bibliothèque du 7e Gerland		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		96,6		87,3
emprunter des dvd,cd	97,1	62,0	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	65,7	6,9	62,2	6,7
prolonger un emprunt	95,8	91,0	92,6	73,7
réserver un document	98,5	83,3	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	92,2	77,9	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	78,2	49,3	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	87,7	61,2	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	92,9	53,1	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	64,2	9,5	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	61,9	17,2	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	74,5	30,5	81,9	38,7
visiter une exposition	76,1	37,1	81,7	48,5
lire TOPO	52,3	29,9	55,2	32,2
recevoir la newsletter	57,3	30,4	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	52,2	18,9	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	81,0	59,2	82,2	59,4
visiter numelyo	29,3	7,7	28,3	8,4
guichet du savoir	36,1	12,9	39,5	13,7

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

5 - Les missions de la BmL

Appréciation par les visiteurs de l'accomplissement de ses missions par les visiteurs de ..	Bibliothèque de Gerland	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	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.9	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.2	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.7	17.6

Ce qui frappe d'emblée, pour les visiteurs du Bachut, c'est l'homogénéité forte présentée par leurs caractéristiques socio-démographiques (âge, composition du ménage, activité et même sexe) et celles de la population du 8^e. Les seules distorsions notables sont en effet une sur-représentation des employés, et des sous-représentations des ouvriers et des personnes de plus 75 ans (faible).

La médiathèque du Bachut est ainsi la seule bibliothèque du réseau à refléter de manière exacte la population de son arrondissement.

La médiathèque, si elle figure parmi les bibliothèques d'arrondissement les plus connues (avec celles de Jean Macé et de Vaise), est bien ancrée dans son quartier : 70,4% de ses visiteurs déclarent habiter le 8^e.

Avec la Part-Dieu, c'est la bibliothèque qui accueille le plus de visiteurs non-inscrits (28,6%), qui n'utilisent pas forcément la bibliothèque pour sa fonction première (le prêt) (17% de non-emprunteurs).

La médiathèque est très appréciée : pour son accueil, l'agrément des lieux, l'espace qu'elle propose. Les appréciations portées par ses visiteurs ont progressé significativement, toujours favorablement, sur plusieurs points : le choix proposé dans les collections de CD et de DVD, l'organisation des collections et l'écoute des usagers. Les services proposés par la BmL sont un peu moins connus par ses usagers, qui utilisent notamment significativement moins les services du site web et les animations/expositions proposées.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			618	
vendredi 13/03	49	1	664	
Samedi 14/03	93	9	1123	
mardi 17/03	44	2	752	
mercredi 18/03	64	5	1401	
TOTAL	250	17	4557	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque du Bachut étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.27 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 11 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.72 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,95 adultes et 0,77 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner représentent 15,9% des visiteurs (moyenne du réseau = 19,2%).

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 8 ^e Bachut	30.0	23.2	6.2	24.8	15.9
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 8e	17.4	27.8	20.5	15.5	10.9	7.1	0.9
Visiteurs bib. 8e Bachut	18.4	27.2	23.3	14.9	12.5	3.3	0.5
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	Hommes
Lyon 8e	54.4	45.6
bibliothèque 7e Jean Macé	59.5	40.5
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 8e Bachut	22.4	41.9	10.0	18.4	7.4
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 8e	0.0	1.8	11.3	16.0	17.8	10.7	20.2	22.3
Bib 8e Bachut	0.0	1.9	13.9	8.3	25.7	2.0	18.4	29.8
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

2015

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 8e	89.8	8.1	2.1
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 8 ^e	1.1	1.0	9.0	1.1	1.4	0	6.8	78.5	1.1
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 8 ^e	48.7	21.7	4.5	25.1
BmL	35.4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 8 ^e	20.9	29.5	37.5	8.7	3.3
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 8 ^e	38.5%	32.8%	13.4%	15.3%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 8^e ont répondu fréquenter 2,23 bibliothèques du réseau (bib du 8^e comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 8 ^e qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.0
2 ^e	4.6
3 ^e Duguesclin	5.2
3 ^e Part-Dieu	51.1
4 ^e Croix-Rousse	5.2
5 ^e Saint-Jean	4.7
5 ^e Point du Jour	1.4
6 ^e	2.7
7 ^e La Guillotière	3.9
7 ^e Jean Macé	23.1
7 ^e Gerland	6.4
8 ^e Bachut	/
9 ^e Vaise	11.6
9 ^e La Duchère	1.5
9 ^e Saint-Rambert	0
Bibliobus	1.4

- Accompagnement

30.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6) : 11.5% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 19.1% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Médiathèque du 8e	71.4%	69.8%	1.7%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 78,5% des visiteurs de la bibliothèque du 8e^r déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 69,8% à être inscrits.

Enfin 14 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 8 ^e	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>19,0</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,7		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>16,8</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,4		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,8		14,6
Il y a un large choix de livres.	15,8		15,8
Il y a un large choix de CD.	15,4	+	15,3
Il y a un large choix de DVD.	15,1	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	16,2		15,8
Trouver un document précis est facile.	15,0	+	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,2		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	15,8		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17,9</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>16,8</u>		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>15,6</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,5		16,5
IL est simple de s'inscrire	17,3		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	14,5		14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	15,7		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15,7		15,6
Le personnel est disponible.	17,3		17,2
Les lieux sont agréables	<u>18,1</u>		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,2	+	15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	15,8		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

- XX écart significativement inférieur à la moyenne
 + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la médiathèque du Bachut des services

BmL

	Bibliothèque du 8e Bachut		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		83,0		87,3
emprunter des dvd,cd	89,2	47,5	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	58,2	6,9	62,2	6,7
prolonger un emprunt	88,6	62,1	92,6	73,7
réserver un document	86,6	57,9	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	77,2	53,9	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	60,5	20,6	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	83,2	49,7	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	95,4	51,7	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	69,3	18,3	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	78,5	33,4	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	81,5	31,0	81,9	38,7
visiter une exposition	77,3	33,5	81,7	48,5
lire TOPO	48,2	23,0	55,2	32,2
recevoir la newsletter	61,1	20,7	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	47,9	13,0	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	83,1	54,4	82,2	59,4
visiter numelyo	21,4	4,8	28,3	8,4
guichet du savoir	37,3	8,7	39,5	13,7

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

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	16.8	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.7	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.8	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.9	17.6

ZOOM sur ... la médiathèque du 9^e – Vaise

Tous les publics sont présents à Vaise, mais les 15-29 ans et les plus de 75 ans y sont sous-représentés, alors que les cadres/professions intellectuelles sont eux sur-représentés.

Son rayonnement dépasse assez largement le seul 9^e arrondissement puisque 31,4% de ses visiteurs ne travaillent ni n'habitent dans cet arrondissement.

