
BAROMETRE SATISFACTION BML

2022

RESULTATS SAILLANTS DU BAROMETRE SATISFACTION 2022.....	4
I - OBJECTIFS ET METHODOLOGIE	8
I.1 - Objectifs de l'enquête	8
I.2 - Méthodologie	9
I.2.a - périodes d'enquête	9
I.2.b – le questionnaire	10
I.2.c - recueil du questionnaire	11
I.2.d - redressements statistiques	11
I.3 - Interprétation des résultats	11
I.3.a - échelle de satisfaction	11
I.3.b - avertissements quant à la lecture et l'interprétation des résultats	12
I – 4 Résultats : nombre d'observations et traitement	13
II - QUI SONT LES VISITEURS DES BIBLIOTHEQUES	15
II.1 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques	15
II.1.a - Le profil des visiteurs : caractéristiques socio-démographiques	16
L'âge des visiteurs de la BML	16
Composition des ménages	17
Sexe	17
II.1.b - lieux d'habitation et travail	18
II.1.c – activité et CSP	18
Activité des visiteurs	18
Catégorie socio-professionnelle	19
Evolution entre 2018 et 2022 pour les visiteurs BML	20
II.1.d – Adaptation de la BML aux différents publics selon les agents	21
II.2 – Les liens entretenus avec les bibliothèques	21
II.2.a – connaissance des bibliothèques	21
Fréquentation d'autres bibliothèques	22
Bibliothèques BmL fréquentées par les visiteurs	22
II.2.b – caractéristiques des visites	23
Fréquence de visite	23
Accompagnement	24
Durée moyenne de séjour	25
Accès à la bibliothèque	25
II.2.c – les usages	26
Motifs de la fréquentation	26
Emprunt	27
Inscription	27
Participation à la vie de la bibliothèque	28
II.3 – Zoom sur ... les lecteurs de TOPO	28
II.4 – Zoom sur ... les usagers des offres en ligne	28

III - L'AVIS DES VISITEURS ET DES PROFESSIONNELS	30
III.1 – L'appréciation globale de la qualité des services offerts	30
Par les visiteurs.....	30
Par les professionnels	31
III.2 - Les différents aspects des bibliothèques vus par leurs visiteurs et les agents	31
Les visiteurs.....	31
Les professionnels	33
III.2.a - Les points forts de la bibliothèque municipale de Lyon	34
des points forts consensuels : l'accueil / l'agrément des lieux / le prêt	34
Autres points forts	37
III.2.b – Les points de progrès :	38
information / accès aux documents / postes informatiques.....	38
III.2.c – Les points faibles : les horaires / les places disponibles / le jeu	41
IV - APPROCHE DU TAUX DE PENETRATION AU SEIN DE LA POPULATION	50
QUEL EST LE NOMBRE DE PERSONNES VISITANT LES BIBLIOTHEQUES SUR UNE ANNEE ?	50
V - RESULTATS PAR BIBLIOTHEQUE	53
ZOOM sur ... la bibliothèque du 1er	55
ZOOM sur ... la bibliothèque du 2e.....	61
ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e Duguesclin	67
ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e – Lacassagne	73
ZOOM sur ... la bibliothèque du 4e Croix-Rousse.....	79
ZOOM sur ... la bibliothèque du 5e – Saint-Jean	85
ZOOM sur ... la bibliothèque du 5e – le Point du Jour	91
ZOOM sur ... la bibliothèque du 6e.....	98
ZOOM sur ... la bibliothèque du 7e Jean Macé.....	104
ZOOM sur ... la bibliothèque de La Guillotière – 7e	110
ZOOM sur ... la bibliothèque du 7e Gerland.....	117
ZOOM sur ... la médiathèque du Bachut – 8eme	123
ZOOM sur ... la médiathèque du 9e – Vaise	130
ZOOM sur ... la bibliothèque du 9e – La Duchère.....	136
ZOOM sur ... la bibliothèque du 9e – Saint-Rambert	142
ZOOM sur ... le Bibliobus.....	148
ZOOM sur ... la bibliothèque de la Part-Dieu	154
VI - ANNEXES.....	161
VI.1 -Les enquêtes citées	161
VI.2 - Questionnaire	161
VI.3 TABLEAUX IMPORTANCE / PERFORMANCE PAR TRANCHES D'AGE	164
VI.4 - VERBATIM	170
Visiteurs des bibliothèques, par bibliothèque d'enquête.....	170
Agents de la Bibliothèque municipale de Lyon	199

RESULTATS SAILLANTS DU BAROMETRE SATISFACTION 2022

- ⇒ **L'avis global des usagers sur leur bibliothèque progresse encore cette année : les visiteurs (4 645 personnes interrogées) sont pleinement satisfaits de leurs services**

Pour les visiteurs, la qualité des services offerts par la BmL est globalement largement à la hauteur de leurs attentes : ils attribuent une note moyenne de 16,9 (sur 20) à la qualité des services rendus par la Bibliothèque municipale de Lyon.

Quels que soient leur tranche d'âge, leurs usages des bibliothèques, leurs liens avec elles, ou encore leur activité sociale, cet avis général se situe en zone de complète satisfaction.

C'est une progression significative par rapport à 2018 (16,3 / 20, contre 16,9 / 20 en 2022).

- ⇒ **Cette grande satisfaction générale concerne tous les items et la progression significative ne fait pas que mesurer l'impact direct des actions menées**

Sur les 28 critères évalués par les publics également en 2018, 27 ont évolué de manière positive (et significative, statistiquement parlant) : les usagers des bibliothèques en sont plus satisfaits. Seul item à ne pas avoir progressé de manière significative = la facilité de connexion au WiFi.

Lors des précédentes vagues de mesure, 9 items avaient significativement progressé entre 2013 et 2018, de manière ciblée et cette progression pouvait directement être rattachée à des actions menées.

La progression énorme et générale notée en 2022 manifeste quelque chose de plus profond, qui relève plus de l'image, de la valeur symbolique et que les verbatims éclairent en partie. Les bibliothèques sont décrites comme de véritables « refuges » = lieux à disposition, pour faire ce que l'on souhaite, pour être qui l'on veut, sans rendre de compte à personne, tout en pouvant se faire aider... et recevoir des sourires : un lieu où l'on se sent bien, sur lequel on peut compter (et qui change sans doute peu), où l'on est soi-même, avec d'autres qui viennent chercher la même chose

On peut ajouter que la continuité du service public, tout au long de la pandémie, n'a pu que favoriser également cette notion de lieu habité, en continuité du domicile.

Bref, les résultats pourraient laisser penser que les bibliothèques sont « meilleures » alors qu'en fait elles gagnent en valeur aux yeux des publics.

⇒ **L'accueil est ce qui fait la force du réseau des bibliothèques de Lyon pour les visiteurs**

Ce à quoi les visiteurs accordent le plus d'importance, et qui est l'item le mieux évalué est l'accueil en bibliothèque. Il s'agit donc de veiller à maintenir cette grande force de la bibliothèque (avec une vigilance sur les ambiances sonores) : un lieu où l'on est le bienvenu, où l'on est accueilli, où l'on se sent bien, un lieu « habité ».

⇒ **30 % des Lyonnais fréquentent, dans l'année, au moins une bibliothèque du réseau municipal**

En projetant la fréquence, le taux d'inscription et le domicile déclaré par les répondants à l'enquête sur les abonnés réellement enregistrés à la Bibliothèque, **le nombre d'usagers des bibliothèques est estimé à 196 000 personnes** (soit un retrait de 17% par rapport à la projection 2018).

L'audience ne s'arrête pas aux habitants de Lyon intra-muros, puisque 22% des usagers n'habitent pas à Lyon même.

⇒ **Les impacts du COVID sont indéniables, mais l'ancrage dans le temps des « nouvelles habitudes » est difficile à estimer**

L'augmentation de l'attachement à la bibliothèque comme « lieu-refuge / ressource », qui conduit les répondants au baromètre de 2022 à se déclarer nettement plus satisfaits qu'en 2018, est sans doute un des effets « positifs » de la crise COVID. Les bibliothèques ont toujours pu rester ouvertes, malgré des contraintes de protocole sanitaire importantes, et ont par ailleurs, dans les 2 périodes de confinement, continué à proposer des services (numériques et prêt à emporter).

Le baromètre confirme ce que l'analyse des données d'abonnement laissait pressentir : les publics les plus fragiles reviennent moins rapidement que les autres. Est ainsi constatée une baisse, parmi les visiteurs, ciblée sur les catégories socio-professionnelles décrites moins vaccinées (employés, demandeurs d'emploi, sans profession). Ces dernières ont été de fait privées de bibliothèques pendant la période du passe sanitaire. Néanmoins, la progression des abonnements adultes gratuits au premier semestre 2023 montre qu'il s'agit bien d'un retour plus lent que d'autres publics, et non d'un constat irréversible.

D'autres changements d'habitude et de rapports aux bibliothèques peuvent être rattachés à des effets « pandémie » : la baisse des visites accompagnées (à lier aux préconisations données pendant la pandémie), une diminution de la fréquence et de la durée des visites et un recentrage sur l'activité de prêt de la bibliothèque (moins utilisée pour ses autres services qu'auparavant).

Pour la bibliothèque, ces changements d'habitude se traduisent par une moindre « familiarité » des visiteurs avec la bibliothèque, ses usages et ses règles. Cela implique un effort accru concernant l'information et l'accompagnement des usagers. Un travail sur le jalonnement urbain des bibliothèques est aussi identifié comme nécessaire de la part des agents.

Une évolution semble par ailleurs plus ancrée, celle de la moindre pression sur les besoins d'utilisation de PC (liée à un meilleur équipement personnel), déjà constatée lors du précédent baromètre.

⇒ **Les publics des bibliothèques sont diversifiés et à l'image de la population lyonnaise, mais avec des efforts à faire :**

- **vers les publics en situation de handicap, de fragilité sociale et d'apprentissage FLE**
- **vers les habitants du 8e arrondissement**
- **pour les 18-29 ans**

⇒ **Accompagner les évolutions d'habitudes de nos visiteurs : les modes de transport et l'âge**

Une des évolutions significatives par rapport à 2018 est l'augmentation des déplacements vélos / trottinettes. L'édition 2022 confirme en effet la prédominance des modes doux pour se rendre à la bibliothèque : l'usage des vélos et trottinettes progresse de plus de 3 points par rapport à 2018. L'aménagement des bibliothèques doit le prendre en compte :

- recensement des possibilités de parking à vélos à proximité et sollicitation de la voirie pour d'éventuels aménagements
- implantation (à l'intérieur ou à l'extérieur des bibliothèques) de *racks* à trottinettes permettant leur sécurisation
- facilitation des usages par la bibliothèque (prêt ou vente de cadenas pour les étourdis)

Par ailleurs, on note une progression de la fréquentation des visiteurs les plus âgés (75 ans et plus). Bien que sous-représentée, cette population doit être prise en compte afin de favoriser sa venue en bibliothèque : présence de sièges accessibles, hauteur des étagères, lisibilité de la communication.

⇒ **Les attentes d'amélioration**

Les visiteurs des bibliothèques attendent des progrès sur les points suivants, ce dont les bibliothécaires sont bien conscients :

- une recherche dans le catalogue facilitée : connaître ainsi les documents empruntables, disponibles pour l'emprunt et créer des facettes sur les catégories de documents non identifiables
- une connexion au réseau Wi-Fi plus simple
- une communication de la Bibliothèque plus accessible : dans le vocabulaire employé, dans sa structuration
- davantage de places pour travailler, notamment en petits groupes

A ces demandes partagées, les visiteurs ajoutent d'autres souhaits :

- ⇒ l'extension des heures et jours d'ouverture des bibliothèques
- ⇒ une présence plus forte du jeu dans les bibliothèques
- ⇒ une navette à double sens (pouvoir faire venir dans la bibliothèque les documents d'une autre)

⇒ **Une alerte sur la perte d'attractivité de la Bibliothèque Part-Dieu**

66,9% des répondants au baromètre 2018 déclaraient fréquenter la bibliothèque de la Part-Dieu. Ils ne sont plus que 62,1% en 2022, et ce alors même que les différents espaces de la bibliothèque ont été notés plus favorablement par les visiteurs. Les causes de cette alerte sont sans doute externes et multiples : développement du télétravail, quartier en travaux depuis des années, moindre utilisation des transports en commun (effet Covid). Mais il est à noter qu'il s'agit de la bibliothèque (avec celle de la Croix-Rousse) pour laquelle les usagers ont laissé des remarques concernant la rénovation et l'agrandissement nécessaires.

I - OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

I.1 - Objectifs de l'enquête

Pour sa quatrième édition (après les enquêtes de 2013, 2015 et 2018), le baromètre satisfaction 2022 reprend les mêmes objectifs, à savoir :

- **mesurer l'impact et la pertinence des actions menées dans le Projet d'Etablissement**

L'enquête vise à mesurer la satisfaction des usagers par rapport aux services offerts, et son évolution par rapport aux précédentes enquêtes.

- **mieux connaître les 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 de nos publics «présentiels »

- identifier des 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 (par exemple : appel à volontaires pour participation à des tests utilisateurs sur le site web, questionnaire sur les services et ressources numériques de la bibliothèque)

A ces objectifs habituels se sont ajoutés deux nouveaux objectifs :

- ⇒ **enrichir l'avis des usagers de celui des professionnels** : en invitant les bibliothécaires à exprimer également leur appréciation des services rendus par les bibliothèques, l'idée est de mieux identifier les pistes d'action, mais aussi de s'interroger sur les éventuels écarts d'appréciation

Cette nouveauté vise à inscrire le baromètre dans les orientations du Pacte en faveur de la qualité de service aux usagers adopté par la Ville de Lyon en juillet 2022. Un volet important de ce Pacte usagers concerne en effet les démarches d'enquêtes écoute, appelées « A votre écoute », dont l'objectif est d'améliorer les services publics du quotidien. Ces démarches d'enquête écoute présentent toutes une double approche (usagers / agents) : questionner les personnes qui utilisent les services de la Ville, mais aussi celles qui les mettent en œuvre.

En conséquence, pour la 1^{ère} fois, les bibliothécaires ont été invité.es à donner leur avis sur la qualité des services rendus aux visiteurs et visiteuses des bibliothèques.

- ⇒ **identifier les impacts de la période COVID**

De mars 2020 à mars 2022, l'activité de la BmL a connu des bouleversements importants qui ont touché aussi bien les horaires, les services proposés que les conditions d'accès aux bibliothèques mêmes ; l'activité reprend et augmente progressivement depuis la fin des restrictions sanitaires, mais se situe, au global pour 2022, bien en-dessous de l'année de référence qu'est devenue 2019.

I.2 - 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 pour les trois précédents baromètres a été reconduite à l'identique en 2022, de manière à ce que les résultats soient comparables.

I.2.a - périodes d'enquête

- du vendredi 30/09 au mercredi 12/10/2022 dans les bibliothèques

La période de 2 semaines durant laquelle a été conduite l'enquête est, à l'instar de celles des précédentes enquêtes, une période de 2 semaines non perturbées par des vacances, ponts et possibles aléas climatiques.

Deux périodes calendaires correspondent à cette description de « neutralité » : 2^e/3^e semaine de mars et 1^{ère}/2^e semaine d'octobre. Pour les baromètres qui ponctueront le nouveau projet d'établissement (2020-2026), le choix s'est porté sur la période automnale. Le prochain baromètre (en 2025) se déroulera donc sur la même période.

La modification de la période de référence n'empêche pas la comparaison avec les précédentes éditions : les périodes sont comparables en termes de fréquentation, et la saisonnalité traditionnelle des nouvelles inscriptions a bien été mise à mal par la « période COVID » (beaucoup de décalage, dans les réinscriptions, suite aux différentes mesures de prolongation des abonnements). La principale différence, sans présumer des résultats de l'enquête, viendrait d'une moindre fréquentation des étudiants : visiteurs assidus des BU (bibliothèques universitaires), ces derniers tardent souvent à identifier les services de proximité que peuvent leur rendre les bibliothèques du réseau BmL, et leur présence s'intensifie généralement au 2^e semestre de l'année scolaire.

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

Chaque bibliothèque s'est vu fixer un quota de questionnaires à récupérer auprès des usagers, en veillant à ce que la méthode de distribution / proposition soit la plus aléatoire possible. Ces

quotas sont fixés de manière à obtenir un échantillon statistiquement exploitable pour chaque bibliothèque, et à présenter le moins de distorsion possible par rapport au poids habituel représentés par les visiteurs de chaque bibliothèque au sein du réseau BmL.

Cette année, les quotas fixés étaient en diminution par rapport à 2018, afin de tenir compte de la diminution des visites faites dans les bibliothèques (-30 % de fréquentation entre octobre 2022 et 2019) mais cette baisse n'était pas proportionnelle. Cela aurait en effet conduit à une taille trop faible des échantillons pour les bibliothèques réalisant le moins d'entrées.

Les questionnaires ont donc été plus difficiles à récupérer, non pas par refus de répondre de la part de nos visiteurs (toujours aussi coopératifs !) mais parce qu'il fallait passer plus de temps pour le proposer à un nombre plus important de répondants (proportionnellement au nombre de visiteurs). La semaine de rattrapage a été en conséquence utilisée par davantage de bibliothèques : 5 bibliothèques ont ainsi complété les questionnaires recueillis sur cette période. La période d'enquête a par ailleurs été étendue (jusque mi-décembre) pour les usagers du Bibliobus afin de pouvoir arriver aux 100 questionnaires désirés.

- du 7 décembre au 13 janvier 2023 pour les bibliothécaires

Ce questionnaire a été proposé en ligne à l'ensemble du personnel de la Bibliothèque municipale de Lyon, en ligne :

- par mail (7/12)
- avec deux rappels via le BiblioFil (journal de communication interne sur l'Intranet) : les lundis 26/12 et 9/01/2023

I.2.b – le questionnaire

Pour les visiteurs des bibliothèques, le questionnaire de 2018 a été repris, en apportant quelques modifications visant :

- à intégrer de nouveaux items à évaluer par les visiteurs, ces nouveaux items étant issus :
 - des priorités du nouveau Projet d'Etablissement (adaptation des bibliothèques aux enfants, place du jeu)
 - de l'objectif de reconquête des publics « post-COVID »
- à tirer les enseignements du précédent baromètre

Ont été ainsi abandonnées car inexploitable (trop peu de réponses) :

- l'intégration de numelyo dans la liste des bibliothèques du réseau fréquentées
- une question spécifique à la bibliothèque de Saint-Rambert

Le questionnaire à l'intention des bibliothécaires a lui été élaboré avec l'aide de la Mission Evaluation et Prospective de la Ville. Il se voulait en « miroir » de celui proposé aux usagers, et permettait aux répondants de détailler et expliciter leurs avis avec des champs libres.

I.2.c - recueil du questionnaire

C'est à nouveau un processus de sondage aléatoire qui a été retenu, en proposant (et non en administrant, afin de limiter le biais de désirabilité sociale) à tous les visiteurs d'un site et d'un jour donné de renseigner un questionnaire de satisfaction. Le redressement statistique a été réalisé par rapport à la fréquentation mesurée sur le jour donné (pondération, pour une bibliothèque, respectant le poids des journées et pondération globale par bibliothèque).

Les distributions systématiques à tous les entrants sur des créneaux horaires pré-déterminés et répartis tout au long de la journée ont été complétées par la mise à disposition des questionnaires (aux entrées des bibliothèques).

Le questionnaire s'adressait à tout visiteur de 11 ans et plus. Les visiteurs étaient par ailleurs invités à ne remplir le questionnaire qu'une seule fois pour une bibliothèque donnée sur la période d'enquête.

I.2.d - 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.

I.3 - Interprétation des résultats

I.3.a - échelle de satisfaction

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

Pour faciliter la lecture des résultats (avec le phénomène connu de concentration extrême sur les notes de 7 à 9), 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 | service apprécié, mais qui peut être amélioré |
| 10-12 | zone critique de qualité service : à améliorer en priorité |
| inférieure à 10 | dans ce 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 (ce qui ne correspond pas au cas des visiteurs des bibliothèques municipales). |

I.3.b - 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'APPRECIATION 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. Si l'appréciation émise par les usagers traduit bien honnêtement leur ressenti, elle n'est pas liée à une référence absolue mais aux attentes que ceux-ci peuvent avoir. Et celles-ci changent bien sûr en fonction des usages qu'ils ont de la bibliothèque et de leur propre situation, de la bibliothèque qu'ils fréquentent :

- les étudiants sont ainsi généralement plus exigeants que les seniors, plus positifs,
- les attentes diffèrent vis-à-vis d'une bibliothèque de proximité, d'une médiathèque, du bibliobus
- les visiteurs ne fréquentant qu'une bibliothèque sont plus exigeants vis-à-vis des services de cette bibliothèque

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 QUALITE : ETRE VIGILANT POUR FIDELISER

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 REPONDENT

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 de 2016 auprès d'usagers, d'anciens usagers et de non usagers permet de mieux les identifier.

UNE NOTE DE 16 EST UNE NOTE EXCELLENTE : AU-DELA, PEU D'INTERET DE COMPARER !

De même, il faut se souvenir qu'une évaluation moyenne supérieure ou égale à 16/20 traduit une grande satisfaction et qu'effectuer un « classement » ou une comparaison entre services au-delà de 16 (sur ce seul critère *) n'a pas de sens : un item évalué de la sorte ne nécessite pas d'action mais un maintien de la qualité perçue par les usagers.

* Les taux de non-réponse, écarts-types et médianes peuvent par contre conduire à une interprétation différente.

LA QUALITE N'EST QU'UN MOYEN... ET NON UNE FIN ET IL CONVIENT DE GARDER EN TETE 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 si 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.

Cet avertissement liminaire, répété lors de chaque édition du baromètre, trouve cette année une résonance bien particulière car l'impact de la BmL (= son utilisation par la population) a été mis à mal par la période COVID. Il convient donc de souligner que la fréquentation s'est rétractée et que la mesure de la satisfaction des usagers n'est qu'un éclairage ne pouvant être séparé des autres indicateurs existants sur l'efficacité de nos actions.

En encadré figurent, dans la suite de ce rapport, des comparaisons avec d'autres enquêtes effectuées, qu'elles soient nationales ou locales (voir en annexe VI.1 page 161 les références des enquêtes citées).

I – 4 Résultats : nombre d'observations et traitement

Au cours des 4 journées d'enquête, 4 645 questionnaires ont été recueillis dans l'ensemble des bibliothèques, soit 13% de visiteurs interrogés. 4 427 questionnaires ont été saisis et exploités.

TOTAL	questionnaires recueillis	dont non exploitables (sans verso)	Entrées relevées sur les jours d'enquête	
vendredi 30/09/2022	1 138	62	7 148	
samedi 01/10	1 225	59	11 110	
mardi 4/10	964	40	7 454	
mercredi 5/10	1 280	62	12 848	
jeudi 6/10			6 237	
TOTAL	4 645	218	44 797	13%

Les questionnaires ont été pondérés de manière à traduire la répartition d'une semaine « type » : l'affectation d'un coefficient de pondération garantit que le pourcentage d'une bibliothèque et d'un jour donnés dans les résultats de l'enquête est le même que dans les entrées constatées. Les résultats des questionnaires recueillis le vendredi ont été redressés de manière à ce que les résultats obtenus soient représentatifs également du jeudi (le 29/09 ayant été marqué par une grève, ce sont les chiffres d'entrée du 6 octobre qui ont été utilisés) et du vendredi.

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

La proportion de visiteurs interrogés (13%) est la plus forte notée depuis 2013 : 9 à 10% des visiteurs avaient été interrogés lors des précédents baromètres (10% en 2018 ❶).

Cependant, en valeur absolue, le nombre questionnaires est inférieur au recueil réalisé en 2018 du fait de la moindre fréquentation notée sur les semaines d'enquête (- 29%)

Cette année, toutes les bibliothèques, ainsi que le Bibliobus, ont recueilli assez de questionnaires pour que leurs résultats puissent être exploités sur leur seul périmètre, et comparés à la vague précédente d'enquête de 2018.

Concernant les questionnaires des professionnels, 126 réponses ont été recueillies, ce qui représente un peu moins de 30% de l'effectif de la Bibliothèque municipale de Lyon.

II - QUI SONT LES VISITEURS DES BIBLIOTHEQUES

II.1 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques

Tous les publics sont présents dans les bibliothèques, mais, pour la première fois, des évolutions statistiquement représentatives apparaissent dans les caractéristiques des visiteurs par rapport aux précédentes vagues du baromètre :

- la part des visites représentées par les 15-29 ans diminue, celle des plus de 75 ans augmente
- les visiteurs se déclarant sans occupation professionnelle sont moins représentés dans la population des visiteurs qu'en 2018, ainsi que les demandeurs d'emploi, alors que les actifs en emploi et les retraités augmentent
- cadres et artisans sont plus représentés, tandis que les employés diminuent
- enfin, la proportion des visiteurs habitant le 5^e arrondissement diminue (7,7% des visiteurs en 2018, 6,4% en 2022)

Concernant l'activité déclarée des visiteurs, ce sont les « moins favorisés » qui apparaissent comme en retrait par rapport à 2018, ce qui paraît à lier à un effet « passe vaccinal » (Ameli indique un écart de taux de vaccination de 6 à 10 points, pour les 20 – 54 ans, entre les communes les plus favorisées et les moins favorisées).

Ces évolutions de composition des publics BML ne modifient, cependant, pas les écarts constatés entre les visiteurs des bibliothèques et la population lyonnaise, qui subsistent :

- les **moins de 12 ans sont sur-représentés dans les bibliothèques**,
- *a contrario*, les **18-29 ans, ainsi que les plus de 75 ans sont sous-représentés** – néanmoins, l'écart sur les plus âgés se réduit, alors que celui sur les jeunes augmente
- les **femmes** de plus de 15 ans y sont **nettement plus présentes** que les hommes
- la CSP « **employés** » **reste sur-représentée**, malgré sa baisse au sein de la population des visiteurs, celle des « **ouvriers** » **demeure sous-représentée**.

Les habitants du 8^e sont toujours sous-représentés (10,6% des visiteurs contre 16,5% des habitants), et ceux du 9^e sont un peu plus présents en bibliothèque (12,2% contre 9,9% des Lyonnais), tout comme les habitants du 3^e arrondissement (21,8 % visiteurs contre 20,9% des habitants).

Les visiteurs des bibliothèques du réseau BmL sont **toujours assidus** (qu'ils soient inscrits ou non), mais significativement moins qu'en 2018 : 52 % des visiteurs déclarent fréquenter la bibliothèque au moins une fois par semaine, contre 59% en 2018. Les visiteurs des bibliothèques viennent un peu moins souvent qu'en 2018 et restent un peu moins de temps. Ce « repli » s'observe également sur les usages faits de la bibliothèque : si ces derniers sont toujours très diversifiés, ils diminuent significativement par rapport à 2018 et l'utilisation du service prêt se renforce (81% des visiteurs des bibliothèques).

Néanmoins, le repli constaté est loin d'être une rupture complète : les répondants eux-mêmes, interrogés sur l'évolution post-covid de leurs pratiques l'estiment moindre (se souvenir, néanmoins que ceux pour lesquels il y a eu une vraie modification ne sont sans doute plus là pour être interrogés). Les visiteurs restent ainsi mobiles, dans leurs visites, au sein du réseau BML.

Tout au plus peut-on noter une perte d'attractivité de la bibliothèque de la Part-Dieu, sans qu'elle puisse être rattachée à une baisse de la qualité de service de la bibliothèque elle-même. En effet, toutes les évaluations sur les services de cette bibliothèque progressent significativement : il faut donc plutôt voir dans ce résultat le cumul de l'impact des travaux du quartier, de la progression du télétravail sur le quartier d'affaires de la Part-Dieu et d'une mobilité en transports en commun en retrait.

II.1.a - Le profil des visiteurs : caractéristiques socio-démographiques

L'âge des visiteurs de la BML

Les répondants déclarent un âge moyen de 43 ans et 2 mois, soit un léger vieillissement à noter (41 ans 6 mois en 2015, 41 ans 10 mois en 2018), cohérent avec le retrait des visiteurs de la tranche 15 – 29 ans.

1 403 enfants de moins de 11 ans n'ont pas été interrogés mais accompagnaient des personnes ayant répondu au questionnaire (19.5 % des 4 643 visiteurs répondants ont déclaré être accompagnés d'enfants). 9 ont directement répondu au questionnaire.

Au total, 23.3 % de nos visiteurs sur la période d'enquête sont des enfants de moins de 11 ans (proportion strictement identique à celle trouvée en 2018).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE, COMPAREE A CELLE DE LA POPULATION LYONNAISE (INSEE 2019)

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
INSEE 2019 LYON	15.2	28.9	21.6	15.4	11.4	7.6
Visiteurs BmL	27.7	14.9	23.8	15.8	14.0	3.8

EVOLUTION RESULTATS BAROMETRE 2022 / 2018

(sur les répondants, soit uniquement visiteurs de 11 ans et plus)

	2018	2022	Total
Moins de 18	10,7%	9,1%	10,0%
De 18 à 30	17,5%	15,5%	16,6%
De 30 à 60	50,9%	51,4%	51,1%
60 et plus	20,8%	24,1%	22,3%
Total	100,0%	100,0%	

Les résultats soulignés en bleu présentent un écart statistiquement significatif à la hausse, en rouge, à la baisse.

Par rapport aux statistiques de l'INSEE ②, les moins de 15 ans apparaissent comme toujours comme sur-représentés parmi les visiteurs des bibliothèques, par rapport au poids qu'ils représentent dans la population lyonnaise totale.

La sous-représentation des 15-29 ans, déjà notée dans les précédents baromètres, s'est encore accentuée (**16,8% des visiteurs en 2018, contre 14,9% en 2022**). Celle des plus de 75 ans semble par contre s'atténuer, ce qui est sans doute lié à des questions d'habitudes générationnelles : leur proportion au sein des visiteurs de la BML augmente significativement.

La baisse des 18-29 ans parmi les visiteurs des bibliothèques est à rapprocher de l'alerte lancée par **l'enquête bisannuelle du Centre National du Livre ③** de 2023.

Cette dernière constate une baisse de la lecture parmi les 15-24 ans qui s'ancre dans la durée : - 12 points depuis 2019, soit un jeune sur 5 ne lisant plus du tout, que ce soit sur papier ou sur écran. Et la moitié de ceux qui lisent admettent ne le faire que de manière occasionnelle.

Composition des ménages

En moyenne, les visiteurs répondants vivent au sein de foyers constitués de 2,7 personnes (1,8 adultes et 0,9 enfants).

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs BmL	27.3 %	22.8 %	6.1 %	39 %	4.7 %
INSEE 2019	26.8 %	21.1 %	10.7 %	35.4 %	5.5 %

(*) enfants mineurs

Par rapport aux statistiques de l'INSEE ②, on ne note pas de différence significative dans les différents types de ménages des visiteurs, tout au plus une légère distorsion liée sans doute à la différence de critères appliquées entre l'INSEE et le baromètre (sujet des enfants majeurs toujours au sein du foyer).

Sexe

64,8 % des répondants au baromètre 2022 sont des femmes. Cette féminisation, plus marquée qu'en 2018 (62,3%), s'explique en partie par la progression relative du poids des 60 ans et plus parmi les visiteurs de la BmL (+1,2 point) ainsi que par la baisse des moins de 30 ans (-3 points).

La sur-représentation des femmes chez les visiteurs des bibliothèques est forte par rapport à la population lyonnaise (INSEE 2019 ③) : au sein de la population lyonnaise âgée de plus de 15 ans, elles représentaient 53 % contre 64,8 % des visiteurs de la même tranche d'âge pour les bibliothèques.

Cette proportion INSEE varie comme d'habitude selon les classes d'âge : 51% de femmes chez les moins de 60 ans, 60% chez les 60 ans et plus.

II.1.b - lieux d'habitation et travail

La proportion de visiteurs des bibliothèques du réseau BmL n'habitant pas Lyon apparaît comme en légère diminution : 19.3% (Métropole et communes du Rhône : 16.3%, autre 3%) contre 20.5% en 2018.

80.7 % des visiteurs habitent à Lyon intra-muros et 13.2% travaillent à Lyon, sans y habiter.

Au final, 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

(en %)

Arrdt d'habitation	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs BmL	6.9	5.3	21.8	8.2	8.1	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE FREQUENTEE ET L'ESPACE DE VIE DE SES VISITEURS

Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
42,3 %	6,1 %	14,2 %	37,3 %

Si la proximité du lieu d'habitation semble expliquer fortement les habitudes des visiteurs (56,6% habitent dans le même arrondissement que la bibliothèque où ils ont été enquêtés), 37,3% des visiteurs des bibliothèques ne résident, ni ne travaillent, dans l'arrondissement de la bibliothèque où ils ont été enquêtés : une proportion forte, même si elle accuse une légère baisse depuis 2018 (38,2%).

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 relativement stable (en 2013 : 37%).

On note que la proximité au travail (ou lieu d'étude) n'explique plus que 6,1% des visites contre 7,8 % en 2018, phénomène lié au développement du télétravail (la proportion de visiteurs de la Part-Dieu travaillant dans le quartier, sans y habiter, chute ainsi de 9,8% à 6,2 %).

II.1.c – activité et CSP

Activité des visiteurs

(répondants de toutes les catégories d'âge)

	2018	2022
étudiant	<u>19,9%</u>	<u>16,6%</u>
sans profession	<u>6,3%</u>	<u>4,7%</u>
actif en emploi	<u>46,0%</u>	<u>49,1%</u>
demandeur emploi	<u>8,3%</u>	<u>6,5%</u>
retraité	<u>19,5%</u>	<u>23,0%</u>
Total	100,0%	100,0%

Par rapport à l'activité décrite des usagers des bibliothèques de l'enquête nationale TMO « Publics et usages des bm en 2016 », la sur-représentation des étudiants notée pour la BmL en 2018 (20% pour 14%) tend à s'atténuer. ④

COMPARAISON DE L'ACTIVITE DES VISITEURS AVEC CELLE DE LA POPULATION LYONNAISE (15-64 ANS)

<i>Population de 15 à 64 ans</i>	INSEE 2019	BmL 2022
Actifs en %	73.3	71.8
<i>actifs ayant un emploi</i>	64.1	63.4
<i>chômeurs</i>	9.3	8.3
Inactifs en %	26.7	28.2
<i>Elèves, étudiants</i>	17.5	17.6
<i>Retraités ou pré-retraités</i>	2.8	4.8
<i>Autres inactifs</i>	6.3	5.9

Les visiteurs post COVID de 15 à 64 ans sont à l'image de la population, leurs caractéristiques se rapprochent de celle de la population lyonnaise en général (si l'on excepte la sur-représentation des plus jeunes).

Les personnes en recherche d'emploi, en cours d'apprentissage identifient moins la Bibliothèque comme lieu ressources qu'auparavant.

Catégorie socio-professionnelle

ENSEMBLE DES REpondants ET POPULATION DE 15 ANS OU PLUS

	agriculteurs	artisans, commerçants chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autres sans activité professionnelle
INSEE 2019	0	2,8	20,4	17,2	13,9	6,1	17,9	21,7
visiteurs BmL 2022	0,2	4,1	29,1	5,6	18,5	0,9	22,5	19
INSEE 2015	0	2,7	18,8	17,5	14,7	6,7	18,6	21
visiteurs BmL 2018	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

REPONDANTS ET POPULATION ACTIFS, EN EMPLOI (15 - 64 ANS)

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers
INSEE 2019 - Lyon	1,6%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%
visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,7%	9,6%	31,9%	1,5%

On remarque, cette année encore, 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 doit se faire en regroupant les résultats « cadres » et « professions intermédiaires ».

Evolution entre 2018 et 2022 pour les visiteurs BML

Evolution des l'activité déclarée des répondants

	2018	2022	Total
étudiant	19,9%	17,4%	18,7%
sans profession	6,4%	4,7%	5,6%
actif en emploi	45,3%	48,8%	46,9%
demandeur emploi	8,7%	6,7%	7,7%
retraité	19,7%	22,5%	21,0%
Total	100,0%	100,0%	

p = <0,01 ; Khi2 = 46,46 ; ddl = 4 (TS)

La relation est très significative.

Répartition en 6 classes de même amplitude

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.

Evolution des professions des actifs

	2018	2022	Total
agriculteur	0,4%	0,3%	0,4%
ouvrier	2,4%	1,6%	2,0%
employé	35,9%	31,7%	34,0%
prof intermédiaire	11,5%	10,1%	10,8%
artisan	5,0%	6,8%	5,8%
cadre	44,8%	49,4%	47,0%
Total	100,0%	100,0%	

p = <0,01 ; Khi2 = 23,43 ; ddl = 5 (TS)

La relation est très significative.

Répartition en 6 classes de même amplitude

Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.

La représentation des cadres augmente parmi les visiteurs des bibliothèques, suivant la tendance notée au niveau de la population lyonnaise en général. La sur représentation des employés se réduit, celle des retraités augmente.

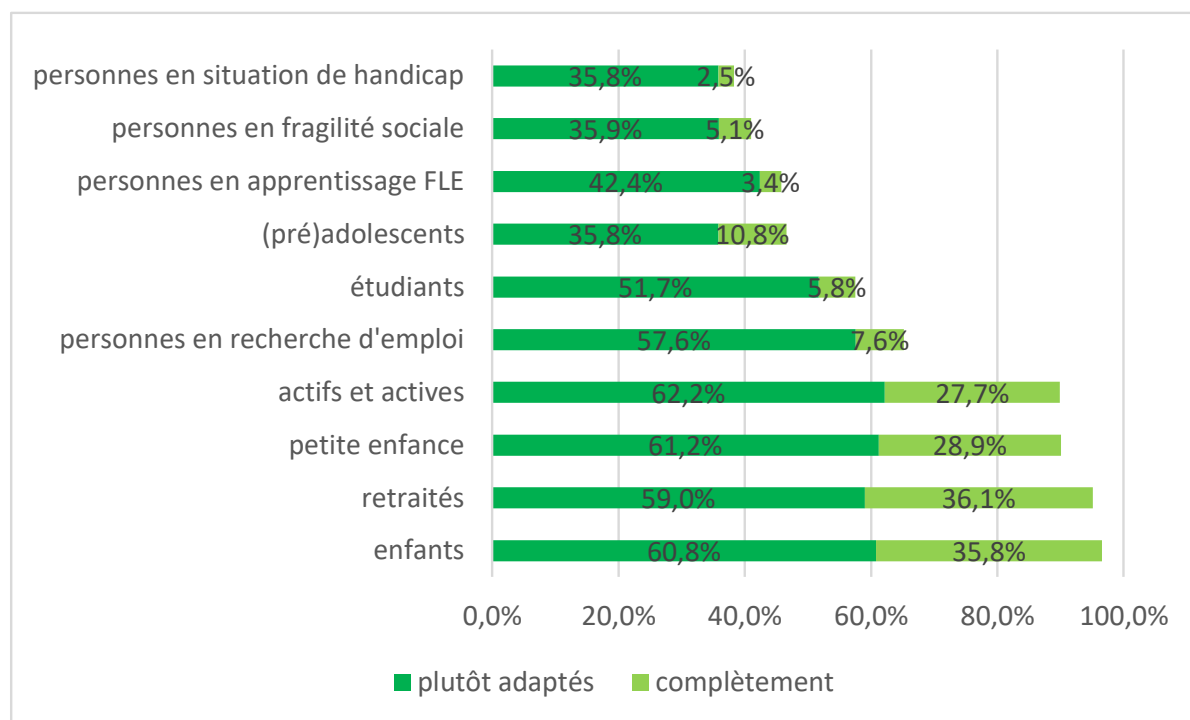
Les ouvriers sont toujours sous-représentés, avec un écart qui continue à s'accroître par rapport à leur poids dans la population lyonnaise.

Au-delà, il est frappant de voir que les évolutions « d'activité déclarée » font ressortir une baisse parmi les CSP de la population qui ont enregistré les plus faibles taux de vaccination : employés, demandeurs d'emploi, sans profession ; cela conduit à lier cette diminution à la mise en place du « passe sanitaire ».

II.1.d – Adaptation de la BML aux différents publics selon les agents

Les services de la BML vous paraissent-ils adaptés aux besoins des publics suivants ?

Taux de réponse : 95,2%



L'évaluation faite par les agents traduit bien le constat qui a présidé aux orientations données au Projet d'Etablissement : notre attention et nos efforts doivent se tourner en priorité vers les publics en situation de fragilité, qui reviennent moins rapidement à la bibliothèque, depuis la fin de la pandémie, que les autres publics.

II.2 – Les liens entretenus avec les bibliothèques

II.2.a – connaissance des bibliothèques

Fréquentation d'autres bibliothèques

8,8% des visiteurs ont déclaré fréquenter également une autre bibliothèque que celles du réseau BmL. Il s'agit essentiellement d'une autre bibliothèque municipale (5,4% des visiteurs interrogés) ou d'une bibliothèque universitaire (3,4 %). Un seul répondant a mentionné fréquenter une bibliothèque associative ou d'entreprise.

Le phénomène de multi-fréquentation diminue (10,6% en 2018). Il concerne principalement les visiteurs de deux bibliothèques : celle de la Part-Dieu (14% des répondants y ont déclaré fréquenter une bibliothèque universitaire ou municipale autre que Lyon) et de la Duchère (12%).

Pour les bibliothèques municipales fréquentées, les plus citées sont :

- Villeurbanne (23,1% des personnes déclarant fréquenter une autre bibliothèque municipale)
- Caluire (7,7%)
- Bron (5 %)
- Vénissieux (5%)
- Oullins (5%)

Pour les BU, c'est Chevreul Lyon 2 qui a été la plus citée (35,2% des personnes ayant déclaré fréquenter une BU), suivie de la bibliothèque Diderot/ENS (21,7%) et Jean Moulin – Lyon 3 (14,7%).

Bibliothèques BmL fréquentées par les visiteurs

une seule	deux	trois	quatre et plus
38,4%	27,8%	16,1%	17,7%

Les visiteurs BML fréquentent en moyenne 2,4 bibliothèques du réseau et 61,6% d'entre eux fréquentent au moins une autre bibliothèque BmL que celle où ils ont été interrogés.

Contre toute attente, cette proportion ne diminue que très peu (et cet écart n'est pas statistiquement significatif) par rapport à 2018 (62,5%).

Encore plus surprenant, les hyper-fréquentants déclarés du réseau augmentent (15,8% des répondants en 2018, 17,7% en 2022). Ces derniers présentent un profil particulier : fréquence de visite et âge plus élevé que la moyenne des visiteurs (48 ans 8 mois, visite a minima hebdomadaire à 68,8%), taille de foyers moins importante.

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}	10.5 %
2 ^e	11.1 %
3 ^e Duguesclin	13.0 %
3 ^e Lacassagne	14.4 %
3 ^e Part-Dieu	62.1 %
4 ^e Croix-Rousse	15.1 %
5 ^e Saint-Jean	13.3 %

5 ^e Point du Jour	7.4 %
6 ^e	13.6 %
7 ^e La Guillotière	7.3 %
7 ^e Jean Macé	16.9 %
7 ^e Gerland	10.4 %
8 ^e Bachut	18.3 %
9 ^e Vaise	19.7 %
9 ^e La Duchère	6.9 %
9 ^e Saint-Rambert	3.3 %
Bibliobus	1.4 %

Deux évolutions notables par rapport aux résultats de 2018 :

- Tout d'abord, la progression de notoriété / fréquentation des bibliothèques récentes du 3^e Lacassagne (+ 4,4 points depuis 2018) et du 6^e arrondissement (+ 3,4 points)
- La baisse de fréquentation de la bibliothèque de la Part-Dieu : fréquentée par plus des 2/3 tiers des visiteurs des bibliothèques en 2018, sa fréquentation déclarée baisse de 4,8 points (66,9% des répondants la fréquentaient en 2018, contre 62,1% en 2022)

II.2.b – caractéristiques des visites

Fréquence de visite

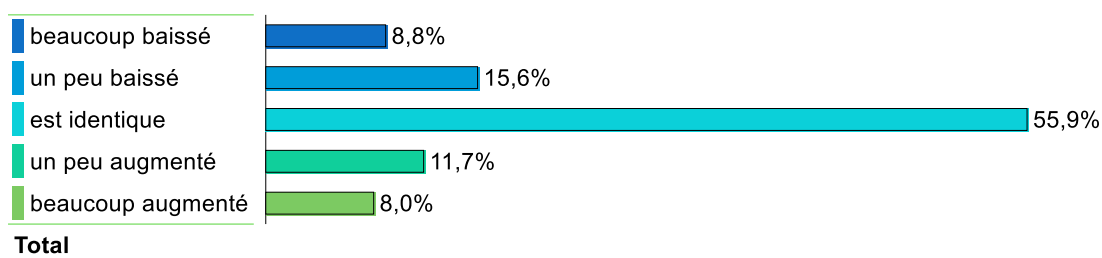
+ d'1 fois par semaine	1 fois par semaine	1 à 2 fois / mois	tous les 2 mois	moins souvent
20.3%	32.1%	39.2 %	5.2 %	3.3 %

La fréquence de visite à la bibliothèque a nettement baissé par rapport à 2018 (et aux précédentes vagues). 52,4 % des visiteurs déclarent venir au moins une fois par semaine, contre 59% en 2018, et ce constat porte autant sur les visiteurs inscrits que sur les non inscrits.

La conséquence concrète de cette diminution de la fréquence de visite et de l'augmentation des visiteurs peu fréquents est que les visiteurs connaissent moins les bibliothèques et leurs services qu'avant le COVID. Par conséquent, un effort particulier doit être fait dans les bibliothèques en termes d'explications, d'accompagnement.

Par rapport à la période avant COVID, votre fréquentation a ...

Taux de réponse 93,7%



Les répondants ne sont que partiellement conscients de cette diminution de fréquence de visite des bibliothèques : 24,4 % estiment que leur fréquentation a baissé par rapport à la période avant COVID, contre 19,7% qui pensent qu'elle a au contraire augmenté.

Ce résultat confirme les analyses réalisées sur l'évolution comparée de la fréquentation et des inscriptions en 2022 : moins d'inscrits, qui viennent également moins fréquemment. Cependant, ce résultat général doit être nuancé, dans la mesure où les constats sont très différents selon les bibliothèques :

- 4 sont particulièrement impactées par la baisse de la fréquence de visite : 3^e Lacassagne, Part-Dieu, 7^e Gerland et le Bachut.
- à l'inverse, les répondants dans 5 bibliothèques sont plus nombreux à penser que le COVID a développé au contraire leur fréquence de visite que ceux qui pensent qu'elle a baissé : bibliothèques du 1^{er}, du 2^e, du 5^e Point du Jour, du 6^e et du 7^e Guillotière.

Accompagnement

34,6% des répondants ont indiqué être venus accompagnés à la bibliothèque, chiffre comparable aux résultats de la précédente enquête. Cependant, ce résultat général masque des évolutions très différenciées.

Tout d'abord, le nombre de personnes par lesquelles le répondant est accompagné diminue (de 1,7 personnes en 2018 à 1,5 personnes en moyenne).

Les accompagnants sont, dans 45.8 % des cas, des personnes de 11 ans et plus, et des enfants de moins de 11 ans pour 60.1%.

Seuls 11,8% des visiteurs accompagnés le sont à la fois par des personnes de plus de 11 ans et de moins de 11 ans. Ce résultat est en rupture par rapport aux précédents baromètres : ils étaient alors 38,9% à être accompagnés à la fois par des personnes des deux tranches d'âge. Dans la plupart des cas, les enfants les plus jeunes ne viennent donc plus accompagnés que d'un adulte.

L'âge reste toujours la variable qui influence le plus le fait d'être accompagné ou non lors de sa visite en bibliothèque.

L'analyse par âge de l'accompagnement laisse apparaître des évolutions très différentes. En effet, toutes les catégories d'âge, à l'exception de 30 – 59 ans, viennent davantage seules qu'en 2018 (41,3% des 11-18, contre 35,6% ; 74,1% des 18-30 ans contre 65,6 %).

On vient donc, plus qu'avant encore, majoritairement seul à la bibliothèque, à moins d'une visite impliquant un enfant de moins de 11 ans. Et cette dernière s'effectue alors avec un seul adulte.

Il est possible que cette tendance traduise une modification des habitudes induite par les mesures COVID, où les visiteurs étaient incités à ne pas venir en bibliothèque accompagnés.

	Moins de 18	De 18 à 30	De 30 à 60	60 et plus	Total
seul	41,3%	74,1%	56,2%	84,7%	64,3%
accompagné	58,7%	25,9%	43,8%	15,3%	35,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Les usages sont toujours fortement corrélés à cette donnée : on vient davantage accompagné quand on souhaite se détendre, profiter du lieu ou participer à une animation.

Durée moyenne de séjour

La durée moyenne de séjour déclarée par les répondants est de 59 minutes, ce qui est en diminution par rapport au résultat de 2018 (une heure et 10 minutes). Rappelons qu'il s'agit sans doute d'une durée surestimée par rapport aux pratiques réelles, les visiteurs consacrant le moins de temps à leurs visites (passage éclair pour retirer une réservation, rendre un document) étant aussi légitimement ceux qui ont mis en avant le manque de temps pour (ne pas) répondre à l'enquête.

La très grande majorité des visites est, plus qu'avant le COVID, relativement courte : 79,6 % (contre 72,4% en 2018) des répondants ont déclaré rester une heure ou moins, en moyenne à la bibliothèque.

De 2 à 30 minutes	De 31 minutes à 1 heure	Plus d'une heure, jusqu'à deux heures	Plus de deux heures
43,3 %	36,3 %	12,9 %	6,7 %

Les « séjournateurs » ne représentent donc plus que 6,7% des répondants, à rapprocher de la baisse notée des visiteurs étudiants ainsi que sans occupation professionnelle.

La durée moyenne de séjour constatée en 2022 se rapproche donc de celle déclarée par les usagers de l'enquête TMO « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 », qui s'établissait à 50 minutes. ④

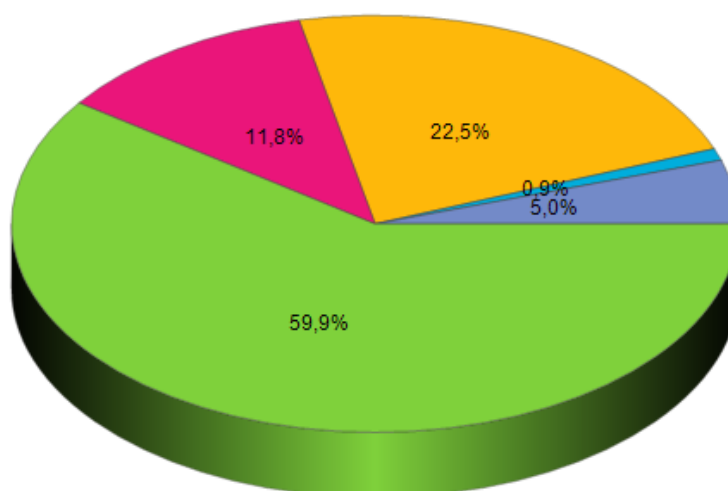
La durée moyenne de séjour à la bibliothèque n'est pas « genrée », contrairement au temps de lecture. Si l'**enquête bisannuelle du Centre National du Livre** ⑤ montre un écart important entre hommes et femmes (4h05 de temps de lecture hebdomadaire pour les premiers, 5h25 pour les dernières), il n'est pas constaté au niveau du temps passé en bibliothèques (65 minutes pour les hommes, 56 minutes pour les femmes). Le temps de séjour est tout simplement lié aux usages (de 48 minutes pour les personnes venant emprunter à 1h37 pour ceux venant y travailler).

