

Baromètre satisfaction BmL 2018

SOMMAIRE

Synthèse des résultats	3
1ere partie : OBJECTIFS et METHODOLOGIE de l'ENQUETE	
I.1 objectifs de l'enquête	6
I.2 méthodologie	6
I.3 interprétation des résultats	8
I.4 base statistique	9
2e partie : LES RESULTATS = QUI SONT NOS VISITEURS ?	
II.1 caractéristiques des visiteurs des bibliothèques	11
II.1.a le profil des visiteurs : caractéristiques socio-démographiques	11
II.1.b lieux d'habitation et travail	12
II.1.c activité et CSP	13
II.2 les liens avec les bibliothèques	
II.2.a connaissance des bibliothèques	14
II.2.b caractéristiques des visites	15
II.2.c les usages	17
II.3 zoom sur... les lecteurs de TOPO	18
II.4 zoom sur... numelyo	19
II.5 zoom sur... les très insatisfaits	19
3e partie : LES RESULTATS = L'AVIS DES VISITEURS	
III.1 appréciation globale de la qualité des services offerts	20
III.2 les bibliothèques vues par leurs visiteurs	20
III.2.a les services d'excellence	22
III.2.b les points de satisfaction à consolider	22
III.2.c les points à améliorer	27
III.2.d les actions prioritaires	28
4e partie : APPROCHE DU TAUX DE PENETRATION	30
5e partie : RESULTATS PAR BIBLIOTHEQUE	32
V.1 bibliothèque du 1 ^{er} – Condition des Soies	35
V.2 bibliothèque du 2 ^e	41
V.3 bibliothèque du 3 ^e Duguesclin	47
V.4 bibliothèque du 3 ^e Lacassagne	53
V.5 bibliothèque du 4 ^e – Croix-Rousse	59
V.6 bibliothèque du 5 ^e – Saint-Jean	65
V.7 bibliothèque du 5 ^e – Point du Jour	71
V.8 bibliothèque du 6 ^e	76
V.9 bibliothèque du 7 ^e – Jean Macé	81
V.10 bibliothèque du 7 ^e – La Guillotière	87
V.11 bibliothèque du 7 ^e – Gerland	93
V.12 médiathèque du 8 ^e – Bachut	99
V.13 médiathèque du 9 ^e – Vaise	105
V.14 bibliothèque du 9 ^e – La Duchère	110
V.15 bibliothèque du 9 ^e – Saint-Rambert	116
V.16 bibliobus	122
V.17 bibliothèque de la Part-Dieu	127
6e partie : ANNEXES	133

⇒ **L'avis global porté sur les bibliothèques progresse encore cette année, atteignant la zone de pleine satisfaction de leurs visiteurs (5300 personnes interrogées)**

Pour les visiteurs, la qualité des services offerts par la BmL est globalement à la hauteur de leurs attentes : avec une note moyenne de 16,3 (sur 20), on se trouve dans la zone de complète satisfaction.

⇒ **Tous les segments d'usagers sont à présent satisfaits (homogénéisation)**

Cette très bonne appréciation présente de plus un écart type faible, ce qui signifie qu'elle est homogène : croisée avec des critères socio-démographiques et d'habitudes de fréquentation de la BmL, on ne trouve aucun groupe pour lequel l'évaluation moyenne se trouve en dehors de la zone de satisfaction, contrairement à 2013 et 2015, où les 18 - 29 ans et les demandeurs d'emploi étaient en-dessous.

⇒ **Les actions menées au cours des 5 dernières années sont remarquées, et appréciées, par les publics**

Sur 23 critères évalués par les publics, 10 ont évolué de manière positive (et significative, statistiquement parlant), traduisant un effet concret, et pertinent, des actions conduites dans le cadre du Projet d'établissement :

- *bibliothèque 3^e lieu*

Nos visiteurs jugent les lieux plus agréables, et les animations proposées convainquent

- *abonnements*

Il est toujours aussi facile de s'inscrire, et les évolutions des nouveaux abonnements ont été appréciées par les jeunes (moins de 29 ans) et les demandeurs d'emploi

- *accueil post automatisation*

La disponibilité des personnels, l'accompagnement et le conseil sont perçus comme meilleurs qu'auparavant par les visiteurs des bibliothèques, qui estiment par ailleurs que l'emprunt est plus facile et rapide.

- *bibliothèque numérique*

Les visiteurs apprécient les efforts faits sur la disponibilité des postes informatiques, ainsi que les changements du catalogue et la refonte du site web

- *des collections adaptées*

Les visiteurs ont noté l'effort particulier réalisé sur le développement des collections de DVD dans toutes les bibliothèques, ainsi que les efforts ciblés (livres dans les petites et moyennes bibliothèques, CD au Bachut)

- *nouvelles bibliothèques (voir paragraphe suivant)*

⇒ **Les nouvelles bibliothèques emportent l'adhésion de leurs visiteurs, et développent de nouveaux publics**

Les trois nouvelles bibliothèques ouvertes en 2017 (nouveaux locaux pour les bibliothèques du 6^e arrdt et du 7^e Gerland, nouvelle bibliothèque du 3^e Lacassagne) obtiennent le score d'évaluation global de qualité des services le plus élevé (16,6 / 20 contre 16,2 en moyenne pour les autres bibliothèques – différence significative).

Sur les 29 services évalués, 21 reçoivent une appréciation de la part des visiteurs des nouvelles bibliothèques significativement meilleure que la moyenne du réseau : les nouvelles propositions convainquent. Les visiteurs de ces bibliothèques adhèrent fortement au fait que les jeux aient leur place en bibliothèque (16,3/20) mais sont sur ce point très partagés car les plus de 60 ans restent à convaincre.

Un point ressort cependant comme étant à travailler, celui de la volumétrie des collections. Que ce soit pour les livres (13,9), les CD (14,1), DVD (14,4) ou revues (14,8), il est évalué par les visiteurs comme inférieur à celui proposé en moyenne par le réseau BmL. Les autres usages développés dans ces bibliothèques ne viennent pas diminuer en effet la place tenue par l'emprunt de document (79,7% des visiteurs des nouvelles bibliothèques déclarent y venir pour cette raison – 78% pour l'ensemble du réseau), même si on peut noter que la part des emprunts faits exclusivement pour des enfants y est plus importante (21,6% n'empruntent pas du tout pour eux mais uniquement pour des enfants – contre 7,8% pour le reste du réseau).

Les visiteurs y viennent, plus que sur les autres bibliothèques du réseau, pour s'y détendre (45,7% contre 32,4%) et pour profiter du lieu et son ambiance (30,8 pour 18,3%). Les répondants y sont plus jeunes (39 ans 6 mois contre 42 ans 2 mois) et les 11 – 18 ans y sont plus représentés que sur le réseau (16,3% contre 8,8%), tout comme les moins de 11 ans (40% des visites, pour 19,5% en moyenne dans les autres bibliothèques). Le public des nouvelles bibliothèques est très familial, de proximité (71,2% y viennent à pied, 11,2% en vélo/trottinette) et vient plus souvent accompagné dans ces nouvelles (56,9%) que dans les autres bibliothèques (31,2%). Par contre, les 18 – 29 ans sont peu présents (10,9% contre 19,6%).

⇒ **La fréquence de visite des publics est élevée et ils sont toujours très emprunteurs... et inscrits à la bibliothèque, même si l'emprunt est loin d'être le seul usage des bibliothèques (seuls 16,6% des visiteurs viennent exclusivement pour emprunter)**

Par rapport aux résultats de l'enquête nationale du Ministère de la Culture - TMO (« Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 »), les usagers de la BmL apparaissent comme :

- davantage inscrits (53% pour la BmL, contre 39% en national)
- davantage emprunteurs (72,6% pour la BmL, contre 55% en national)
- et plus « assidus » puisque 45,9% des usagers fréquentent la bibliothèque plusieurs fois par mois, contre 21% en moyenne nationale

⇒ **Les principales attentes**

- **davantage de place(s)**

Conséquence du développement des visites, et des différents usages de la bibliothèque, la principale attente des publics concerne la place, ou plutôt les places disponibles dans les bibliothèques (pour consulter, travailler, que ce soit sur ordinateur ou non). Sur ce point, si la demande est générale, 4 bibliothèques sont à étudier prioritairement : les bibliothèques de la Part-Dieu et de la Croix Rousse (où, au-delà des places à proprement parler, il y a un sujet « d'espace » pour les différents usages souhaités) ; les bibliothèques du 1^{er} et du 5^e Saint Jean.

- **extension des horaires et jours d'ouverture**

L'appréciation des horaires et jours d'ouverture a, à nouveau, significativement baissé depuis la précédente mesure. Sont particulièrement en attente les usagers qui viennent travailler en bibliothèque, les 18-29 ans, les cadres, ainsi que les usagers des bibliothèques de la Part-Dieu et de la Croix-Rousse

- **les collections**

Les attentes concernent le développement des collections de livres/revues dans les petites/moyennes bibliothèques, notamment dans les nouvelles (volumétrie à finaliser), la poursuite de la croissance des collections de DVD dans toutes et des efforts de présentation à la Part-Dieu

⇒ **Les publics à développer**

Trois catégories de publics semblent à développer prioritairement :

- **les habitants du 8^e**, qui restent sous-représentés (10,8% des visiteurs contre 16,8% des habitants),
- **les 18 – 29 ans** : la présence des 13-17 ans s'est développée depuis 2013 dans les bibliothèques, mais pas celle des 18-29, qui représentent 13,5 % des visiteurs des bibliothèques en 2018, pour 25,8% de la population. Les ouvriers
- **les ouvriers** : ils ne représentent que 1,4% des visiteurs de plus de 15 ans, pour 6,7% de la population lyonnaise. La priorité est d'essayer de les toucher, dans les arrondissements où ils sont particulièrement présents (8^e et 9^e arrondissements)

⇒ **35,7% des Lyonnais fréquentent, dans l'année, au moins une bibliothèque du réseau**

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'utilisateurs des bibliothèques est estimé à 238 000 personnes, dont 183 000 Lyonnais.**

Ce sont donc 35,7% des Lyonnais qui fréquentent, au cours d'une année le réseau des bibliothèques lyonnaises. Ce taux était de 30,6% en 2013, ce qui montre une évolution très positive de l'impact des bibliothèques, dont l'audience ne s'arrête pas aux habitants de Lyon intra-muros, puisque plus de 23% des usagers n'habitent pas à Lyon même.

1ere partie : OBJECTIFS et METHODOLOGIE

I.1 - Objectifs de l'enquête

Pour sa troisième édition (après les enquêtes de 2013 et 2015), les objectifs du baromètre satisfaction sont demeurés les mêmes, à savoir :

- ⇒ **mesurer l'impact et la pertinence des actions menées dans le PdE.**
L'enquête vise à mesurer la satisfaction des usagers par rapport aux services offerts, et son évolution par rapport aux précédentes enquêtes.
- ⇒ **mieux connaître des visiteurs/usagers de la BmL :** nous ne connaissons aujourd'hui que, d'une part le nombre d'inscrits (emprunteurs) dans nos bibliothèques et, d'autre part, le nombre de visites faites sur chaque site (numérique ou physique). Il est intéressant d'avoir une « cartographie » générale des personnes que nous touchons
- ⇒ 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 : avis sur les méthodes de classement des DVD, mesure de la notoriété d'1D Touch, appel à participation pour la mise au point du Fil des Savoirs et de la Boîte à Lire, enquête BPI/ENS sur les pratiques de lectures des jeunes adultes)

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 en 2013 et 2015 a été reconduite à l'identique en 2018, de manière à ce que les résultats soient comparables.

a - période d'enquête : du vendredi 9/03 au mercredi 21/03/2018

La période de 2 semaines durant laquelle a été conduite l'enquête est similaire à celle de 2013/2015 : période de 2 semaines non perturbées par des vacances, ponts et possibles aléas climatiques.

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

La semaine dite « de rattrapage » a été utile pour compléter les observations du Bachut (journée du vendredi), ainsi que le Bibliobus.

La bibliothèque de La Duchère n'a pu proposer le baromètre que sur 2 jours (vendredi et samedi) puisqu'elle a fermé dès mardi 13 mars 2018 suite à l'incendie de ses locaux), mais le nombre de questionnaires recueillis était suffisamment important pour permettre leur exploitation n garantissant leur représentativité statistique).

b - élaboration du questionnaire

Le questionnaire de 2015 a été repris, en apportant quelques modifications visant :

- à intégrer de nouveaux items à évaluer par les visiteurs, ces nouveaux items étant issus :
 - d'un travail réalisé dans une commission « évaluation » de l'Agence Auvergne Rhône Alpes Livre et Lecture (ARALL) avec des bibliothèques de la Région (notamment : Chambéry et Annecy, qui ont utilisé le baromètre satisfaction pour leurs enquêtes « publics » de 2017)
 - des évolutions des services de la BmL (intégration d'une question sur les jeux, de numelyo en tant que « bibliothèque du réseau fréquentée »)
- à tirer les enseignements de l'enquête qualitative :

Les écarts importants constatés entre les résultats de l'enquête qualitative, les pratiques réellement observées et les déclarations de notoriété des services des enquêtes 2013 et 2015 ont conduit à abandonner les questions concernant la connaissance et l'utilisation des services. Les visiteurs surdéclaraient en effet leur connaissance, et leur utilisation, des services proposés (sous l'effet sans doute à la fois de l'insécurité culturelle, de leur méconnaissance des terminologies employées par la BmL et de leur certitude de connaissance de ce qu'est une bibliothèque, pointées dans l'enquête qualitative et d'un biais de « désirabilité sociale », même si le questionnaire était auto-administré)

- à prendre en compte les particularités des différentes bibliothèques :
 - adaptation du questionnaire du Bibliobus
 - ajout d'une question sur les raisons de la fréquentation pour la bibliothèque de Saint Rambert

c - recueil du questionnaire

Cette année, le choix a été fait de ne pas réaliser sur la même période des questionnaires en ligne et le terrain dans les différentes bibliothèques. Numelyo et le Guichet du Savoir ont fait par ailleurs l'objet d'enquêtes en 2018 et 2017, pour lesquels un maximum de cohérence a été recherché, dans le libellé des différentes questions différents, avec le baromètre satisfaction.

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

Pour la Part-Dieu, la mise à disposition des questionnaires (aux deux entrées de la bibliothèque) a été complétée par une distribution systématique à tous les entrants sur 4 créneaux horaires, aux deux entrées, de 320 questionnaires pour chaque journée. Le questionnaire s'adressait à tout visiteur de 11 ans et plus (13 ans annoncés pour les précédentes vagues – 2013 et 2015 – mais l'âge a été revu, d'autant que le questionnaire a été simplifié depuis 2013). Les visiteurs ont été invités à ne remplir le questionnaire qu'une seule fois (par bibliothèque visitée sur la période d'enquête).

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.

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

I.3 - Interprétation des résultats

a - échelle de satisfaction

Afin d'exprimer leur satisfaction quant aux différents services offerts par la bibliothèque, les usagers étaient invités à exprimer leur adhésion à une affirmation via une note allant de 0 (pas du tout d'accord) à 10 (complètement d'accord). Pour faciliter la lecture et améliorer l'impact des résultats, ceux-ci ont été traduits par une note sur 20, arrondie à une décimale.

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

NOTE	
16 et au-delà	très satisfait – sans parler de « sur-qualité », c'est une note montrant la pleine satisfaction des usagers, qui en parleront positivement et sont convaincus de la qualité du service
12 -16	bon service mais qui peut être amélioré
10-12	zone critique de service : à améliorer en priorité
inférieure à 10	dans un baromètre de satisfaction, on ne devrait trouver aucune note inférieure à 10 car à ce niveau d'évaluation, les usagers auraient déjà dû abandonner le service ; une telle note implique que les usagers partiront dès qu'ils auront trouvé une alternative satisfaisante pour eux. C'est donc une note que l'on ne trouve dans que des services où l'utilisateur peut se sentir captif.

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'appréciation des usagers est une vision subjective

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

Cela semble évident à la lecture des résultats : comment, sinon, expliquer que des critères communs à l'ensemble des bibliothèques (comme les tarifs d'inscription) soient appréciés différemment par les mêmes catégories de publics selon la bibliothèque où ils se trouvent, ou encore que le nombre de postes informatiques proposés par la Part-Dieu soit moins bien évalué que celui mis à disposition par le Bibliobus. Si l'appréciation émise par les usagers traduit bien un constat réaliste de leur part, elle est éminemment confrontée non pas à une référence absolue mais aux attentes que ceux-ci peuvent avoir. Et celles-ci changent bien sûr en fonction de leurs usages et de leurs caractéristiques (ainsi les étudiants sont très exigeants, les seniors beaucoup plus positifs), ainsi que de la bibliothèque qu'ils fréquentent (les attentes diffèrent vis-à-vis d'une bibliothèque de proximité, d'une médiathèque, du bibliobus) et de leur possibilité ou non de se reporter sur une autre (les visiteurs ne fréquentant qu'une bibliothèque sont souvent plus exigeants vis-à-vis des services).

On est plus exigeant quand on n'a pas d'alternative pour le service rendu, moins exigeant quand on a des solutions de report ou que l'on attache finalement peu d'importance à l'item évalué...

Les objectifs de la mesure de la qualité : être vigilant pour fidéliser

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

Seuls les usagers actuels répondent.

Dans la continuité de la remarque précédente, il faut aussi garder en tête que les différentes évaluations sont à analyser en fonction des typologies (caractéristiques socio-démographiques et socio-professionnelles) et qu'une personne très

mécontente ou qui ne trouve pas d'usage lui correspondant n'est pas un répondant car elle ne visite pas (ou plus) les bibliothèques.

L'identification des motifs d'absence de fréquentation des personnes ne visitant pas les bibliothèques (et particulièrement celles qui ne les ont jamais visitées) relève d'un autre type d'enquête : l'enquête qualitative menée à l'été 2015 sur des usagers, anciens usagers et non usagers permettra de les identifier.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En encadré figurent des comparaisons avec d'autres enquêtes effectuées, qu'elles soient nationales ou locales (voir en annexe (VI.I) les références des enquêtes auxquelles il est fait référence. La liste des enquêtes citées se trouve en annexe (page 133).

I – 4 Résultats : nombre d'observations et traitement

Au cours des 4 journées d'enquête, 5 286 questionnaires ont été recueillis dans l'ensemble des bibliothèques, soit 10% de visiteurs interrogés. 5 231 questionnaires ont été exploités.

TOTAL	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			8 900	
vendredi 9/03	1 415	14	11 632	
samedi 10/03	1 492	22	14 841	
mardi 13/03	1 091	11	12 181	
mercredi 14/03	1 288	8	15 623	
TOTAL	5 286	55	63 177	10%

Les questionnaires ont été pondérés de manière à traduire la répartition d'une semaine « type » : les questionnaires ont donc été affectés d'un coefficient de pondération, garantissant que le pourcentage d'une bibliothèque et d'un jour

donnés dans les résultats de l'enquête était le même que sur les entrées constatées. Le vendredi a été redressé de manière à ce que les résultats obtenus soient représentatifs du jeudi et du vendredi.

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

Il s'agit du nombre le plus important de questionnaires recueillis depuis la mise en place du baromètre. L'augmentation par rapport à 2015 est due :

- pour partie à la croissance de la fréquentation observée sur cette semaine « type » (+9% entre 2015 et 2018),
- mais essentiellement par la mobilisation sans faille de l'ensemble du réseau (en 2013 et 2015 le nombre de questionnaires recueillis correspondaient à 9% des visites constatées sur les 4 jours d'enquête, alors qu'il a représenté 10% en 2018 ⑦)

Cette année, toutes les bibliothèques ont recueilli assez de questionnaires pour que leurs résultats puissent être exploités sur leur seul périmètre, à l'exception de la bibliothèque numérique, numelyo.

Pour le Pôle Mobile et la bibliothèque de La Guillotière, qui n'avaient pas de résultats statistiquement représentatifs en 2015, la comparaison s'est effectuée par rapport à 2013.

Une enquête similaire menée par la bm de Chambéry en octobre 2017 a conduit à récupérer un nombre de questionnaire équivalent à 11% de la fréquentation sur une semaine. ④.

2e partie : LES RESULTATS = QUI SONT NOS VISITEURS ?

II.1 - Caractéristiques des visiteurs des bibliothèques

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

- les **moins de 15 ans y sont sur-représentés**,
- a contrario, les **18-29 ans, ainsi que les plus de 75 ans sont sous-représentés** – ces écarts se sont accentués depuis 2013
- les **femmes** de plus de 15 ans y sont **nettement plus présentes** que les hommes
- la CSP « **employés** » est **sur-représentée**, celle des « **ouvriers** » **sous-représentée**.

Les habitants du 8^e sont sous-représentés (10,8% des visiteurs contre 16,8% des habitants), et ceux du 3^e légèrement plus présents en bibliothèque (22,4% contre 19,7% des Lyonnais).

Pour le 8^e arrdt, cet écart est identique à celui constaté en 2013. Le léger progrès constaté dans la fréquentation des habitants du 8^e ne fait que suivre l'augmentation du poids des habitants de cet arrondissement dans la population lyonnaise. Pour le 3^e, il s'agit d'une évolution par rapport à 2015 et 2013, qui est à relier directement à l'ouverture de la bibliothèque de Lacassagne. Enfin, la sur-représentation des habitants du 1^{er} parmi les visiteurs, notée en 2013 et 2015, s'est estompée : elle n'est à présent plus significative.

Concernant les visiteurs les plus jeunes, **la proportion de visiteurs pré-ados (13 – 14 ans) a augmenté depuis 2013** (1,9% des répondants en 2013, 3,6% en 2018), celle des 15 – 17 ans n'a pas évolué significativement (3,2% en 2018 contre 3,5% en 2013). Les 11 – 17 ans sont donc bien présents parmi les visiteurs des bibliothèques, dans une proportion équivalente à leur poids dans la population : la « sur-représentation », qui ne concerne de fait que les 0 – 11 ans.

La sous-représentation est focalisée sur les 18 – 29 ans : ils représentent 13,5 % des visiteurs des bibliothèques en 2018, pour 25,8% de la population. Ce qui est préoccupant, c'est que leur poids au sein des visiteurs a diminué : en 2013, ils représentaient 24,3% des visiteurs de 13 ans et plus, en 2018, 19%.

Les visiteurs des bibliothèques du réseau BmL sont **particulièrement assidus** (qu'ils soient inscrits ou non) : 59 % des visiteurs déclarent fréquenter la bibliothèque au moins une fois par semaine. De plus, 10,6% des visiteurs ont déclaré fréquenter également une bibliothèque autre que BmL (BU, BM). C'est une intensité de fréquentation importante, qui se double d'une durée de visite plus longue (1h10 en moyenne) que celle estimée nationalement (50 min).

On vient seul à la bibliothèque (65,1% des visiteurs) mais un peu moins qu'en 2013 (70,9%), ce qui est directement lié à l'évolution positive de la fréquentation des (pré) ados, qui viennent toujours plus accompagnés que les autres visiteurs.

Enfin, si l'emprunt est loin d'être la seule raison des visites en bibliothèques (seuls 16.6% des visiteurs le citent comme unique motivation), c'est loin d'être une pratique en diminution : 88% des visiteurs empruntent dans les bibliothèques, taux identique à celui de 2013. Par contre, la baisse des inscriptions est une tendance lourde (76,3% en 2018 – 73.7% hors Connexion -, contre 80,8% en 2013). Cette baisse reste néanmoins très modeste au regard de la baisse nationale, ce qui s'explique sans doute en partie par les abonnements proposés (connexion et Culture, la carte n'offrant d'autres avantages que les services BmL qu'à titre individuel).

a - Le profil des visiteurs : caractéristiques socio-démographiques

Les visiteurs des bibliothèques sont de tous les âges. Agés en moyenne de 41 ans 10 mois (sur les répondants), ils font partie d'un foyer composé de 2,69 personnes en moyenne (1,84 adultes et 1,24 enfants) mais 27.1% vivent seuls.

Age

Les répondants ont déclaré un âge moyen de 41 ans et 10 mois.

1584 enfants de moins de 11 ans n'ont pas été interrogés mais accompagnaient des personnes ayant répondu au questionnaire (19.5 % des 5291 visiteurs répondants ont déclaré être accompagnés d'enfants). 22 ont directement répondu au questionnaire.

Ainsi, 23.3 % de nos visiteurs sont des enfants de moins de 11 ans.

Répartition par tranche d'âge, comparée à celle de la population lyonnaise (INSEE 2015)

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
LYON	15.6	28.9	21.4	15.3	11.2	7.6
visiteurs BmL	28.8	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

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

Depuis 2015, la sur-représentation des 0 – 14 ans (20,9% des visiteurs contre 28,8 % en 2018) et la sous-représentation des 15 – 29 ans se sont accentuées, sachant qu'une analyse plus fine donne en fait une sous-représentation ciblée sur les 18 – 29 ans.

Composition des ménages des visiteurs BmL

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs

Sexe

62,3% des répondants au baromètre 2018 sont des femmes.

La sur-représentation des femmes parmi les visiteurs des bibliothèques est forte par rapport à la population lyonnaise (INSEE 2015 ③) : parmi la population lyonnaise âgée de 15 à 74 ans, elles représentaient 53,9% contre 62,3% des visiteurs de la même tranche d'âge pour les bibliothèques.

Les résultats de l'enquête de satisfaction de la bm de Chambéry met également en évidence cette sur-représentation : 64,4% des visiteurs. ④.

b - lieux d'habitation et travail

Les visiteurs des bibliothèques BmL habitent Lyon, à 79.4% ou dans une commune de la Métropole ou du département du Rhône (17.2%). Seuls 3.3% habitent en dehors du Rhône.

Seuls 4.1% des visiteurs n'habitent pas, ni ne travaillent à Lyon.

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

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

Personnes habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes travaillant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée	Personnes ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
53.9%	7,8%	38,2%

Si la proximité du lieu d'habitation semble expliquer fortement les habitudes des visiteurs (49,8% habitent dans le même arrondissement que la bibliothèque où ils ont été enquêtés), 38,2% des visiteurs des bibliothèques ne résident, ni ne travaillent, dans l'arrondissement de la bibliothèque où ils ont été enquêtés : les habitudes de fréquentation ne sont pas liées à la seule proximité des lieux de travail/études et habitation, et c'est un phénomène qui semble relativement stable (en 2013 : 37%).

c – activité et CSP

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

étudiants	sans profession	retraité	recherche d'emploi	Actifs en situation d'emploi
19.9%	6.4%	19.7%	8.7%	45.3%

Par rapport à l'activité décrite des usagers des bibliothèques de l'enquête nationale TMO « Publics et usages des bm en 2016 », une sur-représentation des étudiants est à noter pour la BmL : 20% pour 14% . Les actifs en situation d'emploi sont par contre sous-représentés : 53% contre 45%. ③

Les mêmes écarts se retrouvent dans l'enquête de satisfaction menée en 2017 par la bm de Chambéry. ④

Comparaison avec la population lyonnaise (15-64 ans)

Population de 15 à 64 ans	INSEE 2015	BmL 2018
Actifs en %	73.2	67.3
<i>actifs ayant un emploi</i>	63.0	56.4
<i>chômeurs</i>	10.2	10.9
Inactifs en %	27.7	32.7
<i>Elèves, étudiants</i>	16.9	19.3
<i>Retraités ou pré-retraités</i>	4.6	5.8
<i>Autres inactifs</i>	6.2	7.6

Catégorie socio-professionnelle

CSP (répondants ou population de 15 ans ou plus)

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

CSP des répondants et populaion actifs, en emploi (15 - 64 ans)

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers
INSEE 2015 - Lyon	0,0%	4,5%	33,7%	29,3%	22,8%	9,7%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

Il faut noter, 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 s'est donc faite en regroupant les résultats « cadres » et « professions intermédiaires ».

Par rapport aux statistiques de l'INSEE ⁸, toutes CSP et catégories d'activités sont bien présentes à la BmL. On peut néanmoins noter :

- ⇒ que les catégories « élèves, étudiants » y sont bien représentées (le « déficit » sur les 15-29 ans semble donc à rechercher plutôt parmi les jeunes actifs ou non actifs)
- ⇒ que l'écart le plus important (près de 7 points !) concerne les actifs en emploi
- ⇒ que les employés sont toujours sur-représentés, les ouvriers sous-représentés

II.2 – Les liens entretenus avec les bibliothèques

a – connaissance des bibliothèques

Autres bibliothèques fréquentées

10,6% des visiteurs ont déclaré fréquenter également une ou des bibliothèques autres que celles du réseau BmL, essentiellement d'autres bibliothèques municipales (5,8% des visiteurs interrogés) ou des bibliothèques universitaires (4,5 %). Seuls 0,2% des répondants ont mentionné fréquenter des bibliothèques associatives, d'entreprises ou scolaires.

Pour les bibliothèques municipales fréquentées, les plus citées sont :

- Villeurbanne (18,2% des personnes déclarant fréquenter une autre bibliothèque municipale)
- Bron (5,8 %)
- Caluire (5.5%)
- Vénissieux (4,3%)
- Oullins (4%)

Pour les BU, c'est Chevreuil Lyon 2 qui a été la plus citée (30,9% des personnes ayant déclaré fréquenter une BU), suivie de l'INSA/Lyon 1 (20,6%), Diderot/ENS (17,4%) et Jean Moulin – Lyon 3 (17,3%).

Bibliothèques BmL fréquentées par les visiteurs

une seule	deux	trois	quatre et plus
37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

Les répondants fréquentent en moyenne 2,3 bibliothèques du réseau et 62,5% d'entre eux fréquentent au moins une autre bibliothèque BmL que celle où ils ont été interrogés.

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}	10.1 %
2 ^e	10.9 %
3 ^e Dugesclin	12.9 %
3 ^e Lacassagne	10 %
3 ^e Part-Dieu	66.9 %
4 ^e Croix-Rousse	14 %
5 ^e Saint-Jean	12.6 %
5 ^e Point du Jour	8.2 %
6 ^e	10.2 %
7 ^e La Guillotière	7.7 %
7 ^e Jean Macé	18.3 %
7 ^e Gerland	8.6 %
8 ^e Bachut	18.5 %
9 ^e Vaise	18.2 %
9 ^e La Duchère	5 %
9 ^e Saint-Rambert	3.7 %
Bibliobus	1 %
numelyo	1.3 %

Trois évolutions sont notables par rapport aux précédents résultats, qui ont évolué bien sûr compte tenu de l'ouverture des 3 nouvelles bibliothèques en 2017 :

- Tout d'abord, le résultat impressionnant obtenu par la bibliothèque du 3^e Lacassagne, qui, un semestre après son ouverture, a déjà été visitée par 10% des visiteurs BmL répondant sur l'ensemble du réseau (alors que la bibliothèque du 7^e Gerland a progressé de 6,5% à 8,6%)
- Ensuite, la progression de « notoriété/fréquentation » au sein du réseau des bibliothèques du 7^e Gerland et du 5^e Point du Jour depuis 2015 (respectivement 6% et 5,9% en 2015)
- Enfin, la diminution marquée des bibliothèques du 1^{er}, du 2^e et du 5^e Saint Jean (respectivement 12,6%, 13,7% et 15,1% en 2013)

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
27.2%	31.8%	34.6%	3.8%	2.5%

59% des visiteurs fréquentent la bibliothèque au moins une fois par semaine, 93.6% au moins une fois par mois : ce sont des fréquences élevées, montrant que les usagers sont avant tout des habitués.

La fréquence de visite déclarée poursuit sa croissance, constatée depuis 2008 (où les visiteurs n'étaient que 40% à venir au moins une fois par semaine ans l'enquête de 2008 **9**) : 56.1% des répondants en 2013, 59% en 2018.

La fréquence des visites enregistrées parmi les visiteurs des bm de Chambéry semble légèrement inférieure (50% déclarent venir au moins une fois par semaine) et le nombre de fréquentants occasionnels y est contre plus important (10,3% contre 6.3% à Lyon). ④

Accompagnement

34.9% des répondants ont répondu être venus accompagnés à la bibliothèque, ce qui est davantage que lors de la précédente enquête (29.3% en 2015).

Les accompagnants sont, dans 54,1% des cas, des personnes de 11 ans et plus, et dans 84,8% des enfants de moins de 11 ans. 38,9% des visiteurs accompagnés le sont à la fois par des personnes de plus de 11 ans et de moins de 11 ans.

On vient majoritairement seul à la bibliothèque, mais cette pratique s'accroît avec l'âge : 64,8 % des moins de 18 ans viennent accompagnés, contre 16,1% pour les plus de 60 ans.

Les usages influencent également cette donnée : 41,9% des visiteurs ayant déclaré venir (pas forcément pour la visite concernée par le questionnaire) pour visiter une exposition, participer à une animation ... étaient accompagnés, contre 34.8% des personnes utilisant la bibliothèque pour emprunter, et 22,6% des personnes utilisant la bibliothèque pour avoir accès à des moyens informatiques.

Durée moyenne de séjour

La durée moyenne de séjour déclarée par les répondants est de près d'une heure et 10 minutes, mais il faut noter qu'il s'agit sans doute d'une durée sur estimée par rapport aux pratiques réelles, les visiteurs consacrant le moins de temps à leurs visites étant aussi légitimement ceux qui auraient refusé de participer à l'enquête.

Mais cette durée moyenne, relativement longue, ne doit pas faire oublier que la très grande majorité des visites est relativement courte : 72,4% des répondants ont déclaré rester une heure ou moins, en moyenne à la bibliothèque.

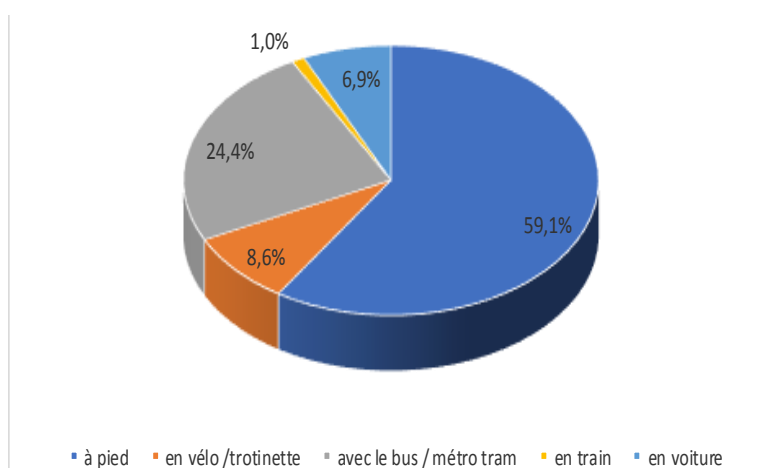
De 2 à 30 minutes	De 31 minutes à 1 heure	Plus d'une heure, jusqu'à deux heures	Plus de deux heures
35,7 %	36,7 %	18,2 %	9,4 %

Les « séjourners » représentent donc 9,4% des répondants, mais il faut noter qu'ils sont 63.1% à déclarer venir plusieurs fois par semaine, ce qui accroît leur visibilité pour les bibliothécaires.

La durée moyenne de séjour est plus importante que celle déclarée par les usagers de l'enquête TMO « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 », qui s'est établie à 50 minutes. ③

La durée moyenne de séjour des visiteurs des bm lyonnaises est par contre comparable à celle déclarée par les visiteurs des bibliothèques de Chambéry (une heure et quatre minutes). ④

Accès à la bibliothèque



c – les usages

Pour quelle(s) raison(s) venez-vous en bibliothèque ?

emprunter	78.3%
chercher des informations	35 %
vous détendre	34.3 %
lire, écouter, visionner .. sur place	33.6 %
travailler, étudier, vous former	31.4 %
utiliser un ordinateur, le WiFi	16.2 %
pour un atelier, une animation, expo	20.2 %
pour le lieu : ambiance ...	20.1 %
autre	4.5%

Les résultats du baromètre satisfaction de Chambéry sont complètement comparables aux usages déclarés par les répondants lyonnais. ④

Les répondants ont en moyenne cité 2,8 réponses différentes à cette question.

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 16,6% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques.

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

On est bien au-dessus des 55% de pratiques d'emprunt identifiés dans l'enquête TMO (⑤). Cet écart se explique que partiellement avec la différence entre visiteurs / usagers, puisque 72,6% des usagers de la BmL empruntent (voir partie IV : redressement des visiteurs en usagers).

Par ailleurs, par rapport à cette même enquête, où les emprunteurs déclarent emprunter à 91% pour eux-mêmes, 28% pour leurs enfants et 15% pour d'autres personnes de leur famille, on peut noter que davantage de répondants lyonnais ont déclaré, dans le baromètre satisfaction, emprunter pour des enfants : 38%. ⑤

Les taux d'emprunts déclarés par les visiteurs des bm de Chambéry en octobre 2017 sont par contre complètement comparables à ceux des Lyonnais. ④

Adhésion

Total inscrits	Inscription prêt	Inscription Connexion
76.3%	73.7 %	2.6 %

Les non-inscrits augmentent parmi les visiteurs des bibliothèques : en 2013, 80,8% des visiteurs déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 76,2% à être inscrits, mais la « baisse » est compensée en partie par la création de l'abonnement Connexion, que 2,2 % des visiteurs choisissent.

	2013	2015	2018
Emprunteurs	87.9	81.2	88
Dont inscrits	80.8	76.1	73.7
Dont non-inscrits	7.1	5.1	14.3
Non emprunteurs	12.1	18.8	12

La diminution du nombre de visiteurs inscrits, cette fois, et contrairement à ce qui avait été observé en 2015, traduit un **développement des emprunts sur des cartes de tiers**, et pas une diminution de la proportion des visiteurs qui utilisent la bibliothèque pour le service de prêt.

La diminution de la proportion des visiteurs inscrits paraît ainsi une tendance lourde, mais qui ne traduit pas de diminution de l'utilisation de la bibliothèque comme lieu d'emprunt, avant tout, de documents.

Ce résultat paraît trancher avec le pourcentage d'usagers inscrits établi par l'enquête TMO « Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016 » (⑤) puisque le ratio entre inscrits et usagers y est établi à 39% (contre 59% en 2005), alors que ce taux d'inscription peut être estimé à 60.1% pour la BmL (avec un redressement en « nombre d'usagers – voire partie IV).

Ce dernier taux est par contre cohérent avec celui trouvé dans l'enquête d'usage des bibliothèques de Bordeaux (⑤), qui a estimé à 61% le taux d'inscription des usagers des bibliothèques.

Volonté de participer à la vie de la bibliothèque

23,4% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur, ce qui est un score très important, en progression par rapport aux résultats de 2013 et 2015 (où respectivement 17,3% et 14,2% des répondants avaient laissé leur mail).

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

24,7% des visiteurs ont déclaré lire le magazine de la bibliothèque, TOPO. Pour près d'un tiers d'entre eux (29,6%), il s'agit d'une lecture régulière.

59,4 % déclarent ne pas connaître le magazine.

Les lecteurs, réguliers ou occasionnels, de TOPO présentent des caractéristiques significativement différentes de l'ensemble des répondants.

Tout d'abord, ils se déclarent bien plus satisfaits des animations proposées par la BmL (16,7 contre 15,8 pour les non-lecteurs), et, très logiquement, ils sont plus nombreux (36,3 % contre 15 % pour les non-lecteurs) à venir en bibliothèque pour y participer.

Mais cet usage ne se fait pas détrimement des autres usages de la bibliothèque : hormis pour venir y travailler, ils sont plus nombreux que l'ensemble des visiteurs à venir pour s'y détendre, s'informer, ... et emprunter (88,1% contre 75,2% pour les non-lecteurs) ! Ils sont par ailleurs plus nombreux à déclarés être inscrits (88,5 % contre 72,2 % pour les non-lecteurs).

Ainsi les lecteurs de TOPO sont des « super-usagers » de la bibliothèque municipale, ils connaissent davantage le réseau (2,9 bibliothèques fréquentées contre 2,1 pour les non-lecteurs), s'y rendent plus régulièrement (66,5% au moins une fois par semaine, contre 56,5% pour les non-lecteurs).

Ils sont plus âgés (49 ans 3 mois contre 39 ans 5 mois pour les non lecteurs), et bénéficient a priori de davantage de temps (49,1% sont à la retraite, sans profession ou demandeurs d'emploi, contre 22,8% pour les non-lecteurs).

Les lecteurs de TOPO, super-usagers, sont également prêts à s'investir davantage pour la bibliothèque : 33,4% ont laissé leur adresse mail en acceptant d'être contactés pour de nouvelles enquêtes, contre 20,3% des non-lecteurs.

II.4 – Zoom sur ... numelyo

Le questionnaire du baromètre satisfaction ne permet pas de connaître les visiteurs de numelyo, tout d'abord parce que la méthodologie n'est pas adaptée (et ne peut qu'approcher quels sont les visiteurs des bibliothèques qui utilisent numelyo, non l'audience d'ensemble du service) mais également parce que le nombre d'observations recueillies n'est pas suffisante pour constituer un échantillon représentatif : en effet, seuls 64 visiteurs ont déclaré fréquenter la bibliothèque numérique, ce qui montre avant tout que la promotion du service doit se poursuivre.

Néanmoins, le profil de ces derniers paraît suffisamment marqué pour donner quelques tendances.

Si l'on a parlé à propos des lecteurs de TOPO, de « super-usagers », avec numelyo on atteint le niveau « expert » des visiteurs : en effet, ils déclarent avoir des usages multiples, et bien plus importants que l'échantillon global de l'ensemble des services (particulièrement : le travail, la recherche d'informations, les animations, lecture de TOPO) et connaissent davantage le réseau (et particulièrement la Part-Dieu) et fréquentent le réseau intensément.

II.5 – Zoom sur ... les très (in) satisfaits

Si les visiteurs les plus satisfaits (ceux ayant donné un avis global sur les services de la BmL égal ou supérieur à 8/10) ne présentent pas de différence très significative par rapport à l'échantillon global, ce n'est pas le cas des « insatisfaits » (note inférieure ou égale à 6/10).

Les visiteurs globalement insatisfaits voient nettement moins les bibliothèques comme un lieu de détente (28% contre 34.3% pour l'ensemble des répondants), et l'utilisent davantage comme un lieu de travail (37.9% contre 31.4%) ou la possibilité d'accéder à des moyens informatiques (23,1% contre 16.2%). Ce ne sont pas pour autant des étudiants (pas de différence significative au niveau des CSP par rapport à l'échantillon globale), ils sont même un peu plus âgés (43 ans 1 mois) que l'ensemble des répondants.

Leur mécontentement n'impacte pour autant pas leur intensité d'utilisation des bibliothèques : ils s'y rendent davantage (65.1% au moins une fois par semaine, contre 59% pour l'ensemble des répondants).

Les hommes sont davantage représentés parmi ces « insatisfaits » (47,8 %, contre 37,7% de l'échantillon global).

Globalement, on peut dire que ce ne sont pas les caractéristiques socio-démographiques qui peuvent expliquer en partie la mauvaise appréciation portée sur les services de la BmL, plutôt les usages (informatique, espace de travail). L'analyse du verbatim est utile pour comprendre les raisons du mécontentement : 39% des insatisfaits ont en effet laissé une remarque dans le champ laissé libre à cet effet (contre 28% pour l'ensemble des répondants).

La BU d'Assas a considéré, dans le dépouillement de son enquête de satisfaction que les insatisfaits étaient les personnes ayant attribué une note égale ou inférieure à 8/20. A ce niveau d'évaluation, on ne trouve, dans le baromètre 2018 que 55 personnes (sur 5291), ce qui rend impossible une caractérisation de cette population. **11**

3e partie : LES RESULTATS = L'AVIS DES VISITEURS

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

Pour les usagers, la qualité des services offerts par la BmL est, au global, complètement à la hauteur de leurs attentes : avec une note moyenne de 16,3, on se trouve dans la zone de satisfaction (échelle de 0 « pas du tout » à 10 « parfaitement » - résultats multipliés par deux pour ne conserver qu'un chiffre après la virgule => il s'agit donc d'une appréciation allant de 0 à 20).

Cette **très bonne appréciation** présente de plus un écart type faible (1,3), 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 se trouve en dehors de la zone de satisfaction, ce qui était le cas en 2013 et 2015 pour les 18.29 ans et les demandeurs d'emploi.

La seule différence significative provient du lieu où les visiteurs ont été interrogés : ainsi, pour les visiteurs de la Part-Dieu, l'appréciation globale moyenne est de 15,9, et pour les visiteurs de la Croix-Rousse, de 15,8, évaluations très proches de la zone de pleine satisfaction.

Evaluation globale des services offerts par la BmL

16.3

😊😊 / 😊 Bib Part-Dieu,
Croix-Rousse

L'appréciation globale des services ne peut directement être comparée avec les résultats de 2013 et 2015, puisque cette question n'était pas posée dans les précédents questionnaires.