Les caractéristiques de ses visiteurs, et leurs habitudes de fréquentation de la médiathèque, sont très proches des résultats moyens de l'ensemble du réseau.

Au-delà de la qualité de son accueil, c'est une bibliothèque dont les visiteurs apprécient l'espace (seule bibliothèque où les places pour travailler sont jugées satisfaisantes) et le choix proposés dans les collections de livres.

Ses principaux axes de progrès sont l'élargissement de l'ouverture et le nombre de postes informatiques à disposition.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			556	
vendredi 13/03	65	4	692	
Samedi 14/03	55	6	1071	
mardi 17/03	3	2	736	
mercredi 18/03	77	12	1008	
TOTAL	230	24	4063	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque de Vaise étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.23 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque de Vaise

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

Age moyen = 43 ans 1 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.46 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,77 adultes et 0,69 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL).

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les représentants ont déclaré accompagner représentent 19% des visiteurs (pour 19% en moyenne sur la BmL).

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 9 ^e Vaise	30.3	25.6	5.4	30.7	7.9
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 9e	17.9	26.1	21.0	16.3	11.3	6.7	0.7
Visiteurs bib. 9e Vaise	22.6	13.0	28.2	19.5	14.9	1.9	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 9e	53.5	46.5
bibliothèque 9e Vaise	64.5	35.5
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e Vaise	11.0	57.0	8.6	20.4	8.2
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 9e	0.0	2.5	11.7	16.6	18.8	11.2	19.5	19.7
Bib 9e Vaise	0.0	2.4	26.4	8.0	28.8	0.0	20.4	19.2
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ ***Lieux d'habitation et travail***

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 9e Vaise	87.9	9.9	2.2
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 9e Vaise	3.2	0	5.4	5.9	7.1	1.1	5.1	2.3	69.8
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 9 ^e Vaise	46,9	14,5	7,2	31,4
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 9 ^e Vaise	24.8	34.6	32.6	5.6	2.4
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e Vaise				
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la médiathèque du 9^e Vaise ont répondu fréquenter 2,44 bibliothèques du réseau (bib de Vaise comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 9 ^e Vaise qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	9.0
2 ^e	5.0
3 ^e Dugesclin	4.4
3 ^e Part-Dieu	41.1
4 ^e Croix-Rousse	8.6
5 ^e Saint-Jean	19.7
5 ^e Point du Jour	8.4
6 ^e	2.5
7 ^e La Guillotière	5.3
7 ^e Jean Macé	8.8
7 ^e Gerland	3.4
8 ^e Bachut	11.5
9 ^e Vaise	/
9 ^e La Duchère	8.9
9 ^e Saint-Rambert	5.3
Bibliobus	1.7

- Accompagnement

29.4 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6) : 14.9% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 16.3% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Médiathèque de Vaise	80.4%	79.4%	1%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 88,6% des visiteurs de la médiathèque déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 79,4% à être inscrits.

Enfin 14,9% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 9 ^e Vaise	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18,9</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	17,5		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>17,1</u>		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,5		14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,6	-	14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>16,3</u>		15,8
Il y a un large choix de CD.	15,3		15,3
Il y a un large choix de DVD.	15,1	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	16,2		15,8
Trouver un document précis est facile.	14,9	+	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	14,5		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	15,2		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17,0		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>16,6</u>		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>16,0</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,8		16,5
IL est simple de s'inscrire	17,4		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	13,9		14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	15,2		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,0		15,6
Le personnel est disponible.	17,3		17,2
Les lieux sont agréables	<u>17,3</u>		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,0	+	15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>16,7</u>		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

- + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les usagers de la médiathèque de Vaise des services

BmL

	Médiathèque de Vaise		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		89,6		87,3
emprunter des dvd,cd	90,2	57,9	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	56,8	9,0	62,2	6,7
prolonger un emprunt	94,9	76,1	92,6	73,7
réserver un document	92,8	69,6	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	89,4	63,7	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	26,1	6,5	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	81,7	55,2	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	95,2	51,3	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	69,2	14,5	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	67,4	21,6	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	85,9	51,6	81,9	38,7
visiter une exposition	82,6	51,3	81,7	48,5
lire TOPO	63,5	36,5	55,2	32,2
recevoir la newsletter	58,3	20,9	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	47,9	19,1	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	83,0	57,6	82,2	59,4
visiter numelyo	31,6	9,5	28,3	8,4
guichet du savoir	43,0	15,6	39,5	13,7

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

5 - Les missions de la BmL

	Médiathèque de Vaise	BmL
<i>Appréciation de l'accomplissement des missions par les visiteurs de Vaise</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	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	16.2	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.4	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.6	17.6

Ce qui est toujours aussi marquant en ce qui concerne 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 50% des visiteurs ont ainsi 20 ans ou moins ! Si les enfants sont bien représentés, le décrochage habituellement constaté sur le réseau BmL à partir de 13 ans n'existe pas chez les visiteurs de la Duchère. De fait, la seule tranche d'âge sous-représentée (par rapport à la population lyonnaise totale) sont les plus de 75 ans.

Ce sont du coup toujours les publics les moins « nomades de la bibliothèque » : 48% des visiteurs ne connaissent ainsi que cette bibliothèque dans le réseau BmL.

La bibliothèque de La Duchère est la bibliothèque la plus appréciée par ses visiteurs (moyenne des appréciations de 16,7 (pour une moyenne du réseau BmL de 15,7), qui la fréquente au moins une fois par semaine pour 61,8% d'entre eux. C'est également la bibliothèque qui, avec celle de la Part-Dieu et du Point du Jour, a le plus progressé dans les appréciations portées par ses visiteurs : choix et présentation des collections, disponibilité des postes informatiques, information donnée sur les services et animations proposées.

Ses axes de progrès sont les heures d'ouverture et l'accompagnement vers les différents usages proposés par la BmL, que les visiteurs connaissent globalement moins qu'en moyenne.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			307	
vendredi 13/03	45	7	307	
Samedi 14/03	27	3	510	
mardi 17/03	38	1	367	
mercredi 18/03	48	5	648	
TOTAL	158	16	2139	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de la Duchère étant proportionnellement légèrement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.94 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de la Duchère

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

Age moyen = 36 ans 7 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 3.28 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 2.04 adultes et 1.24 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL).

