

# 2018

## BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

**ENQUÊTE BU LYON 3**

### Les espaces en question

**Vous nous l'avez dit :**  
80 % d'entre vous considèrent  
qu'il manque des places dans  
les BU de Lyon 3, notamment en  
premier et deuxième étage.

**Notre engagement :**  
Renforcer notre organisation  
auprès des décideurs pour faire  
évoluer les locaux.  
Faciliter le travail en proposant  
de la documentation des jours d'été  
(7 ans).



**BIBLIOTHÈQUES  
UNIVERSITAIRES**

**ENQUÊTE BU LYON 3**

### Les collections un atout

**Vous nous l'avez dit :**  
80 % d'entre vous déclarent que  
la documentation correspond à  
leurs besoins.

**Notre engagement :**  
Travailler en étroite collaboration  
avec les enseignants  
pour être toujours à l'écoute  
de vos besoins.



**BIBLIOTHÈQUES  
UNIVERSITAIRES**

**ENQUÊTE BU LYON 3**

### Le numérique un enjeu essentiel

**Vous nous l'avez dit :**  
70 % d'entre vous sont satisfaits  
de voir que les BU et les bibliothécaires  
sont à l'écoute de vos besoins.

**Notre engagement :**  
Vous faire participer à des  
actions innovantes et améliorer nos  
services.



**BIBLIOTHÈQUES  
UNIVERSITAIRES**

**ENQUÊTE BU LYON 3**

### Les formations trop méconnues

**Vous nous l'avez dit :**  
80 % d'entre vous ne connaissent  
pas toutes les formations que les  
BU proposent.

**Notre engagement :**  
Proposer au moins 8 000 eBooks  
par an.  
Faciliter des formations dans  
nos locaux et avec nos  
ressources.



**BIBLIOTHÈQUES  
UNIVERSITAIRES**

# ENQUÊTE DE SATISFACTION DES BU LYON 3

Enquête annuelle de satisfaction visant à recueillir l'avis des usagers et à améliorer les services offerts par les BU Lyon 3



# Enquête de satisfaction

8-22 mars 2018

Bilan :

Une enquête de satisfaction des BU Lyon 3, pourquoi ? Cette enquête a pour objectif, en recueillant chaque année l'avis des usagers, de disposer de données quantitatives et qualitatives annuelles, et d'améliorer les services offerts par les BU.

Cette enquête a été administrée en ligne du 8 au 22 mars 2018, après avoir été testée auprès d'un échantillon de 20 étudiants en décembre 2017.

4 166 réponses, dont 3 763 exploitables ont été recueillies. Les 10 % de réponses « non exploitables » correspondent aux usagers ayant répondu « aucune » à la première question : quelle bibliothèque de Lyon 3 fréquentez-vous le plus ? Une étude des non-usagers des BU Lyon 3 est actuellement en cours (nombre, typologie etc.), mais ne fait pas l'objet de cette enquête, centrée sur les fréquentants.

Les répondants ont été interrogés sur leur satisfaction quant aux espaces offerts, à l'accueil du personnel, à la documentation proposée, aux services qu'ils soient en présentiel ou à distance. Quelques questions d'impact ont été introduites : les répondants étudiants jugent-ils que la BU participe de leur réussite universitaire ?

Cette étude propose une synthèse de l'enquête, puis une analyse détaillée, question par question.

## TABLE DES MATIERES

La communication .....	3
Synthèse de l'enquête .....	4
Analyse détaillée de l'enquête .....	6
1- Quelle bibliothèque de Lyon 3 fréquentez-vous le plus ? .....	6
L'accès à la BU .....	7
2- Êtes-vous satisfait des horaires d'ouverture de la BU ? .....	7
3- Êtes-vous satisfait des périodes d'ouverture de la BU ? .....	8
4- La bibliothèque est facile à trouver .....	8
5- Il est facile de s'orienter dans la BU .....	8
L'accueil et le renseignement .....	9
6- Êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé par le personnel de la BU ? .....	9
7- Êtes-vous satisfait des renseignements donnés par le personnel ? .....	10
8- Pensez-vous que l'aide apportée par le personnel de la BU joue un rôle dans votre réussite universitaire ? .....	11