Néanmoins, **ce qui est remarquable, c'est que l'appréciation des 23 items** qui n'ont pas changé entre les différentes vagues du **baromètre a significativement, et positivement évolué depuis 2015 et 2013 puisque l'on est passé de 15,7 (2015 et 2013) à 15,9 en 2018.**

Sur les 23 critères d'appréciation inchangés :

- **10 ont évolué de manière significativement positive** : la facilité et rapidité d'emprunt des documents, la disponibilité des postes informatiques, le conseil et l'accompagnement des visiteurs, l'attractivité de la présentation des documents, les animations, l'agrément des lieux, le choix dans les DVD, l'information donnée sur la bibliothèque, le catalogue et la disponibilité du personnel
- **3 ont évolué de manière significativement négative** : les heures, jours d'ouverture, la place disponible pour s'asseoir et consulter

III.2 - Les bibliothèques vues par leurs visiteurs

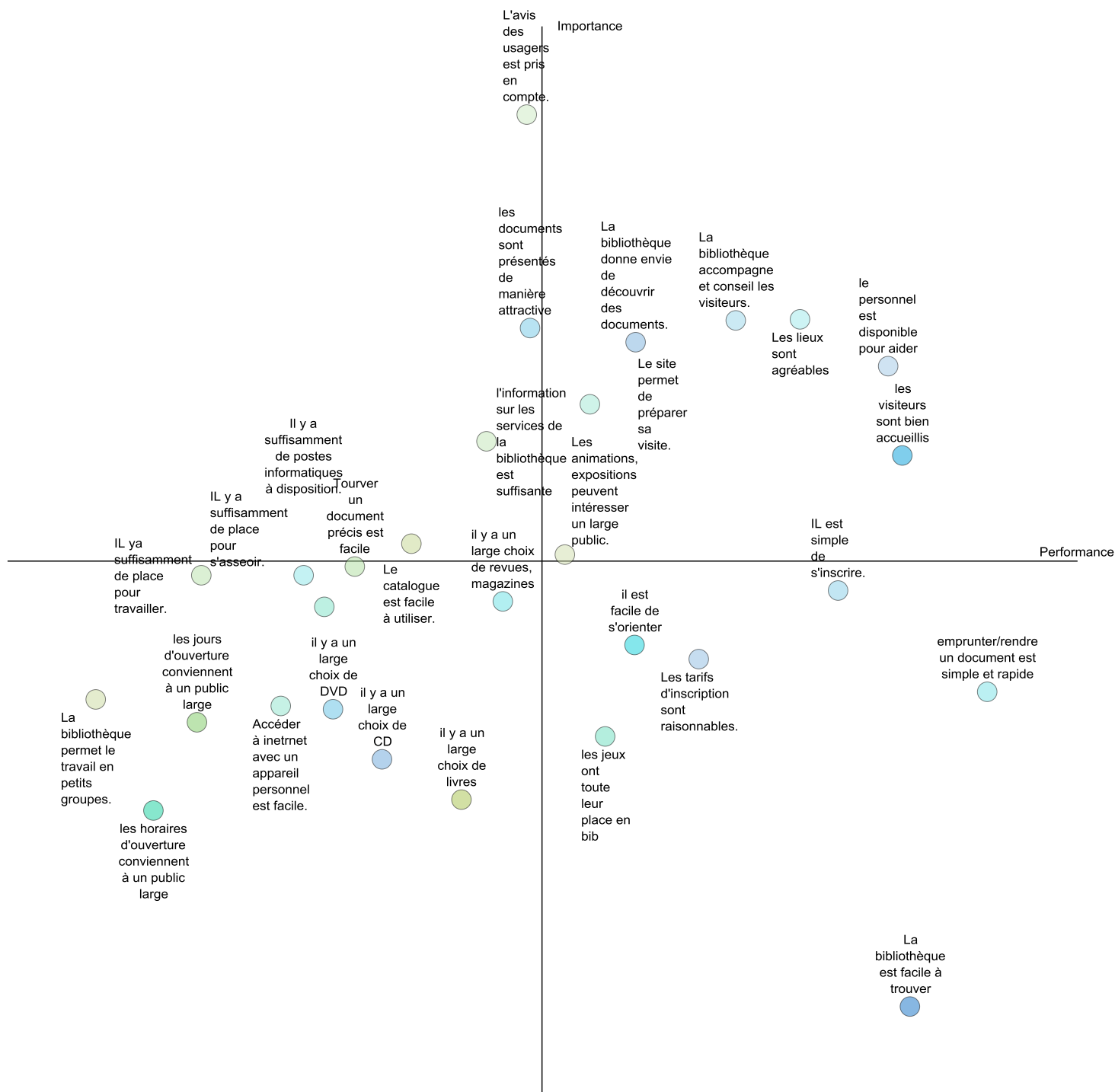
L'ensemble des critères évalués par les visiteurs des bibliothèques montrent, avec une moyenne des notes attribuées s'établissant à 15,9, un niveau de satisfaction élevé.

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

Ce qu'il y a de particulièrement marquant, c'est que la tendance à l'homogénéisation des appréciations, notée en 2015, se confirme largement : si l'âge, l'activité, la bibliothèque visitée impactaient encore significativement en 2015 et généralement le niveau d'évaluation des différents services, ce n'est (presque) plus le cas **aucun segment ne présente plus, au global, un écart significatif dans ses appréciations par rapport aux résultats d'ensemble.**

Cela ne signifie pas que, service par service (comme les places disponibles -pour les étudiants-, le choix dans les collections -pour les actifs et les retraités-, ...), il n'y ait pas de différence entre les différents segments d'usagers. Et par ailleurs, les services n'ont sans doute pas tous la même valeur/importance aux yeux des usagers.

Tableau Importance/Performance



Le tableau importance / performance a été établi en prenant en compte l'appréciation faite sur chaque item proposé (= la performance) et en examinant son degré de corrélation avec l'avis global donné sur la BmL par les visiteurs. Ainsi, la position de gauche à droite traduit le niveau d'appréciation (de faible à fort : le travail en petits groupes est le service le moins bien évalué, la rapidité et facilité d'emprunt des documents le mieux noté), la position de bas en haut estime l'importance de l'item dans la construction de l'avis global (de la facilité de repérage de la bibliothèque – item le moins important – à la prise en compte de l'avis des usagers – le plus important).

Ces positions ne sont « qu’indicatives », dans la mesure où elles doivent aussi être analysées plus finement, au regard par exemple du taux de réponse. Ainsi, il serait sans doute erroné de déduire de ce tableau que le plus important, pour les visiteurs, est de pouvoir donner leur avis, et qu’il soit pris en compte. En effet, le taux de réponse faible sur cette question (72%) traduirait plutôt un degré de corrélation inversé : n’identifiant pas forcément tout ce qui est fait pour faire participer les visiteurs, ceux-ci estiment que leur avis est pris en compte quand ils sont satisfaits des services de la bibliothèque (en non l’inverse).

Le quartile supérieur gauche met en évidence les items qui ont de l’importance pour les répondants (cette « importance » est statistiquement évaluée par l’influence qu’a l’item sur l’évaluation globale faite des services de la bibliothèque – degré de corrélation), et qui sont mal évalués.

En annexe VI – 3 sont présentés les tableaux importance / performance par catégorie d’âge (pages 136 à 141)

a - Les services d’excellence

Emprunter / rendre un document est simple et rapide.	17.9	↑	😊😊	
La bibliothèque est facile à trouver.	17.6		😊😊	😞 bibliothèque du 1er
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.5		😊😊	
Le personnel est disponible pour aider.	17.4	↑	😊😊	
Il est simple de s’inscrire	17.2		😊😊	

↑ Item en progression significative // 2015 et 2013

Ces cinq services font la force des bibliothèques et sont, pour tous les segments et pour toutes les bibliothèques, en zone de pleine satisfaction (évaluation supérieure à 16), avec des écarts-types faibles. Ce sont à présent clairement des points forts, qu’il s’agit de maintenir à ce niveau d’excellence !

La seule exception est la relative difficulté au repérage de la bibliothèque du 1^{er} (la facilité à trouver la bibliothèque est évaluée à 15,6), qui est à présent l’unique bibliothèque du réseau à ne pas avoir un accès direct en rez-de-chaussée sur la rue.

L’appréciation excellente portée sur l’accueil, dans toutes les bibliothèques du réseau, pourrait faire croire à une tendance naturelle à évaluer positivement les personnes dans ce style d’enquête.

Mais l’accueil des BU d’Assas, de Vaugirard et de Melun a été évalué, dans l’enquête de satisfaction 2015, par les étudiants entre 14,6 et 14,9 (alors que les étudiants ont évalué l’accueil à 17,1 à la BmL), et 10 à 14% des répondants ont attribué une note inférieure ou égale à 8 (contre 2,7% des répondants du baromètre BmL). 11

b - Les points de satisfaction à consolider

Les lieux sont agréables.	17.0	↑	😊😊	😞 bibliothèque Part-Dieu 😞 détente
La bibliothèque accompagne, conseille les visiteurs.	16.7	↑	😊😊	😞 bibliothèque Part-Dieu
Les tarifs d’inscription sont raisonnables.	16.6		😊😊	😊😊 jeunes, demandeurs d’emploi ↑
Il est facile de s’orienter.	16.3		😊😊	😞 usagers peu fréquents / Part Dieu ↑
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.3		😊😊	😞 bibliothèques 2 ^e et 4 ^e Croix-Rousse
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.	16.3		😊😊	😞 plus de 60 ans
Le site permet de préparer sa visite.	16.1		😊😊	😊 visiteurs les moins fréquents, bib Part-Dieu 😞 usages autres que doc. et anim.
Les animations, expositions peuvent intéresser un large	16.0	↑	😊😊	😞 hommes, visiteurs non fréquents

↑ item en progression significative // 2015

↓ item en régression significative // 2015

⇒ **L'agrément des espaces : c'est excellent mais ...**

Tous les segments de visiteurs sont en zone de satisfaction quant au caractère agréable des lieux... mais ceux qui viennent se détendre dans les bibliothèques attendent davantage : ils évaluent à 15,2 l'item. Et la Part-Dieu n'a pas progressé depuis 2015 (où un saut avait été constaté depuis 2013) et reste à une évaluation de 15,8.

⇒ **L'accompagnement et le conseil aux visiteurs : encore des progrès à réaliser sur la Part-Dieu**

Cet item était déjà dans la zone de satisfaction en 2015 (avec 16,1) mais des progrès étaient attendus des visiteurs peu fréquents, ceux de la Part-Dieu et les 18-29 ans.

A présent, tous les segments de visiteurs sont en zone de satisfaction mais la bibliothèque Part-Dieu n'a pas progressé sur cet item depuis 2015

⇒ **Les tarifs d'inscription : des attentes satisfaites**

Avec le lancement de la nouvelle tarification, tous les segments de visiteurs sont à présent en zone de satisfaction et jugent les tarifs d'inscription raisonnables.

⇒ **le repérage dans la bibliothèque : permettre une meilleure orientation à la Part-Dieu et penser aux nouveaux usagers**

Malgré une progression significative (15.4 contre 15.0 en 2013), la bibliothèque de la Part-Dieu reste la seule bibliothèque dans laquelle les usagers ressentent globalement des difficultés à s'orienter.

Cette difficulté d'orientation existe toujours, plus généralement, dans les bibliothèques pour les usagers qui viennent pour la 1^{ère} fois, même si un progrès important a été noté par les visiteurs (15,6 en 2018, contre 14,8 en 2013, pour l'orientation pour les peu fréquents sur l'ensemble des bibliothèques).

⇒ **La bibliothèque donne envie de découvrir des documents**

Il s'agit d'un nouvel item d'appréciation introduit dans le baromètre de 2018, sur lequel tous les segments de visiteurs sont d'accord et sont dans la zone de satisfaction.

Cet item doit néanmoins être consolidé dans deux bibliothèques où il a été évalué en dessous de 16 : la bibliothèque du 2^e (15,6) et celle du 4^e (15,8).

⇒ **Les jeux en bibliothèque enthousiasment mais les plus de 60 ans restent à convaincre !**

Dans les trois nouvelles bibliothèques, il était demandé aux visiteurs s'ils étaient d'accord avec le fait que les jeux y avaient toute leur place, et le résultat du baromètre est cohérent avec les observations faites et réclamations reçues.

La présence des jeux est largement plébiscitée par les visiteurs, à l'exception de ceux qui sont âgés de plus de 60 ans, qui n'y adhèrent pas, en évaluant cet item à 13,9.

⇒ **le site bm-lyon**

Le site, dans sa capacité à préparer une visite en bibliothèque reçoit une très bonne évaluation. Mais il doit pouvoir être amélioré notamment pour la préparation des visites à la Part-Dieu et pour les usages autres qu'animations et lecture.

Par ailleurs, les visiteurs occasionnels (moins de 6 fois par an) n'ont apparemment pas le réflexe de le consulter et s'en servir pour préparer leur visite, ce qui explique qu'ils ne soient pas, comme les visiteurs Part-Dieu et les utilisateurs des services autres que liés aux animations et aux documents, en zone de satisfaction.

⇒ **les animations**

La **diversité des animations** proposées en bibliothèque et leur attractivité envers différents publics est très appréciée, et atteint en 2018 la zone de satisfaction. Une amélioration reste néanmoins possible pour les visiteurs masculins (qui évaluent à 15,7 leur intérêt, contre 16,3 pour les visiteuses) et les visiteurs qui ne sont pas très fréquents (15,8)

Croisement des avis avec l'âge, l'activité, le sexe

	Moins de 18	De 18 à 29	De 30 à 59	60 et plus	étudiant	actif en emploi	ss p - chômage - retraite	FEMME	HOMME	Total
La bibliothèque est facile à trouver	<u>8.60</u>	8,78	8,76	<u>9.08</u>	<u>8.67</u>	8,75	<u>8.98</u>	8,86	8,75	8,82
les visiteurs sont bien accueillis	<u>8.46</u>	<u>8.66</u>	8,85	<u>8.97</u>	<u>8.54</u>	8,88	8,88	8,84	8,76	8,81
il est facile de s'orienter	8,23	8,08	8,16	8,29	8,15	8,19	8,21	8,21	8,16	8,19
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	<u>7.63</u>	<u>6.63</u>	7,03	<u>7.43</u>	6,97	7,08	7,23	7,14	7,05	7,11
les jours d'ouverture conviennent à un public large	<u>7.79</u>	<u>6.93</u>	7,19	7,25	7,20	7,25	7,18	7,24	7,17	7,21
il y a un large choix de livres	<u>8.40</u>	<u>8.01</u>	<u>7.68</u>	7,70	<u>8.23</u>	<u>7.68</u>	7,73	7,77	7,86	7,80
il y a un large choix de CD	<u>8.07</u>	<u>7.97</u>	<u>7.50</u>	7,49	<u>7.97</u>	<u>7.46</u>	7,63	7,64	7,61	7,63
il y a un large choix de DVD	<u>7.91</u>	<u>7.74</u>	<u>7.38</u>	7,52	<u>7.89</u>	<u>7.37</u>	7,51	7,53	7,50	7,52
il y a un large choix de revues, magazines	7,72	<u>8.06</u>	7,86	7,99	7,97	7,87	7,96	7,93	7,87	7,91
les jeux ont toute leur place en bib	8,42	8,60	8,32	<u>6.95</u>	8,50	8,18	7,71	8,20	8,08	8,16
Trouver un document précis est facile	7,64	7,67	7,55	7,53	7,63	7,53	7,57	7,54	7,62	7,57
Le catalogue est facile à utiliser.	7,88	<u>7.97</u>	7,61	7,57	<u>7.90</u>	7,63	7,66	7,74	7,63	7,70
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,29	8,27	8,21	8,11	8,20	8,21	8,15	8,23	8,14	8,19
les documents sont présentés de manière attractive	7,83	7,92	7,98	8,01	7,91	7,99	7,98	8,03	<u>7.84</u>	7,96
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,08	9,04	9,02	8,90	8,96	<u>9.07</u>	<u>8.90</u>	9,06	<u>8.89</u>	9,00
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	7,24	<u>7.23</u>	7,57	<u>7.69</u>	<u>7.08</u>	7,62	7,64	7,58	7,38	7,51
IL ya suffisamment de place pour travailler.	7,29	<u>6.90</u>	7,21	<u>7.55</u>	<u>6.88</u>	7,27	<u>7.42</u>	7,27	7,18	7,23
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>7.75</u>	<u>6.66</u>	<u>6.82</u>	7,13	7,01	6,85	7,08	7,03	6,89	6,98
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8,19	8,26	<u>8.47</u>	8,22	<u>8.17</u>	<u>8.46</u>	8,32	8,41	<u>8.23</u>	8,35
IL est simple de s'inscrire.	<u>8.30</u>	8,56	8,74	8,77	<u>8.28</u>	<u>8.76</u>	<u>8.77</u>	8,74	<u>8.54</u>	8,67
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7,57	<u>7.23</u>	7,48	7,63	7,31	7,52	7,52	7,47	7,48	7,47
Accéder à inetrnet avec un appareil personnel est facile.	<u>6.64</u>	7,35	7,56	<u>7.76</u>	<u>6.92</u>	<u>7.59</u>	<u>7.66</u>	7,39	7,47	7,42
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	7,80	7,81	7,81	<u>8.07</u>	7,72	7,85	7,98	7,89	7,81	7,86
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,03	8,04	7,98	8,18	7,99	8,03	8,10	<u>8.15</u>	<u>7.84</u>	8,04
le personnel est disponible pour aider	8,62	8,70	8,83	8,89	<u>8.62</u>	8,85	8,81	8,83	8,74	8,80
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	8,33	<u>8.27</u>	8,45	<u>8.57</u>	<u>8.22</u>	8,49	8,48	8,50	<u>8.32</u>	8,44
Les lieux sont agréables	<u>8.80</u>	8,65	8,53	8,47	8,68	8,56	8,53	8,64	<u>8.45</u>	8,57
Le site permet de préparer sa visite.	8,01	8,08	8,04	<u>8.34</u>	7,97	8,12	8,19	8,16	8,01	8,10
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>8.30</u>	<u>8.16</u>	7,87	<u>7.75</u>	<u>8.16</u>	7,93	7,82	<u>8.10</u>	<u>7.72</u>	7,96

Croisement des avis avec la fréquence de visite, le type de bibliothèque où le visiteur a été interrogé

	plusieurs fois par semaine	une fois par semaine	une à deux fois par mois	une fois tous les 2 mois	moins souvent / 1ere fois	Part Dieu	Médiat hèques	nouvelles bib	autres types bib	Total
La bibliothèque est facile à trouver	8.97	8,80	8,74	8,56	8,79	8,83	9.13	8,73	8.60	8,80
les visiteurs sont bien accueillis	8,75	8,78	8,78	8,50	8,55	8.35	8,69	9.06	8.98	8,74
il est facile de s'orienter	8.34	8,22	8.03	7.77	7.74	7.71	8.30	8.37	8.37	8,15
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	6,90	7,14	7,13	7,19	6,91	6,95	6,92	7.58	7,06	7,07
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,03	7,22	7,24	7,25	7,02	6.89	7,16	7.69	7,22	7,17
il y a un large choix de livres	8.09	7,76	7.66	7,94	7,97	8.41	7,92	6.95	7.57	7,82
il y a un large choix de CD	7,82	7,71	7.48	7,62	7,89	8.01	7,51	7.06	7,39	7,65
il y a un large choix de DVD	7.74	7,54	7.34	7,34	7,68	7.82	7,52	7.22	7.34	7,51
il y a un large choix de revues, magazines	8.07	7,87	7,85	8,05	7,81	8.18	7,96	7.34	7,82	7,89
les jeux ont toute leur place en bib	8,16	8,26	7,90	8,20	9,31			8,13		8,13
Trouver un document précis est facile	7.75	7,63	7.43	7.30	7,21	7,51	7,55	7,51	7,61	7,55
Le catalogue est facile à utiliser.	7,80	7,77	7.56	7,50	7,44	7.55	7,75	7.86	7,68	7,67
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8.31	8,25	8.02	7,95	8,15	8.04	8,21	8.43	8,12	8,16
les documents sont présentés de manière attractive	8,01	8,01	7.81	7,67	7,88	7.62	7,88	8.29	8.03	7,91
emprunter/rendre un document est simple et rapide	8,88	9,04	9,02	8.72	8.54	8.66	9,00	9.17	9.07	8,94
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	7.27	7,50	7.66	7,52	7,37	7.09	7,54	8.12	7,51	7,47
IL ya suffisamment de place pour travailler.	7.05	7,22	7,30	7,41	7,41	6.97	7.38	7.85	7.02	7,19
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	7,09	7,00	6,84	6,79	7,02	6.75	7.23	7.78	6.65	6,96
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8.18	8,41	8,38	8,15	7.58	7.97	8,30	8,42	8.52	8,29
IL est simple de s'inscrire.	8,62	8,71	8,65	8.20	7.97	8.39	8,56	8.75	8.77	8,61
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7,39	7,58	7,43	7,37	7,01	7.14	7,30	8.17	7,49	7,43
Accéder à inetnet avec un appareil personnel est facile.	7,45	7,47	7,48	6.94	6.66	7,28	7,40	7.73	7,38	7,40
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	7,92	7,89	7,78	7,59	7,49	7.60	7,88	8.03	7,91	7,82
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,14	8,11	7.88	7,90	7,81	7,92	8,07	8.18	8,00	8,01
le personnel est disponible pour aider	8,70	8,83	8,72	8.43	8,39	8.22	8,63	9.07	9.02	8,69
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	8,39	8,47	8,32	7.89	8,05	7.79	8,26	8.86	8.69	8,35
Les lieux sont agréables	8,48	8,60	8,44	8,35	8,40	7.90	8,58	9.15	8.69	8,48
Le site permet de préparer sa visite.	8,08	8,15	8,08	7,78	7,96	7.89	8,02	8.28	8,18	8,07
L'avis des usagers est pris en compte.	7,90	7,90	7,85	7,93	7,93	7.53	7,90	8.30	8.05	7,89
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	8,16	8,19	8,08	7,93	7.76	7.97	8,09	8.29	8.22	8,13

Croisement des avis avec les raisons de fréquentation du réseau BmL

	détente	emprunt	travail	infos	consulter	informatqieue	lieu	animation	autre	Total
La bibliothèque est facile à trouver	8,22	8,88	8,77	8,71	8,65	9,40	9,65	8,16	8,29	8,82
les visiteurs sont bien accueillis	8,51	8,78	8,37	8,46	9,02	8,88	8,93	9,19	7,53	8,70
il est facile de s'orienter	7,68	8,07	7,94	6,96	8,67	8,58	7,65	8,45	7,49	8,05
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	7,36	7,25	6,11	7,32	7,46	6,75	7,48	8,67	7,56	7,10
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,48	7,29	6,57	6,18	7,33	6,53	8,10	8,79	7,49	7,18
il y a un large choix de livres	7,97	7,38	7,82	8,89	8,55	8,43	6,81	8,56	7,62	7,58
il y a un large choix de CD	7,83	7,26	7,64	8,89	8,80	7,99	5,67	8,63	7,28	7,49
il y a un large choix de DVD	7,29	7,10	7,54	9,11	8,50	8,33	7,59	7,90	7,29	7,31
il y a un large choix de revues, magazines	7,83	7,65	8,02	8,15	8,25	8,67	7,36	8,22	7,24	7,77
les jeux ont toute leur place en bib	7,31	7,68	8,49	10,00	7,18	7,23	9,00	5,00	7,70	7,75
Trouver un document précis est facile	7,26	7,31	7,48	8,19	7,96	7,58	7,32	8,40	7,03	7,39
Le catalogue est facile à utiliser.	7,21	7,56	7,53	7,65	8,06	7,12	7,30	8,47	7,64	7,56
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	7,77	7,78	7,71	8,30	8,25	8,79	8,00	9,18	7,58	7,82
les documents sont présentés de manière attractive	7,56	7,69	7,54	7,85	8,36	8,01	7,47	8,78	7,10	7,69
emprunter/rendre un document est simple et rapide	8,17	8,98	8,28	7,63	8,89	8,22	8,73	8,69	8,80	8,81
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	6,67	7,79	6,42	7,16	7,75	7,70	6,69	7,97	7,13	7,49
IL ya suffisamment de place pour travailler.	6,53	7,45	6,23	7,74	7,70	7,83	7,68	7,84	7,32	7,20
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	6,67	6,96	6,36	8,19	7,97	8,26	7,01	7,05	7,01	6,90
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	7,38	8,36	7,73	7,51	7,83	8,49	7,93	7,90	7,20	8,18
IL est simple de s'inscrire.	7,98	8,64	7,92	8,01	8,28	7,32	7,76	8,15	7,79	8,45
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	6,78	7,60	7,02	8,08	7,81	6,65	7,44	7,54	7,25	7,45
Accéder à inetrnet avec un appareil personnel est facile.	6,72	7,30	6,84	7,12	7,85	6,87	6,34	8,14	6,42	7,15
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	7,03	7,73	7,37	7,53	8,23	8,75	7,28	8,09	6,93	7,66
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	7,95	7,69	7,50	7,52	8,32	7,87	8,56	8,75	7,12	7,71
le personnel est disponible pour aider	8,18	8,66	8,19	8,19	8,86	8,00	8,39	8,47	7,79	8,54
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	7,82	8,22	7,79	7,59	8,59	8,06	7,11	8,59	7,50	8,11
Les lieux sont agréables	7,68	8,21	8,17	8,09	8,88	7,89	8,22	9,02	7,78	8,21
Le site permet de préparer sa visite.	7,35	8,08	7,52	7,58	8,36	7,44	7,34	8,66	7,41	7,94
L'avis des usagers est pris en compte.	7,65	7,66	7,73	8,14	8,13	7,90	8,12	9,12	7,32	7,73
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	7,90	8,02	7,67	7,24	8,29	8,79	8,02	8,63	7,97	7,98

c - Les points à améliorer

Il y a un large choix de livres.	15.6	😊	😊😊 Part-Dieu, 11-29 ans 😊 30 – 59 ans, PMB ↑ 😞 Lacassagne, 6 ^e
Il y a un large choix de revues	15.8	😊	😊😊 Part-Dieu 😊 nouvelles bib
Il y a un large choix de CD.	15.3	😊	😊😊 Part-Dieu, 11-29 ans 😊 30 – 59 ans 😞 4 ^e , 6 ^e 😊 Bachut ↑
Il y a un large choix de DVD.	15	😊 ↑	😊 Part-Dieu 😊 30 – 59 ans, PMB 😞 1 ^{er} , 4 ^e
Les documents sont présentés de manière attractive.	15.8	😊 ↑	😊😊 femmes, PMB et nouvelles bibliothèques 😊 Part Dieu, 4e
L'information sur les services est suffisante.	15.6	😊 ↑	😊😊 60 ans et plus, nouvelles bibliothèques 😊 Part Dieu ↑
Le catalogue est facile à utiliser.	15.3	😊 ↑	😊😊 18-29 ans
Trouver un document précis est facile.	15.1	😊	
L'avis de lecteurs est pris en compte.	15.8	😊	😊😊 11-29 ans, femmes, PMB et nouvelles bibliothèques 😊 Part Dieu, 4e

↑ item en progression significative // 2015 ↓ item en régression significative // 2015

PMB : petites et moyennes bibliothèques (hors nouvelles)

⇒ **les collections : développer les collections dans les petites/moyennes bibliothèques, notamment dans les nouvelles (collections à finaliser), continuer à étoffer les collections de DVD dans toutes et poursuivre les efforts de présentation à la Part-Dieu**

Les efforts faits pour développer les fonds de CD et de DVD continuent à être perçus par les usagers : l'appréciation moyenne du choix de DVD a progressé de 14.2 en 2013 à 14.8 en 2015 pour atteindre 15.0 en 2018, malgré l'augmentation des emprunts liée aux nouveaux abonnements. L'effort doit être poursuivi particulièrement dans les nouvelles bibliothèques et celles du 1^{er} et du 4^e.

L'offre de livres, nombreuse et variée, demeure la grande force de la Part-Dieu. Un effort sur le choix de livres a été noté par les visiteurs des petites et moyennes bibliothèques (de 14,9 à 15,2) mais il doit être poursuivi : seules la Guillotière et la Duchère offrent un choix jugé complètement satisfaisant par leurs visiteurs.

Mais l'effort le plus urgent est celui concernant les nouvelles bibliothèques (particulièrement 6^e et 3^e Lacassagne) où les appréciations portées sur les collections tranchent singulièrement avec le reste des avis recueillis (qui frôlent l'excellence en tous points !).

Au-delà du choix, la présentation des documents s'est, elle, nettement améliorée pour tous les visiteurs (de 15.1 à 15.8) : seuls les visiteurs de la Part-Dieu et de la médiathèque du 4^e Croix Rouse demeurent en attente sur ce sujet.

La logique de classement demeure perfectible, avec une évaluation de 15,1, sans qu'on puisse réellement distinguer de différences entre les segments et les bibliothèques.

Par contre, l'amélioration de l'OPAC (recherche catalogue) a été globalement perçue de manière positive, avec le passage à InMédia, puisque son appréciation est passée de 15 à 15,3. Mais seuls les 18 – 29 ans sont actuellement en zone de satisfaction, ce qui montre que l'accompagnement sur ce moyen de recherche doit se poursuivre, ainsi que son amélioration.

Le catalogue du réseau des BU Assas-Panthéon a été évalué à 14,76 par les étudiants en 2015 (15,8 pour le catalogue BmL pour les étudiants). **11**

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

Les usagers estiment que leurs avis est bien pris en compte dans toutes les bibliothèques (sauf la Part-Dieu et la Croix-Rousse).

Malgré les progrès remarquables à la bibliothèque de la Part-Dieu (passage de 14.1 en 2013 à 14.6 en 2015, et 15.1 en 2018), l'appréciation concernant l'avis de usagers reste très en-deçà que de celle portée sur les bibliothèques d'arrondissement, sauf à la bibliothèque de la Croix-Rousse, où les visiteurs sont aussi en attente qu'à la Part-Dieu.

Cette question reste toujours celle qui interroge le plus les répondants = les non-réponses y sont importantes (28% des questionnaires), et la corrélation très marquée entre l'évaluation faite de cet item et l'évaluation globale des services de la bibliothèque laisse à penser que la notion même de participation / d'avis en bibliothèque est floue pour les visiteurs, qui du coup ont tendance à estimer que la bibliothèque prend l'avis de ses lecteurs si ce qu'elle propose leur convient. A cet égard, l'enquête qualitative de 2016 (👍) est éclairante, mais on peut citer également les enseignements de l'enquête de Bordeaux (👍), qui a interrogé les usagers sur le rôle qu'ils aimeraient jouer dans leur bibliothèque :

- Pas d'association souhaitée 45%
- Association aux changements dans le fonctionnement (horaires, propositions de services, aménagements) 17 %
- Mise à disposition de leurs compétences aux publics de la bibliothèque (aide aux devoirs, ateliers de conversation ...) 20%
- Contribution au choix des documents 30%

d - Les actions prioritaires

Un seul des services proposés a reçu une évaluation moyenne inférieure à 14 (la possibilité de travail en petits groupes, qui n'avait pas été évaluée lors des baromètres précédents), mais cinq apparaissent néanmoins comme critiques et prioritaires pour l'action, leur appréciation par les publics se dégradant et étant, sur certains segments, critique : l'ouverture (jours et horaires), la place (pour travailler – seul ou en petit groupe – et s'asseoir).

Deux items doivent être consolidés (accès au WiFi et poste informatiques) et il faut noter la progression remarquable de l'évaluation de la disponibilité des postes informatiques (13.3 en 2013, 14.1 en 2015, 14.9 en 2018).

Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.8	☹️	☹️ plus de 30 ans ☹️ moins de 18 ans, nouveaux visiteurs
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.9	☹️ ↑	😊 nouvelles bib 😊 18-29, Part-Dieu ☹️ usage travail, bib Saint Jean

Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.1	☹️☹️ ↓	☹️☹️ usage travail ☹️ 18-29, cadres, visiteurs très fréquents, médiathèques 😊 moins de 18 ans, nouvelles bib 😊😊 usagers animations
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.3	☹️☹️ ↓	☹️☹️ usage travail ☹️ 18-29, Part-Dieu 😊 moins de 18 ans, nouvelles bib 😊😊 usagers animations
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	14.9	☹️ ↓	☹️☹️ 18 – 29 ans, Part-Dieu, 4 ^e , St Jean 😊 médiathèques, nouvelles bib
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13.9	☹️	☹️☹️ 18 – 59 ans, cadres, bib 1 ^{er} , Part-Dieu, Saint Jean, Jean Macé 😊 nouvelles bib
Il y a suffisamment de place pour travailler.	14.4	☹️☹️ ↓	☹️ 18-29, étudiants, 1 ^{er} , Part-Dieu, Saint Jean, Guillotière 😊 nouvelles bib

↑ item en progression significative // 2015

↓ item en régression significative // 2015

Les jeunes (18-29 ans) sont également particulièrement en attente sur ces services, ce qui doit nous inciter à y porter nos efforts.

⇒ ouverture des bibliothèques :

L'appréciation des horaires et jours d'ouverture a, à nouveau, significativement baissé depuis la précédente mesure. Le seul « segment d'usagers » à se trouver en zone de satisfaction sont les visiteurs qui déclarent venir en bibliothèque pour l'animation culturelle (dont les créneaux sont plus larges que l'ouverture des bibliothèques !), et seule l'appréciation faite par les répondants de moins de 18 ans, et par les visiteurs des nouvelles bibliothèques dépasse les 15.

Sont particulièrement en attente ceux qui viennent travailler en bibliothèque (12.0 pour les horaires, 12.8 pour les jours), les 18-29 ans (13.3 horaires / 13.8 jours), les cadres (13.7 horaires / 14.1 jours).

⇒ la place : une attente croissante

Dans toutes les bibliothèques (à l'exception du 3^e Lacassagne, du 6^e et de St Rambert), les places disponibles pour s'asseoir ne sont pas jugées suffisantes par les visiteurs. Cette demande est à traiter en particulier pour la bibliothèque de la Part-Dieu, la Croix Rousse et Saint Jean.

Les places de travail suscitent des demandes encore plus pressantes. Globalement, et contrairement à l'idée que seuls les étudiants seraient en attente, toutes les catégories d'utilisateur souhaiteraient que les bibliothèques proposent davantage de place de travail : aucune bibliothèque n'atteint la pleine satisfaction sur ces items. Cette attente est particulièrement forte à la Part-Dieu et à Saint Jean.

⇒ postes informatiques mis à disposition

L'effort réalisé depuis 2013 a été bien perçu, et ce service est sorti de la « zone critique ». Pour les usagers des nouvelles bibliothèques, on peut parler de pleine satisfaction. Les efforts sont à porter sur deux bibliothèques en particulier : la bibliothèque du 5^e Saint Jean et celle de la Part-Dieu.

A noter que cette amélioration provient sans doute en partie d'une demande moins aigüe que par le passé, la pénétration des équipements numériques au sein des foyers s'étant développée. En effet, en 2016, 85% des Français ont accès à Internet depuis leur domicile (40% en 2015), et 65% disposent d'un smartphone (11% en 2009). ⑤

⇒ L'accès au WiFi

La médiocre appréciation de ce service apparaît comme très ciblée (écart type important) : avec un effort sur l'accès à des « modes d'emploi », ce service doit pouvoir gagner rapidement la zone de satisfaction.

En synthèse

Ce qui continue à faire la force de nos bibliothèques, ce sont avant tout les agents et leur disponibilité, des lieux agréables, atouts qui se sont renforcés depuis 2013

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

- 1 – élargissement des heures et jours d'ouverture
- 2 – offrir davantage de place pour s'asseoir, travailler, seul ou en petits groupes, avec une priorité à la Part-Dieu, la Croix-Rousse et Saint-Jean
- 3 – développer les collections dans les petites/moyennes bibliothèques (notamment les nouvelles bibliothèques) de manière ciblée et poursuivre les efforts sur les collections de CD et DVD
- 4 – accroître le nombre de postes informatiques, en priorité à la Part-Dieu et à Saint Jean
- 5 – élaborer affichage et modes d'emploi pour l'accès WiFi

4e partie : 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 divers réseaux et il convient de 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 ...)
- 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 d'approcher la 1ère catégorie de ces usagers.

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

Au travers du baromètre, on obtient une photographie des visiteurs, sur une semaine « type », et de leurs habitudes de visite. 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 obtenue sur la semaine, on peut approcher le nombre de personnes que représentent les visites dans les bibliothèques. Ainsi, si sur 100 visiteurs interrogés sur une semaine, on trouve 50 personnes qui viennent une fois par semaine en bibliothèque et 50 personnes qui disent ne venir qu'une fois par an, on pourrait déduire que le nombre de personnes qui visitent chaque année au moins une fois la bibliothèque est de 50 personnes (celles qu'on a interrogées), habituées, auxquelles s'ajoutent 52 fois 50 personnes (non habituées), soit 2600 personnes. Dans cet exemple théorique, on voit que on pourrait dire que 50% des visites sont le fait d'usagers habitués, mais que ces derniers ne représentent au final que 1,9% des usagers de la bibliothèque (50 / 2650).

Le baromètre permettant de répartir les répondants (=visites) en lyonnais/non-lyonnais, inscrits/non-inscrits et fréquence de visite, on peut en déduire, en redressant par la fréquence déclarée, la proportion, au sein des usagers que représentant chaque catégorie. Le nombre d'inscrits étant connu via le SIGB, on en déduit donc le nombre d'usagers « présents ».

		au 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

		au 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

(exprimés en base 100)

Nombre d'usagers fréquentant les bibliothèques dans l'année, à 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

(*) 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).

⇒ Entre 2013 et 2018,

- le nombre total de personnes ayant fréquenté une bibliothèque du réseau BmL, à leur initiative personnelle, a progressé de 26,7%
- 30,1% des Lyonnais ont ainsi fréquenté une bibliothèque du réseau BmL, contre 26,6% en 2013 (NB : en 2013 479 803 habitants à Lyon, en 2018 = 513 275), en visite « individuelle ».

Nombre d'usagers fréquentant les bibliothèques dans l'année à l'occasion d'un accueil collectif spécifique

	Accueils pédagogiques	Accueils de groupes autres	TOTAL
2017	31 156	9 564	40 720

Sur ces 40 720 personnes accueillies dans le cadre d'une visite ou animation collective, on fera l'hypothèse qu'il y avait autant d'usagers préalables que parmi la population lyonnaise (soit 30,6%), ce qui est sans doute au-dessus de la réalité puisque ces actions collectives sont généralement ciblées de manière à toucher des personnes qui sans cela ne viendraient pas à la bibliothèque. Cela représente donc 28 452 usagers ponctuels.

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

2018		au moins une fois / semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
base 100		lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	lyonnais	non lyonnais	
nb d'usagers	inscrits	7,8	1,6	21,4	4,4	7,6	1,8	6,4	1,9	43,2	9,7	53,0
	non inscrits	1,3	0,6	4,5	4,5	6,0	2,8	21,9	5,5	33,6	13,4	47,0
		9,1	2,2	25,8	8,9	13,6	4,6	28,3	7,3	76,9	23,1	100,0

Au total, on peut estimer à 237 991 le nombre de personnes qui fréquentent une bibliothèque du réseau BmL dans l'année, dont 183 092 Lyonnais (soit 35,7% de la population). Ce taux d'impact avait été estimé à 30,6% en 2013.

Emprunt

2018		min une fois / semaine		2/3 fois par mois		1 fois tous les 2 mois		moins souvent/1ere fois		TOTAL		ENSEMBLE
base 100		emprunteur	non emprunteur	emprunteur	non emprunteur	emprunteur	non emprunteur	emprunteur	non emprunteur	emprunteur	non emprunteur	
usagers		10,9	1,4	31,2	2,0	15,6	3,3	14,8	20,7	72,6	27,4	100,0

Si le taux d'utilisation apparaît comme relativement cohérent avec les résultats de l'enquête nationale TMO ③ (35,7% des Lyonnais ou 46,4% si l'on rapporte le nombre de tous les usagers au chiffre de la population communale, contre 40 à 42% de taux de fréquentation pour l'enquête TMO) ainsi que ceux de l'enquête de Ville de Grenoble – TMO ② (33% des Grenoblois fréquentent la bm de leur ville), l'écart avec les enseignements de l'enquête nationale TMO sont importants concernant :

* l'emprunt : 72,6 % des personnes fréquentant une bibliothèque du réseau BmL empruntent des documents (55% pour l'enquête nationale du Ministère de la Culture – TMO ③)

* la fréquence : 45,9 % des usagers viennent plusieurs fois par mois, contre 21% pour l'enquête nationale TMO ③ ; l'enquête Ville de Grenoble ② montre un résultat plus proche de celui du baromètre BmL (44% des usagers grenoblois viennent au moins une fois par mois)

5e partie : 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 bib et avis

	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	<u>7.79</u>	<u>8.46</u>	8,76	<u>8.50</u>	8,84	<u>8.33</u>	8,70	<u>8.16</u>	8,92	8,85	8,58	<u>9.09</u>	<u>9.41</u>	<u>9.32</u>	8,61	<u>9.48</u>	<u>9.36</u>	8,80
les visiteurs sont bien accueillis	<u>9.05</u>	8,71	<u>9.18</u>	<u>9.10</u>	<u>8.36</u>	<u>8.41</u>	8,82	8,76	<u>9.07</u>	9,01	<u>9.11</u>	<u>9.03</u>	8,71	8,79	<u>9.31</u>	8,93	<u>9.48</u>	8,78
il est facile de s'orienter	8,03	8,03	<u>8.56</u>	<u>8.36</u>	<u>7.69</u>	8,05	<u>8.50</u>	8,36	8,12	<u>8.64</u>	<u>8.49</u>	<u>8.42</u>	8,32	8,41	<u>8.58</u>	<u>8.56</u>		8,18
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	6,81	6,95	7,39	<u>7.66</u>	6,95	<u>6.63</u>	7,09	<u>6.51</u>	<u>7.46</u>	7,42	6,98	6,98	7,11	7,41	<u>7.61</u>	6,90	<u>8.56</u>	7,10
les jours d'ouverture conviennent à un public large	7,01	7,00	<u>7.61</u>	<u>7.74</u>	<u>6.91</u>	<u>6.89</u>	7,17	6,86	<u>7.62</u>	<u>7.62</u>	7,34	7,20	7,26	7,46	<u>7.63</u>	7,21		7,20
il y a un large choix de livres	<u>7.24</u>	<u>7.36</u>	7,62	<u>6.79</u>	<u>8.41</u>	<u>7.41</u>	<u>7.53</u>	<u>7.43</u>	<u>6.86</u>	<u>7.36</u>	<u>8.09</u>	<u>7.37</u>	<u>8.11</u>	<u>8.16</u>	7,73	<u>8.18</u>	<u>8.28</u>	7,79
il y a un large choix de CD				<u>6.99</u>	<u>8.00</u>	<u>6.85</u>			<u>6.85</u>	7,44			<u>7.84</u>		7,39	7,76		7,61
il y a un large choix de DVD	<u>6.98</u>	7,31	7,29	<u>7.17</u>	<u>7.81</u>	<u>6.94</u>	7,42	7,24	<u>7.06</u>	7,52	7,65	7,32	7,69	7,66	7,38	<u>7.89</u>	<u>8.12</u>	7,50
il y a un large choix de revues, magazines	<u>7.54</u>	7,66	7,99	<u>7.49</u>	<u>8.18</u>	7,82	7,94	7,97	<u>7.16</u>	<u>7.50</u>	7,71	7,86	7,97	7,83	7,87	<u>8.09</u>	7,92	7,88
les jeux ont toute leur place en bib				8,24					8,00	8,11								8,15
Trouver un document précis est facile	7,56	7,21	7,71	7,55	7,48	7,30	7,60	7,71	7,47	7,55	7,69	7,65	7,60	7,59	7,89	7,69		7,55
Le catalogue est facile à utiliser.	7,80	7,42	7,62	7,82	7,55	7,44	7,53	7,66	7,92	7,85	7,90	7,83	7,84	7,43	7,71	7,89		7,68
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,08	<u>7.80</u>	8,02	<u>8.48</u>	<u>8.02</u>	<u>7.91</u>	8,04	8,19	8,31	<u>8.54</u>	<u>8.50</u>	8,14	8,34	8,08	<u>8.48</u>	8,30	<u>8.72</u>	8,18
les documents sont présentés de manière attractive	7,83	7,76	8,03	<u>8.40</u>	<u>7.61</u>	<u>7.70</u>	7,93	8,08	8,08	<u>8.38</u>	<u>8.25</u>	8,10	8,02	8,05	<u>8.48</u>	7,90	<u>8.40</u>	7,95
emprunter/rendre un document est simple et rapide	9,07	9,01	9,16	<u>9.24</u>	<u>8.66</u>	8,86	8,96	9,09	9,16	9,10	<u>9.31</u>	9,01	9,02	8,94	9,01	9,12	<u>9.30</u>	8,97
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	7,50	7,46	7,72	<u>8.00</u>	<u>7.06</u>	<u>7.13</u>	7,45	<u>7.07</u>	7,77	<u>8.71</u>	7,14	7,68	7,59	7,17	<u>8.22</u>	<u>7.77</u>		7,48
IL ya suffisamment de place pour travailler.	<u>6.85</u>	7,07	6,94	<u>7.81</u>	<u>6.95</u>	7,10	6,99	<u>6.68</u>	<u>7.86</u>	<u>7.92</u>	<u>6.56</u>	7,37	7,45	7,32	<u>7.70</u>	7,46		7,21
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>6.43</u>	6,88	6,65	<u>8.00</u>	<u>6.72</u>	6,71	6,99	<u>6.00</u>	<u>7.58</u>	<u>7.67</u>	6,60	<u>6.13</u>	<u>7.49</u>	7,28	6,98	<u>7.30</u>		6,97
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	8,35	8,47	<u>8.72</u>	<u>8.51</u>	<u>7.97</u>	8,10	8,45	8,38	8,47	8,31	<u>8.97</u>	8,24	8,42	8,34	8,55	8,35	<u>9.18</u>	8,32
IL est simple de s'inscrire.	8,74	8,71	8,83	8,74	<u>8.40</u>	<u>8.44</u>	8,66	8,59	8,80	8,69	<u>9.07</u>	8,62	8,64	8,72	<u>8.95</u>	8,59	<u>9.35</u>	8,64
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7,34	7,24	7,65	<u>8.33</u>	<u>7.13</u>	7,20	7,67	<u>6.77</u>	<u>8.29</u>	<u>7.85</u>	7,74	7,54	7,22	7,75	7,61	7,42		7,44
Accéder à inetnet avec un appareil personnel est facile.	7,42	7,08	7,05	<u>7.78</u>	7,25	7,46	7,44	7,33	<u>7.79</u>	7,54	7,40	<u>7.91</u>	7,29	6,88	<u>8.00</u>	7,35		7,39
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	7,81	7,54	<u>8.22</u>	<u>8.09</u>	<u>7.59</u>	7,67	8,06	7,62	8,01	7,96	7,88	7,91	7,83	7,92	<u>8.21</u>	8,04	<u>8.91</u>	7,85
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	8,08	7,79	7,98	<u>8.24</u>	7,91	7,86	8,09	7,80	8,19	8,05	8,27	7,96	8,04	7,99	8,11	<u>8.25</u>	<u>8.45</u>	8,02
le personnel est disponible pour aider	<u>9.15</u>	<u>9.01</u>	<u>9.18</u>	<u>9.18</u>	<u>8.22</u>	<u>8.28</u>	8,82	8,83	<u>9.07</u>	8,93	<u>9.11</u>	8,92	8,68	8,80	<u>9.27</u>	8,89	<u>9.42</u>	8,75
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	<u>8.80</u>	8,56	<u>8.69</u>	<u>9.02</u>	<u>7.78</u>	<u>7.96</u>	<u>8.69</u>	8,58	<u>8.80</u>	<u>8.72</u>	8,63	8,60	8,37	8,49	<u>9.03</u>	8,41	<u>9.26</u>	8,41
Les lieux sont agréables	8,52	8,58	8,51	<u>9.23</u>	<u>7.92</u>	<u>8.16</u>	<u>8.83</u>	8,70	<u>9.09</u>	<u>9.11</u>	<u>8.87</u>	<u>8.82</u>	<u>8.73</u>	8,69	<u>8.99</u>	<u>8.82</u>	8,71	8,55
Le site permet de préparer sa visite.	8,25	8,08	<u>8.40</u>	8,06	<u>7.89</u>	7,91	7,96	8,05	<u>8.58</u>	8,25	8,24	8,29	8,01	7,93	8,25	8,17	8,41	8,08
L'avis des usagers est pris en compte.	8,13	8,08	8,06	<u>8.42</u>	<u>7.53</u>	<u>7.57</u>	7,97	7,88	<u>8.34</u>	8,08	<u>8.29</u>	7,96	7,98	7,96	8,21	7,99	<u>9.07</u>	7,94
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	8,12	8,04	<u>8.38</u>	<u>8.29</u>	<u>7.96</u>	<u>7.89</u>	8,12	8,13	8,25	<u>8.36</u>	8,30	<u>8.31</u>	8,15	8,28	8,28	8,24	<u>9.01</u>	8,16
Total	7,90	7,85	8,12	8,20	7,76	7,68	8,01	7,82	8,12	8,19	8,14	8,04	8,06	8,04	8,25	8,12	8,87	7,98

Croisement avis et type bibliothèque

	Part Dieu	Médiat hèques	nouvelles bib	autres types bib	Total
La bibliothèque est facile à trouver	8,84	9,14	8,70	8,61	8,80
les visiteurs sont bien accueillis	8,36	8,71	9,07	9,00	8,78
il est facile de s'orienter	7,69	8,33	8,36	8,36	8,18
les horaires d'ouverture conviennent à un public large	6,95	6,91	7,55	7,13	7,10
les jours d'ouverture conviennent à un public large	6,91	7,14	7,68	7,23	7,20
il y a un large choix de livres	8,41	7,94	6,94	7,62	7,79
il y a un large choix de CD	8,00	7,54	7,06	7,39	7,61
il y a un large choix de DVD	7,81	7,55	7,22	7,38	7,50
il y a un large choix de revues, magazines	8,18	7,97	7,40	7,82	7,88
les jeux ont toute leur place en bib			8,15		8,15
Trouver un document précis est facile	7,48	7,55	7,53	7,62	7,55
Le catalogue est facile à utiliser.	7,55	7,75	7,85	7,66	7,68
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	8,02	8,21	8,45	8,16	8,18
les documents sont présentés de manière attractive	7,61	7,89	8,31	8,06	7,95
emprunter/rendre un document est simple et rapide	8,66	9,01	9,19	9,07	8,97
IL y a suffisamment de place pour s'asseoir.	7,06	7,53	8,10	7,49	7,48
IL ya suffisamment de place pour travailler.	6,95	7,36	7,85	7,04	7,21
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	6,72	7,22	7,82	6,64	6,97
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	7,97	8,30	8,45	8,52	8,32
IL est simple de s'inscrire.	8,40	8,57	8,75	8,79	8,64
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	7,13	7,28	8,21	7,46	7,44
Accéder à inetrnet avec un appareil personnel est facile.	7,25	7,35	7,73	7,37	7,39
l'information sur les services de la bibliothèque est suffisante	7,59	7,86	8,03	7,95	7,85
Les animations, expositions peuvent intéresser un large public.	7,91	8,06	8,18	8,02	8,02
le personnel est disponible pour aider	8,22	8,64	9,09	9,03	8,75
La bibliothèque accompagne et conseil les visiteurs.	7,78	8,28	8,89	8,71	8,41
Les lieux sont agréables	7,92	8,60	9,16	8,71	8,55
Le site permet de préparer sa visite.	7,89	8,04	8,25	8,17	8,08
L'avis des usagers est pris en compte.	7,53	7,88	8,32	8,11	7,94
Evaluation globale de la qualité des services offerts par la bibliothèque	7,96	8,11	8,29	8,25	8,16

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

Ce qui continue à faire la force de la bibliothèque du 1^{er}, ce sont l'accueil et l'accompagnement qu'elle réserve à ses visiteurs, avec du personnel qui est disponible pour cela. Ces items sont significativement évalués par les répondants comme supérieurs à la moyenne du réseau.