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner représentent 28,3% des visiteurs (moyenne BmL = 19,2%)

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 9 ^e La Duchère	20.3	16.0	11.4	33.3	18.9
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 9e	17.9	26.1	21.0	16.3	11.3	6.7	0.7
Visiteurs bib. 9e La Duchère	33.3	22.2	17.7	16.9	8.4	1.3	0.4
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 9e	53.5	46.5
bibliothèque 9e Duchère	68.5	31.5
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e La Duchère	27.7	40.9	8.8	12.9	9.7
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 9e	0.0	2.5	11.7	16.6	18.8	11.2	19.5	19.7
Bib 9e La Duchère	0.0	0.9	15.2	9.8	22.9	1.0	12.9	37.4
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 9e La Duchère	63.9	34.8	1.3
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 9e La Duchère	2.8	2.5	4.6	0	0	0	4.1	0.8	85.2
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 9 ^e La Duchère	36.5	22.9	13.6	32.0
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 9 ^e La Duchère	34.7	27.1	33.5	3.7	1.1
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e La Duchère	47.9%	24.1%	15.0%	13.0%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque de la Duchère ont répondu fréquenter 2,16 bibliothèques du réseau (bib du 9^e La Duchère comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 9 ^e La Duchère qui fréquentent également	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	3.0
2 ^e	5.8
3 ^e Duguesclin	3.7
3 ^e Part-Dieu	25.3
4 ^e Croix-Rousse	4.2
5 ^e Saint-Jean	3.2
5 ^e Point du Jour	3.4
6 ^e	1.3
7 ^e La Guillotière	2.0
7 ^e Jean Macé	3.9
7 ^e Gerland	2.9
8 ^e Bachut	6.3
9 ^e Vaise	42.8
9 ^e La Duchère	/
9 ^e Saint-Rambert	6.3
Bibliobus	1.5

- Accompagnement

45 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6) : 18.5% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 27% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL : cette différence s'explique par le nombre d'adolescents et jeunes fréquentant la bibliothèque).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque de la Duchère	79.9%	72.1%	7.8%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

L'introduction de la carte connexion à la Duchère semble avoir porté ses fruits : contrairement aux autres bibliothèques la proportion de visiteurs inscrits y a augmenté, sans pour autant baisser le nombre de personnes inscrites aux services de prêt.

Enfin 14,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14,3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 9 ^e La Duchère	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18,6		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,6		17,3
Il est facile de s'orienter.	17,2		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,8	+	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,6	+	14,6
Il y a un large choix de livres.	16,4		15,8
Il y a un large choix de CD.			15,3
Il y a un large choix de DVD.	15,8		14,8
Il y a un large choix de revues.	16,1		15,8
Trouver un document précis est facile.	15,6	+	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,4		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,1	+	15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17,7		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	16,7	+	15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	15,6		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	16,1		16,5
IL est simple de s'inscrire	18,1		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	16,4	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	16,4	+	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,4	+	15,6
Le personnel est disponible.	18,3		17,2
Les lieux sont agréables	18,4		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	16,8		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	17,1	+	16,0

- XX écart significativement supérieur à la moyenne
 XX écart significativement inférieur à la moyenne
 + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les visiteurs de la bibliothèque de la Duchère des services BmL

	Bibliothèque de la Duchère		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		83,0		87,3
emprunter des dvd,cd	92,1	53,5	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	62,8	8,4	62,2	6,7
prolonger un emprunt	87,0	59,6	92,6	73,7
réserver un document	84,8	54,5	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	77,8	51,4	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	34,0	7,8	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	69,6	37,3	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	89,4	57,8	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	74,4	15,9	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	67,9	29,8	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	70,9	31,2	81,9	38,7
visiter une exposition	65,8	24,8	81,7	48,5
lire TOPO	49,6	22,7	55,2	32,2
recevoir la newsletter	45,1	18,1	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	46,7	18,5	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	70,2	43,4	82,2	59,4
visiter numelyo	30,2	8,6	28,3	8,4
guichet du savoir	42,2	14,5	39,5	13,7

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

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	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	17.0	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.4	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.9	17.6

ZOOM sur ... la bibliothèque du 9e – Saint-Rambert

La bibliothèque de Saint-Rambert est toujours une des bibliothèques les plus appréciées par ses visiteurs (avec celles de la Duchère, de Saint-Jean et du 3^e). Les principales attentes portent sur le choix proposé dans les collections, et sur la disponibilité des postes informatiques (même si l'attente y est moindre que dans les autres bibliothèques).

A l'instar des bibliothèques du 3^e et du Point du Jour, le public de Saint-Rambert vieillit et présente la moyenne d'âge la plus élevée du réseau. C'est un public de familles (les enfants représentent 30% des visiteurs), et de retraités (42,9% des répondants), et les ados/jeunes adultes sont absents.

C'est un public qui fréquente la bibliothèque au rythme de ses emprunts et n'utilise que peu les autres bibliothèques (49% ne connaissent que la bibliothèque de Saint-Rambert) et peu les services autres que ceux liés au prêt.

La bibliothèque de Saint-Rambert attire toujours par ailleurs beaucoup de personnes habitant les communes avoisinantes (32,6% des visiteurs).

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	Questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			183	
vendredi 13/03	54	3	171	
Samedi 14/03	60	5	254	
mardi 17/03	42	3	201	
mercredi 18/03	28	0	328	
TOTAL	184	11	1137	20%

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 0.43 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque de Saint-Rambert

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

Age moyen = 54 ans 9 mois (moyenne BmL = 41 ans 6 mois, sur les répondants)

Ménage = composé de 2.57 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,87 adultes et 0,70 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge) que les répondants ont déclaré accompagner représentent 29,9% des visiteurs (19,2% en moyenne pour la BmL).

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib 9 ^e Saint-Rambert	23.3	39.8	2.8	24.5	9.8
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 9e	17.9	26.1	21.0	16.3	11.3	6.7	0.7
Visiteurs bib. 9e Saint-Rambert	30.7	3.4	14.0	17.1	30.1	4.7	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	hommes
Lyon 9e	53.5	46.5
bibliothèque 9e Saint-Rambert	64.3	35.7
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e Saint-Rambert	4.2	48.7	1.1	42.9	3.1
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 9e	0.0	2.5	11.7	16.6	18.8	11.2	19.5	19.7
Bib 9e St Rambert	0.0	6.6	25.3	2.8	14.2	0.9	42.9	7.3
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ ***Lieux d'habitation et travail***

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib 9e St Rambert	65.5	32.6	1.9
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs bib 9e Saint-Rambert	1.6	0	0.6	3.5	1.0	1.0	0	0.8	91.6
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque du 9 ^e Saint-Rambert	45.8	14.1	3.6	36.5
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	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 9 ^e Saint-Rambert	13.9	29.0	53.4	2.9	0.6
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e Saint-Rambert	49.4%	17.1%	17.4%	16.1%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque de Saint-Rambert ont répondu fréquenter 2,16 bibliothèques du réseau (bib du 6^e comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque du 9 ^e Saint-Rambert qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.7
2 ^e	3.8
3 ^e Dugesclin	0.6
3 ^e Part-Dieu	30.0
4 ^e Croix-Rousse	9.5
5 ^e Saint-Jean	4.6
5 ^e Point du Jour	1.6
6 ^e	1.7
7 ^e La Guillotière	1.2
7 ^e Jean Macé	1.7
7 ^e Gerland	1.2
8 ^e Bachut	3.6
9 ^e Vaise	37.1
9 ^e La Duchère	15.1
9 ^e Saint-Rambert	/
Bibliobus	1.5

- Accompagnement

24.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%), ce qui est moins qu'en 2013 (34.9%) : 12.1% étaient accompagnés d'enfants (en nette diminution par rapport aux répondants 2013 - 24,4% - pour une moyenne de 14,1% pour le réseau BmL), 14.9% d'adultes (en progression / 2013, et conforme à la moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque de Saint-Rambert	86.8%	85.1%	1.7%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

Pas d'évolution concernant le nombre d'inscrits au prêt pour la bibliothèque de Saint-Rambert.