Accès à la bibliothèque

Aujourd'hui, comment êtes-vous venu à la bibliothèque ?

Taux de réponse **98,0 %**

	Nb
à pied	2724
en vélo / trotinette	536
avec le bus/métro/tram	1024
en train	42
en voiture	225
Total	4551



L'édition 2022 confirme la prédominance des modes doux pour se rendre à la bibliothèque : l'usage des vélos et trotinettes progresse de plus de 3 points par rapport à 2018.

L'aménagement des bibliothèques doit le prendre en compte :

- recensement des possibilités de parking à vélos à proximité et sollicitation de la voirie pour d'éventuels aménagements
- implantation (à l'intérieur ou à l'extérieur des bibliothèques) de *racks* à trotinettes permettant leur sécurisation
- facilitation des usages par la bibliothèque (prêt ou vente de cadenas pour les étourdis)

II.2.c – les usages

Motifs de la fréquentation

Pourquoi venez-vous en bibliothèque ?

Taux de réponse **98,8 %**

	2018	2022
détente	34,3%	32,1%
emprunt	78,3%	80,4%
travail	31,4%	26,9%
infos	35,0%	27,1%
consulter	35,5%	31,2%
informatique	16,2%	11,1%
lieu	20,1%	19,1%
animation	20,2%	17,3%
autre	4,5%	4,3%

Les répondants ont en moyenne cité 2,5 réponses différentes à cette question (2,8 en 2018).

Les usages déclarés évoluent significativement par rapport à 2018 :

- la fonction de prêt se renforce encore

- les usages des visiteurs sont moins nombreux qu'en 2022 : au-delà du renforcement de l'usage « prêt », 22,3% des répondants ont déclaré qu'il s'agissait de leur unique motif de visite, alors qu'ils n'étaient que 16,6% en 2018.
- chercher des informations et utiliser un poste informatique, accéder au WiFi baissent significativement : la période COVID a conduit les usagers à trouver sans doute d'autres moyens (équipement personnel...) de satisfaire ces attentes.

L'usage en diminution des outils informatiques doit sans doute conduire à repenser la position de la bibliothèque :

- dans les modalités de mise à disposition :
 - réflexion sur les outils qui manquent aujourd'hui aux usagers (cf enquête sur les EN de 2021) : imprimantes, scanners
 - sur l'aménagement des modalités d'utilisation, suite à la diminution de la pression de la demande : un allongement de la consultation des postes informatiques est à étudier
- dans sa réelle plus-value et singularité qui est sans doute celle de proposer des postes assortis d'une possibilité d'aide, voire un accompagnement dans les EN.

La 1^{ère} raison invoquée par les usagers dans l'enquête auprès du public des Espaces numériques – juin 2021) de leur utilisation de l'espace numérique est liée à l'absence d'imprimante ou de scan chez eux (56,1% des citations), loin devant le fait de ne pas avoir d'ordinateur personnel ou d'accès à internet. ⑤

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
9,3 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

Inscription

Total inscrits	Inscription prêt	Inscription Connexion
76.4%	74.8 %	1.6 %

	2013	2015	2018	2022
Emprunteurs	87.9	81.2	88	90.7
<i>Dont inscrits</i>	80.8	76.1	73.7	74.8
<i>Dont non-inscrits</i>	7.1	5.1	14.3	14.9
Non emprunteurs	12.1	18.8	12	9.3

La proportion des visiteurs qui utilisent la bibliothèque pour le service de prêt augmente, entraînant une petite augmentation de la proportion d'inscrits parmi les visiteurs et surtout l'augmentation de la pratique d'emprunt sur la carte d'un tiers (modérée, l'augmentation forte

étant survenue lors de la refonte des abonnements en 2015, avec un abonnement gratuit pour les 11-17 ans leur permettant d'emprunter dans toutes les collections).
9,2% des emprunteurs déclarés enregistrent leurs emprunts personnels sur un abonnement qui n'est pas à leur nom.

Participation à la vie de la bibliothèque

21 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est toujours un score très important, mais en diminution par rapport à 2018 (23,4%).

II.3 – Zoom sur ... les lecteurs de TOPO

26,6 % des visiteurs déclarent lire le magazine de la bibliothèque, TOPO, contre 24,4 % en 2018. Pour plus d'un quart d'entre eux (26,7%), il s'agit d'une lecture régulière.
55,9 % indiquent ne pas connaître le magazine, contre 59,4 % en 2018 : les campagnes de communication visant à promouvoir le magazine, avec la possibilité de s'abonner pour le recevoir à domicile, semblent avoir été efficaces.

II.4 – Zoom sur ... les usagers des offres en ligne

Utilisez-vous les offres en ligne de la BmL (presse, formations, jeux...) ?

Taux de réponse : **95,9%**

	Nb	
non, connais pas	2153	48,4%
non	1212	27,2%
oui, de temps en temps	861	19,3%
oui, régulièrement	226	5,1%
Total	4452	

Si le taux de notoriété des offres en ligne est supérieur à celui du magazine TOPO, l'utilisation régulière n'est citée que par 5,1% des répondants.

Les visiteurs des bibliothèques qui utilisent régulièrement les ressources numériques proposées sont plus âgés que les visiteurs en général (51 ans contre 43). Parmi eux, on trouve davantage de retraités (33,7% contre 22,5%), un peu plus de cadres en activité (56,1% des actifs, contre 49,4%) et d'hommes (40,3% contre 35,2%).
Ils présentent globalement un usage plus « intensif » des bibliothèques : ils fréquentent en moyenne 3,2 bibliothèques (contre 2,4), viennent plus souvent (24% au moins une fois par semaine, contre 20%), et ont plus d'usages déclarés (2,8 contre 2,3).

Ces « super-usagers » lisent également TOPO de manière beaucoup plus importante que les autres visiteurs (52,4% contre 26,6%).

42,5% des répondants à l'enquête de 2021 sur les usages du numérique avaient déclaré utiliser de temps en temps ou souvent les ressources numériques (contre 24,4% pour les visiteurs des bibliothèques).

La consultation des ressources numériques était, dans cette enquête, significativement moindre chez les jeunes (moins de 35 ans = 31,4%), chez les répondants ayant utilisé un smartphone pour répondre au questionnaire (31%) ainsi que les personnes se sentant le moins à l'aise avec le numérique (36,8%).

93,2% des utilisateurs des ressources numériques déclaraient consulter des ressources de type loisirs/information, 53,2% des ressources de formation. ⑤

III - L'AVIS DES VISITEURS ET DES PROFESSIONNELS

III.1 – L'appréciation globale de la qualité des services offerts

Par les visiteurs

Après le baromètre 2018, où l'appréciation globale des usagers avait atteint la zone de complète satisfaction, les résultats 2022 apparaissent surprenants. Avec des résultats d'activité qui n'ont toujours pas retrouvé leur niveau « ante covid », un fléchissement était attendu.

Or cette appréciation globale de services est en hausse, statistiquement significative par rapport à la mesure de 2018, avec **une note moyenne de 16,9**. (*Rappel de l'échelle d'évaluation : 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*).

Cette **excellente appréciation** présente de plus un écart type encore plus faible qu'en 2018 (2,5), ce qui signifie qu'elle est **homogène** : effectivement, croisée avec des critères socio-démographiques et d'habitudes de fréquentation de la BmL, on ne trouve aucun groupe pour lequel l'évaluation moyenne globale se situe en-dessous de 16,6.

Seuls 3 critères ont une influence statistiquement significative sur l'appréciation globale de la qualité de service BML : les usages que les répondants font de la bibliothèque, la bibliothèque dans laquelle ils ont été interrogés et leur sexe.

» plus la bibliothèque est utilisée pour ses différents usages/services, plus la satisfaction croît. Ainsi, les usagers « mono-usage » (majoritairement des emprunteurs) évaluent la qualité des services rendus à 16,7, contre 17,5 pour les visiteurs ayant déclaré avoir 6 usages ou plus de la bibliothèque (se détendre, consulter sur place, emprunter, utiliser le WiFi / un PC, assister à une animation...).

» les visiteurs de deux bibliothèques ont globalement évalué le service rendu de manière moins favorable, en se situant néanmoins toujours, soulignons-le, dans la zone de complète satisfaction. Ce sont les mêmes qu'en 2018, à savoir la bibliothèque de la Part-Dieu (16,7) et celle de la Croix-Rousse (16,3).

» les femmes sont encore plus satisfaites des services de la BML que les hommes (17 contre 16,8).

A noter que le fait de fréquenter d'autres bibliothèques (municipales ou universitaires) n'induit pas de différence significative dans la (bonne) appréciation des services de la BML.

Par les professionnels

Les agents de la Bibliothèque municipale de Lyon sont globalement plus critiques que les visiteurs concernant la qualité des services offerts.

Si leur évaluation globale est bonne (15,3), elle est nettement en dessous de l'évaluation moyenne faite par les visiteurs.

Cela n'a rien de surprenant car tous nos visiteurs n'ont pas atteint la zone de pleine satisfaction : 24,8% des visiteurs ont une évaluation des services de la bibliothèque inférieure à 8.

Les agents sont donc régulièrement confrontés à des visiteurs qui ont à redire sur nos services ou nos procédures. Il paraît donc logique que l'avis des visiteurs moins satisfaits, même s'ils sont minoritaires, influe sur le ressenti des agents ayant comme objectif d'accueillir et de satisfaire tous les publics.

III.2 - Les différents aspects des bibliothèques vus par leurs visiteurs et les professionnels

Les visiteurs

L'ensemble des critères évalués par les visiteurs des bibliothèques montre, avec une moyenne de notes attribuées s'établissant à 17,0, un niveau de satisfaction très élevé et cohérent avec l'appréciation générale.

Fait remarquable, sur 28 items mesurés de manière identique lors de la précédente vague de mesure, tous, à une exception près, ont également **significativement et positivement évolué depuis 2018**.

Un seul item fait exception : la facilité de connexion au WiFi.

Les appréciations recueillies ont été analysées en segmentant les répondants par caractéristiques socio-démographiques (tranche d'âge, sexe), catégories socio-professionnelles (CSP - activité / profession pour les actifs), par habitude de fréquentation (inscription, fréquence de visite, nombre de bibliothèques fréquentées, usages des bibliothèques et bibliobus), et bien sûr par bibliothèque d'enquête.

Il est marquant (et cohérent avec le constat fait sur l'appréciation générale) que **l'ensemble des segments distingués se trouve en zone de complète satisfaction sur l'évaluation moyenne de tous les items** et que les écarts significatifs sont restreints :

- au sexe : les hommes évaluent la qualité des services moins favorablement que les femmes
- à l'usage de la bibliothèque : ceux qui viennent pour travailler à la bibliothèque sont moins satisfaits, alors que ceux qui viennent profiter du lieu le sont davantage que pour les autres usages listés

Les occurrences les plus nombreuses parmi les remarques laissées par les usagers (un quart des répondants ont utilisé l'espace d'expression libre proposé dans le questionnaire) sont les termes : « bravo », « merci », et « aime ».

De fait, les commentaires les plus fréquemment laissés (pour 29%) sont des remerciements, des encouragements / félicitations voire de véritables déclarations d'amour ou témoignages touchants :

« J'aime beaucoup venir à la BM cela m'apaise. C'est un peu ma safe place. »
(femme, 18 ans, employée, habitant la Métropole de Lyon)

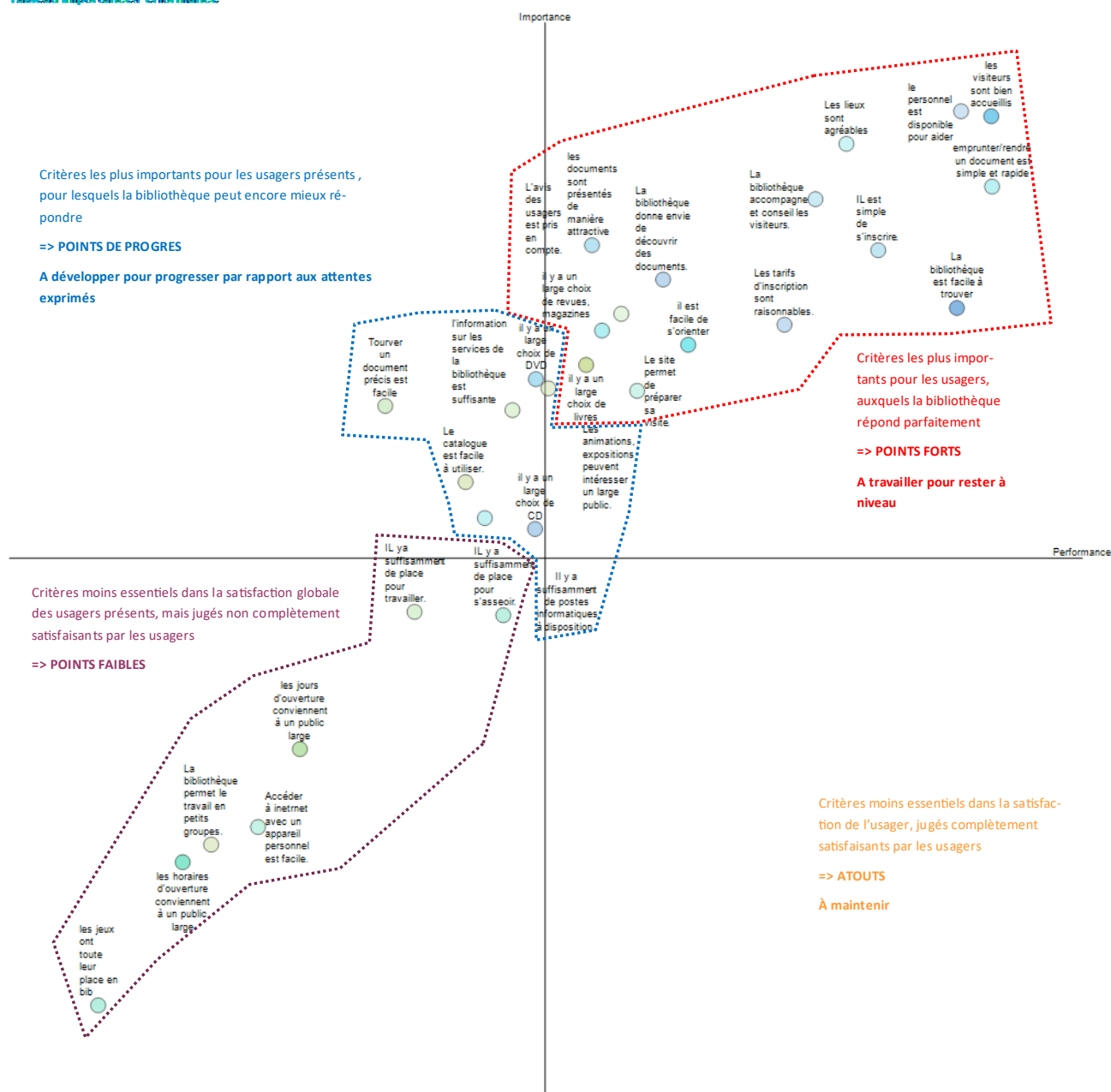
« Merci pour ce lieu qui est une petite église personnelle. »
(homme, 30 ans, employé, habitant du 7e arrdt)

« La BM est mon cocon depuis l'enfance, c'est le lieu où je me sens le mieux (bref vous me sauvez la vie). »

(homme, 33 ans, étudiant, habitant dans la Métropole)

Cela ne signifie pas que, service par service, il n'y ait pas de différence entre les différents segments d'utilisateurs. Et par ailleurs, les services n'ont sans doute pas tous la même valeur/importance aux yeux des utilisateurs.

Tableau Importance/Performance



Le tableau importance / performance a été établi en prenant en compte l'appréciation faite de chaque item proposé (= la performance) et en examinant son degré de corrélation avec l'avis global donné sur la BmL par les visiteurs (= l'importance – influence de l'appréciation laissée sur un item dans la constitution de l'avis global).

Ainsi, la position de gauche à droite traduit le niveau d'appréciation (de faible à fort : la présence des jeux en bibliothèque, les horaires d'ouverture et le travail en petits groupes sont les services les moins bien évalués, l'accueil et la facilité d'emprunt des documents les mieux notés).

La position de bas en haut estime l'importance de l'item dans la construction de l'avis global (de la présence du jeu en bibliothèque – item le moins important – à la disponibilité du personnel – le plus important).

Ces positions ne sont « qu'indicatives », dans la mesure où elles doivent aussi être analysées au regard des différences qui peuvent apparaître selon le degré de familiarité avec la bibliothèque, ou les caractéristiques socio-démographiques et CSP.

Il serait cependant erroné de penser que les services peu corrélés à l'appréciation globale donnée sur la bibliothèque sont des services « sans importance ».

Pour ceux qui sont bien évalués, on peut certes avancer qu'il n'y a pas d'enjeux pour la bibliothèque à les travailler particulièrement, tout en veillant au maintien de leur bonne évaluation. Concrètement, aucun item n'est dans ce cas.

Mais le quartile inférieur gauche (moindre performance, moindre importance) doit être analysé en ayant en tête que, si les items sur lesquels la bibliothèque n'est pas jugée performante aujourd'hui ne sont pas un frein à la fréquentation des usagers déjà présents, ils peuvent l'être par contre pour les non-usagers.

Il s'agit donc de points faibles devant être identifiés comme des freins potentiels à la fréquentation.

En annexe VI – 3 sont présentés les tableaux importance / performance par catégorie d'âge (pages 164 à 169), qui présentent des différences éclairant bien les perceptions et attentes des différentes tranches d'âge.

Cette représentation des différents aspects du service BML par importance / performance rejoint les résultats l'enquête réalisée en 2022 par la Métropole de Strasbourg.
En effet, **l'accueil, le conseil, l'ambiance et l'accès facile aux collections** sont les 4 items les plus importants des bibliothèques pour les habitants de la Métropole de Strasbourg. ③

Les professionnels

Derrière un avis qui peut globalement sembler d'office plus critique, les professionnels ont un regard différent de celui des usagers sur les services à améliorer en priorité.

Les items sur lesquels les avis des bibliothécaires divergent de manière importante de ceux des visiteurs sont signalés dans les tableaux qui suivent :

- en couleur (écarts de 2 points ou plus dans l'évaluation moyenne faite du service)
- par soulignement, lorsque la priorité à donner diverge (zone de satisfaction / insatisfaction)

III.2.a - Les points forts de la bibliothèque municipale de Lyon

des points forts consensuels : l'ACCUEIL / l'AGREMENT des LIEUX / le PRET

	professionnels	visiteurs		
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.4	18.3	😊😊	
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	16.8	18.3	😊😊	
Le personnel est disponible pour aider.	18.1	18.2	😊😊	
<u>La bibliothèque est facile à trouver.</u>	14.1	18.2	😊😊	
Il est simple de s'inscrire.	17.0	17.9	😊😊	
<u>Les lieux sont agréables.</u>	14.0	17.7	😊😊	
Les relations avec les usagers sont bonnes.	17.8			

En ce qui concerne les visiteurs, l'ensemble de ces items

- progressent significativement par rapport à 2018,
- obtiennent un taux de réponse compris entre 92 et 99%,
- ont une valeur médiane d'appréciation de 18 ou 20,
- présentent des écarts types faibles (entre 2,6 et 3,2).

Il s'agit de points d'appréciation complètement consensuels, qui concernent toutes les bibliothèques, et tous leurs visiteurs.

Si l'on relève des écarts significatifs selon les habitudes de fréquentation des bibliothèques (lieux, rythme, usages) ou les caractéristiques socio-démographiques et l'activité, tous les segments se trouvent dans la zone de satisfaction (évaluation moyenne supérieure à 16 / 20).

Les professionnels sont plus critiques que les usagers sur deux points : le repérage des bibliothèques et l'agrément des lieux.

Concernant **le repérage des bibliothèques**, cet écart s'explique assez facilement par les constats faits quotidiennement par les bibliothécaires : nombreuses sont les personnes qui fréquentent le quartier d'une bibliothèque et admettent ne jamais y avoir prêté attention.

Ce sont donc aux non-usagers que pensent les bibliothécaires. Ils signalent des manques sur le jalonnement piétonnier ou urbain, ainsi qu'une façade précise. La façade de la Guillotière, est en effet citée par plusieurs professionnels comme insuffisamment visible/lisible dans sa fonction de bibliothèque.

Par ailleurs, la difficulté de repérage de la bibliothèque du 1^{er}, notée lors des précédents baromètres par les usagers, a enfin disparu avec l'implantation d'une enseigne drapeau extérieure.

L'ambiance et l'agrément des lieux sont clairement appréciés des visiteurs, alors que, pour les agents, il s'agit d'une priorité d'action. Au travers du verbatim, on s'aperçoit que les évaluations des lieux, de la part des agents, intègrent des données ponctuelles ou partielles (par exemple les jours / heures où l'espace se révèle insuffisant, la semaine de Noël où les BU sont fermées et les BM peinent à accueillir tous les étudiants, le manque de places offerts pour les travaux en groupe...) qui rendent leur appréciation plus critique.

Les commentaires plus généraux montrent néanmoins une certaine convergence avec l'appréciation des visiteurs

« *les lieux sont globalement agréables* » (agente, 23 ans, Direction des Territoires / agente, 23 ans, Direction des Départements de la Part-Dieu).

ACCUEIL

L'accueil est cité très précisément par plus d'une centaine de répondants comme une force des bibliothèques, avec des termes qui reviennent : « bienveillance », « sourire », « gentillesse », « écoute », « conseils », « disponibilité ».

« *La Bm est un lieu formidable, avec un personnel à l'écoute prêt à vous aider. Grande diversité, bref une chance d'être à proximité : à préserver des restrictions.* »

(homme, 33 ans, employé, habitant le 9e arrdt)

« *Super accueil : personnes accueillantes et souriantes, toujours prêtes à nous aider* »

(femme, 60 ans, cadre, habitante du 3e arrdt)

« *On vous aime ! continuez comme ça. Le contact et les bons renseignements et les échanges, c'est essentiel* »

(femme, retraitée, 65 ans, habitante du 4^e)

« *Bonne ambiance. Le personnel est cordial sans être familier. Très bon équilibre !* »

(femme, 23 ans, employée habitante du 5e arrdt)

Mais la profusion des remarques soulignant la qualité de l'accueil ne doit pas faire oublier que celui-ci est, comme tout service, un travail au quotidien, jamais acquis : les agents de la BmL en sont convaincus !

Parmi les visiteurs, une vingtaine de personnes ont ainsi témoigné qu'elles attendaient mieux de nous, concernant la chaleur de l'accueil, la proactivité mais également le respect des règles du vivre ensemble des bibliothèques.

« *Un peu plus de sourires, bonjour, au-revoir de la part de certains* »

(femme, 64 ans, retraitée, habite le 6^e)

« *Etre plus attentif aux personnes qui font du bruit* »

(homme, 55 ans, demandeur d'emploi, habitant la Métropole)

Les commentaires laissés par les agents de la BML montrent qu'ils sont conscients que cet aspect de la qualité de service ne peut pas être considéré comme acquis définitivement :

« *J'aimerais que dans toutes les bibliothèques du réseau une personne qui entre soit systématiquement saluée avec intérêt et qu'on lui propose si nécessaire de l'aide. Dans certaines bibliothèques il est possible que personne ne vous adresse la parole, alors si vous êtes timide ou gêné, ça n'aide pas... Il faut vraiment mettre l'accent sur l'accueil.* »

(agente, 35 ans, Direction des Territoires)

LES ESPACES

Les lieux, jugés agréables, font l'objet de nombreuses suggestions de la part des visiteurs (201 remarques). Elles concernent principalement l'agencement et le mobilier (100) et visent à rendre les bibliothèques encore plus cosy et agréables (plantes vertes, coin café, portemanteaux, musique d'ambiance, poufs, couleurs...).

Deux catégories de demande précises ressortent :

- le développement des places assises (pour lire et travailler – 37 remarques), point précis qui a été évalué par ailleurs de manière moins positive que l'agrément des lieux,
- l'ambiance sonore (40 remarques : le calme est apprécié et à maintenir (ou retrouver).

« C'est cool car on peut lire calmement »

(homme, 12 ans, habitant le 7e)

« Grand établissement calme et chaleureux. Bon endroit pour étudier dans le calme »

(femme, 18 ans, étudiante, habitant la Métropole)

« Lieu de travail, la BM mériterait plus de silence, particulièrement de la part des documentalistes : aimables mais aux bavardages bruyants »

(femme, 64 ans, profession intermédiaire, habitant le 6e)

« Pas moyen d'être tranquille, les usagers et le personnel parlent très fort...le bruit me gêne. »

(femme, retraitée, 70 ans, habitant le 4e)

A noter l'évocation à plusieurs reprises de la nécessité d'entreprendre de gros travaux de rénovation pour deux bibliothèques : la Part-Dieu et la bibliothèque du 4^e Croix Rousse (pour cette dernière, il s'agit d'un sujet de sous-dimensionnement des espaces par rapport à la fréquentation).

MODALITES D'EMPRUNT

Les modalités d'inscription et de prêt ont fait l'objet de 135 commentaires de la part des usagers. **Cette catégorie est celle qui recense les souhaits d'évolution et de nouveaux services les plus nombreux.**

La plus forte demande, bien identifiée, est celle de faire venir dans sa bibliothèque un document d'une autre bibliothèque (48 citations). Les modalités de ce service varient un peu (document réservé, document disponible dans une autre bibliothèque, ou à la seule Part-Dieu...) selon les usagers mais l'idée est d'élargir les possibilités des lecteurs, tout en leur évitant les déplacements !

Ce service est également bien identifié dans les remarques laissées par les professionnels comme un service attendu par les usagers.

Les boîtes de retour 24/24 sont le 2^e sujet évoqué (41 citations) : les usagers les trouvent très pratiques et souhaiteraient pouvoir les trouver dans toutes les bibliothèques mais ils nous demandent qu'elles soient plus opérationnelles, ou, *a minima*, de les informer de leur disponibilité.

« Je vous remercie. Nous n'avons pas beaucoup de revenus et grâce à vous, nous pouvons lire »

(femme, 51 ans, sans profession, habitante de la Métropole)

« J'aimerais faire venir des livres d'autres BM au lieu de descendre les chercher. Avec l'âge, plus très envie de descendre en ville. »

(femme, 70 ans, retraitée, habitant la Métropole)

Autres points forts

	professionnels	visiteurs		
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	15.9	17.6	😊😊	
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.0	17.4	😊😊	
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	16.6	17.4	😊😊	😊 Bib Saint Jean 😊 Bib 7 ^e Jean Macé
<u>Il est facile de s'orienter.</u>	14.8	17.0	😊😊	😊 ouvriers
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17.7	16.9	😊	😊 ouvriers
<u>Le site permet de préparer sa visite.</u>	14.0	16.8	😊	
L'avis des usagers est pris en compte.	16.2	16.7	😊	
Il y a un large choix de revues, magazines.	19.3	16.6	😊	😊 bibliothèques du 1 ^{er} , 4 ^e et 5 ^e Point du Jour
Il y a un large choix de livres.	17.0	16.5	😊	😊 bibliothèques du 1 ^{er} , du 2 ^e , du 3 ^e Lacassagne, 4 ^e , 5 ^e Point du Jour, 6 ^e , 7 ^e Jean Macé
Les documents sont présentés de manière attractive.	16.1	16.5	😊	

L'ensemble des items déjà évalués en 2018 par les visiteurs est en progression statistiquement significative.

Ils font bien partie des forces de la Bibliothèque mais leur évaluation est moins consensuelle que les services précédant, que cela soit lié à un taux de réponse moins important (80% pour les tarifs des inscriptions, la praticité du site web) ou des écarts-types plus importants (de 3,4 à 3,9).

Par ailleurs, certains de ces items n'atteignent pas la zone de pleine satisfaction pour certains segments de publics (signalé dans la colonne de droite du tableau).

Le **site web** fait l'objet de peu de remarques ou suggestions de la part des usagers, estimant que globalement il leur permet bien de préparer leurs visites en bibliothèques.

Seule la demande de mise à disposition d'une application BmL revient à plusieurs reprises.

Cet avis positif n'est pas partagé par les professionnels : la difficulté à trouver une information, de navigation, la surabondance d'informations sont pointées dans les commentaires laissés.

Lors de l'enquête sur les pratiques et attentes vis-à-vis du numérique en 2021, la proposition d'un nouveau site web avait soulevé peu d'enthousiasme de la part des répondants : seul un quart estimait qu'il pouvait s'agir d'une évolution prioritaire, bien loin derrière le développement d'un service de navette « prêt » et des boîtes de retour 24/24, la mise en place de services de VOD, de prêt d'e-books ou d'une application smartphone. ⑤

Par ailleurs, usagers comme bibliothécaires estiment **les tarifs d'inscription** raisonnables. La gratuité, qui est inscrite comme à étudier dans le Projet d'Etablissement de la BML, interroge par contre clairement les professionnels (2 usagers l'ont évoquée en commentaire). 13 bibliothécaires ont laissé des remarques en faveur de la gratuité (générale ou étendue aux 18-25 ans), avec une mise en avant du côté intrusif de la production de justificatifs pour l'utilisateur.

Concernant **l'orientation dans la bibliothèque**, les professionnels pointent du doigt une signalétique intérieure inadaptée aux personnes malvoyantes ou mal à l'aise avec la lecture.

COLLECTIONS : LE RANGEMENT

Les collections font l'objet de nombreuses remarques et souhaits de la part des usagers, démontrant ainsi l'usage prédominant de prêt des bibliothèques. C'est, après l'accueil ou les remerciements, la 2e thématique abordée dans le champ libre laissé aux répondants (287 citations).

Evidemment, les demandes les plus fréquentes portent sur la composition même des collections (155 remarques laissées), il s'agit du développement de certains fonds ou de l'acquisition de titres précis. Avant même l'augmentation des nouveautés (réclamées par 15 répondants), **les mangas et les BD arrivent en tête des demandes (21 citations), suivis par les suggestions relatives au prêt de jeux (14), les collections en langues étrangères (11).**

Les ressources numériques font l'objet de remarques moins nombreuses de la part des usagers (35 citations), mais elles sont concentrées sur 2 thématiques : l'attente d'offre de prêt de livres numériques (nouveautés, livres audio... - 19 demandes), les difficultés de consultation de la presse en ligne (9 citations).

« une offre plus large de livres en VO serait la bienvenue »

(femme, 27 ans, étudiante, habitant le 7e arrdt)

« quand la BM aura t'elle des livres en numérique ? Je trouve qu'il n'y a pas assez de nouveautés »

(femme, 70 ans, retraitée, habitant le 9e arrdt)

III.2.b – Les points de progrès : L'INFORMATION / L'ACCES AUX DOCUMENTS et les POSTES INFORMATIQUES

Importants pour les usagers (dans l'influence qu'ils ont sur l'évaluation globale de la qualité de service), les items suivants sont évalués par les usagers comme perfectibles.

	professionnels	visiteurs		
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	18.0	16.4	😊	😊 hommes ; bibliothèque Part-Dieu
Il y a un large choix de CD.		16.4	😊	😊😊 bibliothèque de la Part-Dieu 😊 bibliothèque du 3e Lacassagne, du 4e et du 6e
<u>L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante</u>	14.0	16.3	😊	😊😊 60 ans et plus 😊 professions intermédiaires et ouvriers
<u>Il y a un large choix de DVD.</u>	19.1	16.3	😊	😊😊 bibliothèques de la Part-Dieu et du 9e Duchère ; moins de 18 ans 😊 bibliothèques du 1er, 3e Lacassagne, 4e, 5e Point du Jour, 7e Jean Macé ; profession intermédiaires
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.8	16.1	😊	😊 bibliothèque de la Part-Dieu 😊😊 bibliothèques du 1 ^{er} , du 3 ^e Duguesclin, du 5 ^e Saint Jean
<u>Le catalogue est facile à utiliser.</u>	13.9	16.0	😊	😊 personnes sans profession ; visiteurs peu fréquents ; visiteurs de la bibliothèque du 4e
Trouver un document précis est facile.	14.7	15.6	😊	😊 18-30 ans ; visiteurs très fréquents ; bibliothèques du 3 ^e Duguesclin, du 9 ^e Duchère et 9 ^e Vaise 😊😊 emprunteurs ; bibliothèques du 4 ^e et du 5 ^e Point du Jour

L'ensemble de ces items est en progression significative par rapport à 2018.

Si la plupart de ces items atteignent la zone de satisfaction (évaluation supérieure ou égale à 16/20) :

- ils sont tous significativement moins bien évalués que les autres items
- ils présentent tous un écart type important (supérieur ou égal à 3,7)

Les **animations** ont fait l'objet de 42 remarques, suggestions de la part des répondants, sans que l'on puisse malheureusement noter de récurrences.

L'INFORMATION

L'information sur les services de la bibliothèque satisfait les usagers, mais pourrait être améliorée. Le fait que les répondants en activité des catégories agriculteur/ouvrier/profession intermédiaire (=pratiquant moins la lecture dans le cadre de leur activité professionnelle) la

déclarent non complètement satisfaisante laisse supposer un besoin de vocabulaire plus simple, moins « bibliothéconomique ». Malheureusement, aucune suggestion n'a été faite à ce sujet.

Les professionnels sont beaucoup plus critiques que les usagers : la surabondance et la complexité, et non l'insuffisance, en sont les principales causes. S'ils reconnaissent l'exhaustivité de l'information donnée aux usagers, ils pointent du doigt :

- sa complexité et son manque d'attractivité
- la difficulté de la trouver dans le site web (liée parfois à une incohérence entre la diffusion entre les différents médias utilisés par la BML)

« L'information sur site internet est difficile à trouver (trop d'informations). »

(agente, 51 ans, Direction des Publics et des Services)

« Quant à la communication, je pense que certains ateliers ou informations sont difficilement trouvables sur internet, par exemple, Topo indique des rdvs médias en janvier mais dont les dates horaires et infos générales sont introuvables en ligne... »

(agente, 23 ans, Direction des Départements de la Part-Dieu)

« Les informations sur le site ou dans la documentation sont trop riches et trop complexe pour les publics éloignés de la lecture (donc insuffisant puisqu'on noie les usagers sous une tonne d'informations alors qu'on devrait avoir une communication efficace en direction des publics éloignés). »

(agente, 41 ans, Direction des Territoires)

« Souvent beaucoup d'affiches / affichettes où hiérarchisation des messages (+ charte graphique) et contenus bavards altèrent la lisibilité générale. »

(agente, 53 ans, Direction des Territoires)

INFORMATIQUE / CATALOGUE

Si l'informatique ne fait l'objet que de peu de remarques de la part des usagers (59 citations), elles se concentrent sur des **demandes d'amélioration du catalogue** (23 citations). Les remarques précises revenant le plus (11 citations) sont de pouvoir limiter sa recherche aux documents empruntables ou réellement disponibles (=non empruntés, sur étagères).

Parmi les autres suggestions citées plusieurs fois, on relève la demande d'allongement du temps d'utilisation de PC mis à disposition.

« Pouvoir trier les résultats d'une recherche sur la disponibilité de l'ouvrage. Une application BML sur smartphone »

(homme, 38 ans, cadre, habitant le 7e arrdt)

« J'utilise beaucoup le catalogue et j'aimerais qu'il évolue. Dans ma liste de favoris, ce serait bien d'avoir un signal quand le livre est disponible. »

(femme, 46 ans, profession intermédiaire, habitante du 3e arrdt)

Les remarques des professionnels font également état d'une amélioration attendue du catalogue :

- recherche non intuitive
- critères de classement des résultats obtenus à revoir
- facettes (=critères de sélection) manquantes pour les usagers

COLLECTIONS : LE RANGEMENT

Après le développement des collections, le rangement est une autre attente des visiteurs (57 remarques), avec deux thématiques récurrentes : le manque de praticité des étagères les plus basses (10 citations) et **surtout le classement des DVD** (18 citations, qui s'opposent au classement par réalisateur, suggérant généralement un classement par genre).

III.2.c – Les points faibles : LES HORAIRES / LES PLACES DISPONIBLES / LE JEU

Les points faibles sont les items pour lesquels nos visiteurs actuels estiment qu'une amélioration est nécessaire, tout en continuant à porter sur l'ensemble des services une bonne appréciation : il ne s'agit pas, pour ceux qui nous fréquentent déjà, des attentes les plus importantes.

Néanmoins, ces points sont pour certaines personnes susceptibles d'être un frein, et expliquent sans doute en partie leur absence de fréquentation de la bibliothèque.

	professionnels	visiteurs		
<u>Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.</u>	14.6	16.2	😊😊	😊😊 bibliothèques du 1 ^{er} , 7 ^e Gerland, 9 ^e St Rambert 😊 bibliothèques du 2 ^e , du 4 ^e et du 7 ^e Guillotière ; usagers très fréquents
Il y a suffisamment de places pour travailler.	13.7	15.8	😊	😊 bibliothèques du 3 ^e Lacassagne, 7 ^e Gerland et 9 ^e Saint Rambert ; 60 ans et plus 😊😊 bibliothèques du 3 ^e Duguesclin, 5 ^e Point du Jour, 7 ^e Guillotière
<u>Les jours d'ouverture conviennent à un public large.</u>	16.1	15.3	😊	😊 bibliothèque du 9 ^e St Rambert ; moins de 18 ans 😊😊 bibliothèque du 4 ^e ; visiteurs très fréquents
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.	10.6	15.1	😊	😊 bibliothèques du 3 ^e Lacassagne, 9 ^e St Rambert ; plus de 60 ans 😊😊 étudiants ; bibliothèques du 1 ^{er} et du 4 ^e ; usage travail 😊 moins de 18 ans

La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	11.8	14.8	☺☺	☺ bibliothèques du 3 ^e Lacassagne, 7 ^e Gerland, 9 ^e Duchère ; moins de 18 ans ☹ bibliothèques du 3 ^e Duguesclin, 7 ^e Guillotière et 7 ^e Jean Macé ; 30 – 60 ans ; actifs en emploi
<u>Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.</u>	16.1	14.7	☺☺	☺ bibliothèque du 9 ^e St Rambert ☹☹ bibliothèque du 4 ^e ; 30 – 60 ans ; actifs en emploi
Les jeux sont suffisamment présents en bibliothèque.	14.8	14.4	☺☺	☺ bibliothèques du 3 ^e Lacassagne, 6 ^e , 7 ^e Gerland, 9 ^e Duchère ; moins de 18 ans ☹ bibliothèques du 1 ^{er} , 5 ^e St Jean, 7 ^e Jean Macé, 8 ^e Bachut, 9 ^e St Rambert ☹☹ bibliothèques du 4 ^e , 7 ^e Guillotière ; emprunteurs ; actifs en emploi

HORAIRES ET JOURS D'OUVERTURE

Concernant les ouvertures, quelques actions ont été menées depuis le baromètre 2018 (portant sur les ouvertures méridiennes, l'ouverture du samedi matin de la bibliothèque du 1^{er}). Mais l'évolution positive de l'appréciation portée sur ces deux items par nos visiteurs est, selon toute vraisemblance, liée à la période COVID et, par conséquent, à la dégradation des services.

Les remarques sur les horaires / jours d'ouverture (163 visiteurs ont laissé des commentaires à ce sujet) convergent toutes pour demander leur développement (à l'exception de 3 remarques laissées pour remercier de la nouvelle ouverture le samedi matin de la bibliothèque du 1^{er}).

Cependant, les modalités suggérées pour ce dernier sont variables, même si l'ouverture du dimanche reste la plus citée (41 visiteurs) : ouverture le lundi (28 citations), des ouvertures le matin (pour les bibliothèques n'ouvrant qu'à 13h – 24 citations), ou plus tôt que 10h (17 citations), davantage d'ouvertures l'été (20 citations) et des nocturnes (de 20h à 22h – 15 citations).

« La BM a des jours et horaires trop restreints l'été. Pensez aux personnes âgées qui ne quittent pas Lyon. Merci »

(femme, 78 ans, retraité, habitante du 7^e arrdt)

« Ne fermez pas autant en été et pendant les vacances c'est là qu'on a besoin de vous »

(femme, 47 ans, cadre, habitante du 4^e arrdt)

« Pourquoi des horaires d'ouverture si restreints ? quel dommage pour une ville comme Lyon, ce lieu de refuge, d'apprentissage devrait être ouvert tout le temps »

(homme, 35 ans, demandeur d'emploi, habitant du 8^e arrdt)

« Dommage que les commerçants qui ne travaillent pas le lundi soient exclus de ce genre de culture »

(homme, 69 ans, retraité, habitant du 1^{er})

Enfin, il faut signaler que les attentes des visiteurs sur cette évolution ne concernent pas les arrêts du pôle mobile, puisque ceux-ci se déclarent satisfaits de la fréquence de passage, et jugent la suspension des tournées de Noël et de l'été tout à fait acceptables.

Contrairement aux usagers, les agents ont laissé peu de remarques sur les jours et horaires d'ouverture (2). Leur évaluation de la performance de la BML en la matière est plus positive que celles des visiteurs.

« Concernant les horaires d'ouverture, bien sûr on peut mieux faire mais comparés aux horaires d'accueil des mairies, banques, postes, etc ... j'ai l'impression qu'on ne cesse de nous en demander plus alors qu'en réalité peu d'autres services publics ont cette amplitude horaire à part peut être les musées... »

(agente, 41 ans, Direction des Territoires)

LE RESEAU WIFI

Usagers comme professionnels attendent une amélioration du débit et de la simplicité d'accès au WiFi.

L'avis des bibliothécaires est, sur cet item, nettement plus sévère que celui des usagers sans doute du fait de la conjonction de plusieurs facteurs :

- les espaces internes sont globalement moins bien couverts et ce réseau est moins utilisable par les bibliothécaires
- il s'agit d'un service pour lequel il est compliqué d'accompagner les personnes qui ne sont pas à l'aise avec de telles connexions, s'agissant d'un terminal personnel et de la maîtrise moindre des bibliothécaires

Par ailleurs, on remarque que, du point de vue des bibliothécaires, il s'agit d'un service « invisible ». En 2022, 25 842 comptes d'usagers étaient actifs en ce qui concerne la connexion Wifi et 78 371 connexions ont été enregistrées pendant l'année, mais ces résultats ne sont pas connus des agents. A titre de comparaison, la même année, 24 223 personnes ont utilisé le service de réservation de documents.

LE JEU

Le jeu génère de fortes d'attentes de la part des visiteurs et les évaluations contrastées entre les différentes bibliothèques et les profils des répondants apportent des indications claires :

- ⇒ 4 bibliothèques donnent, pour les visiteurs, suffisamment de place au jeu, soit les 3 bibliothèques « nouvelle génération » et la bibliothèque de la Duchère
- ⇒ l'attente la plus forte se situe chez les adultes actifs

EN SYNTHÈSE

La force et le principal attrait de nos bibliothèques sont avant tout les agents, leurs sourires et leur disponibilité, des lieux et une ambiance agréables, points forts qui n'ont fait que se renforcer au fil des différentes mesures depuis 2013 : les bibliothèques, le bibliobus sont des lieux « habités » et appréciés, à l'ambiance sereine.

Ces caractéristiques font la grande force des bibliothèques la « signature » de la BmL et il s'agit avant tout conserver ce niveau avec un point de vigilance, celui de l'ambiance sonore des bibliothèques.

Les visiteurs des bibliothèques attendent des progrès sur les points suivants, dont les bibliothécaires sont bien conscients :

- une recherche dans le catalogue facilitée : connaître ainsi les documents empruntables, disponibles pour l'emprunt et créer des facettes sur les catégories de documents non identifiables
- une connexion au réseau Wi-Fi plus simple
- une communication de la Bibliothèque plus accessible : dans le vocabulaire employé, dans sa structuration
- davantage de places pour travailler, notamment en petits groupes

A ces demandes partagées, les visiteurs ajoutent d'autres souhaits :

- ⇒ l'extension des heures et jours d'ouverture des bibliothèques
- ⇒ une présence plus forte du jeu dans les bibliothèques
- ⇒ une navette à double sens (pouvoir faire venir dans la bibliothèque les documents d'une autre)

	FEMME	HOMME	Moins de 18	De 18 à 30	De 30 à 60	60 et plus	Total
La bibliothèque est facile à trouver	9,16	8,98	8,90	9,02	9,13	9,16	9,10
les visiteurs sont bien accueillis	9,25	9,04	9,18	9,18	9,21	9,13	9,18
il est facile de s'orienter	8,55	8,39	8,70	8,17	8,47	8,67	8,49
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	7,36	7,35	7,71	7,27	7,21	7,61	7,36
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,64	7,61	7,89	7,64	7,53	7,71	7,62
il y a un large choix de livres	8,30	8,24	8,66	8,52	8,21	8,15	8,29
il y a un large choix de CD	8,29	8,01	8,38	8,37	8,12	8,16	8,20
il y a un large choix de DVD	8,22	8,05	8,48	8,33	8,08	8,03	8,15
il y a un large choix de revues, magazines	8,36	8,20	8,11	8,46	8,31	8,27	8,30
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque	7,15	7,23	7,90	7,45	6,87	7,51	7,20
Trouver un document précis est facile	7,87	7,73	7,84	8,06	7,78	7,76	7,83
Le catalogue est facile à utiliser.	8,06	7,89	8,27	8,30	7,93	7,89	8,02
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,56	8,22	8,36	8,60	8,52	8,28	8,47
les documents sont présentés de manière attractive	8,41	8,04	8,23	8,40	8,28	8,27	8,29
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,25	9,06	9,14	9,15	9,27	9,15	9,21
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	8,09	8,04	7,95	8,11	8,07	8,25	8,11
IL ya suffisamment de place pour travailler.	7,89	7,85	8,02	7,85	7,79	8,11	7,89
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,46	7,35	8,07	7,40	7,15	7,82	7,43
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8,77	8,61	8,42	8,60	8,84	8,68	8,73
IL est simple de s'inscrire.	9,02	8,77	8,58	8,81	9,05	8,91	8,94
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	8,09	7,97	8,00	8,01	8,00	8,16	8,03
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	7,54	7,52	6,99	7,37	7,50	8,10	7,53
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	8,17	7,99	8,10	8,11	8,00	8,32	8,10
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,31	7,95	8,16	8,30	8,16	8,26	8,20
le personnel est disponible pour aider	9,21	8,94	9,03	9,18	9,17	9,02	9,13
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	8,88	8,60	8,67	8,76	8,82	8,78	8,79
Les lieux sont agréables	8,94	8,70	9,05	8,99	8,87	8,74	8,88
Le site permet de préparer sa visite.	8,46	8,23	8,31	8,44	8,33	8,55	8,39
L'avis des usagers est pris en compte.	8,50	8,07	8,57	8,73	8,31	8,17	8,38
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	8,51	8,38	8,52	8,47	8,47	8,41	8,47
Total	8,39	8,20	8,35	8,36	8,30	8,38	8,33

croisement de l'activité avec l' avis

	étudiant	sans profession	actif en emploi	demandeur emploi	retraité	Total
La bibliothèque est facile à trouver	9,00	9,23	9,09	8,97	9,21	9,10
les visiteurs sont bien accueillis	9,17	9,27	9,19	9,17	9,14	9,18
il est facile de s'orienter	8,40	8,65	8,46	8,34	8,64	8,49
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	7,46	7,50	7,21	7,38	7,55	7,35
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,73	7,83	7,56	7,53	7,66	7,62
il y a un large choix de livres	8,57	8,13	8,22	8,24	8,15	8,26
il y a un large choix de CD	8,41	8,08	8,15	7,98	8,12	8,18
il y a un large choix de DVD	8,44	8,11	8,13	8,01	8,01	8,15
il y a un large choix de revues, magazines	8,35	8,25	8,34	8,27	8,26	8,32
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque	7,79	7,03	6,87	6,81	7,47	7,16
Trouver un document précis est facile	8,01	7,70	7,80	7,86	7,72	7,82
Le catalogue est facile à utiliser.	8,30	7,71	7,98	7,99	7,83	7,99
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,51	8,38	8,51	8,35	8,24	8,44
les documents sont présentés de manière attractive	8,33	8,17	8,31	8,19	8,21	8,28
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,16	9,06	9,27	9,06	9,11	9,19
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	7,95	8,42	8,05	7,90	8,21	8,07
IL ya suffisamment de place pour travailler.	7,91	8,25	7,80	7,62	8,01	7,87
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,76	7,86	7,13	7,10	7,77	7,41
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8,46	8,89	8,81	8,64	8,64	8,70
IL est simple de s'inscrire.	8,68	9,10	9,01	8,82	8,91	8,93
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	8,04	8,06	8,02	7,94	8,13	8,04
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	7,23	7,80	7,49	7,57	8,04	7,56
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	8,15	7,89	8,05	8,01	8,26	8,10
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,28	8,11	8,16	8,02	8,24	8,19
le personnel est disponible pour aider	9,13	9,06	9,16	9,04	9,02	9,11
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	8,79	8,87	8,81	8,74	8,75	8,79
Les lieux sont agréables	9,07	8,96	8,84	8,70	8,73	8,85
Le site permet de préparer sa visite.	8,38	8,35	8,37	8,10	8,51	8,38
L'avis des usagers est pris en compte.	8,66	8,32	8,34	8,10	8,09	8,34
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	8,47	8,46	8,47	8,51	8,44	8,47
Total	8,36	8,35	8,30	8,20	8,35	8,32

croisement de la profession des répondants actifs avec l'avis donné

	agriculteur	ouvrier	employé	prof intermédiaire	artisan	cadre	Total
La bibliothèque est facile à trouver	7,65	8,67	9,01	8,95	9,07	9,21	9,10
les visiteurs sont bien accueillis	9,06	8,31	9,09	9,14	9,31	9,28	9,19
il est facile de s'orienter	8,34	6,78	8,52	8,35	8,66	8,49	8,47
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	5,05	6,96	7,36	7,26	7,19	7,11	7,20
les jours d'ouverture conviennent à un public large	5,25	7,24	7,69	7,51	7,59	7,50	7,56
il y a un large choix de livres	9,42	7,65	8,36	7,99	8,41	8,18	8,22
il y a un large choix de CD	9,00	7,93	8,31	8,02	8,06	8,08	8,15
il y a un large choix de DVD	8,79	7,85	8,20	7,68	8,12	8,18	8,12
il y a un large choix de revues, magazines	9,31	7,82	8,40	7,97	8,55	8,37	8,34
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque	7,03	7,19	6,95	6,61	7,61	6,76	6,87
Trouver un document précis est facile	7,91	7,64	7,82	7,51	8,13	7,80	7,79
Le catalogue est facile à utiliser.	8,12	7,52	8,02	7,83	8,19	7,97	7,98
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,71	7,50	8,56	8,33	8,92	8,48	8,51
les documents sont présentés de manière attractive	7,33	7,57	8,32	8,24	8,62	8,31	8,31
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,55	7,97	9,17	9,08	9,42	9,39	9,27
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	8,54	7,62	7,96	7,94	8,17	8,13	8,05
IL ya suffisamment de place pour travailler.	8,54	7,80	7,84	7,60	7,91	7,79	7,80
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,03	7,61	7,31	6,88	7,22	7,00	7,12
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	10,00	8,24	8,55	8,62	9,13	8,98	8,81
IL est simple de s'inscrire.	9,39	8,70	8,95	8,93	9,26	9,04	9,01
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7,71	7,07	7,96	7,85	8,31	8,07	8,01
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	7,53	7,90	7,42	7,26	7,60	7,54	7,48
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	6,26	7,91	8,04	7,87	8,39	8,05	8,05
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	9,10	7,61	8,19	8,07	8,51	8,13	8,16
le personnel est disponible pour aider	9,78	8,26	9,09	9,06	9,27	9,24	9,16
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	7,76	7,90	8,82	8,77	8,82	8,85	8,81
Les lieux sont agréables	8,74	8,30	8,76	8,86	9,05	8,88	8,84
Le site permet de préparer sa visite.	9,43	7,89	8,33	8,20	8,58	8,42	8,37
L'avis des usagers est pris en compte.	7,49	7,76	8,31	8,28	8,69	8,36	8,35
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	7,81	8,18	8,47	8,36	8,62	8,50	8,48
Total	8,21	7,78	8,29	8,15	8,49	8,33	8,30

croisement entre fréquence de visite en bibliothèque et avis

	plusieurs fois par semaine	une fois par semaine	une à deux fois par mois	une fois tous les 2 mois	moins souvent / 1ere fois	Total
La bibliothèque est facile à trouver	9,14	9,07	9,08	8,95	9,36	9,09
les visiteurs sont bien accueillis	9,09	9,18	9,17	<u>9,38</u>	<u>9,39</u>	9,18
il est facile de s'orienter	<u>8,66</u>	8,51	8,44	8,25	8,37	8,50
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	7,34	7,29	7,32	7,59	<u>8,05</u>	7,35
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,44	7,62	7,63	7,84	<u>8,09</u>	7,61
il y a un large choix de livres	8,40	8,24	8,22	8,09	<u>8,72</u>	8,27
il y a un large choix de CD	8,15	8,20	8,16	8,16	8,48	8,18
il y a un large choix de DVD	8,19	8,19	8,12	7,95	8,44	8,16
il y a un large choix de revues, magazines	8,32	8,34	8,28	8,04	8,54	8,31
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque	<u>7,49</u>	7,31	<u>6,83</u>	7,05	<u>7,68</u>	7,17
Trouver un document précis est facile	<u>8,02</u>	7,81	7,75	<u>7,54</u>	7,99	7,82
Le catalogue est facile à utiliser.	8,12	8,06	7,93	<u>7,63</u>	8,01	8,00
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,51	8,45	8,44	<u>8,07</u>	8,53	8,44
les documents sont présentés de manière attractive	8,32	8,27	8,30	8,14	8,08	8,28
emprunter/rendre un document est simple et rapide	<u>8,98</u>	9,22	<u>9,29</u>	9,02	<u>8,76</u>	9,18
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	7,93	8,06	8,18	7,96	<u>8,45</u>	8,09
IL y a suffisamment de place pour travailler.	7,83	7,89	7,88	7,85	8,20	7,88
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,49	7,48	7,27	7,36	7,84	7,42
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>8,51</u>	8,76	8,79	8,76	8,61	8,72
IL est simple de s'inscrire.	8,89	8,97	8,97	8,77	8,62	8,93
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7,93	8,11	8,10	7,87	8,07	8,05
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	7,48	7,51	7,59	7,34	7,67	7,53
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	8,12	8,12	8,07	7,83	8,33	8,09
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,28	8,17	8,18	7,85	8,24	8,18
le personnel est disponible pour aider	8,99	9,16	9,17	8,95	8,85	9,11
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	8,77	8,79	8,83	8,62	8,54	8,78
Les lieux sont agréables	8,78	8,91	8,85	8,79	8,80	8,85
Le site permet de préparer sa visite.	8,38	8,43	8,41	8,08	8,13	8,38
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>8,11</u>	8,42	8,42	8,43	8,64	8,36
Total	8,29	8,33	8,32	8,18	8,43	8,31

croisement entre les usages faits de la bibliothèque et l'avis donné

	détente	emprunt	travail	infos	consulter	informatique	lieu	animation	autre	Total
La bibliothèque est facile à trouver	9,09	9,11	9,06	9,11	9,17	9,09	9,17	9,08	9,31	9,11
les visiteurs sont bien accueillis	9,25	9,19	9,15	9,18	9,22	9,11	9.36	9,26	9,25	9,21
il est facile de s'orienter	8,56	8,49	8.42	8,51	8,62	8,57	8.66	8,50	8.77	8,53
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	7,46	7,33	7.15	7,35	7,45	7,39	7.57	7,36	7,74	7,37
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7.76	7,60	7.44	7,62	7,64	7,54	7.85	7,56	7,80	7,63
il y a un large choix de livres	8,37	8.25	8,35	8,43	8,42	8,26	8,45	8.50	8,56	8,36
il y a un large choix de CD	8,19	8,17	8,24	8,16	8,17	7,99	8,22	8.45	8.63	8,20
il y a un large choix de DVD	8,24	8,15	8,26	8,22	8,21	8,05	8,28	8.39	8,46	8,22
il y a un large choix de revues, magazines	8,41	8,31	8,41	8,38	8,30	8,18	8,46	8,43	8,19	8,35
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque	7,33	7.07	7.53	7,33	7,43	7,47	7.53	7,16	8.10	7,31
Trouver un document précis est facile	7,95	7.80	8,00	7,88	7,93	7,81	8.03	7,91	8,08	7,90
Le catalogue est facile à utiliser.	8,11	8,01	8.18	7,96	8,03	7,89	8.21	8,09	8,05	8,05
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,63	8.46	8,59	8.68	8,59	8.36	8.78	8,65	8,30	8,57
les documents sont présentés de manière attractive	8,44	8.31	8,37	8,44	8,43	8.15	8.60	8,43	8,31	8,38
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,16	9.26	9.07	9,13	9,21	8.85	9.33	9,24	9,10	9,19
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	8,04	8,12	7,97	8,11	8,07	7,93	8,21	8,08	8,13	8,08
IL ya suffisamment de place pour travailler.	7,94	7,87	7,79	7,91	8,01	7,79	8,04	7,88	8.28	7,91
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,53	7.30	7,34	7,48	7.65	7,52	7,60	7,41	7.88	7,45
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8,75	8,78	8,62	8,67	8,67	8.48	8,85	8,78	8,65	8,73
IL est simple de s'inscrire.	8,93	9,00	8.81	9,00	8,98	8,82	9,05	8,99	9,13	8,96
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	8,10	8,10	7,93	8,06	8,11	7.67	8,12	8,09	8,06	8,06
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	7,65	7,59	7.27	7,60	7,66	7.26	7,60	7,46	7,67	7,54
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	8,16	8,11	8,12	8,17	8,26	8,01	8,22	8,19	8,23	8,15
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,30	8.20	8,22	8,32	8,35	8,15	8.50	8.60	8,39	8,30
le personnel est disponible pour aider	9,19	9,16	9.04	9,16	9,17	9.00	9.30	9.27	9,21	9,17
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	8,85	8,82	8.71	8,83	8,90	8.60	9.01	8.98	8,97	8,84
Les lieux sont agréables	8,98	8.85	8,87	8,91	8,93	8.71	9.22	8,94	9,03	8,92
Le site permet de préparer sa visite.	8,44	8,42	8,32	8,51	8,40	8.07	8,50	8,34	8,47	8,41
L'avis des usagers est pris en compte.	8,44	8,34	8,39	8,42	8,36	7.96	8.57	8,33	8,63	8,38
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	8,59	8,49	8.42	8,57	8,53	8.36	8.70	8,58	8.75	8,53
Total	8,39	8,34	8,28	8,37	8,39	8,19	8,50	8,40	8,49	8,36

IV - APPROCHE DU TAUX DE PENETRATION AU SEIN DE LA POPULATION

Estimer l'impact de la BmL par rapport à l'ensemble de la population n'est pas simple dans la mesure où son action se déploie à travers différents réseaux.