La bibliothèque est la plus difficile à repérer du réseau (c'est à présent la seule à ne pas avoir d'accès direct sur rue), mais les visiteurs le notent, sans que cela n'affecte leur perception positive de la bibliothèque. Le choix dans les collections de livres, de DVD et de revues sont à améliorer, même si un effort a déjà été perçu par les visiteurs vis-à-vis des collections de DVD. Et les places disponibles, pour travailler, consulter manquent ! Avec un meilleur accès à l'informatique, ce sont les principales attentes vis-à-vis de la bibliothèque.

Les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} utilisent tous les services offerts, mais y viennent un peu moins, par rapport à l'ensemble du réseau, pour s'y détendre (28,9% contre 34,3%), même si les lieux sont jugés globalement plus agréables qu'il y a 5 ans. Ils déclarent également moins y venir pour utiliser un ordinateur (9,9%) ou profiter des animations (14,7%) que sur l'ensemble du réseau (respectivement en moyenne 16,2% et 20,2%), sachant que la bibliothèque ne propose pas d'espace numérique.

Concernant le profil des visiteurs, il est à noter que la très forte proportion des moins de 15 ans (qui continuent à venir à la bibliothèque du 1^{er}) s'est estompée depuis 2013 et 2015.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib 1er	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			423	
vendredi 09/03	89		466	
samedi 10/03	69		599	
mardi 13/03	60		1078	
mercredi 14/03	67		629	
TOTAL	285	0	3195	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 1^{er} étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.94.

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

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement sont âgés en moyenne de 40 ans et 10 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,65 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,88 adultes et 0,77 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 19,7% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 1er	25.5	18.4	22.4	15.1	16.1	2.4
LYON-INSEE 2015-1^{er} arrdt	13.9	31.6	24.3	15.5	8.4	6.3
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 1er	30.8 %	21.4 %	4.5 %	28,5 %	14,2 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015 - Lyon	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

61.5 % des enquêtés de la bibliothèque du 1^{er} sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise 1^{er} arrdt = 51.6%).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 1 ^{er}	20.9 %	54.7 %	8.2 %	5.1 %	11.2 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE Lyon 1er	15.7 %	66.1 %	11.2 %	2.3 %	4.7 %

population de 15 ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 1er	0	6	23,1	6,9	20,3	0,9	17,9	24,9
INSEE 2015 - 1er arrdt	0	3,4	25,4	20,5	13,4	4,6	13,7	19
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 1er	0	10,4	40,4	12,1	35,5	1,5
INSEE 2015 - 1er arrdt	0,0%	5,1%	40,6%	30,1%	18,5%	5,7%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 1 ^{er}	86.1	10.5	3.4
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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}	54.7	1.8	3.6	11	3.1	5.3	6.3		
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 1er	54.9%	4,2%	41%
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 1 ^{er}	20,6 %	31,3 %	26,5 %	21,5 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} ont répondu fréquenter 2,75 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 1^{er} comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 8.4% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,3% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale (Villeurbanne, Chassieu et Villefontaine sont les plus citées).

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

bibliothèque 1 ^{er}	/
2 ^e	16
3 ^e Dugesclin	8
3 ^e Lacassagne	3.4
3 ^e Part-Dieu	56.2
4 ^e Croix-Rousse	41.3
5 ^e Saint-Jean	20.6
5 ^e Point du Jour	1.9
6 ^e	6.3
7 ^e La Guillotière	4
7 ^e Jean Macé	9
7 ^e Gerland	4.1
8 ^e Bachut	8.7
9 ^e Vaise	14.3
9 ^e La Duchère	2.8
9 ^e Saint-Rambert	2.2
Bibliobus	0

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1ere fois
Bibliothèque 1 ^{er}	19.3	34.9	39.7	3	3.1
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Stabilité constatée depuis 2013.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 54 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 1^{er} (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

35.9 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est moins qu'en 2015 (43.8%), mais un résultat identique à 2013. Néanmoins on peut noter que les accompagnants sont, pour la première fois, plutôt des ados ou adultes que des enfants jeunes : 16,6% des répondants ont déclaré accompagner des enfants (contre 28.6% en 2015 et 27.3% en 2013). C'est nettement moins que la moyenne sur le réseau (29.6%), cette dernière ayant nettement augmenté en 2018 (16,6% en 2015).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/mé debate	train	voiture / moto
Bib 1er	79.4%	4.8%	13,4 %	1.2 %	1.2 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 1er	Réseau BmL
Emprunter	81.6 %	78.3 %
Chercher des informations	28.9 %	35 %
Vous détendre	28.9 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	29.5 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	29.3 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	9.9 %	16.2 %
Pour u atelier, une animation, une expo	14.7 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	18.8 %	20.1 %
Autre	4,5 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,47 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 21.1% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 26.4% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau 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	8,4%	85,7 %	29,3 %	18,5 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 1 ^{er}	79.7 %	77.8 %	1.9 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 1er	Réseau BmL
Emprunteurs	91.6 %	88
Dont inscrits	79.5 %	74.3
Dont non-inscrits	12.1 %	13.7
Non emprunteurs	8.4 %	12

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 86,1% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 77.8 % à être inscrits.

Enfin 25% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque du 1^{er} vue par ses visiteurs

	Bib 1er	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>15.6</u>		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.1</u>		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.1	-	16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	13.6		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.0		14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>14.5</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	<u>14.0</u>	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>15.1</u>		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.1		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.6		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.2		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	15.7	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.1		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15.0	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>13.7</u>	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>12.9</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.7	+	16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.5		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.7	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.8		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.6		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.2		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.3</u>		17.5

La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>17.6</u>		16.8
Les lieux sont agréables	17.0	+	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.5		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.3		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.2		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

ZOOM sur ... la bibliothèque du 2e

Ce que les visiteurs apprécient particulièrement à la bibliothèque du 2^e, ce sont la disponibilité du personnel et la facilité de l'emprunt. Ils souhaiteraient par contre davantage de choix dans les collections de livres proposées (et que la bibliothèque leur donne envie de découvrir !), et qu'elle soit encore davantage ouverte qu'aujourd'hui, avec plus de place(s) pour les accueillir (pour s'asseoir et consulter) ; ainsi qu'une meilleure information sur les services offerts.

Les 15-29 (particulièrement les actifs) y sont nettement sous-représentés, ainsi que les ouvriers, par rapport à leur poids dans la population du 2^e => le sujet de la population au Sud de la gare de Perrache doit être creusé à l'aide de l'outil de géolocalisation (vlko).

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib 2 ^e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			382	
vendredi 09/03	51		390	
samedi 10/03	63		645	
mardi 13/03	45		509	
mercredi 14/03	51		742	
TOTAL	210		2668	9%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 2^e étant proportionnellement légèrement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.06.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 2^e

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 2^e arrondissement sont âgés en moyenne de 43 ans et 10 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,57 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,82 adultes et 0.75 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 21,7% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 2e	24.4	18.4	17.0	20.8	14.5	4.9
LYON – INSEE 2^e arrdt	12.9	34.1	18.7	14.4	12.0	7.9
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Répondants bib 2e	31.3 %	23.7 %	4.0 %	29.3 %	12,0 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

55.8 % des enquêtés de la bibliothèque du 2^e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 53.8% pour le 2^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans répondants

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 2 ^e	19.5 %	53.8 %	7.9 %	7.6 %	11.2 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 2 ^e arrdt	23.4 %	59.9 %	8.6 %	2.9 %	5.2 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 2e	0	2,3	23	9,2	16	0,5	23,6	25,3
INSEE 2015 - 2e arrdt	0	3,5	20,2	15,5	12,9	4,4	18	25,3
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 2e	0	4,4	45,1	18,1	31,3	1,1
INSEE 2015 - 2e arrdt	0,1%	0,1%	38,0%	27,3%	21,4%	7,2%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 2 ^e	86.4	10.6	3.0
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 2 ^e	1	59.5	4.6	1.9	9	1.7	6.3	4.2	1.5
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 2e	57.8%	11,3%	30.9%
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 2 ^e	32.5 %	28.3 %	21 %	18.3 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 2^e ont déclaré fréquenter 2,75 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 1^{er} comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.4% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une bibliothèque autre que celles du réseau BmL. Les bibliothèques les plus fréquemment citées sont Villeurbanne (bm) et Chevreul Lyon 2 (BU).

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

bibliothèque 1 ^{er}	9.5
2 ^e	/
3 ^e Duguesclin	7.5
3 ^e Part-Dieu	50.6
4 ^e Croix-Rousse	7.0
5 ^e Saint-Jean	27.8
5 ^e Point du Jour	4.0
6 ^e	4.9
7 ^e La Guillotière	4.6
7 ^e Jean Macé	16.5
7 ^e Gerland	8.4
8 ^e Bachut	12.1
9 ^e Vaise	15.1
9 ^e La Duchère	1.7
9 ^e Saint-Rambert	1.9
Bibliobus	0.5

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 2 ^e	26.3	35.6	32.1	2.9	3.1
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Stabilité constatée depuis 2013.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h et 5 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 1^{er} (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

28.0 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), et les personnes accompagnantes sont en majorité de jeunes enfants (moins de 11 ans) pour 58% des cas.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 2e	73.9%	8.7%	15,9 %	1.1 %	0.4 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 2 ^e	Réseau BmL
Emprunter	77.1 %	78.3 %
Chercher des informations	29.7 %	35 %
Vous détendre	29.3 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	34.3 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	31.3 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	18.6 %	16.2 %
Pour u atelier, une animation, une expo	16.9 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	20.6 %	20.1 %
Autre	2.5 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,69 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 16.3% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 27.3% des visiteurs de la bibliothèque du 2^e arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 2 ^e	12,5%	82,6 %	27,6 %	16 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 2 ^e	79.0 %	76.0 %	3.0 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 2 ^e	Réseau BmL
Emprunteurs	87.5 %	88
Dont inscrits	77.0 %	74.3
Dont non-inscrits	10.5 %	13.7
Non emprunteurs	12.5 %	12

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 87% des visiteurs de la bibliothèque du 2^{es} déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 77 % à emprunter avec un abonnement dont ils sont les titulaires.

Enfin 23,3 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque du 2^e vue par ses visiteurs

	Bib 2 ^e	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	16.9		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.4		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.1		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	13.9	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.0	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>14.7</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	14.6		15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.3		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	14.4		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	14.8		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>15.6</u>		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	15.5		15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.0		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	14.9	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	14.1	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13.8		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.9		16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.4		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.5		14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.2		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.1	-	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.6		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.0</u>		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17.1		16.8
Les lieux sont agréables	17.2		17.1

Le site permet de préparer sa visite.	16.2	16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.2	15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.1	16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne
+ progression significative depuis 2013 ou 2015

XX écart significativement inférieur à la moyenne
- diminution significative depuis 2013 ou 2015

La difficulté à s'orienter notée en 2015 a été corrigée et l'appréciation de cet item est à présent en zone de satisfaction. Les points en retrait depuis 2013 et 2015 sont globalement ceux constatés pour l'ensemble du réseau, mais une meilleure information sur les services offerts est également attendue des usagers.

La bibliothèque du 3^e continue à être l'une des bibliothèques les plus appréciées du réseau (avec celles du 3^e Lacassagne et 7^e Gerland, 7^e Jean Macé et le bibliobus).

La qualité de l'accueil, l'accompagnement, l'information donnée sur les services offerts y sont particulièrement appréciés.

Les attentes notées sont celles relevées pour l'ensemble du réseau (davantage d'explications par rapport à la connexion WiFi, choix dans les DVD, places disponibles, heures et jours d'ouverture).

Ce qui est frappant, c'est la prédominance nette de l'emprunt dans les usages = seuls 5,1% des visiteurs disent ne jamais emprunter. Le temps de visite moyen déclaré est le plus faible du réseau (avec la bibliothèque de Saint Rambert – 40 minutes), et moins de visiteurs déclarent y venir pour s'y détendre, consulter sur place, travailler ou pour accéder à des services informatiques.

C'est la bibliothèque qui accueille la plus forte proportion d'actifs, qui travaillent ou habitent généralement dans l'arrondissement, les 15-29 ans y étant sous-représentés.

Enfin, les visiteurs de la bibliothèque du 3^e Duguesclin sont les moins « dépendants » de cette seule bibliothèque = ils ne sont que 13% à déclarer la fréquenter exclusivement (cette fréquentation exclusive a diminué depuis 2015 : 21,8%), et connaissent bien mieux le réseau que les autres répondants.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 3e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			462	
vendredi 09/03	68		650	
samedi 10/03	61		850	
mardi 13/03	39		627	
mercredi 14/03	43		714	
TOTAL	211	0	3303	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 3^e étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.31.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 3^e

⇒ Le profil des visiteurs : âge, ménage, CSP

Les visiteurs ayant laissé leur avis à la bibliothèque du 3^e arrondissement Duguesclin sont un peu plus âgés que la moyenne des répondants sur le réseau : en moyenne 45 ans et 4 mois, contre 41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau. Ils font partie d'un foyer composé de 2,72 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,83 adultes et 0,89 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 29,5% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 3e	29.9	9.3	28.3	18.3	11.7	2.4
LYON – INSEE 3 ^e arrdt	15.7	29.3	22.7	15.3	10.5	6.4
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib Duguesclin	21.8 %	31.9 %	2.6 %	38.1 %	5.6 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

64.2 % des enquêtés de la bibliothèque du 3^e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.5% pour les habitants du 3^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3 ^e	8.1 %	74.7 %	9.3 %	4.6 %	3.3 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE- 3 ^e arrdt	16.0 %	65.6 %	10.0 %	3.2 %	5.2 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 3e	0,6	2,9	37	6,6	25	0,6	17,4	9,9
INSEE 2015 - 3e arrdt	0	2,5	22,2	18,3	14,8	6	16,5	19,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 3e	0,9	4,1	58	9,1	34,3	0,9
INSEE 2015 - 3e arrdt	0,1%	0,1%	38,0%	27,3%	21,4%	7,2%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 3 ^e	85.1	12.2	2.6
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 3 ^e	2.2	0.6	69.3	0	1.1	5.5	10.9	4.0	1.1
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 3e	62.2 9%	15.1 %	22.7 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3 ^e	13 %	39.9 %	27.6 %	19,5 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 3^e Duguesclin ont répondu fréquenter 2,88 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 3^e comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), mais seuls 4.1% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une bibliothèque autre que celles du réseau BmL.

Ce sont donc les visiteurs du réseau les moins « dépendants » d'une unique bibliothèque (ce qui est principalement lié à la proximité de la bibliothèque de la Part-Dieu)

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

bibliothèque 1 ^{er}	7.3
2 ^e	6.7
3 ^e Duguesclin	/
3 ^e Part-Dieu	79.1
3 ^e Lacassagne	4.6
4 ^e Croix-Rousse	4.6
5 ^e Saint-Jean	9.9
5 ^e Point du Jour	3.6
6 ^e	17.0
7 ^e La Guillotière	13.1
7 ^e Jean Macé	23.7
7 ^e Gerland	5.3
8 ^e Bachut	10.2
9 ^e Vaise	10.7
9 ^e La Duchère	1.6
9 ^e Saint-Rambert	1.5
Bibliobus	0.9

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1ere fois
Bibliothèque 3 ^e	15.4	39.6	39.5	4.5	1.1
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Les fréquentants quasi-quotidiens semblent avoir diminué depuis 2013 mais la fréquence de visite élevée.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 40 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 3^e (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL), ce qui s'explique facilement avec la sous-représentation des étudiants dans cette bibliothèque.

Accompagnement

31.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est un résultat stable depuis 2013, mais avec une légère augmentation des enfants accompagnés (79.8% des cas).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bus/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 3e	74.8%	13.5%	10,2 %	0 %	1.5 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 3 ^e	Réseau BmL
Emprunter	91.1 %	78.3 %
Chercher des informations	28.7 %	35 %
Vous détendre	25.1 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	28.2 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	13.2 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	7 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	16.2 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	13.3 %	20.1 %
Autre	1 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,25 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 33.9% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques, mais il s'agit malgré tout d'un des plus scores sur le réseau BmL (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 23.1% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau 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	5,1%	85,1 %	40,6 %	23,7 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 3 ^e	81.7 %	80.6 %	1.1 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 3 ^e	Réseau BmL
Emprunteurs	94.9 %	88
Dont inscrits	81.5 %	74.3
Dont non-inscrits	13.4 %	13.7
Non emprunteurs	5.1 %	12

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 92.5 % des visiteurs de la bibliothèque du 3^e déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 81.5 % à posséder un abonnement propre. Mais cela n'est pas le signe d'un véritable recul de l'emprunt car les emprunteurs ne reculent pas significativement (95,7% en 2013, 94,9 % en 2018) : il s'agit d'un développement de l'emprunt sur des cartes d'enfants et sur des cartes de la famille.

Enfin 23.1% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 3e	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17.5</u>		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.4</u>		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>17.1</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.8	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.2</u>	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	15.2		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	14.6		15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	16.0		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.4		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.2		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.0		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.0		15.9

Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.3		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15.4	-	15.0
IL y a suffisamment de place de travailler.	13.9	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13.3		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>17.4</u>	+	16.6
IL est simple de s'inscrire.	17.7		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15.3	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.1		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16.4		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.0		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.4</u>		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>17.4</u>		16.8
Les lieux sont agréables	17.0		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	<u>16.8</u>		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.1		15.9
EVALUATION GLOBALE.	<u>16.8</u>		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

Le réaménagement des collections de la bibliothèque du 3^e, en 2016, a été bien accompagné auprès des usagers, ils n'ont pas perdu leurs marques dans cette bibliothèque.

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

La dernière-née du réseau est une bibliothèque très appréciée, avec une évaluation globale de ses services de 16,6, significativement supérieure à la moyenne du réseau.

Si les publics de Lacassagne y viennent, davantage que dans les autres bibliothèques, pour s'y détendre, lire sur place ou participer aux animations (le jeu a toute sa place à la bibliothèque de Lacassagne, pour ses visiteurs), l'emprunt demeure un usage « socle » (seuls 8.7% des visiteurs déclarent ne jamais emprunter).

Avec les bibliothèques du 6^e et de Saint-Rambert, c'est la bibliothèque pour laquelle il y a une attente moindre concernant l'évolution des jours et heures d'ouverture, même si plusieurs personnes ont indiqué qu'ils souhaiteraient une ouverture le matin.

Les principales attentes concernent les collections, dont le choix est considéré comme très significativement inférieur à celui du réseau = la demande la plus forte est celle de la collection de livres mais celles des CD, DVD et, dans une moindre mesure, revues, peuvent également progresser. Les remarques laissées par les répondants balayent large (davantage de livres pour enfants, de littérature étrangère, SF/fantasy, BD, large vision ...) mais la demande principale semble concerner la fiction pour les (jeunes) adultes.

Après ceux de la bibliothèque de La Guillotière, les répondants de Lacassagne sont les jeunes du réseau (38 ans en moyenne), et font majoritairement partie d'un foyer composé de deux adultes et d'enfants. C'est donc un public familial, de proximité (72,3 % des visiteurs sont venus à pied, 78% habitent l'arrondissement), où les employés en activité sont sur représentés, les retraités sont un peu moins présents.

Les moins de 15 ans représentent plus de la moitié (51,7%) des visites, et on vient à Lacassagne majoritairement accompagné (63,2% des visiteurs, contre une moyenne de 34,9% sur le réseau). Les pré-ados (11-15 ans) sont très présents à Lacassagne, alors que la présence des 15 – 29 ans est inférieure à celle constatée en moyenne.

1 - Nombre d'observations et traitement

Bib Lacassagne	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			497	
vendredi 09/03	98		612	
samedi 10/03	100		1089	
mardi 13/03	93		479	
mercredi 14/03	93		984	
TOTAL	384	0	3661	12%

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

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 3^e Lacassagne

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

Les visiteurs ayant participé au baromètre de la bibliothèque du 3^e Lacassagne sont âgés en moyenne de 38 ans, ce qui est nettement inférieur à la moyenne des répondants sur le réseau BmL (41 ans 10 mois). Ils font partie d'un foyer composé de 3.3

personnes en moyenne (plus important que la moyenne des répondants sur le réseau BmL : 2.69), dont 1,91 adultes et 1,39 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 44,8% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau), ce qui est le score le plus important du réseau, après celui de a Guillotière (bibliothèque exclusivement jeunesse)..

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 3 ^e Lacassagne	51.7	9.6	27.5	9.7	6.5	1.5
LYON – INSEE 3 ^e arrdt	15.7	29.3	22.7	15.3	10.5	6.4
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Lacassagne	14.2 %	16.2 %	7.7 %	54.0 %	7.9 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

68.9 % des enquêtés de la bibliothèque du 3^e Lacassagne sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.5% pour les habitants du 3^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 3 ^e	14.9 %	67.8 %	7.4 %	2.4 %	7.5 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE- 3 ^e arrdt	16.0 %	65.6 %	10.0 %	3.2 %	5.2 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 3e	0	3,3	27,9	5,3	30	0,6	12,9	20
INSEE 2015 - 3e arrdt	0	2,5	22,2	18,3	14,8	6	16,5	19,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 3e	0	4,9	41,6	7,9	44,7	0,9
INSEE 2015 - 3e arrdt	0,1%	0,1%	38,0%	27,3%	21,4%	7,2%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 3 ^e Lacassagne	91	8.3	0.6
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 3 ^e Lacassagne	1.1	1.8	85.6	0.7	0.3	0.3	1.1	8.8	0.3
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 3 ^e I	77.8%	6,6%	15.6%
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 3 ^e	36.6 %	37.2 %	14.9 %	11.3 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 3^e Lacassagne ont répondu fréquenter 2,11 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque de Lacassagne comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.2% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,1% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale (Bron et Villeurbanne sont les plus citées).

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

bibliothèque 1 ^{er}	1.1
2 ^e	1.5
3 ^e Duguesclin	7.9
3 ^e Part-Dieu	62.5
4 ^e Croix-Rousse	2.5
5 ^e Saint-Jean	4.0
5 ^e Point du Jour	0.7
6 ^e	2.4
7 ^e La Guillotière	2.6
7 ^e Jean Macé	7.3
7 ^e Gerland	2.9
8 ^e Bachut	26.9
9 ^e Vaise	4.8
9 ^e La Duchère	0.8
9 ^e Saint-Rambert	0.5
Bibliobus	1.4

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1ere fois
Bibliothèque Lac. ^r	24.1	36.4	33.4	4.4	1.8
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h10 lors de leur visite à la bibliothèque du 3^e Lacassagne, ce qui correspond exactement à la moyenne déclarée dans l'ensemble du réseau BmL.

Accompagnement

63.2 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est un résultat tranchant avec les autres bibliothèques (à l'exception de la bibliothèque de La Guillotière, mais qui ne possède que des collections Jeunesse). Près d'un répondant sur deux (48.9%) a déclaré être accompagné d'un ou plusieurs enfants de moins de 11 ans (en moyenne 1,69 enfants accompagnés).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/méto	train	voiture / moto
Bib 3 ^e Lacassagne	72.3%	11.4%	7,8 %	0 %	8.5 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 3 ^e Lacassagne	Réseau BmL
Emprunter	80.5 %	78.3 %
Chercher des informations	25 %	35 %
Vous détendre	47.1 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	39.5 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	29.5 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	11 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	25.3 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	31.6 %	20.1 %
Autre	7,6 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,95 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus clairement plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 11.9% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL), et se détendre en profitant du lieu sont clairement des raisons importantes de la venue !

Par ailleurs, 14.8% des visiteurs de la bibliothèque du 3^e Lacassagne déclarent lire TOPO, ce qui est un résultat bien inférieur à celui observé sur l'ensemble des répondants du réseau BmL (24,7%).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bib Lacassagne	8,7%	78,7 %	44 %	11.2 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 3 ^e Lacassagne	71.4 %	70.5 %	1 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 3 ^e Lacassagne	Réseau BmL
Emprunteurs	91.3 %	88
Dont inscrits	70.5 %	74.3
Dont non-inscrits	20.8 %	13.7
Non emprunteurs	8.7 %	12

Enfin 22.7% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 3 ^e Lacassagne	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>17.0</u>	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.2</u>	17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>16.7</u>	16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.3</u>	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.5</u>	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>13.6</u>	15.6
Il y a un large choix de CD.	<u>14.0</u>	15.2
Il y a un large choix de DVD.	<u>14.3</u>	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>15.0</u>	15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.	16.5	16.3
Trouver un document précis est facile.	15.1	15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.6	15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>17.0</u>	16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16.8</u>	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18.5</u>	17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>16.0</u>	15.0
IL y a suffisamment de place de travailler.	<u>15.6</u>	14.4

La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>16.0</u>	13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>17.0</u>	16.6
IL est simple de s'inscrire.	17.5	17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>16.7</u>	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	<u>15.6</u>	14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.2</u>	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.5</u>	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.4</u>	17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18.0</u>	16.8
Les lieux sont agréables	<u>18.5</u>	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.1	16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>16.8</u>	15.9
EVALUATION GLOBALE.	<u>16.6</u>	16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

Avec une bonne appréciation globale de 15,8, la bibliothèque de la Croix-Rousse est néanmoins la seule bibliothèque, avec celle de la Part-Dieu, à être légèrement en-dessous du seuil de satisfaction. Globalement, le sentiment est que la bibliothèque est « trop à l'étroit » par rapport à ce que les usagers en attendent.

Les usagers souhaitent des évolutions, qui intègrent leur avis : davantage de places, de choix dans les collections (particulièrement CD et DVD, même si les visiteurs ont bien remarqué une évolution positive depuis 2013), avec une présentation plus attractive et, avant tout, une ouverture plus large, tant au niveau des horaires (le matin, entre midi et deux, le soir) que pour les jours d'ouverture. A cet égard, la boîte 24/24 est très appréciée mais jugée trop souvent indisponible.

Les visiteurs de la bibliothèque de la Croix-Rousse sont de tous âges, mais on peut noter que les enfants y sont sur-représentés par rapport à la part qu'ils représentent dans la population de l'arrondissement (28,3% des visiteurs contre 16,7% des habitants du 4^e), et les 15-29 ans y sont par contre peu présents (6,7% des visiteurs, contre 16,8% sur l'ensemble du réseau BmL et 20,3% des habitants du 4^e). La moyenne d'âge des répondants est assez élevée (48 ans 10 mois, 7 ans de plus que la moyenne du réseau BmL), avec une sur représentation des retraités, ainsi que des employés en activité, dont la part progresse sensiblement depuis 2013 alors que la proportion de cadres diminue.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 4e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			604	
vendredi 09/03	98		682	
samedi 10/03	135		1229	
mardi 13/03	32		296	
mercredi 14/03	52		1091	
TOTAL	317	0	3902	10%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 4^e étant proportionnellement quasi identique au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.03.

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 plus âgés en moyenne que les répondants que l'ensemble du réseau : 48 ans et 10 mois contre 41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau. Ils font partie d'un foyer composé de 2,55 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,76 adultes et 0,79 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 26.0% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 4e	28.3	6.7	21.5	22.5	16.9	4.1
LYON – INSEE 4^e arrdt	16.7	20.3	23.8	17.2	11.9	10.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 4e	26.4 %	24.0 %	9.9 %	31.5 %	8.1 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

69.4 % des enquêtés de la bibliothèque du 4^e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 54.0 % pour les habitants du 4^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 4 ^e	8.6 %	73.1 %	9.4 %	3.3 %	5.6 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 4 ^e arrdt	12.4 %	68.6 %	9.7 %	4.4 %	4.9 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 4e	0	7,9	10,6	7,9	36,2	0,6	25,3	11,6
INSEE 2015 - 4e arrdt	0	3,1	20,7	19,6	13,6	5,6	22,2	15,1
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 4e	0	12,5	16,8	12,5	57,3	0,9
INSEE 2015 - 4e arrdt	0,0%	5,0%	35,4%	31,4%	20,5%	7,6%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 4 ^e	89.2	10.6	0.2
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 4 ^e	25.6	0.3	0	64.1	0.3	2.3	1.3	0	0.7
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 4e	59.8%	2,9 %	37.3 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 4 ^e	36.7 %	30.7 %	18.4 %	14.2%
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 4^e ont répondu fréquenter 2,3 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 4^e comprise, identique à la moyenne des répondants sur l'ensemble du réseau), et 7.7% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,7% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale, principalement la bm de Caluire (suivie de la bm de Villeurbanne).

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

bibliothèque 1 ^{er}	28.2
2 ^e	11.2
3 ^e Duguesclin	3.3
3 ^e Lacassagne	1.6
3 ^e Part-Dieu	44.3
4 ^e Croix-Rousse	/
5 ^e Saint-Jean	6.5
5 ^e Point du Jour	1.3
6 ^e	5.9
7 ^e La Guillotière	0.9
7 ^e Jean Macé	7.2
7 ^e Gerland	2.5
8 ^e Bachut	5.6
9 ^e Vaise	17.3
9 ^e La Duchère	1.1
9 ^e Saint-Rambert	2.3
Bibliobus	0

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 4 ^e	20.7	36.5	39.2	2.9	0.6
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Stabilité constatée depuis 2013.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 44 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 4^e (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

36.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est davantage qu'en 2013 (26.7%), ce qui semble confirmer la tendance observée en 2015. C'est un résultat comparable à la moyenne du réseau (34.9%).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 4e	81.9 %	6.7 %	6.2 %	0 %	5.3 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 4e	Réseau BmL
Emprunter	91.1 %	78.3 %
Chercher des informations	36.4 %	35 %
Vous détendre	30.0 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	28.9 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	14.4 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	10.9 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	17.4 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	16.5 %	20.1 %
Autre	2,5 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,5 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 23.5% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 35.1 % des visiteurs de la bibliothèque du 4^e arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau 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	3,3%	93,1 %	44,0 %	19,4 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 4 ^e	90.7 %	89.4 %	1.3 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 4 ^e	Réseau BmL
Emprunteurs	96.7 %	88
Dont inscrits	89.6 %	74.3
Dont non-inscrits	7.2 %	13.7
Non emprunteurs	3.3 %	12

La bibliothèque du 4^e s'inscrit à contre-courant de l'évolution générale vers une diminution des inscriptions (mais pas forcément de l'emprunt) : depuis 2013, les inscriptions permettant l'emprunt sont passées 85.2 à 89.6%, et les emprunteurs de 92,5% à 96,7%.

Enfin 19.7% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 4 ^e	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	16.6		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	16.8		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.1		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13.3</u>	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13.8</u>	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>14.8</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.	<u>13.7</u>	+	15.2
Il y a un large choix de DVD.	<u>13.9</u>	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.6		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	14.6		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	14.9		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>15.8</u>		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>15.4</u>		15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17.7		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>14.3</u>	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	14.2	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13.4		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.2		16.6
Il est simple de s'inscrire.	16.9		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.4		14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.9		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.3	-	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.7		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	16.6		17.5

La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>15.9</u>		16.8
Les lieux sont agréables	16.3		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	15.8		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>15.1</u>	-	15.9
EVALUATION GLOBALE.	<u>15.8</u>		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

Avec la bibliothèque de la Part-Dieu, la bibliothèque Saint Jean est la bibliothèque dans laquelle les visiteurs viennent le plus travailler, grâce à la salle d'études. La présence d'étudiants, et sa position au cœur du Vieux Lyon expliquent la variété de la provenance de ses visiteurs (seuls 54,7% habitent ou travaillent dans le 5^e arrondissement), leur bonne connaissance du réseau BmL et la moindre importance (relative !) de l'utilisation du service de prêt (71,5% des visiteurs).

Depuis 2013, les usagers ont noté des évolutions significativement positives concernant le choix dans les DVD, la présentation des collections, l'agrément des lieux et la rapidité/simplicité du prêt.

Leurs attentes principales concernent l'ouverture (particulièrement les horaires : souhaits exprimés de la suppression de la coupure méridienne et d'une fermeture un peu plus tardive), l'augmentation des postes informatiques à disposition, ainsi que des places pour s'asseoir, travailler, ainsi que le développement des collections.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 5e st jean	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi				
vendredi 09/03	67		436	
samedi 10/03	61		466	
mardi 13/03	44		535	
mercredi 14/03	51		449	
TOTAL	223	0	1886	12%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 5^e Saint Jean étant proportionnellement nettement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.71.

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

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 5^e Saint Jean sont âgés en moyenne de 41 ans et 2 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,56 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,72 adultes et 0,84 enfants mineurs (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 23,3% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 5^e St Jean	26.6	19.4	25.6	13.3	13.4	1.7
LYON – INSEE 5^e arrdt	14.9	25.3	18.6	16.8	14.0	10.4
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 5e	32.0 %	22.2 %	8.4 %	29.1 %	8,3 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

66.8 % des enquêtés de la bibliothèque du 5^e Saint Jean sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, 54.2% pour la population du 5^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 5 ^e	25.3 %	51.4 %	7.7 %	6.4 %	9.2 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – Lyon 5e	19.4 %	61.1 %	9.8 %	4.6 %	5.2 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 5e	0	4,5	21,2	11,7	14,4	1	16,5	30,8
INSEE 2015 - 5e arrdt	0	2,8	15,4	16,2	14,2	6,5	24,1	20,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 5e	0	8,5	40,2	22,1	27,3	1,9
INSEE 2015 - 5e arrdt	0,0%	5,3%	29,8%	29,8%	24,5%	10,5%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 5 ^e Saint Jean	85.7	11.1	3.2
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 5 ^e Saint Jean	5.2	11.8	4.8	1.5	51.6	3.5	6.1	3.3	2.4
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 5 ^e St Jean	49.1 %	5.6 %	45.3 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e	27 %	27 %	23.8 %	22.2 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 5^e Saint Jean ont répondu fréquenter 2,63 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 5^e comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 9.6 % des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 7,4% des répondants, il s'agit d'une bibliothèque universitaire (Chevreul – Lyon 2, Jean Moulin -Lyon 3 et Diderot – Lyon 7^e sont les plus citées).

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

bibliothèque 1 ^{er}	12.3
2 ^e	20.4
3 ^e Duguesclin	4.6
3 ^e Lacassagne	4.3
3 ^e Part-Dieu	52.9
4 ^e Croix-Rousse	9.9
5 ^e Saint-Jean	/
5 ^e Point du Jour	16.9
6 ^e	5.7
7 ^e La Guillotière	4.3
7 ^e Jean Macé	10.3
7 ^e Gerland	2.6
8 ^e Bachut	10.8
9 ^e Vaise	22.3
9 ^e La Duchère	1.9
9 ^e Saint-Rambert	0.7
Bibliobus	1.9

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 5 ^e	29.3	39.6	28.2	1.9	0.7
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Une augmentation de la fréquence est à noter depuis 2015 : on passe de 55,1% des répondants qui déclarent venir au moins une fois par semaine à 68,9%.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h20 lors de leur visite à la bibliothèque du 5^e Saint Jean (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

32.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%). Dans 63% des cas, les accompagnants sont des enfants de moins de 11 ans.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 5 ^e Saint Jean	62.9%	10.9%	24.9 %	0 %	1.3 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 5 ^e Saint Jean	Réseau BmL
Emprunter	71.5 %	78.3 %
Chercher des informations	28.5 %	35 %
Vous détendre	31.5 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	30.8 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	37.2 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	9.9 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	17.5 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	24.6 %	20.1 %
Autre	4,6 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,63 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 17.1% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 20.9% des visiteurs de la bibliothèque du 5^e Saint Jean arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 5 ^e Saint Jean	15,8 %	73,4 %	35.8 %	12 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 5 ^e Saint Jean	72.5 %	70.4 %	2.2 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 5 ^e	Réseau BmL
Emprunteurs	84.2 %	88
Dont inscrits	71.2 %	74.3
Dont non-inscrits	13.0 %	13.7
Non emprunteurs	15.8 %	12

La diminution du nombre de visiteurs inscrits, ainsi que des emprunts faits sur une autre carte se retrouvent à la bibliothèque du 5^e Saint Jean mais dans une moindre mesure, puisqu'il était déjà marqué en 2013 (où l'on avait 74.8% de visiteurs inscrits et 81.2% d'emprunteurs).

Enfin 23.5% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 5 ^e St Jean	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>16.3</u>		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.5		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.7		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13.0</u>	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	13.7	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>14.9</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	14.5	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.9	-	15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.4		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.3		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.4		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.2	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.2	+	17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>14.1</u>	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>13.4</u>	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>12.0</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.8	-	16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.2		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>13.4</u>		14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.7		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.2	-	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.6	-	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.7		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17.2		16.8

Les lieux sont agréables	17.4	+	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.1		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	15.8	-	15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.3		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

Les usagers de la bibliothèque du Point du Jour ont noté des évolutions positives depuis 2013 dans leur bibliothèque, concernant la présentation des collections, les informations données et les animations proposées.

C'est une des bibliothèques les plus « excentrées » du réseau, avec un public de proximité (89% des visiteurs interrogés travaillent ou habitent le 5^e), ce qui explique que 45% des répondants la fréquentent de manière exclusive. Avec Saint Rambert et la Duchère, c'est la bibliothèque dont les visiteurs connaissent le moins la bibliothèque de la Part-Dieu (29,5%).

L'accompagnement et le conseil du personnel, l'agrément des lieux et la facilité à se repérer dans la bibliothèque en sont les points forts. Les points de progrès attendus sont ceux de l'ensemble des bibliothèques moyennes d'arrondissement : horaires/jours d'ouverture, développement des collections de livres et DVD, et davantage de places disponibles pour travailler et s'asseoir.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 5e pdj	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			421	
vendredi 09/03	44		505	
samedi 10/03	51		782	
mardi 13/03	38		475	
mercredi 14/03	72		1028	
TOTAL	205	0	3211	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du Point du Jour étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.31 dans le traitement global BmL.

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

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 5^e Point du Jour sont âgés en moyenne de 48 ans et 10 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,74 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,8 adultes et 0,94 enfants mineurs (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 29,1% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 5 ^e PdJ	32.1	11.0	20.1	15.7	16.6	4.4
LYON – INSEE 5 ^e arrdt	14.9	25.3	18.6	16.8	14.0	10.4
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 5 ^e PdJ	24.3 %	24.9 %	6.6 %	36.9 %	7.3 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

67.7 % des enquêtés de la bibliothèque du 5^e du Point du Jour sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, 54.2% pour la population du 5^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 5 ^e	10.4 %	63.1 %	9.6 %	6.6 %	10.4 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – Lyon 5e	19.4 %	61.1 %	9.8 %	4.6 %	5.2 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 5e	0	2,9	14,7	7,5	28,5	1,8	14,3	30,3
INSEE 2015 - 5e arrdt	0	2,8	15,4	16,2	14,2	6,5	24,1	20,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 5e	0	5,3	26,5	13,5	51,4	3,2
INSEE 2015 - 5e arrdt	0,0%	5,3%	29,8%	29,8%	24,5%	10,5%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 5 ^e PdJ	91.3	8.7	0
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 5 ^e PdJ	0	0	1.8	0	87.6	0.5	0	0	5.1
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 5 ^e PdJ	84.2 %	4.7 %	11.1 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 5 ^e	44.7 %	26.5 %	16.2 %	12.6 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 5^e Point du Jour ont répondu fréquenter 2,15 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 5^e comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et seuls 3.1 % des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque.

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

bibliothèque 1 ^{er}	2.1
2 ^e	8.3
3 ^e Dugesclin	2.4
3 ^e Lacassagne	2.2
3 ^e Part-Dieu	29.5
4 ^e Croix-Rousse	4.3
5 ^e Saint-Jean	/
5 ^e Point du Jour	2.6
6 ^e	0.8
7 ^e La Guillotière	3.1
7 ^e Jean Macé	4.6
7 ^e Gerland	2
8 ^e Bachut	5.7
9 ^e Vaise	22.1
9 ^e La Duchère	2
9 ^e Saint-Rambert	3.8
Bibliobus	1.8

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 5 ^e	12.3	38.9	45.7	2.6	0.5
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 52 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 5^e Point du Jour (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

43.3 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%). Dans 64% des cas, les accompagnants sont des enfants de moins de 11 ans.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/méto	train	voiture / moto
Bib 5 ^e PdJ	54.4 %	6 %	14.9 %	0 %	24.6 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 5 ^e Point du Jour	Réseau BmL
Emprunter	89.7 %	78.3 %
Chercher des informations	45.4 %	35 %
Vous détendre	31.4 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	30.8 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	19.9 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	19.9 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	27.8 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	23.2 %	20.1 %
Autre	3.8 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 3 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 15.7% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL), alors même que le taux d'emprunteurs demeure très élevé (94.3%) parmi les visiteurs.

Par ailleurs, 31 % des visiteurs de la bibliothèque du 5^e Point du Jour déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 5 ^e PdJ	5.7 %	86.2 %	46.4 %	15.2 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 5 ^e PdJ	79.8 %	78.3 %	1.6 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 5 ^e	Réseau BmL
Emprunteurs	94.3 %	88
Dont inscrits	79.4 %	74.3
Dont non-inscrits	14.8 %	13.7
Non emprunteurs	5.7 %	12

Le nombre de visiteurs inscrits est en diminution à la bibliothèque du Point du Jour, tout comme sur le réseau BmL : en 2013, 88,8% des visiteurs possédaient un abonnement personnel pour emprunter. Ils ne sont plus que 79.4% en 2018.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 5 ^e PdJ	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.4		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.6		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>17.0</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.2		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.3		14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>15.1</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	14.8		15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.9		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.2	+	15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.1		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.1		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	15.9	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17.9		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	14.9	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	14.0	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14.0		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.9		16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.3		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15.3		14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.9		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16.1	+	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	17.6	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.7		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>17.4</u>		16.8
Les lieux sont agréables	<u>17.7</u>		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	15.9		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	15.9		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.2		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

XX écart significativement inférieur à la moyenne

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

Heureux ! C'est ce qui définit le mieux les usagers de la bibliothèque du 6^e. Après avoir souffert des travaux et attendu, attendu (à un point tel que l'ancienne bibliothèque leur semblait bien en dessous de leurs attentes : les évaluations 2015 de la bibliothèque du 6^e avaient toutes chuté par rapport aux résultats de 2013), voilà la nouvelle bibliothèque ! Bien sûr, elle n'est pas parfaite : elle pourrait être ouverte le matin, ou le dimanche... mais les visiteurs en sont très satisfaits.

La nouvelle bibliothèque leur propose de nouveaux services, ce qui les amène à développer leur fréquence de visite (les visiteurs déclarant venir au moins une fois par semaine passent de 53% en 2013 à 65% en 2018). Cependant, il y a des attentes claires concernant les collections, jugées insatisfaisantes, que ce soit pour le choix des livres, des CD des DVD ou encore des revues.

L'âge moyen des répondants s'est nettement abaissé (48 ans 7 mois en 2013, 41 ans 3 mois en 2018) : il y a davantage d'enfants / (pré) ados, un peu moins de retraités (27,4% des visiteurs en 2013, 22,4% en 2018, les retraités représentant par ailleurs 20,9% de la population de plus de 15 ans du 6^e arrondissement). A noter également l'augmentation des employés en activité (13,7% en 2013, 22,5% en 2018, plus du double de leur poids dans la population du 6^e).