Enfin 14,6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 9 ^e St Rambert	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16.4</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.6</u>		17,3
Il est facile de s'orienter.	16,6		16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.8</u>	-	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16.0</u>		14,6
Il y a un large choix de livres.	15,2	-	15,8
Il y a un large choix de CD.	14,7	-	15,3
Il y a un large choix de DVD.	14,4		14,8
Il y a un large choix de revues.	15,7		15,8
Trouver un document précis est facile.	15,2		15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	15,5		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16.2</u>		15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18.1</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>17.3</u>		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>16.3</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>17.6</u>		16,5
IL est simple de s'inscrire	<u>18.0</u>		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>15.3</u>		14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	<u>16.2</u>		15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.5</u>		15,6
Le personnel est disponible.	<u>18.1</u>		17,2
Les lieux sont agréables	<u>17.8</u>		16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17.1</u>		15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>17.3</u>		16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

- XX écart significativement inférieur à la moyenne
 + progression significative entre 2013 et 2015
 - diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les visiteurs de Saint-Rambert des services BmL

	Bibliothèque de Saint-Rambert		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		97,4		87,3
emprunter des dvd,cd	94,8	62,4	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	56,0	7,1	62,2	6,7
prolonger un emprunt	96,6	86,8	92,6	73,7
réserver un document	95,4	77,6	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	90,8	71,4	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	27,1	5,7	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	81,6	48,1	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	83,5	46,4	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	41,1	6,6	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	52,3	9,4	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	86,6	32,9	81,9	38,7
visiter une exposition	78,5	36,8	81,7	48,5
lire TOPO	50,8	33,9	55,2	32,2
recevoir la newsletter	55,7	30,4	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	47,5	20,0	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	73,7	50,2	82,2	59,4
visiter numelyo	26,1	9,5	28,3	8,4
guichet du savoir	32,5	10,8	39,5	13,7

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

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	16,3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	17,0	16,1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	17,0	16,4
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 en 2013), 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			
vendredi 13/03	30	95	
samedi 14/03	13	62	
mardi 17/03	8	77	
mercredi 18/03	9	29	
TOTAL	70	263	27%

Bien que le nombre de questionnaires remplis pour le bibliobus (sur deux semaines) soit proportionnellement supérieur au poids de ses entrées (sur deux semaines également) dans le total, le nombre de questionnaires récupérés a été au global insuffisant pour pouvoir être analysé sur le seul périmètre du pôle mobile. Les données recueillies ont par contre bien été intégrées dans les résultats globaux, affectés d'un coefficient de 0,26.

Ce sont donc les résultats de 2013 qui sont présentés ci-dessous, en signalant, le cas échéant, les critères qui semblent avoir fortement évolué depuis 2015.

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)

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	Hommes
Bibliobus (*)	76.8	23.2
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

(*) % 2015 sur les 70 répondants

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 ...	%
---	---

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 Saint-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 Saint-Rambert	1.8
Bibliobus	/

- **Accompagnement**

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

Cette donnée semble avoir fortement évolué puisque sur les 70 répondants de 2013, seuls 9.1% ont déclaré être venus accompagnés au bibliobus.

- **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
	12.7	13.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.		
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>17.9</u>	15.4

XX écart significativement supérieur à la moyenne

~~XX~~ écart significativement inférieur à la moyenne

4 - Appréciation par les usagers du Bibliobus des services BmL

	Bibliobus			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%	<u>37%</u>	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%	<u>10%</u>	<u>13.4</u>	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%	<u>10%</u>	<u>17.9</u>	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

La bibliothèque de la Part-Dieu présente toujours un profil de visiteurs particulier dans l'ensemble du réseau BmL :

- les enfants et adolescents y sont très peu présents
- les jeunes adultes (18 – 29 ans) y sont très fortement représentés

Avec la médiathèque du Bachut, c'est la seule bibliothèque où le sexe des visiteurs ne présente pas d'écart important comparé à celui de la population lyonnaise (44,2% des visiteurs de la Part-Dieu pour 46,5% des Lyonnais) = les hommes y sont nettement mieux représentés que dans les autres bibliothèques.

Toutes les CSP sont présentes, mais avec une sur-représentation du public étudiant.

Si la bibliothèque de la Part-Dieu joue le rôle d'une bibliothèque de quartier pour certains de ses visiteurs, ce n'est pas le cas pour la majorité d'entre eux : 63% de ses visiteurs ne travaillent, ni n'habitent dans le 3^e arrondissement.

Elle continue à avoir des appréciations en rapport avec sa taille et son rôle particulier de bibliothèque centrale :

- les appréciations portées sur le choix proposé dans toutes les collections sont les meilleurs du réseau
- l'ensemble des autres items est par contre apprécié de manière moins favorable, y compris sur les items concernant l'ensemble du réseau et identiques pour toutes les bibliothèques (ce point s'explique aussi par la sévérité plus forte des répondants « jeunes adultes » dans leurs appréciations)

La bibliothèque reste donc avant tout perçue comme une bibliothèque centrale, présentant des collections de référence, et non une bibliothèque de proximité.

Ce préalable étant fait, l'enseignement essentiel du baromètre 2015, pour la bibliothèque de la Part-Dieu, est que les efforts réalisés depuis 2013 ont bien été perçus, et de manière significativement favorable, par les usagers que ce soit sur le choix dans les collections de DVD, la présentation des collections, l'agrément des lieux, les postes informatiques mis à disposition, la signalétique, l'information et l'écoute des usagers.

Seule l'appréciation concernant les heures et jours d'ouverture se dégrade.

Les attentes exprimées restent importantes : disponibilité des postes, place disponible pour travailler et, on l'aura compris, élargissement des horaires et jours d'ouverture.