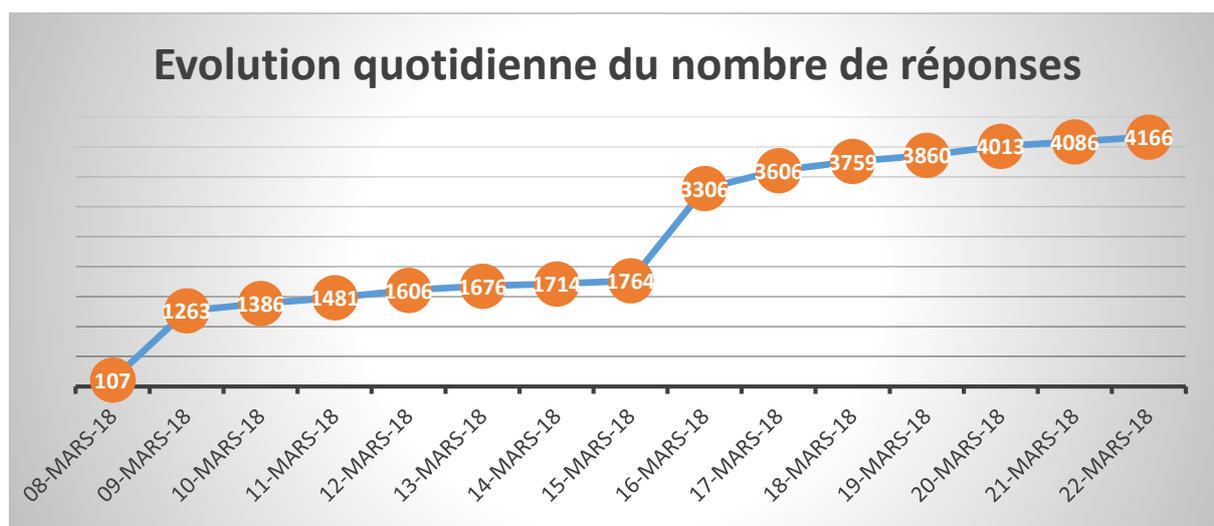
La documentation.....	11
9-Les documents de la BU correspondent-ils à vos besoins ? .....	12
10-Êtes-vous satisfait du nombre d'exemplaires mis à votre disposition ? .....	13
11-Les documents de la BU sont faciles à trouver .....	14
12-Êtes-vous satisfait des modalités de prêt des documents de la BU ? .....	14
13-Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire venir des documents qui ne sont pas à la BU (prêt entre bibliothèques) ? .....	15
14-Êtes-vous satisfait de la possibilité de réserver des documents empruntés ? .....	15
15-Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire des suggestions d'achat ? .....	16
16-Pensez-vous que la documentation de la BU vous aide dans votre réussite à l'université ? .....	16
Les services.....	17
17-La BU m'informe sur ses services et son actualité .....	17
Le service de la formation .....	17
18-Êtes-vous satisfait des formations dispensées à la BU (TD de recherche documentaire, atelier Zotero etc.) ? .....	18
19-Ces formations vous ont-elles aidé dans votre parcours universitaire ? .....	18
Le service de l'action culturelle .....	19
20-Connaissez-vous le prix littéraire Caméléon ? .....	19
21-La BU permet d'acquérir une culture générale qui renforce la réussite universitaire ....	19
Les services numériques .....	20
22-Êtes-vous satisfait du site Web de la BU ? .....	20
23-La documentation en ligne correspond-elle à vos besoins ? .....	21
24-L'accès à la documentation en ligne est facile .....	21
25-Êtes-vous satisfait du service de questions/réponses en ligne ? .....	22
26-Les comptes Facebook, Twitter et Instagram de la BU me permettent d'obtenir des informations.....	22
Les espaces et les conditions de travail.....	23
27- Êtes-vous satisfait du nombre de places offertes à la BU ?.....	24
28- Êtes-vous satisfait du nombre de salles de travail en groupe ? .....	24
29- Êtes-vous satisfait du système de réservation pour les espaces de travail en groupe ? .....	25
30- Êtes-vous satisfait des équipements informatiques (ordinateurs, Wifi, imprimantes, prises) de la BU ? .....	25
31-Il règne dans la BU une ambiance propice au travail.....	27
32- Les locaux de la BU sont confortables .....	27
33-La BU vous a permis de rencontrer de nouvelles personnes .....	28
34-La BU favorise votre intégration dans l'université.....	28

Satisfaction générale .....	29
35- Êtes-vous globalement satisfait de la BU et de ses services ? .....	29
36- Diriez-vous que la BU a une influence positive sur votre parcours universitaire ? .....	30
37- Vous avez la parole pour nous dire comment mieux vous satisfaire : .....	30
Le service aux chercheurs.....	31
38-Êtes-vous satisfait de l'aide apportée par la BU pour le dépôt de vos travaux en ligne ? .....	31
39- La BU propose des services permettant de valoriser la recherche.....	31

## LA COMMUNICATION

Supports utilisés : affiches, flyers, méls, site web, réseaux sociaux.

La messagerie étudiante a été le vecteur le plus efficace pour inciter les personnes à répondre à l'enquête. Les affiches, flyers et opérations de tractage, ainsi que le bandeau sur le site web et les actualités sur le site institutionnel et sur les réseaux sociaux des BU ont ensuite pris le relais, permettant une progression constante de la courbe des répondants.





## SYNTHESE DE L'ENQUETE

### L'accès à la BU

Les répondants sont majoritairement satisfaits ou très satisfaits (89%) des horaires d'ouverture des BU, ainsi que du calendrier d'ouverture des BU (88% de satisfaits ou très satisfaits). C'est l'analyse de la question ouverte 37 qui nous permet de nuancer cette satisfaction générale. Les répondants aimeraient que les BU Lyon 3 soient ouvertes dès 8h le matin et plus largement ouvertes le week-end, en particulier au-delà de 17h le samedi.

### L'accueil et le renseignement

87 % des répondants sont satisfaits de l'accueil reçu en bibliothèque (Q 6).

Toutefois, lorsque les répondants ont la parole (Q 39), certains nuancent leurs propos. L'accueil est tour à tour plébiscité et critiqué.

Les engagements des BU Lyon3 :

- Assurer un accueil courtois et de qualité, en restant à votre écoute.

### La documentation

La documentation est plébiscitée par les répondants qui trouvent qu'elle répond à leur besoin, ils aimeraient toutefois plus d'exemplaires des ouvrages les plus demandés, particulièrement les codes juridiques, ainsi que plus de ressources en ligne (assorties d'une formation à la recherche documentaire) et plus de documents en libre accès.