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 6e	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			375	
vendredi 09/03	61		428	
samedi 10/03	59		710	
mardi 13/03	32		490	
mercredi 14/03	56		877	
TOTAL	208	0	2880	8%

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 1.16 dans le traitement global BmL.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 6^e

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 6^e sont âgés en moyenne de 41 ans et 3 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,95 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,89 adultes et 1,06 enfants mineurs (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 36.5 % des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 6^e	43.0	9.0	23.6	11.5	10.6	2.4
LYON – INSEE 6^e arrdt	14.4	26.7	20.5	16.4	12.4	9.7
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 6e	21.2 %	25.1 %	6.4 %	37.8 %	9.5 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

62.8 % des enquêtés de la bibliothèque du 6^e sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 53.9% pour les habitants du 6^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 6 ^e	11.8 %	58.1 %	10.7 %	9.3 %	10.1 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 6 ^e arrdt	18.0 %	65.8 %	8.1 %	3.3 %	4.9 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 6e	0,9	2,2	25,9	6,8	22,5	0,7	22,4	18,6
INSEE 2015 - 6e arrdt	0	3,8	26,5	15,3	10,5	3,2	20,9	19,8
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 6e	1,5	3,8	43,8	11,6	38,2	1,2
INSEE 2015 - 6e arrdt	0,0%	6,3%	47,3%	25,2%	16,7%	4,5%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 6 ^e	90.2	6.8	2.9
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 6 ^e	2.0	0.6	6.3	2.2	0.7	80.0	4.2	1.8	2.2
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 6 ^e	72.3 %	6.3 %	21.4 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 6 ^e	28.1 %	43.8 %	10.4 %	17.7 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 6^e ont répondu fréquenter 2,37 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque du 5^e comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 6.6 % des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une bibliothèque autre qu'appartenant au réseau BmL (3.1% fréquentant la BU de Chevreur, Lyon 2 et 2,6% fréquentent une bm de Villeurbanne).

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

bibliothèque 1 ^{er}	10.0
2 ^e	7.2
3 ^e Dugesclin	15.8
3 ^e Lacassagne	3.9
3 ^e Part-Dieu	63.2
4 ^e Croix-Rousse	7.8
5 ^e Saint-Jean	6.9
5 ^e Point du Jour	1.6
6 ^e	/
7 ^e La Guillotière	2.0
7 ^e Jean Macé	9.1
7 ^e Gerland	4.5
8 ^e Bachut	7.4
9 ^e Vaise	6.1
9 ^e La Duchère	2.7
9 ^e Saint-Rambert	1.6
Bibliobus	0.5

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 6 ^e	29.2	35.5	31.5	2.4	1.5
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h15 lors de leur visite à la bibliothèque du 6^e (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

48.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%). Dans 69.6 % des cas, les accompagnants sont des enfants de moins de 11 ans.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/méto	train	voiture / moto
Bib 6 ^e	71.2 %	15.1 %	9.4 %	0.4 %	3.9 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 6 ^e	Réseau BmL
Emprunter	76.1 %	78.3 %
Chercher des informations	24.8 %	35 %
Vous détendre	41.9 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	37.2 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	24.0 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	15.1 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	14.9 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	28.5 %	20.1 %
Autre	7.8 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2.72 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 13.1% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, 22.8 % des visiteurs de la bibliothèque du 5^e Point du Jour déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 6 ^e	9.2 %	80.9 %	47.2 %	10.7 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 6 ^e	75.7 %	73.2 %	2.5 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 6 ^e	Réseau BmL
Emprunteurs	90.8 %	88
Dont inscrits	73.7 %	74.3
Dont non-inscrits	17.1 %	13.7
Non emprunteurs	9.2 %	12

Le nombre de visiteurs inscrits est en diminution à la bibliothèque du 6^e, tout comme sur le réseau BmL : en 2013, 89,0% des visiteurs possédaient un abonnement personnel pour emprunter. Ils ne sont plus que 73.7% en 2018.

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib du 6 ^e	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.8	+	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.1</u>		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.2		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>14.9</u>		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.2</u>	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>13.7</u>	-	15.6
Il y a un large choix de CD.	<u>13.7</u>		15.2
Il y a un large choix de DVD.	<u>14.1</u>	-	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>14.3</u>		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.	16.0		16.3
Trouver un document précis est facile.	14.9		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.8		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.6		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.2	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.3	+	17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15.5	+	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>15.7</u>	+	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>15.2</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.9		16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.6		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>16.6</u>	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	<u>15.6</u>		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16.0		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.4	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.1</u>	+	17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>17.6</u>		16.8
Les lieux sont agréables	<u>18.2</u>	+	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	<u>17.2</u>		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>16.7</u>		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.5	+	16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2013 ou 2015

- diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

La bibliothèque du 7^e Jean Macé est l'une des bibliothèques les plus appréciées du réseau : l'appréciation globale donnée à ses services par les visiteurs est excellente (16,6), et significativement supérieure à la moyenne du réseau.

Ses points forts : son accueil et des lieux agréables, où il est facile de s'orienter. Peu d'évolutions à noter dans les appréciations entre 2013 et 2018 mais les visiteurs apprécient les postes informatiques supplémentaires mis à disposition, et attendent en revanche un développement des collections de livres (encore plus qu'en 2013) et plus de DVD (comme en 2013).

La répartition par âge est assez proche de celle de la démographie du 7^e arrondissement, alors même qu'il s'agit d'une bibliothèque réservée aux ados et adultes : les visiteurs de moins de 15 ans y sont présents (accompagnant leurs parents), mais sans sur-représentation, les 15-29 ans y sont sous-représentés (mais moins que dans les autres bibliothèques), au profit des 45 – 74 ans.

Ses usagers semblent moins isolés (40% des répondants en 2013 avaient déclaré vivre seuls, contre 29% en 2018). Il y a peu de décalage entre les visiteurs de la bibliothèque de Jean Macé et les habitants du 7^e mais il ne faut pas oublier que sa position à proximité d'un nœud de transports en commun en fait une des bibliothèques les plus connues du réseau (taux de notoriété/fréquentation similaire aux médiathèques du Bachut et de Vaise), et que 20% de ses visiteurs n'habitent ni ne travaillent à proximité.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7 jean macé	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi				
vendredi 09/03	58		491	
samedi 10/03	62		701	
mardi 13/03	53		584	
mercredi 14/03	51		714	
TOTAL	224	0	2490	9%

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 0.93.

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

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 7^e Jean Macé sont âgés en moyenne de 43 ans et 2 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,49 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,92 adultes et 0,57 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 8,9% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau), malgré le fait que cette bibliothèque ne s'adresse qu'à des adolescents et adultes.

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib Jean Macé	15.0	21.5	20.8	20.2	18.3	4.2
LYON – INSEE 7 ^e arrdt	13.6	36.6	22.3	12.6	8.8	6.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib Jean Macé	28.9 %	33.8 %	4.0 %	20.7 %	12.5 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

68.7 % des enquêtés de la bibliothèque du 7^e Jean Macé sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.5% pour les habitants du 7^e).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7 ^e Jean Macé	22.6 %	58.8 %	8.6 %	6.1 %	3.9 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 7 ^e arrdt	20.6 %	61.9 %	10.2 %	2.7 %	4.5 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 7e	0	2,4	23,4	4,9	23,4	1,1	22,8	22,2
INSEE 2015 - 7e arrdt	0	2,3	18,5	19,5	15,1	6,2	14,8	23,6
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 7e	0	4,3	42,5	8,8	42,4	2
INSEE 2015 - 7e arrdt	0,0%	3,8%	32,3%	32,1%	23,1%	8,7%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 7 ^e	90.8	8.3	0.9
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 Jean Macé	1.0	1.0	4.7	0	0.6	1.9	82.9	7.8	0
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7 ^e JM	75.2%	5.1 %	19.7 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e	27.0 %	27.0 %	23.8 %	22.2 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 7^e Jean Macé répondent fréquenter 2,83 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque Jean Macé comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.0% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque : pour 3,7%, il s'agit de BM et pour 3.3%, de BU.

Visiteurs de la bibliothèque de Jean Macé qui fréquentent également	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.6
2 ^e	12.7
3 ^e Duguesclin	17.4
3 ^e Lacassagne	4.6
3 ^e Part-Dieu	62.8
4 ^e Croix-Rousse	2.1
5 ^e Saint-Jean	8.6
5 ^e Point du Jour	1.4
6 ^e	4.9
7 ^e La Guillotière	15.8
7 ^e Jean Macé	/
7 ^e Gerland	20.0
8 ^e Bachut	26.4
9 ^e Vaise	10.1
9 ^e La Duchère	0.8
9 ^e Saint-Rambert	0
Bibliobus	0

Fréquence de visite en bibliothèque

<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 / 1ere fois
Bibliothèque 7 ^e	22.8	32.0	41.2	2.2	1.8
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

La fréquence semble diminuer depuis 2013 : en 2013 67.6% des répondants avaient déclaré venir au moins une fois par semaine, ce qui n'est le cas de 54.8% des répondants en 2018.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 50 minutes lors de leur visite à la bibliothèque de Jean Macé (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

17.7 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est le plus faible taux observé sur le réseau (34.9% en moyenne), mais stable depuis 2013.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bus/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 7 ^e Jean Macé	65.7	4.9	22.6	0.4	6.3
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 7 ^e Jean Macé	Réseau BmL
Emprunter	84.9	78.3 %
Chercher des informations	30.3	35 %
Vous détendre	32.6	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	29.7	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	21.9	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	11.9	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	16.3	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	16.4	20.1 %
Autre	1.0	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,45 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 23.2% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 27.5% des visiteurs de la bibliothèque du 7^e Jean Macé déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7 ^e	9.9 %	88.6 %	19.2 %	18.7 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bib Jean Macé	75.7 %	73.2 %	2.5 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 7 ^e JM	Réseau BmL
Emprunteurs	90.8 %	88
Dont inscrits	73.2 %	74.3
Dont non-inscrits	17.6 %	13.7
Non emprunteurs	9.2 %	12

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 92.5 % des visiteurs de la bibliothèque du 7^e Jean Macé déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 73.2 % à être inscrits.

Enfin 24.8% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 7 ^e Jean Macé	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>18.2</u>		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.1</u>		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>16.8</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.0		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.4		14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>14.7</u>	-	15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	14.6		15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.7		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.3		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.7		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.3		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.2		15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.0		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15.4		15.0
IL y a suffisamment de place de travailler.	14.7		14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>12.3</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.5		16.6
IL est simple de s'inscrire.	17.2		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15.1	+	14.9

Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	<u>15.8</u>		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.8		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.9		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.8		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17.2		16.8
Les lieux sont agréables	<u>17.6</u>		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.6		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	15.9		15.9
EVALUATION GLOBALE.	<u>16.6</u>		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+ progression significative depuis 2013 ou 2015

- diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

Bibliothèque jeunesse, la Guillotière a un public familial d'enfants, accompagnés de leurs jeunes parents, parmi lesquels seuls les ouvriers sont absents. Avec une moyenne d'âge des répondants de 32 ans 7 mois, c'est la bibliothèque la plus « jeune ». Elle est énormément appréciée (c'est notamment la seule bibliothèque moyenne du réseau – avec la bibliothèque de la Duchère - où le choix de livres est jugé totalement satisfaisant), et de nombreux points se sont améliorés, pour ses visiteurs : collections de DVD, accès aux ordinateurs, simplicité de l'inscription.

Comme pour l'ensemble du réseau les principales attentes concernant le développement des jours/horaires d'ouverture, et davantage de places, particulièrement pour travailler.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7e la guil	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			366	
vendredi 09/03	50		295	
samedi 10/03	49		437	
mardi 13/03	26		221	
mercredi 14/03	44		523	
TOTAL	169	0	1842	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 7^e La Guillotière étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.91.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 7^e La Guillotière

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 7^e La Guillotière sont âgés en moyenne de 32 ans et 7 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3,83 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,92 adultes et 1,71 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85). Ce sont des résultats « hors normes » pour le réseau BmL (même si les caractéristiques des visiteurs des nouvelles bibliothèques, ainsi que ceux de la bibliothèque de La Duchère, sont proches), directement liés au fait que la bibliothèque est spécialisée dans le secteur Jeunesse et Education.

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 47,8% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 – 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 7^e	60.1	4.4	26.2	8.2	1.0	0
LYON – INSEE 7^e arrdt	13.6	36.6	22.3	12.6	8.8	6.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 7 ^e La Guill	7.2 %	6.5 %	9.3 %	71.2 %	5.8 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

75.0 % des enquêtés de la bibliothèque du 1^{er} sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.5% pour les habitants du 7e).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7 ^e	5.1 %	78.8 %	10.1 %	0.9 %	5.0 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 7 ^e arrdt	20.6 %	61.9 %	10.2 %	2.7 %	4.5 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 7e	0	2,2	43,9	5,2	36,7	0	1,9	10,1
INSEE 2015 - 7e arrdt	0	2,3	18,5	19,5	15,1	6,2	14,8	23,6
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 7e	0	2,5	49,8	6	41,7	0
INSEE 2015 - 7e arrdt	0,0%	3,8%	32,3%	32,1%	23,1%	8,7%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 7 ^e La Guillotière	94.5	4.3	1.2
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	1 ^{er}	2 ^e	3 ^e	4 ^e	5 ^e	6 ^e	7 ^e	8 ^e	9 ^e
Visiteurs bib 7 ^e La Guillotière	2.6	1.9	9.2	0	1.6	0.7	79.9	3.2	0.8
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 7e	75.5 %	5.1 %	19.7 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bib 7 ^e La Guill	28,1 %	22,9 %	27,6 %	21,5 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 7^e La Guillotière ont répondu fréquenter 2,61 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque de La Guillotière comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 8.5% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 5,4% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale (principalement Villeurbanne – 1,9% des répondants).

Visiteurs de la bibliothèque de La Guill qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	3.2
2 ^e	8.4
3 ^e Dugesclin	12.7
3 ^e Lacassagne	5.0
3 ^e Part-Dieu	47.3
4 ^e Croix-Rousse	4.7
5 ^e Saint-Jean	7.0
5 ^e Point du Jour	0
6 ^e	3.4
7 ^e La Guillotière	/
7 ^e Jean Macé	41.5
7 ^e Gerland	14.0
8 ^e Bachut	12.2
9 ^e Vaise	5.7
9 ^e La Duchère	2.3
9 ^e Saint-Rambert	0.8
Bibliobus	0.7

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 7 ^e LG	26.2	29.2	36.8	3.8	4
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Légère augmentation de la fréquence constatée depuis 2013 : 48,3% des répondants avaient déclaré venir au moins une fois par semaine, contre 54.4% en 2018.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 51 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 7^e La Guillotière (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

74.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), et dans 80,4% des cas, d'enfants de moins de 11 ans.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 7 ^e La Guillotière	67.1 %	14 %	13,3 %	0 %	5.7 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 7 ^e La Guillotière	Réseau BmL
Emprunter	87.9 %	78.3 %
Chercher des informations	20.7 %	35 %
Vous détendre	29.4 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	41.4 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	20.9 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	11.5 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	23.1 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	18.0 %	20.1 %
Autre	7.3 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,61 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 18.1% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL), et la consultation sur place (en famille) est un usage important de cette bibliothèque.

Par ailleurs, 21.6% des visiteurs de la bibliothèque de la Guillotière déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7 ^e	2.6%	73.1 %	70.3 %	11.1 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 7 ^e	69.3 %	69.3 %	0 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 7 ^e Guillotière	Réseau BmL
Emprunteurs	97.4 %	88
Dont inscrits	69.3 %	74.3
Dont non-inscrits	28.1 %	13.7
Non emprunteurs	2.6 %	12

Les visiteurs de la bibliothèque de la Guillotière sont très emprunteurs, mais ils sont de plus en plus nombreux à ne pas être personnellement inscrits (89.1% en 2013 contre 69.3% en 2018) et à emprunter uniquement pour leurs enfants, sur les cartes de ces derniers.

Enfin 24.6% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 7 ^e La Guill	Evolution / 2013	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.1		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.2</u>		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>17.0</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.0	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.7	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>16.2</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	15.3	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.4		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.4		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.8		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>17.0</u>		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>16.5</u>		15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18.6</u>	+	17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	14.3	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>13.1</u>	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	13.2		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17.9	+	16.6
IL est simple de s'inscrire.	18.1	+	17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15.5	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.8		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.8	-	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.5		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.2</u>		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17.3		16.8

Les lieux sont agréables	<u>17.7</u>		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.5		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>16.6</u>		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.6		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

La nouvelle bibliothèque comble les attentes exprimées en 2013 et 2015 par les visiteurs de l'ancienne bibliothèque du 7^e Gerland : elle est visible, agréable ; elle propose beaucoup d'animations, un choix plus large de DVD, des postes informatiques ; il y a de la place pour s'asseoir, y compris pour travailler en petits groupes. Cela en fait une bibliothèque dont les services sont évalués de manière excellente (16,7 contre 16,3 pour la moyenne du réseau).

Les attentes sont concentrées à présent sur le développement des collections, le choix proposé pour les livres (ou plutôt, leur volumétrie) étant en particulier perçu comme moins satisfaisant qu'auparavant (le verbatim montre des interrogations sur le volume).

Les visiteurs de la nouvelle bibliothèque ont bien changé : il y a beaucoup plus d'enfants (près de 42% des visiteurs ont moins de 11 ans pour 22% en 2013), et de collégiens (les 11-14 ans représentent 11% des visiteurs, alors qu'ils étaient quasiment absents auparavant), ce qui soulève plusieurs remarques concernant le bruit ambiant à certaines heures.

C'est un public familial, de proximité, qui a bien rajeuni (âge moyen des répondants : 39 ans 8 mois contre 46 ans 2 mois en 2013), où les 15-29 ans, les étudiants sont très peu présents et où les femmes sont par contre le plus sur-représentées (77,5%).

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 7e gerland	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			237	
vendredi 09/03	30		464	
samedi 10/03	62		655	
mardi 13/03	30		377	
mercredi 14/03	53		839	
TOTAL	175	0	2572	7%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 7^e Gerland étant proportionnellement inférieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 1.23.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland sont âgés en moyenne de 39 ans et 8 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3,18 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,86 adultes et 1,32 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 41,7% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	52.7	5.1	19.0	10.3	11.6	1.3
LYON – INSEE 7 ^e arrdt	13.6	36.6	22.3	12.6	8.8	6.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	15.5 %	21.8 %	7.1 %	50.2 %	5.4 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

77.5 % des enquêtés de la bibliothèque du 7^e Gerland sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.5% pour les habitants du 7e).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	5.3 %	70.8 %	5.7 %	7.4 %	10.8 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 7 ^e arrdt	20.6 %	61.9 %	10.2 %	2.7 %	4.5 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 7e	1,5	1,7	26,2	7,3	26,1	0,7	23,6	12,9
INSEE 2015 - 7e arrdt	0	2,3	18,5	19,5	15,1	6,2	14,8	23,6
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 7e	2,4	2,7	41,2	11,6	41	1,1
INSEE 2015 - 7e arrdt	0,0%	3,8%	32,3%	32,1%	23,1%	8,7%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyons	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib 7 ^e Gerland	91.1	8.9	0
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 7 ^e	0	1.1	3.6	1.3	0	0	88.1	5.8	0
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 1er	80.3 %	6.2 %	13.5 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 7 ^e Gerland	41.6 %	27.8 %	16.0 %	14.6 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland ont répondu fréquenter 2,21 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque de Gerland comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 2.8 % des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque, municipale.

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

bibliothèque 1 ^{er}	2.1
2 ^e	4.7
3 ^e Duguesclin	4.2
3 ^e Lacassagne	4.8
3 ^e Part-Dieu	42.9
4 ^e Croix-Rousse	4.2
5 ^e Saint-Jean	4.5
5 ^e Point du Jour	0.5
6 ^e	2.1
7 ^e La Guillotière	9.1
7 ^e Jean Macé	32.7
7 ^e Gerland	/
8 ^e Bachut	13.0
9 ^e Vaise	9.7
9 ^e La Duchère	1.0
9 ^e Saint-Rambert	0.5
Bibliobus	3.1

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1ere fois
Bibliothèque 7 ^e	30.5	35.0	29.8	3.1	1.6
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

La fréquence de visite a très significativement évolué depuis 2013 : les visiteurs viennent plus souvent. En 2013, 46.5% déclaraient venir au moins une fois par semaine, ils sont 65.5% en 2018, et les visiteurs très fréquents ont plus que doublé en proportion.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h15 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 7^e Gerland (1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

58 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est nettement plus qu'en 2013 (33.0%), avec un développement fort des visites familiales (en 2018, 42,1% sont accompagnés d'un enfant de moins de 11 ans, contre 19% en 2013).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 7 ^e Gerland	69.6 %	9.9 %	6.8 %	0 %	13.6 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 7 ^e Gerland	Réseau BmL
Emprunter	82.6 %	78.3 %
Chercher des informations	35.6 %	35 %
Vous détendre	48.2 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	44.1 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	24.0 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	18.1 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	24.2 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	32.5 %	20.1 %
Autre	7.5 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 3,21 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est clairement plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 11.6% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL), ce qui est le score le plus faible du réseau. La consultation sur place (liée au grand nombre d'enfants jeunes) sont des raisons de venue citées par près de la moitié des répondants.

Par ailleurs, 21.6 % des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 7 ^e	9,4%	75.9 %	46.3 %	15.1 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque de Gerland	72.7 %	70.8 %	1.4 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 7 ^e Gerland	Réseau BmL
Emprunteurs	90.6 %	88
Dont inscrits	70.8 %	74.3
Dont non-inscrits	19.8 %	13.7
Non emprunteurs	9.4 %	12

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 91,7% des visiteurs de la bibliothèque du 7^e Gerland déclaraient être inscrits. Ils ne sont plus que 70.8 % à posséder un abonnement personnel permettant l'emprunt. Mais les emprunteurs ne diminuent pas dans la même proportion : ils sont passés de 98.4% des visiteurs à 90.6%, car ils sont nombreux à emprunter pour leurs enfants seulement (près de 15% des visiteurs).

Enfin 21.3 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 7 ^e Gerland	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.7	+	17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	18.0		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>17.3</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.8		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.2</u>		14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>14.7</u>	-	15.6
Il y a un large choix de CD.	14.9		15.2
Il y a un large choix de DVD.	15.0	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>15.0</u>		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.	16.2		16.3
Trouver un document précis est facile.	15.1		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.7		15.4

La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>17.1</u>		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>17.8</u>	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.2		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>17.4</u>	+	15.0
IL y a suffisamment de place de travailler.	<u>15.8</u>	+	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>15.3</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.6		16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.4		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>15.7</u>	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	15.1		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.9	+	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.1	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.9		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>17.4</u>		16.8
Les lieux sont agréables	<u>18.2</u>	+	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.5		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.2		15.9
EVALUATION GLOBALE.	<u>16.7</u>		16.3

- XX écart significativement supérieur à la moyenne
- XX écart significativement inférieur à la moyenne
- +
- progression significative depuis 2013 ou 2015
- diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

Le constat de 2015 est toujours valable pour la médiathèque du Bachut : ses visiteurs sont ceux dont les caractéristiques socio-démographiques (avec les visiteurs du 9^e Vaise, à présent) se rapprochent le plus des habitants de son arrondissement. Néanmoins, on doit noter que la population des ouvriers en activité en sont quasiment absents, alors qu'ils représentent près de 10% de la population du 8^e arrondissement. Mais ce constat ne doit pas faire oublier que les visiteurs du Bachut vont au-delà du seul 8^e arrondissement puisque 28,7% des répondants n'y habitent, ni n'y travaillent.

Les appréciations qu'ont les visiteurs de cette bibliothèque sont très proches des moyennes du réseau mais il faut noter les très bonnes appréciations concernant le choix dans les collections : pour les livres, on est dans la zone de satisfaction (16,2, significativement au-dessus de la moyenne du réseau) ; pour les CD et DVD, on est légèrement en dessous de la complète satisfaction, mais les visiteurs ont noté des améliorations significatives, et ont le sentiment que la présentation des collections est plus attractive qu'auparavant.

Enfin, il est intéressant de relever que dans cette belle médiathèque proposant de multiples usages, les visiteurs non inscrits sont bien sûr toujours présents, mais leur proportion ne croît pas.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 8e bachut	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			535	
vendredi 09/03	91		971	
samedi 10/03	112		1236	
mardi 13/03	120		678	
mercredi 14/03	139		1436	
TOTAL	462	0	4856	11%

Le nombre de questionnaires remplis pour la médiathèque du 8^e Bachut étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.88.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque du Bachut

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

Les visiteurs du Bachut sont âgés en moyenne de 41 ans et 2 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,84 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,86 adultes et 0,98 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 20,4% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Bachut	26.6	19.1	21.5	16.1	13.2	3.5
LYON – INSSE 8^e arrdt	17.4	28.0	20.0	15.0	11.7	7.9
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Bachut	24.4 %	23.1 %	7.6 %	33.5 %	11.4 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE Lyon 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

65.4 % des enquêtés de la médiathèque du Bachut sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 53.96 pour les habitants du 8^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 8 ^e	22.8 %	54.5 %	10.8 %	6.1 %	5.8 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – 8 ^e arrdt	16.9 %	70.1 %	11.5 %	4.4 %	8.6 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 8e	1,3	1,8	24,2	7,9	20,3	0,3	20,7	24,3
INSEE 2015 - 8e arrdt	0	2	11,9	15,9	17,1	9,8	20,2	23,2
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 8e	0,6	3,3	44,1	14,4	37	0,6
INSEE 2015 - 8e arrdt	0,0%	3,5%	23,4%	28,4%	15,2%	15,2%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Bachut	83.8	14.9	1.3
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs Bachut	0.6	0.6	8.4	1.7	1.3	0	7.2	78.4	1.8
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 8e	65.6 %	5.7 %	28.7 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Médiathèque 8 ^e	37.1 %	31.8 %	15.7 %	15.4 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs du Bachut ont répondu fréquenter 2,29 bibliothèques du réseau BmL (Bachut comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 6.6% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque. Pour 4,7% des répondants, il s'agit d'une autre bibliothèque municipale (Bron et Villeurbanne), pour 1.9% une BU (Chevreul – Lyon2).

Visiteurs de la bibliothèque du Bachut qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.9
2 ^e	4.0
3 ^e Dugesclin	6.6
3 ^e Lacassagne	9.1
3 ^e Part-Dieu	52.1
4 ^e Croix-Rousse	6.1
5 ^e Saint-Jean	5.6
5 ^e Point du Jour	1.7
6 ^e	3.3
7 ^e La Guillotière	5.0
7 ^e Jean Macé	21.7
7 ^e Gerland	6.6
8 ^e Bachut	8.8
9 ^e Vaise	9.3
9 ^e La Duchère	1.7
9 ^e Saint-Rambert	1.0
Bibliobus	2.7

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Médiathèque 8e	26.1	28.4	37.9	4.7	2.9
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Stabilité constatée depuis 2013.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h09 lors de leur visite à la bibliothèque du 1^{er} (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

37.5 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), en majorité par des ados ou adultes exclusivement (57,1 % des cas)..

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Médiathèque Bachut	51.3 %	7.6 %	28.6 %	0.5 %	1.2 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bachut	Réseau BmL
Emprunter	78.0 %	78.3 %
Chercher des informations	35.5 %	35 %
Vous détendre	33.3 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	32.0 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	28.0 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	17.7 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	18.1 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	20.6 %	20.1 %
Autre	5.8 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,72 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 18.9 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 21.6% des visiteurs de la médiathèque du 8^e arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bachut	11.3 %	82.4 %	35.0 %	17.4 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bachut	78.9 %	76.8 %	2.2 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Médiathèque du 8e	Réseau BmL
Emprunteurs	88.7 %	88
Dont inscrits	76.8 %	74.3
Dont non-inscrits	11.9 %	13.7
Non emprunteurs	11.3 %	12

La proportion de visiteurs non-inscrits a peu diminué au Bachut : en 2013, 78,5% déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter), ils sont toujours 76.8% et même davantage si l'on inclut l'abonnement connexion..

Enfin 24.9 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bachut	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18.8		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.4		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.6		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.2		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.5		14.4
Il y a un large choix de livres.	16.2		15.6
Il y a un large choix de CD.	15.7	+	15.2
Il y a un large choix de DVD.	15.4	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.9		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.2	+	15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.7		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.7		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.0	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.0		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	15.2	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	14.9	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	15.0		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.8		16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.3		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.4		14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.6		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.7		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.1		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.4		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	16.7		16.8

Les lieux sont agréables	<u>17.5</u>		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.0		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.0		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.3		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

A la médiathèque de Vaise, à l'instar de celle du Bachut, les publics sont de tous âges, toutes activités et représentent bien la population lyonnaise. Les ouvriers en activité sont la seule catégorie absente, alors qu'ils représentent 11,5% de la population du 9^e.

Ce qui est remarquable à la médiathèque de Vaise, c'est le nombre de services pour lesquels les publics ont noté une amélioration en l'espace de 5 ans (9 items en progression significative) : l'orientation y est plus facile, il y a davantage de choix dans les DVD (alors même que ceux-ci sont devenus entre temps empruntables par tous les abonnés), elle donne envie de découvrir des documents, qui sont encore plus faciles à emprunter et rendre. Enfin, il y a beaucoup d'animations, intéressant un large public, et davantage de postes informatiques disponibles (même si des progrès peuvent encore être réalisés à cet égard). Les attentes principales se situent, sans surprise, sur les horaires et jours d'ouverture.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e Vaise	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			237	
vendredi 09/03	30		464	
samedi 10/03	62		655	
mardi 13/03	30		377	
mercredi 14/03	53		839	
TOTAL	175	0	2572	7%

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

2 - Caractéristiques des visiteurs de la médiathèque de Vaise

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

Les visiteurs de Vaise sont âgés en moyenne de 39 ans et 1 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,68 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,83 adultes et 0,85 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85). Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 17,7% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs Vaise	24.0	22.6	21.1	19.2	12.1	1.0
LYON – INSEE 9^e arrdt	18.8	24.7	21.5	15.8	12.0	7.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs Vaise	27.4 %	24.3 %	5.0 %	33.6 %	9.8 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
Lyon INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

63.0 % des enquêtés de la médiathèque de Vaise sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.6% pour les habitants du 9^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs Vaise	22.8 %	54.5 %	10.8 %	6.1 %	5.8 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – Lyon 9e	13.1 %	62.4 %	11.5 %	4.0 %	9.0 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs Vaise	1,1	4,2	22,1	5,4	22,3	0	15,7	29,1
INSEE 2015 - 9e arrdt	0	2,5	13	16,2	17,1	11,5	20	19,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs Vaise	2	7,6	40,1	9,8	40,5	0
INSEE 2015 - 9e arrdt	0,0%	4,3%	23,7%	28,0%	26,7%	17,3%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs Vaise	85.9	13.7	0.4
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs Vaise	2.7	2.1	1.4	8.8	3.7	1.2	3.3	2.0	74.9
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Vaise	64.2 %	5.2 %	31.9 %
BmL	53,9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Médiathèque 9e	35.3 %	28.8 %	18.2 %	17.6 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de Vaise ont répondu fréquenter 2,47 bibliothèques du réseau BmL (médiathèque comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 7.6% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque : BU pour 3.5% (Chevreul, Diderot), BM pour 4.1% (Ecully est la plus citée).

Visiteurs de Vaise qui fréquentent également	%
--	---

bibliothèque 1 ^{er}	3.6
2 ^e	8.4
3 ^e Dugesclin	3.7
3 ^e Lacassagne	3.8
3 ^e Part-Dieu	45.7
4 ^e Croix-Rousse	11.2
5 ^e Saint-Jean	16.2
5 ^e Point du Jour	7.1
6 ^e	4.0
7 ^e La Guillotière	3.0
7 ^e Jean Macé	11.3
7 ^e Gerland	4.8
8 ^e Bachut	10.7
9 ^e Vaise	/
9 ^e La Duchère	18.8
9 ^e Saint-Rambert	7.0
Bibliobus	0.4

Fréquence de visite en bibliothèque

<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
Vaise	33.9	30.5	29.3	3.9	2.5
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h08 lors de leur visite à la bibliothèque du 1^{er} (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

30.0 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui stable depuis 2013.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/mé debate	train	voiture / moto
Vaise	59 %	5.9 %	26.5 %	0 %	8.6 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Vaise	Réseau BmL
Emprunter	77.0 %	78.3 %
Chercher des informations	37.5 %	35 %
Vous détendre	42.8 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	34.7 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	34.7 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	20.0 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	21.3 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	22.0 %	20.1 %
Autre	5.8 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,98 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 12.8% des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL), ce qui est comparable au résultat obtenu dans les nouvelles bibliothèques et celle de la Duchère.

Par ailleurs, 26.4% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Vaise	10.6 %	85.6 %	34.4 %	18.4 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Vaise	78.3 %	76.4 %	1.9 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Médiathèque de Vaise	Réseau BmL
Emprunteurs	89.4 %	88
Dont inscrits	76.4 %	74.3
Dont non-inscrits	13.0 %	13.7
Non emprunteurs	10.6 %	12

Les visiteurs non-inscrits augmentent : en 2013, 88,6% des visiteurs de la médiathèque déclaraient être inscrits (et pouvoir emprunter). Ils ne sont plus que 76.4 %.

Enfin 25% des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Vaise	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	<u>19.0</u>		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.9		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>17.1</u>	+	16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	13.8	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.4	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>16.4</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.	15.5		15.2
Il y a un large choix de DVD.	<u>15.8</u>	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>16.2</u>		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.4	+	15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.8		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.3		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	15.8	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.2	+	17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>15.5</u>	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	14.9	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>14.3</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.7		16.6
Il est simple de s'inscrire.	17.2		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	14.8	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.7		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	16.1	+	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.5</u>	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.8		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	16.8		16.8
Les lieux sont agréables	<u>17.6</u>		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.3		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.0	+	15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.5		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

XX écart significativement inférieur à la moyenne

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

Les visiteurs de la Duchère se caractérisent toujours par la forte présence de collégiens et lycéens qui contribuent à en faire la bibliothèque la plus jeune du réseau (après celle de la Guillotière) et la moindre connaissance qu'ils ont des autres bibliothèques (47,5% ne fréquentent que la Duchère).

Ce sont principalement les 30 – 44 ans qui sont sous-représentés (et en conséquence les actifs en emploi, particulièrement les ouvriers) dans cette bibliothèque qui attire beaucoup d'habitants des communes avoisinantes (seuls 74,3% des répondants déclarent habiter à Lyon).

Depuis 2013, plusieurs améliorations ont été perçues par les visiteurs : au niveau des tarifs d'inscription (plus accessibles), de la présentation des collections, de la disponibilité des postes informatiques, ainsi que de l'intérêt des animations. C'est une bibliothèque très appréciée de ses visiteurs, pour laquelle les points de progrès se situent au niveau du développement des heures et des jours d'ouverture, ainsi que des places disponibles.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e la duchere	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			307	
vendredi 09/03	98		592	
samedi 10/03	94		560	
mardi 13/03				
mercredi 14/03				
TOTAL	192	0	1459	17%

La bibliothèque de la Duchère n'a pu proposer les questionnaires du baromètre satisfaction que sur deux jours, puisqu'elle a été incendiée dans la nuit du lundi 12 au mardi 13 mars et fermée consécutivement pour plus de 6 mois.

Néanmoins, le nombre de questionnaires récupérés sur deux jours a été très important, ce qui permet d'en exploiter les résultats. Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.64. Les entrées des mardis et mercredis n'ont pas été reconstituées, ce qui veut dire que, pour ce baromètre 2018, son poids dans les avis totaux est du coup moindre qu'en 2015 et 2013.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque de La Duchère

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

Les visiteurs de la bibliothèque du 9e La Duchère sont âgés en moyenne de 33 ans et 6 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), ce qui en fait la 2^e bibliothèque la plus « jeune » du réseau (après La Guillotière). Ces visiteurs font partie d'un foyer composé de 4,06 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 2,26 adultes et 1,78 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85). Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 26.8 % des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs La Duchère	42.7	20.5	9.6	15.7	10.6	1.1
LYON – INSEE 9 ^e arrdt	18.8	24.7	21.5	15.8	12.0	7.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib 9 ^e Duchère	14.2 %	10.8 %	6.9 %	40.4 %	27.7 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

60.5 % des enquêtés de la bibliothèque du 9^e La Duchère sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.6% pour les habitants du 9^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs Duchère	29.8 %	42.6 %	9.0 %	10.4 %	8.2 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – Lyon 9e	13.1 %	62.4 %	11.5 %	4.0 %	9.0 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 9e	1,2	2,3	14,7	5,2	20,2	2,6	19,8	34
INSEE 2015 - 9e arrdt	0	2,5	13	16,2	17,1	11,5	20	19,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 9e	2,5	5	31,8	11,3	43,8	5,6
INSEE 2015 - 9e arrdt	0,0%	4,3%	23,7%	28,0%	26,7%	17,3%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib La Duchère	74.3	24.3	1.5
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

La Duchère est la bibliothèque, après Saint Rambert et la Part-Dieu, la plus fréquentée par des habitants non-lyonnais (métropole).

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

%	1er	2e	3e	4e	5e	6e	7e	8e	9e
Visiteurs La Duchère	0.7	2.6	0.7	1.6	3.6	0	0	2.0	88.9
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
9 ^e LD	66.2 %	9.7 %	24.2 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque La Duchère	47.5 %	22.8 %	15.9 %	13.8 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque de La Duchère ont répondu fréquenter 2,15 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque de La Duchère comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 6.2% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (municipale), la bm de Rillieux étant la plus citée.

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

bibliothèque 1 ^{er}	2.2
2 ^e	4.1
3 ^e Duguesclin	2.8
3 ^e Lacassagne	2.9
3 ^e Part-Dieu	28.9
4 ^e Croix-Rousse	7.8
5 ^e Saint-Jean	8.5
5 ^e Point du Jour	3.7
6 ^e	2.4
7 ^e La Guillotière	5.1
7 ^e Jean Macé	6.6
7 ^e Gerland	4.2
8 ^e Bachut	4.9
9 ^e Vaise	33.3
9 ^e La Duchère	/
9 ^e Saint-Rambert	7.2
Bibliobus	2.5

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1ere fois
Bibliothèque Duchère	47.4	20.5	28.4	0.9	2.9
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Les fréquentants quasi quotidiens semblent plus nombreux en 2018 qu'en 2013, puisqu'ils passent de 33.1% (2013) à 47.4%.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h09 minutes lors de leur visite à la bibliothèque de la Duchère (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

44.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est un résultat stable, mais toujours supérieur à la moyenne du réseau.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib La Duchère	55.3 %	4.0 %	20.7 %	1.1 %	18.8 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque Duchère	Réseau BmL
Emprunter	61.5 %	78.3 %
Chercher des informations	28.9 %	35 %
Vous détendre	37.7 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	37.4 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	29.7 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	34.1 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	10.7 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	27.9 %	20.1 %
Autre	10.5 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,79 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, c'est à La Duchère qu'il est le moins fréquent, et seuls 13.2 % des répondants ne l'ont cité que comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL).

Par ailleurs, seuls 12.1 % des visiteurs de la bibliothèque de La Duchère déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL), ce qui semble cohérent avec la relative faiblesse de l'usage des animations proposées.

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque Duchère	18.3 %	75.4 %	71.1 %	9.3 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque Duchère	75.4 %	68.1 %	7.3 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 9 ^e la Duchère	Réseau BmL
Emprunteurs	81.7%	88
Dont inscrits	68.1 %	74.3
Dont non-inscrits	13.6 %	13.7
Non emprunteurs	18.3 %	12

Comme au Bachut, la baisse des inscrits et des emprunteurs est relativement faible entre 2013 et 2018. On observe même une augmentation des inscriptions des visiteurs, liées à l'abonnement connexion.

Enfin 28.2 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib la duchère	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	18.6		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	17.6		17.6
Il est facile de s'orienter.	16.8		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	14.8		14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	14.9		14.4
Il y a un large choix de livres.	16.3		15.6
Il y a un large choix de CD.			15.2
Il y a un large choix de DVD.	15.3		15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.7	-	15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.2	+	15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	14.9		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	16.2		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.1	+	15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	17.9		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	14.3	-	15.0
IL y a suffisamment de place de travailler.	14.6	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14.6		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	16.7	+	16.6
IL est simple de s'inscrire.	17.4		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15.5	+	14.9

Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	13.8		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	15.8		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.0	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	17.6		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	17.0		16.8
Les lieux sont agréables	17.4		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	15.9		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	15.9		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.6		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

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

Bibliothèque toujours très appréciée de ses visiteurs, particulièrement pour son accueil, l'accompagnement et la disponibilité des bibliothécaires, Saint Rambert est la bibliothèque, avec celles de Lacassagne et du 6^e, dans laquelle les attentes liées à l'ouverture sont les moins fortes.

Les attentes principales concernant la possibilité de travail en petits groupes et le choix dans les collections de DVD (pour lesquelles une amélioration a été notée depuis 2013), et de CD (a contrario, moins bien évaluées qu'en 2013), mais l'évaluation concernant ce choix correspond à la moyenne du réseau.

Les visiteurs de Saint Rambert sont, de loin, les plus âgés du réseau : en moyenne 55 ans et 10 mois pour les répondants (50 ans 10 mois en 2013, ce qui semble montrer une fidélité exemplaire !). Public vieillissant, parmi lequel les plus de 60 ans représentent 38,8% des visiteurs. Les enfants les plus jeunes sont toujours bien présents mais les 11 – 29 ans sont quasiment absents.

C'est le public le plus emprunteur (97,2%) et le plus métropolitain (après celui de la Part-Dieu) puisque 28,7% des répondants déclarent ne pas habiter à Lyon, d'autant que la bibliothèque est facilement accessible en voiture (moyen de locomotion de 35,5% des visiteurs). Les visiteurs non lyonnais mentionnent comme raison première de leur fréquentation le fait que cela soit la bibliothèque la plus proche de chez eux, et ensuite cette facilité d'accès en voiture.

1 - Nombre d'observations et traitement

bib 9e st rambert	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			126	
vendredi 09/03	43		162	
samedi 10/03	65		325	
mardi 13/03	39		189	
mercredi 14/03	47		342	
TOTAL	194	0	1144	19%

Le nombre de questionnaires remplis pour la bibliothèque du 9^e 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 0.49 (coefficient le plus important utilisé dans le redressement).

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du 9^e Saint Rambert

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

Les visiteurs ayant répondu au baromètre satisfaction à la bibliothèque du 9^e Saint Rambert sont âgés en moyenne de 55 ans et 10 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau). C'est la moyenne d'âge la plus importante constatée sur le réseau.

Ils font partie d'un foyer composé de 2,46 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,80 adultes et 0,66 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 25.0% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib Saint Rambert	27.1	0.4	18.6	15.0	34.8	4.0
LYON – INSEE 9 ^e arrdt	18.8	24.7	21.5	15.8	12.0	7.2
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib Saint Rambert	24.4 %	23.1 %	7.6 %	33.5 %	11.4 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

66 % des enquêtés de la bibliothèque du 1^{er} sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 52.6% pour les habitants du 9^e arrdt).

Activité

En % sur les 15-64 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib 9 ^e St R	0 %	77.4 %	4.2 %	13.7 %	4.6 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE – Lyon 9e	13.1 %	62.4 %	11.5 %	4.0 %	9.0 %

CSP

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib 9e	0	1,8	26,6	4,4	13,1	0,5	50,2	3,4
INSEE 2015 - 9e arrdt	0	2,5	13	16,2	17,1	11,5	20	19,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. supres	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib 9e	0	3,9	57,3	9,4	28,3	1,1
INSEE 2015 - 9e arrdt	0,0%	4,3%	23,7%	28,0%	26,7%	17,3%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	<i>Lyon</i>	<i>autre Rhône / Métropole</i>	<i>autre</i>
Visiteurs bib 9 ^e SR	69.8	28.7	1.5
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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

%	<i>1er</i>	<i>2e</i>	<i>3e</i>	<i>4e</i>	<i>5e</i>	<i>6e</i>	<i>7e</i>	<i>8e</i>	<i>9e</i>
Visiteurs bib 9 ^e St R	7.9								92.1
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib 9 ^e SR	64.2 %	3.8 %	31.9 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

Les personnes n'habitant, ni ne travaillant à Saint Rambert ont été invitées à expliquer les raisons de leur venue dans cette bibliothèque et ont indiqué, pour 46.6% d'entre eux qu'ils s'agissaient de la bibliothèque la plus proche, et qu'elle leur était facile d'accès (pour 28,2%).

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque 9 ^e SR	40,9 %	25.3 %	18.6 %	15.2 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du 9^e Saint Rambert ont répondu fréquenter 2,31 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque de Saint Rambert comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 10.2% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque (municipale) : Saint Cyr et Collonges sont principalement citées.

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

bibliothèque 1 ^{er}	4.0
2 ^e	2.7
3 ^e Duguesclin	84.4
3 ^e Lacassagne	2.3
3 ^e Part-Dieu	29.7
4 ^e Croix-Rousse	10.7
5 ^e Saint-Jean	7.1
5 ^e Point du Jour	2.6
6 ^e	2.9
7 ^e La Guillotière	1.1
7 ^e Jean Macé	2.3
7 ^e Gerland	2.9

8 ^e Bachut	3.2
9 ^e Vaise	45.5
9 ^e La Duchère	15.8
9 ^e Saint-Rambert	/
Bibliobus	0

Fréquence de visite en bibliothèque

En % des visiteurs répondants)	Plusieurs fois par semaine	Une fois par semaine	Une à deux fois par mois	Une fois tous les deux mois	Moins souvent / 1 ^{ere} fois
Bibliothèque 9 ^e	11.5	35.6	50.3	1.3	1.3
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

Le rythme de visite à la bibliothèque demeure essentiellement celui de la durée de prêt.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 40 minutes lors de leur visite à la bibliothèque de Saint Rambert (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

30.6 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est stable depuis 2013, avec une majorité (73%) des cas qui sont des accompagnements d'enfants de moins de 11 ans.

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib 9 ^e Saint Rambert	58.3 %	4.3 %	2.2 %	0 %	35.3 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

Il s'agit de la bibliothèque où les visiteurs viennent le plus en voiture, vu le nombre de visiteurs habitant dans les communes avoisinantes des Monts du Lyonnais.

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque du 9 ^e Saint Rambert	Réseau BmL
Emprunter	93.5 %	78.3 %
Chercher des informations	29.0 %	35 %
Vous détendre	32.3 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	34.1 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	8.8 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	2.3 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	15.3 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	15.3 %	20.1 %
Autre	2.3 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,33 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, et à la bibliothèque de Saint Rambert plus que partout ailleurs sur le réseau BmL, ce n'est plus le seul usage identifié de ces lieux : seuls 29.0 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 24.0 % des visiteurs de la bibliothèque du 9^e Saint Rambert déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau BmL).