1 - Nombre d'observations et traitement

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			3775	
vendredi 13/03	294	23	3961	
samedi 14/03	291	16	4665	
mardi 17/03	277	36	4570	
mercredi 18/03	320	17	4479	
TOTAL	1182	92	21450	7.2%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque de la Part-Dieu étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.26.

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

⇒ Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Age moyen = 37 ans 9 mois (moyenne BmL = 41 ans et demi, sur les répondants)

Ménage = composé de 2,27 personnes en moyenne (2.51 moyenne BmL), avec 1,81 adultes et 0,46 enfant (1.83 et 0.68 pour la moyenne BmL)

Les enfants de moins de 13 ans (non inclus dans la moyenne d'âge), que les répondants ont déclaré accompagner représentent 8.9% des visiteurs (moyenne BmL 19,2%), ce qui est la proportion la plus faible du réseau (en dehors de celle de Jean Macé, bibliothèque adultes).

Composition des ménages des visiteurs

En % des répondants	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants	1 adulte seul avec enfants	2 adultes avec enfants	Autre
Bib. Part-Dieu	36.5	18.8	3.4	28.0	13.4
Total BmL	28.1	24.5	4.9	25.2	17.3

Répartition par tranche d'âge

%	0 – 14 ans	15 – 29 ans	30 – 44 ans	45- 59 ans	60 – 74 ans	75 – 89 ans	90 ans et +
Pop. Lyon 3e	15.3	30.4	22.8	14.9	10.1	5.6	0.7
Visiteurs bib. Part-Dieu	9.4	37.0	24.3	14.7	12.4	2.1	0.0
Pop. LYON	15.5	29.2	21.4	15.4	10.8	6.8	0.9
Total visiteurs BmL	21.5	21.7	24.0	15.8	13.9	3.0	0.2

Sexe des visiteurs (de plus de 15 ans)

%	femmes	Hommes
Lyon 3e	53.6	46.7
Bibliothèque Part-Dieu	55.8	44.2
LYON	53.5	46.5
Total BmL	62.4	37.6

Activité

En % (répondants de 15 ans et plus)	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs Part-Dieu	32.1	38.7	10.3	13.7	5.1
Visiteurs BmL	20.1	45.9	8.8	19.2	6.0

CSP

En %	agriculteurs	artisans, chefs entre.	cadres, prof. intellectuelles supérieures	prof. Intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	Autre
Pop Lyon 3 ^e	0.0	2.4	21.5	18.6	15.3	6.2	16.4	19.7
Bib Part- Dieu	0.1	3.0	20.4	4.4	18.7	2.4	13.7	37.2
Pop. LYON	0.0	2.6	18.1	17.5	15.4	7.1	18.6	20.7
Total BmL	0.0	2.9	23.3	6.7	20.2	1.5	19.2	26.1

⇒ **Lieux d'habitation et travail**

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône	autre
Visiteurs bib Part-Dieu	65.1	27.5	7.4
Visiteurs BmL	79.5	17.0	3.5

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib Part-Dieu	4.5	4.4	41.6	3.4	5.9	15.7	14.5	8.0	2.0
Visiteurs BmL	8.1	6.5	19.6	8.1	10.1	11.1	14.8	10.9	10.8
Habitants de Lyon	5.9	6.2	19.9	7.3	9.5	9.9	15	16.5	9.9

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

En % des visiteurs	Lieu d'habitation uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et travail dans l'arrdt	Lieu de travail uniquement dans l'arrdt	Lieux d'habitation et de travail extérieurs à l'arrondissement
Bibliothèque Part- Dieu	18.3	8.8	9.8	63.1
BmL	35,4	14,4	7,5	42,7

⇒ **Les liens entretenus avec la BmL**

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque Part- Dieu	29.6	28.3	31.7	6.3	4.1
BmL	25.4	30.7	36.3	5.1	2.5

nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Part-Dieu	44.2%	28.1%	15.2%	12.5%
BmL	37,7%	28,3%	16,7%	17,4%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque de la Part-Dieu ont répondu fréquenter 2,14 bibliothèques du réseau (bib du 6^e comprise - moyenne des visiteurs BmL =2,40).

Visiteurs de la bibliothèque Part-Dieu qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	6.8
2 ^e	6.9
3 ^e Duguesclin	12.2
3 ^e Part-Dieu	/
4 ^e Croix-Rousse	9.4
5 ^e Saint-Jean	9.9
5 ^e Point du Jour	3.0
6 ^e	8.7
7 ^e La Guillotière	4.4
7 ^e Jean Macé	17.3
7 ^e Gerland	4.2
8 ^e Bachut	14.9
9 ^e Vaise	12.3
9 ^e La Duchère	2.7
9 ^e Saint-Rambert	1.1
Bibliobus	1.3

1

- Accompagnement

26.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 29.6%) : 8.3% étaient accompagnés d'enfants (contre 14,1% pour le réseau BmL), 20.6% d'adultes (moyenne de 16,6% constatée sur le réseau BmL).

- Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque de la Part-Dieu	71.8%	68.4%	3.4%
BmL	78.4%	76.1%	2.3%

La proportion de visiteurs inscrits ne se maintient au niveau de celui de 2013 que grâce à la carte connexion. Enfin 14,2% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (14.3% pour la BmL).

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Part-Dieu	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17,6</u>		17,5
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>16,4</u>		17,3
Il est facile de s'orienter.	<u>15,2</u>	+	16,2
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>14,0</u>	-	14,4
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>14,2</u>		14,6
Il y a un large choix de livres.	<u>16,8</u>		15,8
Il y a un large choix de CD.	<u>15,7</u>		15,3
Il y a un large choix de DVD.	<u>15,3</u>	+	14,8
Il y a un large choix de revues.	<u>16,1</u>		15,8
Trouver un document précis est facile.	14,8	+	15,0
Le catalogue est facile à utiliser.	14,9		15,0
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>14,5</u>	+	15,1
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>15,6</u>		16,9
Il y a suffisamment de place pour consulter	<u>14,8</u>		15,7
IL y a suffisamment de place de travailler	<u>13,6</u>		14,5
Les tarifs d'inscription sont raisonnables	<u>15,9</u>		16,5
IL est simple de s'inscrire	<u>16,6</u>		17,2
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition	<u>13,3</u>	+	14,1
L'information sur les services disponibles est suffisante.	<u>14,7</u>	+	15,4
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>15,0</u>		15,6
Le personnel est disponible.	<u>16,1</u>		17,2
Les lieux sont agréables	<u>15,8</u>	+	16,6
L'avis des lecteurs et visiteurs est pris en compte.	<u>14,6</u>	+	15,4
Les nouveautés sont mises en avant.	<u>15,2</u>	+	16,0

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative entre 2013 et 2015

-

diminution significative entre 2013 et 2015

4 – Connaissance et utilisation par les visiteurs de la Part-Dieu des services BmL