Ainsi, on peut distinguer :

- les usagers bénéficiant directement des services en présentiel offert par une des bibliothèques ou le pôle mobile :
 - dans le cadre d'une visite individuelle
 - ou dans le cadre d'une visite de groupe (accueil de classes, d'associations, de groupes FLE ...)
- les usagers qui bénéficient de ces services mais sans se déplacer :
 - *via* la consultation de documents qui sont empruntés par une autre personne, sans qu'eux-mêmes ne soient inscrits
 - *via* le service aux collectivités (EPAD, crèches ...), ou le pôle Métropole
- les utilisateurs des ressources numériques (numelyo, guichet du savoir, l'influx, ressources en ligne ...).

Le baromètre, combiné aux résultats du suivi réalisé dans le cadre du rapport d'activité (10) permet de quantifier la 1ère catégorie de ces usagers, c'est-à-dire ceux qui viennent, à titre personnel, profiter sur place des services de la BmL.

QUEL EST LE NOMBRE DE PERSONNES VISITANT LES BIBLIOTHEQUES SUR UNE ANNEE ?

Le nombre de visites des bibliothèques est un des indicateurs suivis par la Bibliothèque municipale de Lyon (1 847 264 visites pour 2022), tout comme le nombre d'inscrits (111 490 usagers). Cependant le nombre de visiteurs (en tant que personnes uniques), tout comme le nombre de bénéficiaires des services « présentsiels », ne peut qu'être estimé.

Le baromètre fournit une photographie des visites, sur une semaine « type », et des habitudes des répondants. Mais ces visiteurs ne donnent pas une image globale de la population, car, naturellement, les plus habitués, ceux qui fréquentent le plus régulièrement la bibliothèque y sont davantage représentés.

En partant de la représentativité statistique sur la semaine, on peut évaluer le nombre de personnes que représentent les visites dans les bibliothèques. Ainsi, si sur 100 visiteurs interrogés sur une semaine, 50 personnes viennent une fois par semaine en bibliothèque et

50 personnes disent ne venir qu'une fois par an, alors on pourrait déduire que le nombre de personnes visitant chaque année au moins une fois la bibliothèque est de 50 personnes habituées, auxquelles s'ajoutent 52 fois 50 personnes non habituées, soit 2600 personnes. Avec cet exemple théorique, on voit que 50% des visites sont le fait d'usagers habitués, mais qu'ils ne représentent au final que 1,9% des usagers de la bibliothèque (50 / 2650) sur une année.

Grâce à la répartition des répondants au baromètre (=visites) en lyonnais/non-lyonnais, inscrits/non-inscrits et fréquence de visite, on peut en déduire (en redressant par la fréquence déclarée) la proportion de chaque catégorie au sein des usagers.

Le nombre d'inscrits étant connu, on en déduit donc le nombre d'usagers « présentsiels ».

2013		u moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
visiteurs	inscrits	38,3	7,7	26,7	4,8	2,0	0,5	1,1	0,3	68,1	13,3	81,3
	non inscrits	7,0	3,0	3,6	1,2	0,6	0,6	1,2	1,6	12,3	6,3	18,7
	total	45,2	10,7	30,2	6,0	2,6	1,0	2,3	1,9	80,4	19,6	100,0
nb d'usagers	inscrits	7,8	1,6	24,1	4,3	9,2	2,2	10,8	3,0	52,0	11,1	63,1
	non inscrits	1,1	0,5	3,2	1,1	3,0	2,7	11,2	15,0	18,5	19,2	37,8
	total	8,2	1,9	27,4	5,4	12,2	4,9	22,0	18,0	69,8	30,2	100,0

2018		u moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
visiteurs	inscrits	37,2	7,7	23,0	4,8	1,6	0,4	0,7	0,2	62,4	13,1	75,5
	non inscrits	7,7	3,8	4,8	4,8	1,2	0,6	1,0	0,6	14,8	9,7	24,5
	total	45,0	11,5	27,7	9,6	2,8	1,0	1,7	0,8	77,2	22,8	100,0
nb d'usagers	inscrits	8,9	1,8	24,3	5,0	8,7	2,0	7,3	2,1	49,1	11,0	60,1
	non inscrits	1,4	0,7	5,1	5,1	6,8	3,2	11,3	6,2	24,6	15,2	39,9
	total	10,4	2,6	29,3	10,1	15,5	5,2	18,6	8,3	73,8	26,2	100,0

2022		u moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
visiteurs	inscrits	33,7	6,4	26,4	5,9	2,8	0,7	0,8	0,3	63,7	13,3	77,0
	non inscrits	8,3	3,0	6,4	1,6	1,2	0,6	1,2	0,8	17,1	5,9	23,0
	total	42,0	9,4	32,9	7,5	4,0	1,2	1,9	1,1	80,8	19,2	100,0
nb d'usagers	inscrits	6,9	1,3	24,0	5,3	13,2	3,1	7,3	2,6	51,4	12,4	63,8
	non inscrits	1,7	0,6	5,8	1,5	5,5	2,7	11,0	7,4	24,1	12,1	36,2
	total	8,6	1,9	29,8	6,8	18,8	5,8	18,3	10,0	75,5	24,5	100,0

(exprimés en base 100)

NOMBRE D'USAGERS FREQUENTANT LES BIBLIOTHEQUES DANS L'ANNEE, A TITRE PERSONNEL

	INSCRITS (*)	NON INSCRITS (**)	TOTAL	Dont Lyonnais
2012	104 346	61 020	165 366	127 663
2017	125 933	83 606	209 539	154 640
2022	111 490	63 259	174 749	131 936

(*) rapports d'activité (dont abonnements connexion en 2017 puisque les abonnés connexion considèrent bien, dans leurs réponses au baromètre, être inscrits

(**) il est déduit de la proportion représentée par les usagers « non inscrits », versus les « inscrits » en croisant les inscriptions et fréquences déclarées des répondants aux baromètres 2013 et 2018 (mars).

Par rapport à 2018, et en termes d'impact de la BML, le constat « post-COVID » est sans appel, la proportion de Lyonnais fréquentant une bibliothèque s'établit, en cette « fin de crise COVID », à 25,2% contre 26,6% en 2013.

NB : en 2013 479 803 habitants à Lyon, en 2018 = 513 275, en 2022 : 522 969

NOMBRE D'USAGERS FREQUENTANT LES BIBLIOTHEQUES DANS L'ANNEE A L'OCCASION D'UN ACCUEIL COLLECTIF SPECIFIQUE

	Accueils pédagogiques	Accueils de groupes autres	TOTAL
2022	20 310	7 925	28 235
2017	31 156	9 564	40 720

Sur ces 28 235 personnes accueillies dans le cadre d'une visite ou d'une animation collective, on suppose qu'il y a autant d'usagers préalables que parmi la population lyonnaise (= 25,2%).

Soit 21 120 usagers ponctuels non repris précédemment.

L'intégration de ces usagers dans le tableau base 100 de répartition des fréquences donne donc le résultat suivant :

2022		u moins une fois/semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
nb d'usagers	inscrits	6,2	1,2	21,4	4,8	11,8	2,8	6,5	2,3	45,9	11,1	56,9
	non inscrits	1,5	0,5	5,2	1,3	4,9	2,4	20,6	6,6	32,2	10,8	43,1
	total	7,7	1,7	26,6	6,1	16,7	5,2	16,3	8,9	67,3	21,9	100,0

Au total, on estime à 195 869 le nombre de personnes fréquentant une bibliothèque du réseau BmL dans l'année, dont 153 056 Lyonnais (soit 29,7% de la population).

Ce taux d'impact avait été estimé à 30,6% en 2013.

V - RESULTATS PAR BIBLIOTHEQUE

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

Croisement bibliothèque / évaluation des services

	1er	2eme	3e Dugue sclin	3e Lacas sagne	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	8.46	9,04	8,99	9,12	9,09	8.87	9,07	8.64	9.28	8.55	8,91	9.34	9.56	9.33	8.61	9.60	9,45	9,09
les visiteurs sont bien accueillis	9.38	9,30	9.55	9.46	8.90	8.91	9,17	9,13	9,27	9.40	9.38	9,30	9,08	9.43	9.54	9.41	9,75	9,17
il est facile de s'orienter	8,42	8,60	8.92	8.72	8.07	8,49	8,57	8,57	8,64	8.80	8.89	8,67	8,40	9.01	9.05	8.85		8,49
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	7,42	7,33	7,44	7,47	7,50	6.55	7,56	7,22	7,13	7,58	7,12	7,16	7,28	7,43	8.11	7.61		7,36
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,68	7,79	7,67	7,74	7,71	6.93	7,83	7,59	7,53	7,81	7,56	7,46	7,47	7,59	8.24	7,78		7,63
il y a un large choix de livres	7.92	7.84	8,15	7.77	8.79	7.76	7.50	7.56	8.04	8,33	8,38	7.90	8,36	8.58	8,22	8.48	8,58	8,26
il y a un large choix de CD				7.53	8.48	7.69			7,95	8,05			8,22		7,94	8,28		8,18
il y a un large choix de DVD	7.49	7,98	8,10	7.86	8.46	7.85	7.37	8,03	7,99	8,24	8,27	7.86	8,17	8.73	8,05	8,30	8,20	8,15
il y a un large choix de revues, magazines	7.73	8,25	8,15	8,09	8.60	7.95	7.72	8,42	8,21	8,20	8,31	8,25	8,28	8,30	8,46	8,41	8,18	8,30
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque	6.39	7,29	6,69	8.29	7,13	6.35	6,95	6.31	8.37	8.13	5.81	6.58	6.66	7.87	5.93	7,07		7,18
Trouver un document précis est facile	7,93	7,95	8.20	7,90	7,75	7.45	7.24	7,97	8,02	7,93	7,80	7,94	7,66	8,06	8,08	8.05		7,82
Le catalogue est facile à utiliser.	8,07	8,08	8,19	8.23	7,87	7.66	7,75	8,22	8.30	8,11	7,97	8.29	7,80	7,98	8,17	8,23		8,00
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,38	8,48	8.71	8.64	8,35	8.04	8.16	8,27	8,61	8,66	8,50	8,45	8,51	8,57	8.83	8,62	8,69	8,44
les documents sont présentés de manière attractive	8,34	8,35	8,44	8.51	8.07	7.97	8,21	8,21	8.52	8.71	8,33	8,40	8,30	8,44	8.92	8,32	8,72	8,28
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,34	9,22	9,36	9.35	9.06	8.91	9,06	8,96	9,13	9,26	9.43	9.40	9,13	9,19	9.51	9.40	9,28	9,17
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	8.44	7,79	7,94	8.38	8,06	7.63	7,90	7,89	7,93	9.08	7.48	8,10	8,05	7,99	8.87	8,23		8,08
IL ya suffisamment de place pour travailler.	7,84	7,72	7.20	8.29	7,94	7,68	7.47	7,50	8,10	8.57	6.79	7,74	7,77	8,02	8.34	8,09		7,88
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,01	7,12	6.52	8.19	7,36	7,33	7,26	7,03	7.86	8.22	6.47	6.71	7,63	7.91	6,90	7,60		7,43
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8,81	8,71	8,89	8,86	8.52	8,58	8,52	8,71	8.92	8,88	9.17	8,92	8.50	8,93	9.19	8,81	9.55	8,71
IL est simple de s'inscrire.	8,93	8,92	9,01	9.18	8.76	8,83	9,01	8,87	8,94	8,96	9,15	9,07	8,77	9.21	9.26	8,96	9.55	8,92
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7.47	8,06	7.51	8.64	7.86	7,89	8.39	7.61	8.52	8.48	8,21	8,26	7,79	8,13	8.53	8,09		8,04
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	6.95	7,59	7,51	8.15	7,57	7.05	7,67	7,42	7,70	7,32	7,60	7,94	7,49	6.82	8.53	7,61		7,53
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	8,13	8,17	8.41	8.43	7.91	7,98	7,99	8,27	8,23	8,29	8,23	8,29	8,21	7.56	8,43	8,17	9,09	8,10
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,39	8,13	8,34	8.44	8.01	7,98	8,23	8,04	8,22	8.49	8,47	7,99	8.39	8,09	8.59	8,27	8,13	8,18
le personnel est disponible pour aider	9.34	9.34	9.58	9.45	8.79	8.83	9.29	9,06	9,14	9.45	9.45	9,15	9,01	9,31	9.64	9,18	9,46	9,10
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants	8,88	8,72	8,70	9.18	8.28	8.39	8.92	7.92	8.93	9.20	9.24	6.80	8,68	8,77	9.18	8.88	9,02	8,62
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	9.01	9.11	9.24	9.17	8.41	8.46	8,74	8,77	9.04	9.12	9.09	8,87	8,69	9,07	9.25	8,87	9,56	8,78
Les lieux sont agréables	8,77	9,02	8,78	9.40	8.55	8.32	8,85	8,89	9.16	9.36	8,88	8,94	8,97	9,05	9.33	9.07	9,05	8,84
Le site permet de préparer sa visite.	8,49	8,34	8.87	8.70	8.23	8,22	8,42	8,42	8,42	8,58	8,04	8,60	8,49	7.82	9.01	8,48	7,41	8,38
L'avis des usagers est pris en compte.	8,54	8,44	8.78	8.82	8.04	7.89	8,34	8,26	8,52	8.80	8.74	8,41	8,46	8,31	8,80	8,49	8,68	8,34
Total	8,28	8,35	8,41	8,55	8,23	8,00	8,23	8,18	8,45	8,58	8,32	8,31	8,31	8,43	8,69	8,48	8,95	8,32

ZOOM sur ... la bibliothèque du 1er

Les visiteurs de la bibliothèque du 1er arrondissement présentent une moyenne d'âge parmi les plus basses du réseau (40 ans). Les jeunes (18-29 ans) sont en effet plus présents qu'en moyenne sur le réseau, les plus de 60 ans et retraités étant par contre sous-représentés (par rapport aux autres bibliothèques ; par rapport à la population du 1er arrondissement, seuls les plus de 75 ans sont sous-représentés). Les demandeurs d'emploi restent bien présents à la bibliothèque : 11,4% des visiteurs (contre 9,6% de la population 15-64 ans du 1er arrondissement).

A l'instar des bibliothèques du 2e, du 3e Duguesclin, du 5e Saint Jean et du 7e Jean Macé, sa situation centrale amène des visiteurs plus mobiles et connaissant davantage le réseau que l'ensemble des visiteurs des bibliothèques. 53,9% d'entre eux fréquentent ainsi la Part-Dieu et 42,5% la bibliothèque du 4e Croix-Rousse.

Concernant les usages de la bibliothèque, les répondants apprécient grandement les espaces : ils déclarent venir davantage qu'en 2018 pour profiter du lieu et de l'ambiance (23,8% en 2022 contre 14,7%). La fonction de prêt se renforce encore : 30,1% des visiteurs déclarent à présent ne venir que pour cela à la bibliothèque du 1er.

Les visiteurs restent fréquents. Ils sont toujours une majorité à venir au moins une fois par semaine (17,6% plusieurs fois par semaine, 38,3% une fois).

L'avis des visiteurs sur les services de la Bibliothèque municipale a progressé significativement depuis 2018.

Pour la bibliothèque du 1er, 7 aspects sont plus favorablement évalués par les visiteurs : la facilité d'identification de la bibliothèque, les horaires et jours d'ouverture (avec notamment l'ouverture du samedi matin depuis septembre 2022), la qualité de l'accueil, ainsi que la place disponible (pour s'asseoir et travailler) et le choix dans les collections de livres.

Les attentes des visiteurs portent sur le développement du jeu à la bibliothèque, l'augmentation du nombre de postes informatiques et l'amélioration du WiFi.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib 1er	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			205	
vendredi 30/09	55		211	
samedi 01/10	72	2	408	
mardi 4/10	54	1	272	
mercredi 5/10	61		584	
TOTAL	242	3	1680	17%

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 0.72.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 1er

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement sont âgés en moyenne de 40 ans (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.66 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.85 adultes et 0.81 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 19,7% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 1 ^{er}	22.3	23.9	22.9	18.6	10.7	1.5
LYON-INSEE 2019-1 ^{er} arrdt	13.1	31.3	24.7	16.2	9.0	5.8
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 1 ^{er}	17.7	18.4	8.8	42.5	12.6
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 1 ^{er}	29.8	21.3	9.9	31.0	8.0

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

64.9 % des enquêtés de la bibliothèque du 1^{er} sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 1^{er} arrdt = 53.7%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 1^{er}	18,0%	52,4%	11,4%	14,8%	3,4%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 1 ^{er}	20,5%	58,2%	9,6%	12,5%	19,7%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 1^{er}	0,0%	7,8%	51,5%	10,9%	29,8%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 1 ^{er}	0,0%	6,1%	41,7%	28,9%	17,7%	5,6%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 1 ^{er}	87.0	9.7	3.3
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 1 ^{er}	66.7	3.1	3.9	12.2	6.8	3.1	4.2		
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 1 ^{er}	46.4 %	6.0 %	11.5 %	36.0 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 1 ^{er}	21.0	28.5	28.6	21.9
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} ont répondu fréquenter 2.9 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 1^{er} comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,9% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	53,9%
1 ^{er}	/
2 ^e	13,9%
3 ^e Duguesclin	8,4%
3 ^e Lacassagne	7,4%
4 ^e Croix-Rousse	42,5%
5 ^e Saint-Jean	22,3%
5 ^e Point du Jour	1,8%

6 ^e	11,8%
7 ^e La Guillotière	2,5%
7 ^e Jean Macé	8,0%
7 ^e Gerland	3,6%
8 ^e Bachut	9,1%
9 ^e La Duchère	2,1%
9 ^e Saint-Rambert	0,8%
9 ^e Vaise	15,8%
Bibliobus	0,5%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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}	17.6	38.3	39.8	2.8	1.5
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 1 ^{er}	4.4	13.3	59.9	11.8	10.5
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La bibliothèque du 1^{er} fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers n'est pas significative et où le nombre de personnes déclarant venir davantage est supérieur à ceux estimant qu'elles viennent moins.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 53 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 1^{er} (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL), ce qui est un résultat identique à 2018.

ACCOMPAGNEMENT

36.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), proportion comparable à celle trouvée en 2018 et 2013. 19.4% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 1 ^{er}	85.3 %	2.7 %	11.5 %	0.9 %	0.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 1 ^{er}	Réseau BmL
Emprunter	81,4 %	80,4 %

Chercher des informations	24,2 %	27,1 %
Vous détendre	30,0 %	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	30,5 %	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	29,3 %	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10,0 %	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	15,5 %	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	23,8 %	19,1 %
Autre	2,6 %	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,47 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL) : contrairement à la baisse constatée au global sur le réseau, les usages à la bibliothèque du 1er sont restés stables.

Néanmoins, si l'attrait du lieu et la fonction de détente de la bibliothèque progressent, l'emprunt prédomine : 30.1 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques, alors qu'ils n'étaient que 21,1% en 2018 (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 31.7% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement déclarent lire TOPO, ce qui montre une progression par rapport à 2018 où ils étaient alors 26.4% (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 25,1% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 1er	6,5%	80,5 %	34,8 %	20 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 1er	Réseau BmL
Inscrits	77.3 %	76.4 %
Emprunteurs	91.2 %	89.8 %
% de non inscrits	16.4 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	6.5 %	9.2

Enfin 15,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est nettement moins qu'en 2018 où ils étaient 25% (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La bibliothèque du 1er vue par ses visiteurs

	Bib 1er	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16,9</u>	+	18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,8</u>	+	18,3
Il est facile de s'orienter.	16,8		17,0

Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,8	+	14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,4	+	15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,8</u>	+	16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>15,0</u>		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>15,5</u>		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>12,8</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,9		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,1		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16,8		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,7		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,7		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>16,9</u>	+	16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,7	+	15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,0		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,6		17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,9		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14,9</u>		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	<u>13,9</u>		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,3		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,8		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,7</u>		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,8		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,0</u>		17,6
Les lieux sont agréables	17,5		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,0		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,1		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,1	+	16,9

- XX** écart significativement supérieur à la moyenne du réseau
XX écart significativement inférieur à la moyenne
+ progression significative depuis 2018
- diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... la bibliothèque du 2e

Les visiteurs du 2e présentent peu de particularités par rapport à ceux de l'ensemble du réseau BML. Néanmoins, la proportion des 30 - 59 ans parmi les visiteurs a progressé significativement depuis 2018. Ils représentaient déjà 47,7% des répondants (donc des 11 ans et plus) et ils sont à présent 58,6%.

A l'instar des bibliothèques du 1er, du 3e Duguesclin, du 5e Saint Jean et du 7e Jean Macé, la situation centrale de la bibliothèque du 2e amène des visiteurs plus mobiles et connaissant davantage le réseau que l'ensemble des visiteurs des bibliothèques.

Depuis 2018, deux usages ont progressé significativement : l'emprunt, qui était déjà à un niveau très élevé (87.6% des répondants en 2022, 77.1% en 2018) et la participation aux animations de la bibliothèque (25.7% contre 16.9%), en moyenne davantage investis par les visiteurs que sur le réseau BML.

Leur fréquentation de la bibliothèque demeure soutenue puisque la majorité des visiteurs déclare venir au moins une fois par semaine (17,9% plusieurs fois par semaine, 36,1% une fois par semaine).

Les visiteurs de la bibliothèque du 2e connaissent une plus grande satisfaction vis-à-vis des services de la BML qu'en 2018. L'avis qu'ils portent sur la bibliothèque du 2e a progressé significativement sur plusieurs aspects (9 items en progression) : la facilité à trouver la bibliothèque, la qualité de l'accueil, l'orientation dans la bibliothèque, le nombre de postes informatiques à disposition.

Les attentes correspondent à celles relevées sur l'ensemble du réseau : le développement du jeu ainsi que des places pour travailler en petits groupes à la bibliothèque, un meilleur accès au WiFi.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib 2e	questionnaires	sans verso	entrées
jeudi			187
vendredi 30/09	28		288
samedi 01/10	36	1	433
mardi 4/10	42		274
mercredi 5/10	76	4	566
TOTAL	187		1748
			12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 2e étant proportionnellement quasi identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 0.97.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 2e

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 2e arrondissement sont âgés en moyenne de 45 ans et 8 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.75 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.78 adultes et 0.97 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 33,1% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 2e	35.2	9.7	22.9	16.3	11.4	4.5
LYON-INSEE 2019-2 ^e arrdt	14.1	33.2	19.2	14.7	11.6	7.2
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 2e	16.7	14.6	3.3	58.4	6.7
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 2e	27.3	22.9	9.3	32.1	8.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

69.4 % des enquêtés de la Bibliothèque du 2e sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 2^e arrdt = 54%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 2e	11,3%	54,2%	4,3%	23,7%	6,5%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 2e	26,3%	51,3%	6,3%	16,7%	25,7%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 2e	0,0%	10,3%	47,7%	9,9%	32,2%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 2e	0,1%	6,6%	40,9%	27,1%	18,6%	6,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 2e	89.3	9.8	0.8
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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	2.0	74.8	3.1	0	5.2	2.1	8.1	2.0	2.7
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 2e	51.0 %	3.3 %	15.8 %	29.9 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 2e	28.8	26.4	17.0	27.8
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 2e ont répondu fréquenter 2.8 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 2e comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 8.3% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,7% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 2e des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	47,9 %
1 ^{er}	7,8 %
2 ^e	/
3 ^e Duguesclin	8,4 %
3 ^e Lacassagne	3,5 %
4 ^e Croix-Rousse	8,4 %

5 ^e Saint-Jean	33,9 %
5 ^e Point du Jour	5,6 %
6 ^e	9,5 %
7 ^e La Guillotière	3,9 %
7 ^e Jean Macé	19,1 %
7 ^e Gerland	9,6 %
8 ^e Bachut	13,9 %
9 ^e La Duchère	1,5 %
9 ^e Saint-Rambert	1,2 %
9 ^e Vaise	16,9 %
Bibliobus	1,0 %

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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 2e	17.9	36.1	39.7	5.4	0.9
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 2e	4.1	15.1	60.1	13.5	7.1
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 50 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 2e (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

37.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et 30.4% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 2e	70.7 %	11.7 %	16.4 %	0 %	1.1 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0.9 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 2e	Réseau BmL
Emprunter	87,6%	80,4 %
Chercher des informations	22,7%	27,1 %
Vous détendre	31,4%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	25,7%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	19,2%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	11,4%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	25,7%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	17,2%	19,1 %
Autre	2,2%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.43 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL), en baisse par rapport à 2018 (2.69).

Néanmoins, si l'attrait du lieu et la fonction de détente de la bibliothèque progressent, l'emprunt prédomine : 31.7 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques, alors qu'ils n'étaient que 16.3 % en 2018 (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 31.6% des visiteurs de la Bibliothèque du 2e arrondissement déclarent lire TOPO, ce qui montre une progression par rapport à 2018 où ils étaient alors 27.3% (26.6% pour le réseau BmL en 2022).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 29 % (33.7 % au niveau BmL).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 2e	5,2 %	78,4 %	47,9 %	16,4 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 2e	Réseau BmL
Inscrits	79.8 %	76.4 %
Emprunteurs	92.7 %	89.8 %
% de non inscrits	16.2 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	6.4 %	9.2

Enfin 23.8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 2e vue par ses visiteurs

	Bib 2e	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18,1	+	18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,6	+	18,3

Il est facile de s'orienter.	17,2	+	17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,7		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,6	+	15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,7</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,0	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,5		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,6		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,9	+	15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,2		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,0	+	16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,7	+	16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,4		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,6		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,4		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,2		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,4		17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,8		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,1	+	16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,2		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,3		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,3		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,7</u>		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,4		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,2</u>		17,6
Les lieux sont agréables	18,0		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	16,7		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	16,9		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,1	+	16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e Duguesclin

Les visiteurs de la bibliothèque du 3e Duguesclin se caractérisent par une forte proportion de personnes de 60 ans et plus (23,7%, contre 17,6% pour le réseau). Les étudiants sont moins présents en moyenne que sur le réseau, alors que les plus de 60 ans et retraités sont plus représentés.

Dans cette bibliothèque, l'usage du prêt de document est supérieur en moyenne à celui du réseau. La bibliothèque est moins utilisée pour travailler sur place que les autres bibliothèques, avec un espace disponible moindre.

A l'instar des bibliothèques du 1er, du 2e, du 5e Saint Jean et du 7e Jean Macé, sa situation centrale amène des visiteurs plus mobiles et connaissant davantage le réseau que l'ensemble des visiteurs des bibliothèques. Seuls 13,1% d'entre eux ne fréquentent que cette bibliothèque (ce qui s'explique naturellement par la grande proximité avec la bibliothèque de la Part-Dieu, que 78% d'entre eux fréquentent). Mais ils sont 30% à déclarer fréquenter au moins 4 bibliothèques.

Très bien informés, ils profitent davantage de l'ensemble des services de la BML : ce sont les plus gros lecteurs de TOPO et utilisateurs de ressources numériques (plus d'un tiers d'entre eux).

L'évaluation globale des services de la BML reste excellente. Concernant la bibliothèque du 3e Duguesclin, une progression significative est notée sur 6 aspects : le choix dans les collections de livres et de DVD, la médiation faite à la bibliothèque, avec un accompagnement, des conseils et la prise en compte de l'avis de ses visiteurs.

Les attentes des visiteurs de la bibliothèque portent particulièrement sur les places de travail et le nombre de postes informatiques à disposition. Comme sur le réseau, les attentes concernent les horaires d'ouverture et la facilité d'accès au réseau WiFi.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 3e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			238	
vendredi 30/09	42	1	237	
samedi 01/10	42	1	256	
mardi 4/10	17	0	232	
mercredi 5/10	42	1	353	
TOTAL	133	3	1316	13%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 3e étant proportionnellement quasi identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.03.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin arrondissement sont âgés en moyenne de 46 ans et 11 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.65 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.86 adultes et 0.79 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 28.1 % des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 3e D.	33.2	9.2	20.8	13.1	19.3	4.4
LYON-INSEE 2019-3 ^e arrdt	15.3	29.2	22.7	15.4	11.0	6.5
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 3e D.	17.1	20.0	5.8	51.1	5.9
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 3e	26.5	21.5	10.3	35.3	6.3

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

72.6 % des enquêtés de la Bibliothèque du 3e Duguesclin sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 3^e arrdt = 53.3%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3e D.	3,4%	52,6%	7,2%	34,5%	2,3%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 3e	19,9%	55,9%	8,0%	16,4%	19,7%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 3e Du.	0,0%	5,0%	48,4%	7,4%	39,2%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 3e	0,0%	4,2%	39,3%	28,4%	20,4%	7,7%

INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%
-----------------	------	------	-------	-------	-------	------

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 3e D.	90.6	6.8	2.5
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 D.	2	0.6	65.6	1.5	2.4	6.8	18.5	1.5	1.0
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 3e D.	44.2 %	9.2 %	15.2 %	31.4 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3e Duguesclin	13.1	34.8	22.5	29.6
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin ont répondu fréquenter 3.04 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 3e Duguesclin comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,1% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	78,3%
-----------	-------

1 ^{er}	6,0%
2 ^e	8,7%
3 ^e Duguesclin	/
3 ^e Lacassagne	10,1%
4 ^e Croix-Rousse	6,0%
5 ^e Saint-Jean	8,8%
5 ^e Point du Jour	1,1%
6 ^e	17,7%
7 ^e La Guillotière	15,4%
7 ^e Jean Macé	31,3%
7 ^e Gerland	8,0%
8 ^e Bachut	8,6%
9 ^e La Duchère	1,3%
9 ^e Saint-Rambert	1,6%
9 ^e Vaise	9,1%
Bibliobus	0,0%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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 3e Duguesclin	19.6	33.4	39.8	5.5	1.6
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 3e Duguesclin	5.8	11.7	63.3	10.6	8.6
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 41 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 3e Duguesclin (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

29.2 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et 23.5% le sont d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 3e D.	73.1 %	12.9 %	12 %	0 %	2 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 3e Duguesclin	Réseau BmL
Emprunter	88,6%	80,4 %
Chercher des informations	22,8%	27,1 %
Vous détendre	31,0%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	32,2%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	16,4%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	7,3%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	17,8%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	14,4%	19,1 %
Autre	2,4%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.33 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 29.2 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 33.6% des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Duguesclin arrondissement déclarent lire TOPO, ce qui montre une progression par rapport à 2018 où ils étaient alors 23.1% (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 34.5% (33.7% au niveau BmL).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 3e Duguesclin	2.1 %	90.6 %	37.4 %	13.7 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 3e Duguesclin	Réseau BmL
Inscrits	83.8 %	76.4 %
Emprunteurs	96.2 %	89.8 %
% de non inscrits	12.8 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	5.2 %	9.2

Enfin 22,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 3e Duguesclin vue par ses visiteurs

Bib 3e D.

Evolution / 2018

BmL

La bibliothèque est facile à trouver.	18,0		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	19,1		18,3
Il est facile de s'orienter.	17,8		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,3		15,3
Il y a un large choix de livres.	16,3	+	16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,2	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,3		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,4		14,4
Trouver un document précis est facile.	16,4		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,4		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,4	+	16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,9		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,7		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,9		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	14,4		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13,0		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,8		17,4
Il est simple de s'inscrire.	18,0		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15,0		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,0		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,8		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,7		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	19,2	+	18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,4		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,5	+	17,6
Les lieux sont agréables	17,6		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,7		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,6	+	16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,2		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... la bibliothèque du 3e – Lacassagne

Le public de la bibliothèque du 3e Lacassagne demeure un public très familial, où les moins de 15 ans représentent près de la moitié des visiteurs (47,3%, la proportion la plus forte du réseau, avec les bibliothèques de la Guillotière et du 7e Gerland). Les 11-17 ans, les adultes actifs (30-60 ans) y sont davantage représentés que sur l'ensemble du réseau, mais les plus de 60 ans et retraités le sont moins.

Il s'agit de la bibliothèque du réseau lyonnais où l'on vient avant tout pour se détendre, profiter des espaces et de leur ambiance. Malgré les possibilités offertes, et par rapport au réseau, la bibliothèque sert moins comme lieu de travail ou est moins utilisée pour venir s'informer. Avec les bibliothèques de Saint-Jean, de Gerland, du Bachut et de la Part-Dieu, c'est la bibliothèque où l'impact sur la fréquentation de la période COVID est la plus marquée. Alors qu'en 2018 60,5% des visiteurs déclaraient y venir au moins une fois par semaine, ils ne sont plus que 51% en 2022, ce qui reste une fréquence élevée.

C'est une bibliothèque que ses visiteurs... adorent ! Sur 31 items évalués, 21 obtiennent une évaluation significativement supérieure à l'ensemble du réseau. Les efforts réalisés depuis 2018 en matière de collections ont été notés : l'appréciation sur le choix en livres, DVD et magazines a progressé significativement. Ont également progressé l'amélioration du repérage de la bibliothèque, et l'accueil, dont l'évaluation (avec celle de la disponibilité du personnel) est proche de l'excellence. Les attentes sont relativement peu importantes : seuls les horaires et jours d'ouverture, ainsi que le choix proposé dans les collections peuvent encore progresser.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib Lacassagne	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			293	
vendredi 30/09	85	2	511	
samedi 01/10	90		695	
mardi 4/10	29	1	416	
mercredi 5/10	96		1029	
TOTAL	300	3	2944	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 3e Lacassagne (sur deux semaines) étant proportionnellement quasiment identique au poids de ses entrées dans le total sur la semaine, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.02.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne sont âgés en moyenne de 40 ans (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.12 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.83 adultes et 1.29 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 41,7% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 3e L.	47.3	9.4	24.1	10.1	7.2	1.9
LYON-INSEE 2019-3e arrdt	15.3	29.2	22.7	15.4	11.0	6.5
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 3e L.	12.6	8.7	11.1	62.2	5.4
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 3e	26.5	21.5	10.3	35.3	6.3

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

76.1 % des enquêtés de la Bibliothèque du 3e Lacassagne sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 3e arrdt = 53.3%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3e Lac	11,8%	65,0%	4,6%	16,5%	2,2%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 3e	19,9%	55,9%	8,0%	16,4%	19,7%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 3e Lac	0,0%	6,9%	50,0%	9,4%	31,9%	1,7%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 3e	0,0%	4,2%	39,3%	28,4%	20,4%	7,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 3e L.	88.3	10.1	1.6
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 L.	1.7	0.9	77.0	0	0.8	1.5	1.0	16.8	0.3
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 3e L.	41.8 %	8.2 %	26.2 %	23.8 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3 ^e Lacassagne	34.5	40.2	16.3	9.0
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne ont répondu fréquenter 2.13 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 3e Lacassagne comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,4% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	52,3%
1 ^{er}	1,3%
2 ^e	3,4%
3 ^e Duguesclin	8,9%
3 ^e Lacassagne	/
4 ^e Croix-Rousse	0,9%

5 ^e Saint-Jean	4,1%
5 ^e Point du Jour	0,3%
6 ^e	4,4%
7 ^e La Guillotière	2,6%
7 ^e Jean Macé	5,9%
7 ^e Gerland	2,6%
8 ^e Bachut	30,6%
9 ^e La Duchère	1,1%
9 ^e Saint-Rambert	0,0%
9 ^e Vaise	2,9%
Bibliobus	0,3%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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 3 ^e L	17.8	33.2	41.7	5.4	1.9
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 3 ^e L.	8.3	20.5	51.6	13.0	6.6
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 3^e Lacassagne fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers est très significative.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h et 2 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 3^e Lacassagne (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

58 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et 48% le sont par des enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 3 ^e L.	69.0 %	19.5 %	7.6 %	0 %	3.9 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 3e Lacassagne	Réseau BmL
Emprunter	83,1%	80,4 %
Chercher des informations	19,3%	27,1 %
Vous détendre	40,9%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	34,7%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	20,9%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	9,7%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	21,6%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	26,4%	19,1 %
Autre	7,5%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,64 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

L'emprunt est l'usage dominant (21.2 % des répondants le cite comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque) mais moins que sur l'ensemble du réseau (22.7% en 2022).

Par ailleurs, 20.2% des visiteurs de la Bibliothèque du 3e Lacassagne déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL). Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 21.1% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 3e Lacassagne	7,5 %	73,1 %	53,6 %	8,9 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 3e Lacassagne	Réseau BmL
Inscrits	73.73 %	76.4 %
Emprunteurs	92.7 %	89.8 %
% de non inscrits	22.8 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	9.4 %	9.2

Enfin 15,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est nettement moins qu'en 2018 où ils étaient 25% (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 3e Lacassagne vue par ses visiteurs

	Bib 3e L.	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18,2	+	18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,9	+	18,3
Il est facile de s'orienter.	17,4		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		14,7

Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,5		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,5</u>	+	16,5
Il y a un large choix de CD.	<u>15,1</u>		16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>15,7</u>	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,2	+	16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	16,6		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,8		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,5		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,3		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	17,0		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,7		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,8		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	16,6		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	16,4		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,7		17,4
Il est simple de s'inscrire.	18,4	+	17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	17,3		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	16,3		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,9		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,9		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,9		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,4		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,3		17,6
Les lieux sont agréables	18,8		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,4	+	16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,6		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,2		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018 **-** diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... la bibliothèque du 4e Croix-Rousse

Les publics de la Croix-Rousse se caractérisent par une moyenne d'âge élevée (49 ans, contre 43 ans et 9 mois pour le réseau). Si les enfants de moins de 11 ans sont bien représentés, les étudiants et jeunes actifs (18-29 ans) sont peu présents à la bibliothèque. Les visiteurs de plus de 60 ans et retraités (34,8% des visiteurs de plus de 15 ans) sont par contre plus représentés que dans les autres bibliothèques. Avec le bibliobus et la bibliothèque de Saint Rambert, c'est la bibliothèque qui accueille la part de visiteurs de plus de 75 ans la plus importante.

Les professions des visiteurs actifs de la bibliothèque présentent des différences importantes par rapport aux visiteurs de la BML dans leur ensemble : moins d'employés et de professions intermédiaires, davantage de cadres.

La bibliothèque de la Croix-Rousse fait partie des 5 bibliothèques accueillant une part très importante de publics peu mobiles sur le réseau et ne fréquentant qu'une bibliothèque (43,3% des visiteurs). La fréquence de visite de la bibliothèque reste très élevée : 59.2% des visiteurs viennent au moins une fois par semaine : un public de proximité (85.3% viennent à pied à la bibliothèque, et inscrit à 83,8%). A la bibliothèque de la Croix Rouse, l'usage du prêt demeure plus important qu'en moyenne sur le réseau, alors que le travail sur place, ou les animations proposées paraissent par contre moins utilisées par les visiteurs. La seule évolution notable dans les usages depuis 2018 est que ses visiteurs sont moins nombreux à venir chercher des informations (26,9% en 2022 contre 36,4% en 2018). La baisse de l'inscription est significative, entre 2018 et 2022, parmi les visiteurs de la bibliothèque (90,7% en 2018, 83,5% en 2022).

Comme pour les précédents baromètres, on constate que les visiteurs de la Croix Rouse, s'ils se déclarent très satisfaits, sont (à l'instar des visiteurs de la bibliothèque de la Part-Dieu) plus en demande en moyenne que les visiteurs du réseau BML : sur 31 items évalués pour la bibliothèque, 22 sont significativement inférieurs à la moyenne du réseau. Néanmoins, les visiteurs de la bibliothèque Croix-Rousse ont noté une amélioration significative sur 9 aspects des services de la bibliothèque : son repérage, la qualité de l'accueil / l'accompagnement et la disponibilité du personnel, le choix dans les collections de CD et DVD et le nombre de postes informatiques disponibles.

Les attentes exprimées sont celles relevées sur le réseau, avec un accent particulier sur les horaires et jours d'ouverture et la présence du jeu à la bibliothèque.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 4e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			411	
vendredi 30/09	66	5	468	
samedi 01/10	102	2	1000	
mardi 4/10	45	0	515	
mercredi 5/10	109	6	983	
TOTAL	322	13	3377	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 4^e (récupérés sur 2 semaines d'enquête) étant proportionnellement quasi identique au poids de ses entrées dans le total (sur une semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.09.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 4^e

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 4^e arrondissement sont âgés en moyenne de 49 ans (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.63 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.71 adultes et 0.92 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 23,4% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 4e	26.8	8.4	21.5	15.8	21.6	6.0
LYON-INSEE 2019-4 ^e arrdt	16.4	19.3	22.5	18.1	14.0	9.7
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 4e	21.4	18.5	9.3	46.6	4.2
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 4e	24.2	23.0	11.2	38.1	3.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.9 % des enquêtés de la Bibliothèque du 4^e sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 4^e arrdt = 55%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 4e	8,4%	46,9%	3,8%	34,8%	6,1%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 4e	13,9%	55,1%	7,1%	22,8%	15,0%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active
15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 4e	0,0%	4,8%	62,2%	6,2%	25,7%	1,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 4e	0,0%	6,0%	39,3%	29,7%	18,4%	6,5%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 4e	90.6	8.8	0.7
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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	22.2	0.4	0.4	72.8	0	0.3	1.7	1.3	0.8
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 4e	56.6 %	2.4 %	9.4 %	31.6 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 4 ^e	43.3	26.5	16.6	13.6
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 4e ont répondu fréquenter 2.22 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 4e comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.9% des répondants

déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 6,2% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 4e des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	39,7%
1 ^{er}	22,7%
2 ^e	8,6%
3 ^e Duguesclin	1,9%
3 ^e Lacassagne	3,6%
4 ^e Croix-Rousse	/
5 ^e Saint-Jean	6,6%
5 ^e Point du Jour	2,6%
6 ^e	5,2%
7 ^e La Guillotière	0,7%
7 ^e Jean Macé	5,0%
7 ^e Gerland	1,8%
8 ^e Bachut	6,0%
9 ^e La Duchère	3,4%
9 ^e Saint-Rambert	1,9%
9 ^e Vaise	15,7%
Bibliobus	1,1%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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 4e	21.5	37.7	35.4	4.0	1.5
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 4e	7.4	13.3	61.9	10.8	6.7
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 48 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 4e (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

35.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et 22.5% le sont par des enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne sur le réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 4e	85.1 %	9.0 %	5.1 %	0.3 %	0.6 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 4e	Réseau BmL
Emprunter	89,2%	80,4 %
Chercher des informations	26,9%	27,1 %
Vous détendre	29,5%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	29,1%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	19,6%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	12,3%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	12,6%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	17,7%	19,1 %
Autre	5,0%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,42 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL) : contrairement à la baisse constatée au global sur le réseau, les usages à la Bibliothèque du 4e sont restés stables.

L'emprunt prédomine : 24.1 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 32.9% des visiteurs de la Bibliothèque du 4e arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 22,1% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 4e	5,8 %	86,1 %	40 %	15,7 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 4e	Réseau BmL
Inscrits	83.5 %	76.4 %
Emprunteurs	93.6 %	89.8 %
% de non inscrits	12.0 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	6.0 %	9.2

Enfin 20,9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 4e vue par ses visiteurs

	Bib 4e	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17,7</u>	+	18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>17,8</u>	+	18,3
Il est facile de s'orienter.	17,0	+	17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13,1</u>		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13,9</u>		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,5</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.	<u>15,4</u>	+	16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>15,7</u>	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>15,9</u>		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>12,7</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	<u>14,9</u>		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	<u>15,3</u>		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>16,1</u>		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>15,9</u>		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17,8</u>		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>15,3</u>		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,4		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,7		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,2	+	17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,7		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15,8	+	16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	<u>14,1</u>		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,0		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,0		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	<u>17,7</u>	+	18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>16,8</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>16,9</u>	+	17,6
Les lieux sont agréables	<u>16,6</u>		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	16,4		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>15,8</u>		16,7
EVALUATION GLOBALE.	<u>16,3</u>		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

A la bibliothèque Saint Jean, la part des visiteurs âgés de 11 à 17 ans a progressé significativement entre 2018 (6,7% des visiteurs répondants) et 2022 (14,1%). La part des retraités est elle aussi en forte augmentation : de 16% en 2018, ils représentent à présent 25,4% des répondants en 2022. Les jeunes de 11 à 17 ans sont à présent plus représentés qu'en moyenne sur le réseau (tout comme dans les bibliothèques du 3e Lacassagne, du 6e, du 7e Gerland ainsi qu'à la Duchère). Collégiens et lycéens semblent avoir en partie remplacé les étudiants de 18-29 ans, dont la part a baissé de 22,9% à 15,8%.