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliothèque du 9 ^e SR	2.8 %	91.0 %	38.5 %	18.3 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque du 9 ^e SR	88.6 %	88.1 %	0.5 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque du 9 ^e SR	Réseau BmL
Emprunteurs	97.2 %	88
Dont inscrits	88.1 %	74.3
Dont non-inscrits	9.1 %	13.7
Non emprunteurs	2.8 %	12

La bibliothèque de Saint Rambert s'inscrit à contre-courant du mouvement général d'inscription moindre, ou d'emprunt sur une carte autre que la sienne.

Enfin 28.8 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib 9 ^e SR	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.2		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>18.6</u>		17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>17.2</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.2</u>	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>15.3</u>	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	15.5		15.6
Il y a un large choix de CD.	14.8	-	15.2
Il y a un large choix de DVD.	14.8	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.7		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.8		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.4		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>17.0</u>		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>17.0</u>		15.9

Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	18.0		17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>16.4</u>		15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>15.4</u>	-	14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	14.0		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	17.1		16.6
Il est simple de s'inscrire.	<u>17.9</u>		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	15.2		14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	<u>16.0</u>		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>16.4</u>		15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	16.2		16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.5</u>		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18.1</u>		16.8
Les lieux sont agréables	<u>18.0</u>		17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.5		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	16.4		15.9
EVALUATION GLOBALE.	16.6		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

ZOOM sur ... le Bibliobus

Le Bibliobus est énormément apprécié par ses visiteurs, qui, contrairement à ce que l'on pourrait penser, ne dépendant de ses services de manière exclusive que pour 34% d'entre eux (66% fréquentent une ou plusieurs autre bibliothèque du réseau) : l'évaluation globale à 18,0 de ses services est la plus forte notée sur l'ensemble du réseau.

Peu de marges de progrès sont à relever mais la priorité est claire : c'est l'arrêt des arrêts pendant les vacances scolaires que les répondants souhaitent voir évoluer ! Avec une évaluation de l'acceptabilité à 14,0, c'est l'attente à traiter.

Le profil des visiteurs paraît avoir évolué depuis 2013, vers un public plus familial (43% des visiteurs sont des enfants de moins de 11 ans), même si les retraités sont toujours sur-représentés.

1 - Nombre d'observations et traitement

bibliobus	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi				
vendredi 09/03	50		55	
samedi 10/03				
mardi 13/03	16		17	
mercredi 14/03	34		37	
TOTAL	100	0	109	92%

Le nombre de questionnaires remplis pour le Bibliobus étant proportionnellement supérieur au poids de ses entrées dans le total, les questionnaires ont été affectés en moyenne d'un coefficient de 0.1 dans les réponses totales.

2 - Caractéristiques des visiteurs de la bibliothèque du Bibliobus

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

Les visiteurs de la bibliothèque du Bibliobus sont âgés en moyenne de 49 ans et 2 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 3,2 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,9 adultes et 1,3 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 43.2% des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bibliobus	44.7	2.6	23.1	9.9	12.4	7.2
LYON	15.6	28.9	21.4	15.3	11.2	7.6
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bibliobus	14.7 %	19.5 %	7.0 %	50.7 %	7.2 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

91.5 % des enquêtés aux arrêts du Bibliobus sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 53.9% pour les 15 – 74 ans).

Activité

En % sur les 15-64 ans	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bibliobus	3.6 %	74.7 %	3.6 %	3.6 %	14.5 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
Population lyonnaise	16.9 %	63.0 %	10.2 %	4.6 %	6.2 %

Sur les répondants des plus de 15 ans, les retraités représentent au total 31.1% (BmL = 20.2%, population lyonnaise = 18.6%).

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bibliobus	94.7	5.3	0
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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	0	1.2	0	30.1	0	1.2	66.4	1.1
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliobus	34.4 %	36.6 %	10.0 %	18.9 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque du bibliobus ont répondu fréquenter 2,41 bibliothèques du réseau BmL (bibliobus compris – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau), et 2% des répondants déclarent fréquenter par ailleurs une autre bibliothèque municipale.

Pour un tiers de ses visiteurs, le bibliobus est leur point de contact avec la bibliothèque.

Visiteurs de la bibliothèque du bibliobus qui fréquentent également	%
---	---

bibliothèque 1 ^{er}	2.1
2 ^e	3.2
3 ^e Dugesclin	3.2
3 ^e Lacassagne	5.4
3 ^e Part-Dieu	23.9
4 ^e Croix-Rousse	2.1
5 ^e Saint-Jean	6.4
5 ^e Point du Jour	27.5
6 ^e	1.1
7 ^e La Guillotière	0.2
7 ^e Jean Macé	13.0
7 ^e Gerland	1.1
8 ^e Bachut	54.1
9 ^e Vaise	9.6
9 ^e La Duchère	1.1
9 ^e Saint-Rambert	0
Bibliobus	/

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne un peu plus d'une demi-heure (34 minutes) lors d'une visite à la bibliothèque (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL).

Accompagnement

47.1 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), ce qui est important et en légère augmentation depuis 2013 (41.8%).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bibliobus	73.3 %	4.3%	4.3 %	0 %	18.1 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliobus	Réseau BmL
Emprunter	91.6 %	78.3 %
Chercher des informations	23.1 %	35 %
Vous détendre	28.3 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	20 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	29.5 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	3.2 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	20.1 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	21 %	20.1 %
Autre	3.2 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,22 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL), et 15.1% déclarent lire TOPO, occasionnellement ou régulièrement.

L'emprunt est bien sûr l'usage dominant en bibliothèque déclaré par les visiteurs du bibliobus, mais il est intéressant de voir que seuls 33.7% l'ont cité comme seule raison de leur venue en bibliothèque.

Emprunt

Pour qui empruntez-vous des documents ?

	Je n'emprunte jamais	Pour moi-même	Pour des enfants	Pour d'autres adultes
Bibliobus	0 %	81,1 %	55 %	11.2 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliobus	82.1 %	82.1 %	0 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliobus	Réseau BmL
Emprunteurs	100 %	88
Dont inscrits	82.1 %	74.3
Dont non-inscrits	17.9 %	13.7
Non emprunteurs	0 %	12

Pas d'évolution significative par rapport à 2013, si ce n'est une disparition complète des personnes qui se déclaraient non emprunteurs, non inscrits.

Enfin 27.1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – Le bibliobus vu par ses visiteurs

	Bibliobus	Evolution / 2013 et 2015	BmL
Les stationnements du bibliobus sont facilement identifiables.	18.7		17.6
Les infos du totem sont suffisantes.	17.4		
Les visiteurs sont bien accueillis.	18.5		17.6
La fréquence de passage est satisfaisante.	17.0		
Les jours et heures de passage conviennent à un public large.	18.1	+	14.2
L'arrêt pendant les jours de vacances est acceptable.	14.0		
Il y a un large choix de livres.	18.6	+	15.6
Il y a un large choix de DVD.	18.2	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	15.8		15.8
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	17.4		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	16.8		15.9

Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>18.6</u>		17.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>18.4</u>		16.6
IL est simple de s'inscrire.	<u>18.7</u>		17.3
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>17.8</u>	+	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	<u>16.9</u>	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>18.8</u>		17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>18.5</u>		16.8
Les lieux sont agréables	17.4	+	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	16.8		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>18.1</u>		15.9
EVALUATION GLOBALE.	<u>18.0</u>		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

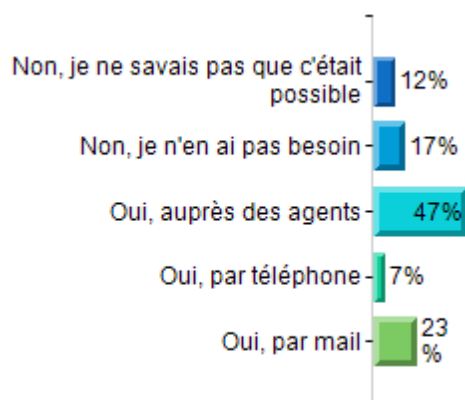
progression significative depuis 2013

-

diminution significative depuis 2013

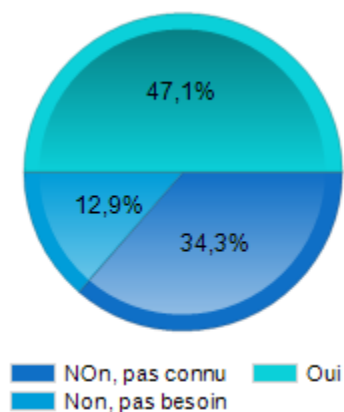
Faites vous des demandes de mise de côté ?

Taux de réponse : **96,0%**



Si oui, utilisez vous le catalogue de la BmL

Taux de réponse : **94,3%**



ZOOM sur ... la bibliothèque de la Part-Dieu

La bibliothèque de la Part-Dieu possède un public qui se distingue de celui des autres bibliothèques sur plusieurs points :

* une zone de « chalandise » plus importante : 29,9% des visiteurs sont des habitants de communes de la Métropole autre que Lyon (27,5% en 2015)

* une sous-représentation des enfants dans les visiteurs : si le département Jeunesse est extrêmement fréquenté et utilisé (le taux de rotation de la collection jeunesse est le plus élevé de l'ensemble de la bibliothèque), les surfaces et les services destinés aux moins de 18 ans sont sous-dimensionnés, et la Part-Dieu est du coup la seule bibliothèque dans laquelle les enfants sont moins présents, en termes de visites, qu'ils ne le sont au sein de la population

* les étudiants et les demandeurs d'emploi y sont sur représentés, au contraire des actifs en emploi

La bibliothèque de la Part-Dieu est la bibliothèque (avec celles de Vaise, du 6^e et du 7^e Gerland) où les visiteurs ont noté le plus d'évolutions positives depuis 5 ans. Si elle demeure néanmoins, dans l'appréciation générale de ses services, légèrement en dessous la zone de complète satisfaction (très proche : 15,9), 9 items ont progressé très significativement :

* l'accueil et la disponibilité du personnel, l'information sur les services,

* le choix dans les collections de DVD (malgré leur sollicitation plus forte avec la refonte des abonnements),

* les opérations de prêt et retour (plus faciles, plus rapides),

* les animations proposées,

* l'agrément des lieux et la disponibilité des postes informatiques...

Mais la grande force de la bibliothèque de la Part-Dieu demeure la richesse de ses collections, qui sont les mieux évaluées de tout le réseau, à une unique exception (les collections de DVD, les seules à pouvoir encore progresser, et pour lesquelles la médiathèque de Vaise a été mieux évaluée par ses visiteurs).

En 5 ans, le public de la Part-Dieu est toujours aussi emprunteur (80,9% en 2018 contre 80,1% en 2013), légèrement moins inscrit (70,7% - carte connexion comprise – pour 71,6% en 2013) mais les pratiques d'emprunt sur une autre carte se sont développées (13,2% des visiteurs en 2018 pour 8,5% en 2013).

Les attentes principales sont ciblées sur les heures et jours d'ouverture, ainsi que les places offertes pour s'asseoir et travailler ... mais pas uniquement !

Globalement, on constate, dans le verbatim que la place manque ... la « Grande Bibliothèque » devrait être encore plus grande et accessible

=> pour laisser davantage de collections en accès direct

=> pour mettre en place de nouveaux services (FabLab, nouvelles technologies, travail en petits groupes)

=> pour accueillir toujours plus de publics, avec des usages divers

1 - Nombre d'observations et traitement

bib part dieu	questionnaires	sans verso	entrées	
jeudi			3602	
vendredi 09/03	334	14	3684	
samedi 10/03	316	22	3631	
mardi 13/03	342	11	4720	
mercredi 14/03	342	8	4160	
TOTAL	1334	55	19797	9%

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 1.24.

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 41 ans et 3 mois (41 ans 10 mois sur l'ensemble du réseau), font partie d'un foyer composé de 2,38 personnes en moyenne (réseau BmL : 2.69), dont 1,81 adultes et 0,57 enfants (en moyenne 1.84 et 0.85).

Les enfants de moins de 11 ans qui n'ont pas directement été enquêtés mais accompagnaient des répondants représentent 7,4 % des visiteurs (23.3% pour l'ensemble du réseau).

Répartition par tranche d'âge

en %	0-14 ans	15 – 29	30 – 44	45 - 59	60 - 74	75 et plus
Visiteurs bib Part-Dieu	8.7	28.3	24.0	19.9	16.5	2.7
LYON – INSEE 3e arrdt	15.7	29.3	22.7	15.3	10.5	6.4
visiteurs BmL	28.2	16.8	22.8	16.0	13.7	2.6

Composition des ménages des visiteurs

	1 adulte seul	2 adultes, sans enfants (*)	1 adulte seul, avec enfants (*)	2 adultes avec enfants (*)	Autre
Visiteurs bib Part-Dieu	35.4 %	27.4 %	5.5 %	18.3 %	13.4 %
Visiteurs BmL	27.1 %	24.6 %	6.2 % (1,68 enfant en moyenne)	36.5 %	3.6 %
INSEE 2015	26 %	21 %	10.8 % (1,64 enfant en moyenne)	35.7 %	6.5 %

(*) enfants mineurs pour le questionnaire BmL

Sexe des visiteurs

53 % des enquêtés de la bibliothèque de la bibliothèque de la Part-Dieu sont des femmes (ensemble BmL = 62.2%, population lyonnaise = 53.9% pour les 15 – 74 ans) : c'est la bibliothèque où les hommes de plus de 15 ans ne sont pas sous-représentés.

Activité

En % sur les 15-64 ans

	élèves, étudiants	actifs en emploi	demandeurs d'emploi	retraités	sans profession
Visiteurs bib Part-Dieu	34.1 %	29.4 %	19.2 %	7.2 %	10.0 %
Visiteurs BmL	19.3 %	56.5 %	11 %	5.8 %	7.5 %
INSEE- 3 ^e arrdt	16.0 %	65.6 %	10.0 %	3.2 %	5.2 %

population de 15 ans ou plus

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers	retraités	autre sans activité professionnelle
visiteurs bib Part Dieu	0,2	2,6	25,7	6,2	16,1	2,3	17,9	29
INSEE 2015 - 3e arrdt	0	2,5	22,2	18,3	14,8	6	16,5	19,7
visiteurs BmL	0,2	2,8	24,4	6,5	20,4	1,4	20,8	22,4

population de 15 à 64 ans ayant un emploi

	agriculteurs	artisans, commerçants, chefs d'entreprise	cadres et professions intell. sup ^{res}	professions intermédiaires	employés	ouvriers
visiteurs bib Part-Dieu	0,4	4,9	48,4	11,7	30,2	4,4
INSEE 2015 - 3e arrdt	0,1%	0,1%	38,0%	27,3%	21,4%	7,2%
visiteurs BmL	0,4%	5,1%	43,5%	11,4%	36,9%	2,6%

Pour comparaison, caractéristiques des visiteurs de la BPI en 2015 (●) :

étudiants et lycéens y représentent 68 % des visites

les demandeurs d'emploi 7%,

52% des visiteurs sont des hommes,

57% viennent au moins une fois par semaine,

Pour une durée moyenne de 3h34 (!)

⇒ Lieux d'habitation et travail

Lieu d'habitation des visiteurs

%	Lyon	autre Rhône / Métropole	autre
Visiteurs bib Part-Dieu	62.6	29.9	7.5
Visiteurs BmL	79.5	17.2	3.3

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 Part-Dieu	4.6	3.2	40.5	3.8	3.7	15.4	15.2	9.9	3.7
Visiteurs BmL	7.6	4.9	22.4	7.6	9.8	9.3	17	10.8	10.6
Habitants de Lyon	5.9	5.9	19.7	7.1	9.4	10	15.9	16.8	9.6

Rapprochement entre l'arrondissement de la bibliothèque 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 ne travaillant ni n'habitant dans le même arrondissement que la bibliothèque visitée
Bib PD	25.3 %	9.8 %	64.9 %
BmL	53.9%	7,8%	38,2%

⇒ Les liens entretenus avec la BmL

Nombre de bibliothèques fréquentées par les visiteurs

	une seule	deux	trois	quatre et plus
Bibliothèque PD	46.4 %	25.8 %	14.9 %	12.9 %
BmL	37,5%	29,3%	17,6%	15,8%

En moyenne, les visiteurs de la bibliothèque de la Part-Dieu ont répondu fréquenter 2,11 bibliothèques du réseau BmL (bibliothèque Part-Dieu comprise – moyenne de 2,3 pour l'ensemble des visiteurs du réseau). C'est la fréquentation du réseau la moins élevée, peut-être parce que 19.2% des visiteurs déclarent par ailleurs fréquenter une autre bibliothèque que la BmL/ 9.2% fréquentent une BU (Lyon, Chevreul, Jean Moulin et Diderot sont citées à parts égales), 9.3% une autre BM (de nombreuses bm sont citées mais seul la bm de Villeurbanne concerne plus de 1% des répondants de la Part-Dieu).

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

bibliothèque 1 ^{er}	4.9
2 ^e	6.9
3 ^e Dugesclin	10.9
3 ^e Lacassagne	8.4
4 ^e Croix-Rousse	7.7
5 ^e Saint-Jean	8.3
5 ^e Point du Jour	3.1
6 ^e	9.9
7 ^e La Guillotière	4.8
7 ^e Jean Macé	15.7
7 ^e Gerland	4.4
8 ^e Bachut	15.1
9 ^e Vaise	11.7
9 ^e La Duchère	1.5
9 ^e Saint-Rambert	1.4
Bibliobus	0.6

C'est parmi les visiteurs de la Part-Dieu que se trouvent très majoritairement les usagers de la BmL ayant déclaré fréquenter numelyo, la bibliothèque numérique.

Fréquence de visite en bibliothèque

<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 PD	33.3	26.9	31.0	5	3.9
BmL	27.2	31.8	34.6	3.8	2.5

C'est à la Part-Dieu que les visiteurs les moins fréquents, ou les 1^{eres} visites, sont les plus fréquentes, ce qui était déjà le cas en 2013.

Durée moyenne du séjour en bibliothèque

Les répondants déclarent rester en moyenne 1h31 minutes lors de leur visite à la bibliothèque du 1^{er} (contre 1h10 en moyenne sur les répondants du réseau BmL). C'est la durée déclarée la plus longue, qui s'explique par la proportion importante des visiteurs utilisant les lieux pour travailler, ainsi que par la durée sans doute plus importante du trajet pour y accéder.

Accompagnement

Seuls 22.8 % des répondants ont déclaré être venus accompagnés (moyenne BmL = 34.9%), et il s'agit peu d'enfants de moins de 11 ans (22.8% des cas).

Accès à la bibliothèque

	à pied	vélo/trottinette	Bust/tram/métro	train	voiture / moto
Bib Part-Dieu	41.2 %	8.6 %	44.9 %	2.6 %	2.7 %
Réseau BmL	59.1%	6.8%	24.4 %	1 %	6.9%

⇒ Usages

Raisons de la venue en bibliothèque

	Bibliothèque de la Part-Dieu	Réseau BmL
Emprunter	69.9 %	78.3 %
Chercher des informations	41.9 %	35 %
Vous détendre	30.9 %	34.3 %
Lire, écouter, visionner .. sur place	33.3 %	33.6 %
Travailler, étudier, vous former	47.0 %	31.4 %
Utiliser un ordinateur, le WiFi	19.4 %	16.2 %
Pour un atelier, une animation, une expo	21.8 %	20.2 %
Pour le lieu : ambiance ...	16.9 %	20.1 %
Autre	3.9 %	4.5 %

Les répondants ont en moyenne cité 2,87 réponses différentes à cette question (2.8 pour le réseau BmL).

Si l'emprunt demeure l'usage dominant des bibliothèques, les visiteurs viennent beaucoup également pour y travailler, s'y former et chercher des informations. L'emprunt n'est clairement pas le seul usage identifié de ces lieux : seuls 12.3 % des répondants n'ont cité que l'emprunt comme unique raison de leur fréquentation des bibliothèques (19.4% pour le réseau BmL)

Par ailleurs, 25.1% des visiteurs de la bibliothèque du 1^{er} arrondissement déclarent lire TOPO (24,7% pour le réseau 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 PD	19.1 %	77.5 %	20 %	15.1 %
Réseau BmL	12 %	81,4 %	33,7 %	15.9 %

Adhésion et emprunt

	Total inscrits	Inscription prêt	Inscription connexion
Bibliothèque Part-Dieu	70.7 %	67.7 %	3.1 %
BmL	76.2%	74 %	2.2 %

	Bibliothèque Part-Dieu	Réseau BmL
Emprunteurs	80.9 %	88
Dont inscrits	67.7 %	74.3
Dont non-inscrits	13.2 %	13.7
Non emprunteurs	19.1 %	12

Depuis 2013, les visiteurs de la Part-Dieu sont toujours aussi emprunteurs (80.1% en 2013, 80,9% en 2018). En intégrant les abonnements connexion, les inscriptions n'ont quasiment pas baissé : 70.7% des visiteurs inscrits en 2018, 71.6% en 2013. Ils sont par contre un peu plus nombreux à emprunter sur une carte qui n'est pas la leur (8.5% en 2013, 13.2% en 2018).

Enfin 25.1 % des personnes interrogées ont laissé une adresse mail permettant un contact ultérieur (23.4% pour la BmL),

3 – La bibliothèque vue par ses visiteurs

	Bib Part-Dieu	Evolution / 2013 et 2015	BmL
La bibliothèque est facile à trouver.	17.7		17.6
Les visiteurs sont bien accueillis.	<u>16.7</u>	+	17.6
Il est facile de s'orienter.	<u>15.4</u>		16.4
Les horaires d'ouverture conviennent à un public large.	13.9	-	14.2
Les jours d'ouverture conviennent à un public large.	<u>13.8</u>	-	14.4
Il y a un large choix de livres.	<u>16.8</u>		15.6
Il y a un large choix de CD.	<u>16.0</u>		15.2
Il y a un large choix de DVD.	<u>15.6</u>	+	15.0
Il y a un large choix de revues, magazines.	<u>16.2</u>		15.8
Les jeux ont toute leur place en bibliothèque.			16.3
Trouver un document précis est facile.	15.0		15.1
Le catalogue est facile à utiliser.	15.1		15.4
La bibliothèque donne envie de découvrir des documents.	<u>16.0</u>		16.4
Les collections sont présentées de manière attractive.	<u>15.2</u>		15.9
Emprunter/rendre un document est simple et rapide.	<u>17.3</u>	+	17.9
Il y a suffisamment de place pour s'asseoir.	<u>14.1</u>	-	15.0
Il y a suffisamment de place de travailler.	<u>13.9</u>		14.4
La bibliothèque permet le travail en petits groupes.	<u>13.4</u>		13.9
Les tarifs d'inscription sont raisonnables.	<u>15.9</u>		16.6
Il est simple de s'inscrire.	<u>16.8</u>		17.3
Il y a suffisamment de postes informatiques à disposition.	<u>14.3</u>	+	14.9
Accéder à internet avec un appareil personnel est facile.	14.5		14.8
L'information sur les services de la bibliothèque est suffisante.	<u>15.2</u>	+	15.6
Les animations et expositions proposées peuvent intéresser un large public.	15.8	+	16.0
Le personnel est disponible pour aider.	<u>16.4</u>	+	17.5
La bibliothèque accompagne et conseille les visiteurs.	<u>15.6</u>		16.8
Les lieux sont agréables	<u>15.8</u>	+	17.1
Le site permet de préparer sa visite.	<u>15.8</u>		16.2
L'avis des usagers est pris en compte.	<u>15.1</u>	+	15.9
EVALUATION GLOBALE.	15.9		16.3

XX écart significativement supérieur à la moyenne

XX écart significativement inférieur à la moyenne

+

progression significative depuis 2013 ou 2015

-

diminution significative depuis 2013 ou 2015

6e partie : ANNEXES

VI.1	Les enquêtes citées	133
VI.2	Le questionnaire	134
VI.3	Tableaux importance/performance par classe d'âge	136
VI.4	Verbatim	142

VI.1 -Les enquêtes citées

- 1 ENQUETE DE PUBLIC DE PUBLIC A LA BPI
Christophe Evans 2015
- 2 ENQUETE SUR LES PUBLICS ET LES PRATIQUES DE LECTURE DES USAGERS ET NON USAGERS DE LA BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE GRENOBLE
TMO – Politique Publique – Ville de Grenoble - 2018
- 3 PUBLICS ET USAGES DES BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES EN 2016
TMO – Ministère de la Culture
- 4 ENQUETE AUPRES DU PUBLIC DES BIBLIOTHEQUES
Ville de Chambéry – Noëlle Gouillart – juin 2018
- 5 EVALUATION DE LA POLITIQUE DE LECTURE PUBLIQUE DE BORDEAUX METROPLOE
Voix Publique / Extracité – Bordeaux Métropole – octobre 2017
- 6 ENQUETE QUALITATIVE 2016
Bibliothèque municipale de Lyon - Sylvie Bougeard Pierron
- 7 BAROMETRES SATISFACTION BML 2013 et 2015
Bibliothèque municipale de Lyon – Béatrice Pallud Burbaud – décembre 2013 / décembre 2015
- 8 EVOLUTION DE STRUCTURE DE POPULATION - Lyon - Chiffres clés
INSEE – données 2015 (issues des observations partielles des années 2013 à 2017)
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=COM-69123> [69381 – 69382 – 69383 -69384 -69385 -69386 -69387 -69388 -69389]
- 9 ENQUETE DE FREQUENTATION sur les visiteurs du réseau de la Bibliothèque municipale de Lyon et leurs pratiques
Novembre 2008 - Rapport d'analyse – Bertrand Calenge
- 10 RAPPORT D'ACTIVITE 2017 – BIBLIOTHEQUE MUNICIPALE DE LYON
Juin 2018 – Anne Laval
- 11 ENQUETE DE SATISFACTION 2015 – BU Panthéon-Assas
Service Commun de la Documentation – Bibliothèque de l'Université

VI.2 - Questionnaire

La BmL réalise une enquête du 9 au 14 mars 2018, 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 ont toute leur place dans 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 animations, expositions peuvent intéresser un large public.												
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 numelyo
 2e rue de Condé 5e St Jean 7e Jean Macé 9e St Rambert (la bibliothèque 3e Dugues-
clin 5e Point du Jour 7e Gerland 9e Vaise numérique)

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/ 1ere fois !


Combien de temps restez-vous, en moyenne, lors de votre venue ? _____ minutes

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 re- traité-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

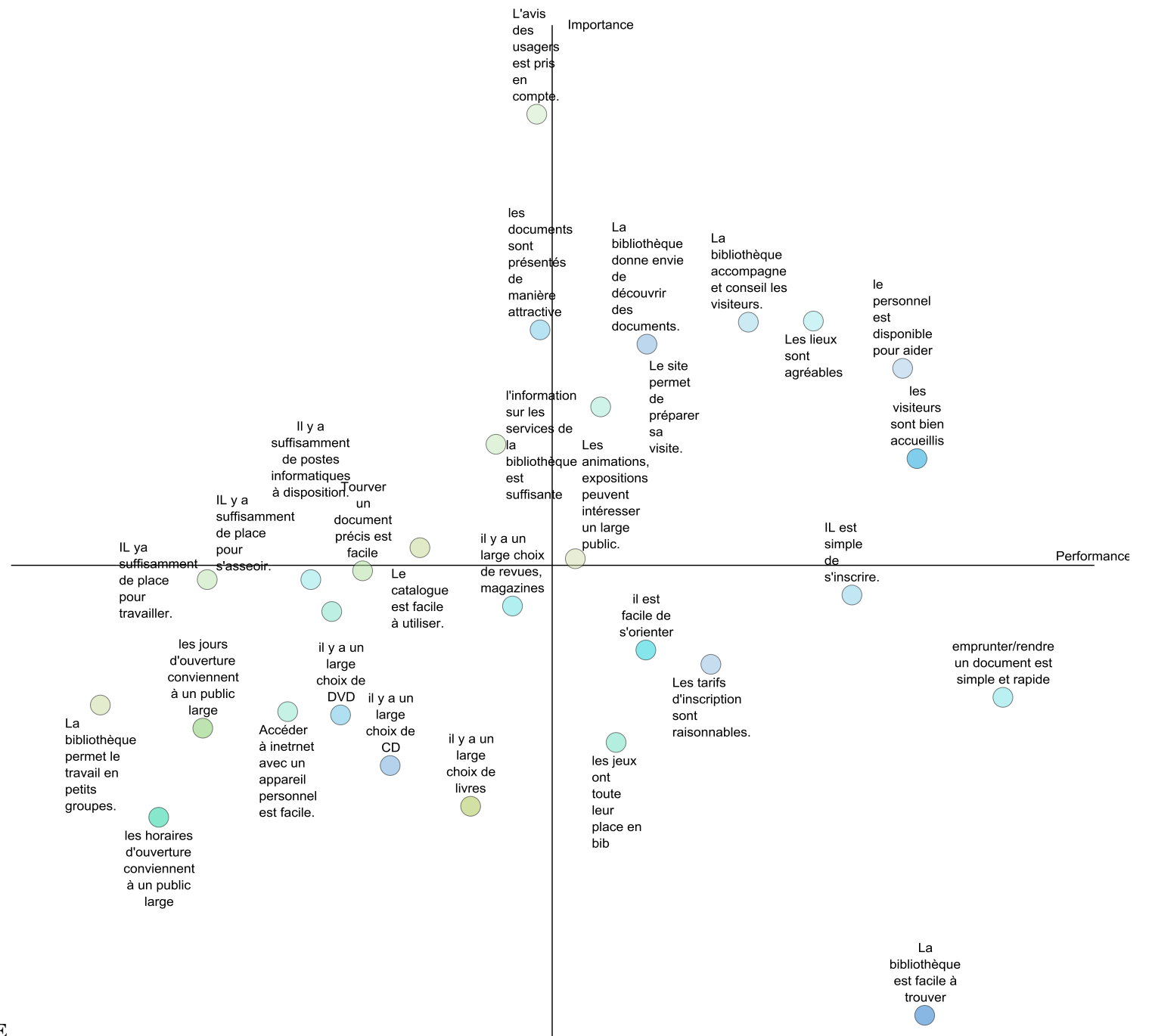
Lisez-vous le magazine TOPO ?

- non, je le ne connais pas non, mais je le 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 !



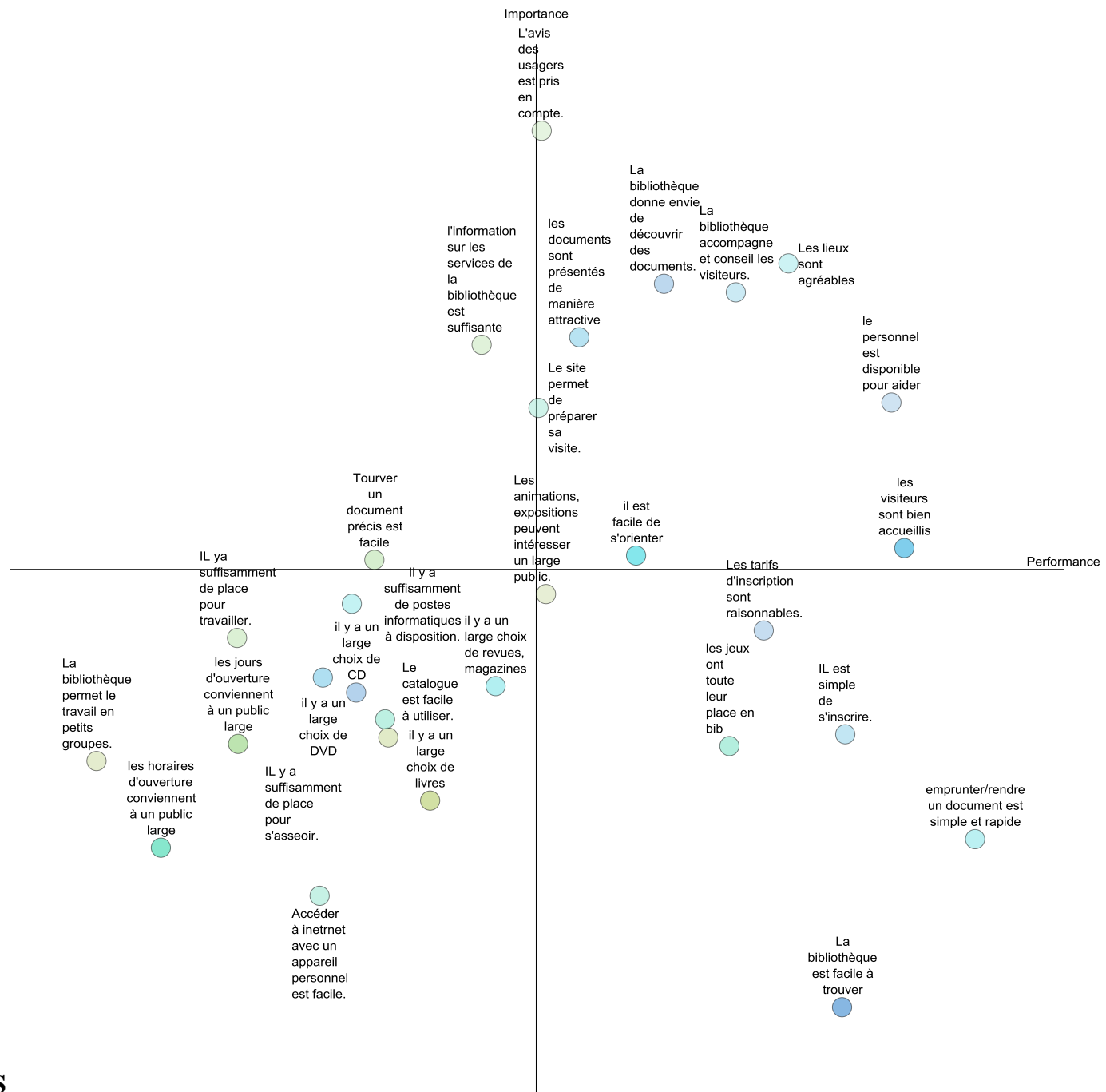
VI.3 IMPORTANCE / PERFORMANCE



MOINS DE 15 ANS



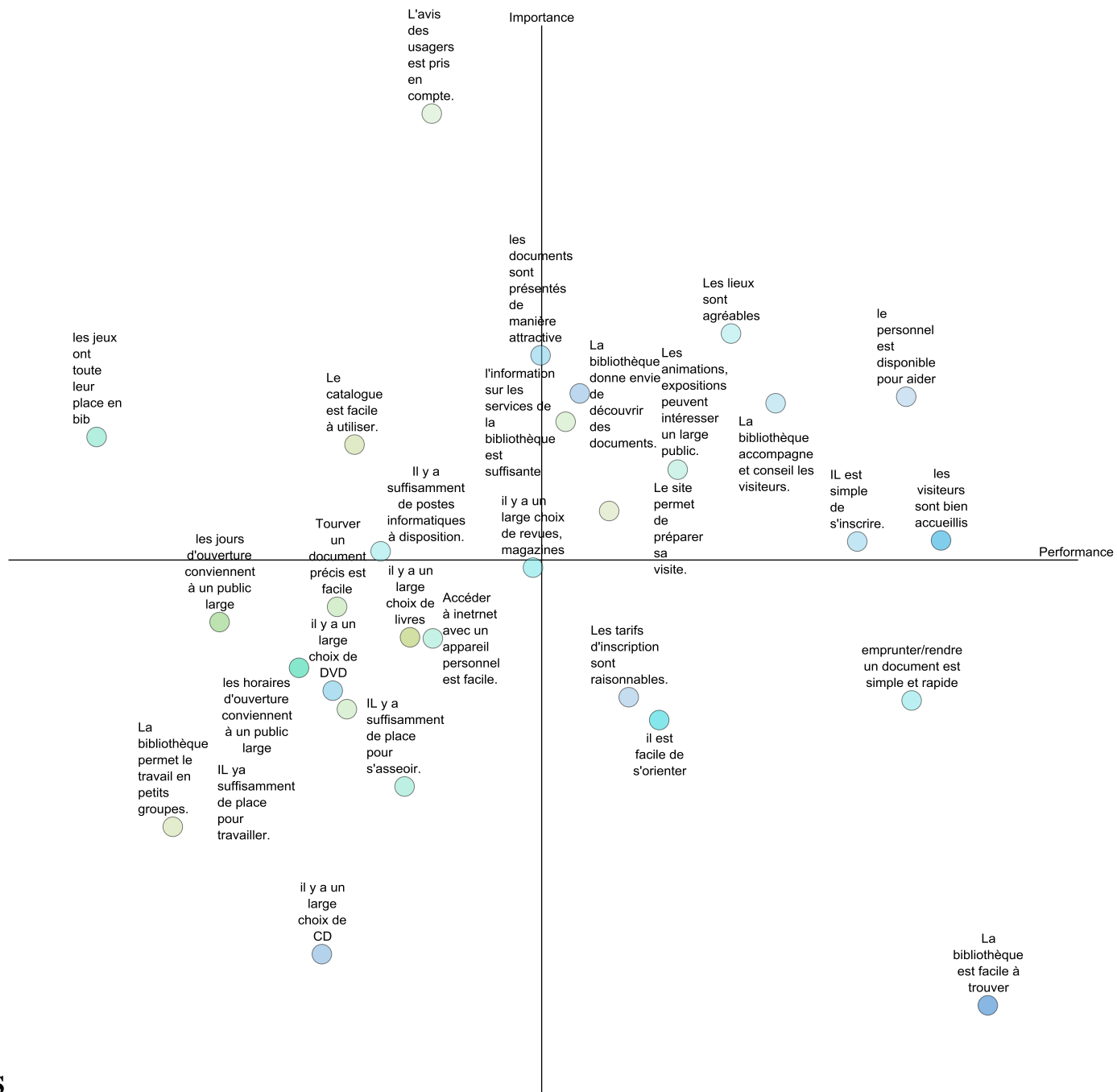
15 – 29 ANS



30 – 44 ANS



45-59 ANS



VI.4 - VERBATIM

28% des répondants ayant la possibilité de le faire (le questionnaire de Saint Rambert ne comportait pas d'espace pour cela) ont utilisé l'espace laissé en fin de questionnaire pour s'exprimer sur ce qu'ils souhaitent. C'est beaucoup plus qu'en 2015 (10,9% des répondants) !

1616 remarques, suggestions, réclamations ... ont ainsi été exprimées, et dépouillées en les regroupant par grand thème et par bibliothèque.

	1er	2e	3e Dug	3e Lac	4e	5e PdJ	5e St J	6e	7e Guil	7e JM	7e Gerl	8e	9e Vaise	9e Duch	Bibliobus	Part-Dieu	TOTAL
remerciements /félicitations	5	6	11	30	15	7	7	12	11	18	11	17	27	4	7	72	260
horaires	10	11	8	5	12	7	12	5	10	16	4	21	25	8	0	94	248
collections	14	7	7	29	16	10	7	13	2	12	14	27	11	10	0	50	229
accès/état	6	4	6	2	17	1	3	5	0	2	4	7	11	0	0	33	101
confort /accessibilité	8	7	8	17	9	4	19	10	8	3	9	9	21	9	2	84	227
prêt / retour /inscriptions	7	3	5	5	13	4	4	1	1	7	6	7	6	1	1	37	108
bruit /tranquillité	2	5	3	19	6	2	4	6	2	0	10	14	14	6	1	24	118
accueil	4	2	4	4	1	5	10	5	1	4	6	12	6	16	1	34	115
informatique /sites web	4	7	9	5	0	4	1	4	1	7	1	12	5	3	1	34	98
animations	0	1	2	3	1	1	1	4	4	2	2	4	6	1	1	12	45
divers	3	0	1	4	1	1	4	1	1	1	0	1	5	6	0	9	38
remarque sur questionnaire	1	1	1	0	1	0	0	0	2	4	0	1	0	2	0	16	29
TOTAL	61	50	55	102	84	41	65	59	38	72	64	119	121	61	14	397	1616

Les messages les plus fréquents sont des **remerciements, félicitations, encouragements** (voire déclarations d'amour !) : 260 personnes (61 en 2015) ont laissé des messages en ce sens.

Ceux qui concernent l'accueil sont à rapprocher de cette première catégorie car, à quelques exceptions près, ils remercient le personnel pour son accueil bienveillant, compétent et souriant et sa disponibilité.

248 personnes ont laissé une remarque concernant les **jours et heures d'ouverture**, pour les juger inadaptées (à leurs besoins, à la vie de famille, aux horaires des actifs, des commerçants, des étudiants ...).

62 personnes citent l'ouverture du dimanche, 57 le lundi, 41 souhaiteraient une ouverture plus tardive (le samedi, ou en semaine – au moins une fois), 35 souhaiteraient une ouverture plus tôt le matin, 16 regrettent les fermetures ou restrictions d'ouverture pendant les vacances scolaires, 15 souhaiteraient des ouvertures en continu (sans pause méridienne).

Les demandes concernant les **collections** sont très diverses mais concernent principalement des attentes concernant le développement de certains fonds (DVD, romans – nouveautés, SF, ados mais aussi classiques, large vision, audio-livres-, les BD/mangas, journaux et magazines, CD, jeux – vidéo, société -...).

Les remarques concernant le classement concernent principalement les DVD, tout comme l'état des collections (DVD / CD illisibles).

A noter également des attentes concernant :

- une meilleure lisibilité/gestion des suggestions d'achat
- une meilleure gestion par les bibliothèques de la disponibilité des journaux/magazines (inaccessibles), avec un suggestion d'affichage limitant le nombre de documents pris simultanément par un lecteur (consultation sur place)

- une amélioration de l'accès indirect aux documents (silo)
- les « coups de cœur » très appréciés, que certains usagers suggèrent de développer en laissant également leur avis

Pour les **conditions de prêt**, les demandes les plus fréquemment exprimées sont de voir sa bibliothèque équipée d'un automate de retour extérieur (12 citations), même si ces dernières ne sont pas perçues comme très fiables (7 personnes les signalent comme fréquemment indisponibles). Les automates sont par ailleurs décrits comme pratiques / rapides, tout autant que sont regrettés le contact avec les bibliothécaires à l'occasion du prêt (10 répondants).

Le service le plus attendu serait de pouvoir faire venir dans sa bibliothèque un document disponible dans une autre (10 citations), et pouvoir réserver des documents disponibles (4 citations).

Les remarques nombreuses concernant le **bruit** sont quasiment toutes des descriptions de bibliothèques bruyantes, qui dérangent dans le travail ou la lecture (bruits d'enfants, de groupes, de téléphones, voire de bibliothécaires).

Les remarques sur les **lieux et leur confort** sont assez variées. Beaucoup de remarques positives sur leur agrément, mais beaucoup de demandes, dans différentes bibliothèques d'avoir plus de sièges, plus de tables, plus de places ! La Part-Dieu, en sus de ces demandes de places (voire agrandissement) concentre les demandes de modernisation, rénovation et de propreté (odeurs, saleté ... non limitées aux toilettes).