Les engagements des BU Lyon 3

- Toujours favoriser la réussite étudiante en développant les collections imprimées et numériques.

- Travailler en étroite collaboration avec les enseignants-chercheurs
- Recueillir les suggestions d'achat.
- Revoir éventuellement la politique d'exemplaires.

## Les services

Les services offerts par les BU sont souvent trop méconnus (service de questions réponses, action culturelle etc.), un travail reste à mener pour les promouvoir.

### Le service de la formation

Les répondants sont plus de la moitié (60%) à méconnaître les formations dispensées par les BU Lyon 3.

Les engagements des BU Lyon 3 :

- Faire mieux connaître les formations auprès des étudiants.
- Les BU forment actuellement 32% des étudiants, l'objectif serait de dispenser des formations dans tous les cursus et pour tous les niveaux.

### Le service de l'action culturelle

Si le prix littéraire Caméléon est peu connu des répondants, ils sont en revanche convaincus à 77% que la BU leur permet d'acquérir une culture générale, favorisant ainsi leur réussite universitaire.

Les BU Lyon 3 s'engagent à continuer à proposer des activités culturelles variées.

### Les services numériques

Le site web des BU Lyon 3 est plébiscité à 73% ; on peut toutefois se demander s'il n'y a pas eu confusion entre le site web et l'intranet. La question sera à préciser pour 2019. Au vu des statistiques d'usage, le site web des BU Lyon 3 n'est *a priori* pas un outil incontournable pour les répondants qui sont 15% à se déclarer non concernés et 13% non satisfaits.

69% des répondants jugent que la documentation en ligne correspond à leurs besoins, mais les enseignants chercheurs et les doctorants sont plus critiques (20% de non satisfaits). 23% des répondants jugent que l'accès à la documentation en ligne n'est pas aisé (27% chez les enseignants chercheurs).

Les réseaux sociaux ne sont pas majoritairement considérés comme un vecteur d'information (58% de non concernés) ; le service questions-réponses est méconnu.

Les engagements des BU Lyon 3 :

- Mettre en place des tests utilisateurs afin de simplifier et d'améliorer les interfaces.
- Faciliter l'accès à la documentation électronique via le site web et l'intranet.

### Les espaces et conditions de travail

Il y a actuellement 1 485 places assises dans les 3 BU Lyon 3 lyonnaises, pour 22 000 étudiants présents sur le site lyonnais, soit 1 place assise pour 15 étudiants.

L'offre d'espaces et de places de travail (individuelles ou en groupe) est un des points à améliorer.

Les répondants considèrent qu'il manque des places assises mais qu'elles sont confortables et propices au travail, à l'exception de BDP, actuellement en chantier.

Ils réclament davantage de places assises, de salles de travail en groupe, et un équipement de qualité (prises électriques, wifi).

Les engagements des BU Lyon3 :

- Renforcer notre argumentaire auprès des décideurs pour faire entendre ce besoin.
- Doubler le nombre de places assises de la bibliothèque des Quais d'ici 2 ans.

Selon les répondants, la BU ne permet pas de rencontrer de nouvelles personnes (75% de non), et ne favorise pas leur intégration dans l'université (57% de non).

Leur usage de la BU est soit individuel et silencieux, soit en groupe pour travailler au sein d'un groupe déjà constitué.

### **Le service aux chercheurs**

163 doctorants et enseignants chercheurs ont répondu à cette enquête. Seules leurs réponses ont été prises en considération pour ces deux questions.

Le service aux chercheurs s'avère largement méconnu (60% des répondants déclarent ne pas le connaître).

Les engagements des BU Lyon 3 sont de promouvoir ce service auprès des enseignants chercheurs.

### **Satisfaction globale**

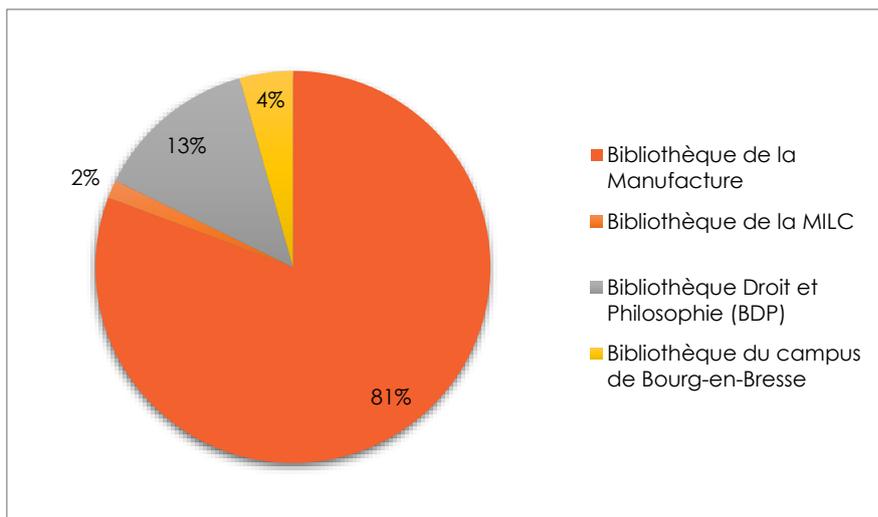
La satisfaction globale est très élevée (90%) parmi les répondants, qui sont également force de propositions pour améliorer encore leur BU : salle de sieste, machine à café, consigne, *speed dating*, ascenseur, coin repas, application pour connaître en temps réel le nombre de places disponibles sur tous les sites etc.