Par ailleurs, les visiteurs de 60 ans et plus restent davantage présents qu'en moyenne sur le réseau (25,9% contre 17,6%).

Demandeurs d'emploi et ouvriers sont quasiment absents des visiteurs de la bibliothèque, avec un écart important par rapport à leur présence dans la population du 5e arrondissement.

Les animations proposées par la bibliothèque sont moins investies par ses visiteurs que sur le réseau en moyenne. Le prêt est le seul usage de la bibliothèque qui se soit renforcé entre 2018 et 2022 (71,5% des visiteurs en 2018 contre 75,8% en 2022).

A l'instar des bibliothèques du 1er, du 2e, du 3e Duguesclin et du 7e Jean Macé, sa situation centrale amène à la bibliothèque Saint Jean des visiteurs plus mobiles et connaissant davantage le réseau que l'ensemble des visiteurs des bibliothèques. 53,3% des visiteurs de la bibliothèque déclarent ainsi ne pas habiter, ni travailler dans le 5e arrondissement, score quasiment comparable à celui de la bibliothèque Part-Dieu (63,4%) et en décalage avec la moyenne du réseau BML (37,2%).

Il s'agit de la seule bibliothèque où les visiteurs se déclarent davantage inscrits (83,4%) en 2022 qu'en 2018 (72,5%). C'est également celle où les visiteurs pensent que leur fréquentation de la bibliothèque a le plus baissé par rapport à la période avant Covid.

Les visiteurs sont très satisfaits des services de la Bibliothèque municipale de Lyon et notent une amélioration dans le choix de DVD offert par la bibliothèque St Jean depuis 2018. Leurs principales attentes concernent la présence du jeu à la bibliothèque, la possibilité de travail en petits groupes, les horaires d'ouverture et le nombre de postes informatiques à disposition.

NB - La part des enfants de moins de 11 ans ressort du baromètre 2022 comme singulièrement basse à la bibliothèque du 5e Saint Jean : ils ne représenteraient plus que 12,1% des visiteurs contre 23,3% (un résultat alors identique à la moyenne du réseau) en 2018. Ce résultat n'est pas cohérent avec la progression des prêts Jeunesse constaté sur la bibliothèque entre 2018 et 2022, y compris en intégrant l'augmentation des quotas. Il est donc vraisemblable que les questionnaires aient été peu proposés en salle Jeunesse, ce qui relativise les analyses qui peuvent être faites sur les visiteurs du 5e St Jean.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 5e st jean	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			249	
vendredi 30/09	51	2	275	
samedi 01/10	35	3	447	
mardi 4/10	52	4	222	
mercredi 5/10	34	1	530	
TOTAL	172	10	1723	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 5e Saint Jean étant proportionnellement quasiment identique supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.04.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean arrondissement sont âgés en moyenne de 44 ans et 3 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.63 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.92 adultes et 0.71 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 12,1% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 5e St Jean	19.0	18.8	20.5	15.8	21.2	4.7
LYON-INSEE 2019-5 ^e arrdt	15.1	24.9	18.7	16.9	14.0	10.4
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 5e St J	26.1	22.0	2.7	37.1	12.1
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 5e	23.8	21.4	12.8	37.5	4.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

66.1 % des enquêtés de la Bibliothèque du 5e Saint Jean sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 5^e arrdt = 54.6%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 5e SJ	16,7%	45,4%	2,3%	28,0%	7,6%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 5e	19,9%	48,1%	6,9%	23,4%	21,6%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active
15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 5e SJ	0,0%	12,1%	53,9%	11,3%	22,8%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 5e	0,0%	5,9%	30,8%	28,7%	24,4%	10,2%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 5e SJ	86.2	12.1	1.7
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 5e SJ	8.5	20.8	6.8	4.8	44.5	2.8	3.8	2.9	5.1
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 5e SJ	32.7 %	8.3 %	5.7 %	53.3 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5° Saint Jean	22.2	30.7	16.6	30.5
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean ont répondu fréquenter 2.97 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 5e Saint Jean comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.6% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (BU ou BM, à égalité).

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	49,3%
1 ^{er}	17,7%
2 ^e	28,0%
3 ^e Duguesclin	8,6%
3 ^e Lacassagne	6,2%
4 ^e Croix-Rousse	16,7%
5 ^e Saint-Jean	/
5 ^e Point du Jour	10,0%
6 ^e	7,1%
7 ^e La Guillotière	5,9%
7 ^e Jean Macé	10,3%
7 ^e Gerland	5,8%
8 ^e Bachut	10,0%
9 ^e La Duchère	5,8%
9 ^e Saint-Rambert	2,6%
9 ^e Vaise	19,9%
Bibliobus	1,7%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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 5e SJ	18.2	32.9	37.4	5.1	6.5
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 5e SJ	12.9	17.4	48.5	11.2	10.1
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 5e Saint Jean fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers est significative et où le nombre de personnes déclarant moins venir est clairement supérieur à ceux estimant qu'elles viennent davantage.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 58 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 5e Saint Jean (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

24.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et seuls 6.2% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 5e SJ	60.4 %	13.4 %	23.7 %	0 %	2.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 5e Saint Jean	Réseau BmL
Emprunter	75,8%	80,4 %
Chercher des informations	27,7%	27,1 %
Vous détendre	33,0%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	24,4%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	24,6%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	7,7%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	8,6%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	18,6%	19,1 %
Autre	1,5%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.22 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 24.5 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 29.3 % des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Saint Jean arrondissement déclarent lire TOPO (26.6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 27 % (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 5e Saint Jean	11,2 %	85,5 %	24,5 %	16,6 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 5e Saint Jean	Réseau BmL
Inscrits	83.4 %	76.4 %
Emprunteurs	87.1 %	89.8 %
% de non inscrits	10.3 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	9.0 %	9.2

Enfin 18,7 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 5e Saint Jean vue par ses visiteurs

	Bib 5e SJ	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17,3</u>		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,3		18,3
Il est facile de s'orienter.	17,1		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,4		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,2		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,1</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,1	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,8		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>12,6</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,9		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,4		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16,5		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,4		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17,9		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,8		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,0		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,1		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,4		17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,7		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>15,2</u>		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	14,8		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,5		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,1		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,1		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>15,8</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,5		17,6
Les lieux sont agréables	17,8		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	16,8		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	16,5		16,7
EVALUATION GLOBALE.	16,8		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

Les étudiants et jeunes actifs (18-29 ans) sont peu présents à la bibliothèque du Point du Jour, où ils ne représentent plus que 5,5% des visiteurs contre 12,5% en 2022. Les visiteurs de plus de 60 ans et retraités sont par contre plus représentés à la bibliothèque du Point du Jour que dans les autres bibliothèques. Au final, la moyenne d'âge des répondants est significativement plus élevée (49 ans) que la moyenne constatée sur le réseau.

Les cadres sont sur représentés (par rapport à leur poids dans la population du 5e arrondissement) à la bibliothèque. Et aucun répondant actif n'a déclaré être ouvrier, alors qu'ils représentent encore dans cet arrondissement 10,2% des 15-64 ans actifs.

La part des visiteurs déclarant habiter le 5e arrondissement baisse significativement : de 84,2% en 2018 à 74,9% en 2022 ; la part des visiteurs habitant une autre commune progresse (de 8,7% à 15,3%).

Par rapport au réseau, l'usage pour le prêt de la bibliothèque est significativement plus élevé (même s'il est paradoxalement en diminution depuis 2018 : 89,7% des visiteurs déclaraient emprunter, contre 85,8% en 2022), tandis que l'utilisation de la bibliothèque pour travailler sur place, ou rechercher des informations est moins investie par les visiteurs. La recherche d'informations a fortement diminué à la bibliothèque (45,4% en 2018, 21,5% en 2022), tout comme l'utilisation des moyens informatiques (19,9% des visiteurs la mentionnaient en 2022, ils ne sont plus que 4,5% en 2018).

C'est la bibliothèque, avec la bibliothèque du 9e Saint Rambert, où les visiteurs ont un rythme de fréquentation le moins important et le plus calé sur le rythme des emprunts : 49,1% des visiteurs déclarent venir une à deux fois par mois (contre 39,2% sur le réseau). Les visiteurs du Point du Jour apparaissent moins investis, moins prêts à participer que dans les autres bibliothèques (c'est là où le taux de mails laissés pour participer à de prochains travaux est significativement plus bas que l'ensemble du réseau).

L'évaluation globale des services de la Bibliothèque municipale est complètement satisfaisante et les visiteurs de la bibliothèque ont noté un progrès dans la disponibilité du personnel pour les aider entre 2018 et 2022.

Les attentes exprimées sont le développement du choix dans les DVD, les places de travail et le repérage des collections.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 5e pdj	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			285	
vendredi 30/09	74		322	
samedi 01/10	41	4	559	
mardi 4/10	56	1	344	
mercredi 5/10	30	3	639	
TOTAL	201	8	2149	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du Point du Jour (sur deux semaines) étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.11 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour arrondissement sont âgés en moyenne de 49 ans (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.97 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.88 adultes et 1.09 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 25,8% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 5e PdJ	29.3	7.3	20.1	20.7	16.5	6.2
LYON-INSEE 2019-5 ^e arrdt	15.1	24.9	18.7	16.9	14.0	10.4
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 5e PdJ	13.8	17.1	4.4	60.4	4.4
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 5e	23.8	21.4	12.8	37.5	4.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

64.7 % des enquêtés de la Bibliothèque du 5e Point du Jour sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 5^e arrdt = 54.6%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 5e PdJ	8,8%	53,4%	5,2%	29,9%	2,7%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 5e	19,9%	48,1%	6,9%	23,4%	21,6%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active
15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 5e PdJ	0,0%	2,6%	41,5%	23,8%	31,2%	0,9%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 5e	0,0%	5,9%	30,8%	28,7%	24,4%	10,2%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 5e PdJ	84.6	13.7	1.6
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 5e PdJ	0	1.2	0	0	88.5	0	0.9	1.2	8.2
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 5e PdJ	58.2 %	5.4 %	16.7 %	19.6 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e Point du Jour	46.9	21.0	16.8	15.3
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour ont répondu fréquenter 2.33 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 5e Point du Jour comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et seuls 3.6% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (une bm : 2,6 % des répondants)

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	27,9%
1 ^{er}	4,1%
2 ^e	13,2%
3 ^e Duguesclin	3,8%
3 ^e Lacassagne	1,7%
4 ^e Croix-Rousse	5,9%
5 ^e Saint-Jean	24,9%
5 ^e Point du Jour	/
6 ^e	1,8%
7 ^e La Guillotière	2,1%
7 ^e Jean Macé	8,4%
7 ^e Gerland	3,6%
8 ^e Bachut	4,7%
9 ^e La Duchère	4,1%
9 ^e Saint-Rambert	1,1%
9 ^e Vaise	27,6%
Bibliobus	3,0%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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 5e PdJ	12.1	31.0	49.1	3.7	4.1
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 5e PdJ	8.6	13.7	68.5	4.0	5.2
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 5e Point du Jour fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers est significative : 22,3% déclarent que leur fréquentation a diminué (contre 9,2% qui pensent qu'au contraire elle a augmenté).

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 47 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 5e Point du Jour (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL), ce qui est un résultat identique à 2018.

ACCOMPAGNEMENT

38.0 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), et les accompagnants sont, dans la très grande majorité des cas, des enfants de moins de 11 ans : 28,9% (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 5e PdJ	56.3 %	13.6 %	11.6 %	0	18.5 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 5e Point du Jour	Réseau BmL
Emprunter	85,8%	80,4 %
Chercher des informations	21,5%	27,1 %
Vous détendre	31,4%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	32,1%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	14,4%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	4,5%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	20,8%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	18,7%	19,1 %
Autre	3,4%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.33 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL) : contrairement à la baisse constatée au global sur le réseau, les usages à la Bibliothèque du 5e Point du Jour sont restés stables.

29.5 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 23.3% des visiteurs de la Bibliothèque du 5e Point du Jour arrondissement déclarent lire TOPO (26.6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 23.4 % (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 5e Point du Jour	5,7 %	83,3 %	49,4 %	11,4 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 5e Point du Jour	Réseau BmL
Inscrits	78.8 %	76.4 %
Emprunteurs	93.2 %	89.8 %
% de non inscrits	16.8 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	9.2 %	9.2

Enfin 13,1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est nettement moins qu'en 2018 où ils étaient 22,9% (21,0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 5e Point du Jour vue par ses visiteurs

	Bib 5e PdJ	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18,1		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,3		18,3
Il est facile de s'orienter.	17,1		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15,1		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,7		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,0</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>14,7</u>		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>15,4</u>		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,9		14,4
Trouver un document précis est facile.	<u>14,5</u>		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	15,5		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>16,3</u>		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,4		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,1		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,8		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>14,9</u>		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,5		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,0		17,4
Il est simple de s'inscrire.	18,0		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>16,8</u>		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,3		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,0		16,2

Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,5		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,6	+	18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,8		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,5		17,6
Les lieux sont agréables	17,7		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	16,8		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	16,7		16,7
EVALUATION GLOBALE.	16,7		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... la bibliothèque du 6e

Avec une moyenne d'âge sur les enquêtés de 39 ans et 11 mois, les publics de la bibliothèque du 6e font partie des plus jeunes du réseau. Il s'agit d'un public très familial, où les 11-17 ans, les adultes actifs (30-60 ans) sont plus représentés, mais où les 18-29 ans et les plus de 60 ans le sont peu. Ces caractéristiques sont proches des autres bibliothèques récentes (3e Lacassagne et 7e Gerland), ainsi que de la Guillotière. Les professions des visiteurs actifs de la bibliothèque présentent des différences importantes par rapport aux visiteurs de la BML dans leur ensemble : moins d'employés et de profession intermédiaires, davantage de cadres ce qui traduit bien la démographie de l'arrondissement.

Les visiteurs y sont un peu moins mobiles que dans les 3 autres bibliothèques : 43.2% ne fréquentent que cette bibliothèque du réseau, score comparable à des bibliothèques beaucoup moins centrales que celles du 6e (Point du Jour, Duchère). C'est la bibliothèque dont les visiteurs sont les plus fréquents : 65,8% y viennent au moins une fois par semaine. Les usages sont très concentrés sur la détente, la lecture sur place, le jeu, l'emprunt... seuls 8,4% des visiteurs déclarent participer aux animations organisées par la bibliothèque, soit le pourcentage le plus faible du réseau.

En moyenne, on travaille moins dans cette bibliothèque que dans les autres et on participe moins à des animations. En revanche, on emprunte davantage qu'en 2018 : 82,8% des visiteurs, contre 76,1% en 2018.

La bibliothèque du 6e fait partie des bibliothèques (3e Lac, 7e Gerland, 7e Guillotière, 9e Duchère, Vaise, Part-Dieu...) où la baisse du rythme de fréquentation est significative. Mais il s'agit pour la bibliothèque du 6e d'une baisse plus modérée : ce changement de rythme se traduit par un passage de plusieurs visites (29,2% des répondants en 2018, 20% en 2022) à une unique visite par semaine (35,5% en 2018, 45,8% en 2022). Sur son jour de très forte affluence (le mercredi), il s'agit de la bibliothèque qui a le plus vite retrouvé sa fréquentation ante covid.

Pour ses visiteurs, la bibliothèque du 6e est quasiment parfaite : seuls 3 aspects ne sont pas évalués au niveau de la pleine satisfaction (sur 31 !). La principale amélioration attendue concerne les heures d'ouverture de la bibliothèque. Les jours d'ouverture ainsi que la simplification de l'accès au réseau WiFi font également partie des aspects pouvant encore progresser.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 6e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			316	
vendredi 30/09	51	2	354	
samedi 01/10	85	1	689	
mardi 4/10	26	1	335	
mercredi 5/10	84	1	1 174	
TOTAL	246	5	2868	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 6e étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.21 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 6e

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 6^e arrondissement sont âgés en moyenne de 39 ans et 11 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.20 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.85 adultes et 1.35 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 37,1% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 6e	42.5	10.5	26.5	10.9	8.6	1.1
LYON-INSEE 2019-6 ^e arrdt	14.9	25.8	20.3	16.9	12.6	9.3
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 6e	10.7	11.4	6.9	64.8	6.3
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 6e	26.2	23.2	9.4	37.6	3.6

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

75 % des enquêtés de la Bibliothèque du 6^e sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 6^e arrdt = 54.5%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 6e	14,4%	60,5%	2,4%	15,1%	7,6%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 6e	19,0%	54,5%	5,7%	20,0%	19,9%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 6e	0,0%	7,7%	65,3%	4,9%	22,0%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 6e	0,0%	6,5%	47,5%	26,1%	15,5%	4,4%

INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%
-----------------	------	------	-------	-------	-------	------

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 6e	87.9	11.7	0.5
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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	1.3	1.7	11.9	0	0	81.3	1.9	1.3	0.6
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 6e	47.2 %	7.0 %	24.3 %	21.5 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 6e	43.2	27.3	16.4	13.1
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 6e ont répondu fréquenter 2.21 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 6e comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,9% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 6e des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	53,9%
1 ^{er}	8,2%
2 ^e	6,6%
3 ^e Duguesclin	18,1%
3 ^e Lacassagne	5,3%

4 ^e Croix-Rousse	3,8%
5 ^e Saint-Jean	5,3%
5 ^e Point du Jour	1,3%
6 ^e	/
7 ^e La Guillotière	2,5%
7 ^e Jean Macé	9,9%
7 ^e Gerland	2,2%
8 ^e Bachut	5,7%
9 ^e La Duchère	0,5%
9 ^e Saint-Rambert	0,5%
9 ^e Vaise	5,5%
Bibliobus	0,5%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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 6e	20.0	45.8	29.8	3.4	0.9
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 6e	10.6	7.1	60.5	16.4	5.4
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 6e fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers n'est pas significative et où le nombre de personnes déclarant venir davantage est supérieur à ceux estimant qu'elles viennent moins.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 56 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 6e (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

53.2 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), majoritairement par des enfants de moins de 11 ans (39,7% contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 6e	79.7 %	16.2 %	1.9 %	0	2.2 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 6e	Réseau BmL
Emprunter	82,8%	80,4 %
Chercher des informations	23,5%	27,1 %
Vous détendre	34,6%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	35,7%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	20,8%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10,8%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	8,4%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	19,8%	19,1 %
Autre	6,2%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,43 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL) : contrairement à la baisse constatée au global sur le réseau, les usages à la Bibliothèque du 6e sont restés stables.

L'emprunt prédomine : 20.8 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 19.5% des visiteurs de la Bibliothèque du 6e arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 23,1% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 6e	8,8 %	72,7 %	49,1 %	10,5 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 6e	Réseau BmL
Inscrits	70.4 %	76.4 %
Emprunteurs	91.5 %	89.8 %
% de non inscrits	23.9 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	9.2 %	9.2

Enfin 21,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 6e vue par ses visiteurs

	Bib 6e	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18,6		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,5		18,3

Il est facile de s'orienter.	17,3		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,3		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,1		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>16,1</u>	+	16,5
Il y a un large choix de CD.	15,9	+	16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,0	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,4	+	16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>16,7</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	16,0		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	<u>16,6</u>		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,2		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>17,0</u>		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,3		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,9		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	16,2		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>15,7</u>		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>17,8</u>		17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,9		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>17,0</u>		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,4		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,5		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,4		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,3		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>17,9</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,1</u>		17,6
Les lieux sont agréables	<u>18,3</u>		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	16,8		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,0		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,2		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

Les étudiants et jeunes actifs (18-29 ans) sont peu présents à la bibliothèque, où les visiteurs de plus de 60 ans sont par contre plus représentés que dans les autres bibliothèques (33.3% des visiteurs). De ce fait la moyenne d'âge est assez élevée (49 ans et 3 mois, contre 43 ans et 9 mois sur l'ensemble du réseau).

A l'instar des bibliothèques du 1er, du 2e, du 3e Duguesclin et du 5e Saint Jean, sa situation centrale amène des visiteurs plus mobiles et connaissant davantage le réseau que l'ensemble des visiteurs des bibliothèques. Cependant, malgré sa très bonne desserte en transports en commun, il s'agit avant tout d'une bibliothèque de très grande proximité : seuls 17,3% de ses visiteurs ne travaillent ni n'habitent dans le 7e arrondissement.

Le prêt domine plus que jamais dans les usages de la bibliothèque : 37% des visiteurs déclarent ne venir en bibliothèque que pour cela. Par rapport au réseau, la bibliothèque de Jean Macé est moins utilisée par ses visiteurs pour travailler sur place, ou participer à une animation. Néanmoins, ses visiteurs apparaissent comme les plus investis du réseau (avec ceux du Bibliobus), le pourcentage important de répondants ayant laissé leur adresse mail pour participer à d'autres travaux (27,2% contre 21% en moyenne) en témoigne.

Les visiteurs de Jean Macé affichent toujours un excellent taux de satisfaction, que ce soit pour les services de la Bibliothèque municipale de Lyon ou pour leur bibliothèque en particulier. Aucune appréciation des services n'a évolué significativement depuis 2018. Les attentes les plus importantes concernent la présence du jeu dans la bibliothèque, la possibilité de travailler en petits groupes ainsi que les horaires et jours d'ouverture.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7 jean macé	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			257	
vendredi 30/09	48	4	282	
samedi 01/10	65		427	
mardi 4/10	51		368	
mercredi 5/10	53		442	
TOTAL	217	4	1776	15%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 7^e Jean Macé étant proportionnellement légèrement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.85.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé arrondissement sont âgés en moyenne de 49 ans et 3 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.1 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.64 adultes et 0.46 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 4.8% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 7e JM	5.6	14.4	26.3	20.4	23.0	10.3
LYON-INSEE 2019-7 ^e arrdt	13.3	36.4	23.9	12.3	8.5	5.6
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 7e JM	39.3	27.8	1.6	25.8	5.5
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 7e	32.2	20.8	7.8	30.7	8.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

63.8 % des enquêtés de la Bibliothèque du 7e Jean Macé sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 7^e arrdt = 52.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7e JM	7,5%	50,0%	4,7%	32,6%	5,3%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 7e	27,0%	54,7%	7,7%	13,3%	24,3%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 7e JM	1,0%	10,6%	57,5%	9,2%	20,0%	1,8%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 7e	0,0%	3,6%	36,4%	30,2%	22,1%	7,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 7e JM	95.0	4.0	1.1
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 7e JM	0.6	1.4	7.9	1.5	0.9	1.1	82.3	4.3	0
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e JM	67.3 %	4.5 %	10.9 %	17.3 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7e Jean Macé	20.7	36.2	18.0	25.1
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé ont répondu fréquenter 2.92 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 7e Jean Macé comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 3,9% des répondants, il s'agit d'une Bibliothèque Universitaire.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	58,2%
1 ^{er}	3,7%
2 ^e	13,1%
3 ^e Duguesclin	19,1%

3 ^e Lacassagne	7,2%
4 ^e Croix-Rousse	2,8%
5 ^e Saint-Jean	11,0%
5 ^e Point du Jour	3,1%
6 ^e	3,8%
7 ^e La Guillotière	15,3%
7 ^e Jean Macé	/
7 ^e Gerland	22,1%
8 ^e Bachut	25,2%
9 ^e La Duchère	1,7%
9 ^e Saint-Rambert	0,5%
9 ^e Vaise	12,3%
Bibliobus	0,8%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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 7e JM	15.3	30.3	43.3	8.2	2.9
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 7e JM	6.3	11.8	58.5	13.1	10.3
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 42 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 7e Jean Macé (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

11.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), majoritairement par des adolescents ou adultes. Seuls 3,2% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 7e JM	69.6 %	13 %	13.7 %	0 %	3.8 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 7e Jean Macé	Réseau BmL
Emprunter	90,7%	80,4 %
Chercher des informations	23,6%	27,1 %
Vous détendre	28,8%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	24,2%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	15,9%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	8,7%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	11,7%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	19,3%	19,1 %
Autre	2,4%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,25 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine et se renforce : 37 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques, alors qu'ils n'étaient que 23,2% en 2018 (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 28.6% des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Jean Macé arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 26.3% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7e Jean Macé	6,3 %	91,7 %	21,2 %	22,4 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 7e Jean Macé	Réseau BmL
Inscrits	87.9 %	76.4 %
Emprunteurs	93.9 %	89.8 %
% de non inscrits	8.1 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	6.5 %	9.2

Enfin 27,2 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est sans doute à relier avec les efforts faits par la bibliothèque pour investir le participatif (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 7e Jean Macé vue par ses visiteurs

Bib 7e JM	Evolution / 2018	BmL
-----------	------------------	-----

La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18,7</u>		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,6		18,3
Il est facile de s'orienter.	17,3		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,3		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>15,8</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>15,7</u>		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,5		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>13,2</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,9		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	<u>16,6</u>		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16,9		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,8		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18,8</u>		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,2		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,5		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>13,4</u>		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,8		17,4
Il est simple de s'inscrire.	18,1		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,5		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,9		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,6		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,0		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,3		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>13,6</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,7		17,6
Les lieux sont agréables	17,9		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,2		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	16,8		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,0		16,9

- XX** écart significativement supérieur à la moyenne du réseau
XX écart significativement inférieur à la moyenne
+ progression significative depuis 2018
- diminution significative depuis 2018

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

Bibliothèque Jeunesse, la bibliothèque du 7e Guillotière est sans surprise celle où la moyenne d'âge des répondants au baromètre est la plus basse (36 ans et 9 mois). Son public familial est encore plus marqué que dans les 3 bibliothèques récentes : quasi absence des visiteurs entre 15 et 29 ans, ainsi que des 45 ans et plus. C'est aussi la bibliothèque la plus ancrée dans son territoire : seuls 11,9% de ses visiteurs ne travaillent ni n'habitent le 7e arrondissement.

Les caractéristiques des visiteurs évoluent de manière significative par rapport à 2018:

- baisse des 11-17 ans : ils représentaient 24,8% des répondants en 2018, ils ne sont plus que 13% en 2022.
- disparition des répondants se déclarant sans profession (5% en 2018)
- baisse des actifs de la catégorie « employés » (26,2% en 2018, 18,7% en 2022)

La bibliothèque du 7e Guillotière fait partie des bibliothèques (3e Lac, 6e, 7e Gerland, 8e, 9e Duchère, Vaise, Part-Dieu) où la baisse du rythme de fréquentation est significative : les visiteurs se rendant à la bibliothèque plusieurs fois par semaine passent de 26,2 (en 2018) à 8,5% des répondants (en 2022). Cette baisse est ainsi plus marquée que celle des visiteurs de la bibliothèque du 6e, mais beaucoup moins qu'à Lacassagne. Elle peut être comparée à celle observée à la bibliothèque du 7e Gerland.

Par rapport au réseau et en moyenne, le prêt et les animations proposées connaissent une plus grande utilisation. C'est néanmoins la bibliothèque où les visiteurs déclarent le moins être inscrits : 64,2% pour les répondants (11 ans et plus). Si les caractéristiques des publics sont assez proches de ceux des bibliothèques les plus récentes, on voit la limite de la séparation des espaces Jeunesse et Adultes (même si la bibliothèque propose également quelques documents « adultes »). Alors que dans les nouvelles bibliothèques, les parents finissent par s'inscrire, ou empruntent sur la carte de leurs enfants, ce n'est que très peu le cas ici.

De même, ses visiteurs l'utilisent peu pour travailler (14% des visiteurs) ou pour des besoins informatiques (4%) mais ces faibles usages cachent une vraie attente de places pour travailler (seul ou en petit groupe), besoin inexistant pour le développement des postes informatiques.

La principale attente des visiteurs est le développement du jeu au sein de la bibliothèque : il faut noter que c'est l'évaluation la plus basse recueillie sur 31 items pour les 16 bibliothèques (11,6 / 20).

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7e la guil	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			118	
vendredi 30/09	22	3	144	
samedi 01/10	34	7	443	
mardi 4/10	10	1	109	
mercredi 5/10	40	9	478	
TOTAL	106	20	1292	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 7e La Guillotière 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 du 7e Guillotière

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière arrondissement sont âgés en moyenne de 36 ans et 9 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.66 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.93 adultes et 1.72 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 46.4% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 7e Guill.	52.3	3.9	33.7	7.5	2.6	0
LYON-INSEE 2019-7 ^e arrdt	13.3	36.4	23.9	12.3	8.5	5.6
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 7e Guill.	4.4	2.3	8.5	79.7	5.1
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 7e	32.2	20.8	7.8	30.7	8.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

68.3 % des enquêtés de la Bibliothèque du 7e Guillotière sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 7^e arrdt = 52.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7e Guill	5,9%	80,2%	9,2%	4,7%	0,0%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 7e	27,0%	54,7%	7,7%	13,3%	24,3%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active
15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 7e Guill	0,0%	8,4%	50,9%	10,3%	29,0%	1,3%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 7e	0,0%	3,6%	36,4%	30,2%	22,1%	7,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 7e Guill.	95.1	3.8	1.1
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 7e Guill.	0	1.1	8.9	0	0	0	86.2	3.8	0
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e Guill.	46.3 %	6.1 %	35.7 %	11.9 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7° Guillotière	29.7	29.0	16.7	24.6
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière ont répondu fréquenter 2.61 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 7e Guillotière comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 3.2% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (une BU pour 2,3% des répondants).

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	41,5%
1 ^{er}	1,0%
2 ^e	6,0%
3 ^e Duguesclin	15,0%
3 ^e Lacassagne	5,1%
4 ^e Croix-Rousse	2,8%
5 ^e Saint-Jean	5,6%
5 ^e Point du Jour	1,2%
6 ^e	3,1%
7 ^e La Guillotière	/
7 ^e Jean Macé	42,4%
7 ^e Gerland	25,2%
8 ^e Bachut	12,4%
9 ^e La Duchère	1,0%
9 ^e Saint-Rambert	0,0%
9 ^e Vaise	3,3%
Bibliobus	0,9%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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 7e Guill.	8.5	35.9	46.9	6.4	2.3
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 7e Guill.	6.8	12.6	53.4	14.4	12.8
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 7e Guillotière fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation n'est pas appréhendée par les usagers eux-mêmes : ils étaient pourtant 26,2% en 2018 à déclarer venir plusieurs fois par semaine, alors qu'ils ne sont plus que 8,5% en 2022.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 41 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 7e Guillotière (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

67.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), et il s'agit bien très majoritairement d'enfants de moins de 11 ans (58,7% des répondants contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 7e Guill.	61.7	13.1	12.4	0.4	12.3
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 7e Guillotière	Réseau BmL
Emprunter	90,9%	80,4 %
Chercher des informations	18,2%	27,1 %
Vous détendre	24,8%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	26,3%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	14,0%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	4,0%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	27,9%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	17,6%	19,1 %
Autre	3,2%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,9 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL)..

L'emprunt est l'usage dominant : 32.9 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 21.9% des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Guillotière arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 25 % (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7e Guillotière	7,1 %	76,6 %	53,3 %	10,0 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 7e Guillotière	Réseau BmL
Inscrits	64.2 %	76.4 %
Emprunteurs	93.8 %	89.8 %
% de non inscrits	31.4 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	7.6 %	9.2

Enfin 14,9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 7e Guillotière vue par ses visiteurs

	Bib 7e Guill.	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17,8		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,8		18,3
Il est facile de s'orienter.	17,8		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,2		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,1		15,3
Il y a un large choix de livres.	16,8		16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,5		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,6		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	11,6		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,6		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	15,9		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,0		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,7		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,9		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15,0		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	13,6		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	12,9		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	18,3		17,4
Il est simple de s'inscrire.	18,3		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,4		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,2		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,5		16,2

Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,9		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,9		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	18,5		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,2		17,6
Les lieux sont agréables	17,8		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	16,1		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,5		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,2		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... la bibliothèque du 7e Gerland

Avec une moyenne d'âge sur les enquêtés de 38 ans et 3 mois, les publics de la bibliothèque du 7e Gerland font partie des plus jeunes du réseau. Il s'agit d'un public très jeune, un public familial, avec des caractéristiques proches des autres bibliothèques récentes (3e Lacassagne et 6e, ainsi que de la Guillotière) : les 11-17 ans sont plus représentés, les 18-29 ans et les plus de 60 ans sont par contre moins présents. On peut parler d'une bibliothèque d'hyper proximité : seuls 13,3% de ses visiteurs ne travaillent ni n'habitent le 7e arrondissement.

Par rapport au réseau et en moyenne, le prêt, la recherche d'informations sont moins présents. La bibliothèque du 7e Gerland fait partie des bibliothèques (3e Lac, 6e, 7e Guillotière, 8e, 9e Duchère, Vaise, Part-Dieu ..) où la baisse du rythme de fréquentation est significative : les visiteurs se rendant à la bibliothèque plusieurs fois par semaine passent de 30,5% (en 2018) à 17,9% des répondants (en 2022). Cette baisse est ainsi plus marquée que celle des visiteurs de la bibliothèque du 6e, mais beaucoup moins qu'à Lacassagne. Elle peut être comparée à celle observée à la bibliothèque de la Guillotière.

Les lieux sont particulièrement appréciés : c'est la bibliothèque la plus utilisée pour la détente, la lecture et le jeu sur place (plus de 42% des visiteurs déclarent chacun de ces deux usages). C'est également la bibliothèque, après celle de la Part-Dieu, où la part des visiteurs venant travailler est la plus forte.

C'est une bibliothèque quasi-parfaite, pour ses usagers.

Les critiques et demandes sur le développement des collections notées en 2018 se sont tues et le choix dans toutes les collections est à présent considéré comme complètement satisfaisant. Dans l'évaluation, la disponibilité du personnel, ainsi que des postes informatiques progressent. Il ne reste que 3 aspects du service qui demeurent partiellement insatisfaisants, et il s'agit là d'attentes modérées portant sur une meilleure connexion au WiFi (14,6 / 20), les horaires (15,2 / 20) et jours d'ouverture (15,6 / 20).

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7e gerland	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			192	
vendredi 30/09	70	3	294	
samedi 01/10	70	2	553	
mardi 4/10	56	3	231	
mercredi 5/10	72	1	592	
TOTAL	268	9	1862	17%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 7e Gerland étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.72.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland arrondissement sont âgés en moyenne de 38 ans et 3 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.20 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.83 adultes et 1.36 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 48,2% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 7e Gerland	48.2	10.1	22.9	9.1	7.1	2.5
LYON-INSEE 2019-7e arrdt	13.3	36.4	23.9	12.3	8.5	5.6
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 7e Gerl	11.6	10.3	11.7	60.8	5.7
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 7e	32.2	20.8	7.8	30.7	8.5

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

66.2 % des enquêtés de la Bibliothèque du 7e Gerland sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 7e arrdt = 52.8%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7e Gerl	8,7%	60,8%	7,3%	17,8%	5,4%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 7e	27,0%	54,7%	7,7%	13,3%	24,3%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 7e Gerland	0,5%	1,8%	49,7%	11,7%	34,5%	1,8%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 7e	0,0%	3,6%	36,4%	30,2%	22,1%	7,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 7e Gerl	91.5	7.4	1.1
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 7e Gerl	1.5	0.5	2.0	0	0.2	1.4	89.9	4.4	0
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e Gerland	53.9 %	4.4 %	28.4 %	13.3 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Gerland	38.9	33.9	11.5	15.7
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland ont répondu fréquenter 2.27 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 7e Gerland comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 5.3% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 3,3% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	39,1%
1 ^{er}	2,5%
2 ^e	6,9%
3 ^e Duguesclin	5,0%

3 ^e Lacassagne	4,4%
4 ^e Croix-Rousse	4,3%
5 ^e Saint-Jean	4,1%
5 ^e Point du Jour	2,7%
6 ^e	3,2%
7 ^e La Guillotière	8,8%
7 ^e Jean Macé	28,5%
7 ^e Gerland	/
8 ^e Bachut	11,9%
9 ^e La Duchère	2,3%
9 ^e Saint-Rambert	0,4%
9 ^e Vaise	7,7%
Bibliobus	0,8%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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 7e Gerland	17.9	37.5	36.9	5.1	2.6
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 7e Gerland	12.9	15.3	51.8	10.1	9.8
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 7e Gerland fait partie des bibliothèques où les visiteurs sont parfaitement conscients de la baisse de leur rythme de fréquentation suite à la pandémie.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 61 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 7e Gerland (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

56.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), et 40,7% le sont d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 7e Gerland	74.7 %	15.5 %	7.8 %	0 %	1.9 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 7e Gerland	Réseau BmL
Emprunter	81,3%	80,4 %
Chercher des informations	23,7%	27,1 %
Vous détendre	42,0%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	42,8%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	26,1%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	14,6%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	21,4%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	30,2%	19,1 %
Autre	7,7%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,27 réponses différentes à cette question (2,5 pour le réseau BmL).

L'emprunt a progressé et domine : 23.5 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 17.2% des visiteurs de la Bibliothèque du 7e Gerland arrondissement déclarent lire TOPO (26.6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 24,2 % (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7e Gerland	6,3 %	59,5 %	78,8 %	3,5 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 7e Gerland	Réseau BmL
Inscrits	79.1 %	76.4 %
Emprunteurs	92.0 %	89.8 %
% de non inscrits	17.0 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	5.3 %	9.2

Enfin 17,8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est nettement moins qu'en 2018 où ils étaient 25% (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 7e Gerland vue par ses visiteurs

	Bib 7e Gerland	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17,1</u>		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,8</u>		18,3
Il est facile de s'orienter.	<u>17,6</u>		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15,2		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,6		15,3
Il y a un large choix de livres.	16,7	+	16,5
Il y a un large choix de CD.	16,1		16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,5	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,4	+	16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>16,3</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,9		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,2		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,3		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>17,4</u>		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,5		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>18,2</u>		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>17,1</u>		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>16,4</u>		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,8	+	17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,9		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>17,0</u>	+	16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	14,6		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,6		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>17,0</u>		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18,9</u>	+	18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>18,4</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,2</u>		17,6
Les lieux sont agréables	<u>18,7</u>		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,2		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>17,6</u>	+	16,7
EVALUATION GLOBALE.	<u>17,5</u>		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

A l'instar des visiteurs de la médiathèque de Vaise, les visiteurs de la médiathèque du Bachut présentent peu d'écarts par rapport au constat général fait sur l'ensemble des visiteurs du réseau BML.

On souligne néanmoins que les ouvriers paraissent très absents, alors qu'ils représentent encore 14% des actifs employés de 15 – 64 ans dans l'arrondissement. C'est par ailleurs, avec la bibliothèque de la Duchère, la bibliothèque dans laquelle les actifs catégorie « employés » sont les plus représentés. Les 11-17 ans, représentant en 2018 13,7% des répondants au baromètre, ne sont plus que 8,1% en 2022.

Malgré sa position à proximité des établissements d'enseignement supérieur dans le domaine de la santé, le Bachut n'est pas une médiathèque où la présence d'étudiants est marquée : leur part parmi les répondants diminue de 23,5% en 2018 à 13,1% en 2022. Les actifs en emploi représentent à présent la majorité des visiteurs (de plus de 11 ans) à la médiathèque (53,8% contre 42,2% en 2018).

Concernant les usages qu'ont les visiteurs de la bibliothèque, trois évolutions peuvent être notées : le renforcement du prêt (78 % des visiteurs en 2018, 83,9 % en 2022), la moindre utilisation des moyens informatiques (PC, WiFi... : de 17,6% à 10,8% des visiteurs) et la recherche d'informations (22,6% contre 35,5%). Ces deux derniers constats traduisent sans doute un meilleur équipement des visiteurs mais marquent malheureusement le retour plus lent à la bibliothèque des visiteurs les moins favorisés.

La médiathèque du Bachut fait partie des bibliothèques (3e Lac, 6e, 7e Gerland, 7e Guillotière, 9e Duchère, Vaise, Part-Dieu ..) où la baisse du rythme de fréquentation est significative et importante, comme à Lacassagne (dont la médiathèque est proche). Alors qu'en 2018 54,5% des visiteurs déclaraient y venir au moins une fois par semaine, ils ne sont plus que 45,7% en 2022. C'est la bibliothèque, avec la bibliothèque du 5e Point du Jour, où les visiteurs ont un rythme de fréquentation moins important et calé sur le rythme des emprunts : 46,4% des visiteurs déclarent venir une à deux fois par mois (contre 39,2% sur le réseau).

Les visiteurs de la médiathèque sont toujours très satisfaits de ses services proposés et les animations sont plus investies qu'en moyenne dans le réseau BML. Ces dernières recueillent d'ailleurs une évaluation significativement supérieure. Les attentes des publics sont comparables à celles exprimées sur l'ensemble du réseau : priorité au développement du jeu, ainsi qu'au développement des horaires et jours d'ouverture et en fin à l'amélioration du réseau WiFi.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 8e bachut	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			408	
vendredi 30/09	50	4	490	
samedi 01/10	84	6	822	
mardi 4/10	80	5	506	
mercredi 5/10	103	9	935	
TOTAL	317	24	3161	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque du 8e Bachut (sur deux semaines) étant quasiment identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient faible, de 1.03.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Médiathèque du 8e Bachut

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Médiathèque du 8e Bachut sont âgés en moyenne de 45 ans et un mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.61 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.79 adultes et 0.82 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 24,6% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Méd. Bachut	26.9	13.1	23.7	18.8	13.5	3.9
LYON-INSEE 2019-8 ^e arrdt	16.0	29.6	19.7	14.8	11.9	8.0
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Méd. Bachut	17.7	18.4	8.8	42.5	12.6
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 8e	29.8	21.3	9.9	31.0	8.0

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

68.7 % des enquêtés de la Médiathèque du 8e Bachut sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 1^{er} arrdt = 54.4%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs média. 8e	12,0%	54,6%	5,1%	23,3%	5,0%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 8e	21,5%	47,5%	8,2%	19,4%	24,8%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active
15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs média. 8e	0,0%	3,6%	41,2%	9,4%	43,7%	2,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 8e	0,0%	3,5%	25,7%	29,7%	27,0%	14,0%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Méd. Bachut	87.6	10.0	2.3
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

COMPARAISON DES ARRONDISSEMENTS D'HABITATION DES LYONNAIS ET DES VISITEURS LYONNAIS DE LA BML

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs Méd. Bachut	0.7	0.7	8.1	0.0	1.9	0.3	7.4	79.6	1.3
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Méd. Bachut	56.8	7.1	13.0	23.2
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Médiathèque 8 ^e Bachut	39.0	25.2	17.3	18.5
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Médiathèque du 8e Bachut ont répondu fréquenter 2.36 bibliothèques du réseau BmL (Médiathèque du 8e Bachut comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.8% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,7% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Médiathèque du 8e Bachut des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	45,5%
1 ^{er}	2,8%
2 ^e	4,2%
3 ^e Duguesclin	6,2%
3 ^e Lacassagne	20,1%
4 ^e Croix-Rousse	4,2%
5 ^e Saint-Jean	6,5%
5 ^e Point du Jour	2,1%
6 ^e	1,8%
7 ^e La Guillotière	4,7%
7 ^e Jean Macé	23,3%
7 ^e Gerland	8,2%
8 ^e Bachut	/
9 ^e La Duchère	0,9%
9 ^e Saint-Rambert	0,0%
9 ^e Vaise	8,7%
Bibliobus	2,7%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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
Médiathèque 8e Bachut	18.3	27.4	46.4	3.6	4.4
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Médiathèque 8e Bachut	12.2	16.7	54.6	9.3	7.2
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Médiathèque du 8e Bachut fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers est importante (la fréquentation pluri-hebdomadaire était de 26.1% en 2018) et bien perçue par les répondants comme une modification d'habitude liée au COVID.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 55 minutes lors de leur visite à la Médiathèque du 8e Bachut (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

30.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et il s'agit pour 21.1% d'accompagnants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Méd. Bachut	53.5 %	11.7 %	28.6 %	0.3 %	5.9 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Médiathèque du 8e Bachut	Réseau BmL
Emprunter	83,9%	80,4 %
Chercher des informations	22,6%	27,1 %
Vous détendre	35,1%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	30,5%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	24,8%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10,8%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	22,7%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	15,1%	19,1 %
Autre	4,7%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.5 réponses différentes à cette question (identique à la moyenne d'usages du réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 22.2 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 30.8% des visiteurs de la Médiathèque du 8e Bachut arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 29,7% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Médiathèque du 8e Bachut	10,1 %	82,0 %	38,5 %	11,8 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Médiathèque du 8e Bachut	Réseau BmL
Inscrits	76.8 %	76.4 %
Emprunteurs	89.9 %	89.8 %
% de non inscrits	17.0 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	10.7 %	9.2

Enfin 22.7 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La médiathèque du 8e Bachut vue par ses visiteurs

	Méd. Bachut	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	19,1		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	18,2		18,3
Il est facile de s'orienter.	16,8		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,6		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		15,3
Il y a un large choix de livres.	16,7		16,5
Il y a un large choix de CD.	16,4		16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,3		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,6		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	13,3		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,3		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	15,6		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,0		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,6		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,3		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,1		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,5		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,3		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,0		17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,5		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15,6		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,0		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,4		16,2

Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,8		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,0		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,4		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,4		17,6
Les lieux sont agréables	17,9		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,0		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	16,9		16,7
EVALUATION GLOBALE.	16,9		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

A l'instar de la médiathèque du Bachut, les visiteurs de la médiathèque du Vaise présentent au final peu d'écarts par rapport au constat général. On note que les ouvriers sont très peu présents, alors qu'ils représentent encore 15,2% des actifs employés de 15 – 64 ans dans l'arrondissement. Les âges des visiteurs ont évolué depuis 2018. Les 11-17 ans qui représentaient 13,1% des répondants ne sont plus que 7,4% en 2022. A l'inverse, les 60 ans et plus passent de 16% à 22,6% des répondants.

Avec la baisse significative du nombre d'étudiants (17,3% des visiteurs contre 24,2% en 2018), la majorité des visiteurs de plus de 11 ans sont à présent des actifs en emploi, comme à la médiathèque du Bachut (41,8% en 2018, 51,7% en 2022)

Mais on retient du public de la médiathèque, qu'il présente le moins d'écarts, en termes d'âge, par rapport à la population de son arrondissement, et également par rapport au sexe (60% de femmes).

La médiathèque de Vaise fait partie des bibliothèques (3e Lac, 6e, 7e Gerland, 7e Guillotière, 8e Bachut, 9e Duchère, Vaise, Part-Dieu ..) où la baisse du rythme de fréquentation est significative et cette baisse est importante, comme à Lacassagne et au Bachut. Alors qu'en 2018 64,4% des visiteurs déclaraient venir au moins une fois par semaine, ils ne sont plus que 50% en 2022.

La seule évolution à noter sur les usages déclarés concerne la progression de l'usage dominant, le prêt (79,5% des visiteurs l'utilisent en 2022, contre 77% en 2018).

Les visiteurs du 9e Vaise sont encore plus satisfaits qu'en 2018 des services de la BmL et de ceux proposés par la médiathèque (9 items ont progressé significativement depuis 2018). Seuls 5 aspects restent en deçà de la zone de satisfaction (jeu, travail en petit groupe, réseau WiFi, horaires et jours d'ouverture), avec des attentes qui ne se distinguent pas de la moyenne du réseau.

1 - Nombre d'observations et traitement

9e vaise	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			371	
vendredi 30/09	102	3	411	
samedi 01/10	107		792	
mardi 4/10	67	1	614	
mercredi 5/10	84		895	
TOTAL	360	4	3083	13%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque de Vaise étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.89.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque du 9e Vaise

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Médiathèque du 9e Vaise sont âgés en moyenne de 43 ans 5 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.68 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.80 adultes et 0.88 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 18,9% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Méd. Vaise	22.8	14.9	26.2	17.8	15.4	2.9
LYON-INSEE 2019-9 ^e arrdt	18.2	25.1	21.6	16.1	11.7	7.4
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Méd. Vaise	22.1	20.0	5.8	42.6	9.6
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 9e	23.0	19.3	13.6	40.1	3.9

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

60.4 % des enquêtés de la Médiathèque du 9e Vaise sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 1^{er} arrdt = 53.2%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs média. 9e V	13,3%	54,0%	6,0%	22,2%	4,4%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 9e	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs 9e V	0,0%	5,7%	45,8%	10,0%	36,1%	2,3%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 9e	0,0%	3,8%	27,1%	27,6%	26,0%	15,4%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Méd. Vaise	85.1	14.5	0.6
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

COMPARAISON DES ARRONDISSEMENTS D'HABITATION DES LYONNAIS ET DES VISITEURS LYONNAIS DE LA BML

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs Méd. Vaise	3.4	0.9	2.9	5.8	4.5	0.4	2.2	1.4	78.5
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Méd. Vaise	51.9 %	4.7 %	14.9 %	28.6 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Médiathèque 9e Vaise	39.7	26.2	16.6	17.5
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la médiathèque du 9e Vaise ont répondu fréquenter 2.37 bibliothèques du réseau BmL (médiathèque du 9e Vaise comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 8.9% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,9% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la médiathèque du 9e Vaise des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	46,5%
1 ^{er}	7,0%
2 ^e	4,5%
3 ^e Duguesclin	3,5%
3 ^e Lacassagne	3,8%
4 ^e Croix-Rousse	11,4%

5 ^e Saint-Jean	14,5%
5 ^e Point du Jour	6,2%
6 ^e	4,5%
7 ^e La Guillotière	2,7%
7 ^e Jean Macé	8,2%
7 ^e Gerland	4,0%
8 ^e Bachut	9,3%
9 ^e La Duchère	15,6%
9 ^e Saint-Rambert	4,0%
9 ^e Vaise	/
Bibliobus	0,3%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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
Médiathèque 9 ^e Vaise	20.9	29.1	41.6	6.3	2.3
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Médiathèque 9 ^e Vaise	7.9	15.9	57.1	11.7	7.4
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 56 minutes lors de leur visite à la Médiathèque du 9^e Vaise (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

26.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%). 20.6% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Méd. Vaise	59.1 %	12.0 %	23.1 %	0.3 %	5.4 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	médiathèque du 9e Vaise	Réseau BmL
Emprunter	79,5%	80,4 %
Chercher des informations	27,3%	27,1 %
Vous détendre	32,8%	32,1 %
Lire, écouter, visionner... sur place	39,6%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	25,2%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	14,4%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	19,4%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	19,9%	19,1 %
Autre	2,9%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.65 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

L'usage prédominant est bien sûr l'emprunt (19.5 % des répondants ont cité l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques) mais de manière moins marquée que dans l'ensemble du réseau (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 30.7% des visiteurs de la médiathèque du 9e Vaise arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 25.5% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Médiathèque du 9e Vaise	9.7 %	80.1 %	33.3 %	14.7 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Médiathèque du 9e Vaise	Réseau BmL
Inscrits	75.3 %	76.4 %
Emprunteurs	89.8 %	89.8 %
% de non inscrits	18.0 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	9.9 %	9.2

Enfin 22,3 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La médiathèque du 9e Vaise vue par ses visiteurs

	Méd. Vaise	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>19,2</u>		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,8</u>	+	18,3
Il est facile de s'orienter.	<u>17,7</u>		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15,2</u>	+	14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,6	+	15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>17,0</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.	16,6	+	16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,6		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,8		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,1		14,4
Trouver un document précis est facile.	<u>16,1</u>		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,5		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,2		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,6		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18,8</u>	+	18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,5		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	16,2	+	15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15,2		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,6	+	17,4
Il est simple de s'inscrire.	17,9		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,2	+	16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,2		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,3		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,5		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,4		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>17,8</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17,7	+	17,6
Les lieux sont agréables	<u>18,1</u>		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	17,0		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,0		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,3	+	16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

Comme pour la médiathèque de Vaise, les différentes tranches d'âges des visiteurs sont très proches de celles constatées dans la population de l'arrondissement. La part importante des pré-ados avec la présence du collège et du lycée a très significativement diminué : ils représentaient 40% des répondants en 2018, et seulement 27,3% en 2022.