S'agissant des **moyens informatiques** mis à disposition et des sites de la bibliothèque, il faut noter, au-delà des demandes d'augmentation du nombre postes informatiques mis à disposition (17) :

- les demandes d'évolution du catalogue (23) : pouvoir trier selon la disponibilité des documents (5 citations), garder en mémoire les identifiants de connexion (4), améliorer les notices (plus cohérentes – 3), une meilleure disponibilité du site (4)
- des demandes sur l'amélioration de l'accès WiFi (débit) et de l'accès internet dans certaines bibliothèques
- des demandes d'info ou une certaine méconnaissance des sites web de la bibliothèque

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 1er
8	1	oui	FEMME	50	demandeur emploi	merci. Manque de la SF
8	1	non	FEMME	52	sans profession	très sympa je reviendrai !
r	2	oui	HOMME	13	étudiant	cette bm m'a toujours plu
9	4		FEMME	30	étudiant	très bien ces bm. Offre un cadre agréable...
8	5	oui	FEMME	62	actif en emploi	j'ai beaucoup de plaisir et interet à fréquenter les bmu
7	1	oui	FEMME	68	retraité	une plus grande aptitude d'ouverture. Acquérir des livres plus récents
7	1	oui	FEMME		demandeur emploi	ouverture dimanche matin
7	2	oui	HOMME	70	retraité	fermer les bm durant les vacances scolaires est un contresens
9	2	oui	HOMME	11	étudiant	ouvrir le samedi matin
9	3	oui	FEMME	28	étudiant	lorsque je travaille du mardi au samedi je ne peux pas venir
8	3	oui	FEMME		actif en emploi	ouvrir la bm pendant les vacances
8	3	oui	HOMME	32	actif en emploi	les horaires sont pas top
9	3	oui	FEMME	60	retraité	les bm devraient être ouvertes pendant la pause de midi
8	5	oui	FEMME	67	retraité	horaires excluant les commerçants
8	5	non	FEMME	45	actif en emploi	augmenter les horaires d'ouverture...
7	1	oui	FEMME	42	actif en emploi	est-il possible d'avoir accès aux films en téléchargement ?
r	1	oui	FEMME	14	étudiant	plus de mangas et de films pour enfants
9	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	pas assezde romans classiques
9	2	oui	FEMME	32	actif en emploi	un plus grand choix de bd et plus de livres sur l'art
8	2	non	FEMME	13	étudiant	proposez plus de livres pour les ados
8	2	oui	FEMME	37	actif en emploi	dvt de l'emprunt des livres numériques
9	2	oui	FEMME	13	étudiant	j'aime bien la bm car il y a beaucoup de dvd
8	3	oui	FEMME	13	étudiant	il n'y a pas beaucoup de choix de livres
8	4	oui	FEMME	64	actif en emploi	où sont passés les livres de la bm ?
9	4	oui	FEMME	50	actif en emploi	trop peu de livres
10	4	non	FEMME	48	actif en emploi	on voudrait tj plus de titres, surtout pour les enfants
10	8	oui	FEMME	63	retraité	plus de revues
2	1	oui	HOMME	59	actif en emploi	problme de la disponibilité des dvd en catalogue et non dispo sur place...
5	2	oui	HOMME	47	sans profession	gestion des propositions d'achats très mal organisée
9	2	oui	FEMME	44	actif en emploi	les bd adultes ne devraient pas être accessibles aux enfants
8	3	oui	FEMME	40	actif en emploi	ce serait super si les bd étaient dans un bac spécial
10	3	non	FEMME		retraité	problème des disponibilités des périodiques à la bm 4è
5	12	oui	HOMME	45	actif en emploi	2TAT des dvd trop souvent en mauvais état
6	2	oui	HOMME	60	actif en emploi	satisfait de l'accueil et du lieu de travail
10	1	non	FEMME	13		cette bm est très reposante et agréable
6	1	oui	FEMME	37	actif en emploi	des fauteuils plus confortables
8	2	non	FEMME	46	demandeur emploi	agréable
r	2	oui	FEMME	25	étudiant	plus de chaises dans l'espace enfants
8	3	oui	HOMME	45		besoin d'imprimer plus facilement moins cher
8	4	oui	HOMME	37	actif en emploi	j'aime l'aquarium
10	4	oui	FEMME	52	actif en emploi	manque de places
8	1	non	HOMME	23	étudiant	parfois il y a un niveau de bruit considérable
7	3	non	FEMME	26		il y a souvent trop de bruit
7	2	oui	FEMME	25	étudiant	merci pour les sourires à l'accueil
8	6	oui	HOMME	64	actif en emploi	belle ambiance et une équipe chaleureuse et sympathique
r		non	FEMME	43	actif en emploi	agréablement surprise. Très bon accueil
9	3	oui	FEMME	11	étudiant	rajouter des postes pour emprunter et des ordinateurs
8	6	oui	FEMME	65	retraité	site internet refait toujours difficile...les réservations trop d'attente...
8	2	oui	HOMME	50	actif en emploi	pouvoir commander un doc dans une autre bm
9	2	oui	FEMME	14	étudiant	je trouve dommage qu'il n'y ait pas de personnes pour faire le prêt
7	3	oui	FEMME	31	actif en emploi	réservations en ligne super
8	3	oui	FEMME	78	retraité	dommage que vous n'avez pas de boite de retours
8	3	oui	FEMME	26	actif en emploi	le catalogue en ligne est vraiment pratique
9	1	non	FEMME	40	actif en emploi	je trouve qu'il manque des ordinateurs
8	1	oui	FEMME	14	étudiant	plus d'ordinateurs seraient les bienvenus
10	2	oui	HOMME	34	actif en emploi	je n'ai fréquenté que les espaces d'expo
8	2	oui	FEMME	68	retraité	on est revenus en arrière pour les outils de communication de la bm
7	3	oui	FEMME	68	retraité	je n'apprécie pas le nouveau TOPO
7	3	non	HOMME	19		je cherche du travail en bm
8	4	oui	HOMME	47	actif en emploi	la montée d'escaliers mériterait un rafraîchissement
r	2	oui	HOMME	50	actif en emploi	questionnaire incomplet

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 2e
8	1	oui	FEMME	60	retraité	élargir les plages d'ouverture au public ? Très belle institution
9	3	oui	HOMME	23	sans profession	c'est très bien que vous organisiez des activités... MERCI
7	2	oui	FEMME	30	demandeur emploi	bonne bm
8	2	oui	FEMME	22	étudiant	très heureuse d'avoir des lieux comme ceci à disposition pour travailler
10	3	oui	FEMME	77	retraité	merci de continuer ainsi. Bravo
8	3	oui	HOMME	36	actif en emploi	merci à vous !
9	3	oui	FEMME	45	demandeur emploi	étendre horaires d'ouverture. Prendre des cd d'histoires Walt Disney
8	1	oui	FEMME		retraité	pourquoi ne pas ouvrir le lundi
5	1	oui	FEMME	53	actif en emploi	bm ouverte pendant les vacances
8	2	oui	HOMME	50	demandeur emploi	ouverture le lundi
8	2	oui	FEMME	28	actif en emploi	augmenter les horaires d'ouverture. le lundi ?
7	2	oui	FEMME	18	étudiant	des horaires ouverture plus larges
7	3	oui	FEMME	27	actif en emploi	les écoles ont peu de créneaux où les élèves sont accueillis
7	3	oui	FEMME	68	retraité	une ouverture pendant la pause déjeuner et le lundi
8	3	oui	FEMME		retraité	élargir horaires d'ouverture et le matn
7	8	oui	FEMME	58	demandeur emploi	j'aimerais que la bm soit ouverte le dimanche et lundi
8	3	non	HOMME	24	actif en emploi	La nouvelle disposition des DVDs n'est pas pratique (bacs petits) et le catalogue est incomplet en termes de titres sortis il y a un an ou plus.
9	1	oui	FEMME	35	actif en emploi	quel dommage ! il n'y a pas de cd
8	3	oui	HOMME	34	actif en emploi	pas besoin de devenir une ludothèque pour abriter des jeux de rôles..
8	3	oui	HOMME	38	actif en emploi	proposer plus de bd et cd
9	3	oui	FEMME	19	étudiant	plus il y aura de docs, et mieux ce sera
6	5	oui	HOMME	66	retraité	il manque des dossiers thématiques
6	2	oui	FEMME	53	actif en emploi	classement des dvd pourrait être par thèmes
8	3	oui	HOMME	54	actif en emploi	fréquence d'emprunt faible pour lez docs sujets à l'emprunt or ils sont souvent consultés sur place...
8	5	oui	FEMME	61	actif en emploi	classer les films par catégorie
8	1	non	FEMME	16	étudiant	installer plus de postes d'ordinateur et lieu de travail pour petits groupes
7	1	oui	HOMME	28	étudiant	salle de travail au calme...
8	1	oui	HOMME	46	actif en emploi	il serait agréable d'avoir une fontaine à eau
7	1	oui	FEMME	15	étudiant	plus de tables et sièges
7	2	oui	FEMME	54	demandeur emploi	endroit pour stocker les trotinettes
2	4	non	HOMME		demandeur emploi	toilettes trop petites et pas de fontaine à eau
7	4	oui	FEMME	67	retraité	mauvais éclairage. table de lecture proche des toilettes...
8	2	non	FEMME	14	étudiant	lieu très agréable, calme
me	3	non	HOMME	39	actif en emploi	le bruit est vraiment gênant
me	5	non	HOMME	70	retraité	bryant certains jours
7	7	oui	FEMME	47	sans profession	le mercredi et samedi un peu bryant
5			FEMME	15	étudiant	moins de bavardages
9	4	oui	HOMME	55	actif en emploi	une très grande attention du personnel aux usagers
me		non	FEMME		retraité	très bon accueil
5	1	non	FEMME	54	sans profession	tarif d'inscription beacoup trop cher
9	3	oui	HOMME	54	actif en emploi	avoir des boites pour les retours
8	4	oui	FEMME	34	actif en emploi	à quand les boites extérieures ?
7	1	oui	FEMME	56	actif en emploi	k'ai plus de difficultés avec le nouveau site pour les réservations
8	1	oui	FEMME	14	étudiant	il faut un accès plus facile pour le wifi
10	1	non	HOMME	19	étudiant	pas mal comme service, mais il faut plus de postes d'ordinateurs
8	2	oui	HOMME	37	actif en emploi	ce serait bien un wifi plus rapide
8	3	oui	FEMME	16	étudiant	plus de postes numériques
10	5	oui	FEMME	64	retraité	sur internet le nouveau site est moins pratique...
10	1	oui	FEMME	42	actif en emploi	j'aimerais assister à toutes les conférences et je suis frustrée
4	3	non	HOMME	50	actif en emploi	l'écriture inclusive de cette feuille est ridicule...

note globale	nb bib :fq	abon :né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 3e Duguesclin
10	3	oui	FEMME	38	actif en emploi	une excellente qualité globalement. Peut-être un peu plus de livres en anglais...
8	11	oui	HOMME	54	actif en emploi	je suis globalement satisfait des services proposés. Large choix de livres...
10	6	oui	HOMME	78	retraité	continuez. Le classement des films par titre est désagréable
8	2	oui	HOMME	44	actif en emploi	grand fidèle continuez ainsi
10	2	oui	FEMME	38	actif en emploi	merci pour votre engagement au quotidien
8	2	oui	FEMME	37	actif en emploi	merci
8	3	oui	FEMME	20	étudiant	merci beaucoup pour ces sympathiques bm
Duguesc	3	oui	FEMME	74	retraité	la bm est très bien ainsi que le personnel
10	3	oui	HOMME	40	demandeur emploi	le réseau des bm est bien agencé
9	4	oui	HOMME	71	retraité	merci de continuer à faire vivre la littérature
8	4	oui	FEMME	35	actif en emploi	je suis très contente de la bm...
9	3	non	HOMME	47	demandeur emploi	nous aurions aimé une plus large plage horaire et possibilité de s'abreuver...
8	4	oui	FEMME	33	actif en emploi	personnel très accueillant. Dommage ferme plus tôt le samedi
7	1	oui	FEMME	36	actif en emploi	ouverture le dimanche ?
Duguesc	2	oui	FEMME	53	actif en emploi	la seule chose à reprocher sont les horaires d'ouverture
2	3	oui	FEMME	49	actif en emploi	plus d'ouverture le matin...
7	3	oui	HOMME	40	actif en emploi	souhait d'élargissement des jours et heures d'ouverture
9	4	oui	HOMME		actif en emploi	ouverture le dimanche
8	6	oui	FEMME	63	retraité	une fermeture plus tardive un soir de la semaine ?
7	5	oui	FEMME	68	retraité	attention au désherbage excessif...classement des dvd par genre, très subjectif !
8	3	oui	FEMME	53	actif en emploi	la Part-Doeu est un espace très désagréablemais il y a de tout. Les dernières bm sont
8	2	oui	HOMME	17	étudiant	plus de livres traitant sur les conditions humaines...
8	2	oui	FEMME		retraité	un peu plus de livres de nouveautés et de dvd
9	8	oui	HOMME	60	actif en emploi	afficher "veuillez ne prendre qu'un journal ou mag à la fois"...
8	5	non	HOMME	45	actif en emploi	repredre classemnt des dvd par auteurs. Horloge bm trop bruyante
8	1	oui	FEMME	59	actif en emploi	dvd à réorganiser rayons trop bas...
8	3	oui	FEMME		actif en emploi	c'est dur d'avoir les ouvrages les plus demandés
10	5	oui	FEMME	60	retraité	le classement des dvd est plus intéressant que par genre
10	1	oui	FEMME	87	retraité	il faudrait refaire le sol. Dangereux
7	1	non	HOMME	21	étudiant	nombre insuffisant de toilettes et manque de prises électriques
8	2	oui	FEMME	26	actif en emploi	décoration plus cosy
10	2	non	FEMME	28	actif en emploi	problème accesibilité en poussette double
9	3	non	FEMME	34	demandeur emploi	si vous pouviez mettre une fontaine à eau à disposition
9	2	oui	FEMME	30	actif en emploi	certaines bm sont trop bruyantes
7	2	non	FEMME			il faut venir avec des enfants calmes sinon on se sent vite mal à l'aise
Duguesc	11	oui	HOMME	48	demandeur emploi	régler le problème de bruit
9	2	oui	FEMME	15	étudiant	certaines personnes sont invitées à accueillir avec un sourire plutôt que de les ignorer
6	2	oui		40	actif en emploi	le personnel passe plus de temps à faire la police qu'à accueillir
9	7	oui		32	actif en emploi	accueil à la bm est infertilisant...
8	3	oui	FEMME	44	actif en emploi	plus de films et romans récents
8	3	oui	FEMME		actif en emploi	améliorer connexion wifi et réservations
10	2	oui	FEMME	25	étudiant	les bornes de retours sont pratiques
9	2	oui	HOMME	43	actif en emploi	un service pour prêt d'une autre bm serait le bienvenu
8	5	oui	HOMME	29	actif en emploi	manque une machine de retour extérieure
8	3	oui	HOMME	62	actif en emploi	connexion au Net défaillante
7	3	oui	FEMME		retraité	améliorer internet wifi
9	3	oui	HOMME	58	actif en emploi	wifi très lent
6	3	oui	FEMME	57	actif en emploi	difficulté à trouver des documents sur le catalogue
7	4	oui	HOMME	43	actif en emploi	la recherche de livres via Internet est à moderniser...
9	7	oui	FEMME	36	demandeur emploi	le nouveau catalogue est très bien...
9	9	oui	FEMME	64	retraité	problèmes pour se connecter à la plateforme de langues...
5	2	non	FEMME	15	étudiant	il faudrait des expos sur les mangas
8	2	oui	HOMME	70	retraité	faire de la bm un lieu d'animation dans le quartier
6	2	oui	HOMME	34	actif en emploi	je viens occasionnellement pour mes 2 petites filles
8	2	oui	HOMME	29	actif en emploi	il n'y a pas de réponse "ne se prononce pas"

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 3e Lacassagne
Lacassag	2	oui	HOMME	69	retraité	belle nouvelle bm mais peu d'ouvrages et trop de bruit à certaines heures...
7	1	oui	FEMME	20	étudiant	bm agréable continuez à enrichir les rayons
9	5	oui	FEMME	60	retraité	bm très bienvenue dans le quartier. Manque peut-être quelques classiques
7	1	oui	FEMME	36	actif en emploi	lieu agréable merci
9	1	oui	FEMME	16	étudiant	calme, spacieuse, agréable
7	1	oui	FEMME	35	actif en emploi	bm très agréable mais très bruyante
8	2	oui	FEMME	71	retraité	bm très agréable mais à certines heures, très bruyante !
10	2	non	FEMME	24	étudiant	bm très ageéable mais un peu bruyante le mercredi
8	3	oui	FEMME	25	étudiant	à certains moments le niveau sonore empeche de lire. Cette bm est un superbe lieu
10	3	oui	FEMME	75	retraité	je trouve cette bm très agréable, très claire mais je déchanté à certaines heures, trop
Lacassag	3		FEMME	72	retraité	heureuse par cette agréable bm et son personnel
9	2	oui	HOMME	16	étudiant	j'adore cette bm. Elle est juste à côté de mon domicile et les machines sont pratiques....
Lacassag	2	oui	FEMME	81	retraité	je suis super heureuse car j'habite à coté
9	4	oui	FEMME	11		très chaleureuse bm mais pas très bien organisée...
9	1	non	FEMME	23	étudiant	vous êtes au top
10	1		FEMME	88	retraité	la présence de cette bm m'a permis de reprendre une vie normale
10	1	oui	FEMME	37	sans profession	au top continuez comme cela !
8	1	oui	HOMME	13	étudiant	cette bm est très bien. Il y a une bonne ambiance
8	1	non	FEMME	16	étudiant	j'aime beaucoup la bm je la trouve spacieuse
10	1	oui	HOMME	54	actif en emploi	c'est parfait, j'en suis très content
8	2	oui	FEMME	28	actif en emploi	super pour le quartier
10	2	oui	FEMME	62	actif en emploi	la qualité du personnel et les services doivent être souligné à Lacassagne
9	2		FEMME	13	étudiant	C'est trop bien pour l'ambiance et pour remplir notre temps
9	2	non	FEMME	13	étudiant	c'est cool il y a une ambiance chaleureuse. C'est top pour les jeunes
10	2	oui	FEMME	13	étudiant	une très bonne bm, très agréable !
Lacassag	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	contente d'une bm dans le quartier
8	4	oui	FEMME	48	actif en emploi	quel bonheur d'avoir une bm à moins de 10mn de chez soi ! merci
Lacassag	4	oui	HOMME	39	demandeur emploi	continuez
8	4	non	HOMME	52		bien !
10		oui	FEMME	15	étudiant	c'est très bien ici !
Lacassag	1	non	HOMME	57	sans profession	ouverture les matins
Lacassag	2	oui	FEMME	35	demandeur emploi	j'aurais aimé voir la bm ouverte tous les matins...
9	2	oui	FEMME	35	sans profession	ouvrir la bm les matins
8	2	non	FEMME	38	demandeur emploi	horaires d'ouverture plus fréquents le matin
8	3	oui	FEMME	36	actif en emploi	élargir les horaires d'ouverture
10	1	oui	FEMME	15	étudiant	je souhaiterais plus de mangas mais sinon l'ambiance est très bonne
8	4	oui	HOMME	11	étudiant	plus de chaises, plus de jeux !
8	1	oui	FEMME	34	actif en emploi	plus de livres enfants serait un plus !
Lacassag	1	oui	FEMME	68	retraité	plus de livres littérature étrangère...
8	1	oui	FEMME	34	actif en emploi	difficile de repérer les livres plutot pour adolescents dans les rayons...
8	1	oui	FEMME	46	actif en emploi	plus de cd
10	1	oui	FEMME		actif en emploi	moins de jeux, plus de livres
8	1	oui	FEMME	60	retraité	étiquettes consulter sur place posent souci
7	1	oui	FEMME	32	sans profession	pas assez de choix malheureusement
10	2	oui	FEMME	13	étudiant	plus de livres fantastiques...
8	2	oui	FEMME	12	étudiant	plus de livres science-fiction. Location de jeux vidéos
8	2	oui	FEMME	13	étudiant	plus de livres fantasy et science-fiction
9	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	manque de romans enfants
10	2	oui	HOMME	57	actif en emploi	un plus large choix de bd

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 3e Lacassagne (suite)
Lacassagne	2	oui	FEMME	48	actif en emploi	pas assez de jeux de société
9	2	oui	HOMME	10	étudiant	plus de jeux à 4 joueurs
8	2	oui	HOMME	30	actif en emploi	plus de bandes dessinées !
8	2	oui	FEMME	35	actif en emploi	y aurait-il une manière de consulter les adhérents pour des idées de nouveaux achats ?
7	2	oui	FEMME	35	actif en emploi	il serait vraiment sympa de changer régulièrement les applis sur les tablettes...
7	3	oui	HOMME	39	actif en emploi	trouver un roman de littérature est difficile à trouver dans les rayons
9	3	oui	HOMME	68	retraité	60 millions de consommateurs non disponible
9	3	oui	FEMME	50	actif en emploi	indiquer en tête de gondole les codes pour une recherche plus facile des livres
8	4	oui	FEMME	71	retraité	élargir le choix de livres large vision
9	6	oui	HOMME	48	actif en emploi	augmenter le nombre de documents empruntables
8	6	oui	HOMME	60	retraité	plus d'ouvrages en histoire contemporaine, géo, religions, société...
7	3	oui	FEMME	43	actif en emploi	davantage de choix de romans serait le bienvenu
7	3	oui	FEMME	69	retraité	bm bruyante. Difficile de s'y retrouver dans le classement des cd...
8	2	oui	FEMME	29	actif en emploi	il serait bien de mettre des panneaux indicateurs pour indiquer les thèmes des livres
10	8	oui	FEMME	36	actif en emploi	bm lumineuse avec du matériel confortable. Personnel sympa et disponible
9	1	oui	HOMME	45	actif en emploi	amélioration de la signalétique pour les différents espaces
8	1	non	FEMME	31	demandeur emploi	Les jeux de société sont une bonne idée mais il n'y a pas assez de place pour jouer
2	1	oui	FEMME	71	retraité	il manque un parking
10	2	oui	HOMME	36	actif en emploi	il manque un passage piétons devant la bm
9	2	non	FEMME	30	actif en emploi	bel espace pour les enfants et ludique...
8	2	oui	FEMME	40	actif en emploi	trop de monde pour peu de places
9	3	oui	FEMME	21	étudiant	prévoir une climatisation pour cet été
8	3	non	FEMME	48	actif en emploi	lieux très agréables
8	3	oui	HOMME	12	étudiant	c'est beau
10	3	non	FEMME	45	actif en emploi	l'accès à la bm est dangereux
9	3	oui	HOMME	21	étudiant	les poufs rouges sont top !
8	3	oui	FEMME	79	retraité	je suis âgée ..Il n'y a pas de possibilité de stationnement
Lacassagne	1	oui	FEMME		retraité	bm très bruyante
7	1	oui	HOMME	18	étudiant	trop de bruit qui devient vite gênant. Il faudrait changer pour les lieux de travail
Lacassagne	1	non	FEMME	42	actif en emploi	un lieu sympathique malheureusement il y a beaucoup de bruit
6	1	non	FEMME		actif en emploi	activité des enfants trop bruyante pour lire et se concentrer...
8	2	oui	FEMME	41	actif en emploi	dommage de ne pas isoler l'espace enfants...
8	2	oui	HOMME	33	actif en emploi	des fois un peu trop de bruit
7	2	oui	HOMME	18	étudiant	éloigner les espaces de travail des espaces d'activités...
8	2	non	HOMME		retraité	bm tranquille sauf les jours de vacances scolaires
8	3	oui	FEMME	40	actif en emploi	peut-être que l'espace jeux pourrait être plus isolé
7	3	oui	FEMME	24	actif en emploi	un peu trop bruyant
7	4	oui	FEMME	25	étudiant	trop bruyant pour travailler et étudier
8	4	oui	FEMME		demandeur emploi	bm un peu bruyante
6	1	non	FEMME	20	étudiant	plus de diplomatie et sympathie de la part de certains membres de votre équipe...
10	1	non	FEMME	37	demandeur emploi	très sincèrement très bon accueil des équipes...
9	1	oui	FEMME	60	actif en emploi	j'aimerais commander les livres et les faire livrer à Lacassagne
Lacassagne	2	non			retraité	trop d'ouvrages empruntables par adhérent et une durée trop longue
10	4	oui	FEMME	47	demandeur emploi	une vérification plus scrupuleuse des documents au retour...
8	5	oui	FEMME	62	retraité	pouvoir emprunter tous documents dans bm proche de mon domicile
8	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	une application avec alertes, retours...serait la bienvenue
10	3	oui	FEMME	72	retraité	il manque l'option "disponible" dans la recherche catalogue...
8	6	oui	HOMME	52	actif en emploi	suite à la refonte du site internet, j'aimerais récupérer le clic droit...
9	1	non	FEMME	35	actif en emploi	plus d'activités ludiques pour les moins de 5 ans
9	2	non	FEMME		actif en emploi	vous est-il possible de mettre en place un groupe VIF d'OR ?
7	3	oui	FEMME	12	étudiant	un espace pour faire de bonnes actions
9	1	oui	FEMME	33	sans profession	très difficile et dangereux pour se rendre à la bm à vélo
10	1	oui	FEMME	15	étudiant	je l'ai attendue cette bm !

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 4e Croix Rousse
9	3	oui	FEMME	28	demandeur emploi	merci pour le bon service. Plus d'heures ouverture le soir
10	7	oui	FEMME	72	retraité	j'adore les bm de Lyon. un regret : pas assez de dvd
10	2	oui	FEMME		actif en emploi	vous êtes au top ! merci pour vos conseils
10	1	oui	HOMME	33	sans profession	vive la bm pour tous !
10	1	oui	FEMME	11	étudiant	c'est bien
10	1	oui	FEMME	12	étudiant	c'est prsque parfait
10	1	oui	FEMME	77	retraité	je suis très contente de la bm
me	2	oui			étudiant	j'aime bien cette bm
9	2	oui	FEMME	41	actif en emploi	merci !
8	2	oui	FEMME	31	actif en emploi	merci pour la qualité de service !
9	2	oui	FEMME	15	étudiant	très bonne bm agréable
10	3	oui	FEMME	33	actif en emploi	venant à la bm depuis que j'étais étudiante, d'énormes changements à féliciter
8	3	oui	HOMME	45	actif en emploi	merci !!
10	3	oui		56	actif en emploi	avis des usagers pris en compte ?. Merci à vous tous
8	4	oui	HOMME	24	étudiant	c'est un très bon service...
6	1	oui	HOMME	63	actif en emploi	j'ai emprunté plusieurs cd h.s. Ouverture trop réduite....
7	1	oui	FEMME	53	actif en emploi	horaires ouverture insuffisants. Automate souvent en panne
8	2	oui	FEMME	51	actif en emploi	un ex par mois pour certaines revues n'est pas suffisant. Plages horaires trop étroites...
9	1	oui	FEMME	39	actif en emploi	horaires ouverture plus importants...
8	2	oui	HOMME	35	actif en emploi	1 vraie nocturne par semaine et ouverture dimanche matin...
8	2	oui	HOMME	55	demandeur emploi	plus de jours d'ouverture le matin
me	2	oui	FEMME	82	retraité	une journée continue
me	2	oui	FEMME	91	retraité	plus d'heures d'ouverture...
7	2	oui	FEMME	41	actif en emploi	en travaillant dans un commerce, il n'est pas simple de venir à la bm
7	3	oui	FEMME	27	demandeur emploi	ouvert le matin ce serait top !
7	4	oui	HOMME	37	actif en emploi	plus d'ouverture et le dimanche...
7	2	oui	FEMME	45	actif en emploi	lieu agréable. Elargissez votre choix presse, journaux...
8	3	oui	FEMME	47	actif en emploi	le personnel est accueillant, disponible. Peu de cd et dvd
8	1	oui	FEMME	76	retraité	pas assez de dvd opéra
7	1	oui	HOMME	48	actif en emploi	des dvd musicaux. Merci d'avoir revu la présentation des bd
8	1	oui	FEMME	64	retraité	renouveler le stock des dvd
7	1	oui	HOMME	65	retraité	BD un peu suffisant
me	1	oui	FEMME	50	actif en emploi	j'aimerais les revues "Biba" et "ça m'intéresse"
8	2	oui	FEMME	51	actif en emploi	il n'y a pas d'abonnement au magazine Psychologies
8	2	oui	FEMME	79	sans profession	un peu pauvre en dvd...
7	2	oui	HOMME	65	retraité	partitions musique ?
me	2	oui	HOMME	70	retraité	je regrette l'absence de rayon cd musicaux...
8	2	oui	FEMME	65	actif en emploi	CD et dvd plus difficilement accessibles
8	2	oui	FEMME	68	retraité	je souhaiterais un plus large choix de livres neufs et cd...
10	3	oui	FEMME	49	sans profession	plus de livres sur le steomplunx merci
me	5	oui	FEMME	46	actif en emploi	achat de livres de poche serait un plus
8	3	oui	HOMME	42	actif en emploi	le nombre élevé et la durée font que les docs récents sont peu disponibles...
7	1	oui	FEMME	54	actif en emploi	dvd souvent défectueux...
8	1	oui	FEMME	69	retraité	trop souvent, pages de magazines sont arrachées
6	1	oui	FEMME	34	actif en emploi	je suis extrêmement déçue par les nouveaux aménagements concernant les BD...
7	2	oui	FEMME	58	actif en emploi	les nouveaux rayonnages ne sont pas pratiques
8	2	oui	FEMME	35	demandeur emploi	il n'est pas facile de trouver des dvd
8	3	oui	FEMME	40	actif en emploi	informer les adhérents des nouveautés
8	3	oui	HOMME	69	retraité	livres stockés trop bas. Nouveaux romans impossibles à emprunter...
6	3	oui	FEMME		retraité	il est impossible de lire des quotidiens du jour !
8	4	oui			sans profession	mauvais classement des dvd
9	4	oui	FEMME	51	actif en emploi	réaménagement de la bm rend les documents moins accessibles
4	4	oui	FEMME	51	sans profession	difficile de chercher un dvd
8	5	oui	FEMME	40	sans profession	l'état des cd et dvd est déplorable
10	6	oui	HOMME	54	actif en emploi	classer les romans par genres ?
8	7	oui	FEMME		actif en emploi	manque présentoir pour dvd
7	9	oui	HOMME	40	actif en emploi	revoir le mobilier de rangement cd et dvd...
9	2	oui	FEMME	36	demandeur emploi	lieux souvent trop bruyants. Plus de prises pour brancher son ordinateur...
6	2	oui	HOMME	72	retraité	un espace contigu à la bm. Papier et crayon à dispo
5	1	oui	FEMME	33	actif en emploi	un coin adultes et enfants plus sympa serait bienvenu
8	1	oui	FEMME	73	retraité	pour personnes âgées : lieu à inventer (+ fréquent que bibadom)
10	2	non	FEMME		actif en emploi	un coup de peinture serait super
7	2	oui	FEMME	60	actif en emploi	la bm est beaucoup mieux agencée et organisée...
me	3	oui	HOMME	65	retraité	salle de travail pas toujours disponible
7	3	oui	FEMME	68	retraité	salle des dvd pas très conviviale
7	1	oui	HOMME	56	actif en emploi	je ne suis pas le seul à déplorer le manque de silence...
7	2	oui	FEMME	43	demandeur emploi	interdire l'usage des téléphones...
8	3	oui	FEMME	11	étudiant	c'est un lieu très calme où on peut travailler et lire
6	4	oui	FEMME	68	retraité	trop de bruit ce n'est plus un lieu calme...
4	9	oui				le silence esst médiocre
10	2	non	FEMME	62	retraité	j'apprécie l'accueil des personnes dans espace numérique
7	3	oui	FEMME	65	retraité	trop de personnel inoccupé
9	2	oui	FEMME	31	actif en emploi	3 réservations c'est peu ! ateliers enfants sonr top !
7	1	oui	FEMME		actif en emploi	la machine ne marche pas toujours quand la bm est fermée
6	1	oui	FEMME	60	retraité	aimerais avoir accès plus faciles aux ouvrages d'autres bm sans avoir à gérer déplacements longs et pénibles
8	2	oui	FEMME	48	actif en emploi	Ce serait bien de pouvoir prolonger un document en retard
6	2	oui	FEMME	74	retraité	les nouveautés tournent trop lentement. 15j suffiraient...
9	2	oui	FEMME	47	étudiant	Sur le site en ce moment réservations non enregistrées
9	3	oui	FEMME	73	actif en emploi	dommage que le retour extérieur soit souvent en panne
9	3	oui	FEMME	35	actif en emploi	remplacer les bornes auto par de vrais guichets...
7	4	oui	FEMME	66	retraité	la boîte de dépôt extérieure est souvent indisponible
8	4	oui	FEMME	34	sans profession	la borne retour extérieure est souvent hors-service
7	3	non	HOMME	65	retraité	questionnaire bq trop lourd
10	8	oui	HOMME	70	retraité	à lire ...3 PAGES ECRITES

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 5e Point du Jour
9	2	oui	HOMME	77	retraité	bm très agréable. Personnel très accueillant
me Point	2	oui	FEMME	40	actif en emploi	ce lieu est très agréable surtout en été. Personnel très sympathique
10	1	oui	HOMME	37	actif en emploi	on ne répète jamais assez la chance qu'on a d'accéder à la culture gratuitement...
9	1	oui	HOMME	50	actif en emploi	bravo pour la qualité de ce service
10	1	non	FEMME	35	actif en emploi	2h super à refaires
9	3	oui	FEMME	65	retraité	je suis ravie d'avoir une bm prêt de chez moi
9	6	oui	FEMME	42	demandeur emploi	merci pour les initiatives progressistes
6	3	oui	HOMME	71	retraité	jours ouverture 9-18h. Plus de dvd
9	1	non	FEMME	18	étudiant	très bon accueil dommage qu'elle ferme à 18h
7	1	oui	FEMME	75	retraité	il était question d'ouvrir les bm plus souvent et plus longtemps
6	2	oui	FEMME	59	actif en emploi	le samedi ouverture jsuqu'à 19h
7	3	oui	FEMME	67	retraité	ouvrir le mardi matin. Pas assez ouvert pendant les vacances d'été...
8	4	oui	FEMME	49	actif en emploi	élargir les jours et horaires d'ouverture
7	4	oui	FEMME	39	actif en emploi	ouvrir plus entre 12h et 14h
5	4	oui	HOMME	70	retraité	au niveau des journaux quotidiens...Classement des dvd....
10	1	oui	FEMME	61	retraité	merci pour les présélections et les coups de coeur
5	1	oui	FEMME	55	retraité	il faudrait plus de livres
7	2	oui	FEMME	34	actif en emploi	cahier de suggestion de livres à dispo
7	3	oui	FEMME	17	étudiant	il n'y a pas assez de livres en espagnol
8	3	oui	HOMME	42	actif en emploi	trouver de la musique dans votre bm
10	4	oui	FEMME	58	actif en emploi	pas assez de livres sur les faits divers histoire...
9	5	oui	FEMME	78	retraité	pas assez de séries en dvd et musique classique
9	6	oui	HOMME	76	retraité	je ne trouve plus rien
8	6	oui	FEMME		demandeur emploi	lieu et personnes très agréables
9	1	oui	HOMME	14	étudiant	il faudrait une salle de plus pour travailler
8	2	non	FEMME	66	retraité	lieu charmant et agréable. Des locaux un peu petits...
9	5	oui	FEMME	24		installer un distributeur de boissons
7	2	oui	FEMME	69	retraité	je trouve que les jeunes qui travaillent en groupe font trop de bruit
7	3	non	FEMME	29	actif en emploi	un peu bruyant
me Point	1	oui	FEMME	88	retraité	merci pour votre accueil et pour l'ambiance
8	2	oui	FEMME	41	actif en emploi	les bibliothécaires sont au top toujours souriants et aidants
7	1	oui	FEMME	67	retraité	que les livres non disponibles dans un site soient achminés dans un autre site
8	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	POUVOIR FAIRE VENIR DES LIVRES réservés dans la bm de notre choix...
7	3	oui	FEMME	45	actif en emploi	mettre une boîte de retour extérieure
8	4	oui	FEMME	57	actif en emploi	depuis l'automatisation, les rapports avec les bibliothécaires sont moins chaleureux
9	1	oui	FEMME	62	retraité	accès réseau informatique trop lent...
8	2	oui	HOMME	21	étudiant	connexion Net trop lente
9	2	oui	FEMME	42	actif en emploi	connexion à internet médiocre
9	4	oui	FEMME	63	retraité	je souhaiterais des ateliers numériques plus fréquents
6	1	oui	FEMME	70	retraité	manque d'animation autour des livres récents
7	1	non	HOMME	22	actif en emploi	je ne viens que pour lire des histoires à ma fille de 18 mois

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 5e Saint Jean
7	1	oui	FEMME	42	actif en emploi	personnel très accueillant merci pour votre aide
10	2	oui	FEMME	27	étudiant	merci pour l'accueil et le cadre tellement agréable
10	3	oui	FEMME	48	demandeur emploi	j'adore venir à la bm, c'est très bien aménagé. Les personnels sont courtois et avenants et souriants
10	3	oui	FEMME	11	étudiant	j'aime beaucoup les livres qu'on propose à la bm
8	3	oui	FEMME	20	étudiant	heureuse qu'il y ait des toilettes. J'aime beaucoup votre salle d'étude
10	4	oui	HOMME	39	actif en emploi	juste merci pour tout le travail que vous faites
10	4	oui	FEMME	77	retraité	merci au personnel !
7	1	oui	FEMME	17	étudiant	il faudrait rajouter une table 4 pl dans la salle ple. L'ideal serait d'ouvrir une heure plus tôt ou fermer une heure plus tard
4	1	non	FEMME	23	étudiant	la fermeture entre 12 et 14h est un vrai problème pour les étudiants,
me Saint	1	oui	FEMME	68	retraité	pourquoi la PDieu n'est elle pas ouverte le lundi ?
10	2	oui	HOMME		retraité	ouverture le lundi !
5	2	oui	FEMME	22	étudiant	les horaires d'ouverture ne sont pas adaptés pour les étudiants...
7	2	oui	FEMME	21	étudiant	revoir les horaires dont la pause fermeture 13-14h
9	2	oui	FEMME	44	étudiant	les horaires d'ouverture sont peu compatibles avec certains emplois du temps...
me Saint	2	oui	FEMME	60	retraité	ouverture le dimanche et lundi serait idéal
7	3	oui	FEMME	17	étudiant	ouvrir les bm plus tard
me Saint	4	oui	FEMME	88	retraité	les horaires des bm sont à revoir...
7	4	oui	FEMME	37	actif en emploi	ouvrir la bm le dimanche !
8	4	oui	FEMME	48	actif en emploi	horaires d'ouverture trop restreints...
7	1	non	FEMME	24	actif en emploi	plus de bd et mangas
9	1	oui	HOMME	33	actif en emploi	proposer quelques jeux éducatifs pour les enfants
me Saint	2	oui	HOMME	67	retraité	personnellement je pense que des rayons vides pourraient être complétés par de la littérature classique
me Saint	2	non	FEMME		demandeur emploi	ce serait bien qu'il y ait plus de livres en langue étrangère
8	3	oui	FEMME		actif en emploi	développer le rayon langues étrangères...
10	3	oui	FEMME	44	actif en emploi	le désherbage est trop important
8	3	oui	HOMME	59	actif en emploi	acheter un guide sur Porto
6	2	oui	FEMME	71	retraité	le placement des ouvrages est à revoir. Il faut se mettre
me Saint	3	oui	HOMME	60	actif en emploi	dvd souvent inutilisables
me Saint	3		HOMME		retraité	préfère le classement par réalisateurs
7	1	non	FEMME	19	étudiant	toilettes ne sont pas très accessibles. Personnel pas très agréable à la fermeture
7		non	FEMME	19	étudiant	L'accueil dépend du personnel. Système des toilettes fermées à clefs est un peu
10	1	oui	FEMME	18	étudiant	il pourrait y avoir plus de places pour travailler
10	1	non	FEMME	18	étudiant	plus de places
9	1	non	HOMME	19	étudiant	on veut des frites
7	1	non	FEMME	39	sans profession	il est quasi impossible de se rendre à la bm enfant st Jean avec une poussette
9	1	non	HOMME	22	étudiant	manque de prises électriques pour les ordinateurs
8	1	oui	FEMME	60	actif en emploi	pas d'ascenseur, problème pour personnes handicapées
9	1	oui	FEMME	44	sans profession	peut-être un meilleur fléchage...
8	2	non	FEMME		actif en emploi	il manque peut être des toilettes
7	2	oui	FEMME	20	étudiant	beaucoup plus de tables pour étudier, lire
8	2	non	FEMME	19	étudiant	Plus de salles d'étude avec plus de places
me Saint	2	non	FEMME	54	actif en emploi	fermer lese toilettes car elles sont sales
9	3	oui	FEMME	35	demandeur emploi	des lampes sur les bureaux pour une lecture plus aisée
10	6	oui	HOMME	67	retraité	bm du 1er difficile à trouver
me Saint	7	oui	HOMME	47	actif en emploi	serait il possible d'effectuer un petit nettoyage ?...
8		oui	HOMME	18	étudiant	si possible un peu plus de ^rises électriques dans salle de travail
8		oui	FEMME	18	étudiant	il faudrait plus de prises electriques dans la salle de travail
6	1	oui	FEMME		demandeur emploi	il y a une non gestion des enfants à la bm du 6è ils sont trop bruyants
5	1	non	HOMME	75	retraité	il y a beaucoup de bruit, beaucoup trop
me Saint	1	oui	FEMME	60	demandeur emploi	Bruit de certaines annexes
8	2	oui	FEMME	52	actif en emploi	c'est très bien que l'espace enfants soit séparé des adultes
10		non	FEMME	40	actif en emploi	très proche de notre domicile très pratique. Accueil toujours très agréable
7	1	oui	HOMME	39	actif en emploi	l'équipe est top et très à l'écoute
8	1	non	FEMME	36	actif en emploi	le personnel est très accueillant et disponible
8	6	non	FEMME		actif en emploi	une vraie collaboration entre les personnels permettent de trouver facilement les livres
10		non	FEMME	37	actif en emploi	merci pour l'accueil toujours chaleureux
me Saint	1	oui	FEMME	55	demandeur emploi	je préférerais les prêts auprès des bibliothécaires...
8	3	oui	FEMME	25	demandeur emploi	ajouter une boîte de retours devant les bm
8	5	oui	HOMME	53	actif en emploi	TARIFS pas assez élevés à prorata du revenu...
10	6	oui	FEMME	42	actif en emploi	ce serait bien qu'il soit possible d'emprunter des dvd sur la carte éducateur
9	3	oui	FEMME	42	sans profession	le site internet est très pratique mais les séries....
8	3	oui	FEMME	74	retraité	animations lors de la sortie des prix Goncourt...
7	5	oui	HOMME	47	demandeur emploi	un affichage en forme de parcours pour nouvel arrivant serait plus intéressant
9	5	oui	FEMME	73	retraité	l'ambiance de la bm est bien moins bonne depuis deux ans
10	6	oui	FEMME	54	sans profession	dommage pour l'arrêt des bibliobus dans le 5è

note globale	nb bib :fq	abon :né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 6e
9	2	oui	FEMME	44	actif en emploi	nous apprécions énormément la bm. Le cadre est très agréable
7	2	oui	HOMME	30	sans profession	bm très agréable. Je suis gené par attitude de certains enfants et ados...
10	1	non	HOMME	8	sans profession	super service, super accueil
10	1	oui	HOMME	13	étudiant	c'est trop bien et cool
10	1	non	HOMME	42	actif en emploi	bravo continuez !
8	1	non	HOMME		actif en emploi	très heureux de l'existence de la bm
8	1	non	HOMME	39	demandeur emploi	continuez merci !
10	1	non	FEMME		actif en emploi	super bm
10	2	oui	FEMME	16	étudiant	vous êtes géniaux !
9	2	oui	HOMME	44	actif en emploi	merci pour cet équipement
10	2	non	FEMME	51	sans profession	les enfants s'épanouissent dans la nouvelle bm et sont heureux
7	3	oui	FEMME	40	actif en emploi	merci !
7	2	oui	FEMME	58	retraité	bm parfois bruyante. Fermée jeudi et vendredi matin
10	1					plus d'heures d'ouverture
9	2	non	FEMME	29	actif en emploi	ouvrir la bm un autre matin
8	2	oui	FEMME	35	actif en emploi	favorable à une ouverture le dimanche
8	8	oui	HOMME	54	actif en emploi	l'ouverture du dimanche serait un plus
7	1	non	HOMME	12		je me sens bien car il y a plein de livres pour mes goûts...
6	1	oui	FEMME	34	sans profession	les bacs enfants sont souvent vides
7	1	oui	FEMME	41	actif en emploi	plus de livres dans les rayons !
7	1	oui	FEMME	56	actif en emploi	toujours plus de livres
8	2	oui	FEMME	68	retraité	j'aimerais plus d'exemplaires concernant les romans
8	2	oui	HOMME	42	actif en emploi	augmenter le choix de dvd et bd
7	2	oui	HOMME	12	étudiant	j'aimerais qu'il y ait une Nintendo Switch
9	2	oui	FEMME	45	actif en emploi	manque de livres et ateliers découverte du monde
10	2	oui	FEMME	27	actif en emploi	manque de cinéma d'art et d'essai
8	2	oui	FEMME	85	retraité	la bm du 6è pourrait-elle s'abonner au 1 ?
6	3	non	FEMME	43	actif en emploi	il est nécessaire d'augmenter le nombre d'ouvrages de cette bm
8	4	non	FEMME		actif en emploi	augmenter le nombre de magazines
8		oui	HOMME	46	actif en emploi	il faut augmenter le nombre de livres !
8	8	oui	FEMME	67	retraité	on ne lit pas les notices des oeuvres (sur smartphone...)
10	8	oui	HOMME	70	retraité	serait-il possible d'inverser la logique des recherches de nouveautés en sélectionnant la bm souhaitée ?
7	3	oui	HOMME	52	sans profession	donner les anciens magazines aux abonnés
7	4	non	HOMME	78	retraité	je feuillète svt les ouvrages en promotion mais il est difficile de les retrouver la fois
8	5	oui	HOMME	56	actif en emploi	regrouper tous les magazines au même lieu
9	2	oui	HOMME	47	actif en emploi	lieu très agréable, personnel très à l'écoute...
me	1	oui	FEMME	64	actif en emploi	il n'y a pas assez de places assises pour les parents qui accompagnent
7	1	non	FEMME	38	actif en emploi	on apprécie beaucoup le coin jeux des enfants...
8	1	oui	HOMME	36	actif en emploi	plus de places assises
me	1	non	HOMME	78	retraité	peu de sièges au rdch
9	2	oui	FEMME	73	retraité	sièges adultes près des tablettes enfants
8	2	oui	HOMME	25	étudiant	plus de prises dans la salle du 1er
me	3	non	FEMME	64	retraité	il semblerait que ce soit difficile d'avoir du papier toilette en stock...
9	13	oui	HOMME	25	étudiant	problème ascenseur et distributeur de boissons
8	1	oui	HOMME	63	retraité	il est regrettable d'avoir mis les journaux à l'entrée. Ce salon est bruyant...
8	2	oui	FEMME	62	retraité	rappeler aux ados que la bm est un endroit qui doit rester calme
7	2	oui	HOMME		retraité	je trouve qu'ela bm est par moments , bruyante
me	8	oui	HOMME	63	retraité	veuillez à conserver le calme d'une bm...
9	1	oui	HOMME	59	actif en emploi	merci au personnel pour sa disponibilité et gentillesse
2	2	oui	FEMME	14	étudiant	il y a certaines personnes déplaisantes et d'autres magnifiques
7	9	oui	HOMME	58	demandeur emploi	qualité et défaut : votre bienveillance qui laisse parfois déborder le public ado...
8	3	oui	FEMME	37	actif en emploi	le luxe serait de pouvoir faire venir un livre d'une autre bm...
10	1	non	FEMME	43	actif en emploi	je suis juste contre les tablettes
9	2	oui	FEMME		actif en emploi	instaurer des inscriptions pour les tablettes enfants
7	1	non	FEMME	14	étudiant	proposer des activités comme l'autre fois avec la soupe
6	1	non	FEMME	12	étudiant	on pourrait faire une préparation de gâteau
9	2	oui	HOMME	49	actif en emploi	je fais de la photo. J'aurais apprécié de pouvoir présenter quelques photos...
8	3	oui	FEMME	36	actif en emploi	atelier jeux plus plus plus
9	1	non	HOMME	71	retraité	habitant Dijon, je viens garder petits-enfants tous les vendredis

note globale	nb bib :fq	abon :né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 7e Gerland
8	1	oui	FEMME		actif en emploi	super lieu personnel très agréable
8	1	oui	FEMME	11	étudiant	cette bm me plaît beaucoup
9	1	oui	FEMME	26	actif en emploi	merci pour tout ce que vous faites...
5	1	oui	FEMME	12	étudiant	je trouve que cette bm est bien
10	1	oui	FEMME	32	actif en emploi	vous êtes supers merci !
9	2	oui	FEMME	12	étudiant	merci beaucoup à tous ! j'adore cette bm
me Gerla	2	oui	FEMME	12		merci beaucoup
10	2	oui	FEMME		étudiant	excellent !!
10	2	oui	HOMME	72	retraité	comme disait Clémenceau à un noir : c'est bien , continuez ! (au 2e degré au moins)
7	3	oui	FEMME	12	étudiant	très bonne bm
8		non	FEMME	24	sans profession	j'apprécie énormément cette bm
8	1	oui	FEMME	12	étudiant	c'est dommage la salle d'ordinateurs ferme tôt
9	2		FEMME	13		j'aime beaucoup cette bm mais ouvertures trop tard
9	2	oui	HOMME	30	actif en emploi	ouverture entre 12 et 14h serait un grand plus !
10	3	oui	FEMME	64	retraité	horaires d'ouverture plus sur le matin
8	3	oui	FEMME	66	retraité	bien la partie revues et les plantes
9	1	non	FEMME	74	retraité	manque 60 millions de consommateurs
7	1		HOMME	78	retraité	absence de quotidiens nationaux
10	1	oui	FEMME	32	actif en emploi	cadre très agréable mais pas assez de livres en rayon
7	1	oui	FEMME	65	retraité	un manque de romans
me Gerla	1	oui	FEMME	32	sans profession	je trouve très bien d'avoir mis des jeux à disposition...
me Gerla	2	oui	FEMME	63	retraité	l'offre en journaux s'est beaucoup appauvrie
6	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	les consoles vidéo n'ont pas leur place ici
7	3	oui	HOMME	73	retraité	l'offre de la Presse est assez attristante...
me Gerla	3	oui	FEMME		actif en emploi	la bm est décevante en matière de choix
7	5	oui	FEMME	27	actif en emploi	il manque des livres pour les professionnels de la petite enfance
9		oui	HOMME	9	étudiant	plus de dvd enfants
8		oui	HOMME	42	actif en emploi	augmenter vos collections
8		oui	FEMME	71	retraité	plus de revues svp !!
7	1	oui	FEMME	11	étudiant	pourriez-vous rajouter des jeux vidéo ?
9	1	oui	FEMME	45	actif en emploi	pour le temps des jeux vidéos, ce serait bien d'avoir possibilité de réserver avant
6	2	oui	FEMME	12	étudiant	il faudrait faire emprunter les jeux de société
7	12	oui	HOMME	41	sans profession	proposer des livres et périodiques que la bm ne peut conserver au lieu de les envoyer au
8	1	non	FEMME	11	étudiant	le bm est agréable et ça me détend de venir ici
9	1	oui	FEMME		actif en emploi	parking à vélos devant la bm
8	1	non	FEMME	39	actif en emploi	l'été il fait trop chaud
7	1	oui	HOMME	16	étudiant	elle est bien mais trop grande vue depuis l'extérieur
7	1	non	FEMME	13		moins de vis à vis avec l'extérieur
9	2	non	HOMME	40	actif en emploi	lieu magnifique. bonne lumière. Très bien pour les enfants
9	2	oui	HOMME	68	actif en emploi	les distributeurs doivent être enlevés car c'est un danger pour la santé
8	2	oui	FEMME	32	actif en emploi	emplacement pour poussette !
6	1	oui	FEMME	68	retraité	la partie adulte n'est pas respectée . Personnel n'a aucune autorité...
9	1		HOMME	70	retraité	tendance parfois à ressembler à une garderie enfants
5	2	oui		11	étudiant	la bm est bien sauf que les adultes parlent trop pour rien
8	3	oui	FEMME	70	retraité	beaucoup trop de bruit
10	3	oui	FEMME	45	actif en emploi	les enfants font trop de bruit
8	3	non	HOMME	50	actif en emploi	un peu bruyant le mercredi
8	3	oui	FEMME			mieux délimiter les espaces enfants/adultes
me Gerla	3	oui	FEMME			bm trop bruyante
7	4	oui	HOMME	64	retraité	l'espace à l'entrée est trop bruyant...
5		non		12		je trouve que les adultes de la bm parlent trop...
9	1	oui	FEMME	29	demandeur emploi	très bon travail du personnel de la bm.
10	1	non	FEMME	9		bon accueil
5	1	non	FEMME	12		les personnes qui s'occupent de la bm sont parfois sévères
7	3	non	FEMME	13	étudiant	plus de personnel
8	1	oui	FEMME	41	actif en emploi	les tables d'accueil emprunt ne permettent pas de s'organiser
8	1	non	FEMME	22	étudiant	l'inscription d'un mineur devrait être plus facile
8	1	oui	FEMME	51	actif en emploi	j'aurais aimé qu'on annule ma dernière amende....
8	2	oui	FEMME	33	actif en emploi	attention les automates sont souvent en panne
7	2	non	FEMME	20	étudiant	l'abonnement est trop cher pour les étudiants
8	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	l'automate extérieur ,e fonctionne pas
10	1	oui	FEMME	14	étudiant	il faudrait pas de codes pour la wifi
10	1	non	FEMME	36	actif en emploi	proposer plus d'ateliers ^pour les enfants
9	1	oui	FEMME	40	actif en emploi	je souhaite avoir par mail ouverture inscriptions des activités...