86% des répondants affirment que la BU a une influence sur leur réussite universitaire. La BU semble donc jouer un rôle positif dans leur réussite universitaire (Q36), mais pas particulièrement le personnel de la BU (Q8) ni les formations assurées par les BU (Q19).

Le bilan de cette enquête est globalement plutôt satisfaisant, mais des actions correctives sont à mener pour promouvoir le rôle du personnel des BU (conseil, expertise, formation etc.), mieux faire connaître les services proposés par les BU Lyon 3, et essayer de mettre en place ceux suggérés par les répondants. Toutefois, l'espace contraint à la Manufacture et sur les Quais constitue un frein majeur difficilement contournable.

## **ANALYSE DETAILLEE DE L'ENQUETE**

### **1- Quelle bibliothèque de Lyon 3 fréquentez-vous le plus ?**



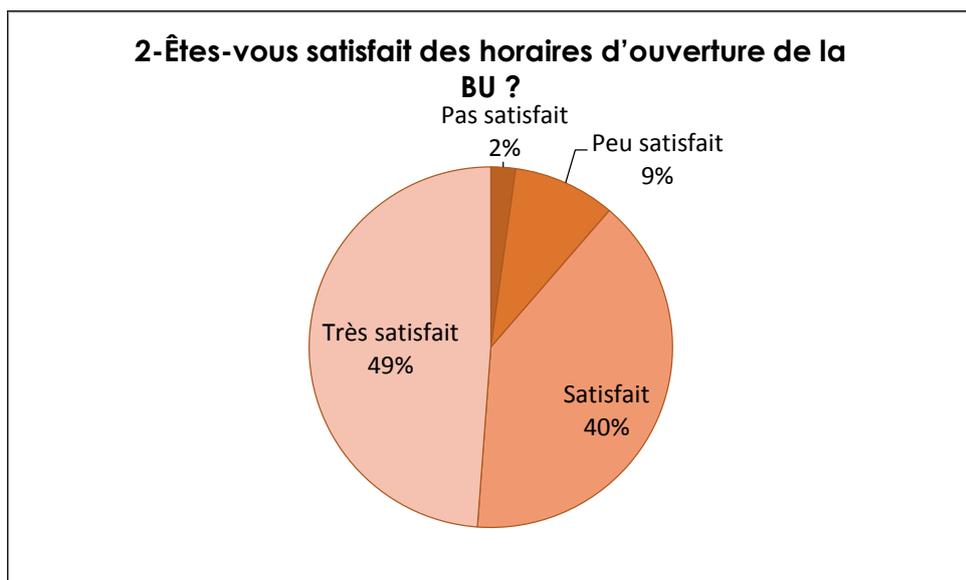
Nous nous concentrerons sur l'analyse des 3 BU lyonnaises ; toutefois, le faible nombre de répondants pour la MILC (56 répondants) ne nous autorisera pas des croisements très fins.

## L'accès à la BU

Les répondants sont majoritairement satisfaits ou très satisfaits (89%) des horaires d'ouverture des BU, ainsi que du calendrier d'ouverture des BU (88% de satisfaits ou très satisfaits). C'est l'analyse de la question ouverte 37 qui nous permet de nuancer cette satisfaction générale. Les répondants aimeraient que les BU Lyon 3 soient ouvertes dès 8h le matin et plus largement ouvertes le week-end.

### 2- Êtes-vous satisfait des horaires d'ouverture de la BU ?

Les répondants sont à 89% satisfaits ou très satisfaits des horaires d'ouverture des BU, satisfaction tempérée par des demandes exprimées dans la question ouvertes 37 sur des horaires d'ouverture étendus.



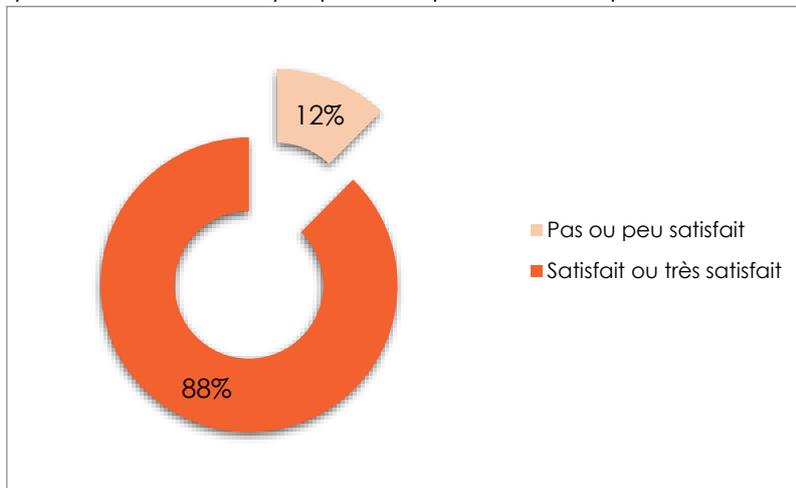
Verbatim :

- Si possible ouvrir à 8h le matin et non 8h30 ! Et 9h le samedi plutôt que 9h30.
- Ouvrir la BU le dimanche et le samedi sur des horaires de semaine.