La proportion des usagers domiciliés dans les communes avoisinantes semble augmenter parmi les visiteurs (24,3% en 2018, 33,6% en 2022) mais le résultat n'est pas statistiquement significatif.

Ses visiteurs sont moins mobiles sur le réseau que l'ensemble des visiteurs BML, à l'instar de ceux fréquentant la bibliothèque Part-Dieu et celle du 3e Lacassagne. Cette moindre mobilité ne s'explique qu'en partie par le fait qu'ils fréquentent d'autres bibliothèques municipales que la BmL.

La bibliothèque du 9e Duchère fait partie des bibliothèques (3e Lac, 6e, 7e Guillotière, 8e, 9e Vaise, Part-Dieu...) où la baisse du rythme de fréquentation est significative : les visiteurs se rendant à la bibliothèque plusieurs fois par semaine passent de 47,4% (en 2018) à 27,3% des répondants (en 2022). Mais il s'agit d'une baisse plus modérée, à l'instar de celle constatée pour la bibliothèque du 6e : ce changement de rythme se traduit par un passage de plusieurs visites à une unique visite par semaine (20,5% en 2018, 36,8% en 2022). Au final, il s'agit de la bibliothèque, avec celle de la Part-Dieu, où les visiteurs viennent le plus souvent : les hyper-fréquents représentent toujours plus d'un quart des visites (27,3%).

C'est aussi la bibliothèque où l'usage des moyens informatiques (PC, WiFi) reste fort, et ce malgré une baisse importante entre 2018 (34,4% des visiteurs déclaraient y avoir recours) et 2022 (19,4%). Comme dans beaucoup de bibliothèque, un seul usage se renforce de manière tangible en 2022, celui du prêt (75,6% des visiteurs en 2022, contre 61,5% en 2018). Tout comme au Bachut et à la Part-Dieu, emprunter pour soi-même sur la carte d'un proche est un usage assez courant (plus de 10% des emprunteurs).

En dehors des trois bibliothèques les plus récentes, c'est la bibliothèque où l'attente concernant la présence du jeu est déjà la mieux satisfaite. Une connexion simplifiée au réseau Wifi, l'élargissement des horaires et jours d'ouverture ainsi qu'une meilleure information sur les services de la BML sont attendus par les usagers de cette bibliothèque.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e la duchere	questionnaires sans verso entrées			
	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			235	
vendredi 30/09	21	1	228	
samedi 01/10	35	2	386	
mardi 4/10	49	1	269	
mercredi 5/10	38	3	610	
TOTAL	143	7	1728	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.25.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère arrondissement sont âgés en moyenne de 40 ans et 6 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.96 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.93 adultes et 1.04 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 19,8% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 9e Duchère	33.0	13.6	19.7	14.6	13.5	5.5
LYON-INSEE 2019-9e arrdt	18.2	25.1	21.6	16.1	11.7	7.4
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 9e Duch.	25.7	15.5	8.9	35.2	14.7
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 9e	23.0	19.3	13.6	40.1	3.9

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.1 % des enquêtés de la Bibliothèque du 9e Duchère sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 9e arrdt = 53.2%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e Duchère	16,0%	48,2%	4,9%	25,2%	5,7%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 9e	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active
15 - 64 ans

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 9e Duch	0,9%	2,7%	36,5%	11,8%	48,0%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 9e	0,0%	3,8%	27,1%	27,6%	26,0%	15,4%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 9e Duch.	66.0	33.6	0.3
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 Duch.	2.6	0	0.5	1.7	0	0	0.5	2.1	92.7
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 9e Duchère	43.5 %	10.0 %	17.7 %	28.7 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e Duchère	48.8	18.9	18.2	14.1
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère ont répondu fréquenter 2.09 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 9e Duchère comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 11.9% des

répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 9,2% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère des autres bibliothèques du réseau BmL

Part-Dieu	27,2%
1 ^{er}	3,3%
2 ^e	1,0%
3 ^e Duguesclin	0,3%
3 ^e Lacassagne	3,3%
4 ^e Croix-Rousse	7,4%
5 ^e Saint-Jean	1,7%
5 ^e Point du Jour	2,8%
6 ^e	0,7%
7 ^e La Guillotière	2,0%
7 ^e Jean Macé	4,0%
7 ^e Gerland	3,6%
8 ^e Bachut	2,0%
9 ^e La Duchère	/
9 ^e Saint-Rambert	6,1%
9 ^e Vaise	40,2%
Bibliobus	4,6%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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 9e Duchère	27.3	36.8	31.4	4.2	0.3
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 9e Duchère	8.1	12.0	64.5	11.7	3.6
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque du 9e Duchère fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation par les usagers est marquée : près de la moitié des visiteurs (47,4%) déclaraient y venir plusieurs fois par semaine, ils ne représentent à présent plus qu'un gros quart des répondants.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 58 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 9e Duchère (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

33.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et 20.2% des répondants le sont par d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 9e Duchère	56.5 %	3.5 %	26.7 %	2.2 %	11.1 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 9e Duchère	Réseau BmL
Emprunter	75,6%	80,4 %
Chercher des informations	26,1%	27,1 %
Vous détendre	38,1%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	34,9%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	24,8%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	19,4%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	15,1%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	22,8%	19,1 %
Autre	8,2%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,61 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

21.4 % des répondants ont cité l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 23.1% des visiteurs de la Bibliothèque du 9e Duchère arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 23.1% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 9e Duchère	2,3 %	87,1 %	40,6 %	9,0 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 9e Duchère	Réseau BmL
Inscrits	83.9 %	76.4 %
Emprunteurs	92.5 %	89.8 %
% de non inscrits	18.9 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	10.3 %	9.2

Enfin 25,9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 9e Duchère vue par ses visiteurs

	Bib 9e Duch.	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18,7</u>		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18,9</u>		18,3
Il est facile de s'orienter.	<u>18,0</u>		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14,9		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,2		15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>17,2</u>		16,5
Il y a un large choix de CD.			16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>17,5</u>	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,6		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>15,7</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	16,1		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,0		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,1		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	16,9		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18,4		18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,0		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	16,0		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>15,8</u>		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17,9		17,4
Il est simple de s'inscrire.	<u>18,4</u>		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	16,3		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	<u>13,6</u>		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>15,1</u>		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16,2		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	18,6		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	17,5		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	18,1		17,6
Les lieux sont agréables	18,1		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	<u>15,6</u>		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	16,6		16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,1		16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

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

Les étudiants et jeunes actifs (18-29 ans) sont peu présents à la bibliothèque (5% des visiteurs), où les personnes de plus de 60 ans sont par contre davantage représentées (29,6%) que dans les autres bibliothèques (17,6 %). Les visiteurs de la bibliothèque de Saint Rambert présentent ainsi la moyenne d'âge la plus élevée de tout le réseau (avec le Bibliobus).

La bibliothèque est toujours bien utilisée par les habitants des communes métropolitaines avoisinantes (30.3% de ses visiteurs n'habitent pas à Lyon).

La fonction de prêt est davantage sollicitée par les visiteurs à la bibliothèque de Saint Rambert qu'en moyenne dans le réseau BML : 37,9% de ses visiteurs déclarent venir uniquement pour emprunter. Elle est par ailleurs moins sollicitée pour le travail sur place, l'informatique ou des animations (par ailleurs très appréciées) que les autres bibliothèques.

C'est la bibliothèque, avec celle du 5e Point du Jour, dont les visiteurs ont un rythme de fréquentation le moins élevé et calé sur le rythme des emprunts : 49,3% des visiteurs déclarent venir une à deux fois par mois (contre 39,2% sur le réseau).

Les visiteurs de Saint Rambert sont extrêmement satisfaits des services de la BML et ravis de ceux de leur bibliothèque. Il s'agit de la bibliothèque la plus appréciée de tout le réseau : sur 31 items, 21 sont supérieurs à la moyenne du réseau. Mais surtout, seuls deux points ne donnent pas entière satisfaction : une très forte attente concernant la présence du jeu dans la bibliothèque (comparable à celle présente à la bibliothèque du 7e Guillotière), et une attente importante également sur le développement de la possibilité de travail en petit groupe.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e St Rambert	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			159	
vendredi 30/09	43	1	194	
samedi 01/10	33		185	
mardi 4/10	27		117	
mercredi 5/10	35		189	
TOTAL	138	1	844	20%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 9e Saint Rambert étant proportionnellement très supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.63 (coefficient le plus important utilisé dans le redressement, à l'exception du coefficient des visiteurs du Bibliobus)).

2 - Caractéristiques des visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert sont âgés en moyenne de 53 ans 7 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.57 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.85 adultes et 0.72 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 34 % des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib 9e St R	34.5	5.0	16.7	14.3	23.0	6.6
LYON-INSEE 2019-9e arrdt	18.2	25.1	21.6	16.1	11.7	7.4
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib 9e SR	13.0	32.3	4.4	38.0	12.4
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2018 – Lyon 9e	23.0	19.3	13.6	40.1	3.9

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

70.3 % des enquêtés de la Bibliothèque du 9e St Rambert sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 9e arrdt = 53.2%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9e SR	3,0%	49,2%	4,9%	39,8%	3,2%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 9e	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib 9e SR	0,0%	13,0%	54,4%	12,8%	19,8%	0,0%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 9e	0,0%	3,8%	27,1%	27,6%	26,0%	15,4%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib 9e SR	69.7	28.8	1.5
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 SR	0	0	0	0	1.0	0	1.0	0	98.0
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 9e SR	53.0 %	1.9 %	15.3 %	29.8 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9e St Rambert	42.0	27.5	19.1	11.4
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert ont répondu fréquenter 2.16 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque du 9e St Rambert comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.1% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 6,2% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale.

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	31,9%
1 ^{er}	5,6%
2 ^e	4,6%
3 ^e Duguesclin	0,0%
3 ^e Lacassagne	0,7%
4 ^e Croix-Rousse	8,3%
5 ^e Saint-Jean	10,5%

5 ^e Point du Jour	1,3%
6 ^e	0,0%
7 ^e La Guillotière	0,6%
7 ^e Jean Macé	3,4%
7 ^e Gerland	3,3%
8 ^e Bachut	2,5%
9 ^e La Duchère	12,2%
9 ^e Saint-Rambert	/
9 ^e Vaise	41,2%
Bibliobus	0,0%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	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 St Rambert	8.6	33.3	49.3	8.1	0.6
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

<i>En % des visiteurs répondants)</i>	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque 9 ^e St Rambert	12.5	17.0	47.1	12.7	10.8
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 36 minutes lors de leur visite à la Bibliothèque du 9^e St Rambert (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

34.9 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%), 21,1% le sont d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib 9 ^e SR	56.7 %	8.0 %	1.0 %	0 %	34.4 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque du 9e St Rambert	Réseau BmL
Emprunter	94,5%	80,4 %
Chercher des informations	25,8%	27,1 %
Vous détendre	36,5%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	26,1%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	9,2%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	0,6%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	12,3%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	18,3%	19,1 %
Autre	0,5%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,24 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

L'emprunt prédomine : 37.9 % des répondants ont cité l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 26.3% des visiteurs de la Bibliothèque du 9e St Rambert arrondissement déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 24,9% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 9e St Rambert	7,1 %	81,8 %	31,0 %	15,0 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque du 9e St Rambert	Réseau BmL
Inscrits	77.0 %	76.4 %
Emprunteurs	97.4 %	89.8 %
% de non inscrits	13.8 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	6.4 %	9.2

Enfin 23,1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque du 9e St Rambert vue par ses visiteurs

	Bib 9e SR	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17,2</u>		18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>19,1</u>		18,3
Il est facile de s'orienter.	<u>18,1</u>		17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16,2</u>		14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>16,5</u>		15,3
Il y a un large choix de livres.	16,4		16,5
Il y a un large choix de CD.	15,9		16,4
Il y a un large choix de DVD.	16,1		16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	16,9		16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	<u>11,9</u>		14,4
Trouver un document précis est facile.	16,2		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	16,3		16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>17,7</u>		16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>17,8</u>		16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>19,0</u>	+	18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>17,7</u>		16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>16,7</u>		15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13,8		14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>18,4</u>		17,4
Il est simple de s'inscrire.	<u>18,5</u>		17,8
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>17,1</u>		16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	<u>17,1</u>		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16,9		16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>17,2</u>		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	<u>19,3</u>		18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>18,4</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18,5</u>		17,6
Les lieux sont agréables	<u>18,7</u>		17,7
Le site permet de préparer sa visite.	<u>18,0</u>		16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,6		16,7
EVALUATION GLOBALE.	<u>18,0</u>	+	16,9

XX écart significativement supérieur à la moyenne du réseau

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2018

- diminution significative depuis 2018

ZOOM sur ... le Bibliobus

Le public du Bibliobus est à la fois un public de jeunes enfants accompagnés de leurs mamans (les répondants sont à 80% des femmes), et de personnes âgées. Il est sans doute plus souvent allophone que le public des autres bibliothèques, ce qui peut altérer en partie les résultats du baromètre.

Paradoxalement, alors qu'on penserait une mobilité moindre des visiteurs par rapport aux autres bibliothèques, ce n'est pas le cas : 76.3% de ses visiteurs déclarent fréquenter une autre bibliothèque du réseau BML (le Bachut dans la majorité des cas).

Ce public présente un attachement fort à ce service comme en témoigne le pourcentage important de personnes ayant laissé leur adresse mail (31,9% contre 21% en moyenne sur le réseau) et l'excellence de appréciations faites sur les services du Bibliobus. Une seule attente à noter, celle d'un site web qui permette de mieux préparer sa visite au Bibliobus.

1 - Nombre d'observations et traitement

bibliobus	questionnaires	sans verso	entrées
jeudi	43		10
vendredi 30/09	21		17
samedi 01/10			
mardi 4/10	16		7
mercredi 5/10	20		29
TOTAL	100		63
			189%

Le nombre de questionnaires remplis pour le Bibliobus (sur 4 semaines) étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total (sur une semaine), les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.06 dans les réponses totales.

2 - Caractéristiques des visiteurs du Bibliobus

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs du Bibliobus sont âgés en moyenne de 54 ans et 2 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3.05 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.83 adultes et 1.22 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 35.3% des visiteurs (24.4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bibliobus	35.3	2.0	24.1	11.2	17.1	10.4
LYON-INSEE 2019-5e et 8e	15.1	27.9	19.3	15.6	12.7	8.9
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bibliobus	16.1	11.1	5.2	59.1	8.4
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2019 – Lyon 5+8	25.4	20.1	12.8	36.5	5.2

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

80.2 % des enquêtés du Bibliobus sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 5e+8e arrdt = 54.5%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bibliobus	1,4%	49,3%	4,9%	36,2%	8,2%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 5 + 8	21,0%	47,7%	7,7%	20,9%	23,7%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bibliobus	0,0%	0,9%	0,0%	32,3%	59,1%	7,7%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 5 + 8	0,0%	4,4%	27,5%	29,4%	26,1%	12,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bibliobus	86.9	12.3	0.8
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

COMPARAISON DES ARRONDISSEMENTS D'HABITATION DES LYONNAIS ET DES VISITEURS LYONNAIS DE LA BML

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs Bibliobus	0.3	3.9	2.2	0	17.7	0	0.7	70.3	4.8
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bibliobus	53.4 %	5.4 %	23.1 %	18.1 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliobus	23.7	45.1	14.8	16.4
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs du Bibliobus ont répondu fréquenter 2.78 bibliothèques du réseau BmL (Bibliobus comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.5% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque, municipale.

Fréquentation par les visiteurs du Bibliobus des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	24,0%
1 ^{er}	4,7%
2 ^e	10,6%
3 ^e Duguesclin	6,9%
3 ^e Lacassagne	4,0%
4 ^e Croix-Rousse	8,2%
5 ^e Saint-Jean	6,7%
5 ^e Point du Jour	17,1%

6 ^e	4,0%
7 ^e La Guillotière	3,6%
7 ^e Jean Macé	10,2%
7 ^e Gerland	10,4%
8 ^e Bachut	48,8%
9 ^e La Duchère	4,7%
9 ^e Saint-Rambert	2,2%
9 ^e Vaise	11,7%
Bibliobus	/

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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
Bibliobus	9.8	9.3	67.9	9.2	3.8
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliobus	4.4	10.7	73.8	7.0	4.1
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 33 minutes lors de leur visite au Bibliobus (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

ACCOMPAGNEMENT

58.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6%) et 41.7 % d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bibliobus	85.6 %	3.8 %	4.9 %	0	5.7 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliobus	Réseau BmL
Emprunter	95,6%	80,4 %
Chercher des informations	15,5%	27,1 %
Vous détendre	18,5%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	26,4%	31,2 %

Travailler, étudier, vous former	6,5%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	0,3%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	16,2%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	11,7%	19,1 %
Autre	1,8%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 1,92 réponses différentes à cette question (2.5 pour le réseau BmL).

46.4 % des répondants citent l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation du bibliobus (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 29.5% des visiteurs du Bibliobus déclarent lire TOPO (26,6% pour le réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 196,2% (33.7% au niveau BmL).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliobus	0,3 %	77,5 %	56,7 %	7,2 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliobus	Réseau BmL
Inscrits	74.3 %	76.4 %
Emprunteurs	97.9 %	89.8 %
% de non inscrits	26.3 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	5.9 %	9.2

Enfin 31,9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – Le Bibliobus vu par ses visiteurs

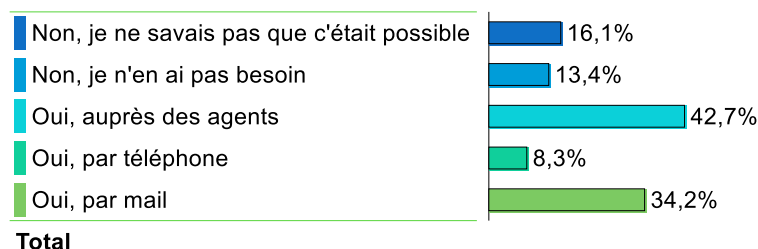
	Bibliobus	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver	18,9		18,2
les visiteurs sont bien accueillis	19,5		18,3
Les informations données sur les totems sont suffisantes	17,6		17,6
La fréquence de passage du bibliobus est satisfaisante	17,3		17,3
Les jours et heures de passage correspondent à un public large	17,0		17,0
L'arrêt des tournées noel et ete est acceptable	16,6		16,6
il y a un large choix de livres	17,2		16,5

il y a un large choix de DVD	16,4	16,3
il y a un large choix de revues, magazines	16,4	16,6
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17,4	16,9
les documents sont présentés de manière attractive.	17,4	16,6
emprunter/rendre un document est simple et rapide	18,6	18,3
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	19,1	17,4
Il est simple de s'inscrire.	19,1	17,8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	18,2	16,2
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	16,3	16,4
le personnel est disponible pour aider	18,9	18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants	18,0	17,2
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	19,1	17,6
Les lieux sont agréables	18,1	17,7
Le site permet de préparer sa visite.	14,8	16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	17,4	16,7
EVALUATION GLOBALE.	17,6	16,9

- XX** écart significativement supérieur à la moyenne du réseau
XX écart significativement inférieur à la moyenne
+ progression significative depuis 2018
- diminution significative depuis 2018

Faites-vous des demandes de mises de côté ?

Taux de réponse : **93,7%**



Si oui, utilisez-vous le catalogue pour cela ?

Taux de réponse : **96,3%**



ZOOM sur ... la bibliothèque de la Part-Dieu

Les visiteurs de la bibliothèque de la Part-Dieu ne correspondent pas à la photographie générale du réseau : les moins de 18 ans sont moins présents (11,8% des visiteurs de la bibliothèque sont des enfants de 11 ans ou moins, contre 24,4% sur l'ensemble du réseau), tout comme (proportionnellement) les 30-60 ans et les retraités. Les 18-29 ans, et les étudiants représentent par contre une proportion bien plus importante des visiteurs qu'en moyenne sur le réseau.

Les personnes sans profession, les demandeurs d'emploi (la Part-Dieu concentre 45,4% des visites déclarées sur le réseau BmL) y sont clairement bien plus présents. 52,3% des répondants ayant déclaré être agriculteur ou ouvrier ont été interrogés à la bibliothèque de la Part-Dieu. Au final, aussi contre-intuitif que cela puisse paraître, les répondants cadres sont moins représentés à la bibliothèque Part-Dieu qu'en moyenne sur le réseau.

Si la part des habitants dans l'arrondissement de la bibliothèque demeure bien en dessous de celle constatée dans les autres bibliothèques du réseau, elle connaît un net accroissement depuis 2018 : de 25,3% à 30,4%. Plus globalement, la proportion de visiteurs habitant à Lyon a progressé entre 2018 (62,6%) et 2022 (65,5%).

Ses visiteurs sont moins mobiles sur le réseau que l'ensemble des visiteurs BML, à l'instar de ceux fréquentant la bibliothèque du 9e La Duchère et celle du 3e Lacassagne. Cela s'explique en partie par le fait qu'ils fréquentent davantage de bibliothèque en dehors du réseau BML.

C'est la bibliothèque, avec celle de la Duchère, où les visiteurs viennent le plus fréquemment : ils représentent toujours un quart des visites (25,3%). Et c'est également la bibliothèque, avec celle du 5e Saint Jean, où les personnes déclarant venir pour la 1ère fois (ou très rarement) sont les plus nombreuses, et en augmentation (en proportion du nombre de visites : de 3,9% en 2018 à 5,5% des visites en 2022).

Mais le rythme de visite présente une évolution significative, et à la baisse, par rapport à 2022. Les hyper-fréquents (plusieurs visites par semaine) sont passés de 33,3% à 25,3%. La bibliothèque de la Part-Dieu a été clairement impactée par la période COVID, qui s'est cumulée avec d'autres facteurs comme les travaux du quartier, le rendant très peu agréable. Au final, malgré la diversité des usages et l'importance des surfaces proposées aux publics, on vient moins pour se détendre et profiter de l'ambiance du lieu qu'en moyenne dans les autres bibliothèques. Ses visiteurs viennent davantage pour travailler et rechercher des informations.

Concernant les usages qu'ont les visiteurs de la bibliothèque, deux évolutions sont notables : le renforcement du prêt (69,9% des visiteurs en 2018, 71,4% en 2022) et la moindre utilisation des moyens informatiques (PC, WiFi...- de 19,4% à 12,5%). Ce dernier constat traduit à la fois un meilleur équipement des visiteurs mais aussi malheureusement le retour plus lent à la bibliothèque des visiteurs les moins favorisés.

De manière assez surprenante, alors que ses points d'excellence demeurent ses collections, la bibliothèque de la Part-Dieu est moins utilisée par ses visiteurs pour sa fonction de prêt que l'ensemble du réseau.

La bibliothèque de la Part-Dieu reste la bibliothèque la moins bien évaluée, dans ses différents services, du réseau : sur 31 items, 15 sont évalués de manière significativement plus basse que le réseau. Mais il s'agit également de la bibliothèque qui a le plus progressé, en termes de qualité de service depuis 2018, et c'est une véritable « vague », car 25 des 31 items évalués progressent. Par ailleurs, il s'agit à présent de la bibliothèque dont le public est le plus à l'image de la population lyonnaise car les écarts en termes de classes d'âge, de catégories socio-professionnelles et de sexe (55,7% des visiteurs sont des femmes, contre 53,7% de la population lyonnaise) sont les plus faibles du réseau.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib part dieu	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			2303	
vendredi 30/09	309	31	2422	
samedi 01/10	294	28	3015	
mardi 4/10	287	21	2623	
mercredi 5/10	303	24	2820	
TOTAL	1193	104	13183	12%

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 1.15.

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

Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu sont âgés en moyenne de 42 ans et 3 mois (43 ans 9 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2.43 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.71), dont 1.78 adultes et 0.66 enfants (en moyenne 1.81 et 0.91).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 11,8% des visiteurs (24,4% pour l'ensemble du réseau).

REPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bib P-Dieu	13.3	25.3	23.5	18.7	15.3	3.9
LYON-INSEE 2019-3e arrdt	15.3	29.2	22.7	15.4	11.0	6.5
visiteurs BmL	28.3	14.8	23.6	15.6	13.8	3.8

COMPOSITION DES MENAGES DES VISITEURS

En %	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bib P-Dieu	31.5	23.4	6.2	27.0	11.8
Visiteurs BmL	21.1	17.7	7.0	45.8	8.4
INSEE 2019 – Lyon 3e	26.5	21.5	103	35.3	6.3

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

SEXE DES VISITEURS

64.9 % des enquêtés de la Bibliothèque de la Part-Dieu sont des femmes (ensemble BmL = 64.8%, population lyonnaise 1^{er} arrdt = 53.7%).

ACTIVITE

En % sur les plus de 15 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib P-Dieu	21,3%	43,9%	10,3%	19,6%	4,9%
Visiteurs BmL	14,3%	51,6%	6,8%	22,5%	4,8%
INSEE 2019 Lyon 3e	19,9%	55,9%	8,0%	16,4%	19,7%
INSEE 2019 Lyon	20,9%	51,7%	8,8%	17,9%	21,7%

*

**

* part de la population de 15 ans et plus scolarisée

** population non active, non retraitée

CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

En % de la population active 15 - 64 ans	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
Visiteurs bib P-Dieu	0,7%	9,2%	46,5%	8,1%	32,9%	2,6%
Visiteurs BmL	0,3%	7,1%	49,6%	9,7%	31,9%	1,5%
INSEE 2019 Lyon 3e	0,0%	4,2%	39,3%	28,4%	20,4%	7,7%
INSEE 2019 Lyon	0,0%	4,7%	36,0%	28,7%	21,6%	9,0%

Lieux d'habitation et travail

LIEU D'HABITATION DES VISITEURS

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bib P-Dieu	65.5	27.6	7.0
Visiteurs BmL	80.8	16.3	3.0

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 P-Dieu	5.0	2.7	46.4	3.1	2.4	15.6	12.5	7.9	4.3
Visiteurs BmL	6.9	5.4	21.8	8.2	8.2	10.3	16.2	10.6	12.4
INSEE 2019	5.7	6.0	20.0	6.9	9.5	10.1	15.8	16.5	9.9

RAPPROCHEMENT ENTRE L'ARRONDISSEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE ET LES LIEUX D'ATTACHE DE SES VISITEURS

	Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes habitant ET travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib P-Dieu	22.8 %	6.2 %	7.6 %	63.4 %
BmL	42.5 %	6.0 %	14.3 %	37.2 %

Les liens entretenus avec la BmL

NOMBRE DE BIBLIOTHEQUES FREQUENTEES PAR LES VISITEURS

en %	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque Part-Dieu	44.9	25.6	12.9	16.6
BmL	38.4	27.8	16.1	17.7

En moyenne, les visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu ont répondu fréquenter 2.25 bibliothèques du réseau BmL (Bibliothèque de la Part-Dieu comprise – moyenne de 2,39 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 13.7% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (BU : 6,3%, BM : 7.7%)

Fréquentation par les visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu des autres bibliothèques du réseau BML

Part-Dieu	/
1 ^{er}	6,5%
2 ^e	6,4%
3 ^e Duguesclin	16,4%
3 ^e Lacassagne	12,5%
4 ^e Croix-Rousse	8,2%
5 ^e Saint-Jean	8,9%
5 ^e Point du Jour	2,3%
6 ^e	13,1%
7 ^e La Guillotière	4,8%
7 ^e Jean Macé	13,2%
7 ^e Gerland	6,7%
8 ^e Bachut	13,6%
9 ^e La Duchère	2,2%
9 ^e Saint-Rambert	1,2%
9 ^e Vaise	12,2%
Bibliobus	1,1%

FREQUENCE DE VISITE EN BIBLIOTHEQUE

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	25.3	26.2	37.1	6.0	5.5
BmL	20.3	32.1	39.2	5.2	3.3

Evolution déclarée par rapport à la période ante-COVID

En % des visiteurs répondants)	Beaucoup baissé	Un peu baissé	Identique	Un peu augmenté	Beaucoup augmenté
Bibliothèque Part-Dieu	8.9	18.4	52.3	11.9	8.5
BmL	8.8	15.6	55.9	11.7	8.0

La Bibliothèque de la Part-Dieu fait partie des bibliothèques où la baisse de fréquentation est importante (en 2018, un tiers des visiteurs y venaient plusieurs fois par semaine, dont un quart en 2022) et les répondants en sont conscients.

DUREE MOYENNE DU SEJOUR EN BIBLIOTHEQUE

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h15 lors de leur visite à la Bibliothèque de la Part-Dieu (contre 59 minutes en moyenne sur les répondants du réseau BmL, et 1h31 pour les visiteurs de la Part-Dieu en 2018).

ACCOMPAGNEMENT

25.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.6) et il s'agit majoritairement d'adultes ou d'ados accompagnés : seuls 9.3% des répondants sont accompagnés d'enfants de moins de 11 ans (contre 22,1% pour la moyenne réseau).

ACCES A LA BIBLIOTHEQUE

	à pied	vélo / trottinette	Bus / tram / métro	train	voiture / moto
Bib P-Dieu	40.7 %	11.0 %	43.0 %	2.6 %	2.7 %
Réseau BmL	59.9 %	11.8 %	22.5 %	0 %	5.0 %

Usages

RAISONS DE LA VENUE EN BIBLIOTHEQUE

	Bibliothèque de la Part-Dieu	Réseau BmL
Emprunter	71,4%	80,4 %
Chercher des informations	35,2%	27,1 %
Vous détendre	28,7%	32,1 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	29,3%	31,2 %
Travailler, étudier, vous former	41,0%	26,9 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	12,5%	11,1 %
Pour un atelier, une animation, une expo	17,1%	17,3 %
Pour le lieu : ambiance ...	17,0%	19,1 %
Autre	3,9%	4,3 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.56 réponses différentes à cette question : c'est à peine supérieur à la moyenne du réseau (2.5) et surtout très en retrait par rapport à 2022 (2.87).

Cela reste néanmoins la bibliothèque où l'usage du prêt est certes très majoritaire mais moins dominant : seuls 16,6% des répondants citent l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation de la bibliothèque (22.7% pour le réseau BmL en 2022).

Par ailleurs, 26.6% des visiteurs de la Bibliothèque de la Part-Dieu déclarent lire TOPO (proportion identique à la moyenne du réseau BmL).

Le taux d'utilisation déclaré des ressources numériques en ligne est de 26,6% (33.7% au niveau BML).

EMPRUNT

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque de la Part-Dieu	14,5 %	80,3 %	20,9 %	14,9 %
Réseau BmL	9,4 %	80,3 %	35,9 %	13,8 %

INSCRIPTION

	Bibliothèque de la Part-Dieu	Réseau BmL
Inscrits	72.9 %	76.4 %
Emprunteurs	84.1 %	89.8 %
% de non inscrits	16.3 %	17.0
% de non inscrits empruntant pour eux-mêmes	11.9 %	9.2

Enfin 21,4 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant une sollicitation ultérieure (21.0% pour l'ensemble du réseau BmL en 2022).

3 – La Bibliothèque de la Part-Dieu vue par ses visiteurs

	Bib P-Dieu	Evolution / 2018	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18,2	+	18,2
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>17,8</u>	+	18,3
Il est facile de s'orienter.	<u>16,1</u>	+	17,0
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	15,0	+	14,7
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	15,4	+	15,3
Il y a un large choix de livres.	<u>17,6</u>	+	16,5
Il y a un large choix de CD.	<u>17,0</u>	+	16,4
Il y a un large choix de DVD.	<u>16,9</u>	+	16,3
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>17,2</u>	+	16,6
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.	14,3		14,4
Trouver un document précis est facile.	15,5		15,6
Le catalogue est facile à utiliser.	15,7	+	16,0
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16,7	+	16,9
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16,1</u>	+	16,6
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18,1</u>	+	18,3
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	16,1	+	16,2
Il y a suffisamment de place de travailler.	15,9	+	15,8
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14,7	+	14,9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>17,0</u>	+	17,4
Il est simple de s'inscrire.	<u>17,5</u>	+	17,8

Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>15,7</u>	+	16,1
Se connecter au WIFI de la BmL est facile.	15,1		15,1
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>15,8</u>	+	16,2
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16,0</u>		16,4
Le personnel est disponible pour aider.	<u>17,6</u>	+	18,2
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants.	<u>16,6</u>		17,2
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>16,8</u>	+	17,6
Les lieux sont agréables	<u>17,1</u>	+	17,7
Le site permet de préparer sa visite.	<u>16,5</u>	+	16,8
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>16,1</u>	+	16,7
EVALUATION GLOBALE.	<u>16,7</u>	+	16,9

- XX** écart significativement supérieur à la moyenne du réseau
XX écart significativement inférieur à la moyenne
+ progression significative depuis 2018
- diminution significative depuis 2018

VI - ANNEXES

VI.1	Les enquêtes citées	161
VI.2	Le questionnaire	162
VI.3	Tableaux importance/performance par classe d'âge	164
VI.4	Verbatim	170

VI.1 -Les enquêtes citées

- ❶ BAROMETRES SATISFACTION BML 2013, 2015 et 2018
Bibliothèque municipale de Lyon – Béatrice Pallud Burbaud – décembre 2013 / décembre 2015/ novembre 2018
- ❷ STATISTIQUES ET ETUDES INSEE – Commune de Lyon
INSEE – données – parution du 23/01/2023
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-69123>
- ❸ LES FRANÇAIS ET LA LECTURE
Enquête IPSOS pour le Centre National du Livre – janvier 2023
- ❹ PUBLICS ET USAGES DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 2016
TMO – Ministère de la Culture
- ❺ ENQUETE SUR LES PRATIQUES ET ATTENTES DU NUMERIQUE ET ENQUETE AUPRES DU PUBLIC DES ESPACES NUMERIQUES – JUIN 2021
Bibliothèque municipale de Lyon – Béatrice Pallud Burbaud - 05/07/2021
- ❻ ENQUETE SUR LES PUBLICS DES ACTIONS CULTURELLES – SEPTEMBRE 2019 – JANVIER 2020
Bibliothèque municipale de Lyon – Marion Ibrahim / Béatrice Pallud Burbaud
- ❼ RAPPORT D'ACTIVITE 2022 – BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON
Juillet 2023
- ❽ ENQUETE SUR LES ATTENTES DES HABITANTS ET DES AGENTS DU SERVICE CONCERNANT L'EVOLUTION DE LA LECTURE PUBLIQUE DE LA VILLE ET EUROMETROPOLE DE STRASBOURG
2022 – enquête confiée par la Métropole à abcd et Synoptic

VI.2 - Questionnaire

La BmL réalise une enquête du 30 septembre au 5 octobre 2022, auprès de tou-tes ses utilisateurs et utilisatrices, dans l'ensemble des bibliothèques du réseau.

Tout-es les visiteurs/euses de plus de 11 ans sont invité-es à remplir ce questionnaire (recto verso).

Nous vous remercions par avance de votre participation.

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



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-es.												
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.												
Les jeux sont suffisamment présents à la bibliothèque.												
Trouver un document précis, ou sur un thème donné, est facile.												
Le catalogue est facile à utiliser.												
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.												
Les documents sont présentés de manière attractive.												
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.												
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.												
Il y a suffisamment de place pour travailler.												
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.												
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.												
Il est simple de s'inscrire.												
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.												
Se connecter au WiFi de la BmL est facile.												
L'information sur les services de la bibliothèques est suffisante.												
Les rendez-vous culturels, expositions peuvent intéresser un												
La bibliothèque est adaptée à l'usage des enfants												
Le personnel est disponible pour aider.												
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs / euses.												
Les lieux sont agréables.												
Le site internet de la bibliothèque permet de préparer sa visite.												
L'avis des usager-es est pris en compte.												



VOTRE AVIS sur la qualité des services offerts

Merci d'indiquer votre évaluation globale sur la qualité des services offerts par la Bibliothèque municipale de Lyon
De « 0 » : totalement insatisfaisante, à « 10 » : excellente.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

VOUS et la BmL : mieux vous connaître

Pourquoi venez-vous en bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ pour vous détendre | ☐ pour emprunter | ☐ pour travailler, étudier, vous former |
| ☐ pour chercher des informations | ☐ pour lire, écouter, visionner ... sur place | ☐ pour utiliser un ordinateur, le WiFi |
| ☐ pour le lieu : ambiance ... | ☐ pour un atelier, une animation, expo | ☐ autre |

Quelles bibliothèques du réseau BmL fréquentez-vous ?

- | | | | | |
|---|---|---|--|------------------------------------|
| ☐ Part-Dieu | ☐ 3e Lacassagne | ☐ 6e rue Bossuet | ☐ 8e Bachut | ☐ Bibliobus |
| ☐ 1er Condition de Soies | ☐ 4e Croix-Rousse | ☐ 7e Guillotière | ☐ 9e La Duchère | |
| ☐ 2e rue de Condé | ☐ 5e St Jean | ☐ 7e Jean Macé | ☐ 9e St Rambert | |
| ☐ 3e Duguesclin | ☐ 5e Point du Jour | ☐ 7e Gerland | ☐ 9e Vaise | |

Si vous fréquentez d'autre(s) bibliothèque(s), lesquelles ? _____

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/
1ère fois ! |
|--|--|--|---|--|

Combien de temps restez-vous, en moyenne, lors de votre venue ? _____ minutes

Par rapport à la période avant COVID, votre fréquentation des bibliothèques ... ?

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| ☐ a beaucoup baissé | ☐ a un peu baissé | ☐ est identique | ☐ a un peu augmenté | ☐ a beaucoup augmenté |
|--|--|--|--|--|

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

Etes-vous ☐ une femme ☐ un homme ?

Quel est votre âge ? _____ ans

De combien de personnes (vous compris) 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

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

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

☐ seul-e ☐ accompagné-e de _____ personnes, dont _____ enfants de moins de 11 ans

Aujourd'hui, comment êtes-vous venu-e à la bibliothèque ?

☐ à pied ☐ en vélo/trottinette ... ☐ avec le bus/métro/tram ☐ en train ☐ en voiture

Lisez-vous le magazine TOPO ?

☐ non, je ne le connais pas ☐ non, mais je le connais ☐ oui, de temps en temps ☐ oui, régulièrement

Utilisez-vous les offres en ligne de la BmL (presse, formations, jeux...) ?

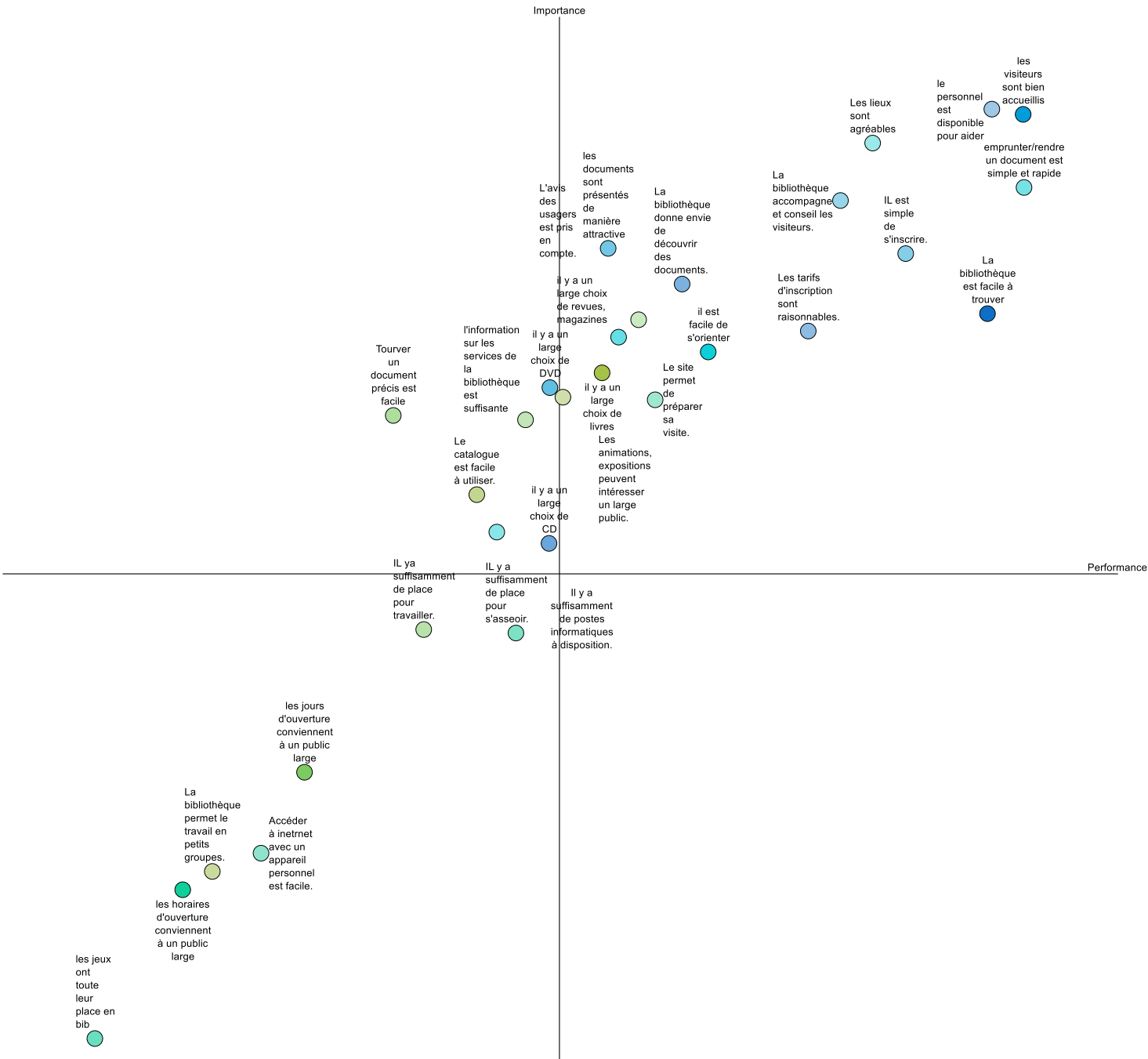
☐ non, je ne les connais pas ☐ non, mais je les connais ☐ oui, de temps en temps ☐ oui, régulièrement

Si vous êtes prêt-e à nous aider en participant à d'autres enquêtes, merci d'indiquer votre mail (en majuscules) :

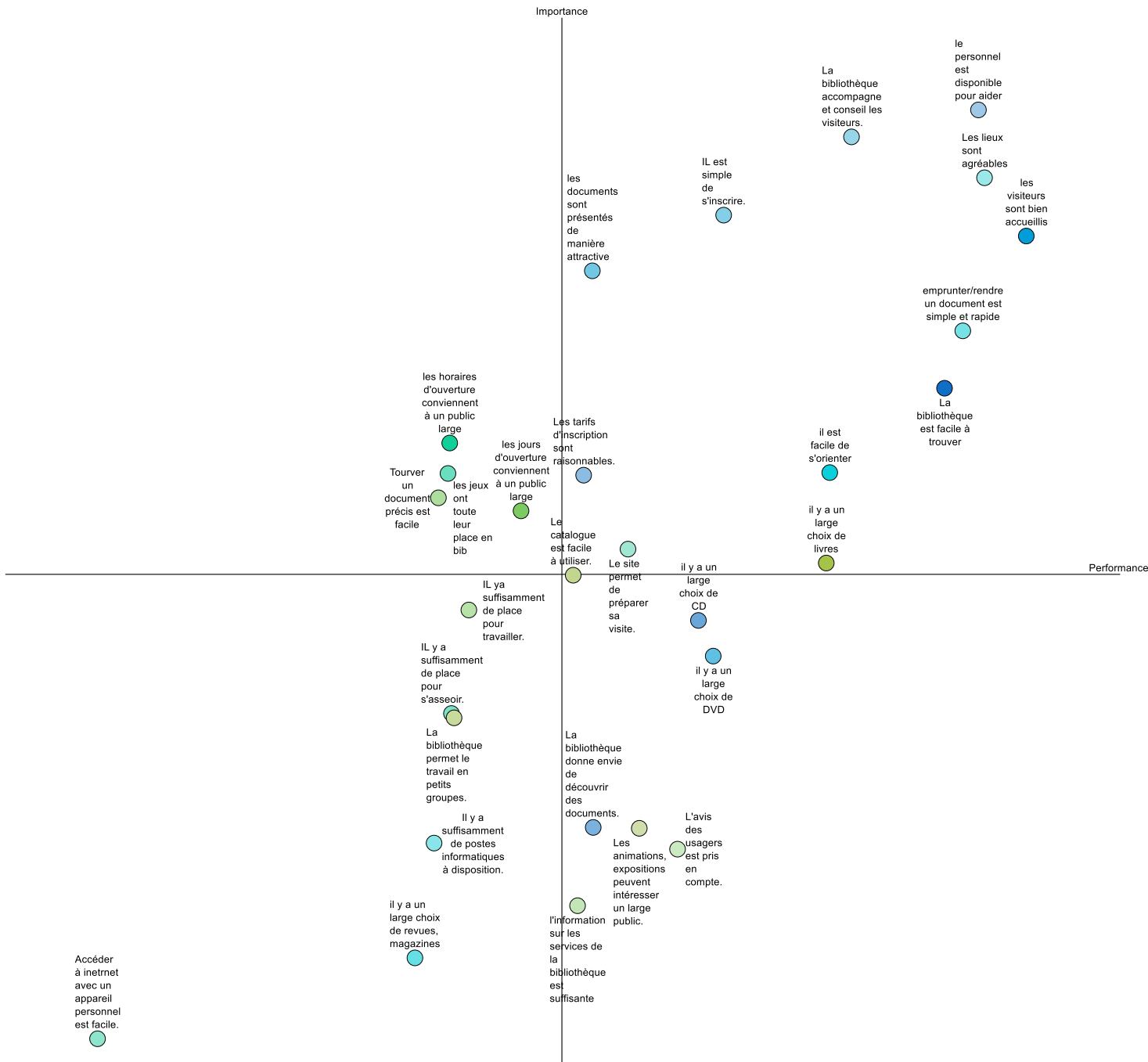
_____ @ _____

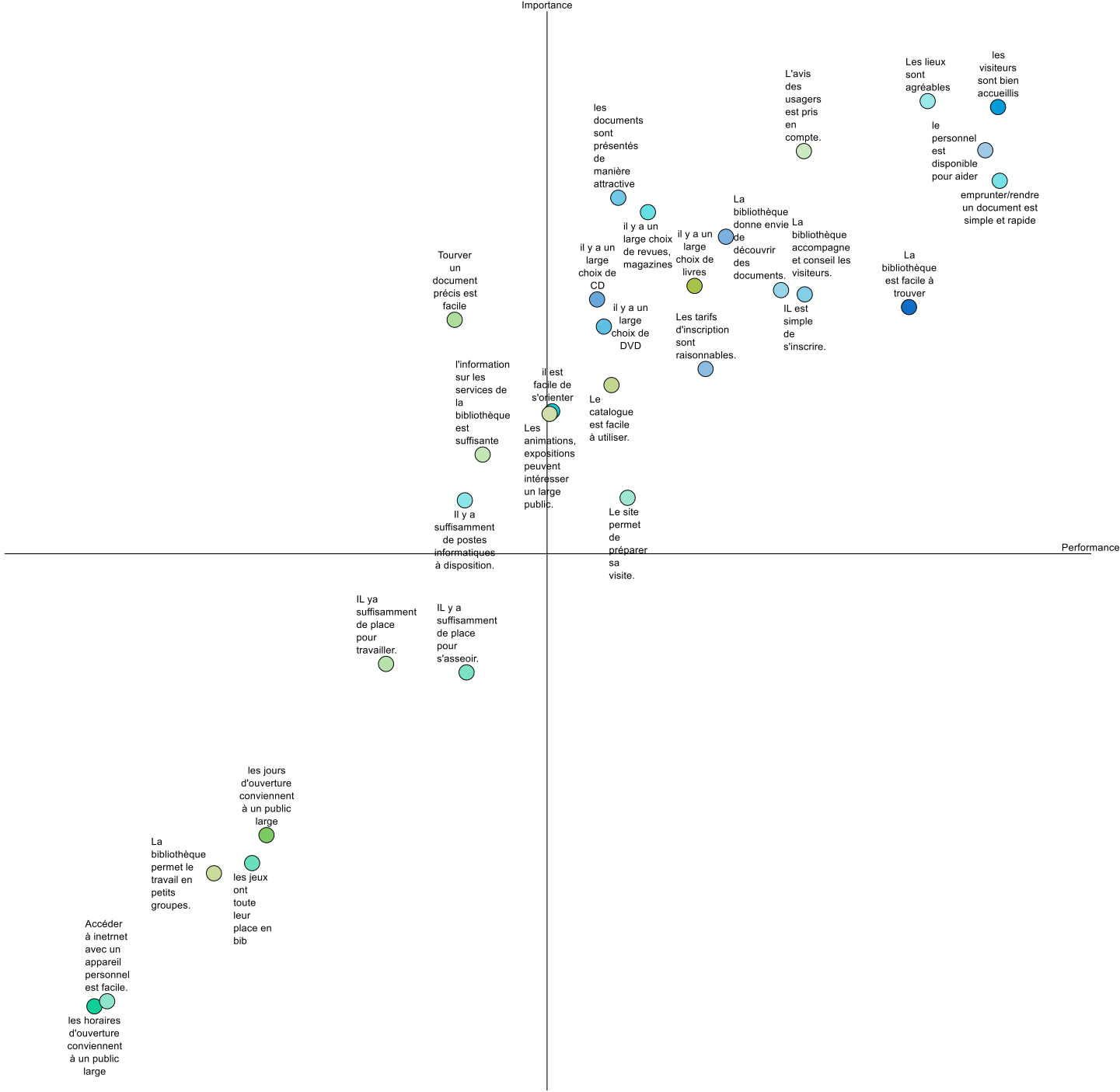
Vos remarques et suggestions sont les bienvenues !