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 7e Guillotière
8	3	oui	FEMME	14	étudiant	plus de couleurs mais sinon c'est top !
9	3	oui	FEMME	13	étudiant	bm est agréable et le personnel chaleureux et accueillant
9	7	oui	FEMME	30	sans profession	toujours aussi agréable de se retrouver dans les bm de Lyon. Merci pour les ateliers...
10	1	non	FEMME	35	demandeur emploi	très bonne 1ère fois merci
8	1	non	HOMME	11	étudiant	je suis bien ici je viens souvent faire mes devoirs
7	2	oui	FEMME	13	étudiant	très bien
8	4	non	FEMME	12	étudiant	bien
8	4	oui	HOMME	36	actif en emploi	merci beaucoup pour votre travail je suis satisfait
7	4	oui	FEMME	14	étudiant	merci pour votre aide
8	4	oui	HOMME	45	actif en emploi	inconditionnel de la bm depuis âge de 10 ans
10	4	oui	FEMME	12	étudiant	très bien j'adore cette bm
5	2	oui	FEMME	48	actif en emploi	il manque d'espace et heures d'ouverture pour els petits
8	3	oui	FEMME	46	actif en emploi	ouverture 12 et 14h le samedi ? agréable de pouvoir rendre n'importe quelle bm
9	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	ouvrir davantage pendant les vacances
7	3	oui	HOMME	34	actif en emploi	ouvrez le dimanche !
9	3	non	HOMME	40	actif en emploi	les bm devraient être plus largement ouvertes
7	3	non	FEMME	36	actif en emploi	l'ouverture le dimanche serait pratique
8	4	oui	FEMME	31	actif en emploi	ouvrir la bm un matn et plus mercredi et samedi
9	5	oui	FEMME		sans profession	des ouvertures le dimanche !
10	6	oui	HOMME	61	actif en emploi	ouverture le dimanche svp
10	7	oui	FEMME	34	demandeur emploi	ouverture le dimanche
3	2	oui	FEMME		actif en emploi	il serait bon de moderniser et de renouveler les collections
7	3	oui	HOMME	40	actif en emploi	manque dictionnaires et livres en anglais
9	1	oui	FEMME	41	actif en emploi	des fauteuils en bon état. Hygiène des toilettes...
me Guill	1	non	HOMME	38	actif en emploi	plus de plantes, plus de couleurs !
8	2	non	FEMME	48	retraité	un local pour les trotinettes
8	3	oui	FEMME	30	actif en emploi	un accès pour enfants serait super
7	4	oui	FEMME	37	actif en emploi	plus d'endroit pour s'asseoir de manière confortable
8	6	oui	FEMME	55	demandeur emploi	je crois que l'entrée peut être plus agréable au niveau de la décoration
10	1		FEMME	42	actif en emploi	interdire l'usage des portables à la bm
6	4	oui	FEMME	56	actif en emploi	certaines bm sont très calmes et les visiteurs respectent le silence...
8	5	oui	HOMME	43	actif en emploi	le site dysfonctionne au niveau recherche documentaire
10	1	oui	FEMME	47	demandeur emploi	les ateliers pour enfants sont de très grande qualité...
10	3	oui	HOMME	37	sans profession	encore ^plus d'activités pour les enfants
8	5	oui	HOMME	34	actif en emploi	les animations sont prises d'assaut ..pas souvent de place
9	2	non	FEMME	70	retraité	gd-mère de 2 enfants fréquentant la bm
me Guill	1	non	HOMME	37	actif en emploi	ce questionnaire n'est pas très adapté pour enfants
8	2	non	HOMME	29	actif en emploi	pour le questionnaire, expliquez à quoi vont servir les réponses....

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 7e Jean Macé
10	1	oui	FEMME	22	étudiant	un peu plus de bd serait apprécié. Superbe BM
8	3	oui	HOMME	44	actif en emploi	on est bien à la bm JMacé. Les travaux la rendent plus agréable, plus lumineuse
9	1	oui	FEMME	45	actif en emploi	en toute franchise, c'est une superbe BM où il fait bon vivre !...
10	2	oui	FEMME	34	actif en emploi	merci pour votre efficacité
10	2	oui	FEMME	18	étudiant	J'adore le principe ! ça aide beaucoup pour les étrangers. Je suis allemande...
10	2	oui	HOMME	35	actif en emploi	parfait
8	2	oui	FEMME	30	actif en emploi	au top, très agréable pour se poser après une journée de boulot et lire l'actu...
10	3	oui	HOMME	38	actif en emploi	bravo !
9	3	oui	HOMME		retraité	ne changez rien
6	4	oui	FEMME	23	étudiant	merci pour votre travail !
7	5	non	FEMME	61	actif en emploi	BRAVO LES BM. accès peu cher à la culture dans une ville chère
9	5	oui	HOMME	38	actif en emploi	très bonne bm de quartier...
8	6	oui	FEMME	73	retraité	longue vie aux bibliothèques
9	6	oui	HOMME	61	actif en emploi	très satisfait. Personnel sympa et rigoureux
9	6	oui	FEMME	49	actif en emploi	Ce réseau est vraiment top. Merci beaucoup
8	7	non	HOMME	52	actif en emploi	J'aime venir dans les lieux. J'y trouve toujours qq chose d'intéressant. Merci
8	7	oui	FEMME	29	actif en emploi	rien à redire
9	8	oui	HOMME	48	actif en emploi	il faut aller vivre ailleurs pour prendre conscience du trésor que constitue la Bm de Lyon...
4	oui	FEMME		retraité	heures d'ouverture insuffisantes. Personnel agréable	
8	2	oui	FEMME	88	sans profession	dommage pas d'automates retours extérieurs.Mercredi matin ouverture plus tôt
7	1	oui	FEMME	72	retraité	la bm fermée durant les vacances scolaires, dommage !
8	2	oui	FEMME	73	retraité	il serait judicieux que la bib ouvre tous les jours surtout l'été
7	2	oui	FEMME	28	actif en emploi	vrai pb ce sont horaires d'ouvertures non adaptés aux gens qui travaillent...
7	2	non	FEMME	19	étudiant	ouvrir la bm le dimanche
9	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	il manque une bm avec des grandes amplitudes horaires
9	2	oui	FEMME	50	actif en emploi	dommage que la Bm soit fermée durant les vacances scolaires
	2	oui	FEMME	55	actif en emploi	peu ouvert le dimanche pas pratique
7	3	oui	FEMME	28	actif en emploi	OUVRIR le dimanche au moins certaines BM...
10	3	oui	FEMME	58	actif en emploi	je suis un peu gênée par les horaires réduits durant les congés scolaires
8	4	non	HOMME	64	retraité	je souhaiterais des jours et des heures d'ouverture plus larges
8	5	oui	FEMME	63	sans profession	serais intéressée par des heures d'ouverture plus tardives... ou le dimanche matin...
10	5	oui	FEMME	50	actif en emploi	développer les horaires de retours. Ouverture dimanche en hiver
8	6	oui	FEMME	40	actif en emploi	améliorer les horaires d'ouverture
8	9	oui	HOMME	49	actif en emploi	ouverture le lundi
8	1	oui	FEMME	55	actif en emploi	très peu de livres adultes à Gerland
8	1	oui	FEMME		retraité	trop peu de nouveautés
6	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	créer un rayon dédié au thriller
9	2	oui	FEMME	11		je propose des dvd pour enfants
7	3	oui	FEMME	38	actif en emploi	pouvoir emprunter dvd et cd en ligne serait un plus
8	3	oui		étudiant	plus de manga svp !	
8	3	oui	FEMME	41	actif en emploi	je souhaiterais plus de diversité concernant les auteurs de théâtre...
8	3	oui	HOMME	33	actif en emploi	on veut des cd à la bm JMacé
10	4	oui	FEMME	80	retraité	le secteur biographie est trop mince
9	4	oui	FEMME	23	sans profession	un peu plus de livres en anglais !
8	5	oui	HOMME	39	actif en emploi	un rayon enfants plus grand
8	1	oui	FEMME		retraité	très souvent difficultés de lecture sur les dvd
	1	non	FEMME	67	retraité	en comparaison de StGenis, il n'est pas possible de récupérer des magazines anciens pour en faire profiter des associations
9	2	non	HOMME	46	demandeur emploi	ouvrir les fenêtres de temps en temps pour aérer !
8	4	oui	FEMME	61	actif en emploi	un vestiaire serait le bienvenu
9	2	non	FEMME	47	actif en emploi	personnel très accueillant, aimable et dispo....
10	4	oui	HOMME	60	actif en emploi	les employés sont agréables et disponibles
9	4	oui	FEMME	22	étudiant	merci pour l'accueil lors de l'inscription
8	1	oui	FEMME	14	étudiant	prolonger la durée des prêts
7	2	oui	FEMME	53	actif en emploi	une boîte extérieure pour rendre les docs serait utile
9	2	oui	FEMME	17	étudiant	inscription difficile en tant qu'étudiante mineure
8	3	non	FEMME	68	actif en emploi	bornes très pratiques mais je préférerais la convivialité et la spontanéité de l'ancienne
8	3	non	FEMME	68	actif en emploi	bornes très pratiques mais préférerais convivialité de l'ancienne formule
8	4	non	FEMME	55	actif en emploi	je déplore la nouvelle organisation en libre service...
6	2	oui	FEMME	23	étudiant	le catalogue est lent et peu pratique...
10	2	oui	HOMME	67	retraité	le nouveau site web des bm est moins agréable à consulter...
5	2	oui	FEMME	28	demandeur emploi	des mots matières associés aux romans pour améliorer les recherches !
8	3	oui	FEMME		demandeur emploi	dispos espace informatique réduit à peu de chagrin
8	3	oui	FEMME	80	retraité	très difficile d'avoir des infos informatique/utilisation sites...
9	3	oui	FEMME	24	étudiant	gratuité pour les impressions papier
9	4	oui	HOMME	45	actif en emploi	permettre le filtre sur le catalogue des doc en rayon
10	3	oui	HOMME	60	actif en emploi	il serait bien que des débats avec des auteurs soient organisés plus fréquemment
10	3	non	HOMME	64	retraité	si l'espace le permet, faire des conférences sur divers thèmes
8	3	oui	HOMME	46	actif en emploi	je viens de changer d'arrondissement...
	1	oui	FEMME	67	retraité	questionnaire très mal fait non adapté
8	2	non	HOMME	75	retraité	je ne peux cocher toutes les cases, n'étant pas utilisateur...
8	2	oui	FEMME	51	actif en emploi	pourquoi n'avoir pas reçu cette enquête par mail ?...
						je n'ai plus de confiance sur le fait que la bm souhaite réellement prendre des mesures
6	8	oui		32	actif en emploi	pour changer les choses !

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 8 Bachut
9	3	oui	FEMME	79	retraité	je me sens à l'aise à la bm. J'apprécie son calme et son cadre
8	4		FEMME	16	étudiant	le lieu est super agréable. C'est calme
8	1	oui	HOMME	74	retraité	j'aime bien les personnes qui travaillent et le lieu
8	2	oui	FEMME	35	actif en emploi	un grand merci au personnel toujours souriant et aidant !
9	2	non	FEMME	16	étudiant	très bon accueil j'adore
8	3	oui	FEMME	69	retraité	Je suis satisfaite de la bm. Personnel accueillant...
10	1	oui	FEMME	38	actif en emploi	continuez ! on adore cette bibli
5	1	oui	FEMME	17	étudiant	c'était super cool
10	1	oui	HOMME	35	actif en emploi	bravo pour vos services . Une belle médiathèque comme la vôtre....
	1	oui	FEMME	58	retraité	heureusement qu'il y a cette bm. Bouquins très intéressants
8	1	oui	HOMME	59	retraité	bonne continuation c'est sympa !
9	1	non	HOMME	13	étudiant	tout est super
8	1	oui	FEMME	13	étudiant	merci !
10	1				actif en emploi	merci pour votre service
10	2	non	HOMME	59	actif en emploi	j'aime bien l'avis et le travail des bibliothécaires...
10	4	oui	FEMME	59	demandeur emploi	bravo à l'équipe
10	5	oui	HOMME	13	étudiant	c'est la 1ere fois que je viens et cet endroit me plaît beaucoup...
8	4	oui	FEMME	61	retraité	ouverture le matin et le dimanche. Un petit coin jeux
10	2	oui	FEMME	18	étudiant	que la bm ouvre plus tôt et ferme plus tard. Bruyant certains ap-midis
9	3	non	FEMME	48	actif en emploi	ouverture d'au moins une bm le lundi. Des enfants mobilisent bruyamment....
7	4	oui	FEMME	30	actif en emploi	les horaires d'ouverture. Et le mercredi il y a vraiment trop de bruit...
9	2	non	FEMME	47	actif en emploi	personnel accueillant . Il serait appréciable qu'au moins une bm soit ouverte le lundi....
	4	oui	FEMME		retraité	ouverture le we, le soir. Séances ciné à thèmes....
9	1	non	FEMME	29	actif en emploi	ouverture plus large . Le dimanche et le soir jusqu'à 20h
8	1	oui	FEMME	44	actif en emploi	en ma qualité d'assistante maternelle...UNE autre matinée dans la semaine serait la
	1	oui	FEMME	72	retraité	augmentation de l'amplitude d'ouverture 7j:7
9	1	oui	FEMME	40	actif en emploi	ouvrir plus largement en vacances scolaires
8	1	oui	FEMME	41	sans profession	ouvrir la bm à 10h paraît tard. Pourquoi ne pas ouvrir?
9	1	oui	FEMME	34		horaires un peu incompatibles avec une vie de famille...
8	2	oui	HOMME		sans profession	fermeture plus tard et ouverture le dimanche
7	2	non	FEMME	24	étudiant	j'aimerais que vous ouvriez le lundi cela serait très bien pour beaucoup de personnes
7	2	non	HOMME	28	étudiant	ouverture dominicale
8	2	oui	FEMME	22	étudiant	ouverture le lundi !
7	3	oui	FEMME	54	actif en emploi	LES fermetures l'été, les vacances scolaires, limitent beaucoup l'utilisation de ces lieux
9	3	oui	FEMME	23	étudiant	dommage que la bm ne soit pas ouverte le lundi
8	3	oui	FEMME	60	sans profession	dommage que la bm ne soit pas ouverte le dimanche
7	4	non	FEMME	28	demandeur emploi	ouverture le lundi serait bien
	5	oui	FEMME	58	demandeur emploi	l'ouverture des bm le lundi merci
5	1	oui	FEMME	13	étudiant	il n'y a pas assez de places assises et pas assez de choix
8	4	oui	FEMME		retraité	bm trop grande pas assez de guides touristiques
8	1	oui	HOMME	15	étudiant	rajoutez des postes d'ordinateurs. J'aimerais trouver livres sur la Turquie
6	3	oui	FEMME	46	actif en emploi	faire une application bm de Lyon. Avoir plus de nouveautés
9	1	oui	HOMME	16	étudiant	beaucoup de documents disponibles,
9	1	non	FEMME	52	actif en emploi	ex de recherche non aboutie avec le personnel : Napoléon III....
10	1	oui	HOMME	16	étudiant	il manquerait juste la Playstation avec le jeu...
7	1		FEMME	76	retraité	manque de livres récents
10	1	oui	HOMME	16	étudiant	IL faut le play 4
10	1	oui	HOMME	16	étudiant	il faut mettre la PS4
8	1	oui	FEMME		retraité	classement des romans par pays ou continents
10	1	non	FEMME	11		J'aime bien les bm mais manque de livres comme "les carnets de Cerise"...
8	2	oui	HOMME	56	actif en emploi	des dvd non adaptés au public enfants. Signalé à plusieurs reprises....
8	2	oui	FEMME	67	retraité	peut-être des livres plus récents !
10	2	oui	FEMME	12	étudiant	c'est bien mais il manque des livres...
8	2	oui	FEMME	22	étudiant	actualisez la collection de dvd...
7	2	oui	FEMME	18	étudiant	mettre à disposition des livres que l'on retrouve dans les dépôts légaux....
10	2	oui	HOMME	11	étudiant	j'aimerais des PS4
7	3		FEMME	75	retraité	je trouve pas le Portugal
9	3	oui		29	demandeur emploi	les coups de coeurs de Franck sont géniaux
10	3	oui	FEMME	28	actif en emploi	serait-ce possible de diversifier les journaux et magazines ?
7	3	oui	HOMME	59	actif en emploi	un peu plus de livres en anglais...
	3	oui	HOMME	61	retraité	il faudrait plus de nouveautés

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 8 Bachut (suite)
7	3	oui	FEMME	50	sans profession	Je regrette que la bm soit plus un dépôt de documents qu'un véritable fonds...
8	5	oui	HOMME	43	actif en emploi	mieux gérer la mise à disponibilité des magazines...
8	6	oui	FEMME	53	sans profession	demande de journaux financiers, économie
5	2		FEMME		retraité	rangement des livres trop chargé. dernier rayon pas lisible...
9	2	oui	FEMME	65	retraité	sur Internet il est noté que des revues sont en rayon et elles ne sont pas en rayon
10	2	oui	HOMME	58	actif en emploi	est-il possible de proposer l'achat d'ouvrages ?
10	3	oui	FEMME	26	actif en emploi	agencement des dvd un peu difficile. Il faut être grand...
9	3	oui	HOMME	80	retraité	pour la recherche dvd, ce serait utile de les classer par thèmes
10	3	oui	FEMME	35	actif en emploi	élargir les opérations coups de coeur. Je ne vois pas ceux de Franck...
7		oui	FEMME	72	retraité	proposer des dvd de manière plus facile
6	2	oui	HOMME	43	demandeur emploi	espace numérique à étoffer. Besoin de plus de places assises
9	1	oui	FEMME	50	actif en emploi	doubler l'espace numérique des jeunes
8	1		FEMME	92	retraité	les séances ciné ne sont pas toujours bien choisies
6	1	oui	HOMME	14	étudiant	plus de bancs !
4	1	non	HOMME	24	demandeur emploi	vous avez des ordinateurs mais vous refusez de prêter des écouteurs....
8	2	oui	FEMME	32	demandeur emploi	PLUS DE FAUTEUILS CONFORTABLES
			FEMME	14	étudiant	pas assez de places pour s'asseoir
7	2	oui	FEMME	49	demandeur emploi	mettre des tampons aux chaises (trop bruyants)...
10	2	oui	HOMME	55	actif en emploi	parfois trop de bruit
7	2	oui	FEMME	88	retraité	J'aimerais que les jeunes restent uniquement dans la section jeunesse ! il n'est pas agréable de supporter...
	5	oui	FEMME	45	demandeur emploi	Le point noir c'est l'espace détente au rdeh. Trop bruyant ...
10	5	oui	FEMME	54	demandeur emploi	Le travail en groupe n'est pas compatible avec le silence....
10	6	non	HOMME	70	retraité	certaines ap-midis sont bruyants les enfants courent dans la bm...
7	11	oui	HOMME	22	étudiant	les bm du réseau sont souvent trop bruyantes
7		oui	FEMME		retraité	bm trop bruyante
9		oui	HOMME	25	actif en emploi	parfois des groupes bruyants se forment dans les espaces silencieux..
7	1	non	FEMME	78	retraité	un peu impersonnel manque de contact
5	1	non	FEMME	13	étudiant	parfois abusif car ils attendent la moindre chose pour nous virer...
5	1	non	FEMME	14	étudiant	certaines bm mettent toutes les personnes dans le même sac...
5	1	non	FEMME	13	étudiant	ils nous virent pour tout et n'importe quoi
10	1	oui	HOMME	68	retraité	certaines problèmes semblent difficiles à gérer par le personnel...
9	2	oui	FEMME	34	actif en emploi	bonne continuation et merci pour votre accueil !
10	4	oui	FEMME	50	actif en emploi	accueil agréable et bien renseigné....(illisible)
8	1	oui	FEMME	14	étudiant	frais de retards trop vite mais raisonnable
7	1	oui	HOMME	15	étudiant	il faudrait que la bm se partage les livres....
8	2	oui	FEMME	62	actif en emploi	dispositif extérieur retour des documents est très souvent indisponible
9	2	oui	FEMME	52	actif en emploi	prêt's automatisés / pratiques mais triste....
9	3	oui	FEMME	36	actif en emploi	facilité de réservations
7	4	oui	FEMME	39	sans profession	ma fille a eu une carte via son école mais je n'avais pas le livret de famille...
8	4	oui	FEMME	35	actif en emploi	lorsque l'on paye un livre abimé , on devrait pouvoir le garder...
	1	oui	FEMME		actif en emploi	il existe possibilité de s'abonner à 1dtouch ce que l'on ne sait pas, dommage...
8	1	oui	FEMME	43	actif en emploi	le catalogue web ne s'affiche pas sur tablette
7	1	oui	HOMME	40	actif en emploi	réseau wifi très lent
8	1	oui	HOMME	36	demandeur emploi	moderniser la partie informatique
8	2	non	FEMME	18	étudiant	comme à Marseille, système automatique de recherche de livres
10	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	pouvoir enregistrer les identifiants sur le site de la bm, serait bien...
6	2	oui	FEMME	14	étudiant	La salle de travail numérique est agréable
9	3	oui	HOMME	19	étudiant	il faut améliorer le numérique pour que toute personne ait un poste
5	13	oui	HOMME	45	actif en emploi	mais combien de temps allez-vous mettre pour réparer site Internet...
7	1	oui	FEMME	53	actif en emploi	une meilleure lisibilité des conférences
8	2	oui	FEMME	70	retraité	des pièces de théâtre seraient possibles dans l'auditorium ?
7	8	oui	HOMME	49	sans profession	les salles de conférences me semblent sous exploitées....
9	2	oui	HOMME	44	actif en emploi	merci de ne pas communiquer cette adresse
9	3	oui	FEMME	55		Je déteste l'orthographe intrusive....J'ai fait une fois une proposition d'achat...
8	3	oui	FEMME	39		pas de bm à proximité de mon domicile...
8	5	oui	HOMME	36	actif en emploi	Améliorer les relations des partenaires avec la communication...
5						en globalité le service peut s'améliorer afin de se sentir mieux ici
1	4	oui	HOMME	64	retraité	que les remarques des usagers soient prises en compte pour l'amélioration...

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 9e Duchère
8	3	oui	HOMME	38	actif en emploi	agrandir le catalogue. Merci pour votre travail et votre accueil.
10		oui	FEMME	13	étudiant	j'adore la bm mais j'ai lu tellement de livres (mangas) que je les connais presque tous...
10	1	non	FEMME	17	étudiant	merci de nous accueillir
10	1	oui	HOMME	37	actif en emploi	toute l'équipe est méritante bravo
9	1	non	FEMME	11		continuez comme ça j'aime beaucoup venir à la bm
9	1	oui	FEMME	12	étudiant	c'est très bien
8	1	non	FEMME	20	actif en emploi	bonne journée !
10	2	oui	FEMME	12	étudiant	j'aime la bm pour me détendre, étudier...
8	2	oui	FEMME	12	étudiant	merci
10	3	oui	FEMME	61	retraité	j'aime cette bm elle est très attractive et conviviale
10	4	oui	HOMME	37	sans profession	merci
9	4	oui	HOMME	48	actif en emploi	merci pour tout continuez comme ça
10		oui	HOMME	14	étudiant	c'est une bm excellente !!
10		oui	HOMME	15		c'est une bibliothèque excellente
10	3	oui	FEMME	66	retraité	ouverture continue le samedi ? remplacer la musique tonitruante qui signale la
8	1	oui	FEMME	30	actif en emploi	la bm est trop souvent fermée pendant les vacances scolaires
10	2	oui	FEMME	13	étudiant	il faut ouvrir le lundi
8	2	oui	FEMME		actif en emploi	ouverture de la bm mardi, jeudi, vendredi le matin
5	3	oui	HOMME	43	actif en emploi	AUGMENTER les horaires d'ouverture !
7	4	oui	FEMME		actif en emploi	horaires
3		non	HOMME	12		ALERTE à Google les enfants
7	3	oui	HOMME	55	sans profession	j'aimerais des livres audio sur la politique. Manque d'éclairage extérieur, la nuit
	2	oui	FEMME		actif en emploi	manque de calme. Les livres ne sont pas assez pointus malgré les demandes...
9	1	oui	HOMME	64	retraité	questionnaire intéressant. Manque qq magazines sportifs
8	1	oui	HOMME		actif en emploi	encore plus de nouveautés
9	1	oui	FEMME	56	actif en emploi	plus de renouvellement dans les dvd
8	1	oui	FEMME	70	retraité	le rayon arts mériterait d'être agrandi
	2	oui	HOMME	28	actif en emploi	je suggère un large choix de documents professionnels
9	2	oui	HOMME	18	étudiant	si on pouvait laisser une feuille pour écrire les livres que l'on voudrait...
9	5	oui	FEMME	57	actif en emploi	j'aimerais qu'il y ait des cd
						vos employés virent toujours lorsqu'on étudie. Il n'y a même pas de places. Visiteurs irrespectueux....
2	1	non	FEMME		actif en emploi	irrespectueux....
10	1	non	FEMME	16	étudiant	nous laisser manger
	1	non	FEMME	15	étudiant	la salle d'étude est très bien
10	1	non	FEMME	16	étudiant	il faut être plus détendu et nous laisser boire et manger
8	1	oui		16	étudiant	il faudrait plus de places pour travailler
	2	oui	HOMME	10	étudiant	dans la salle de travail il n'y pas que les grands qui peuvent travailler
8	3	oui	HOMME	62	retraité	la bm est un peu exigue. Etagères de dvd sont sur le passage...
7	1	oui	FEMME	18	étudiant	un coin calme dans la bm serait le bienvenu
9	1	oui	FEMME		sans profession	le bruit des jeunes qui descendent
	2	oui	FEMME	61	actif en emploi	les lieux sont quelquefois très bruyants et personnes bien agitées. Difficile...
	3	oui	HOMME	85	retraité	TROP DE PERSONNES viennent à la bm pour discuter bruyamment
7	3	oui	FEMME	50	demandeur emploi	bm nécessite un renfort à l'accueil pour préserver le calme
7	1	non	FEMME			il faut vraiment que vous arrêtez vos conneries....
	1	non	HOMME	67	retraité	arrêtez.....
	1	non	HOMME	30		arrêtez de nous virer au bout de 5mn...
						vous renvoyez toujours ceux qui n'ont rien fait. On ne peut pas travailler en groupe. Pas de place pour tout le monde
4	1	non	FEMME	14	étudiant	vous renvoyez toujours ceux qui n'ont rien fait. On ne peut pas travailler en groupe. Pas de place pour tout le monde
5	2	oui	HOMME	11	étudiant	je ressens qu'à chaque fois ils nous vient alors qu'on n'a rien fait
2	5			20	demandeur emploi	ils nous virent toujours. Pas de places. Aucun respect pour certaines personnes
9	4	oui	HOMME	32	actif en emploi	formulaire enquête simple. Très bon accueil dans cette bm
9	1		FEMME	41	actif en emploi	un grand bravo pour l'accueil toujours top !
	1	non	FEMME	10		ils sont tous gentils
8	1	oui	FEMME	12	étudiant	bah...c'est bien mais c'est trop strict...
4	1	non	FEMME	13	étudiant	il faut arrêter d'exclure tout le monde...
10	3	non	FEMME	13	étudiant	vous êtes très aimables avec les personnes de tous âges
						la bm Duchère est une salle de jeux. Les jeunes y viennent par groupe et traînent dans leur sillage l'insolence....
2	3	non	HOMME	67	retraité	la bm Duchère est une salle de jeux. Les jeunes y viennent par groupe et traînent dans leur sillage l'insolence....
4	3	oui	HOMME	13		je voudrais que les bibliothécaires soient plus gentilles. La dame asiatique....
8	5	oui	FEMME	34	sans profession	3 Semaines pour un prêt le temps est un peu court...
8	1	non	FEMME	18	étudiant	consultation des ordinateurs limitée à une heure par personne semble bien
8	1	oui	HOMME	10		wifi trop faible
9	1	oui	FEMME	16	étudiant	wifi trop faible
9	1	oui	FEMME	47	actif en emploi	plus d'activités enfants

note globale	nb bib :fq	abon :né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque du 9e Vaise
6	2	oui	FEMME	38	actif en emploi	MERCI TOP! mais une déception : jours et horaires d'ouvertures insuffisants ...
8	3	oui	FEMME	16	étudiant	plus de places pour travailler et des ordinateurs. Les bm de Lyon sont top
6	6	non	FEMME	14	étudiant	la bm est très bien mais il n'y a pas beaucoup de postes ni tables
9	1	oui	FEMME		actif en emploi	bm très agréable et personnel disponible. Continuez !
10	1	non	FEMME	12	étudiant	très bien rien à dire
9	1	oui	FEMME	26	actif en emploi	excellente bm à Vaise
10	1	non	FEMME	40	demandeur emploi	merci ! continuez !
10	1	oui	FEMME	38	demandeur emploi	continuez comme ça !
9	1	oui	FEMME	22	étudiant	très bonne bibliothèque !
10	1	oui	FEMME	13	étudiant	je trouve que c'est super elle est très grande, une bonne ambiance
10	1	oui	FEMME	13	étudiant	très bonne ambiance merci
8	1	non	HOMME	14	étudiant	la médiathèque je la trouve super, c'est un bon endroit pour lire
9	2	non			étudiant	très bien merci !
9	2	oui	FEMME	45	actif en emploi	très bienn
10	2	oui	HOMME	33	actif en emploi	quelle chance de vivre à côté de la Bm de Vaise ! merci à tous
	2	oui	HOMME	69	retraité	merci !
6	2	oui	HOMME	40	sans profession	la bm Valmy est une bonne source de renseignements et de culture !
9	2	non	FEMME	24	étudiant	merci beaucoup
7	3	oui	HOMME	70	retraité	difficile d'avoir les dernières nouveautés littéraires
10	3	non	FEMME	34	actif en emploi	continuez à rendre la culture accessible à tous...
8	4	oui	FEMME	50	actif en emploi	j'apprécie beaucoup les moments passés en bm. Personnel compétent, calme, clarté des lieux, variété des documents...
10	4	oui	FEMME	83	retraité	je suis satisfaite de toutes les activités des bibliothèques....
9	5	oui	FEMME	47	actif en emploi	merci à tous les salariés des bm, compétents et agréables, qui font vivre les lieux...
10	7	oui	HOMME	40	demandeur emploi	la bm est remarquable. C'est un bonheur d'emprunter tant de livres variés
9	8	oui	FEMME	37	actif en emploi	merci !
10	8	oui		42	actif en emploi	vive les services publics. La bm permet la culture pour tous
7	14	oui	HOMME	48	demandeur emploi	merci pour votre travail
8	1	oui	FEMME	16	étudiant	plus de tables pour travailler et au moins 2h d'accès aux ordinateurs
7	1	oui	HOMME	39	actif en emploi	IL faut ouvrir les horaires hors bureaux. Possibilité de faire venir les livres des autres bm
8	3	oui	FEMME	53	actif en emploi	il faudrait plus d'ordinateurs et plus d'heures d'accueil tous publics le matin
7	1	oui	FEMME	17	étudiant	plus d'accès aux ordinateurs
8	1	oui	FEMME	37	étudiant	ouverture plus tardive le samedi , et le dimanche
9	1	oui	FEMME		actif en emploi	Horaires d'ouverture pas compatibles avec horaires de bureau
8	1	oui	HOMME	25	actif en emploi	ce serait merveilleux si la bm ouvrait entre 12 et 14h
	1	oui	FEMME		retraité	les bm devraient être ouvertes en continu du lundi au samedi
7	2	oui	HOMME		actif en emploi	les heures d'ouverture ne conviennent qu'aux personnes sans activité
7	2	oui	FEMME	32	actif en emploi	la pause en semaine et le jeudi matin fermé sont des contraintes
9	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	ouverture le dimanche ?
9	2	oui	HOMME	44	actif en emploi	pourriez vous prévoir une nocturne un soir par semaine ?
8	2	oui	FEMME	35	actif en emploi	dommage que le jour de fermeture soit le lundi
8	2	oui	FEMME	64	retraité	des horaires d'ouverture plus large surtout pendant les vacances et le dimanche
9	2	oui	FEMME	26	demandeur emploi	très dommage qu e la bm ferme entre 12 et 13h
9	2	oui	FEMME	54	demandeur emploi	si ls bm étaient ouvertes en nocturne ou les dimanches...
7	3	non	HOMME	38	actif en emploi	ce qui me gêne le plus sont les horaires trop restreints...
9	3	oui	FEMME		actif en emploi	ouverture de la bm le dimanche pour les personnes qui travaillent...
7	3	oui	HOMME	26	étudiant	les horaires et jours d'ouverture sont à discuter ...
	4	oui	HOMME		sans profession	les horaires de l'espace numérique sont mal adaptés
8	4	oui	HOMME	46	actif en emploi	la bm ouverte le dimanche
7	5	oui	FEMME		actif en emploi	merci d'élargir les horaires et le dimanche matin serait le bienvenu
6	6	oui	FEMME	62	retraité	une ouverture des lieux le lundi et entre midi et 14h
9	7	oui	HOMME	57	actif en emploi	l'accès à la bm après 19h devrait être possible
8	7	oui	FEMME	15	étudiant	la bm est agréable mais j'aimerais un plus large choix de mangas
9	1	oui	FEMME	40	actif en emploi	manque de livres et dessins animés pour les filles
8	1	oui	FEMME	37	actif en emploi	est ce possible d'avoir accès à des livres électroniques ?...
7	1		FEMME	13	étudiant	rajouter une ludothèque
8	1	oui	FEMME	44	demandeur emploi	plus de choix de livres en langue étrangère

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées a la Bibliothèque de Vaise (suite)
7	1	non	FEMME	23	sans profession	un rayon bd/mangas adultes et enfants un peu plus riche
8	2	oui	FEMME		actif en emploi	manque magazines en langue italienne
7	2	oui	FEMME	37	sans profession	davantage de bd merci !
10	2	oui	FEMME		retraité	pourriez vous développer les livres audio de la section langue anglaise ?
9	2	oui	FEMME	15	étudiant	plus de documents sur l'Islam
8	5	oui	HOMME	65	retraité	pas de partitions. Très dommage
8	4	oui	FEMME	34	demandeur emploi	merci pour la tenue des toilettes propres .Très utile !. Un système notifiant les livres qu'on a aimés....
9	4	oui	FEMME		actif en emploi	pouvoir réserver des documents en rayon. Avoir rapidement les nouveautés
9	3	oui	FEMME		retraité	permettre les échanges des autres lecteurs. Favoriser les rencontres
9	1	oui	FEMME	45	actif en emploi	donner accès aux documents ne figurant pas en libre sur le catalogue
7	1	oui	HOMME	57	actif en emploi	améliorer le classement des livres, cd et dvd
8	2	oui	FEMME	35	actif en emploi	dvd enfants souvent rayés et parfois ne fonctionnent pas...
8	2	oui	FEMME		actif en emploi	l'état des dvd ne permet pas toujours leur lecture correcte
7	2	oui	FEMME	50	actif en emploi	l'organisation du spectacle vivant est perturbante. Je n'arrive pas à trouver des ouvrages qui m'intéressent
	4	oui	FEMME	63	retraité	regrouper les livres science-fiction dans un présentoir à part
8	11	oui	FEMME	56	actif en emploi	dvd de fiction classés par thèmes
7		oui	HOMME	60	actif en emploi	pourquoi avoir retiré le tableau de codification des cd...
7	1	non	FEMME	39	actif en emploi	le lieu enfants est surchauffé et trop bruyant...
2	4	non	HOMME	61	sans profession	les toilettes pas de rouleaux. Pas agréable le personnel
8	2	oui	FEMME	17	étudiant	il faudrait plus de places pour travailler et plus d'ordinateurs
10	1	non	FEMME	12		plus de nourritures
6	1	oui	FEMME	13	étudiant	devrait installer une table au rdech et une salle de jeux
4	1	oui	HOMME	14	étudiant	une table au r-de chaussée
8	1	oui	FEMME		retraité	lorsqu'il fait froid, il est désagréable de lire la presse quand les portes d'entrée restent ouvertes...
8	1	oui	HOMME	53	sans profession	le chauffage est trop élevé !
9	1	non	HOMME	27	étudiant	penser comment créer les espaces de travail en groupe
8	1	non	HOMME	61	demandeur emploi	LOCAL numérique n'est pas équipé de climatisation pour la période chaude. ...
	1	oui	HOMME	71	retraité	il fait toujours trop chaud. Quel gaspillage
	1	oui	HOMME	16	étudiant	pas assez de prises et sièges confortables
8	2	non	FEMME	25	étudiant	meilleure indication des toilettes à Vaise
8	3	oui	FEMME		actif en emploi	une barrière vers espace enfants pour éviter aux 12-24 mois de courir vers les escaliers proches
9	5	oui	HOMME	61	actif en emploi	un lieu pour garer les trotinettes
6	8	oui	HOMME	58	demandeur emploi	pourquoi un local surchauffé et la porte d'entrée ouverte ?
8	1	oui	HOMME	20	étudiant	plus de calme dans les espaces de travail. Personnel agréable
7	1	non	FEMME	25	étudiant	il serait agréable d'avoir un lieu plus silencieux pour les étudiants...
	1	oui	HOMME	63	retraité	moins de bruit et un peu de pédagogie auprès des parents....
8	1	oui	FEMME	39	actif en emploi	parfois beaucoup d'agitation au niveau des ados dans le hall
10	1	non	HOMME	64	retraité	ça se passe bien un peu bruyant
9	2	non	HOMME	66	retraité	attention à l'utilisation des téléphones portables
8	2	oui	HOMME	27	actif en emploi	il y a un peu trop de bruit
8	2	oui	FEMME	18	étudiant	les bibliothécaires pourraient davantage demander le silence
7	3	non	FEMME	19	étudiant	ESPACE avec moins de bruit pour le travail
8	3	oui	FEMME	38	actif en emploi	besoin d'un lieu spécifique pour travailler, sans bruit, car les ados sont assez pénibles
8	3	oui	FEMME	40	actif en emploi	à partir de 16h, il y a trop de bruit avec les enfants
9	6	oui	FEMME	43	étudiant	les gens parlent très fort, utilisent leur téléphone
9	6	oui	FEMME	54	demandeur emploi	le travail en groupe n'est pas toujours compatible avec la lecture
10	2	oui	HOMME	60	actif en emploi	le personnel bm Vaise très sympa à l'écoute...
	3	oui	FEMME	48	sans profession	oui j'ai envoyé plusieurs mails à la bm stJean et Vaise et personne n'a répondu...
9	3	oui	HOMME	25	étudiant	Merci pour votre accueil
8	1	oui	HOMME	63	retraité	réserver et se faire livrer des ouvrages dans la bm la plus proche du domicile
8	3	oui	FEMME	51	actif en emploi	à St Rambert l'automatisation génère des risques d'erreur...
9	3	oui	FEMME	61	retraité	UN TARIF retraité serait le bienvenu
7	4	oui	HOMME	22	étudiant	il serait appréciable de pouvoir réserver en ligne des documents...
7	3	oui	FEMME	22	étudiant	je ne sais pas comment est le site par exemple
10	9	oui	FEMME	32	actif en emploi	comment fonctionne Numélyo ? ...
	1	non	FEMME		sans profession	pas d'activités pour les enfants et parents
9	1	oui	FEMME	32	actif en emploi	je suis intéressée par des cours d'écriture
9	1	oui	FEMME	40	actif en emploi	Merci merci pour le cercle de lecture !
7	2	oui	FEMME	50	actif en emploi	super les animations !
7	3	oui	FEMME	32	actif en emploi	j'aime beaucoup le cercle de lecteurs...
10	5	oui	FEMME	31	sans profession	si vous faites des expositions cela serait plus sympau
8	1	non	HOMME	26	sans profession	je dirige un cabinet de conseil en innovation si vous souhaitez mieux connaître vos utilisateurs....
	2	non	FEMME	73	retraité	j'ai l'intention de fréquenter davantage la bm VAISE
9	3	oui	FEMME	60	actif en emploi	merci de ne pas utiliser cette abominable langue "inclusive", véritable insulte à l'intelligence...
9	3	oui	FEMME	14	étudiant	c'est la toute 1ère fois que je viens dans cette bm

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées au Bibliobus
10	1	non	FEMME	66	retraité	tout est ok
9	2	oui	FEMME	45	actif en emploi	j'adore la bm
10	2	oui	FEMME	47	actif en emploi	merci beaucoup pour ce service offert
10	3	oui	FEMME	61	retraité	tout est bien
9	3	oui	FEMME	45	actif en emploi	merci pour tout
9	5	oui	HOMME	68	retraité	très agréable
7	11	oui	FEMME	55	actif en emploi	que les livres ne soient pas disponibles qu'en bibliobus
8	4	oui	FEMME	34	actif en emploi	un espace plus grand
9		non	FEMME	22	étudiant	je trouve l'espace un peu petit
10	2	oui	FEMME	77	retraité	le personnel bien aimable
10	2	oui	FEMME		actif en emploi	continuez comme ça
10	4	oui	FEMME	30	actif en emploi	belle amélioration du site de la Bml
9	7	oui	FEMME	39	actif en emploi	refaire atelier comme quai du polar
8	1	oui	FEMME	48	sans profession	j'aimerais que ce soit gratuit pour les étudiants

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu
9	1	non	FEMME	24	étudiant	Domage que la bibliothèque ne soit pas ouverte le lundi / j'ai mis 10 / 10 pour les emprunts même si je ne suis pas concerné. Les lieux sont bien pour travailler et internet est top. Les expos et les événements sont aussi très chouettes, bravo et merci pour votre investissement !
8	1	oui	FEMME	49	demandeur emploi	ouverture le lundi ! c'est mon seul vrai regret, sinon c'est très bien.
7	1	oui	HOMME	20	étudiant	très bon service, mais le fait que les BM soient fermées le lundi est vraiment dommage !
7	1	oui	HOMME	37	actif en emploi	ouvrir plus tôt, plus tard et le dimanche, sinon c'est très bien
9	3	non	FEMME	33	actif en emploi	Le réseau des bm est agréable et utile, les expos et conférences toujours alléchantes même si on n'est pas toujours disponible. Merci et continuez !
7	3	oui	FEMME	33	demandeur emploi	je suis très satisfaite des bibliothèques que je fréquente régulièrement, les bémols sont juste les horaires et jours d'ouverture trop limitées à mon goût. Merci !
9	5	non	HOMME	52	sans profession	C'est vraiment d'ouvrir plus de jours et avec une plus grande amplitude qui me semble être la priorité. Sinon, j'aime ma bm !
9	7	oui	FEMME	30	demandeur emploi	Thank you very much for english and russian book collection ! Would be glad if there be more. Merci beaucoup pour tout
10	1	oui	FEMME	25	étudiant	La bibliothèque est un lieu très agréable, personnel sympathique, grand choix d'ouvrages ... mais une modernisation des toilettes serait un vrai plus !!. La BmL est dynamique, on voit que le lieu vit : grand choix d'ouvrages, de magazines, expositions. Carte culture jeune parfaite. Très bon service public !
8	1	oui	FEMME	25	demandeur emploi	Bibliothèque très agréable MAIS les jeunes qui traînent devant a part-Dieu et qui dealent sont parfois bruyants et désagréables pour le calme du lieu, sinon au TOP !
10	3	oui	FEMME	45	demandeur emploi	continuez comme ça, les personnes sont aussi efficaces, sympas et disponibles. Vous pourriez augmenter la communication pour faire plus connaître la bibliothèque et tout ce qu'elle propose aux non-abonnés
9	1	non	HOMME	24	étudiant	Merci ! super équipe :-) Merci à vous !
8	1	non	FEMME	23	étudiant	Equipe de Part-Dieu au top ! Merci pour ce lieu !
9	1	oui	FEMME	72	retraité	Merci à la bm, à tous(tes) les bibliothécaires si accueillants et efficaces
10	4	oui	HOMME	31	demandeur emploi	De nombreux documents sont rendus en retard, il faudrait être moins tolérant. Vive les bibliothèques municipales, elles sont une chance pour tous :-) Merci !!
9	2	oui	HOMME	67	retraité	J'apprécie beaucoup la bibliothèque de Lyon. Le point principal à améliorer est le moteur de recherche du catalogue qui ne fonctionne pas bien.
8	7	oui	FEMME	67	retraité	de grandes améliorations ont été faites, le site a bien été amélioré. Bravo !
10	1	non	HOMME	49	actif en emploi	La bibliothèque de la Part-Dieu est une oasis culturelle depuis 35 ans pour ma part. Les expositions sont extraordinaires. Bravo et merci !
	2	oui	HOMME	68	retraité	c'est une bonne idée de réaliser cette enquête. Merci et bonne continuation et bon courage pour la suite.
9	1	oui	HOMME	36	sans profession	j'aime la bm voilà
7	1	oui	HOMME	43	actif en emploi	continuez !
8	1	oui	HOMME	24	étudiant	Madame, Monsieur, je vous écris juste pour apprécier votre travail et organisation, je suis toujours satisfait à chaque visite dans la bibliothèque pour des recherches et lectures. Merci cordialement
7	1	oui	FEMME	24	étudiant	merci
8	1	oui	HOMME	19	étudiant	vous faites un super boulot + jolis stylos
8	1	oui	HOMME	18	étudiant	les locaux et prestations offertes sont de qualité, merci !
10	1	oui	FEMME		demandeur emploi	j'adore la bibliothèque de la Part Dieu. J'ai beaucoup apprécié les chocolats durant la période de Noël.