	Bibliothèque de la Part-Dieu		Total BmL	
	notoriété (en %)	utilisation (%)	notoriété (en %)	utilisation (%)
emprunter des documents		81,2		87,3
emprunter des dvd,cd	88,0	44,0	90,4	51,4
emprunter des œuvres art	64,0	5,9	62,2	6,7
prolonger un emprunt	90,8	69,0	92,6	73,7
réserver un document	89,7	60,2	91,5	66,2
rendre son document dans une autre bibliothèque	78,6	50,3	84,9	61,3
rendre dans une boîte 24/24	32,4	5,9	37,0	10,5
consulter les ressources numériques	82,6	56,9	82,6	54,2
utiliser un ordinateur en bibliothèque	92,9	53,3	92,8	49,9
se former à l'espace numérique	62,0	14,6	64,2	14,2
se connecter au réseau WiFi	79,2	40,8	72,8	29,7
assister à une conférence, une animation	79,3	37,1	81,9	38,7
visiter une exposition	84,4	52,5	81,7	48,5
lire TOPO	54,7	31,7	55,2	32,2
recevoir la newsletter	54,5	17,3	55,6	19,7
lire les Points d'Actu	46,4	17,4	46,7	16,7
visiter le site bm-lyon	83,1	63,0	82,2	59,4
visiter numelyo	29,7	9,8	28,3	8,4
guichet du savoir	40,3	15,1	39,5	13,7

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

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	15.9	16.3
La BmL aide, oriente les usagers dans leur recherche d'information.	15.6	16.1
La BmL conserve et valorise le patrimoine.	16.3	16.4
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.	17.3	17.6

4eme partie : ANNEXES

IV.1 -Les enquêtes citées

- ❶ BAROMETRE SATISFACTION BML 2013
Bibliothèque municipale de Lyon – Béatrice Pallud Burbaud – 10 décembre 2013
- ❷ LES PUBLICS DU GUICHET DU SAVOIR – ENQUETE DE FREQUENTATION EN LIGNE
Guillaume Dufrou, Anne-Laure Collomb - mars 2014
- ❸ ENQUETE DE FREQUENTATION sur les visiteurs du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon et leurs pratiques
Novembre 2008
Rapport d'analyse – Bertrand Calenge
- ❹ 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
- ❺ SI LOIN, SI PROCHES : ENQUETE SUR LES USAGERS DISTANTS DE LA BPI
- ❻ LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN France APRES LE TOURNANT INTERNET
Bruno Maresca, Christophe Evans et Françoise Gaudet – Bibliothèque Centre Pompidou, 2007
- ❼ LES 11 – 18 ET LES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES
Rapport final – mai 2011 – Laure Bourgeaux, Services Etudes et recherche, Bibliothèque publique d'information
- ❽ « Evolution de structure de la population – Lyon (69123 – Commune) – Chiffres clés » - INSEE – données 2012
(issues des observations partielles des années 2010 à 2014)
http://www.insee.fr/fr/themes/dossier_complet.asp?codgeo=COM-69123
- ❾ « Fréquentation, usages et image des bibliothèques municipales en 2005 », enquête CREDOC 2005
Ville de Lyon « Enquête sur les pratiques culturelles des habitants des quartiers prioritaires du CUCS de Lyon » - Nova 7 -25/05/2011
- ❿ Raphaëlle Butori, Béatrice Parguel. Les biais de réponse – Impact du mode de collecte des données et de l'attractivité de l'enquêteur. AFM, 2010, France. <halshs-00636228>

IV.2 - Questionnaire

BIBLIOTHÈQUE
MUNICIPALE
DE LYON



**CHÈRES VISITEUSES,
CHERS VISITEURS,**
votre **AVIS** nous
intéresse !

La BmL réalise une enquête du 13 au 25 mars 2015, auprès de tou.te.s ses utilisateurs et utilisatrices, dans les bibliothèques et sur ses sites internet.

Tou.te.s les visiteurs/euses de plus de 13 ans sont invité.e.s à remplir ce questionnaire (recto verso). Nous vous remercions par avance de votre participation !

VOTRE AVIS SUR LA BIBLIOTHEQUE où vous vous trouvez aujourd'hui

► Merci 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 / euses sont bien accueilli.e.s.												
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.												
Il y a un large choix de revues, journaux.												
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile.												
Le catalogue est facile à utiliser.												
Les documents sont présentés de manière attractive.												
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.												
Il y a suffisamment de place pour consulter.												
Il y a suffisamment de place pour travailler.												
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.												
Il est simple de s'inscrire.												
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.												
L'information sur les services de la bibliothèques est suffisante.												
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.												
Le personnel est disponible pour aider.												
Les lieux sont agréables.												
L'avis des usager.e.s est pris en compte.												
Les nouveautés sont mises en avant.												

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

► Merci d'indiquer l'appréciation que vous portez sur l'accomplissement de nos différentes missions.

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 BmL donne un accès facile et pour tous les publics aux CD, livres, revues, DVD ... français et étrangers, dans tous les domaines.												
La BmL aide, oriente les usager.e.s dans leur recherche d'information .												
La BmL conserve et valorise le patrimoine.												
La BmL contribue à la vie intellectuelle et culturelle.												

VOTRE USAGE des SERVICES de la BmL

► Merci de nous indiquer les différents services de la BmL que vous connaissez et utilisez.

	Je ne connais pas ce service.	Je connais ce service mais ne l'utilise pas.	J'utilise parfois ce service.	J'utilise régulièrement ce service
Emprunter des DVD, CD				
Emprunter des œuvres d'art				
Prolonger un emprunt				
Réserver un document				
Rendre un document d'une bibliothèque dans une autre				
Rendre un document en dehors des horaires d'ouverture des bibliothèques				
Consulter les ressources en ligne				
Utiliser un ordinateur				
Se former dans les espaces numériques				
Se connecter au réseau Wifi BmL				
Assister à une conférence, une animation				
Visiter une exposition				
Lire le magazine TOPO				
Recevoir la newsletter BmL				
Lire les dossiers « Points d'Actu »				
Consulter le site web BmL (bm-lyon)				
Consulter numelyo				
Consulter/interroger le Guichet du Savoir				

VOUS et la BmL : mieux vous connaître

► Quelles bibliothèques fréquentez-vous ?

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1er Condition de Soies | <input type="checkbox"/> 4e Croix-Rousse | <input type="checkbox"/> 7e Guillotière | <input type="checkbox"/> 9e Vaise |
| <input type="checkbox"/> 2e rue de Condé | <input type="checkbox"/> 5e St Jean | <input type="checkbox"/> 7e Jean Macé | <input type="checkbox"/> 9e La Duchère |
| <input type="checkbox"/> 3e Duguesclin | <input type="checkbox"/> 5e Point du Jour | <input type="checkbox"/> 7e Gerland | <input type="checkbox"/> 9e St Rambert |
| <input type="checkbox"/> 3e Part-Dieu | <input type="checkbox"/> 6e rue Bossuet | <input type="checkbox"/> 8e Bachut | <input type="checkbox"/> Bibliobus |

► 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 deux mois
 moins souvent/ 1ere fois !