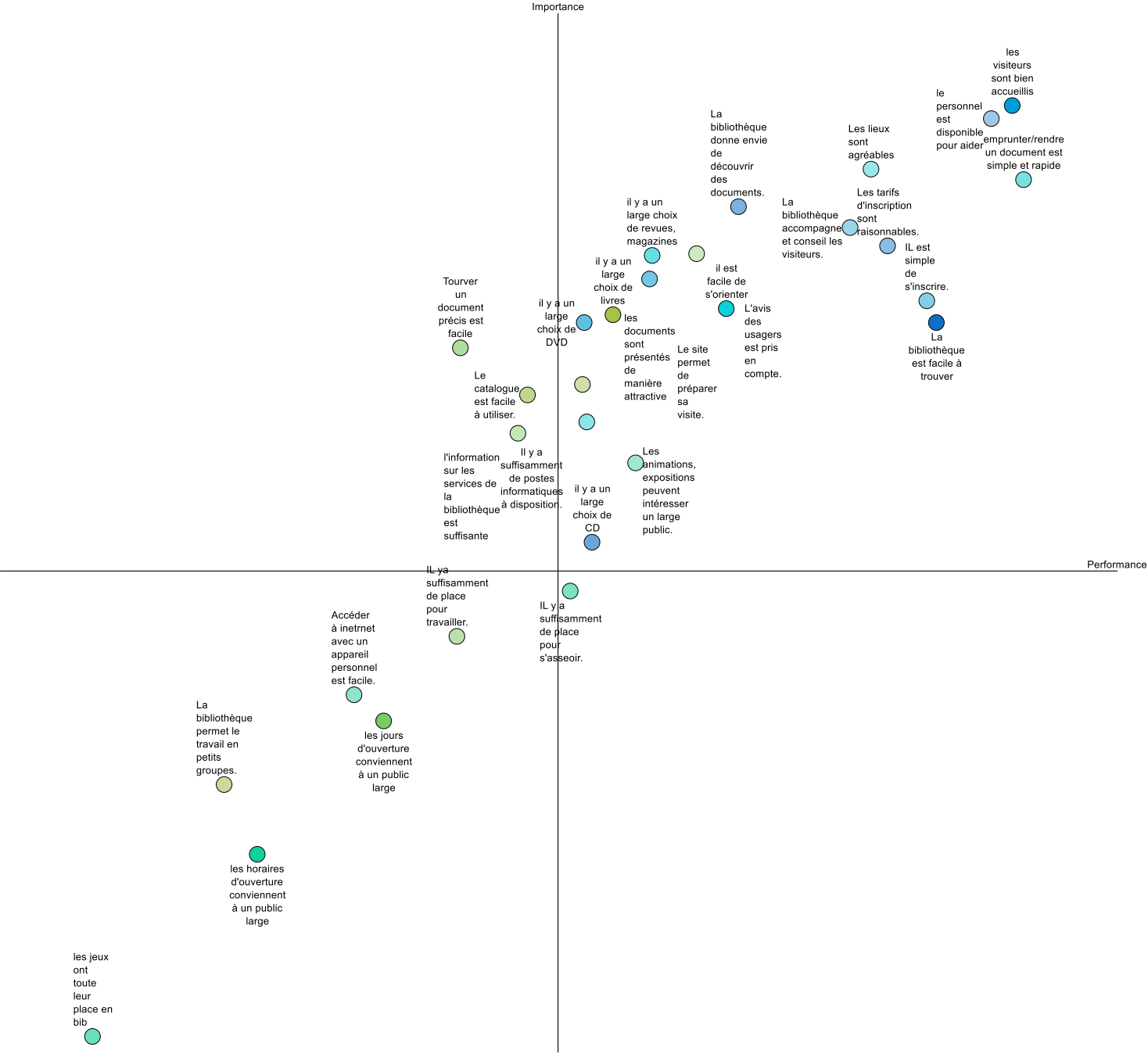
VI.3 TABLEAUX IMPORTANCE / PERFORMANCE PAR TRANCHES D'AGE

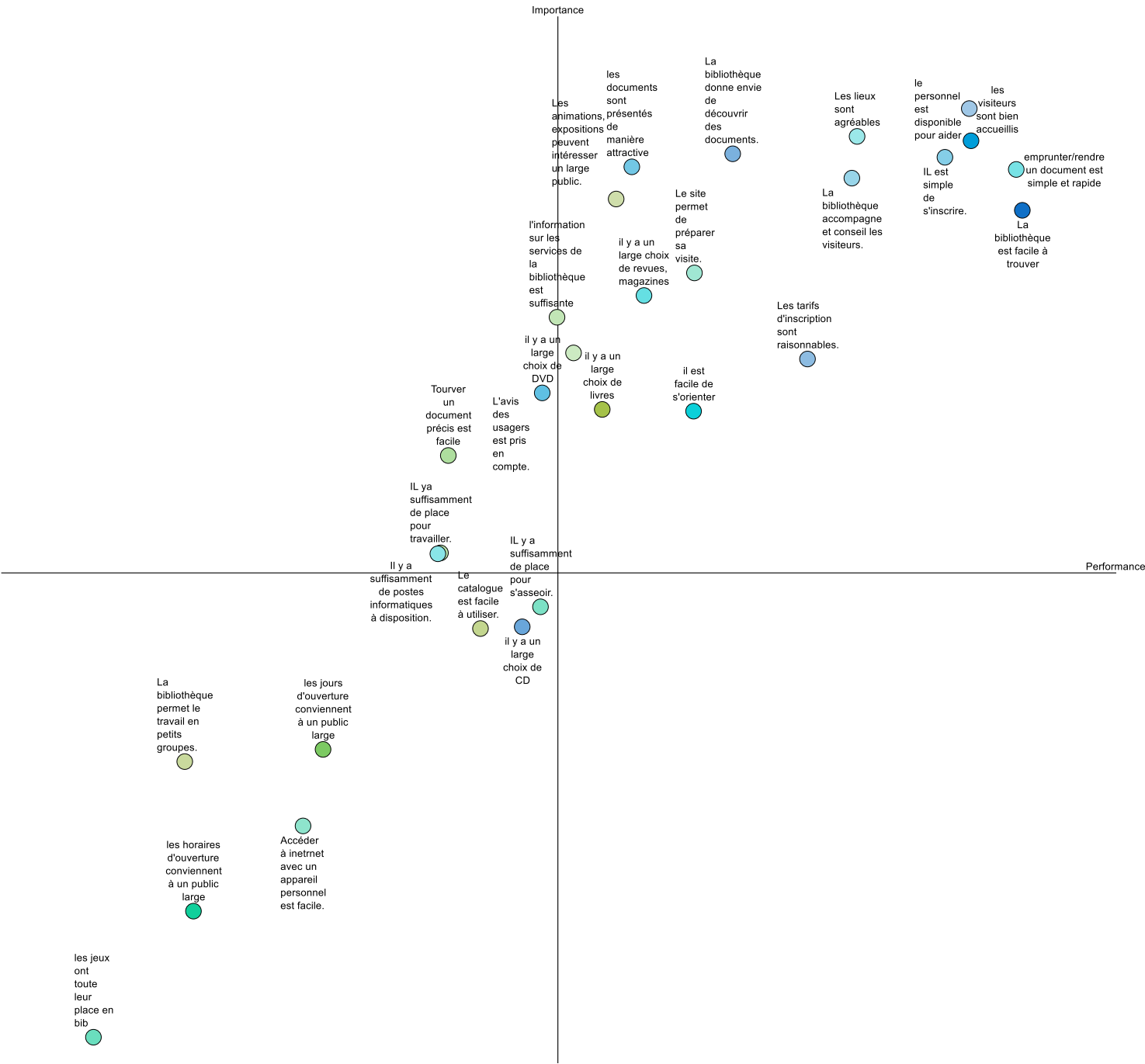


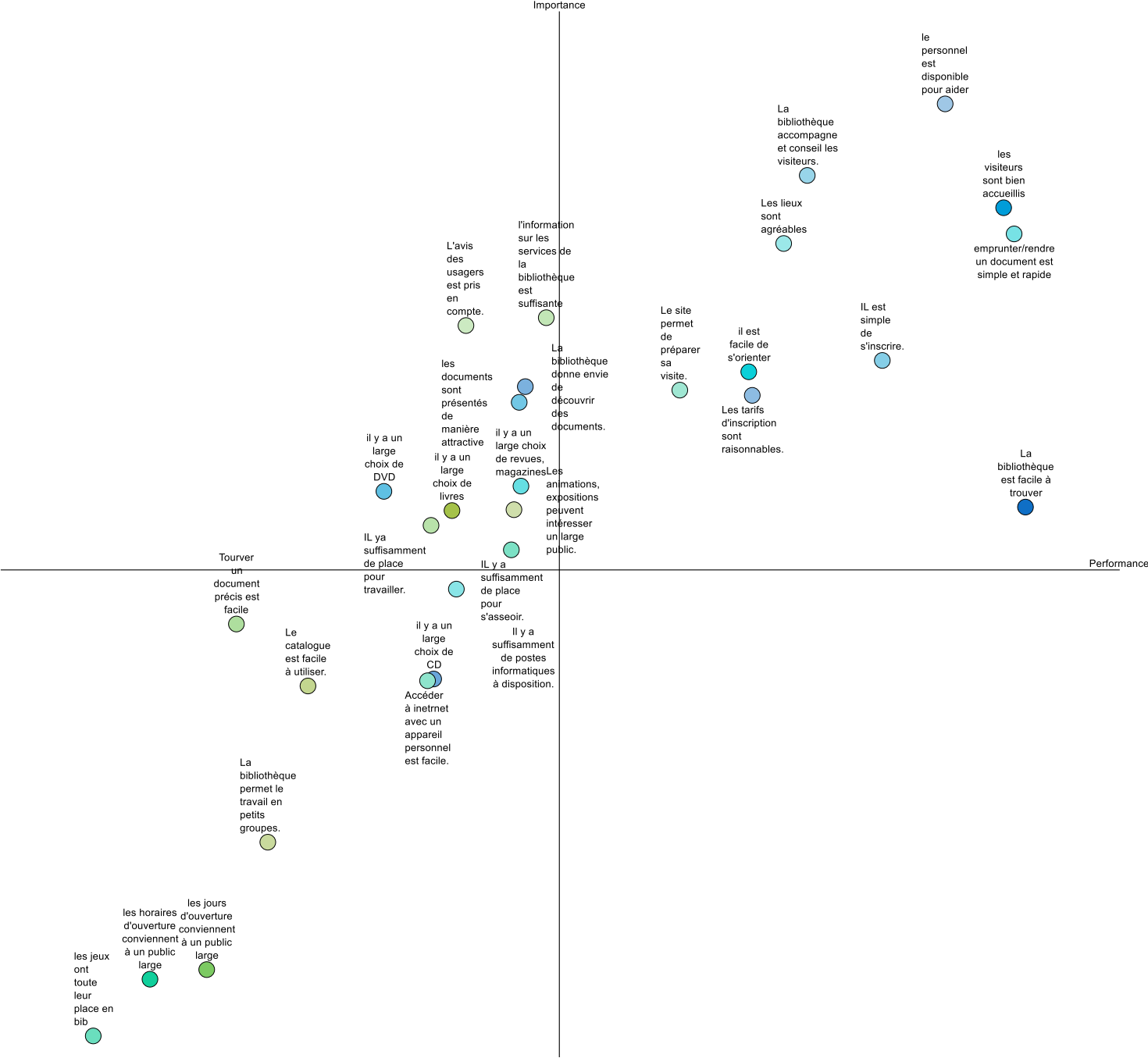
MOINS DE 15 ANS











VI.4 - VERBATIM

Visiteurs des bibliothèques, par bibliothèque d'enquête

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME		étudiant		très bon accueil excepté par xx des inscriptions. Endroit génial seulement, en tant qu'étudiante, les horaires du dimanche manquent un peu
HOMME	33	demandeur emploi		la BM du 4è pourrait être plus gracieuse. C'est la BM 4e et PDieu qui m'a permis une reprise des études à l'âge de 28 ans !
HOMME	38	actif en emploi	cadre	très belle BM. Améliorations possibles : meilleur rangement des BD, offre étendue pour les enfants
HOMME	70	retraité		je vous remercie de tenir compte des suggestions de livres DVD que je vous propose. Globalement les services de la BM sont agréables, instructifs et sympa
FEMME	29	actif en emploi	cadre	bravo pour la qualité du contenu proposé. Suggestion : renouveler les collections en VO langues étrangères
HOMME	69	retraité		continuez comme cela ! bravo pour TOPO
FEMME	49			je n'ai pas Internet. 1h de consultation c'est trop court. Je n'aurai pas le temps pour les mails superflus. Merci à toute l'équipe biblio.
HOMME	45	actif en emploi	employé	youpi !
HOMME	21	étudiant		très bon endroit pour étudier, s'instruire et découvrir. Cordialement. Un fidèle de la PDieu
HOMME	27	demandeur emploi		tout va bien en général merci à vous
	18	étudiant		superbe BM où il fait plaisir de se rendre régulièrement
HOMME		actif en emploi	employé	satisfait
HOMME	20	étudiant		pour étudier c'est un endroit sympa. Je suis très content et satisfait de ce que la BM apporte déjà. Un très bon travail merci
FEMME	44	demandeur emploi		personnel de la BM très accueillant et à l'écoute des usagers. Choix de documents impressionnant en nombre et plus que très intéressant !
HOMME	31	demandeur emploi		personnel agréable et professionnel. Propreté est bonne. Plus d'expositions sur l'international
FEMME	22	étudiant		NOUVELLE à Lyon, j'ai à coeur de découvrir la BM
FEMME	40	actif en emploi	cadre	nous sommes très contents de la BM
FEMME	29	demandeur emploi		merci pour votre travail
FEMME	18	étudiant		merci pour tous les services !!
FEMME	54	actif en emploi	employé	merci pour l'expo sur les illustrés des 70 . Il y a des livres qui disparaissent du catalogue = pilon ? Quel dommage certains m'étaient précieux. Bon courage
HOMME		sans profession		merci pour les bons plans concert.
FEMME	21	étudiant		merci pour la serviabilité du personnel et leur amabilité. Toujours un plaisir de venir, et je découvre toujours de nouvelles choses. J'adore venir !
HOMME	30	actif en emploi	employé	merci pour ce lieu qui est une petite église personnelle
FEMME	40	actif en emploi	cadre	merci et bonne journée !
HOMME	17			merci de votre bienveillance
FEMME		demandeur emploi		merci beaucoup pour le travail magnifique que vous faites
FEMME	44	actif en emploi	artisan	merci à toute l'équipe !
FEMME	34	actif en emploi	cadre	merci !
FEMME	25	actif en emploi	cadre	merci
FEMME	28	demandeur emploi		l'équipe de la BM est top !
FEMME	51	demandeur emploi		le personnel multimédia est Tiptop. On est très bien aidé
HOMME	49	actif en emploi	employé	le personnel est très accueillant beaucoup de bienveillance. Je trouve ça essentiel pour moi, en tant que soignant
FEMME	71	retraité		l'accueil et le fonctionnement tels qu'ils sont actuellement sont excellents. Je n'utilise pas les postes informatiques
FEMME	83	retraité		la carte culture très appréciée quand on vient souvent à Lyon. Villeurbanne ne le prend pas dommage
FEMME	51	sans profession		je vous remercie. Nous n'avons pas beaucoup de revenus et grâce à vous , nous pouvons lire
HOMME	20	actif en emploi	artisan	je suis prêt à faire une donation xx Super cool

HOMME	38	demandeur emploi		je suis content de participer. Bonne journée merci beaucoup
FEMME	42			j'apprécie bien la BM, ça permet de se cultiver ainsi que les enfants
FEMME	71	retraité		j'apprécie beaucoup les BM . Merci d'exister
	64	actif en emploi	employé	j'aime beaucoup venir à la BM, cela m'apaise et c'est merveilleux
FEMME	44	actif en emploi	employé	j'adresse un immense merci et offre mes plus vives salutations ainsi que mes remerciements pour l'exposition Dans les Marges
HOMME	11	étudiant		j'adore
FEMME	46	actif en emploi	cadre	grande quantité de conférences données merci !
HOMME	46	actif en emploi	cadre	endroit très agréable !
HOMME	20	étudiant		c'est bien en général

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	33	demandeur emploi		c'est bien de venir à la BM
HOMME		retraité		cela fait 50 ans que je fréquente la BM. Palais ST Jean en 1972 le temps passe vite..et merveilleux souvenir. Noce d'or je crois. Un grand merci
FEMME	21	étudiant		bravo pour votre travail remarquable !!
FEMME	38	actif en emploi	cadre	bravo ! j'adore le système d'emprunt et de réservation. Tout est ultra fluide
HOMME	44	actif en emploi	cadre	bon travail, continuez !
FEMME	50	demandeur emploi		battez-vous ! vous êtes très importants
FEMME	19	étudiant		ambiance chaleureuse
FEMME	65	retraité		très satisfaite de l'accueil
HOMME	73	retraité		très bien
		actif en emploi	ouvrier	très bien
HOMME	21	étudiant		rien à redire MERCI
FEMME	75	retraité		pourriez-vous mettre un siège entre le 2è et 3e étage pour lire. Merci. Et merci à tous les surveillants
HOMME	58	sans profession		par rapport aux autres villes de France, cet établissement est dans le peloton de tête
FEMME	44	demandeur emploi		merci pour votre travail à tous. Félicitations pour toute l'équipe
FEMME	27	sans profession		merci pour votre accueil
HOMME	37	sans profession		merci pour cette ressource culturelle dans ce monde de brutes
HOMME	52	actif en emploi	cadre	merci ! si les lecteurs de journaux pouvaient éviter de venir lire dans les salles de travail...
FEMME	60	actif en emploi	cadre	merci !
FEMME	37	actif en emploi	cadre	les BML c'est top, bravo et merci !!
FEMME	38	actif en emploi	artisan	j'aime beaucoup venir ici, large choix de livres. Suggestion : installer des plantes vertes
FEMME	18	actif en emploi	employé	j'aime beaucoup venir à la BM cela m'apaise. C'est un peu ma safe place
HOMME	17	étudiant		j'adore la BML
FEMME	31	sans profession		j'adore la BM PDieu
HOMME	48	actif en emploi	cadre	continuez comme ça
HOMME	40	actif en emploi	cadre	continuez !
HOMME	64	retraité		continuez !
FEMME	37	demandeur emploi		bon courage et bonne continuation pour votre travail
FEMME	58	sans profession		BM agréable, de bons livres mis en évidence, personnel accueillant
FEMME	19	étudiant		ambiance excellente
HOMME	33	étudiant		je sais que je ne sais pas mais la BM est mon cocon depuis l'enfance et , quelle que soit la ville, c'est le lieu où je me sens le mieux (bref vous me sauvez la vie)
				une BM est toujours intéressante à visiter c'est une richesse culturelle
HOMME	75	retraité		dvd merci de changer le classement par genre c'est urgent. La BM n'est pas un dortoir, le personnel doit intervenir
HOMME	34	étudiant		j'apprécierais des horaires étendus surtout le matin. Merci d'éviter l'écriture inclusive, qui est inutile et pénible à lire
FEMME	60	actif en emploi	employé	mes réponses concernent la PDieu. Je tiens à souligner que dans le 4è, selon les personnes, l'accueil va de 10 à 0
FEMME				les sécurités ne sont pas accueillants. Des fois perturbent le calme lors de leurs passages dans les salles
HOMME	49	actif en emploi	artisan	je trouve certains bibliothécaires très bruyants (toujours le même en fait)
FEMME	64	retraité		gros problème pour faire des photocopies avec une clé usb : 5 personnes ! monter au 2è ét. Toilettes insuffisantes. Odeurs
FEMME	55	actif en emploi	employé	être plus attentif aux personnes qui font du bruit et les obliger à sortir pour téléphoner
HOMME		retraité		certain personnels ne sont pas aimables, surtout à l'espace numérique 3e étage !

HOMME	27	étudiant		arrêtez l'écriture inclusive dans un lieu de savoir svp
FEMME	71	retraité		non à l'écriture inclusive. C'est pour moi une agression
HOMME	65	retraité		le personnel devrait circuler dans la BM pour faire se déplacer ceux qui dorment ou qui téléphonent
HOMME	54	actif en emploi	artisan	prêt des livres au format électronique. Extension des jours et heures d'ouverture (9h le matin, le lundi)
FEMME		sans profession		il faut des guides performants DSL. J'aurais souhaité que la BM ouvre 6J/7. Je suis déjà venu et c'était fermé. Merci
FEMME	42	actif en emploi	employé	suggestion pour le catalogue : limiter la recherche aux ouvrages empruntables et aux ouvrages en rayon.
HOMME	76	retraité		souvent catalogue indisponible. La BM Pdieu met plus longtemps que les autres Bm à mettre un livre au catalogue. Manque de personnel ?
FEMME	29	demandeur emploi		simplifier la recherche par auteurs dans le catalogue
HOMME	38	actif en emploi	cadre	pouvoir trier les résultats d'une recherche sur la disponibilité de l'ouvrage. Une application BML sur smartphone

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	Remarque
HOMME	70	retraité		le catalogue de la BM ne fonctionne que sur des appareils récents. Dommage...
HOMME	69	retraité		la recherche de documents dans le catalogue pourrait être améliorée (ex : ajout de mots clés)
FEMME		actif en emploi	cadre	il serait bien de faire venir d'autres livres d'autres BM pour un emprunt. Accès au silo trop restreint en horaires. Beaucoup de doublons sur le catalogue Internet (chaque BM se fiche pour un même livre). Des livres sous Internet non empruntables : à indiquer
FEMME	24	étudiant		dans certains rayons, il est difficile de trouver un livre précis car ils ont tous le même code. Merci
FEMME	62	retraité		consultation du catalogue : un accès aux documents disponibles uniquement serait intéressant. Pour le réseau ou une seule BM
FEMME	27	actif en emploi	cadre	ajouter plus de tri sur la recherche catalogue. Par ex pour les mangas. Pour l'instant on a que du One Piece. C'est compliqué de découvrir si on ne sait pas ce que l'on cherche
HOMME	62	retraité		vous êtes une des très très rares BM à ne pas avoir d'offres numériques de nouveautés
FEMME	25	étudiant		un plus large choix de pièces de théâtre. Plus d'indications sur le site catalogue pour retrouver l'oeuvre à la BM (code, rayon difficile à comprendre)
HOMME	10	étudiant		un plus large choix de mangas
HOMME		actif en emploi	cadre	un classement uniforme entre les différentes BM serait pratique. Merci
HOMME	25	étudiant		trouver les revues conservées à la BM s'avère des fois très complexe. Attention les horaires donnés le 30 sept. Ouvertures indiquées sur Google semblent erronées
HOMME		retraité		Toilettes pas dignes BM P-Dieu. Pas facile de trouver un magazine précis . Regroupez tous les magazines dans un même lieu, avec possibilité de s'asseoir
FEMME	15	étudiant		rendez plus accessibles les livres et DVD en silo ! svp
HOMME	67	retraité		que le fonds NOLY soit visible et exploitable par les étudiants chercheurs sur l'Europe orientale. Plusieurs milliers de livres en 30 langues, donnés à la BM sans signer de convention
HOMME	66	retraité		proposer en lecture L'Equipe du jour
FEMME	64	retraité		pour les personnes non cinéphiles, choisir un DVD selon le genre est très compliqué car il faut repasser par tous les bacs à chaque fois ! une présentation par catégories serait plus judicieuse
HOMME				plus de mangas je vous prie
HOMME	41	actif en emploi	cadre	plus de livres informatiques récents
FEMME	43	actif en emploi	cadre	plus de livres adultes en anglais svp
FEMME	75	retraité		plus de livres à la Part-Dieu où il y a du monde. Une déco plus colorée
FEMME	58	actif en emploi	employé	peut-être pouvez-vous imaginer une nouvelle façon de présenter les livres (romans/polars). Il n'est pas facile de consulter les titres en penchant la tête
FEMME		retraité		peu de livres CD pour mal voyants. Eclairage faible au salon lecture
FEMME	65	retraité		offres en ligne difficiles d'accès
FEMME	51	actif en emploi	cadre	les DVD en Arts sont difficiles à trouver
HOMME	53	actif en emploi	cadre	LES livres d'art contemporain sont à l'ENSBA et on ne peut les emprunter. Rayon est plutôt pauvre
FEMME	62	retraité		le fonds dans le 6è n'est pas très important à mon goût et le mobilier de présentation peu pratique à utiliser (en bas)
FEMME		retraité		le choix des livres est un petit peu trop élitiste

FEMME	44	actif en emploi	employé	la presse en ligne est difficile à consulter, ce n'est pas très fonctionnel
FEMME	33	demandeur emploi		j'habite à Vénissieux. Ici il y a plus de choix. Vénissieux est une ville de sales mongoliens. Là-bas, c'est payant même si on n'a pas les moyens.
FEMME	38	actif en emploi	cadre	je trouve dommage qu'il y ait un accès jeux numériques pour tout-petits (3 ans c'est trop tôt)
HOMME	35	actif en emploi	artisan	je souhaiterais pouvoir emprunter des jeux pour la famille
FEMME		retraité		j'aimerais pouvoir lire des livres sous format numérique comme le fait la BM Villeurbanne
FEMME	31	actif en emploi	cadre	il y a un large choix de livres mais les nouveautés sont longues à arriver et souvent les livres sont en peu d'exemplaires. C'est top de pouvoir rendre les livres dans toutes les BM.
FEMME	12	étudiant		il y a peu de mangas
FEMME	62	actif en emploi	cadre	il serait bien de tenir compte de nos propositions d'acquisitions de films/séries et livres plus souvent
FEMME		sans profession		il pourrait y avoir un peu plus de mangas dans l'espace ado
FEMME	79	retraité		il n'y a pas assez de livres audio
HOMME	47	demandeur emploi		il n'y a pas assez de documents pédagogiques

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	30	actif en emploi	employé	il n'est pas rare d'avoir un peu de mal à trouver ce que l'on a ciblé dans la partie bd...sinon tout est très très bien
HOMME	35	actif en emploi	ouvrier	il faut des livres adaptés aux handicapés
FEMME		actif en emploi	cadre	harmoniser le rangement des DVD serait bien. Le rangement par réalisateur est une perte de découvrir des choses nouvelles sur une thématique
FEMME	34	actif en emploi	artisan	extensions des emprunts. Plan des salles. Facilité pour trouver des BD (codes pas clairs)
FEMME	43	actif en emploi	cadre	essayé hier mais pas réussi à lire la presse
HOMME				documents en ligne rares et compliqués à consulter. Pas de films en ligne, comme le font d'autres BM, dommage
FEMME	43	actif en emploi	cadre	des possibilités de faire des propositions d'achat d'oeuvres seraient appréciées
HOMME	27	demandeur emploi		des consoles et jeux vidéos en prêt
FEMME	40	actif en emploi	cadre	classement des DVD par titres et non par réalisateurs. Ambiance sonore (musique calme)
FEMME	34	actif en emploi	cadre	BM en Finlande avec des espaces arts créatifs, machine à coudre, imprimante 3D, studio musique....
FEMME	67	retraité		beaucoup de difficultés pour consulter la presse en ligne : est-ce par manque de formation ?
FEMME	40	demandeur emploi		améliorer offre des livres récents. Le reste est très bien
FEMME	53	actif en emploi	cadre	A quand l'emprunt des livres numériques récents ? dans une grande ville comme Lyon, c'est dommage !
HOMME	42	actif en emploi	cadre	ORGANISER LES DVD autrement que par réalisateurs. Par thème peut-être merci
FEMME	70	retraité		le rangement des DVD pourrait être affiné
FEMME	22	étudiant		je sais que les budgets sont limités et que vous répartissez les commandes entre les BM, mais ce serait bien d'avoir plus de choix pour la fiction
HOMME	78	retraité		il est bien dommage que la BM ne se soit jamais intéressée ou peu à la généalogie. Il y a des séries de livres qui n'ont jamais été suivies, par ignorance des employés se trouvant dans les salles
FEMME	37	actif en emploi	cadre	accès site de presse pas évident
FEMME	65	retraité		une meilleure amplitude des horaires d'ouverture serait la bienvenue merci
HOMME	62	retraité		toutes les BM devraient être ouvertes le matin
HOMME	67	retraité		pour moi, les plages horaires sont adaptées, peut-être moins pour les actifs et les étudiants
HOMME	32			plus de temps d'ouverture dans le silo ! et également pendant l'été, c'est dommage que les horaires soient si réduits, il faudrait ouvrir le matin
HOMME	40	sans profession		ouvrir le dimanche. Espace enfants plus coloré et gai. Plus d'animations pour les enfants (expo, théâtre...)
FEMME	27	actif en emploi	employé	ouvrir davantage la BM Duguesclin
FEMME	37	actif en emploi	prof intermédiaire	ouvrir certains dimanches. Proposer de commander un livre présent dans une autre BM et de le faire venir dans sa BM
FEMME	44	actif en emploi	prof intermédiaire	ouvrir au moins une BM le dimanche merci. Et entreprendre de gros travaux pour BM PDieu
	22	étudiant		ouverture le lundi. Plus de postes de travail

FEMME	40	actif en emploi	artisan	ouverture le lundi est très conseillée
HOMME		retraité		ouverture le lundi
HOMME	39	demandeur emploi		ouverture le lundi
HOMME	38	actif en emploi	cadre	ouverture le dimanche svp
HOMME	70	retraité		ouverture le dimanche
FEMME	51	actif en emploi	cadre	ne changez pas sauf les horaires d'ouverture éventuellement
HOMME	57	actif en emploi	cadre	lundi aucune BM ouverte
FEMME	61	actif en emploi	prof intermédiaire	l'ouverture le dimanche ou tout du moins certains dimanches, serait vraiment un plus
FEMME	60	retraité		l'ouverture le lundi serait bien
FEMME	62	retraité		l'ouverture d'une Bm les lundis serait-elle possible ?
HOMME	46	actif en emploi	employé	les horaires ne sont pas adaptés aux populations ayant une activité professionnelle dans le privé
HOMME	61	sans profession		les horaires en été n'étaient pas intéressants
FEMME	70	retraité		les horaires d'été seraient plus simples les matins vu les chaleurs l'après-midi
FEMME	36	demandeur emploi		laisser la BM ouverte au moins jusqu'à 20h. Fermer à 19h je trouve ça tôt
FEMME	74	retraité		la BM n'est pas assez ouverte. Autrefois, à st Jean, elle était ouverte le dimanche

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	36	actif en emploi	cadre	je trouve que les horaires et jours d'ouverture sont beaucoup trop restreints pour une grande bibliothèque et une grande ville. Elle devrait être ouverte au moins 6j/7 et jusqu'à 21h. Merci à l'équipe
FEMME	40	actif en emploi	employé	il serait appréciable que la Bm ouvre plus tôt
HOMME		retraité		il faudrait plus d'amplitude horaire
HOMME		demandeur emploi		il faudrait ouvrir les BM plus tard et le dimanche
FEMME	48	actif en emploi	employé	horaires d'ouverture plus larges pendant les vacances merci
FEMME	33	actif en emploi	employé	horaire trop tard le matin pour les moins de 3 ans
HOMME		retraité		horaire d'été
FEMME	19	étudiant		élargir vos horaires d'ouverture. Avant, j'habitais Béziers et la B m est ouverte le dimanche pour que les personnes qui travaillent puissent y aller tout de même, et aussi les lycéens qui ne peuvent pas réviser à la maison
HOMME	36	actif en emploi	cadre	élargir les jours et horaires d'ouverture. Plus de machines pour rendre les docs 24/24
FEMME	33	actif en emploi	artisan	des horaires plus élargis m'arrangeraient notamment le matin avant 10h
HOMME	60	actif en emploi		des horaires d'ouverture un peu plus important (lundi par ex)
FEMME	50	actif en emploi	prof intermédiaire	une ouverture de la BM le dimanche serait appréciée (même quelques heures)
FEMME	40	actif en emploi	cadre	plus d'argent pour les BM pour une ouverture plus large, y compris pendant les vacances d'été où cela a beaucoup manqué
HOMME	22	sans profession		ouvrir le soir pour que les gens qui travaillent la journée puissent venir svp
FEMME	46	actif en emploi	prof intermédiaire	ouvrir la BM plus tôt le matin serait royal (8h30 -9h)
FEMME	56	demandeur emploi		ouverture le lundi serait le bienvenu surtout pour les usagers dont le jour de repos tombe le lundi et qui travaillent du mardi au samedi et n'ont pas le temps d'arriver avant la fermeture
HOMME	34	actif en emploi	cadre	les horaires sont très justes si on habite loin. Il faudrait aussi ouvrir le dimanche
FEMME	18	étudiant		je trouve que la BM ferme tôt et c'est dommage qu'elle soit fermée le lundi
HOMME	27	actif en emploi	cadre	j'aurais bien aimé que la BM soit ouverte le dimanche
FEMME	49	actif en emploi		ce serait sympa d'ouvrir à 9h l'hiver quitte à fermer plus tôt certains soirs
FEMME	66	retraité		postes informatiques libre-accès sont insuffisants. Suggestion : atelier découverte en présentiel des services offerts par la BM. Temps trop court durée de l'atelier
FEMME	41	actif en emploi	cadre	l'offre en ligne n'est pas clairement accessible. Je viens d'en découvrir l'existence après 5 ans d'abonnement
FEMME	37	étudiant		communiquer davantage sur les supports autres à emprunter (jeu, art...)
HOMME	71	retraité		vraiment vous occuper de l'informatique car pas terrible, plein de problèmes pour se connecter, et trouver les renseignements rapidement
HOMME	46	actif en emploi	cadre	vous pourriez avoir une appli BML qui regrouperait les services, infos
HOMME	27	étudiant		UX catalogue en ligne recherche
FEMME		demandeur emploi		Svp plus d'ordinateurs pour se former à EXCEL. En vous remerciant
HOMME	18	étudiant		svp améliorez la wifi. Déjà que la 4G ne capte pas ici. Ayez de la wifi c'est pas compliqué
FEMME	67	retraité		pensez à tous ceux qui ne sont pas connectés

HOMME	53	demandeur emploi		pas assez d'ordinateurs pour les personnes sans abonnement
FEMME	35	actif en emploi	cadre	mettre le code WIFI de la BM en des lieux stratégiques tels que les espaces de travail
FEMME	62	actif en emploi	cadre	l'accès à la presse numérique devrait être simplifiée. Il faudrait pouvoir se connecter directement avec son identifiant et mot de passe
HOMME	79	retraité		en ce qui concerne l'Internet il y a une très bonne connexion. Mon souhait : après avoir fait un travail intellectuel, pense à mettre en place une salle de repas collectif
HOMME	33	actif en emploi	cadre	développement d'une appli mobile ! sinon la BM +++
HOMME	50	actif en emploi	cadre	créer une application pour smartphone (pas uniquement un site). Permettre de réserver des livres en ligne (choix limité)
HOMME	51	actif en emploi	prof intermédiaire	merci de mettre plus de temps et de tablettes pour les enfants
HOMME		actif en emploi	cadre	meilleure wifi serait top. Pas de Google Chrome ?
FEMME	18	actif en emploi	employé	une salle où les personnes peuvent manger ?
HOMME	43	sans profession		une meilleure gestion de la boîte retours à la Croix-Rousse souvent HS
FEMME	48	actif en emploi	employé	tarif : devrait être gratuit. Dommage que certaines personnes exigent le silence en salle enfants
FEMME	59	actif en emploi	cadre	rouvrir un espace de rencontre et de restauration sympa au rdc svp !
FEMME	48	actif en emploi	cadre	réparer le store qui claque dans la salle littérature
FEMME	44	actif en emploi	employé	réinstallez un café au rdch BM
HOMME	39	actif en emploi	cadre	quand est-ce que les entreprises peuvent emprunter des oeuvres d'art ?
FEMME	33	demandeur emploi		prolongez le temps d'emprunt et le nombre max de réservations possibles (5 c'est peu s'il y a une longue liste d'attente)
HOMME	33	actif en emploi	cadre	pouvoir faire venir les réservations dans les BM de son choix
HOMME	75	retraité		pouvoir emprunter d'une BM à l'autre. Emprunter à st Rambert un livre de la PDieu
FEMME	80	retraité		pourquoi cette odeur de pipi dans le hall d'entrée ?

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	56			plus de verdure; plus de vraies plantes vertes
FEMME	36	actif en emploi	artisan	plus de tables pour les groupes
HOMME	51	sans profession		plus de silence dans les salles de lecture en ce qui concerne les sonneries des téléphones. Merci
HOMME		actif en emploi	artisan	plus de bruit (discussions) dans les salles de lecture. Il faut séparer salles de lecture/ de travail
FEMME	55	actif en emploi	employé	personnes très accueillantes pour le questionnaire
HOMME		retraité		parfois le personnel s'exprime à voix trop forte, ce qui nuit à la concentration !!!
FEMME	22	étudiant		on voudrait s'initier au métier de bibliothécaire. On postule sans suite car manque d'expérience. Vous le devinez bien, si on postule, c'est pour avoir de l'expérience ! acceptez-nous
FEMME	51	actif en emploi	cadre	nous regrettons beaucoup la fermeture de Miwam
FEMME		actif en emploi	cadre	nouvelle adhérente : à voir avec le temps
FEMME	41	actif en emploi	cadre	mieux veiller à ce que la BM reste un lieu permettant le travail. S'assurer du calme ambiant y compris dans la zone de paroles (abus). Augmenter le nombre de places assises
HOMME	53	actif en emploi	cadre	mieux tester les évolutions du site Internet. Constitution d'un panel de bêta-testeurs ?
FEMME	20	étudiant		merci d'avoir installé des automates extérieurs
HOMME		étudiant		manque de machines repas/boissons
FEMME	21	étudiant		malheureusement les toilettes sont mal entretenues. Courage
FEMME	35	actif en emploi	employé	machine de retour à l'extérieur qui fonctionne, afin d'éviter des frais de retard dû également aux horaires non adaptés pour tous
HOMME	27	actif en emploi	cadre	lieu très agréable. Site intuitif et clair. J'aimerais plus de visibilité sur des ouvrages similaires directement en ligne
FEMME	64	actif en emploi	prof intermédiaire	lieu de travail, la BM mériterait plus de silence, particulièrement de la part des documentalistes : aimables mais aux bavardages bruyants
FEMME	21	étudiant		l'idée de formation est très intéressante, j'aimerais bien en apprendre davantage. Merci pour vos services
FEMME	58	sans profession		les visiteurs devraient laisser la BM propre, ne pas considérer comme un restaurant
HOMME	64	retraité		les toilettes laissent à désirer
HOMME	50	actif en emploi	artisan	les documents théoriquement empruntables sont très souvent indisponibles
HOMME		retraité		les classiques (BD) sont au silo, donc difficiles d'accès
HOMME	79	retraité		légère musique d'ambiance dans le hall d'entrée.

HOMME	26			le silo ancien où il y a vraiment des choses intéressantes, n'est pas ouvert à des horaires qui conviennent aux travailleurs qui ont une vie de famille. Les horaires ne sont pas forcément indiqués sur le site
FEMME	48	sans profession		le PEB est très intéressant pour moi. Je trouve que le traitement est bien soigné mais il manque de fluidité...en plus je n'ai pas Internet et le numéro indiqué personne ne répond. Je suis désolée !
HOMME	36	actif en emploi	cadre	le gris des piliers et des murs, mélangé à la blancheur des faux plafonds est un peu triste. Tout en étant dans des tons pastels, on pourrait se libérer de ces couleurs trop neutres
HOMME	48	demandeur emploi		la possibilité de créer des événements pour les présenter soi-même sur divers sujets
HOMME	71	retraité		la fraîcheur en été. Baisser le rideau en été
FEMME	28	actif en emploi	prof intermédiaire	je voulais rendre mes livres dans une de vos boîtes qui était hors-service. Serait-il possible de le signaler sur votre site, dans ce cas-là ?
FEMME	62	retraité		je viens imprimer mon billet de train !
HOMME	56	actif en emploi	prof intermédiaire	je suis venu visiter l'exposition
HOMME	68	retraité		je découvre la BM à l'occasion d'une conférence et ne me suis pas senti légitime pour répondre à toutes les questions mais je compte bien multiplier mes visites
FEMME	70	retraité		j'ai des problèmes pour prolonger les documents, renouveler mon abonnement sur Internet
HOMME	44	demandeur emploi		indiquer mes dates et heures des scènes ouvertes c'est toujours sympa. Merci
FEMME		demandeur emploi		il y a une mauvaise odeur dans les toilettes
FEMME	56	actif en emploi	employé	il faudrait peut-être réduire le nombre de documents à l'emprunt, ce qui permettrait plus de choix dans les bacs
FEMME	18	étudiant		grand établissement calme et chaleureux. Bon endroit pour étudier dans le calme
HOMME	23	étudiant		fermer les fenêtres quand la clim/chauffage sont allumés
FEMME		actif en emploi	employé	DVD pas très bien classés (quand on n'a pas beaucoup de temps c'est fastidieux !). Dommage que certains documents ne soient empruntables que sur certains lieux, qu'on ne puisse pas les faire venir, au moins sur la PDieu
FEMME	57	actif en emploi	prof intermédiaire	de passage à Lyon
HOMME		actif en emploi	cadre	comme vous le savez et c'est un pb pour tout le centre commercial, il y a une plaque de souris et plus gros aux alentours. Ceci peut effrayer des possibles utilisateurs de la BM
FEMME	44	actif en emploi	employé	c'est dommage de ne pas avoir d'alerte quand on emprunte un livre qu'on a déjà emprunté dans le passé et que l'on a oublié

VISITEURS BIBLIOTHEQUE PART-DIEU

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	65	retraité		certaines ouvrages ne sont disponibles que dans d'autres BM. Il serait judicieux de pouvoir les réserver et mettre en attente dans la BM de son choix certaines questions sont intrusives. Une suggestion : rendre plus accessible la BM aux personnes empêchées, de quelque manière que ce soit. Par ex personnes en situation d'illéctrisme
HOMME	37	actif en emploi	employé	bravo pour les expos et les rencontres
HOMME	36	actif en emploi	prof intermédiaire	bonne journée !
HOMME		retraité		BM qui vieillit ! une rénovation s'impose !!
FEMME	81	retraité		bibliobus est très près de chez moi mais ce n'est jamais le bon véhicule
FEMME	48	demandeur emploi		avec un collectif , proposer un distributeur de vente abordable d'articles de créateurs lyonnais (mug, totebag, poster...) émergents à faire découvrir
FEMME	44	actif en emploi	cadre	à quand un petit espace restauration ? que ce soit pour apporter sa gamelle ou pour ne pas interrompre une journée de recherche, ou un vrai snack pas trop cher pour les mêmes raisons. Et une fontaine d'eau ? MERCI !
HOMME	37	demandeur emploi		à certaines périodes, beaucoup de personnes n'ont pas de masque
HOMME	30	demandeur emploi		un casier pour mettre des affaires quand on va se détendre au centre commercial
FEMME	56	actif en emploi	employé	très sensible au bruit. Idée : salle avec zéro tolérance bruit
FEMME	17	étudiant		svp plus de lieux pour lire les magazines
FEMME				rajouter plus de porte-manteaux dazns les wc, qq tables à la terrasse et du chocolat chaud au distributeur

FEMME	70	retraité		problèmes avec les distributeurs automatiques de la terrasse
HOMME	61	retraité		pouvoir emprunter d'une BM à une autre sans se déplacer
HOMME	57			ne s'applique pas entièrement à moi car je suis en visiteur
FEMME	44	actif en emploi	cadre	ne plus mettre d'écrans (ordi, jeux vidéos) dans les espaces enfants svp merci
FEMME	34	actif en emploi	employé	lieu, ambiance, services sont agréables. Parfait pour travailler, on s'y sent en sécurité
FEMME	45	actif en emploi	employé	les toilettes au 2è ét parfois ne sentent pas très bon. Toilettes femmes au 1er étage fermées !
FEMME	79	retraité		les abonnements à la BM pourraient être un peu réduits pour les retraités. Les expos sont très bien
FEMME	67	retraité		le nouveau site "rdv n'est pas très pratique
FEMME	15	étudiant		le lieu est super agréable, on s'y cultive de toutes les façons (expo, livres...)
HOMME	34	demandeur emploi		la décoration pourrait être plus chaleureuse et lumineuse
HOMME	28	actif en emploi	cadre	il est toujours agréable de venir pour le calme
FEMME	25	étudiant		BM très agréable et calme
FEMME	37			bien aérer les BM du réseau pour éviter de tomber malade constamment (surtout en hiver/ enfants)

VISITEURS DU BIBLIOBUS

FEMME	72	retraité		Très satisfaite des intervenants du BiblioBus
FEMME	70	retraité		Tous sont agréables dans ce bibliobus
FEMME	55	actif en emploi	employé	que le service bibliobus continue toujours
FEMME	59	actif en emploi		Les services réservations et silo sont fantastiques et le personnel en règle général très serviable.
FEMME	77	retraité		La bibliothèque est une source inestimable à Lyon d'activités gratuites, de cercles de lecture géniaux : un bien précieux !
FEMME	37	actif en emploi	artisan	Grâce au bibliobus je trouve enfin le temps de passer à la bibliothèque.
HOMME		actif en emploi	employé	D'après mon fils, le bibliobus "c'est super bien"
FEMME	39	actif en emploi	ouvrier	parfait !
FEMME	98			Je suis très âgée (98 ans) et le bibliobus me rend de grands services. Merci
FEMME	33	actif en emploi	employé	Recherche catalogue par tranche d'âge (pour les enfants)
FEMME	38	actif en emploi	employé	Pas pratique de naviguer sur le site pour emprunter des livres/DVD en ligne => ajouter un filtre "disponible"
FEMME	92	retraité		Plus de romans dans le bibliobus
HOMME	42	actif en emploi		plus de choix dans le bibliobus
HOMME	46	actif en emploi	employé	Pas de livres audio sur le site (audiobook)
HOMME	84	retraité		Il faut plus de choix au niveau des livres dans le bibliobus
FEMME	35	actif en emploi		Afin d'éviter de chercher des romans un par un, une notice avec un petit résumé serait bienvenue.
FEMME	38	actif en emploi	employé	Une fois par semaine ce serait mieux. J'ai des horaires variables (9-17 ou 11-19) : une amplitude jusque 18h45 serait top. Je ne pourrai venir que durant mon temps partiel, je finirai à 19h ensuite et je ne pourrai plus venir.
FEMME	38	actif en emploi	employé	Un bibliobus un peu plus grand, merci !
FEMME		actif en emploi	prof intermédiaire	plus d'animations pour les enfants
FEMME	61	actif en emploi	employé	Avoir la possibilité de faire venir les documents d'une bibliothèque dans la bibliothèque de son choix (pour des emprunts)

VISITEURS MEDIATHEQUE 9E VAISE

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	83	retraité		j'aimerais plus de livres audio. Je suis contente de cette BM

FEMME	11	étudiant		j'apprécie beaucoup la Bm mais j'aimerais que ça ouvre le dimanche et des animations pour les bébés
FEMME	51	actif en emploi	employé	médiathèque très fonctionnelle, agréable, idéalement située, qui vieillit très bien, agents très serviables. Bémol sur les toilettes et sur le débit Internet très lent. Souhait soutien scolaire
FEMME	79	retraité		venir à la BM est toujours un bon moment pour moi
FEMME	18	étudiant		tout est bon !
FEMME		étudiant		super coin théâtre merci
FEMME	36	actif en emploi	employé	super BM. Personnel au top
FEMME	47	actif en emploi	employé	point positif : mise en avant des coups de coeur des bibliothécaires
FEMME	19	étudiant		personnel très agréable
HOMME	59	actif en emploi	employé	personnel sympa
FEMME	67	retraité		personnel accueillant et sympa
FEMME	58	demandeur emploi		on répond à mes questions que je pose
HOMME	36	actif en emploi	cadre	merci pour tout
HOMME	51	actif en emploi	cadre	merci au personnel des BM de IYON
FEMME	20	étudiant		merci à tout le personnel
FEMME	49	actif en emploi	employé	la médiathèque Vaise est vraiment ma préférée pour l'accueil de tout le personnel, et leur disponibilité
HOMME	48	actif en emploi	ouvrier	la BM est très propre
HOMME	27	actif en emploi	prof intermédiaire	j'aime beaucoup ces BM merci !
FEMME	39	actif en emploi	employé	heureusement que les BM existent ! merci
HOMME	45	actif en emploi	cadre	bon travail continuez
FEMME		sans profession		bon courage et merci
FEMME	46	actif en emploi	employé	belle amélioration du contenu du catalogue, des BM fermées pour rénovation après COVID. Bel accueil du personnel du réseau
HOMME		actif en emploi	employé	un lieu formidable; personnel à l'écoute prêt à vous aider. Grande diversité, bref un chance d'être à proximité : à préserver des restrictions
FEMME	20	étudiant		personnel très accueillant
FEMME	27	actif en emploi	employé	merci pour votre accueil lors des visites organisées avec les groupes de FLE
HOMME	51	demandeur emploi		merci d'être présents et ouverts à tous publics pour pouvoir nous distraire
FEMME	27	actif en emploi	cadre	merci !
FEMME	18	étudiant		l'employé est très aimable, cela fait plaisir
HOMME	49	sans profession		j'adooooooooo
FEMME	33	actif en emploi	employé	c'est un endroit magnifique
FEMME	43	actif en emploi	cadre	il manque la possibilité de réserver en les faisant venir à la BM Vaise. Manque cruel d'aide du personnel pour les enfants, pour donner envie de lire. Nos suggestions d'achats de livres enfants ne sont jamais prises en compte
FEMME	67	retraité		le bureau d'accueil est trop loin de la porte d'entrée. Pas de communication spontanée dommage
FEMME	60	retraité		horaires du mardi appréciables. Les livres récents sont bien présentés avec un choix judicieux et varié des bibliothécaires. Espace très agréable. Travail, conseils et gentillesse du personnel présent. Cordialement
HOMME	46	actif en emploi	prof intermédiaire	il faudrait ajouter un filtre sur la recherche de docs en ligne pour ne filtrer que les docs disponibles en rayon
FEMME	27	étudiant		une offre plus large de livres en VO serait la bienvenue
FEMME	39	actif en emploi	employé	quid abonnement Netflix (ceux qui ne sortent pas en DVD)
FEMME	36	actif en emploi	cadre	plus de CD jazz ce serait bien
FEMME	21	étudiant		par pitié, trouvez une autre solution pour l'indirect. La dame qui m'a aidée n'a pas arrêté de faire des AR au 1er pour chercher des DVD. C'était frustrant de ne pas trouver moi-même
FEMME	48	demandeur emploi		merci de classer les DVD par thème ou nom mais pas par réalisateur

FEMME	34	actif en emploi	cadre	les livres pour les tout-petits sont difficiles à trouver
HOMME	49	actif en emploi	cadre	les DVD sont parfois inexploitable. Il manque de BD pour les enfants 7-9 ans
HOMME	57	actif en emploi	cadre	j'utilise essentiellement les rayons théâtre qui sont très bien et très riches
FEMME	14	étudiant		je veux avoir une ambiance comme celle des BM de Séoul. Je veux des livres BTS (pas qu'à la PDieu)
HOMME	24	étudiant		j'aimerais accéder à CAIRN depuis chez moi avec votre abonnement comme c'était le cas auparavant
HOMME	29	actif en emploi	prof intermédiaire	il y a peu de littérature africaine
FEMME	33	actif en emploi	artisan	des jeux de société !
HOMME	76	retraité		CD et DVD difficiles d'accès. Satisfaisant
FEMME	25	étudiant		plus de boîtes pour rendre les docs quand les BM sont fermées
FEMME	18	étudiant		les BD sont difficiles à feuilleter car on ne peut pas voir au-dessus des bacs et qu'elles ne sont pas rangées par auteurs
HOMME	43	sans profession		le classement des DVD m'a fait renoncer à l'emprunt tout comme la qualité
HOMME	20	étudiant		je trouve qu'il manque de sujets politiques : diverses formes de théories politiques..
FEMME	25	actif en emploi	employé	une fois sur 2, pb de connexion, donc pas Internet ! pourrait-on faire un roulement pour que le lundi, il y ait une BM ouverte ? et qu'il y en ait au moins une qui ouvre 1 ou 2h plus tôt ? les horaires sont des horaires de retraités, on ne peut pas profiter
FEMME	42	actif en emploi	cadre	souvent je me heurte aux horaires d'ouverture inadaptés. Ouverture le dimanche serait formidable

VISITEURS MEDIATHEQUE 9E VAISE

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	71	retraité		plus dispo des heures d'ouverture entre midi et 14h
HOMME	50	demandeur emploi		ouvrir plus tard entre 20h 21h ça serait parfait en semaine
FEMME	62	retraité		ouverture tous les jours
FEMME	31	actif en emploi	cadre	merci pour vos services, malheureusement vous êtes fermés le dimanche. Dans d'autres villes, c'est ouvert le dimanche où les lecteurs ont de la disponibilité
FEMME	20			horaires pas toujours adaptés
HOMME	69	retraité		compte tenu qu'une BM est essentielle pour la culture de tous les citoyens, elle doit, à mon avis, être ouverte 6j sur 7 sans interruption
HOMME	55			Alors : ouverture des Bm tous les jours de 9 h à 10h
HOMME	38	actif en emploi	cadre	ouverture plus tôt le samedi matin pour les enfants
FEMME	68	retraité		et si les BM étaient ouvertes le lundi et aussi le dimanche ?
HOMME	63	retraité		stationnement vélos problématique, inexistant sauf mobilier urbain
HOMME	16	étudiant		plus de places pour étudier
FEMME	69	retraité		pas assez de revues féminines. Manque tarif seniors. A quand le chargement liseuse ?
FEMME	31			par moment, je trouve la BM un peu trop bruyante, (parquet raisonne) un espace dédié serait apprécié
FEMME	66	retraité		mes amies et moi regrettons les gourmandises. Quand aurons-nous le plaisir d'y regoûter ?
HOMME	33	actif en emploi	cadre	la possibilité de faire venir les réservations dans la BM de son choix, serait top
FEMME	56	actif en emploi	cadre	j'encourage mes étudiants de s'inscrire mais je pense que le tarif même modeste, est un frein. Est-ce que la BM pourrait être gratuite pour eux ? Sinon rallonger un peu les durées d'emprunt serait super
FEMME		actif en emploi	cadre	je ne vais plus à LA Duchère suite à une situation effrayante où ma voiture a été encerclée par une voiture qui faisait du rodéo ! le vigile de la BM m'a raccompagnée. Quel dommage !
FEMME	60	actif en emploi	employé	je fréquente la BM surtout pour la richesse de son secteur Arts Vivants
FEMME	76	retraité		j'arrive sur Lyon et n'ai pas encore trouvé mes marques.
FEMME	12			j'ai trouvé que cet endroit est bien calme
FEMME	30	actif en emploi	employé	il serait super de pouvoir emprunter les livres dans n'importe quelle BM en les récupérant dans la BM de notre choix
HOMME	25	actif en emploi	cadre	il n'y a pas de parking vélos devant la BM. Les ouvrages de l'ENSBA sont répertoriés sur catalogue mais non accessibles au public
FEMME	43	actif en emploi	artisan	faire venir des livres des autres BM au lieu de les réserver et d'aller les chercher. Merci

FEMME	35	actif en emploi	employé	dommage que l'abonnement des agents de Lyon soit devenu payant
FEMME	42	actif en emploi	cadre	des vrais canapés chaleureux dans le hall !
HOMME	72	retraité		changement de directeur ? C'est mieux qu'avant maintenant
FEMME	35	sans profession		ce sera agréable un accès à l'extérieur pour lire
HOMME	58	sans profession		bonne journée
FEMME	38	actif en emploi	cadre	berenice10@hotmail.fr
FEMME	32	sans profession		les pénalités de retard !
HOMME	16	étudiant		il n'y a pas assez de places pour travailler, plus de tables au 3è étage ne serait pas de refus
FEMME	53	actif en emploi	employé	c'est bien qu'il y ait des toilettes !