- Ouvrir plus tôt.
- Ouverture 24/7 si c'est possible
- Prolongation des horaires d'ouverture

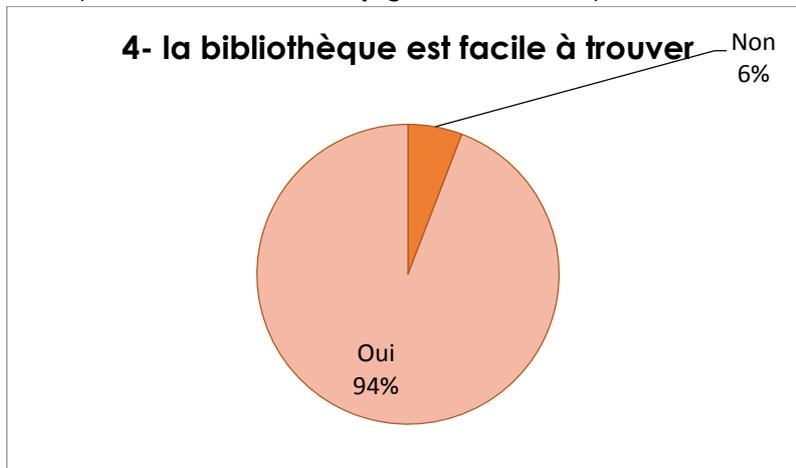
### 3- Êtes-vous satisfait des périodes d'ouverture de la BU ?

Les répondants sont à 88 % satisfaits ou très satisfaits des périodes d'ouverture des BU lyonnaises. Une analyse plus fine par bibliothèque ne montre pas d'écart notable.



### 4- La bibliothèque est facile à trouver

Les répondants sont 94 % à juger la bibliothèque facile à trouver

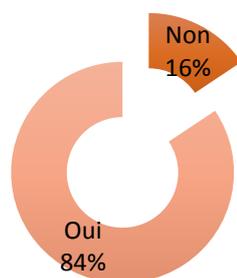


Toutefois, ils ont plus de difficultés à trouver BDP (16,9%) ou la MILC (14,3%) que la BU Manufacture (3,8%)

### 5- Il est facile de s'orienter dans la BU

84% des répondants affirment qu'il est facile de s'orienter dans la BU avec une variation de -1 ou + 1 selon la BU fréquentée.

## 5-Il est facile de s'orienter dans la BU



## L'accueil et le renseignement

87 % des répondants sont satisfaits de l'accueil reçu en bibliothèque (question 6).

Toutefois, lorsque les répondants ont la parole (question 39), certains nuancent leurs propos. L'accueil est tour à tour plébiscité et critiqué.

Verbatim :

- *Merci à tout le personnel qui s'occupe de la BU !*
- *Personnel très agréable et à l'écoute.*
- *Plus un encouragement qu'un conseil puisque le niveau d'efficacité du personnel de la Bibliothèque est très satisfaisant. Le plus remarquable, c'est le caractère "humain" d'un service pourtant offert à des milliers chaque jour, et pour ceci je vous félicite.*
- *Vous êtes parfaits et compréhensifs*
- *Le service est impeccable et le personnel a toujours le sourire aux lèvres, ce qui est très agréable !*
- *Pour favoriser le climat d'apprentissage il serait bien que le personnel de la BU respecte aussi le silence et chuchotent comme le font la plupart des étudiants*
- *Personnel pas toujours accueillant/souriant avec nous*
- *Et un « bonjour » lorsqu'on entre dans les locaux!*
- *Former les bibliothécaires aux relations humaines : passer du bibliothécaire vieille école (XIXe s.) au bibliothécaire médiateur attentif aux personnes*
- *Plus d'aide de la part du personnel*
- *Certains employés à l'accueil ne sont pas parfois très agréables.*
- *Orienter plus et mieux*

Les engagements des BU Lyon3 :

- Assurer un accueil courtois et de qualité, en restant à votre écoute.

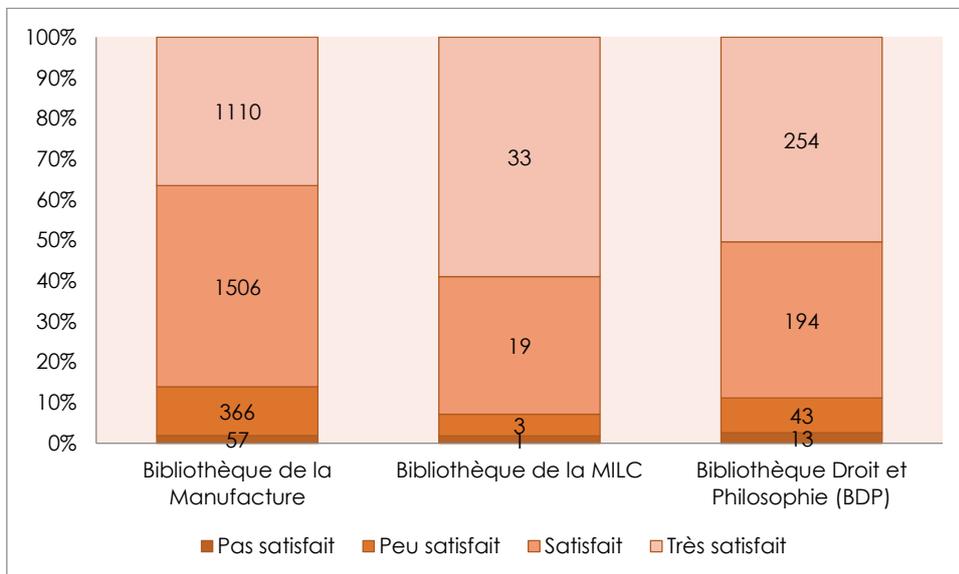
6- Êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous est réservé par le personnel de la

## BU ?

L'accueil est plébiscité à 87 % (somme des répondants satisfaits et très satisfaits).