► Pour qui empruntez-vous des documents à la bibliothèque municipale de Lyon ? (*plusieurs réponses possibles*)

- je n'emprunte jamais
 pour moi-même
 pour des enfants
 pour d'autres adultes

► Etes vous personnellement inscrit.e à la BmL ? oui non

► Aujourd'hui, êtes-vous venu.e seul.e ou accompagné.e ?

- seul.e
 accompagné.e de _____ personnes, dont _____ enfants de moins de 13 ans

► Etes-vous une femme un homme ?

► Quel est votre âge ? _____ ans

► Code postal de votre lieu d'habitation : _____ Code postal du lieu de votre activité/école : _____

► De combien de personnes votre foyer se compose-t-il ? ____ adultes et ____ enfants mineurs.

► Quelle est votre activité ? élève, étudiant.e autre / sans activité professionnelle

- actif/ve employé.e
 actif/ve en recherche d'emploi
 retraité.e

merci de préciser votre profession agriculteur/trice ouvrier.e employé.e profession intermédiaire artisan.e, commerçant.e, chef.fe d'entreprise cadre, profession intellectuelle supérieure

Si vous êtes prêt.e à participer à d'autres enquêtes, merci d'indiquer votre mail (en majuscules); vos remarques sont également bienvenues :

IV.3 - VERBATIM

10,9% des répondants ont utilisé l'espace laissé en fin de questionnaire pour s'exprimer sur ce qu'ils souhaitent.

475 remarques, suggestions, réclamations ... ont ainsi été exprimées, et dépouillées en les regroupant par grand thème et par bibliothèque (sauf précision, la remarque a été attribuée à la bibliothèque de recueil du questionnaire.

<i>Thématique abordée</i>	<i>Nb de remarques</i>
Ouverture des bibliothèques	73
Satisfaction globale, encouragements	61
Confort, locaux, accessibilité	51
Conditions de prêt	50
Choix dans les collections	44
Bruit, tranquillité	41
L'enquête	29
Les moyens informatiques	34
L'organisation et la valorisation des collections	33
L'accueil	26
Divers	21

<i>Bibliothèque concernée ou lieu d'enquête</i>	<i>Nb de remarques</i>
1 ^{er}	23
2 ^e	29
3 ^e	17
Part-Dieu	209
4 ^e	32
5 ^e Point du Jour	18
5 ^e Saint-Jean	19
6 ^e	14
7 ^e Guillotière	4
7 ^e Jean Macé	23
7 ^e Gerland	10
8 ^e	27
9 ^e Vaise	22
9 ^e la Duchère	13
9 ^e Saint-Rambert	12
Bibliobus	0

	accueil			satisfaction remerciements	jours	horaires	vacances scolaires
	satisfaction	critiques	autre	larges		horaires	
1er	accueil et conseil parfaits ici !		qualité de conseil et d'accueil trop variable d'une bib à l'autre	remerciements, félicitations : accueil, plaisir, chance, professionnalisme (6)	dimanche (2) / lundi (1)/	samedi matin (1) / soir (1)	
2e		hypocrisie et racisme (s: une malgache)	Très souvent, je n'ose pas déranger !	merveilleux accueil, bibliothèque où l'on est bien (4)	dimanche (2) / lundi (1)/	plus tard le soir, 21h (3)	ouverture plus large pendant vacances scolaires (1)
3e				j'apprécie beaucoup (3)	dimanche (3) / lundi (1)		
Part-Dieu	personnel très agréable, très bon accueil (4)	aide, recherche et orientation à revoir (4) / accueil désagréable en section jeunesse/ personnel musique désagréable à heure de la fermeture	la qualité de l'accueil dépend des personnes (2)/ personnel pas assez formé aux services	merci et continuez, mention très bien : services, accueil, locaux (14)	dimanche (11) / lundi (10)	plus tard, nocturne (10) / plus tard le samedi (2) / plus tôt le matin (7) / 8-21h (3)	pas de changement l'été (2)
4e	personnel chaleureux et toujours bon accueil	accueil et conseil détestables/ contact moins facile avec les bornes/ plus d'amabilité en salle informatique		Bravo, super bibliothèque (6)	lundi (1)		
5e PdJ				Très bien, très satisfait (6)		jours et horaires insuffisants (1)	insuffisants pendant vacances scolaires (1)
5e St Jean					dimanche matin (1) / lundi (1)	ouverture plus large samedi -midi et 17h (2)	
6e	personnel disponible (2) / sourire, bon accueil et écoute			Très agréable (3)			
7e Guillotière							
7e Jean Macé				la bib est très bien , excellentes prestations (7)	lundi après-midi (2)	plus tard le samedi / ouverture en continu le midi (2)	
7e Gerland			une différence d'accueil entre les bib	merci au personnel (5)		extension des horaires d'ouverture	
8e			impression de déranger parfois	bibliothèque et personnel agréables (5)	plus de demi-journées d'ouverture	plus tôt le matin / soirée de temps en temps/ samedi 19h	
9e Vaise				ambiance chaleureuse, équipe adorable (2)	dimanche (1) / lundi (1)	une nocturne - 22h (2) / 20h le soir	
9e La Duchère			ne pas oublier le public sourd (regard, LSF ..)/ manque de personnel		dimanche (1) / lundi (1)	plus tard le soir / élargir horaires d'ouverture	fermeture pendant vacances scolaires !
9e St Rambert				merci pour la gentillesse et le service			
Bibliobus	bon contact avec le personnel						
TOTAM					dimanche (21) / lundi (19)		

	jeunesse	DVD fiction	Littérature	documentaires	magazines	CD	autres	
1er	livres jeunesse							
2e	DVD jeunesse							
3e		DVD récents	SF		Valeurs Actuelles			
Part-Dieu	livres pour enfants moins 3 ans		en langues étrangères (2), arabophone / SF / nouveautés	tatouages / RH (ouvrages récents)/ programme scolaire maths physique-chimie (-> licence)/ sciences et informatique (livres étrangers)	Point de vue	musiques électroniques	livres numériques / méthodes de langues	fond sur le genre
4e	DVD et livres enfants		lecture SF et fantasy			musiques dynamiques et classiques (danse, folklore français)		
5e PdJ			mangas		musique (Rock'n folk)			
5e St Jean			plus de littérature (2)					
6e			SF					
7e Guillotière	documents et livres jeunesse sur familles homoparentales ou atypiques							
7e Jean Macé				cotation des timbres				
7e Gerland								
8e		DVD récents / film à thème sous-titré	nouveautés / SF	livres scolaires (pour révision concours) (2) / livres métiers	Progrès (éditions Lyon et St Etienne : à doubler)		livres numériques	presse sportive / ouvrages historiques
9e Vaise		plus de choix de DVD	livres en langues étrangères / mangas					
9e La Duchère				livre sur histoire des religions / rayon vie de l'esprit				
9e St Rambert				dictionnaires	Libération, le Figaro / revues travaux manuels, décoration / revues féminines		livres numériques	