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 9E SAINT RAMBERT

FEMME	73	retraité		les personnes de la BM sont agréables, dispo, et aimables
FEMME	62	retraité		les conditions de prêt pour lire et faire lire sont très intéressantes et les personnes prennent le temps d'apporter leur aide en faisant des propositions. Merci à elles
FEMME	65	retraité		les bibliothécaires sont super sympas et très dispo et très agréables
	34	actif en emploi	employé	les activités pour les enfants sont top merci
FEMME	42	demandeur emploi		en section jeunesse, nous apprécions beaucoup d'être conseillés sur les lectures pour enfants
FEMME	44	sans profession		bon choix de documents, accessibilité pour enfants, grand fonds documentaire
FEMME	63	actif en emploi	employé	très contente. Accueil gentilissime choix
HOMME	50	demandeur emploi		conseils et accueil au top ! sourires et bienveillance à tous les étages continuez !
HOMME	49	actif en emploi	cadre	un service qui pourrait être intéressant : des propositions de lecture, DVD, en fonction des emprunts faits
FEMME	70	retraité		quand la BM aura t'elle des livres en numérique ?. Je trouve qu'il n'y a pas assez de nouveautés
FEMME	68	retraité		peut être si possible un peu plus de nouveautés merci

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 9E SAINT RAMBERT

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	73	retraité		offre en documentaires un peu limitée. Trop peu renouvelée
FEMME	60	actif en emploi	cadre	manque de romans historiques sur la France ou pays étrangers
HOMME		retraité		manque de CD musique classique
FEMME	24	actif en emploi	employé	les rayons BD sont très bien fournis. Un rayon mangas plus développé serait intéressant. Les ouvrages philo et sciences pourraient inclure des livres plus actuels
FEMME	79	retraité		le rayon du bas des présentoirs n'est pas accessible
HOMME	71	retraité		je souhaiterais lire des revues sur les vélos et VAE
HOMME	40	actif en emploi	cadre	inclure le prêt de jeux de sociétés pour adultes
HOMME	55	actif en emploi	employé	gardez l'accès au prêt de CD svp
FEMME	68	retraité		films en VOD
FEMME	61	sans profession		dommage qu'il y ait bq moins de docs depuis qq années. Ce serait bien de pouvoir commander des livres qui sont sur d'autres sites
FEMME	30	actif en emploi	cadre	des e-books parmi la possibilité d'emprunts seraient les bienvenus
FEMME	66	retraité		depuis les travaux moins de livres dommage. Généralement en hiver, il fait beaucoup trop chaud
FEMME	41	actif en emploi	cadre	avoir possibilité d'emprunter des jeux pour adultes
HOMME	45	actif en emploi	artisan	les rayons BD sont souvent trop chargés
HOMME	26	actif en emploi	artisan	le rayon philo n'est pas très fourni, j'aime"rais qu'il y ait plus de livres surtout des classiques"
FEMME	66	retraité		TB mais élargir les jours et heures d'ouverture
FEMME	69	retraité		l'été ce serait le rêve d'avoir davantage de périodes d'ouvertures
FEMME	80	retraité		manque des biographies de compositeurs
HOMME	72	retraité		un coup de rénovation ou de nouvelle présentation des docs serait appréciable
FEMME	60	actif en emploi	cadre	questionnaire à compléter par une colonne "non concerné"
FEMME	69	retraité		possibilité de faire venir les livres provenant d'autres BM
HOMME	52	actif en emploi	cadre	dommage qu'il ne soit pas possible d'emprunter un livre présent dans BM A depuis B
FEMME		actif en emploi	employé	ce que j'apprécie c'est le système de navette qui permet de rendre des ouvrages dans n'importe quelle BM

FEMME	30	actif en emploi	cadre	ajouter possibilité de réserver depuis Internet même si le doc n'est pas emprunté
-------	----	-----------------	-------	---

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 9E LA DUCHERE

FEMME	38	actif en emploi	cadre	un grand merci à tous les agents des BM qui nous accompagnent depuis une décennie
FEMME	43	actif en emploi	cadre	top BM, super accueil !
FEMME	17			Merci à vous . Vous êtes bien gentilles. Jamais entendu parler de votre WIFI. Si je peux me permettre, un distributeur serait pas mal
FEMME	17	étudiant		merci
FEMME	34	actif en emploi	employé	l'installation de la grainothèque est une vraie plus-value pour rendre vivable la BM très complète, rencontrer des habitants ou échanger avec le personnel
FEMME	12	étudiant		j'aime bien la BM
FEMME		étudiant		j'adore cet endroit c'est calme et très agréable pour travailler
FEMME	41	actif en emploi	artisan	BM très agréable, attractive, des livres très souvent renouvelés aussi bien pour adultes que pour enfants. BM St Rambert très triste ne donne pas envie d'y passer du temps
FEMME	24	étudiant		je viens depuis plusieurs années et suis fière de la BM que nous avons
				cette BM est une des plus agréables de Lyon, lumineuse, et sa petite taille la rend conviviale et l'ambiance est calme
FEMME	57	sans profession		PDieu DVD le classement par réalisateurs est incohérent , di moins pas pratique. A la Duchère, très bien organisé par style. Site Internet à améliorer, on se disperse, pas assez d'infos sur le choix sélection
FEMME	33	actif en emploi	employé	pouvoir emprunter des CD. Coin fauteuils plus important. Ateliers pour adultes autour d'un auteur, une thématique en lien avec les livres présents à la BM
FEMME	62	actif en emploi	employé	pas suffisamment de docs en langues étrangères. Quid d'une offre d'emprunt sur liseuse ?
HOMME	85	retraité		le rayon politique est faible, comme le rayon histoire
HOMME	30	actif en emploi	employé	le jeu devrait être considéré comme une oeuvre à part entière et pas seulement comme un divertissement
FEMME	43	actif en emploi	cadre	j'utilise beaucoup la grainothèque
HOMME	62	actif en emploi	employé	j préfère le classement des livres par thème à la Duchère que celui de Vaise par auteurs
FEMME	40			est-il possible de faire des emprunts de jeux, ce serait super

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 9E LA DUCHERE

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	29	actif en emploi	employé	coup de coeur pour la grainothèque
FEMME	75	retraité		plus de fond en livres surtout policiers
FEMME		sans profession		je suis contente les enfants trouvent des livres adaptés à leurs âges
FEMME	48	demandeur emploi		j'aimerais qu'il y ait plus de choix de DVD et une boîte pour rendre les DVD serait utile
FEMME	18	étudiant		ouvrir le lundi
FEMME	65	retraité		ouvrir la BM le matin
HOMME	47	actif en emploi	cadre	les horaires sont trop réduits
HOMME	39	actif en emploi	prof intermédiaire	le pare-feu de la BM m'empêche de relever mes mails pro
FEMME	16	étudiant		je trouve qu'il faut augmenter l'accès à la wifi, passer de 30 mn à 1h
FEMME	12	étudiant		ajouter des plus grandes tables, plus d'ordinateurs. Sinon tout est parfait
FEMME	45	étudiant		une boîte ext pour rendre les livres serit bienvenue
HOMME	50	actif en emploi	cadre	une amelioration du stationnement devant la BM serait un plus
	46	actif en emploi	employé	un arrêt C6 à Martinière serait un plus
FEMME	37	sans profession		rendez toutes les acitivités accessibles en LSF, vous êtes un service public
FEMME	75	retraité		possibilité de faire venir les livres d'une BM à l'autre comme il y a la possibilité pour les retours
FEMME	18	étudiant		pas assez d'espace de travail. Un distributeur serait le bienvenu
HOMME	38	actif en emploi	prof intermédiaire	XXX@hotmail.fr

FEMME	44	actif en emploi	employé	la réservations des docs en ligne est très pratique mais la BM devrait proposer un acheminement vers la BM proche du lieu de résidence
FEMME	78	retraité		j'apprécie quand le personnel canalise les enfants et les jeunes
HOMME	67	retraité		étant malentendant, c'est super de pouvoir commander par Internet directement sans avoir à me déplacer
FEMME	39	actif en emploi	cadre	coup de coeur pour la fresque à l'espace jeunesse
FEMME	47	actif en emploi	employé	BM très bruyante : des personnes parlent fort
HOMME	77	retraité		vos questionnaires garderaient en clarté avec 5 choix.
FEMME	12	étudiant		plus de tables pour travailler

VISITEURS MEDIATHEQUE 8E BACHUT

FEMME	39	actif en emploi	cadre	pourquoi pas une ludothèque en plus ? . Bachut : top plus plus offre de livre renouvelée Merci !
FEMME	52	actif en emploi	cadre	une très bonne idée l'emprunt possible des vinyles, merci !
HOMME	70	retraité		toujours un bon accueil du personnel
HOMME	39	actif en emploi	cadre	suggestions de lectures sont toujours les bienvenues pour élargir son horizon
FEMME	59	actif en emploi	employé	que les BM durent le plus longtemps possible c'est aussi un lieu de vie
HOMME	70	retraité		prof émérite à l'université, je ne fréquente cette BM qu'occasionnellement
FEMME	48	actif en emploi	employé	nous sommes satisfaits
FEMME	42	actif en emploi	cadre	merci pour votre offre de services
HOMME	48	actif en emploi	cadre	merci pour votre attention et bienveillance
HOMME	47	actif en emploi	cadre	merci Lyon !!
FEMME	35	actif en emploi	cadre	merci à vous tous ! cette BM est super
HOMME	12	étudiant		la BM est vraiment super !
FEMME	50	actif en emploi	employé	la BM est mon lieu culturel favori de la ville de Lyon. Merci
FEMME	56	actif en emploi	prof intermédiaire	j'adore venir à la BM
FEMME	26	actif en emploi	employé	continuez comme ça
FEMME	41	actif en emploi	cadre	c'était une 1ère visite. Très agréable.
FEMME	18	étudiant		c'est très agréable de travailler ici
FEMME	70	retraité		ce n'est peut-être pas toujours évident pour vous, mais préservez le silence. Vous êtes précieux alors pourvu que ce service dure. merci
FEMME	45	actif en emploi	cadre	bravo à toute l'équipe, ce lieu important dans notre vie !
FEMME	28	actif en emploi	employé	bon courage
HOMME	36			BM très agréable, calme, propre et les employés sont sympathiques
HOMME	28	demandeur emploi		bisou et merci
FEMME	27	étudiant		vive le service public. Merci d'exister. Vive la BM
FEMME	28	étudiant		merci pour l'accueil je reviendrai !
HOMME	46	actif en emploi	employé	merci à toute l'équipe de la BM
HOMME	55	actif en emploi	artisan	là tout n'est qu'ordre et calme et volupté

VISITEURS MEDIATHEQUE 8E BACHUT

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	61	actif en emploi	cadre	la BM est et restera un lieu essentiel de liberté, culture, formation, évasion, réflexion. Ne lâchez rien !
HOMME	20	demandeur emploi		globalement la BM est bien. Nous pouvons lire, étudier en toute tranquillité. La seule chose qui me frustre un peu c'est lorsque les enfants crient ou courent dans la BM

HOMME	50	actif en emploi	cadre	continuez !
HOMME	55	demandeur emploi		un peu plus de respect et politesse envers les utilisateurs de la BM
HOMME	60	retraité		bonne continuation. Service de respect le silence
FEMME	70	retraité		bonjour et au-revoir à l'entrée serait souhaitable !
HOMME	74	retraité		revoir la recherche catalogue. Fantaisiste
FEMME	47	actif en emploi	employé	pas assez de livres récents. Pas assez ateliers enfants 8-9 ans. Pas assez d'aide sur informatique
FEMME	63	actif en emploi	prof intermédiaire	le catalogue ne permet aucune faute d'orthographe (nom auteur par ex)
HOMME	48	actif en emploi	employé	toujours faire en sorte que les magazines empruntables le soient dans les faits et non rangés directement dans les casiers
FEMME	43	actif en emploi	cadre	quid d'une BM numérique avec romans pour liseuse ?
HOMME	42	actif en emploi	cadre	offre de livres jeunesse et ados limitée
HOMME	68	retraité		maintenir l'offre Europress et café
FEMME	40	actif en emploi	cadre	ludothèque ??
FEMME	66	retraité		livres anglais, livres scolaires et apprentissage de l'anglais. Merci
FEMME	39	sans profession		j'aurais préféré que les BD enfant srestent au 3e étage.
FEMME	40	actif en emploi	prof intermédiaire	une ludothèque serait un plus. La possibilité de faire venir dans sa BM de secteur des réservations de documents venant d'autres BM
FEMME		actif en emploi	employé	les livres récents ne sont pas suffisamment empruntables
HOMME	79	retraité		coins littérature, histoire, éco, policier
FEMME	77	retraité		quand ouvrirez vous le dimanche et les matins ? Service public
FEMME		retraité		ouverture le lundi
HOMME	44	actif en emploi	cadre	l'ouverture le dimanche ce serait bien
FEMME	43	actif en emploi	cadre	le rêve serait d'avoir une BM aux mêmes jours d'ouverture et horaires que les BU
FEMME	23	actif en emploi	prof intermédiaire	je trouve dommage que les horaires ne soient que l'Après-midi. J'espère pouvoir fréquenter la BM en matinée
FEMME	31	actif en emploi	employé	je souhaiterais l'ouverture de la BM le matin
FEMME	41	actif en emploi	employé	il est dommage que la Bm soit fermée les matins en semaine. Pour l'hiver ce serait vraiment génial.
FEMME	65	retraité		BM ouvertes le matin et le dimanche
FEMME	50	actif en emploi	employé	serait il envisageable d'ouvrir d'autres matinées ?
HOMME	41	actif en emploi	cadre	les infos sur les animations étant nombreuses, pourraient elles être diffusées par BM ? ou différencier adultes/enfants ?
FEMME	55	demandeur emploi		quand tous les ordi sont en état de marche, il y en a assez mais avec 2 postes en panne et horaires d'accès à l'E.N. réduits, cela complique un peu l'accès au numérique
FEMME	25	actif en emploi	cadre	un plan référençant les étagères avec leurs codes
FEMME		actif en emploi	cadre	un endroit pour changer les bébés
HOMME		actif en emploi	cadre	très pratique de rendre les livres dans 'importe quelle BM. Dommage qu'on ne puisse pas faire venir des livres à emprunter
FEMME		demandeur emploi		très bon accueil. La réservation dans un lieu unique oblige parfois à faire des trajets ou se priver d'un doc
FEMME		retraité		souvent l'automate extérieur est en panne
FEMME	33	actif en emploi	employé	propreté coin enfants
HOMME	43	actif en emploi	cadre	peur de déranger les bibliothécaires, personne au poste de littérature. Pas de place pour travailler. Salles de travail en groupes utilisées pour des jeux
HOMME	16	étudiant		lieu très agréable et bien sympathique
FEMME	79	retraité		lieu agréable, calme. Difficile de trouver des titres et auteurs précis
FEMME	25			l'espace pour enfants est trop restreint surtout le mercredi
HOMME	56	actif en emploi	employé	les automates retours extérieurs sont souvent en panne
FEMME	32	sans profession		l'écoute de CD sur place serait bienvenue pour les enfants

FEMME	37	actif en emploi	cadre	le retour 24/24 est souvent en panne dommage pour les actifs en travail
HOMME	51	actif en emploi	cadre	la possibilité de faire venir des documents d'une BM à l'autre pour emprunter
HOMME	39			je voudrais annuler la pénalisation de retard des livres
FEMME	70	retraité		j'aimerais pouvoir récupérer au Bachut des ouvrages commandés sur d'autres sites
FEMME	42	demandeur emploi		j'aime bien que la BM fasse des cours de soutien pour les collégiens
HOMME	24	étudiant		j'ai pensé aux personnes à mobilité réduite merci

VISITEURS MEDIATHEQUE 8E BACHUT

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	66	retraité		il semble que l'emprunt de 20 ouvrages est un peu trop important car il bloque l'accès aux autres usagers
HOMME	56	actif en emploi	employé	il faut rajeunir la BM
FEMME	36	actif en emploi	cadre	il fait trop chaud !: ce n'est pas agréable et écologique
FEMME	72	retraité		évaluation globalement positive pondérée par le dysfonctionnement fréquent du retour automate. Le bruit excessif parfois. Un espace fermé adapté pourrait être intéressant
FEMME	63	retraité		création d'une bibliojeux bibliobricolage
FEMME	50	actif en emploi	employé	bruyant dommage !
FEMME	58	actif en emploi	employé	Bm trop bruyante
FEMME	52	actif en emploi	employé	créations de plus d'activités pour les enfants
FEMME	18			ça semble être une bonne BM
FEMME		retraité		bruit du bip des bibliothécaires très agressif dans une ambiance calme
HOMME	51	sans profession		bien de suggérer à mr Colomb de prendre sa retraite et d'écrire ses mémoires
FEMME	54	actif en emploi	employé	ambiance de musique serait souhaitable. Proposition de livres enfants. Déco pour les enfants un petit tarif retraité serait le bienvenu

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 7E JEAN MACE

HOMME	76	retraité		vous êtes super
HOMME	31	étudiant		services de la MB très bonne qualité en général, merci !
HOMME	24	actif en emploi	cadre	merci pour votre accueil et votre travail
FEMME	39	actif en emploi	prof intermédiaire	merci pour les conseils de lecture (livres mis en évidence dans les rayons présents)
FEMME		actif en emploi	cadre	merci pour la variété des ouvrages, magazines proposés
FEMME	15	étudiant		merci !
HOMME	62	retraité		la possibilité de pouvoir rendre dans toutes les BM est vraiment un plus
HOMME	24	actif en emploi	cadre	j'adore les BM. Grand fan de mangas, le choix est large !. Le personnel est accueillant et à l'écoute, les bornes d'emprunts fonctionnent bien, le catalogue en ligne est top. Très content
FEMME	78	retraité		ce n'est pas ma BM habituelle mais je l'ai trouvée très bien
FEMME	59	actif en emploi	employé	bravo pour votre travail et la qualité de votre accueil
FEMME	63	actif en emploi	employé	merci pour cette enquête ! pouvons-nous en connaître les résultats et les suites ?
FEMME	77	retraité		merci à l'équipe
FEMME	72	retraité		les Bm sont encore les rares endroits citadins de silence et c'est précieux !
FEMME	70	retraité		la BM est un bijou précieux !
FEMME	65	retraité		accès à la culture à des conditions imbattables continuez
FEMME	55	actif en emploi	employé	la BM de la P-Dieu a une place à part, à savoir beaucoup moins accueillante même si le choix est plus sélectif. Du moins avant COVID !
HOMME	29	demandeur emploi		manque de tables pour travailler, écriture prétendument inclusive qui exclut les personnes ayant une légère dyslexie, de vos propositions et de la culture. Vraiment regrettable
HOMME	41	actif en emploi	cadre	regrouper plusieurs volumes d'une série (BD, manga) comme étant un seul document, pour faciliter l'emprunt et la réservation

FEMME	70	retraité		j'ai des listes de livres à vous soumettre ! je suis effarée du nombre de livres d'auteurs étrangers et le peu de livres sur le dvt personnel. Très difficile de trouver/réserver un livre dans une série et encore pire pour les BD
FEMME	40	actif en emploi	cadre	les bacs BD ne sont pas forcément les plus pratiques pour valoriser les BD lorsqu'on ne cherche pas un titre spécifique
FEMME	30	actif en emploi	cadre	le service presse en ligne est difficile à utiliser
HOMME	51	actif en emploi	cadre	j'aimerais pouvoir consulter le contenu des revues et journaux sur le site : élargir la gamme des revues en ligne(notamment Esprit et Alternatives Eco) + réserv. des revues à l'emprunt
FEMME	42	actif en emploi	prof intermédiaire	il est dommageable de ne pas avoir accès à des prêts de livres récents en ligne
FEMME	51	actif en emploi	cadre	développer une grainothèque. J'ai beaucoup apprécié l'installation dans votre hall d'un instrument de musique du musée Confluences et des orientations de lecture en rapport !
FEMME	60	actif en emploi	employé	certain auteurs sont regroupés dans les BM éloignées du 7e. Merci de bien répartir les écrivains
FEMME				plus de classiques en anglais. Ouvrir un guichet 24/24. La bm est lumineuse
FEMME	74			il y a beaucoup de revues manquantes.
FEMME		retraité		une rubrique sur l'espace num manque. Ce lieu doit être aussi accueillant que la BM !

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 7E JEAN MACE

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	50	actif en emploi	cadre	l'ouverture tous les matins serait souhaitée. Voir propositions de livres et DVD donnent envie d'emprunter
FEMME	78	retraité		la BM a des jours et horaires trop restreints. Pensez aux personnes âgées qui ne quittent pas Lyon. Merci
	58	actif en emploi	ouvrier	il serait souhaitable que la BM puisse ouvrir le lundi et sans fermeture à 13h
HOMME	36	actif en emploi	cadre	si la ville de Lyon est prête à embaucher plus de monde pour ouvrir les BM plus tôt le matin, plus tard le soir, c'est une très bonne idée à mon sens
HOMME	33	actif en emploi	artisan	MERCI. Les horaires d'ouverture pourraient être allongés
HOMME	50	actif en emploi	cadre	je souhaite que les BM soient ouvertes le dimanche et également en soirée
FEMME	46	actif en emploi	cadre	j'aimerais pouvoir connaître le lieu où le document réservé est disponible, en regardant sur les automates de prêt
FEMME	60	actif en emploi	cadre	UN COIN ENFANTS pour les tout petits serait apprécié
HOMME		retraité		qui choisit les ouvrages ? selon quels critères ?
HOMME	36	actif en emploi	cadre	pouvoir réserver un livre et le faire déposer dans la BM de son choix
HOMME	61	retraité		possibilité de récupérer des ouvrages réservés dans la BM de son choix
HOMME	61	retraité		nouveau retraité, je serais amené à venir plus souvent
FEMME	76	retraité		manque boîte extérieure pour retour de livres Lyon7
FEMME	60	actif en emploi	employé	les machines pour rendre les documents sont souvent en panne. Dommage
FEMME	86	retraité		l'éclairage des rayons des livres est insuffisant pour les personnes qui ont la vue qui baisse
FEMME	52	actif en emploi	cadre	l'attente pour emprunter les nouveaux livres et DVD est un peu longue
FEMME				je fréquente peu les BM jusque là
FEMME	32	actif en emploi	cadre	idéalement, boîtes retour 24/24 dans toutes les BM
FEMME	52	actif en emploi	cadre	dommage qu'on dépose et emprunte les livres à des machines mais heureusement, les bibliothécaires n'ont pas disparu
FEMME	52	actif en emploi	employé	quels travaux ont été réalisés cet été à JMacé ? Pas remarqué de profonds changements. Cordialement
FEMME	16	étudiant		pourquoi pas un endroit avec des coussins, poufs ...
FEMME	18	étudiant		mettre à dispo plus de places pour travailler. En période d'affluence, il peut être en manque
FEMME	33	actif en emploi	cadre	je trouve les frais de retards assez élevés. J'ai conscience que je ne devrais pas rendre mes livres en retard par ailleurs. Les bornes de prêts sont efficaces mais j'appréciais quand je rencontrais les bibliothécaires. La machine induit un sentiment de s
FEMME	63	retraité		création d'une bibliojeux et d'une bibliobricolage
FEMME	38	demandeur emploi		c'est vraiment dommage qu'il n'y ait pas de coin enfant à JMacé. Un agrandissement est-il envisageable ?

FEMME	37	actif en emploi	cadre	Très belle équipe mais lieu manque de cocooning pour la lecture avec les enfants par exemple
FEMME	51	actif en emploi	employé	Très bon accueil, équipe souriante, toujours disponible. Agréable bibliothèque.
HOMME		actif en emploi	cadre	Ce serait du luxe mais le retrait de documents réservés dans une autre bibliothèque (proche de chez soi) serait super ! Et une carte dématérialisée aussi ++ Merci en tout cas !
FEMME	32	actif en emploi	cadre	Thématiques de recherche, exemple : les livres avec CD sont difficiles à sélectionner sur internet
	38	actif en emploi	cadre	PLUS DE MANGAS
FEMME	37	actif en emploi	cadre	horaires ouverture 9h30
HOMME	30	actif en emploi	employé	élargir les horaires d'ouverture pour l'EN
FEMME		actif en emploi	cadre	Pourquoi pas un classement des livres jeunesse par thèmes ? Plus de canapés pour s'asseoir (jeune maman enceinte). Merci !
HOMME	62	retraité		Mes avis défavorables sont liés au fait que je suis un adulte sans enfant. Je répondrais différemment pour les autres bibliothèques que je fréquente.
HOMME	13	étudiant		Cet endroit est calme, quelques petites choses à régler mais sinon c'est très bien !

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 7E GERLAND

FEMME	22	étudiant		très beau cadre, bq de places. Il manque peut-être qq mangas + fantasy
FEMME	48	actif en emploi	employé	une très très belle BM et bien rangée ainsi que du personnel très à l'écoute, très sympa et de bons conseils, et très efficacement.
FEMME	36	actif en emploi	cadre	un grand merci
FEMME	30	actif en emploi	employé	un bon accueil du personnel
HOMME	47	actif en emploi	employé	personnel dispo et très pro

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 7E GERLAND

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	75	retraité		le personnel est très accueillant et le cadre très agréable
HOMME	82	retraité		la BM est enfin devenue un lieu de lecture, c'est bien
FEMME	13	étudiant		je trouve que le personnel nous accueille chaleureusement
FEMME	14	étudiant		je trouve la BM très bien et le personnel aussi
HOMME	65	retraité		excellent choix de livres
FEMME	71	retraité		en général l'accueil est très bon. Concernant les places assises, c'est un peu juste
HOMME	65	retraité		choix important, excellente qualité de service
HOMME	48	actif en emploi	cadre	accueil TB merci !
FEMME	29	actif en emploi	cadre	merci pour votre travail
FEMME	44	sans profession		merci pour vos services proposés et l'accès libre !
FEMME	27	demandeur emploi		merci
HOMME	22	demandeur emploi		environnement sympa et confortable bien entretenu
FEMME	59	sans profession		continuez c'est super ! merci à tous
FEMME	35	demandeur emploi		c'est une très belle BM. On s'y sent très bien à tout âge
FEMME	22	étudiant		bm Gerland est une excellente découverte ! très lumineux, bq de coins confortables pour s'installer. Rayon enfant très accueillant. Très bon accueil, merci beaucoup !
FEMME	83	retraité		bien je suis très satisfaite
FEMME	36	actif en emploi	cadre	il faudrait éviter d'interpeller les gens avec une intonation inappropriée ni avec le nom de famille qui a été dit très fort
FEMME	28	actif en emploi	cadre	si possible développer un peu plus l'offre de BD
FEMME	40	actif en emploi	employé	serait il possible de diversifier le rayon poésie ? le coin enfant est trop éloigné des toilettes
HOMME	71	retraité		plus de livres LV seraient les bienvenus. Des nouveautés !!
FEMME	76	retraité		pas assez de livres en gros caractères
FEMME	25	actif en emploi	cadre	l'organisation des mangas n'est pas idéale (peu de places)
FEMME				le patio est rarement ouvert au public. Le dernier rayon des livres est beaucoup trop bas
HOMME	40	actif en emploi	prof intermédiaire	j'aime particulièrement la sélection et le soutien écosocial à Gerland

HOMME	75	retraité		il serait bien de pouvoir emprunter les livres électroniques pour ma liseuse
HOMME	12	étudiant		il serait adorable si vous aviez des mangas de foot
HOMME	62	retraité		évitez le bobo-ecolo, plus de magazines infos
FEMME	54	actif en emploi	employé	enrichir davantage le rayon des enfants
FEMME	28	sans profession		consoles pour les adultes merci
FEMME	29	demandeur emploi		cadre très agréable pour les enfants. Mais la présence d'écrans de jeux vidéos gâche le côté culturel du lieu
FEMME	70	retraité		très satisfaite dans l'ensemble. Livres enfants le choix est parfois restreint. Livres adultes : romans au ras du sol, difficiles à consulter dommage. Certains empruntent bq de livres : il faudrait restreindre !!
HOMME	24	sans profession		bien séparer les mangas adultes/enfants. L'atmosphère, le calme, le personnel, les jeux, font de cette BM la meilleure de Lyon
FEMME	44	sans profession		ouverture le matin au moins deux fois par semaine. Ateliers pour adultes en journée
HOMME	59	actif en emploi	cadre	j'ai trouvé que cet été les horaires n'étaient pas optimaux et dans le même temps l'appareil extérieur était en panne. En dehors de ça tout est parfait
FEMME	42	actif en emploi	cadre	horaires d'ouverture plus larges, dimanches, pas d'interruption dans la journée. Harmoniser les horaires pour toutes les BM
FEMME	35	demandeur emploi		pourquoi des horaires d'ouverture si restreints ? quel dommage pour une ville comme Lyon, ce lieu de refuge, d'apprentissage devrait être ouvert tout le temps
HOMME	75	retraité		l'ouverture le lundi ap-midi serait la bienvenue
FEMME	60	actif en emploi	employé	il serait vraiment souhaitable que les BM soient ouvertes 7j/7 ou la fermeture au-delà de 19h
FEMME	38	actif en emploi	cadre	une aide pour enregistrer les documents lorsqu'on est accompagné d'enfants
FEMME	27	actif en emploi	cadre	un véritable espace de travail au calme serait génial
	27	étudiant		un tarif étudiant peu importe l'âge serait bienvenu
FEMME	37	actif en emploi	employé	questionnaire trop long
HOMME		retraité		pourriez-vous améliorer l'isolation phonique car il y a bq de surface vitres
FEMME	38	actif en emploi	prof intermédiaire	parfois compliqué de rendre les livres en dehors des horaires d'ouverture
FEMME	34	actif en emploi	cadre	organiser des transferts de BM à BM. Plus de livres de nouveautés
HOMME		actif en emploi	employé	machine retours extérieurs souvent pleine
FEMME	23			lieu très propre merci
FEMME	65	retraité		la boîte extérieure pour les retours est trop souvent en panne
FEMME	42	actif en emploi	cadre	commande inter-BM pour les emprunts

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 7E GERLAND

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	16	étudiant		aménager plus d'espace pour travailler
FEMME	50	actif en emploi	cadre	séparer travail en groupe de ceux qui ont besoin de se concentrer : ils peuvent rester dans la salle centrale, bruits ++. Ouverture du jardin super !
FEMME	27	demandeur emploi		pour l'espace enfant, très dangereux l'estrade au fond et le garde corps très bas dans la grotte à histoires
FEMME	45	actif en emploi	cadre	nous attendons avec impatience tout l'éclairage des BM en LED. Ma fille souffre de la maladie des enfants de la lune et est intolérante aux UV
HOMME				c'est cool car on peut lire calmement
FEMME	79	retraité		BM très agréable
FEMME	57	retraité		amélioration de la surveillance des livres et CD

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 6E

FEMME	38	actif en emploi	employé	très satisfaite dans l'ensemble. Seul petit bémol : les automates de retour sont souvent en panne
FEMME	29	étudiant		très bien
FEMME		actif en emploi	employé	mille mercis pour accueil chaleureux
FEMME	41	sans profession		merci pour votre gentillesse et disponibilité. Continuez

FEMME	44	actif en emploi	artisan	merci pour tout
FEMME	60	actif en emploi	cadre	merci pour l'excellent service offert par les BM de ILYON
FEMME	58	actif en emploi	cadre	merci à chacun de son accueil et de sa disponibilité
FEMME	21	actif en emploi	cadre	le personnel est incroyable
FEMME		actif en emploi	cadre	la BM est très bien , l'accueil est au top
HOMME	49	actif en emploi	cadre	continuez comme ça bravo !
HOMME	41	actif en emploi	cadre	superbe BM toujours un plaisir de venir
FEMME	60	actif en emploi	employé	super accueil PERSONNES accueillantes et souriantes, toujours pretes à nous aider
FEMME	38	actif en emploi	cadre	merci pour cette BM très agréable et pour le choix de livres qui permet de belles découvertes
HOMME	42	actif en emploi	cadre	le BM 6è c'est top, bravo !
FEMME		retraité		la Bm est un endroit agreable, lieu de rencontre de personnes de tous âges
FEMME	12	étudiant		la BM est trop cool
FEMME	57	actif en emploi	artisan	je suis abonnée depuis mes 5 ans, c'est dire que j'aime la BM !
FEMME	59	sans profession		continuez ! c'st super ! merci à toutes et tous
FEMME	64	retraité		un peu plus de sourires, bonjour, au-revoir de la part de certains employés
FEMME	47	actif en emploi	cadre	difficulté à trouver les livres enfants débutant en lecture. Un accueil des visiteurs à améliorer : bonjour, sourire
HOMME	35	actif en emploi	cadre	accueil parfois froid
FEMME	44	actif en emploi	cadre	il serait pratique que le catalogue permette une recherche parmi les docs en rayon
FEMME	41	demandeur emploi		un accès aux livres format numérique récents serait appréciable
HOMME		étudiant		plus de mangas
FEMME	31	actif en emploi	cadre	plus de livres pour adultes
FEMME	70	retraité		pas d'emprunt de livres numériques
FEMME	15	étudiant		mettre à dispo plus de livres en VO. Plus de tables pour le travail en groupes
FEMME	73	retraité		les rayons livres en bas sont vraiment trop bas !
FEMME	40	actif en emploi	artisan	les rayons DVD pour enfants sont mal placés. Il faut les séparer des BD et LIVRES
FEMME	33	actif en emploi	cadre	il serait appréciable de pouvoir emprunter les jeux
HOMME	60	actif en emploi	cadre	emprunt de docs numériques (liseuse)
FEMME	38	sans profession		dommage qu'il ne soit pas possible d'emprunter les jeux
HOMME		actif en emploi	cadre	choix de livres un peu limité
HOMME	11	étudiant		avoir plus de jeux Switch
FEMME	70	retraité		à plusieurs reprises, je n'ai pas trouvé les dernières nouveautés
FEMME	33	actif en emploi	cadre	petit manque de transat pour bébés et endroit pour mettre la poussette + magazines de couture
FEMME		sans profession		je ne fréquente plus la bm 6è depuis les transformations. Je n'ai pas compris le choix de constitution de fonds (pas d'achats docs antérieurs !)
				une ouverture un peu plus tot le mercredi matin serait appréciée
FEMME	34	demandeur emploi		une bm ouverte le dimanche serait top !
FEMME	53	actif en emploi	cadre	quel dommage de ne pas ouvrir tous les matins
FEMME	40	actif en emploi	employé	ouvrir vers 9h30 serait très agréable et pratique

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 6E

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	36	actif en emploi	cadre	ouverture le dimanche matin. Atelier marionnettes
FEMME	37	actif en emploi	employé	ouverture le dimanche de la BM P-Dieu par ex
FEMME	34	sans profession		ouverture de la Bm dès 9yh le mercredi merci !
FEMME	70	retraité		j'imagine qu'une ouverture à 9h30 est difficile ! je n'utilise pas toutes les possibilités de la BM dommage !
HOMME	28	étudiant		il y a peu de tables pour travailler et le plan à l'entrée n'aide pas du tout à se reperer. En semaine, les horaires d'ouverture semblent arbitraires mais ils sont moins bizarres que les horaires du 1er. BM Part-Dieu est plus adaptée aux études
FEMME	33	actif en emploi	cadre	horaires peu adaptés pendant les vacances d'été. Obligée d'aller ailleurs ce qui est dommage.
FEMME	32	actif en emploi	prof intermédiaire	ouverture les lundis. Gratuité pour les étudiants
FEMME	40	actif en emploi	cadre	les horaires des vacances scolaires ne nous permettent pas facilement d'emprunter
FEMME	43	actif en emploi	cadre	horaires d'ouverture à élargir en periode scolaire
FEMME		actif en emploi	employé	amplitude horaire du mercredi trop tardive. Dommage d'attendre 10h avec les enfants
FEMME	10	étudiant		je trouve cette idée de mettre des ordi à dispo géniale

FEMME	15	étudiant		plus de temps sur ordinateur. Tables de travail en groupe. Plus de canapés
FEMME	35	actif en emploi	cadre	ameliorer la rubrique Agenda du site Internet. qui n'est pas très attractive
HOMME	58	actif en emploi	artisan	ouvrir au moins 2h l'EN le mercredi
HOMME		actif en emploi	cadre	seule frustration parfois : système automatique de rendus plein le dimanche
FEMME	55	actif en emploi	cadre	robot de retours extérieur très souvent HS. Globalement très satisfaite de la BM
FEMME	38	actif en emploi	cadre	pouvez vous envoyer des relances avant les pénalités financières ? Merci
HOMME	50	actif en emploi	employé	plus de silence
HOMME	40	actif en emploi	cadre	pas de clim c'est inacceptable l'été, surtout pour les personnes âgées
HOMME	55	actif en emploi	cadre	parfois trop de bruit
FEMME		retraité		moins de bruit
FEMME	80	retraité		mes notations sont aléatoires
FEMME		retraité		manque une salle de lecture, au calme
FEMME				locaux propres. Lumineux
FEMME	73	retraité		lieu très agreable, personnel accueillant et competent. Un grand merci à tous
FEMME		actif en emploi	cadre	le prêt entre BM n'existe plus dommage pour les actifs.
HOMME	46	actif en emploi	cadre	la salle de jeux est une excellente idée mais il faudrait plus de tables et chaises
FEMME	73	retraité		coin lecture peu pratique. Table trop encombrante
HOMME	40	actif en emploi	cadre	ce serait pratique de pouvoir réserver un livre dans une BM A et le retirer dans un eBM B
FEMME	31	actif en emploi	employé	bm trop petite et pas assez de places pour s'asseoir
FEMME	35	actif en emploi	employé	ateliers lecture pour les enfants
FEMME	59	actif en emploi	cadre	aération à augmenter car odeurs souvent peu agréables
FEMME	56	actif en emploi	employé	un plus grand espace et plus de sièges vers le coin magazines
HOMME	16	étudiant		un peu plus d'événements pour adultes
FEMME	44	actif en emploi	cadre	ouvrir la salle de travail plus souvent.

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 5E SAINT JEAN

HOMME	52	actif en emploi	employé	un lieu agréable et un personnel accueillant. En espérant que cela continue !
HOMME	34	actif en emploi	cadre	merci au personnel de l'espace jeunesse
FEMME	79	retraité		merci à tous les employés des BM
HOMME	84	retraité		je tiens à souligner la dispo et l'amabilité du personnel
FEMME	44	actif en emploi	artisan	équipe très sympa
FEMME	12	étudiant		c'est très instructif et très grand. On est bien accueillis
FEMME	54	actif en emploi	employé	merci pour votre accueil, vos conseils et la qualité des ouvrages proposés ainsi que les conf, concerts et expos
FEMME	29	actif en emploi	artisan	la BM stJean est un modèle de réussite
HOMME	75	retraité		j'ai beaucoup de plaisir à venir à la BM
FEMME	39	actif en emploi	cadre	je regrette surtout que ce questionnaire soit rédigé en écriture inclusive et se soumette au diktat de cette idéologie fainéante qui nous fatigue !
FEMME	13	étudiant		c'est un lieu calme et chaud mais les bibliothécaires ne sont pas dispo pour nous orienter
FEMME	60	sans profession		le citoyen a besoin de plus de livres et que la BM soit ouverte les we et plus longtemps
FEMME	71	retraité		élargir les horaires d'ouverture les lundis et les matins. Beaucoup de rayons sont presque vides. Remettre Hugo, Balzac, Zola en rayon, il en reste trop peu. Faire un classement plus adapté pour les BD ; on trouve rarement des albums précis. Sinon merci

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 5E SAINT JEAN

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	67	retraité		suggestion : pas de pénalités de retards et des films en streaming. Merci
HOMME	16	étudiant		plus de BD, de mangas et plus de livres de Timothée de Fombelle
FEMME	66	retraité		pas assez de nouveautés romans auteurs français
FEMME		retraité		pas assez de livres à STJean
FEMME		actif en emploi	cadre	manque de livres d'art. De moins en moins de livres par rapport aux années 2010
HOMME	54	actif en emploi	cadre	les BD sont les parents pauvres : très peu de nouveautés
HOMME	42	actif en emploi	cadre	l'artothèque est une idée géniale
FEMME	72	retraité		je ne vois des jeux qu'à Lacassagne et très peu

HOMME		actif en emploi	employé	dans la mesure du possible, plus de livres cuisine et livres en espagnol
FEMME	80	retraité		conseils de lectures
FEMME	21	étudiant		pas pratique pour le ménage, mais mettre en évidence des documents sur les étagères ce serait bien
FEMME	52	actif en emploi	cadre	je souhaite me rendre à la BM le dimanche
HOMME	40	actif en emploi	cadre	étendre les jours/horaires d'ouverture
FEMME	60	sans profession		des fauteuils plus confortables pour lire la presse
FEMME		actif en emploi	prof intermédiaire	certes les temps ne sont pas simples, mais lire dans le froid est très désagréable et étendre les horaires d'ouverture
FEMME	46	actif en emploi	cadre	c'est dommage qu'il n'y ait plus de bib à stJust. Pourquoi la BM fermée lundi, mardi et mercredi ?
FEMME	33	actif en emploi	employé	mettre plus en avant les ateliers et les offres en ligne
HOMME		retraité		mettre la date du TOPO à l'horizontale merci
FEMME	21	étudiant		les tarifs pourraient être indiqués un peu mieux
FEMME	14	étudiant		j'arrive pas à me connecter au Wifi
FEMME	31	actif en emploi	artisan	améliorer le réseau pour rechercher des livres dans le catalogue. Avec une poussette, il est parfois compliqué d'accéder à la BM"
FEMME	68	retraité		ne pas confondre BM et garderie d'enfants donc silence. Développer les formations d'informatique pour les seniors
FEMME	22	étudiant		votre enquête est une bonne initiative mais un peu longue
HOMME		actif en emploi	prof intermédiaire	plus de places pour travailler
FEMME	20	étudiant		peu de salles ouvertes par rapport aux capacités de l'établissmt
FEMME	75	retraité		mettre plus de tables et chaises
FEMME	17	étudiant		je n'ai pas trainé dans les rayons, donc connais peu. Suis venue pour titres précis !
HOMME	74	retraité		il faut plus de tables pour travailler dans la 1ere salle
HOMME	72	retraité		enquête trop longue
FEMME	35	actif en emploi	artisan	bonne initiative. Serait-il possible de connaître les résultats ?
FEMME	55	actif en emploi	cadre	adepte des activités pour les enfants de 1 à 4 ans
FEMME	17	étudiant		une nuit des BM
FEMME	67	retraité		mettre un peu plu s de tables pour travail sinon, tout est agréable
				je lis sur place car 18€ reste cher pour moi en ce moment. Quand je n'aurai plus de dettes, je m'abonnerai

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 5E POINT DU JOUR

HOMME	68	retraité		pouvz que ça dure, continuez !
FEMME	41	actif en emploi	cadre	nous adorons cette BM merci
HOMME	38	actif en emploi	employé	merci à vous pour votre travail
FEMME	44	actif en emploi	employé	merci
HOMME	35	actif en emploi	prof intermédiaire	gardez le sourire !
HOMME	51	actif en emploi	employé	continuez ainsi c'est très agréable de venir
HOMME	55	actif en emploi	employé	bm qui permet de se cultiver. Tj plus de livres diversifiés pour poursuivre la quête de la connaissance
FEMME	25	étudiant		Pt du Jour la Bm la plus agréable du réseau
FEMME	52	actif en emploi	prof intermédiaire	me'rci pour votre travail
FEMME	59	actif en emploi	prof intermédiaire	merci de votre accueil toujours à l'écoute et de trnsmettre le plaisir de lire
HOMME		retraité		merci au résezu BML et son personnel
HOMME	51	actif en emploi	employé	je suis farouchement opposé à cette écriture inclusive qui défigure notre si belle langue française
FEMME	40	actif en emploi	cadre	recherche catalogue avec dispo en moteur de recherche

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 5E POINT DU JOUR

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	40	actif en emploi	cadre	une ludothèque serait la bienvenue. On attend plus d'animations et ateliers pour les enfants
HOMME	48	actif en emploi	cadre	renouveler les CD
FEMME	61	retraité		proposer plus de magazines pour enfants. Renouveler stock des albums enfants. Ajouter des romans pour adultes. Mettre en avant et multiplier les nouveautés
HOMME	58	actif en emploi	employé	pas de réponse à une demande d'achat c'est dommage. Pas de boîte de retour 24/24
HOMME	70	retraité		la partie DVD est parfois difficile d'accès
FEMME	48	actif en emploi	cadre	je trouve qu'il serait plus simple que les albums soient classés par titres et non par auteurs
HOMME	42	actif en emploi	artisan	quel dommage de classer les dvd par titres et non par auteurs
FEMME	48	actif en emploi	cadre	j'aimerais que mes suggestions d'acquisitions soient suivies d'effets
FEMME	44	actif en emploi	prof intermédiaire	classement de DVD par noms de réalisateurs
HOMME	73	retraité		merci d'acheter ou de faire tourner les livres audio
FEMME	45	actif en emploi	cadre	une ouverture le dimanchematin serait bienvenue
HOMME	30	actif en emploi	employé	ouverture en soirée plus le dimanche
FEMME	70	retraité		l'ouverture des bm le dimanche serait bien
FEMME	35			les horaires d'été seraient plus logiques le matin, vu les chaleurs de l'aprèm
				j'aimerais que Pdu J soit ouverte qq matinées par semaine pour pouvoir travailler dans un cadre propice à la concentration
HOMME	71	retraité		il faudrait réinventer TOPO, trop fouilli, trop divers
FEMME	57	actif en emploi	prof intermédiaire	une boîte reour 24/24
FEMME	46	actif en emploi	employé	une boîte extérieure pour les retours
FEMME	48	actif en emploi	employé	signaler la BM dans la ville
HOMME		actif en emploi	employé	plus d'organisation
FEMME	18	étudiant		plus de tables pôur les gens qui veulent travailler
FEMME	41	actif en emploi	cadre	je regrette de ne pas pouvoir avoir la carte "famille pour emprunter très occasionnellement un livre ou DVD
FEMME	70	retraité		j'aimerais faire venir des livres d'autres BM au lieu de descendre les chercher. Avec l'âge, plus très envie de descendre en ville
HOMME	48	actif en emploi	cadre	il manque la possibilité de réserver et de retirer à la BM de son choix
FEMME	37	actif en emploi	cadre	favoriser les visites d'élèves !
FEMME	72	retraité		difficulté de stationnement
HOMME		actif en emploi	prof intermédiaire	des séances de cinéma seraient bienvenues
FEMME	63	actif en emploi	prof intermédiaire	depuis 15 jours, le rang de réservations n'est pas mentionné comme c'est dommage
HOMME	38	actif en emploi	cadre	xxx
HOMME	49	actif en emploi	employé	lieu très agreable avec un personnel sympa
FEMME	45	actif en emploi	prof intermédiaire	il manque des ateliers artistiques ou pour la fête des sciences pour les enfants. A développer

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 4E

FEMME	12	étudiant		plus de BD à la BM . Et le personnel est trop cool !
FEMME				améliorer les suites de mangas et BD. merci pour votre travail
FEMME	16	étudiant		merci pour votre accueil. Des e-books !
FEMME	64	retraité		grande reconnaissance pour le travail des équipes des BM. Aimerais des horaires d'ouverture plus larges
HOMME	70	retraité		très satisfait

FEMME	18	étudiant		très bien dans l'ensemble. Continuez ainsi
HOMME	17	étudiant		service d'impression impeccable
FEMME	47	actif en emploi	cadre	pouvoir faire les demandes de sortie des docs du silo par Internet est très pratique
FEMME		actif en emploi	cadre	merci. Je trouve très pratique de pouvoir emprunter et rendre dans n'importe quelle Bm de Lyon
FEMME	25	étudiant		le personnel est charmant !
FEMME	50	sans profession		je préfère rester anonyme. Merci de votre accueil
FEMME	30	actif en emploi	cadre	j'adore la BM c'est mon endroit préféré en ville ! je travaille aux memes horaires. La seule BM que je peux fréquenter est celle de la Croix-R.
FEMME	48	actif en emploi	cadre	vive les BM !
FEMME		retraité		pour moi tout est parfait
FEMME	65	retraité		on vous aime ! continuez comme ça. Le contact et les bons renseignements et les échanges, c'est essentiel
FEMME	36	sans profession		merci pour votre travail
FEMME	35	sans profession		merci à tout le personnel du 4è