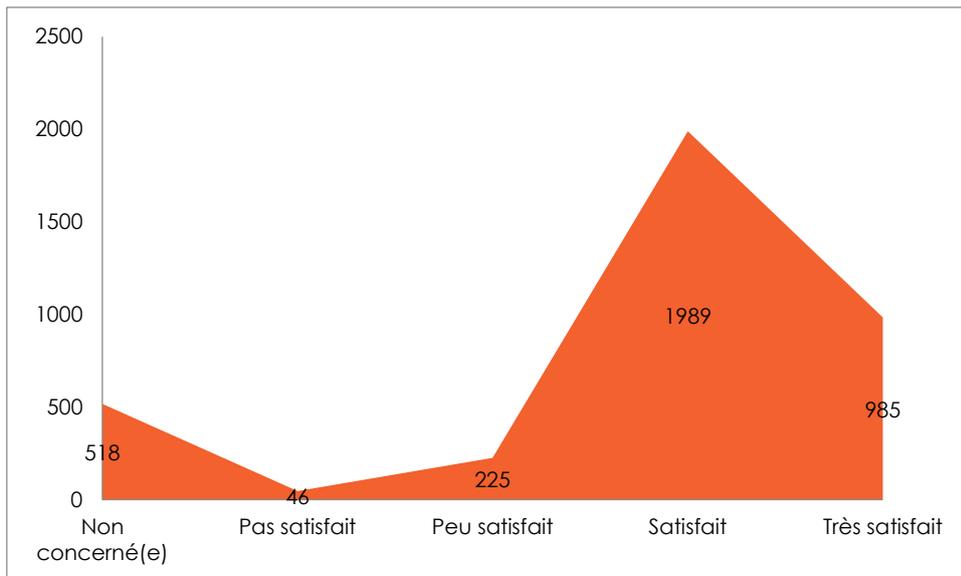


Si l'on regarde le détail bibliothèque par bibliothèque, BDP et la MILC obtiennent une proportion de « très satisfait » plus grande que la BU Manufacture.



## 7- Êtes-vous satisfait des renseignements donnés par le personnel ?

Sur 3763 répondants, 518 se disent non concernés par cette question, soit 14% du total des répondants.



7 % se déclarent peu ou pas satisfaits, mais la grande majorité (79%) se déclare satisfaite des renseignements donnés par le personnel.

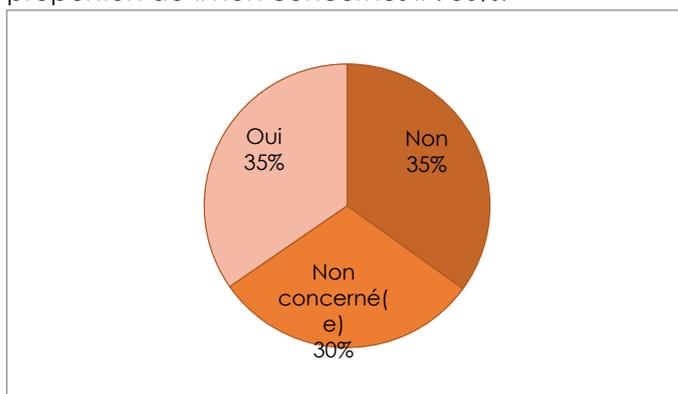
Le taux de satisfaction est plus important encore à BDP avec 84% de satisfaits ou très satisfaits. Le taux de « non concernés » chute à 10%.

## 8-Pensez-vous que l'aide apportée par le personnel de la BU joue un rôle dans votre réussite universitaire ?

En limitant cette question aux seuls répondants étudiants, le résultat est divisé en 3 parts presque égales.

Une proportion identique d'étudiants (35%) pense que l'aide apportée par le personnel joue ou ne joue pas un rôle dans leur réussite universitaire.

La question sera à reformuler pour les prochaines enquêtes car il y avait ambivalence quant à répondre sur la qualité de l'aide apportée par le personnel ou sur le fait que cette aide favorisait leur réussite universitaire. Cette ambivalence pourrait peut-être expliquer la forte proportion de « non concernés » : 30%.



## La documentation

La documentation est plébiscitée par les répondants qui trouvent qu'elle répond à leur besoin, ils aimeraient toutefois plus d'exemplaires des ouvrages les plus demandés, particulièrement les codes juridiques, ainsi que plus de ressources en ligne (assorties d'une formation) et plus de documents en libre accès.