	mise à disposition des collections					médiation/orientation		
	rayonnages trop bas	doc trop serrés	plus d'exemplaires	état des documents	consultation/emprunt	classement	besoin d'aide	demandes
1er							DVD	
2e	trop de linéaires très bas	DVD docu				les livres ont été relégués dans un coin !/ présentation des livres et magazines trop dispersée		
3e								newsletters personnalisables sur les nouveautés
Part-Dieu			trop de livres en unique exemplaire	DVD illisibles / livres en mauvais état	trop de romans consultables sur place / bcp de livres mis en réserve régionale / plus de livres empruntables au silo	classement par nationalité de l'auteur pas simple / classement BD compliqué		mises en avant, sélections très appréciées / être informé des nouveautés / mettre à disposition la liste des focus
4e			quotidiens régionaux	DVD illisibles (2)			DVD docu	dde de listes thématiques
5e PdJ	casiers BD adultes trop bas / rayonnages trop bas						pour certains documents	valorisation des nouveautés
5e St Jean								
6e				livres en mauvais état				
7e Guillotière								
7e Jean Macé	rayonnages du bas trop bas !					films par auteur ? / BD		
7e Gerland		BD						
8e								
9e Vaise	DVD				trop de disparitions journaux	pas de recherche de livre par catégorie (policiers ..)		
9e La Duchère	DVD	rayons un peu étroits						
9e St Rambert								

		conditions d'emprunt					
	automates / boîtes retour	quotas	réservations	service "navette + élargi"	abonnements	conditions de prêt	autres
1er	pas de robots souhaités (4)						plus de lieux pour déposer les livres
2e	crainte de réduction du personnel	regrettable que les adultes ne puissent emprunter des DVD enfants !					
3e	multiplier les boîtes de retour		pouvoir réserver 5 documents	faire venir des livres d'autres bibliothèques dans sa bib (2)			
Part-Dieu	files attente retour trop longues (6) / boîte de retour (5) / serre-files pour prêt-retour		pouvoir réserver 4 documents / réserver des documents disponibles	faire venir des livres d'autres bibliothèques dans sa bib (3)	des réductions sur abonnements LE et LEV	rappel à faire avant fin d'échéance du prêt / durée emprunt trop longue	attente trop longue au silo moderne / docs récents peu disponibles
4e	ticket avec ensemble des documents empruntés						
5e PdJ					créer une carte famille	bm trop indulgente par rapport aux retards !	
5e St Jean	pas d'automates / une boîte de retour à St Jean						
6e	pas de robots souhaités (4)		limitation à 120 jours trop juste	faire venir des livres d'autres bibliothèques dans sa bib			
7e Guillotière	manque de place pour déposer ses livres sur les automates				moins cher, gratuit !		
7e Jean Macé					prix trop chers et emprunt à partir de 13 ans injuste		
7e Gerland							
8e	contre les automates / ticket avec ensemble des documents empruntés / problèmes réguliers sur boîte retour			faire venir des livres d'autres bibliothèques dans sa bib	abonnement DVD et CD moins cher		
9e Vaise					cher	délais courts	
9e La Duchère	les automates ne reconnaissent pas les code-barres						plus de communication sur montants des frais documents perdus ou abimés
9e St Rambert		emprunt des DVD enfants sur carte adulte					

	gêne des autres usagers		locaux		informatique	
	bruit	autre	critiques	suggestions	matériel	autres
1er					plus d'ordinateurs	
2e	trop bruyante (8 - dont enfants : 2)	bib parfois mal fréquentée/ des usagers indécors arrachent les documents des mains !	sièges style "salon" ne conviennent pas	plus de tables/ tableaux et photos pour égayer	plus de postes catalogue	
3e					possibilité d'utiliser logiciels microsoft	des milliers de réponse pour une recherche catalogue !
Part-Dieu	intervention souhaitée du personnel (ou affichage) au niveau du bruit, téléphone (13)	dans la salle musique, ne pas imposer un fonds musical/ n'acceptez pas la nourriture à la bibliothèque	toilettes sales, à refaire (9)/ propreté locaux et claviers ordi (3)/ odeurs dans l'entrée (2)/ odeurs SDF (2) / trop chaud (2) / décoration salle jeunesse non appréciée/ accessibilité poussettes pas simple	plus de tables et chaises pour travailler (8)/ plus de prises à la Terrasse (2)/ salles de travail pour petits groupes/ plantes / crochets pour vêtements dans les toilettes/ aménagement d'une terrasse extérieure	manque de postes catalogue (2) / coupures wifi ou wifi inaccessible (5)/ lenteur postes (3)/ postes info toujours pris (2) / pas assez de postes	catalogue à améliorer (4) / site internet pas pratique / site internet pas à jour pour animations enfants / mention spéciale au guichet du savoir / pas assez de dates et places pour ateliers numériques / affichage horaire faux sur ordi
4e	trop de bruit pour lire ou travailler (6)				lenteur recherche catalogue	davantage d'accompagnement pour les enfants pour usage ordi
5e Pdl		mentionner l'interdiction du portable par picto à l'entrée	bibliothèque non accessible aux handicapés et poussettes (4)			
5e St Jean	pas assez d'espace pour lecture au calme (2)					
6e	trop bruyante (2)		cadre trop sombre/ accessibilité poussettes et fauteuils roulants pdt travaux / toilettes sales/ moquette inappropriée	grande rénovation nécessaire / vivement la nouvelle bibliothèque	performances internet dépassées (2)	
7e Guillotière						
7e Jean Macé	manque de silence (3)			manque tables et chaises (2)	souhait : wifi plus large et branché y compris pendant fermeture bib	
7e Gerland					scanner souhaité	
8e			accessibilité de l'issue de secours auditorium / affichage étages non visible depuis entrée			souhait plus de personnel et d'ateliers en informatique
9e Vaise	personnel pas toujours discret / garderie bruyante parfois	odeur de frites : affichage nécessaire pour nourriture et bruit		plus de siège au rayon BD enfants		
9e La Duchère						impossible d'utiliser ressources numériques de chez moi
9e St Rambert			toit qui fuit !	un poste d'écoute des CD/ porte-manteaux	conection wifi pas stable	
Bibliobus						