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 4E

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	44	actif en emploi	cadre	cela est toujours un plaisir de passer un moment chez vous
FEMME	72	retraité		bravo et merci !
	70	retraité		je trouve qu'il y a très peu de coups de coeur et que cet été les horaires ont été très très limités !! le personnel ne va jamais au-devant des lecteurs. L'ambiance du 4è est mortelle, à vous déguster des BM
FEMME	70	retraité		des réponses trop vagues ; elles diffèrent selon les BM, les services
FEMME	38	sans profession		un plus grand choix de DVD enfants. Un espace plus cosy pour les enfants
HOMME	55	actif en emploi	employé	un peu plus de DVD récents
FEMME	47	actif en emploi	prof intermédiaire	renouveler les BD jeunesse. Possibilité d'emprunter les docs d'autres BM dans sa BM de quartier
FEMME	13	étudiant		renouveler les BD jeunesse
	13	étudiant		plus de mangas ados
FEMME	51	actif en emploi	prof intermédiaire	plus de livrs, cd, dvd. Pourquoi ne pas créer un espace romans policiers. Les pastilles rouge c'est très utile mais pas pour certains daltoniens
FEMME	26	actif en emploi	cadre	mettre en avant les nouveautés romans
FEMME	39	sans profession		l'espace enfants n'est pas très ludique. Difficile pour eux de trouver des livres suivant leurs intérêts. Peu de romans 1eres lectures
FEMME		retraité		les recherches de DVD sont difficiles et tiroirs trop bas, classement trop serré, emplacement insuffisant
FEMME	63	retraité		les étagères sont très basses
HOMME	78	retraité		la société qui livre la Presse laisse à désirer pour ses heures tardives de livraison
HOMME	65	retraité		la dispo des DVD n'est pas très pratique et vite encombrée (niveaux trop bas des rangements)
FEMME	72	retraité		la boîte extérieure est trop souvent en panne. Les programmes culturels des BM sont en nombres insuffisants. Je ne comprends pas que les DVD ne soient pas classés selon les réalisateurs
FEMME	63	retraité		j'apprécie beaucoup les ryons nouveautés car il y a des suggestions interessantes
FEMME	45	actif en emploi	cadre	j'aimerais qu'il puisse y avoir des conseils des lecteurs sur leurs coups de coeur
HOMME	68	retraité		j'aimerais bien des sélections de DVD montrées hors rayons
FEMME		étudiant		il n'y a pas trop de BD
FEMME	41	demandeur emploi		est-il possible de suggérer des livres pour la section anglais enf/adultes ?
HOMME	13			c'est calme et assez bien au niveau des livres à emprunter
FEMME	38	actif en emploi	cadre	accès poussettes ! plus de livres pour les tout-petits
FEMME	65	retraité		un peu plus de livres récents. Sinon, parfait
FEMME	42	actif en emploi	employé	plus de livres en anglais et langues étrangères
FEMME	70	retraité		manque de partitions
FEMME	40	actif en emploi	cadre	je préférerais que la litt jeunesse soit classée par auteurs et non par titres. ça permet de découvrir d'autres oeuvres d'un auteur

FEMME	18	étudiant		il serait interessant d'ajouter des ouvrages sur le droit civil et le constitutionnel, primordiaux à tout citoyen
FEMME	84	retraité		concernant la presse, je souhaite un abonnement plus large comme " l'Humanité quotidienne"
	80	retraité		les casiers Lyon Rh-Alpes sont à moitié vides
HOMME	48	actif en emploi	cadre	besoin de plus de clarté sur les offres en ligne : trop d'infos. Elargir au maximum les horaires le matin
FEMME	70	retraité		une ouverture le matin serait souhaitable
HOMME	71	retraité		un effort sur les horaires et les séquences d'ouverture serait le bienvenu
HOMME	42	actif en emploi	cadre	plages horaires plus étendues
FEMME	17	étudiant		pas assez d'ouverture pendant les vacances scolaires
FEMME		retraité		pas assez de sièges pour lecture car souvent occupés par des étudiants. On avait annoncé une plus large ouverture, notamment jours, qu'en est-il ?
FEMME	71	retraité		ouverture de la BM le dimanche comme le font d'autres villes
HOMME	67	retraité		nouveaux horaires 2022 me conviennent mieux
FEMME	47	actif en emploi	cadre	ne fermez pas autant en été et pendant les vacances c'est là qu'on a besoin de vous
FEMME	47	actif en emploi	cadre	les horaires sont à étendre pour une meilleure utilisation merci
HOMME	60	retraité		les horaires d'ouverture sont insuffisantsdurant les vacances scolaires
FEMME	58	demandeur emploi		les BM ouvertes le dimanche
FEMME	62	retraité		la bomeretours en extérieur est toujours en panne. Pas assez d'horaires du matin.
HOMME	33	actif en emploi	cadre	je souhaite une BM qui ouvre à 8h et ferme à 21 h
FEMME	52	demandeur emploi		j'aimerais une ouverture non-stop les mercredis, et samedis jusqu'à 19h
FEMME	43	demandeur emploi		j'aimerais que l'ouverture de la BM change un peu surtout le jeudi
FEMME	88	retraité		j'aime bien l'horaire d'été mais l'hiver c'est bien l'ap-midi
FEMME	17	étudiant		fermer plus tard toutes les BM et ouvrir les dimanches

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 4E

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	40	actif en emploi	employé	espace enfants à améliorer. Horaires d'ouverture trop restreints
FEMME	42	actif en emploi	cadre	bravo pour l'ouverture entre 12 et 14h le samedi. Des fauteuils confortables seraient les bienvenus
FEMME		actif en emploi	cadre	automate exterieur toujours en panne. ouverture trop restreinte
FEMME	40	actif en emploi	cadre	plus d'horaires. Tarifs moins hauts. Plus de choix
FEMME		retraité		le Wifi est trop lent. Dommage que la salle de travail soit souvent fermée voire trop souvent fermée
HOMME	43	demandeur emploi		l'accès à l'espace personnel du site BM pourrait être facilité
HOMME	62	retraité		cliquer sur la mise en route Internet est compliqué
HOMME	54	actif en emploi	cadre	plus de coins détente. Plus de moments d'animation. Que la salle informatique soit ouverte au public
HOMME	55	actif en emploi	employé	peut-être plus de créneaux informatique
HOMME	69	retraité		le planning des ateliers numériques est difficile de lecture
FEMME	62	actif en emploi	cadre	un suel point noir : automate exterieur trop souvent indisponible
HOMME		actif en emploi	cadre	table à langer dans les toilettes !
FEMME	58	sans profession		réparez la boîte de retour: bien pratique !
FEMME	37	actif en emploi	employé	recréer des ambiances pour les enfants avec plus de mobiliers
FEMME	72	retraité		pb appareil retours des livres ! difficile de s'y retrouver dans la bib enfants. Pas moyen d'être tranquille, les usagers et le personnel parlent très fort...le bruit me gêne. Un peu compliqué pour les réservations
FEMME	54	actif en emploi	ouvrier	panne des robots retours des docs rend difficile les retours
FEMME	35	actif en emploi	cadre	moins de livres enfants dispo avec l'augmentation des livres autorisés à sortir
HOMME	61	sans profession		meilleure maintenance de l'automate extérieur

HOMME	53	actif en emploi	cadre	les BM sont censées être un espace de travail. Le personnel est bruyant !! les expos politisées. Espace qui doit rester politiquement neutre
FEMME		retraité		la borne extérieure est trop souvent HS
FEMME		actif en emploi	cadre	il manque des fauteuils dans l'espace enfants et des porte-manteaux
FEMME	45	actif en emploi	cadre	il manque à mes yeux, des coins qui donnent envie de rester, de s'installer pour se détendre
HOMME	75	retraité		guichets automatiques pour retours trop souvent hors d'usage. Les prêts à collectivités de doc rendent parfois inaccessible le prêt au lecteur lambda
FEMME	38	actif en emploi	cadre	ce serait génial de pouvoir réserver un livre sur le site et qu'il soit mis à dispo dans la Bm de notre choix
HOMME	77	retraité		ce serait bien de pouvoir retirer les réservations dans la bm PROCHE DE CHEZ SOI
FEMME	78	retraité		bravo pour cette enquête
FEMME	55	actif en emploi	employé	BM agréable mais aurait besoin d'un rafraîchissement
HOMME	70	retraité		au retour des emprunts, l'appareil est le plus souvent en panne. C'est vraiment handicapant quand on arrive à la fin de l'emprunt et que la BM est fermée"
FEMME	72	retraité		améliorer fortement le fonctionnement de l'appareil de retours extérieurs
FEMME	69	retraité		raccourcir le prêt octroyé aux réservations pour une rotation plus rapide
FEMME	69	actif en emploi	cadre	merci de rendre utilisable la boîte extérieure des retours
FEMME	42	actif en emploi	cadre	ce serait bien de remettre les tapis dans le coin enfants
FEMME		actif en emploi	cadre	automate ext trop souvent en panne. Dommage de devoir se déplacer pour retirer des docs réservés dans une BM parfois loin plutôt que dans son quartier
HOMME	83	retraité		chaises très basses

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 3E LACASSAGNE

FEMME	47	actif en emploi	cadre	merci pour cette BM si accueillante nous adorons venir. Suggestion d'améliorations : une plus grande amplitude d'horaires pendant les vacances/ Vider l'endroit où l'on rend les livres plus régulièrement. Encore merci !
FEMME	31	actif en emploi	employé	au top ! les activités proposées sont variées et intéressantes. Le catalogue exhaustif. Merci . Ce serait génial d'ouvrir le dimanche comme dans d'autres grandes villes
FEMME	40	étudiant		Yahia le plus accueillant
FEMME	74	retraité		très bien reçue. Attractif. Pour tous les goûts, tous les âges
FEMME	44	actif en emploi	employé	toujours un excellent accueil et de très bons conseils. Merci
HOMME	62	retraité		que les bibliothécaires conservent leur amabilité, leur empathie !. "climatiser pour l'été"
FEMME	36	actif en emploi	employé	merci pour votre offre complète et vos services
FEMME	42	actif en emploi	cadre	merci pour l'accueil des enfants. Ils sont toujours bien conseillés
FEMME	35	actif en emploi	cadre	merci
FEMME	22	étudiant		le personnel est très accueillant

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 3E LACASSAGNE

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	18	étudiant		je trouve l'inscription trop chère. D'un autre côté le nombre d'activités proposées, compense. Merci pour cette belle BM
FEMME	35			je suis ravie d'avoir découvert la BM
HOMME	43	sans profession		je souhaite courage au personnel cordialement !
FEMME	11	étudiant		j'apprécie beaucoup cette BM je la conseille fortement il n'y a rien à améliorer
FEMME	12	étudiant		j'aime beaucoup la BM c'est un endroit calme où je peux travailler, me concentrer en toute tranquillité
FEMME	57	actif en emploi	artisan	équipe sympathique et serviable merci
HOMME	13	étudiant		c'est une super BM
FEMME	37	actif en emploi	cadre	c'est toujours un plaisir de venir à la BM. On y est bien accueillis. Les enfants trouvent toujours des livres (BD et adultes aussi). Et c'est ici que nous découvrons de nouveaux jeux

FEMME	76	retraité		bravo pour l'accueil , les activités. C'est un +++ dans notre quartier
FEMME	23			BM parfaite
FEMME	85	retraité		bib très agréable, vivante
HOMME	72	retraité		accueil bienveillant et prise en compte de la distraction des visiteurs (objets trouvés...).
FEMME	48	actif en emploi	employé	super le retour du piano !
HOMME	50	actif en emploi	cadre	super bib
HOMME	30	actif en emploi	cadre	satisfait. Changer le dispositif des tables de travail permettrait de profiter plus du parc
FEMME	15	étudiant		merci !! pour votre accueil, jeux, activités, aide et ambiance
HOMME	16	étudiant		merci !! pour vos activités et vos jeux de société !
FEMME	10	étudiant		l'équipe est bienveillante, souriante. Le seul inconvénient , l'espace de la BM est trop petit, manque de tables, chaises. Merci à tous pour votre investissement
FEMME	30	actif en emploi	employé	Lacassagne est de loin la meilleure que toutes celles fréquentées. Les enfants apprécient le lieu
FEMME	12	étudiant		la BM est très bien je la conseille fortement. Il y a des activités et jeux c'est génial !
FEMME	46	actif en emploi	prof intermédiaire	j'utilise bq le ctalogue et j'aimerais qu'il évolue.dans ma liste de favoris, ce serait bien d'avoir un signal quand le livre est dispo
FEMME	27	actif en emploi	employé	catalogue de recherche sur appli mobile
FEMME	70	retraité		serait-il possible d'avoir un plus grand choix de romans policiers ? et de meilleure qualité . Merci
FEMME	31	actif en emploi	cadre	pouvoir emprunter des jeux de société, des partitions de piano
FEMME	12	étudiant		peut-être un peu pkus de mangas pour ados.
HOMME	63	retraité		pas beaucoup de choix pour les lecteurs-usagers
FEMME	58	actif en emploi	prof intermédiaire	pas assez de DVD récents. Livres en 1 seul ex donc souvent liste d'attente
FEMME	67	retraité		il faudrait avoir accès de chez soi à des livres ou films chargeables sur l'ordi personnel. Les méthodes en ligne d'apprentissage sont mauvaises et trs difficiles d'utilisation
HOMME	47	actif en emploi	prof intermédiaire	trouvez un moyen pour protéger les DVD. 1 sur 2 est abimé. Mettre plus de romans classiques
FEMME	36	actif en emploi	employé	PLUS DE livres, romans, seraient les bienvenus
FEMME	45	actif en emploi	employé	plus de livres notamment des romans d'auteurs africains
FEMME	43			je n'aime pas les écrans visuellement accessibles pour les jeunes. Ils ont largement le temps avant d'être vissés à eux par leur travail
FEMME	41	actif en emploi	prof intermédiaire	il manque des lecteurs CD pour pouvoir les écouter sur place. Très contente de la variété des jeux proposés
HOMME	43	actif en emploi	cadre	un peu plus d'ouverture sur le temps 12-13h pour les gens qui travaillent !
HOMME	52	actif en emploi	artisan	des heures d'ouverture plus larges !
FEMME	47	actif en emploi	employé	ouverture de la BM plus tôt le matin
FEMME	40	actif en emploi	artisan	les horaires me semblent trop courts. Ouverture à partir de 8h30 le matin + ouverture le dimanche souhaité
HOMME	47	actif en emploi	cadre	j'aimerais de plus grandes plages d'ouverture : dimanche et le soir
FEMME		retraité		formation, infos pour découvrir les offres en ligne
FEMME	40	actif en emploi	cadre	temps d'attente long pour certaines réervations des livres. Plusieurs semaines d'attente malgré le rang n°1
FEMME	40	actif en emploi	prof intermédiaire	serait-il possible d'augmenter la capacité de remise automatique. Il est souvent plein du samedi au mardi
FEMME	67	retraité		sans vouloir vous fâcher...à quand une ouverture le dimanche ? Au Québec ils le font
FEMME	23	étudiant		plus d'offres d'activités en direction de jeunes adultes plus offre de PNB
FEMME	76	retraité		les locaux sont agréables. Je viens pour me détendre et parcourir les revues
HOMME	44	actif en emploi	employé	je trouve qu'il y a trop de bruit...bruits des enfants

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 3E LACASSAGNE

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	52	actif en emploi	employé	j'aimerais que les horaires soient plus amples et lorsque la borne retours à l'extérieur marque "trieur plein, nous ne pouvons pas rendre les docs, et par la force des choses, ils sont en retard ensuite
FEMME		actif en emploi	employé	bruyant
FEMME	37	actif en emploi	cadre	AUGMENTATION DE la durée des réservations de 7 à 10 j
HOMME	20	étudiant		peut-être 1 ou 2 grandes tables dans la salle de travail pour les groupes
HOMME	69	retraité		lieu très utile et agréable
FEMME	18	étudiant		les BM de quartiers défavorisés sont moins attractives et avantageuses à mon sens
FEMME	39	demandeur emploi		le seul point négatif est la chaleur insupportable l'été, entraînant des horaires réduits
FEMME	40	actif en emploi	cadre	des ateliers plus réguliers pour les enfants 2-3 fois par semaine

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 3E DUGUESCLIN

HOMME		actif en emploi	cadre	très satisfait continuez votre très bon travail
FEMME	22	actif en emploi	employé	merci pour votre travail
FEMME	34	actif en emploi	cadre	les ateliers contes pour les enfants sont supers ! et le personnel de la BM très accueillant merci
FEMME		retraité		le personnel fait son maximum et est très sympa. Dommage pour lui et pour nous que le local ne soit pas plus agréable !
FEMME	71	retraité		équipe très sympa
FEMME	56	actif en emploi	employé	depuis qq mois, j'ai observé une qualité d'accueil et aide à l'information, plus importante qu'avant, toute au service du lecteur...merci beaucoup ! les employés sont plus ouverts
FEMME	23	actif en emploi	employé	bonne ambiance. Le personnel est cordial sans être familier. Très bon équilibre !
FEMME	51	demandeur emploi		merci pour tout
HOMME	25			continuer pour notre culture et l'importance de la litt et des arts
FEMME	13	étudiant		plus de livres pour ados et plus de mangas. Ouvert le lundi
FEMME		retraité		ouverture le lundi. Ce serait bien d'augmenter le choix de livres de littérature classique : Dumas "les 3 mousquetaires" que 3 exemplaires pour la ville de Lyon !!!!
FEMME		actif en emploi	prof intermédiaire	ce serait bien de faire venir à un endroit les livres des autres BM plus indiquer sur le catalogue si les documents sont disponibles
FEMME		retraité		reclasser les DVD par genre ce serait bien plus pratique
FEMME	40	actif en emploi	cadre	prendre des éditeurs indépendants livres pour enfants
FEMME	30	demandeur emploi		plus de signalétique / titres de section
FEMME	32	actif en emploi	employé	les livres pour enfants sont très beaux et variés ! merci pour cette richesse
FEMME	90	retraité		les livres placés dans les rayons inférieurs sont difficiles d'accès
FEMME	82	retraité		les livres des rayons inférieurs sont difficiles à consulter pour les personnes âgées
FEMME		sans profession		le rayon DVD pourrait être amélioré. Pas très pratique pour regarder ceux qui se trouvent en bas. Les livres très bien par contre
FEMME	65	retraité		je regrette que la revue "connaissance des arts" ne soit ni dans le 7e ni dans le 3e ? et PDieu
FEMME		actif en emploi	cadre	faire une mise en avant des nouveautés
HOMME	87	retraité		difficultés de consulter les rayons inférieurs
FEMME	13	étudiant		que l'on puisse réserver dans toutes les BM
FEMME		actif en emploi	prof intermédiaire	mettre "sans avis sur le questionnaire"
FEMME	29	actif en emploi	cadre	les livres au silo devraient être plus accessibles
HOMME	52	retraité		la BM est petite. Peu de places possibles pour l'espace de travail. Sa petite taille en fait par contre un endroit agréable
FEMME	45	demandeur emploi		j'espère que nous pouvons faire venir un document d'une autre BM à une BM désignée plus près de chez soi
HOMME	64	retraité		je regrette la période où la BM invitait des personnalités à des débats ou présentations de livres dans la salle de conférence à la PDieu
FEMME	76	retraité		je fais partie de Bibadom. Je fréquente toutes les BM pour emprunter des livres

FEMME	68	retraité		j'aime beaucoup les séances de Tête d'affiche à la BM 1er
FEMME	40	actif en emploi	cadre	merci d'avoir augmenté le nombre de docs empruntables pour les enfants. PB en cas de retard : après le mail à J-2, on a un autre mail à J + 14 = amende
FEMME	45	actif en emploi	employé	manque d'un espace animation
FEMME	52	actif en emploi	prof intermédiaire	la longueur du sondage et l'espace pour les cases
FEMME	38	actif en emploi	cadre	ce serait super de réserver et pouvoir faire venir des ouvrages d'autres BM dans sa Bm de quartier

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 2E

FEMME	69	retraité		personnel très agréable. Signaler les livres coup de coeur serait des plus judicieux. Plus de fauteuils dans coin Presse
FEMME		retraité		tout est parfait dans cette BM très familiale
FEMME	30	demandeur emploi		merci pour votre accessibilité. Equipe très agréable

VISITEURS BIBLIOTHEQUE DU 2E

sexe	âge	activité	profession	remarque
HOMME	52	actif en emploi	prof intermédiaire	merci pour le bon accueil que vous nous réservez à chaque fois
FEMME	51	sans profession		merci !
FEMME	39	actif en emploi	artisan	l'équipe est géniale
FEMME		retraité		j'ai toujours plaisir à fréquenter BM du 2e
HOMME	70	retraité		félicitation aux équipes continuez !
FEMME	38	actif en emploi	prof intermédiaire	continuez et merci pour le service de qualité
HOMME	44	actif en emploi	cadre	très peu de choses à redire merci à vous
FEMME		retraité		excellente BM très agréable
HOMME	23	étudiant		elle est proche de la perfection quant à l'accueil, ouvrages disponibles...
FEMME	39	actif en emploi	cadre	je suis juste venue accompagner une maman. Merci pour l'accueil très chaleureux
	36	actif en emploi	employé	je trouve très dommage qu'il y a peu de place pour prendre en compte les besoins des usagers, participer au choix des livres. Je trouve rarement les bibliothécaires passionnés, ouverts à la discussion
FEMME	65	retraité		ranger les DVD par thèmes et non par auteurs merci !
FEMME	48	actif en emploi	employé	plus de jeux, plus de jeux vidéos
HOMME	73	retraité		peut-être un petit coin pour les suggestions de toutes sortes livres, DVD...
HOMME		actif en emploi	artisan	pas assez de sièges le samedi. Il manque la revue Management
FEMME	14	étudiant		nous souhaitons plus de doc scientifiques et en langues étrangères
FEMME		retraité		j'apprécie la présentation d'ouvrages correspondant à des sujets d'actualité ou de nouveautés
HOMME	53	sans profession		développer la partie numérique surtout sur les nouveautés pour éviter de longues listes d'attente
FEMME	56	actif en emploi	prof intermédiaire	ce serait bien que toutes les BM aient le même classement et les mêmes heures d'ouverture du mardi au samedi
FEMME	37	actif en emploi	employé	une suggestion : plus large accessibilité des ouvrages enfants (0-6 ans) rangés par thème ce qui aiderait lors d'un besoin particulier
FEMME	72	retraité		dans bq de BM, peu de classiques. Ici bonne initiative en les inscrivant avec d'autres supports pour les mettre en valeur
HOMME	59	sans profession		continuez d'améliorer les offres de formation et les ouvrages proposés
FEMME	39	actif en emploi	employé	peu de Bm ouvertes sur la tranche méridienne : pas de pause déjà à passer à la BM quand on travaille !
FEMME	36	actif en emploi	cadre	ouvrir plus ! les dimanches, les soirs, pas quand les gens travaillent
FEMME	58	actif en emploi	employé	ouvrir à midi serait bien pour ceux qui reprennent tôt le travail (ou au moins à 12h30) merci
FEMME	35	actif en emploi	cadre	la fermeture entre 12 et 14h est un peu gênante pour les travailleurs qui n'ont que l'heure de déjeuner pour aller à la BM

FEMME	60	actif en emploi	prof intermédiaire	il manque la possibilité d'un retour à l'extérieur. Toutes les BM devraient être ouvertes toutes les vacances scolaires. Espaces enfants et adultes devraient être séparés
FEMME	34	actif en emploi	employé	explications accèes en ligne Presse pour les nouveaux arrivants. Plus de signalisation pour s'orienter
FEMME	79	retraité		plus de sièges pour lire sur place
FEMME	69	retraité		pas suffisamment de fauteuils. Coin enfants pas assez différencié des adultes
HOMME	71	retraité		machine à café
HOMME	78	retraité		la zone enfants ne fait pas l'objet d'une atténuation de bruit
HOMME	14	étudiant		il y a divers choix, varié. Le lieu est calme. On peut étudier, lire facilement
FEMME		retraité		c'est une BM pas une salle de jeux. Certains enfants sont bruyants
FEMME	70	retraité		bruits enfants, conversations
FEMME		actif en emploi	cadre	besoin de davantage de bornes pour rendre des docs en dehors de heures d'ouverture
FEMME	33	sans profession		un espace enfants encore plus grand avec des coussins, même si c'est déjà genial ! animation bébés le mercredi est top
FEMME		retraité		quand il y a des activités c'est très sympa, avec un pot c'est encore mieux. Certains bénévoles sont prêts à participer

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 1ER

FEMME	71	retraité		l'accueil est très agréable par contre on ne peut pas dire la même chose de celle de ST Jean ! bravo pour le 2è très dynamique au niveau des animations !
HOMME	50	demandeur emploi		personnel tj à l'écoute et accueillant merci
FEMME		retraité		ne changez rien c'est parfait je sais pourquoi je pai des impots !
FEMME	49	actif en emploi	cadre	le personnel est très accueillant et bienveillant
FEMME	46	actif en emploi	cadre	le personnel est toujours d'une gentillesse qui nous touche bq. Merci à tous !
FEMME	39	actif en emploi	cadre	le personnel de la bm est génial ! souriants, prévenants, serviables, investis
HOMME	69	retraité		j'apprécie cette BM et celle de ST JEAN
HOMME	16	étudiant		c'est une très bonne BM !
FEMME	33	actif en emploi	cadre	accueil super, lieux bien rangés
FEMME	72	retraité		toujours un grand plaisir

VISITEURS BIBLIOTHEQUE 1ER

sexe	âge	activité	profession	remarque
FEMME	23	étudiant		merci d'exister et pour toutes les expos et autre, c'est important
FEMME		actif en emploi	employé	merci
HOMME	25			les BM sont indispensables !
FEMME	53	actif en emploi	cadre	les bibliothécaires sont très agreables, dispo ! merci à eux tout particulièrement
HOMME	32	actif en emploi	cadre	je vous aime !
FEMME	58	actif en emploi	prof intermédiaire	j'aime beaucoup ce que vous faites
HOMME	49	actif en emploi	cadre	merci de vous abonner "aux echos, quotidien bq plus lu que "l'humanité. A quand des nocturnes dans les BM ?BM ?
FEMME		actif en emploi	prof intermédiaire	si on peut classer par BM les documents de la liste des envies, ce serait très pratique
FEMME	43	actif en emploi	cadre	pourriez-vous élargir la collection de BD enfants / adultes et mangas ?
FEMME	42	actif en emploi	cadre	offres en ligne très difficiles d'accès
FEMME	40	actif en emploi	cadre	ls romans adultes pourraient être mieux mis en évidence. Mettre plus de BD enfants
HOMME	59	actif en emploi	employé	les offres en ligne sont peu pratiques
FEMME	40	actif en emploi	employé	Les offres en ligne gagnent à être connues !
HOMME	30	actif en emploi	employé	le système de classifiction du 1ER est plus logique que celui de la P-Dieu

FEMME	45	actif en emploi	cadre	il faudrait développer le rayon enfants en romans et BD/mangas dans la BM du 1er
FEMME	24	étudiant		mettre encore plus de livres en avant : je ne sais jamais quel roman emprunter. Plus de plantes dans les BM
FEMME	67	retraité		carte culture trop chère. Je souhaiterais que la Presse soit regroupée à la PDieu
FEMME	25	actif en emploi	cadre	très bonne idée d'avoir ouvert le samedi matin. Horaires de semaine sont difficilement compatibles avec les personnes qui travaillent
HOMME	46	actif en emploi	cadre	ouvrir avant 13h le mardi. Recevoir des rappels par mail concernant les emprunts qu'il faudrait renouveler
FEMME	39	demandeur emploi		nous serions heureux que la BM soit ouverte un peu plus souvent
HOMME	67	retraité		les horaires des vacances sont scandaleux ! une bm devrait être ouverte presque 24h/24, c'est ce qu'on appelle l'accès à la culture pour ceux qui n'ont pas les moyens d'acheter des livres
FEMME		sans profession		davantage d'ouverture le matin
FEMME	47	actif en emploi	prof intermédiaire	super le samedi matin
HOMME	45	demandeur emploi		horaires un peu élargis, voire le dimanche ap-midi
FEMME	17	étudiant		10 h heure d'ouverture c'est assez tard
FEMME	26	demandeur emploi		connexion INternet pas tj possible, débit faible
FEMME	52	actif en emploi	cadre	j'ai pesté cet été contre les horaires et jours d'ouverture du 4è, tellement réduits !
HOMME	70	retraité		revoir le TOPO pas du tout attractif. Ne donne pas trop envie de le lire
FEMME	32	actif en emploi	employé	proposer de faire ensemble un puzzle sur une grande table. Merci pour tout
FEMME	19	étudiant		plus de tables de travail
HOMME	22	étudiant		le mobilier de la PDieu et l'architecture ne nous met pas à l'aise
FEMME	28	actif en emploi	employé	il faudrait pouvoir récupérer les docs reserves en ligne dans la Bm de notre choix
FEMME	55	actif en emploi	cadre	il est difficile de trouver une place pour mettre son vélo
HOMME	69	retraité		dommage que les commerçants qui ne travaillent pas le lundi soient exclus de ce genre de culture
FEMME	23	actif en emploi	employé	bonne journée
FEMME	46	actif en emploi	employé	une chose qu'on n'aime pas trop : le mélange des fonds adultes/enfants dans les documentaires. Sinon c'est très bien
HOMME	43	actif en emploi	cadre	dématérialisation des cartes serait super ! et le retrait des docs dans une BM proche de chez moi serait idéal !

Agents de la Bibliothèque municipale de Lyon

Remarques sur l'accueil

A propos du catalogue il n'y a pas de recherche pour les essais, les documentaires. Certains lecteurs ne lisent que ce genre de littérature.

Ajouter un plan des bibliothèques sur le site pour mieux s'y orienter ensuite.

Au regard de la disparité du réseau, ces réponses peuvent être très différentes en fonction des structures fréquentées par les usagers, tant sur les questions d'orientation que qualité d'accueil.

Auparavant, les BM du 1er et du 5e St-Jean étaient difficiles à trouver (du fait des contraintes bâtiments), mais les grands panneaux installés dans les rues concernées les rendent beaucoup plus visibles.

Le site internet permet effectivement de préparer la visite mais il est parfois difficile d'y naviguer et d'y trouver les infos qu'on recherche : cependant la refonte pourra permettre de régler ces difficultés, et de rendre certains services plus visibles (ressources numériques, navette+...)

Catalogue : facile à utiliser mais manque d'un critère "actuellement disponible en bib" lorsque l'on fait ses recherches. de plus, on ne peut pas chercher par thématiques dans les nouveautés

L'information est je pense suffisante, mais mal mise en valeur / moyens de diffusion trop divers

Le site internet est compliqué à naviguer. L'agenda est mal fait (on ne voit pas où écrire sa recherche, un design globalement pas très joli...).

Catalogue: "livre empruntable" au catalogue pour les catégories I1 crée la confusion avec le statut en rayon. Ce n'est pas clair pour les usagers.

Pas de jalonnement urbain pour certaines bibliothèques

Certaines bibliothèques manquent de visibilité et cela n'est pas dû qu'à leur taille moindre. Prenons par exemple la bibliothèque de la Guillotière, je vis dans le quartier et j'ai mis plusieurs semaines à la remarquer. Je sais que la devanture de la bibliothèque va être refaite, j'espère que cela pourra dynamiser sa visibilité.

Quant à la communication, je pense que certains ateliers ou informations sont difficilement trouvables sur internet, par exemple, Topo indique des rdvs médias en janvier mais dont les dates horaires et infos générales sont introuvables en ligne...

Difficile à évaluer, cela est tellement différent selon les bibliothèques.

Il manque la possibilité de filtrer les documents en rayon dans la catalogue.

Information sur site internet difficile à trouver (trop d'informations), les bibliothèques sont parfois difficilement identifiable (panneau indicateur manquant)

J'aimerais que dans toutes les bibliothèques du réseau une personne qui entre soit systématiquement saluée avec intérêt et qu'on lui propose si nécessaire de l'aide.

La bibliothèque et son personnel mettent beaucoup de choses en oeuvre pour rendre accessible les documents, et faciliter les services de la bibliothèque. Mais les gens en général ne lisent pas les indications...

La facilité de s'orienter dépend de la bibliothèque. Dans les bibliothèques de territoires je pense, dans la bibliothèque de la part-dieu, je suis moins sûr.

La plupart des équipements manquent d'une signalétique claire

L'accueil est notre force !

Pour les jours d'ouverture, le lundi et le dimanche mériteraient d'être explorés.

Le système de personnes "volants" (tournants et à disposition des usagers) mériterait d'être étendu à tous les bibliothèques (sauf petites).

Pour la cataloguer il faut trevoir le tri proposé et les facettes en pensant "usager".

Le site web mérite d'être revu en pensant "usager" : en fonction de ses besoins, et attentes, et pas comme un moyen uniquement de pousser ce qu'on trouve intéressante !

Le catalogue n'est pas intuitif, orthographe précise plus que propositions en lien

Le catalogue n'est pas intuitif.

Le temps d'inscription est assez long et parfois s'il y a du monde, il n'est pas possible de bien présenter les services de la bibliothèque (collections numériques par exemple, nos animations...). Pareil en cas de forte affluence, nous ne sommes pas toujours disponibles pour les visiteurs ou du moins, il faut les faire un peu patienter.

Les flyers, affiches internes et signalétiques sont insuffisants, peu attractifs (couleurs/ mise en page/contenu trop complexe) pour promouvoir les services autres que le prêt

Les informations sur les services sont bien présents sur le site internet mais il est assez difficile de les trouver rapidement.

Les visiteurs en général sont bien accueillis mais pas assez d'effort n'est réalisé pour les publics handi.

L'information sur les services des bibliothèques est même surabondante...

Mes réponses concernent plus particulièrement la bibliothèque de la Part-Dieu

Peu ou pas de signalétique urbaine pour indiquer la présence des bibliothèques, le catalogue n'est pas intuitif, les informations sur le site ou dans la documentation sont trop riches et trop complexe pour les publics éloignés de la lecture (donc insuffisant puisqu'on noie les usagers sous une tonne d'informations alors qu'on devrait avoir une communication efficace en direction des publics éloignés). Concernant les horaires d'ouverture, bien sûr on peut mieux faire mais comparés aux horaires d'accueil des mairies, banques, postes, etc ... j'ai l'impression qu'on ne cesse de nous en demander plus alors qu'en réalité peut d'autres services publics ont cette amplitude horaire à part peut être les musées

Plan interactifs et fins des segments pour aider les usagers à se repérer et qui fait sens avec la recherche sur OPAC.

"où se situent les albums", car ma recherche indique cote "ALBUMS M"

Pour le catalogue, c'est principalement les périodiques qui sont difficiles à trouver. Pour le reste, le catalogue demeure de bonne qualité.

Signalétiques plus visibles seraient les bienvenues. Pres de la gare et du centre commercial.

Souvent beaucoup d'affiches / affichettes où hiérarchisation des messages (+ charte graphique) et contenus bavards altèrent la lisibilité générale.

Toutes les bibliothèques ne sont pas forcément faciles à trouver, si les grandes (lpd, vaise, bachut) sont visibles de loin d'autres demanderaient une meilleure signalisation.

Pour ce qui concerne l'orientation sur site, là encore tout dépend de la bibliothèque. La bibliothèque Part-Dieu notamment avec son grand nombre d'étage et sa forme de bâtiment peut rendre l'orientation compliquée pour les visiteurs et d'autant plus pour les personnes malvoyantes.

Il est assez facile de trouver un document précis, en revanche le catalogue possède de profondes lacunes pour la recherche par sujet ou par thèmes, il est souvent plus simple de faire des sélections thématiques à côté plutôt que de se fier au catalogue (pour ce qui est d'une recherche par thème) ce qui est un problème puisque cela prends du temps et multiplie les outils de travaux pour le personnel. Aussi, il serait intéressant que le catalogue permette une recherche par "état" de document (uniquement ceux disponibles par exemple).

Un supplément d'information pourrait être apporté sur le service navette+, qui n'est pas toujours proposé.

Il est aussi difficile pour les usagers de localiser un document précis, notamment dans les bibliothèques nouvelle génération dont les secteurs "grandir/découvrir/temps libre" ne parlent pas beaucoup

Vu les disparités entre les bibliothèques, il est parfois difficile de donner une réponse.

Remarques sur les espaces et lieux

A la Part-Dieu, il n'est pas toujours facile de trouver de la place pour travailler, surtout en période de révision pour les étudiants (décembre par ex, quand les BU sont fermées). Faire passer l'info de l'ouverture de la salle de la découverte pour accueillir les étudiants ; les toilettes ne sont pas confortables et manquent d'intimité alors qu'il s'agit d'un service essentiel au public (cf <https://www.abf.asso.fr/2/200/950/ABF/concours-chouettes-toilettes-2022>)

Accueil des enfants très inégal en fonction des bibliothèques

Beaucoup de problèmes avec la connexion wifi

Certaines bibliothèques sont sous dimensionnées par rapport à la fréquentation. Peut de bibliothèque proposent des salles permettant de s'isoler pour travailler (soit besoin d'être vraiment tranquille, soit besoin de travailler en groupe). C'est une demande récurrente qui mériterait d'être prise en compte.

Dans certaines BM, il y a peu de places assises et de postes de travail du fait de la taille des bâtiments. Mais l'aménagement fait que les lieux sont globalement agréables.

Dépend encore une fois des bibliothèques, les espaces de travail à la bibliothèque de la part dieu manque cruellement, notamment pour travailler en petit groupe.

Des marges de progressions à prévoir sur certains espaces jeunesse sous dimensionnés au regard de la fréquentation et avec parfois du mobilier qui mériterait d'être rafraîchi.

Difficile de donner une réponse qui convient au réseau, tant les bibliothèques sont différentes.

Disparités forte entre les lieux, on peut toujours faire mieux

En cas de forte affluence, les samedis et les mercredis notamment, difficile pour les étudiants et élèves de trouver des tables où s'installer.

Les étudiants en colo, mal logés, mal chauffés représentent un public cible. A l'heure d'aujourd'hui, leurs usages sont peu pris en compte lors des aménagements en bibliothèques. manque d'espaces fermés pour travailler en groupe, manque de place de travail individuels (surtout en période de révision)

Hall de la bibliothèque de la Part-Dieu un peu austère. Il manque des places pour travailler en petits groupes justement lors des périodes d'examen. Problématique avec d'autres usages de la bibliothèque. Penser des espaces dédiés. Les postes connexion limités à 1h de connexion par jour sont moins utilisés qu'auparavant. Les usagers préfèrent des postes visiteurs en accès sans carte (connexion ou bml) qui permettent une utilisation plus longue...Suffisamment de postes mais il s'agirait de "lisser" les modes de connexion (2h par jour sur tous les postes). Se connecter à la wi-fi est compliqué. Un code wi-fi devrait suffire.

Je pense que certaines bibliothèques manquent de postes informatiques, ou du moins en bon état.

Les lieux sont globalement agréables, petit plus pour Lacassagne et Gerland avec leur espaces verts.

Je suis incapable de répondre pour l'ensemble du réseau. Pour la Part-Dieu, je baisse la note principalement pour des raisons extérieures à la bibliothèque et notamment la proximité de travaux et du centre commercial.

La procédure d'inscription au wifi est horrible. En 2022, il faut une connexion automatique, sans demander de renvois de mails de confirmation

Le côté agréable des lieux varie fortement d'une bibliothèque à une autre ainsi que de la saison. Dans l'ensemble, beaucoup de bibliothèques ont du mobilier et des assises vieillissantes qui ne sont pas forcément le plus agréable pour les usagers qui les utilisent quotidiennement.

Le manque de place pour travailler est une critique qui revient souvent de la part des usagers mais surtout en période de partiel.

Les lieux sont agréables : Sauf les secteurs jeunesse avec les gamins qui crient

Il y a suffisamment de places pour travailler : ça dépend de quelle bibliothèque

Se connecter au WiFi de la BmL est facile : La connexion n'est pas très bonne hélas

Les machines à café de la Part-Dieu fonctionnent mal + dalles trouées au plafond.

A Part-Dieu : 3 boîtes pour travailler à deux ; pas suffisamment d'espaces type terrasse avec tables de jardin pour travail de groupe.

Pas assez de places assises à la Part Dieu

pas assez d'espaces pour travailler en groupes à la Part Dieu notamment

Précision pour la question n° 5 :

Les usagers nous réclament très souvent de plus larges horaires d'ouverture pour l'espace numérique de la Part Dieu car les postes en accès libre dans les départements ne permettent pas le même type d'usage ou d'accompagnement. De fait, s'il y a suffisamment de postes Mondo-PC pour les usagers autonomes, il n'y a en revanche pas assez de poste et d'accompagnement pour les autres.

Tout dépend des bibliothèques pour le travail en petit groupes mais c'est pas par manque de volonté des équipes, plus par manque de place.

Pour la Wi-Fi il faudrait déjà revoir le tuto qu'on nous laisse qui est assez lourd et peu clair.

Remarques sur les collections

A la Part Dieu, les animations proposées par les départements s'adressent encore souvent à un public qui a fait des études universitaires, et encore assez peu à un large public.

Améliorer notre valorisation, tables de présentation esthétiques, présentoirs esthétiques, en bon état, de hauteur différentes

C'est inégal selon les bibliothèques, donc difficile de noter véritablement :
par ex, pas les mêmes politiques / critères de mise en valeur

Dans les bibliothèques dites de dernière génération, même si un effort d'acquisition a été fait dernièrement, il manque toujours des livres. Lacassagne par exemple était vraiment dépourvue d'une offre de livres à son ouverture et cela a pâti à son image de bibliothèque de proximité. Attirer un public qui n'a pas l'habitude de venir en bibliothèque c'est bien, mais faire fuir le public d'habités parce qu'il n'y a pas assez de livres, c'est dommage. Les publics ne se mélangent pas...

En dehors de la Part-Dieu, les choix de revues / journaux sont à remettre en question. Une absence de pluralité est lisible. Un grand nombre de revues et journaux originaux et sortant des sentiers battus ne sont pas proposés, et semble dépendre des convictions des bibliothécaires plus que de la réalité du pays. Divers exemple : Le Monde et Libération ont une densité de lecteurs très faible (en convient même la baisse des abonnements à ces deux titres au niveau national).

Idem pour les revues. De l'autre côté, certaines revues "santé" (exemple Dr. Good) sont questionnables dans un service public.

Il est difficile de s'y retrouver dans l'offre de l'action culturelle (trop importante, foisonnante, ou avec de l'affichage sur place qui n'est pas différencié selon les publics, les lieux, les formats)

Il existe un réel travail autour de la normalisation des jeux et des jeux vidéos à faire dans les bibliothèques. Actuellement ce sont les "nouvelles" bibliothèques qui se sont emparées de ce sujet mais il devrait être présent sur tout le réseau avec des fonds et équipements appropriés.

Il y a évidemment un gros différentiel sur la diversité des collections selon les bibliothèques mais le réseau en général est très riche et complète même parfois les collections des bibliothèques universitaires.

Certaines bibliothèques se spécialisent dans l'accueil d'espaces jeux ce qui est très appréciable, mention spéciale à Gerland, Lacassagne et le 6ème !

Je trouve que les documents sont bien mis en valeur que ce soit en rapport à l'actualité ou de manière thématique, les présentoirs savent donner envie.

Il y a trop de RV culturels sur des sujets de "niches".

Il y a trop de rdv culturels globalement ce qui noie l'offre dans la masse et fait perdre en visibilité. Il y a donc une dispersion du public.

Le choix des sujets de rdv culturels n'est pas concerté donc souvent redondant.

Les conseils, valorisation des nouveautés, sélections thématiques sont très prisés, mais les usagers ne les voient pas dans l'Influx : pourquoi cette ambition de "webmagazine", qui masque aux usagers ce qu'il attend : de l'accompagnement, des idées, des conseils ?

Les étagères ne sont pas toujours attrayantes, très remplies à Vaise par exemple. Je préfère les mobiliers colorés ou blancs qui permettent de mettre en valeur les titres.

Des jeux pourraient être plus présents et de façon plus fluides dans les structures.

Les rdv culturels sont parfois difficiles à connaître dans la masse d'information. Paradoxalement, sur l'agenda culturel de la ville, ils sont peu relayés alors que très riches.

Les jeux sont suffisamment présents en bibliothèque : Dans le 6ème oui, mais sur le reste du réseau non.

les livres ont quasi disparus des bibliothèques et ne sont plus mis en avant

L'existence d'un choix large serait mieux mis en valeur si il existait une navette de réservation au moins pour certains type de documents (ceux du silo, notamment). Je regrette aussi l'absence de politique d'acquisition partagés qui permettrait d'élargir l'offre avec des propositions complémentaires à l'échelle d'un territoire.

Nous recevons souvent des remarques d'adultes/personnes âgées qui regrettent que les animations soient souvent trop orientées vers un public enfant/famille

Pas convaincue par la valorisation des nouveautés par un simple papier volant qui se perd, on ne sait pas quelles sont les nouveautés des autres secteurs (impossible de connaître les dernières acquisitions de tous les collègues). Beaucoup de nouveautés se retrouvent rangées finalement et les présentoirs de nouveautés sont parfois vides.

Refonte de l'agenda web positif

Remarques sur les relations aux usagers

Dans certaines bibliothèques il est possible que personne ne vous adresse la parole, alors si vous êtes timide ou gêné, ça n'aide pas... Il faut vraiment mettre l'accent sur l'accueil.

Depuis l'installation du nouveau système d'impression, les relations avec les usagers sont devenues assez tendues. Nous nous faisons alpaguer et recevons des remarques agressives et désobligeantes d'usagers qui nous font part de leur déception face à ce qu'ils perçoivent comme une dégradation des services auparavant rendus par la BML. Cela nous arrive à tous quotidiennement, dès que nous passons devant les imprimantes.

En général les relations sont bonnes mais je trouve qu'on est pas tout le temps assez protégés vis à vis des personnes compliquées (qui heureusement sont rares).

Encore une fois, différent selon les bibliothèques et les agents-es... cela aurait été bien d'avoir des questions plus ciblées

Il ne faut pas oublier que le public peut être difficile : j'estime que les relations usagers/bibliothécaires sont bonnes mais très régulièrement des gens peuvent se montrer très irrespectueux envers nous.

Je remarque que le personnel est moins nombreux (bachut) et débordé par la réorganisation de l'accueil

L'avis des usagers est pris en compte mais surtout sur des carnets de suggestion d'achats, de vraies propositions participatives restent à construire..

Plateau unique : parfois difficile cohabitation entre public adultes en train de lire et enfants qui hurlent.

Remarques sur le prêt

A quand la gratuité ?!

a quand la gratuité pour les étudiants

A quand la gratuité?

Beaucoup d'abonnements possibles et cela demande du temps de s'approprier les différentes modalités d'inscriptions.

Automates de prêt/ retour régulièrement en panne (pour le Bachut en tout cas).

Remarque d'une usagère aujourd'hui : 3 semaines de prêt c'est parfois court selon le document.

Je préférerais qu'on passe à la gratuité, simplification des démarches et véritable effort de démocratisation culturelle.

Emprunter/rendre est largement facilité par les automates et trieur. Cela se compliquent lorsqu'il n'y a pas de trieur de retour car les usagers ne trient pas correctement leurs documents et il faut donc recourir aux picklists pour repêcher les documents réservés etc.

Il est simple de s'inscrire en ligne, par contre l'inscription en bibliothèque est plus compliquée. Il faut remplir un formulaire, puis l'agent de bibliothèque doit saisir les informations dans le logiciel, puis communiquer une foultitude d'informations La première inscription prend beaucoup de temps. Pas simple de faire patienter les enfants de bas âge.

Il est simple de s'inscrire. : Oui mais remplir le questionnaire à chaque réinscription est quelque peu laborieux (pour les usagers).

Il manque encore des 24/24 pour les retours.

Il serait bon d'envisager la gratuité pour les jeunes de 18 à 25 ans. Un grand nombre d'entre eux ne travaillent pas ou petits jobs, ou services civiques, et le justificatif de gratuité n'est pas toujours facile à obtenir ou même justifié!

La gratuité des bibliothèques est un sujet particulièrement important. Certes il existe de nombreux abonnements gratuits mais tous demandent des justificatifs qui peuvent complexifier grandement la procédure d'inscription. Enfin, si une bibliothèque est un lieu accessible, ouvert à tous et à toutes il semble logique que ses collections le soient aussi ce qui n'est simplement pas le cas aujourd'hui.

La question de la gratuité est essentielle aujourd'hui dans l'accès au savoir et aux droits culturels en général. Le pris de l'inscription est clairement prohibitif pour beaucoup de publics.

Les tarifs sont raisonnables mais la gratuité pour tous et toutes serait mieux.

Les usagers sont souvent mécontents de devoir remplir à nouveau le formulaire lors de la réinscription (surtout lorsqu'ils ne changent pas de coordonnées). Il est difficile d'expliquer cette nouvelle demande auprès des lecteurs.

En ce qui concerne le retour, les machines 24/24 sont souvent en panne.

L'inscription devrait être gratuite. D'autres BM proposent la gratuité (retour positifs voir ABF)..permet aux usagers de penser la culture comme un "commun" à respecter.

L'usage des automates n'est pas si intuitif que cela. La gratuité jusqu'à 25 ans ce serait vraiment bien On pourrait simplifier plus les inscriptions en ne demandant rien ...

Plus d'informations sur la gratuité et les conditions pour y avoir droit

Pour avoir été étudiante il y a peu, je sais que les 15 euros d'inscription nous avait rebuté avec mes ami.e.s. Cela peut paraître peu mais, ne connaissant pas l'offre proposée par la bibliothèque, cela avait suffi à nous dissuader de prendre l'abonnement. Il y a par ailleurs un problème dans les inscriptions, concernant la formulation : gratuité "pour personnes non imposables". On était allé jusqu'à nous dire que si l'on souhaitait la gratuité il fallait se défaire fiscalement de nos parents tandis qu'une amie avait réussi à s'inscrire gratuitement de son côté dans les mêmes conditions...

pourquoi ne pas rendre l'inscription gratuite et être moins intrusif dans la vie des usagers pour vérifier leur situation sociale

simple de s'inscrire oui car je connais les procédures, mais globalement je suis assez satisfaite car il y a un formulaire unique, pas besoin de justificatif de domicile

idéalement j'aimerais que l'inscription soit gratuite pour tous et toutes

Travaillant à la BML depuis quelques mois seulement, et venant d'une petite collectivité, je trouve que le prêt / retour sur automate ne permet pas de créer suffisamment de lien avec les usagers, qui peuvent rester quelque peu anonymes, y compris dans les plus petites bibliothèques du réseau. De plus, notre société contemporaine pousse de plus en plus les personnes à tout faire toutes seules (démarches en ligne, caisses automatiques dans les magasins...) et il me semble dommage que les bibliothèques participent de ce mouvement.

Une gratuité généralisée permettrait de moins "catégoriser" les publics dès l'inscription. Les personnes qui demandent la gratuité sont contraintes de nous en dire de base déjà beaucoup sur leur situation contrairement aux autres qui n'ont pas besoin...je trouve que ça crée des situations stigmatisantes.