Verbatim :

- *Avoir une section dédiée aux ouvrages les plus empruntés serait un plus (pour éviter d'avoir à chercher et monter trop d'étages)*
- *Il faudrait augmenter le nombre d'ouvrages en ligne.*
- *Il n'y a pas assez de livres récents. Par exemple, en droit du travail, AUCUN livre n'est à jour à cause de la réforme en octobre. Or, des livres ont déjà été publiés. On ne peut donc pas travailler avec des manuels à jour. De même pour le droit des contrats spéciaux, les livres datent d'avant la réforme de 2016, alors que les livres sont sortis.*
- *Il serait agréable de pouvoir avoir plus de documentation concernant les langues peu connues (coréen, portugais)*
- *Il y a très peu d'ouvrages disponibles, si c'est le cas, un seul exemplaire est proposé.*
- *J'aurais aimé avoir des "hypercours" disponibles à la BU.*
- *Les codes civils 2018 ne sont peut-être pas assez nombreux vu le nombre d'étudiants qui s'en servent.*
- *Mettre plus d'exemplaires à disposition*
- *Apprendre également à mieux se servir de la bibliothèque en ligne.*
- *Plus de livres numériques, stockables plus longtemps;*
- *Plus de codes de l'année en cours (commerce, civil)*
- *Les collections peut-être plus accessibles en rayons.*

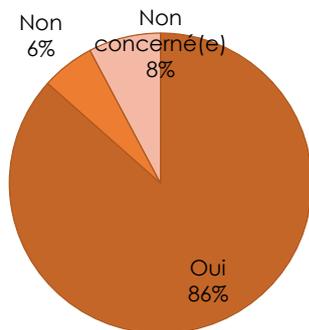
Les engagements des BU Lyon 3

- *Toujours favoriser la réussite étudiante en développant les collections imprimées et numériques.*
- *Travailler en étroite collaboration avec les enseignants-chercheurs*
- *Recueillir les suggestions d'achat.*
- *Revoir éventuellement la politique d'exemplaires*

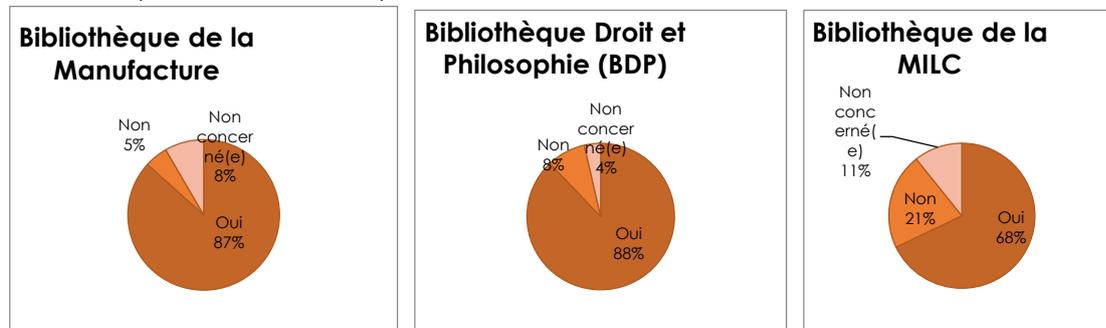
9-Les documents de la BU correspondent-ils à vos besoins ?

86% des répondants affirment que les documents de la BU correspondent à leurs besoins.

### 9- Les documents de la BU correspondent-ils à vos besoins ?

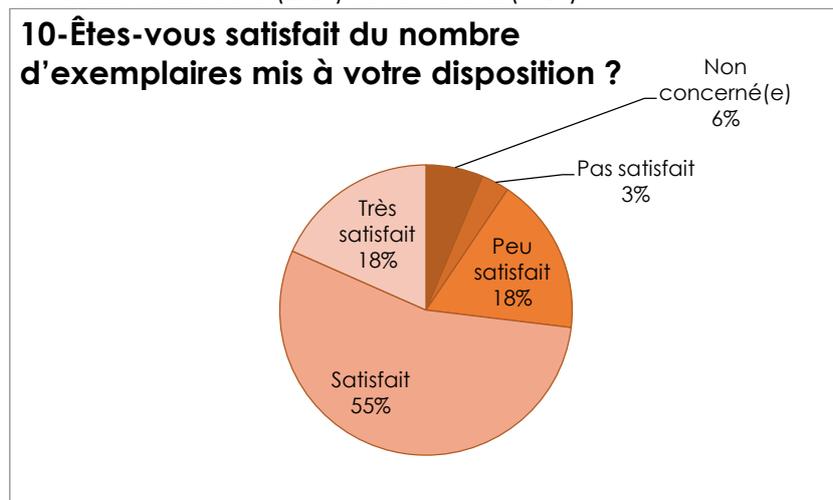


Si l'on affine par bibliothèque, la proportion de « oui » est sensiblement la même pour la BU Manufacture (87%) et pour BDP (88%), tandis que pour la MILC la part de « oui » tombe à 68% tandis que le « non » passe à 21%, ce qui tend à confirmer que tous les usagers de la MILC n'utilisent pas les collections présentes.