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
10	1	oui	FEMME	34	demandeur emploi	RAS parfait !
	1	oui	HOMME	53	actif en emploi	j'apprécie beaucoup la bibliothèque de la Part-Dieu
10	1	oui	FEMME	49	demandeur emploi	La bibliothèque de la Part-Dieu est trop bien , on n'a pas à se plaindre , y a des gens qui n'ont pas ce qu'on a
8	1	oui	HOMME	40	actif en emploi	entièrement satisfait du service proposé
9	1	oui	FEMME	64	actif en emploi	vous fatuies bien votre travail. Keep it up !
9	1	oui	HOMME	28	actif en emploi	Merci pour le service !
8	1	non	HOMME	28	actif en emploi	merci, bon courage
10	1	oui	FEMME	75	retraité	Je suis très contente de faire partie des usagers de la BML.
9	1	non	HOMME	22	étudiant	merci pour votre travail. Continuons pour un service culturel démocratique !
8	1	oui	FEMME	34	demandeur emploi	C'est bien la bibliothèque.
9	1	non	HOMME	17	étudiant	Je vous aime bien ! Bonne continuation
10	1	non	HOMME	28	étudiant	c'est une très belle bibliothèque
10	1	oui	FEMME	56	actif en emploi	Merci
8	1	oui	HOMME	61	actif en emploi	très bien
10	1	non	FEMME	30	étudiant	bibliothèque très agréable, j'adore y venir
7	2	non	HOMME	31	actif en emploi	merci bien
9	2	oui	HOMME	29	sans profession	continuez comme cela vous êtes au top
6	2	oui	FEMME	16	étudiant	merci de nous permettre de rêver à travers les mots.
9	2	oui	FEMME	37	demandeur emploi	merci
	2	oui	FEMME	45	demandeur emploi	RAS : vous êtes bien meilleur
8	2	non	FEMME	34	actif en emploi	merci
8	2	oui	FEMME	12	étudiant	très bien
	2	oui	HOMME	35	demandeur emploi	parfait !
9	2	oui	HOMME	23	actif en emploi	keep up the good work !
8	2	oui	HOMME	13	étudiant	merci ! :-)
9	2	oui	FEMME	17	étudiant	C'est top votre bibliothèque ! Vous êtes au top, continuez comme cela les amis !
9	2	non	FEMME	70	retraité	Heureuse que ce lieu existe. Richesse des documents et convivialité ...
10	3	oui	FEMME	52	actif en emploi	Globalement je n'ai rien à redire des services et de l'accueil offerts. J'apprécie beaucoup l'espace "cafétéria" du 4e étage, très convivial : un grand merci à tout le perosnnel
10	3	oui	HOMME		actif en emploi	bravo
10	3	non	FEMME	60	retraité	le personnel de la bibliothèque est très compétent et très aimable et disponible pour nous. J'aime bien venir, c'est toujours avec un très grand plaisir que je viens.
9	3	oui	FEMME	29	actif en emploi	La BM Lyon est pour moi le 1er producteur de loisirs culturels de Lyon.
9	3	oui	FEMME	44	demandeur emploi	Bravo, vous faites un travail formidable ! Et merci !
10	3	non	HOMME	20	demandeur emploi	bon travail
10	3	oui	HOMME	52	actif en emploi	Aucune remarque à faire. Le service est parfait. S'il faut l'améliorer, les responsables en place sont sûrement mieux placés que moi pour le faire spontanément
8	3	oui	HOMME	42	actif en emploi	Bonne continuation
10	3	oui	FEMME	72	retraité	J'apprécie beaucoup le service de la bibliothèque
10	4	non	HOMME	63	retraité	La bibliothèque Part-Dieu est un lieu magnifique avec 1 personnel assez adapté / Faites plus d'efforts pour permettre aux gens de se cultiver. C'est important, j'approuve à 100% ce que vous faites. Je prie pour que vous ayez encore plus de moyen d'investissement.
10	4	oui	FEMME	52	actif en emploi	merci
9	4	non	HOMME	55	sans profession	assez bien merci
9	4	oui	HOMME	40	étudiant	Les changements ces dernières années sont positifs.
8	4	non	FEMME	66	retraité	les bibliothèques sont importantes pour pouvoir apprendre, découvrir, rencontrer ... bonne continuation !
8	5	oui	FEMME	60	demandeur emploi	BML donne des ailes : vous faites un super boulot, bravo !
10	5	oui	HOMME	71	retraité	merci ! C'est formidable.
10	6	oui	HOMME	25	étudiant	j'adore les bibliothèques municipales de Lyon. Pour moi, elle sont un refuge en centre ville et me sens toujours très heureux. Merci pour tout :-)
	6	oui	HOMME	73	retraité	très bien
9	7	oui	HOMME	29	demandeur emploi	Love your library systeme !
8	1	oui	HOMME	35	actif en emploi	Merci pour les coups de coeur du bibliothécaire pour les CDs / Les bibliothécaires changent tout le temps, surtout à l'accueil, ça ne permet pas de se connaître, de discuter des emprunts ... : des contrats longs pour les bibliothécaires ! et aussi les machines ne remplacent pas les humains, les deux se complètent .. et encore : pourrait-on emprunter des vinyles μ? Et toujours : un peu plus de bibliothèque "hors les murs" (mini bibliobus sur les places, autour des marchés)
7	6	oui	FEMME	47	demandeur emploi	IL faudrait ouvrir le soir et le lundi / le catalogue n'est pas ergonomique / il faudrait pouvoir réserver en ligne pour le silon / les suggestions d'achat ne sont pas suivies d'effet /emprunt de livres numériques epub à télécharger dans ma liseurs !

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
8	2	non	HOMME	29	sans profession	la fermeture de bibliothèque dimanche et lundi 2 jours c'est déjà trop
7	2	oui	FEMME	31	actif en emploi	ouvrir en nocturne
9	2	oui	HOMME	10	étudiant	Vous devriez ouvrir le lundi au moins de 14h à 19h15
7	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	la bibliothèque devrait être ouverte tous les jours
7	2	non	FEMME	26	étudiant	Les lundis seraient appréciés afin de permettre aux étudiants de réviser.
3	3	oui	FEMME	38	actif en emploi	ouverture 7/7
7	3	oui	FEMME	29	étudiant	ma demande principale est d'élargir les plages horaires d'ouverture ainsi que les jours (9h à 20h) / ouverture lundi et dimanche
8	3	non	FEMME	46	actif en emploi	ouverture du lundi au samedi
8	3	oui	HOMME	66	actif en emploi	ouverture de la bibliothèque Part-Dieu le dimanche après-midi pour les personnes isolées ?
8	3	oui	FEMME		retraité	j'aimerais l'ouverture de la BmL le lundi
7	3	oui	FEMME	45	actif en emploi	une ouverture des bibliothèques plus tôt et plus tardive serait appréciée, merci, cordialement
7	3	oui	FEMME	35		ça serait sympa d'ouvrir le dimanche, c'est pratique pour les enfants
9	3	oui	FEMME	23	demandeur emploi	horaires d'ouverture plus larges (matin, soir)
8	3	oui	HOMME	17	étudiant	fermer la bibliothèque plus tard et ouvrir le dimanche
8	3	oui	HOMME	20	étudiant	Pendant les périodes d'exams, il serait cool d'allonger les périodes d'ouverture. Merci :-)
7	3	oui	FEMME	67	retraité	Pourquoi ne pas faire en sorte que la bm soit ouverte le dimanche
8	4	oui	HOMME	33	actif en emploi	ouverture le dimanche !
7	4	oui	HOMME	40	actif en emploi	une ouverture le lundi et une ouverture plutôt 8h30 / 9h
8	4	oui	FEMME	45	sans profession	j'aimerais une plus grande amplitude horaire le samedi et ouverture plus tôt le matin à 8h.
8	4	oui	FEMME	17	étudiant	En période d'exams, il serait préférable de trouver un bml ouverte plus longtemps le we
9	4	oui	FEMME	23	étudiant	j'aimerais pouvoir utiliser la bibliothèque les lundis
10	5	oui	FEMME	43	actif en emploi	La fermeture partielle ou totale des bibliothèques pendant les vacances scolaires est très problématique, pour moi comme pour mon fils (surtout l'été, où la pénurie de livres se fait vite sentir)
8	5	oui	FEMME	50	demandeur emploi	Une ouverture des bibliothèques le dimanche permettrait aux étudiants de travailler et pouvoir se garer gratuitement dans le coin.
9	6	oui	FEMME	58	retraité	Si cela permettait d'embaucher du personnel et ne pas nuire au service, je serais partante pour m'y réfugier parfois en soirée (ou même un dimanche).
8	7	oui	HOMME	76	retraité	souhait d'ouverture le lundi, au moins pour Part-Dieu
10	8	oui	HOMME	45	actif en emploi	j'aimerais que le silo soit ouvert le matin
7	8	oui	FEMME	53	actif en emploi	ouverture plus tard en journée (19h30 ?) pour les gens qui travaillent serait bien. Le dimanche mais là j'en demande trop :-)
						il faut vraiment que cela reste ouvert jusque 20h30 => fermeture à 21h
9	1	non	HOMME		actif en emploi	Personne ne peut aider sur un exercice de math (dommage) / il faut attendre 30 min pour un livre en silo / bravo pour les DVD documentaires, les bons livres et l'accès à Internet" / dommage que des bons livres soient en silo (ça filtre l'accès) / il manque des places assises
8	3	oui	FEMME	68	retraité	Davantage de livres ayant remporté des prix / certaines revues empruntables récentes ne sont jamais disponibles.
7	4	oui	HOMME	27	actif en emploi	Bonne idée que l'espace tablette ! Serait-il envisageable, dans un futur proche, de l'agrandir, de rajouter un lieu dédié aux nouvelles technologies tel l'espace FABLAB de la BML 3e Lacassagne . Bien sûr dans la limite du possible et avec les contraintes budgétaires, de logistique et autres.
9	1	oui	FEMME	20	étudiant	cet endroit est calme et très agréable pour y travailler. On y trouve de tout et c'est très plaisant.
8	2	non	FEMME	44	actif en emploi	Avec mes enfants nous sommes revenus à la Part-Dieu car celle du 6e est devenue inhospitalière, trop peu de documents, de revues, trop de bruit
6	1	oui	FEMME	26	actif en emploi	il serait judicieux d'élargir le nombre de documents que l'on peut emprunter, ainsi que de diversifier le fond
7	4	non	FEMME	68	retraité	des livres à gros caractères sont les bienvenus en plus grande quantité / les amendes sont chères parfois un jour de retard excusé par téléphone
8	1	oui	HOMME	22	étudiant	ouvrir plus tard le soir ! plus de livre sur les langues et des livres de langue étrangère
8	1	oui	FEMME	27	étudiant	plus de littérature anglophone (scientifique et roman) : merci
8	1	oui	HOMME	68	retraité	les livres concernant la religion musulmane ne sont pas actualisés (il y a des livres sérieux comme Dr Chahrouh Mohamed)
10	1	oui	FEMME	46	actif en emploi	la partie enfants - ados est peu fournie en livres "le royaume des loups" ou autres dans le style.
7	1	non	FEMME	54	actif en emploi	plus de polar !
9	1	non	FEMME	21	étudiant	1ere fois que je rentre ici (alors que je suis à Lyon depuis deux ans et demi) : artothèque +++
8	1	oui	FEMME	41	demandeur emploi	DVD : il pourrait y avoir plus de choix, de nouveautés, etc ...
8	1	oui	FEMME		étudiant	plus de mangas ados - adultes
10	1	non	FEMME	60	actif en emploi	avoir en plusieurs exemplaires des livres en documents consultés sur place (exemple livres sur le cinéma)
3	1	non	FEMME	25	actif en emploi	En comparaison avec des bibliothèques que j'ai fréquentées par le passé (Paris, Antibes, Allemagne), il n'y a aucune nouveauté en choix de DVD, livres. IL y a peu de choix en DVD et livres de langue (lecture VO, apprentissage). Aucun livre nouveau en développement personnel. Dès que je cherche un livre que je souhaite lire (roman, développement personnel, langue ...), je ne le trouve pas, donc j'arrête de chercher.
8	1	non	FEMME	21	étudiant	Les livres et DVD sont souvent peu d'actualité (un peu vieux c'est dommage)
7	1	oui	FEMME	84	retraité	je ne trouve que rarement les livres que je désire
6	1	non	HOMME	45	actif en emploi	Plus de revues scientifiques en SHS
9	1	oui	HOMME	29	actif en emploi	Pas assez d'ouvrages sur les animaux (grizzlis en particulier), les félins, les rats .. Cependant, je suis satisfait dans l'ensemble

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
9	2	oui	HOMME	69	retraité	manque cruel de B.O.F. français, l'Amérique occupe de très loin la plus grande partie du rayon, dommage !
9	2	oui	HOMME	69	retraité	difficile de trouver ouvrages et catalogues d'exposition récents (peinture, photo) et manuels d'informatique récents (toujours prêts ?)
9	2	oui	FEMME	12	étudiant	je souhaiterai davantage de livres pour les ados
8	2	non	HOMME		sans profession	plus de dvd
8	2	oui	FEMME	36	actif en emploi	merci de faire attention à ne pas mettre en valeur uniquement des travaux (romans ...) d'hommes. Les femmes font aussi des livres intéressants. Et pas qu'au rayon enfants. Merci
0	2	non	HOMME	70	retraité	pas de censure contre les publications d'Alain de Benoist (éléments nouvelle école KRISIS)
6	2	oui	HOMME	76	retraité	aucun choix en opéra bouffe et opérettes / peu de films français et ils sont trop violents pour les récents !
8	2	oui	HOMME	81	retraité	Je suis canadien anglophone et je trouve qu'il y a très peu de livres anglais et qu'ils sont mal sélectionnés. Au moins 10% des livres devrait être en anglais, comme à Paris
10	2	non	HOMME	25	sans profession	plus de comics !
7	2	oui	FEMME		actif en emploi	Je fais visiter la bibliothèque à des personnes non francophones régulièrement. Elles sont en demande de connaître les langues de sous-titrages des DVD.
9	2	oui	FEMME	57	actif en emploi	Livres enfants des années 1970 comme Martine, Caroline au ranch.
9	3	oui	HOMME	25	étudiant	une offre pour l'emprunt de livres numériques serait la bienvenue.
7	3	oui	FEMME	35	demandeur emploi	Je cherche tous types de travaux rédactionnels d'auteurs afros. Pas uniquement afros-américains. Aussi par conséquent, je cherche des oeuvres afros faites par les afros. C'est ainsi donner la possibilité qu'un même sujet soit traité par deux regards.
8	3	oui	FEMME	30	actif en emploi	pas beaucoup de choix livres jeunesse
10	3	oui	HOMME	64	actif en emploi	je reste toujours étonnée de la rapidité avec laquelle sont mis à disposition des emprunteurs des ouvrages "pointus", en histoire en particulier. Merci la BM
8	3	oui	HOMME	42	demandeur emploi	IL manque des documents pédagogiques
8	3	oui	HOMME	44	demandeur emploi	Livres concernant le domaine informatique plus récents
9	3	oui	HOMME	34	actif en emploi	proposer d'autres méthodes de langues accessibles aux abonnés en ligne (anglais américain débutant, néerlandais...)
9	5	oui	HOMME	31	actif en emploi	je fréquente souvent la bibliothèque, il y a vraiment de tout mais peu sur les oeuvres africaines actuelles (magazine, roman, nouvelle etc)
	5	oui	FEMME	56	actif en emploi	avoir plus d'audio livres
8	7	oui	FEMME	66	retraité	Certains livres disparaissent du catalogue, ni périmés, ni dépassés. Pour quoi ? Par exemple "traité rustica du potager"
8	2	oui	HOMME	42	actif en emploi	l'acquisition des ouvrages pourrait inclure l'avis des usagers / l'ensemble des installations commencent à être vétustes / ce type d'enquête est un excellent dispositif participatif.
7	2	oui	HOMME		actif en emploi	SVP plus de fauteuils si possible / étagères des livres trop basses
7	2	oui	HOMME	38	actif en emploi	rendre plus agréables les espaces pour s'asseoir / lire / écouter. Mettre en valeur les documents "découverte" livres/CD/DVD d'intérêt de façon plus visible
7	4	oui	HOMME	43	sans profession	Trop long et compliqué pour récupérer un document au silo. Il y a trop de bruit.
5	3	oui	FEMME		actif en emploi	Beaucoup de livres sont non empruntables / il est long de s'inscrire / il n'y a pas assez de postes assis pour le catalogue
8	1	oui	HOMME	49	actif en emploi	paiement possible en chèque vacances / simplifier l'accès au silo : résa sur le site ? éviter le papier catalogue : pas d'harmonisation des notices => plusieurs résultats pour un même livre, même édition / personnel coupé de sa relation avec les publics par les machines :-)
7	4	oui	HOMME	38	actif en emploi	personnel coupé de sa relation avec les publics par les machines :-)
8	1	oui	HOMME	46	actif en emploi	Trouver les nouveautés CD est difficile sur le site internet
9	2	oui	FEMME	43	actif en emploi	quand on fait une recherche sur le catalogue, ce serait plus pratique que l'on puisse voir tout de suite les documents disponibles et ceux indisponibles, dans le résultat, sans devoir aller sur chaque document pour avoir l'information
9	3	oui	FEMME	72	retraité	quand on cherche un document en ligne, n'afficher que les documents en rayon empruntables : ce serait top merci
8	3	oui	FEMME	26	actif en emploi	Ce serait super d'avoir un service suggestion, avec un retour s'il est possible de commander tel ou tel livre (on n'a aucun retour) ou un système où les usagers pourraient "voter". Parfois les livres sont volés ou perdus, c'est dommage de ne pas pouvoir l'emprunter alors. Une application sur téléphone serait super aussi (avec par exemple rappels). :-)
7	1	oui	HOMME	40	actif en emploi	Il est très fastidieux et décevant de voir qu'un document est au silo.
10	1	oui		17	étudiant	Il pourrait être utile de donner son avis en ligne ou sur une petite carte insérée à l'intérieur du document
6	1	oui	HOMME		retraité	Eliminer des centaines de livres sans intérêt pour personne : choix des entrées plus adaptées au grand public
8	2	oui	FEMME	72	retraité	Plusieurs livres ont été volés et ne sont toujours pas remplacés.
8	2	oui	FEMME	29	actif en emploi	Le rangement des BD ne permet pas de trouver facilement ce qu'on cherche.
8	2	oui	HOMME	73	retraité	attention à la disponibilité des quotidiens : à St Jean je trouve régulièrement Libération, à la Part-Dieu impossible
	2	oui	FEMME	56	actif en emploi	les DVD que j'emprunte présentent souvent des problèmes de lecture (rayures)
8	2	oui	FEMME	65	sans profession	des livres peuvent être empruntés incomplets (patron) ce qui est gênant si on emprunte sans vérifier et si on nous réclame la partie perdue.
7	2	oui	HOMME	22	étudiant	La réserve de livre disponible en rayon hors magasin possède de grande lacune ...
10	2	oui	FEMME	71	retraité	les rayons du bas sont difficilement accessibles (des bancs seraient les bienvenus)
7	2	oui	FEMME	66	retraité	Le choix de livres, CD, DVD est important mais les disponibilités sont problématiques => note moyenne
7	4	oui	FEMME	38	actif en emploi	il faut sortir les livres empruntables du silo. Personne ne les voit, du coup on les emprunte pas
6	6	oui	HOMME	54	demandeur emploi	pas assez de livres empruntables et visibles, trop de livres à consulter sur place.
10	9	oui	FEMME	26	actif en emploi	ranger les livres de Part-Dieu par ordre alphabétique et genre et non pas origine de l'auteur
10	12	oui	FEMME	45	actif en emploi	Harmonisation au niveau des recherches. Ex : la bibliothèque de Jean Macé classe ses DVD par titre de film et non par auteur
7	1	non	FEMME	20	étudiant	un lieu calme pour travailler, mais manque d'espace
8	1	oui	FEMME	34		Maintenir le silence. Mettre à disposition des toilettes propres.

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
3	2	oui	HOMME	31	actif en emploi	Il faut aérer et désodoriser la BML, trop de SDF et l'odeur brute. Faire respecter le silence, même de la part des employés.
3	2	oui	HOMME	60	actif en emploi	La propreté laisse à désirer / paupérisation des lieux, sanitaires sales (SDF etc ...) / manque de lieux de travail assidu comme au fonds ancien pour les chercheurs / le silence manque pour travailler / zones de silence à prévoir
7	4	oui	FEMME		actif en emploi	J'apprécie une bibliothèque calme. - il manque de places assises près des magazines (santée ..) et autres.
	11	oui			actif en emploi	température trop élevée / silence insuffisant, va et vient fréquent, trop peu de photocopieuses (monnaie) / trop d'ouvrages inempruntables
8	1	oui	FEMME	29	actif en emploi	Hall un peu vieillissant mais personnel très à l'écoute
8	1	non	HOMME	19	étudiant	bibliothèque riche et agréable pour travailler, cependant manque de chaleur, espace un peu monotone.
7	1	oui	FEMME	22	étudiant	Personnel très serviable et agréable
						service et environnement passables mais à améliorer
7	1	non	HOMME	35	actif en emploi	Les espaces de travail devraient être rénovés un peu et étendus (on manque d'espace). Et je pense que le service devrait être complètement gratuit (payé par l'impôt et la taxation des plus riches ! :-))
7	6	oui	HOMME	69	retraité	plu d'agréments - moins cher
9	4	oui	HOMME	44	actif en emploi	une vidéothèque plus fournie / un peu plus de places assises / quelques postes informatiques en plus / un peu plus de déco (super-structures un peu trop neutres)
	1					pas assez de places assises
	1	oui	FEMME	25	sans profession	refaire l'architecture intérieure TROP MOCHE ; inspirez vous de la biblio de Toulouse
9	1	non	FEMME	17	étudiant	à l'aise du centre commercial, la signalisation de l'entrée de la bibliothèque devrait être plus mise en avant
5	1	non	HOMME	31	étudiant	WC très souvent sale, pas assez par rapport au nombre de personnes dans la BU
7	1	non	HOMME	23	actif en emploi	il n'y a pas beaucoup d'espaces pour s'isoler. C'est une première visite et si on veut travailler en groupe et donc faire du bruit? est-ce possible ?
10	1	oui	FEMME	70	retraité	baisser le chauffage
7	1	non	HOMME	19	étudiant	améliorer les WC
6	1	non	HOMME	30	actif en emploi	les toilettes : parfois des odeurs surtout en été
6	1	non	FEMME	17	étudiant	trop chaud / pas assez de places les jours de pointe
7	1	oui	FEMME	16	étudiant	peut-être plus d'espaces pour des échanges en groupes sans déranger d'autres personnes
6	1	non	FEMME	16	étudiant	pas assez de places les jours de pointe
7	1	non	FEMME	18	étudiant	mettre plus de tables et de chaises
9	1	non	FEMME	18	étudiant	ajouter des tables au 4e étage (terrasse)
8	1	non	FEMME	24	étudiant	toilettes à revoir
9	1	non	HOMME	50	sans profession	certaines visiteurs dégradent les lieux en particulier les toilettes. Les fauteuils sont sales notamment au rez-de-chaussée. Mauvaises odeurs et fréquentations parfois douteuses.
7	1	non	FEMME	15	étudiant	Il faut nous laisser un peu plus de temps pour internet : 20 minutes cela ne suffit pas ! Et il faudrait plus de table isolée pour être en groupe et travailler
7	1	non	FEMME	22	étudiant	manque de toilettes et régulierement trop sales + rajouter des prises sur les autres tables
7	1	non		65	retraité	il y en a qui viennent que pour dormir, ce n'est pas un dortoir la bibliothèque
8	1	oui	FEMME	75	retraité	Les lieux Part Dieu sont froids et peu accueillants.
9	1	oui	HOMME		actif en emploi	Parfois des difficultés à trouver une place avec prise électrique pour brancher mon ordinateur.
7	1	oui	HOMME	43	actif en emploi	Des places assises et des prises téléphoniques.
7	1	oui	FEMME	26	demandeur emploi	Pas assez de places assises, espaces d'échanges, sièges peu confortables, ambiance, plantes vertes, systèmes d'impression pas cher. Merci pour le reste !
6	1	oui	FEMME	37	actif en emploi	il fait souvent froid pour travailler confortablement (notamment au 1er étage)
5	1	oui	HOMME	49	actif en emploi	bibliothèque un peu "vieillotte"
8	1	oui	HOMME	25	actif en emploi	Je pense que les locaux méritent un coup de neuf ... on dirait un bâtiment du KGB :-)
8	1	oui	FEMME	35	demandeur emploi	Envisagez que les personnes inscrites à la bibliothèque soient prioritaires sur divers usages.
9	1	oui	FEMME	46	actif en emploi	Moins de gens qui zonent à la bibliothèque
10	1	non	HOMME	62	retraité	IL fait trop chaud !
8	1	oui	HOMME	28	actif en emploi	PLUS d'espaces de travail en petit groupe
9	1	non	HOMME	33	actif en emploi	Les lieux sont agréables sauf les toilettes .. bof !
9	2	oui	FEMME	65	retraité	Possibilité de consultation de K7 vidéo sur place
5	2	non	HOMME	34	demandeur emploi	des petits signalisations de l'entrée à l'accueil
8	2	oui	FEMME	19	étudiant	parloirs pour travaux de groupe
10	2	non	HOMME	12	étudiant	Ce serait bien qu'il y ait des chaises pliantes pour quand il n'y a pas de place.
8	2	non	HOMME	11	étudiant	on pourrait avoir des chaises pliantes et on vous les rendrait à la fin
	2	oui	FEMME	71	retraité	la bibliothèque part-dieu est difficile à trouver quand on est dans le centre commercial. J'emprunte des oeuvres d'art à la Part-Dieu : sauf erreur de ma part, il n'y en a plus à la bibliothèque du 6e
8	2	oui	FEMME	18	étudiant	faire plus d'endroits pour le travail en groupes et agrandir la cafétéria
	2					Moi, j'aurais mis tous les ordinateurs vers les baies vitrées à chaque étage. Je trouve qu'il y a trop d'étagères au Rdc. La bibliothèque part-dieu est différente de la ludothèque de Lacassagne.
8	2	oui	HOMME	35	actif en emploi	SDF au rayon BD, ne donne pas envie de s'attarder

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
7	2	oui	HOMME		actif en emploi	il fait souvent chaud
8	2	non	FEMME	27	actif en emploi	L'ambiance de la bibliothèque est très agréable. Plus d'espace détente par exemple pour lire dans des fauteuils serait bienvenue
8	2	oui	HOMME	25	actif en emploi	la pièce de langues et littératures étant conçue en bois, avec la chaleur ça donne une odeur un peu vieillote
10	2	non	HOMME	19	étudiant	il faudrait ajouter plus de fauteuils et des prises pour charger à chaque fauteuil et mieux agencer les fauteuils au rdc car il y a beaucoup d'espaces vides où l'on pourrait mettre des fauteuils.
	2	oui	HOMME	47	actif en emploi	mettre l'accent sur la sécurité et la propreté !
9	2	oui	HOMME	52	actif en emploi	Peut-être quelques postes d'écoute CD en plus, car ils sont souvent tous occupés surtout en hiver quand il fait froid dehors ... Merci
6	2	oui	FEMME	74	retraité	pas facile de lire sur place les revues scientifiques
6	2	oui	FEMME	22	étudiant	un espace entier juste pour ceux qui ont besoin de travailler/étudier serait bienvenu
7	2	oui	FEMME	66	retraité	Un vestiaire ou consigne simple (comme aux Archives municipales), ou chariot "léger" (on met en vrac vêtements, sacs ...) / salle hors sac pour consommer notre "en k", boire un thé, café (distributeur ...)
9	2	oui	HOMME	47	actif en emploi	Pas de signalétique dans le centre commercial à la sortie du métro -> compliqué les premières fois
8	3	oui	HOMME	42	demandeur emploi	les samedis et jours de vacances scolaires, il n'y a pas assez de place pour travailler
7	3	oui	FEMME	49	demandeur emploi	éclairer le hall (mur et sol sombres, peinture à refaire) / nettoyer régulièrement les claviers d'ordinateurs / puanteur parfois (solution possible !!) / mettre des WC à chaque étage
8	3	oui	FEMME	39	actif en emploi	il manque un lieu de repas plus convivial que celui dédié au MiWam
8	3	oui	HOMME	70	retraité	Manque de place pendant les vacances scolaires
	3	non	FEMME	66	retraité	Si possible, bien conservez ces lieux, public ou privé
4	4	oui	FEMME	30	actif en emploi	les sanitaires seraient à refaire
9	4	oui	HOMME	62	retraité	les toilettes ne sont pas très fréquentables
	4	oui	HOMME	46	sans profession	Le coin cafétéria est pas top, les toilettes sont souvent très sales et le café n'est pas terrible
10	5	oui	FEMME	50	actif en emploi	je choisis de venir pour le jeudi et le mardi car c'est calme. Il serait judicieux d'augmenter les tarifs des amendes car elles sont trop basses.
9	3	oui	HOMME	42	demandeur emploi	augmenter les délais d'accès internet 1h30 pour adhérents, 30 min pour non adhérents / discipliner davantage le public en faisant respecter les règles et le calme dans les salles + propreté dans les toilettes
9	4	oui	HOMME	51	demandeur emploi	Le samedi le concert de musique est très bruyant ! / Dommage que le catalogue de l'Ecole des beaux Arts soit intégré dans le votre sans que l'on ait la possibilité d'emprunter ni même de s'y rendre pour consulter !!
5	1	oui	HOMME	27	étudiant	Bonjour, il faudrait lutter contre le bruit notamment au 4e étage, c'est très bruyant (bruit du téléphone, talons du personnel féminins, bruits des portes etc ...)
7	1	non	HOMME	47	actif en emploi	faire respecter le silence dans tous les secteurs de la bibliothèque
8	1	non	FEMME	19	étudiant	La bibliothèque est très agréable et silencieuse ce qui permet de travailler dans le calme. En espérant que cela continue !
10	2	oui	HOMME	60	actif en emploi	les personnes bruyantes ne sont pas toujours rappelées à l'ordre, surtout à la bibliothèque du 6e bossuet.
7	2	oui	HOMME	23	étudiant	vous avez oublié le point le plus important : le bruit. Cette bibliothèque est très bruyante et, parfois, peu respectée par certains visiteurs
10	2	non	HOMME	65	retraité	le respect du silence pour une meilleure concentration
	2	oui	HOMME	78	retraité	La bibliothèque du 6e n'est pas un lieu de jeu pour les enfants qui gênent le lecteur et l'abonné
5	3	oui	FEMME	75	retraité	dans les salles de travail les bibliothécaires devraient demander le silence. C'est pénible d'entendre les conversations et de ne pouvoir se concentrer.
	3	oui	FEMME	71	retraité	je suis très contente du silence, de l'ambiance studieuse, c'est un moment de paix, d'écoute, d'apprentissage.
9	3	oui	HOMME	71	retraité	dans les salles : beaucoup trop de conversations à voix haute, de sonneries de téléphone, et de conversations téléphoniques
8	6	oui	FEMME	60	sans profession	bruit dans les salles de travail - incivilités mais bonne sécurité
9	4	oui	FEMME	50	demandeur emploi	Les conseillers font preuve d'efficacité et perspicacité remarquables ! Une borne extérieure pour rendre les documents en dehors des heures d'ouverture ?
9	1	oui	HOMME	50	actif en emploi	personnel au top / poste informatique très moyen : office libre enregistrement aléatoire / impression souvent en panne
7	1	non	FEMME	22	étudiant	Plus d'ordinateurs / personnel doit être disponible pour une aide des visiteurs
7	3	oui	HOMME	41	demandeur emploi	faire un travail sur l'animation, plus d'interaction entre les usagers et le personnel, plus de conseils sur les emprunts
10	1	oui	HOMME		étudiant	je trouve que c'est une structure à taille humaine, tant en termes de contenu que de contenant
9	1	oui	HOMME	14	étudiant	franchement y a rien à dire la bibliothèque est bonne ambiance et accueillante
7	1	oui	FEMME	53	actif en emploi	Une des personnes à l'accueil est souvent très désagréable (donne des leçons et cherche à humilier le visiteur). Le reste du personnel notamment du rayon disque est charmant.
5	1	non	FEMME	27	étudiant	le point fort de cette bibliothèque est le personnel du service abonnés, de la sécurité et de MiWam (souriant, accueillant)
9	1	oui	HOMME	43	demandeur emploi	RAS. La bienveillance du personnel est appréciable.
10	1	non	FEMME	58	sans profession	accueil très sympa à l'écoute, merci !
	1	oui	FEMME	56	sans profession	Je trouve le personnel sympa, souriant, je me sens bien ici, je me détends.
9	1	oui	FEMME	21	étudiant	Bibliothèque très pratique et agréable mais personnel de l'accueil qui est très désagréable et ne répond pas aux questions
5	2	oui	FEMME	20	étudiant	l'accueil des personnels au niveau sécurité est très décevant pour une demande de renseignements.
8	2	oui	FEMME	39	actif en emploi	je tiens à remercier infiniment tous les personnels de l'espace numérique qui étaient souvent à notre écoute et notre aide.
9	2	oui	HOMME	50	actif en emploi	les personnels sont sympathiques et accueillants
10	2	oui	FEMME	51	actif en emploi	le personnel est extrêmement accueillant

note globale	nb bib fq	abon né-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
3	2	oui	HOMME	52	demandeur emploi	un peu hall de gare : pas d'échanges et de convivialité / postes interchangeable, turn over rapide, traitement de masse sans individualisme / Bachut plus lumineux, plus fréquenté par les salariés, budget plus faible
	2	non	FEMME		actif en emploi	Le personnel doit aider un maximum de personnes qui viennent à la bibliothèque car certains ne sont pas toujours des habitués, on s'y perd facilement.
10	2	oui	FEMME	62	actif en emploi	Merci de votre accueil !
	3	oui	HOMME		sans profession	Y a certaines personnes qui sont pas agréables
8	4	non	HOMME	32	demandeur emploi	sincères salutations à toute l'équipe de la BmL de la Part-Dieu !
9	4	oui	FEMME	45	demandeur emploi	les employés sont serviables mais comme partout il y a des grincheuses
5	3	oui	FEMME	62	retraité	pas facile de chercher un livre sur votre site internet, impossible de le réserver en ligne
7	3	non	HOMME	48	actif en emploi	navigation plus facile dans les listes personnelles du site internet / donner le droit d'imprimer ou non les tickes
9	1	oui	FEMME	48	actif en emploi	une boîte à livres extérieure pour le retour des livres
8	1	oui	FEMME	64	retraité	pas trop d'informatisation s'il vous plaît, je déteste parler à des machines même si je reconnais que le prêt est plus facile.
8	1	oui	HOMME	12	étudiant	plus de temps pour lire les documents quand on les emprunte
8	1	non	FEMME	69	retraité	les réservations de livres ne sont pas aisées, délais trop longs, nouveautés littéraires trop longues à obtenir
10	1	oui	HOMME	72	retraité	ne pourrait-on pas utiliser un autre mot que celui de "client" sur les récipissés de remise des documents empruntés, merci !
	1	oui	HOMME	33	demandeur emploi	pour les personnes demandeurs d'asile, pour le moment sans adresse fixe, comment répondre sur le lieu d'habitation ?
	1	oui	FEMME	23	étudiant	C'est dommage que cela ne soit pas gratuit pour les étudiants
8	1	non	FEMME	22	étudiant	C'est dommage que ça soit gratuit pour les chômeurs et pas pour les étudiants alors que les chômeurs touchent plus que les étudiants ! Et ils n'ont rien à faire ici justement.
7	2	oui	HOMME	42	actif en emploi	installer un automate de restitution pour voir rendre les livres en dehors de heures d'ouverture
7	2	oui	HOMME	36	demandeur emploi	Ce serait bien d'avoir un mail ou sms d'avertissement AVANT d'être en retard sur des documents et d'avoir des pénalités.
7	2	oui	HOMME	31	actif en emploi	J'espère toujours pouvoir emprunter des documents à la Bml si demain je déménage sur une commune limitrophe mais continue de travailler à la Part Dieu
8	3	oui	HOMME	51	demandeur emploi	pourquoi ne pas proposer l'envoi des reçus par mail à la Part Dieu ?
8	3	oui	HOMME	47	actif en emploi	possibilité de réserver via le catalogue des documents même quand ils sont disponibles en rayon avec une expiration sous 24h par exemple
8	3	oui	FEMME	52	demandeur emploi	gratuit pour les étudiants !
8	3	oui	FEMME	56	actif en emploi	Passer les prêts de 3 à 4 semaines
7	4	oui	FEMME	30	actif en emploi	automatiser les prêts et retours est un désastre/ Refaire une place à l'humain et non aux robots
8	4	oui	FEMME	43	étudiant	pour les services de réservations, il faudrait avoir la possibilité de récupérer le livre dans la bibliothèque de notre choix !
8	4	oui	HOMME	26	actif en emploi	installer deux bornes de retour intérieure et extérieure à la bibliothèque Part Dieu serait un plus !
7	5	oui	HOMME	50	actif en emploi	utilisation des bornes informatiques pour le retour des documents ou ouvrir davantage de banques de retour.
8	7	non	FEMME	40	actif en emploi	il serait bien de pouvoir faire venir des livres d'une bibliothèque dans une autre bibliothèque du réseau dans celle où l'on se rend afin de ne pas avoir à faire le "tour" de Lyon pour emprunter un ouvrage qui nous tient à cœur.
						il serait bien de pouvoir emprunter même si on a oublié sa carte !
6	1	non	HOMME	35	actif en emploi	un peu plus de PUB sur vos services, expo ou intervention serait utile. Le WIFI nécessite un code qu'on n'ose pas forcément demander !
4	1	oui	HOMME	34	étudiant	Nos remarques sont-elles réellement les bienvenues ? Plusieurs réclamations mais on se justifie toujours au lieu de prendre en compte et faire évoluer (ouverture poste informatique handicap pas assez important). IL serait bien d'avoir un conseil d'usager en place.
10	1	oui	HOMME	70	retraité	ok, bien mais essayez d'améliorer si possible la Wifi
7	1	non	HOMME	70	sans profession	ouverture les lundis et les dimanches
8	1	oui	HOMME	52	actif en emploi	limiter l'utilisation des ordinateurs pour regarder des films ou des vidéos
8	1	oui	FEMME	35	demandeur emploi	la recherche du catalogue dans le site web est très instable. J'aurais aimé mieux préparer mes visites mais souvent la page ne marche pas - c'était le cas aujourd'hui.
8	2	oui	HOMME	60	actif en emploi	outils informatiques pas conviviaux (postes linux) - office se bloque à la sauvegarde ou l'ouverture de documents, documents illisibles sur d'autres systèmes, clé USB abimée (perte de données), pages internet illisible.
9	2	oui	FEMME	45	actif en emploi	une appli pour gérer les abonnements / emprunts
8	2	oui	FEMME	19	étudiant	augmenter les ordinateurs à l'étage 3 : complet généralement concernant les autres ordinateurs
8	2	oui	HOMME	66	retraité	le site internet n'est pas très fonctionnel
5	3	oui	FEMME	31	actif en emploi	1h de connexion cela fait court (par jour) : possibilité de scanner ? / avertir que l'impression est payante / possibilité de transférer les réservations
7	3	oui	FEMME	30	actif en emploi	L'accès, la connexion à numelyo ainsi qu'aux vidéos des conférences pas facile
8	3	oui	FEMME		demandeur emploi	L'accès aux services que propose la bibliothèque (ex apprentissage d'une langue) est pratiquement impossible.
7	3	oui	HOMME	65	sans profession	Je souhaite vivement que les employés de la BML Part Dieu gardent les secrets des personnes qui peuvent utiliser des PC pour imprimer des documents personnels, car il y a des malveillances parmi les utilisateurs avec des connaissances intimes
8	5	oui	HOMME	51	actif en emploi	Depuis la nouvelle formule du site internet, le numéro d'adhérent n'est plus mémorisé. Merci de remettre en route cette fonctionnalité.
8	5	oui	FEMME	70	retraité	Une ouverture en nocturne pourrait intéresser certains lecteurs.
8	7	oui	HOMME		actif en emploi	Améliorez l'accès au Wifi. Nul !! Très lourd, pas simple, à revoir
7	1	oui	FEMME	24	étudiant	d'avantage de médiation autour des (superbes) expositions et conférences ! (selon les moyens mis à disposition ...) + L'influx + de présence sur les réseaux sociaux

note globale	nb bib fq	abonné-é	sexe	age	activité	Remarques laissées à la Bibliothèque de la Part-Dieu (suite)
7	2	oui	FEMME	38	actif en emploi	plus d'animations pour les 8 - 14 ans en approche de l'outil numérique, en rencontre avec des écrivains, illustrateurs -> ateliers proposés. Trop d'offres pour les bébés (1-4 ans), c'est dommage pour les plus grands
9	3	non	HOMME	67	retraité	toujours très agréable vos expositions ainsi que vos balades, circuits dans Lyon
	3	oui	FEMME	61	demandeur emploi	Les ateliers numériques sont excellents mais il n'y en a pas assez (même atelier plusieurs fois sur 2 mois) ou les groupes sont restreints (ce qui est normal pour ce type d'animation)
9	3	non	FEMME	68	retraité	La boîte à lire n'a pas l'air de bien fonctionner, elle est presque toujours vide, pourquoi ne pas essayer une animation de temps en temps.
8	3	non	FEMME	63	retraité	système d'inscription / sessions informatiques : NUL car téléphoner une semaine avant l'atelier à l'ouverture de la Bm proposant l'activité n'est pas pratique. Si on téléphone plus tard : plus de place ! et valable sur un seul créneau horaire de la semaine :-)
	1	oui	FEMME	25	étudiant	IL s'agissait d'une première visite rapide pour inscription (nouvelle sur Lyon) mais je reviendrai souvent.
10	2	non	HOMME	70	retraité	je viens rarement car j'abite à Caluire
6	3	oui	FEMME		retraité	IL serait judicieux sur TOPO d'indiquer les adresses des différentes bibliothèques et éventuellement les lignes bus tram metro les desservant
8	4	oui	HOMME	55	actif en emploi	bon relookage de TOPO
8	4	oui	FEMME	68	retraité	au sujet de TOPO : remettre l'agenda de fin de TOPO au milieu, c'est à dire pages jaunes détachables, pratique car on pouvait les désagraffer.
6	1	non	FEMME	17	étudiant	votre questionnaire est beaucoup trop long, j'espère qu'il vous sera utile !
10	1	non	HOMME	60	actif en emploi	J'ai rempli ce questionnaire à la cafétéria de la bibliothèque Part-Dieu, absente de ce questionnaire, je ne comprends pas pourquoi
8	1	oui	FEMME	63	retraité	l'enquête ne demande pas si on connaît tous les étages. Je viens toujours à Littérature/BD et je ne peux répondre à certaines questions.
7	1	non	FEMME	22	étudiant	je n'ai pas pu tout évaluer car c'est ma première venue
9	1	oui	FEMME	30	actif en emploi	première visite et inscription à cette bibliothèque
9	2	oui	FEMME	72	retraité	je ne suis pas utilisatrice des CD et DVD ou revues (absence de réponses)
8	2	oui	FEMME	31	actif en emploi	les items non remplis correspondant à la case "je ne sais pas / je n'utilise pas"
9	2	oui	HOMME	35	demandeur emploi	merci pour cette enquête
8	2	oui	FEMME	67	retraité	je ne connais pas cette bibliothèque, il m'est difficile de répondre aux questions
8	2	oui	FEMME	67	retraité	Lorsqu'il n'y a pas de réponses, c'est que je n'utilise pas ces services.
	3	oui	HOMME	30	actif en emploi	bonne initiative !
9	3	oui	FEMME	40	demandeur emploi	questionnaire à grille peu pratique (beaucoup de lignes et de cases ... risques potentiel de mal remplir le document)
9	3	oui	FEMME	26	étudiant	je n'ai pas répondu à toutes les questions car il y a des services que je n'utilise pas (encore).
9	1	oui	HOMME	25	demandeur emploi	ouverture à 9h le matin serait idéal