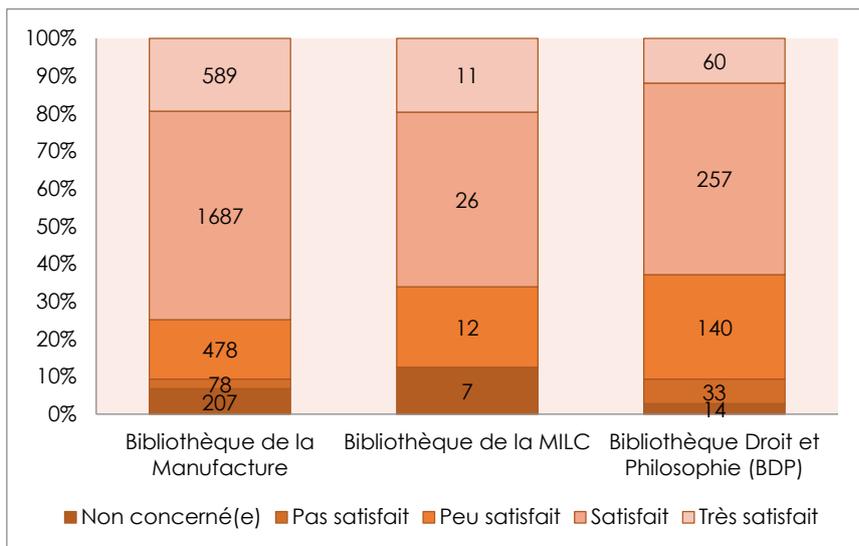


### 10-Êtes-vous satisfait du nombre d'exemplaires mis à votre disposition ?

Si les répondants sont à 73% satisfaits ou très satisfaits du nombre d'exemplaires mis à disposition, il y en a toutefois 21 % qui sont peu ou pas satisfaits, particulièrement parmi les étudiants en master (25%) et doctorat (30%).



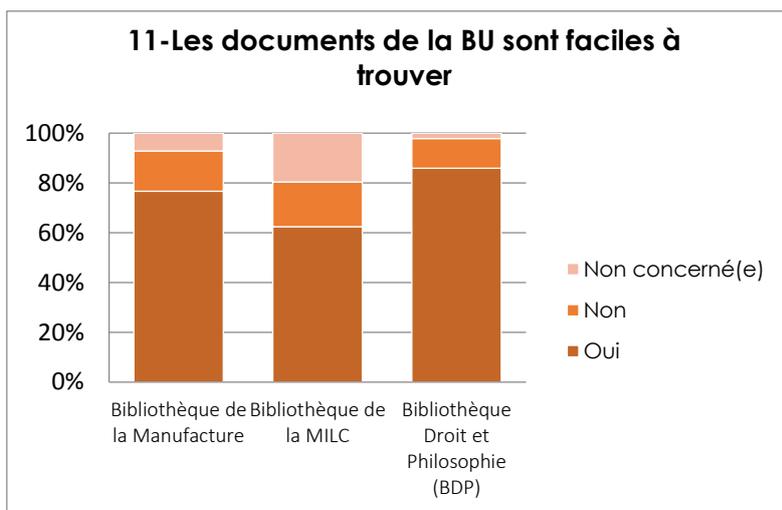
Une distinction par bibliothèque permet de voir que les peu satisfaits sont proportionnellement plus présents à BDP. Les offres documentaires des bibliothèques de recherche visent à compléter pour les doctorants et masterants recherche l'offre des bibliothèques universitaires.



### 11-Les documents de la BU sont faciles à trouver

Les usagers affirment à 86% à BDP et à 77% à la Manufacture que les documents sont faciles à trouver.

À la MILC, le pourcentage de non concernés est proportionnellement plus important que sur les 2 autres sites, corroborant le non-usage des collections par certains publics.

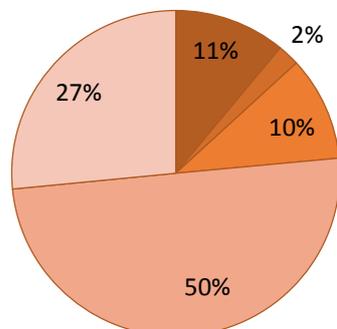


### 12-Êtes-vous satisfait des modalités de prêt des documents de la BU ?

Les répondants sont satisfaits ou très satisfaits à 77 % des modalités de prêt des documents. Il y a 10% de peu satisfaits.

## 12-Êtes-vous satisfait des modalités de prêt des documents de la BU ?

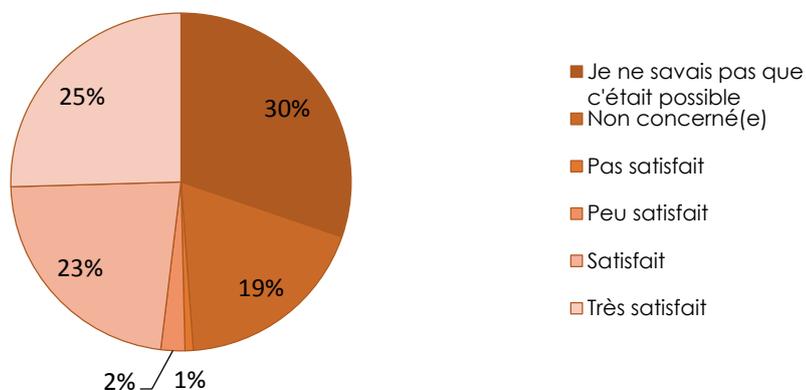
■ Non concerné(e) ■ Pas satisfait ■ Peu satisfait ■ Satisfait ■ Très satisfait



13-Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire venir des documents qui ne sont pas à la BU (prêt entre bibliothèques) ?

À cette question les non concernés (19%) et les personnes ne connaissant pas ce service (30%) sont majoritaires.

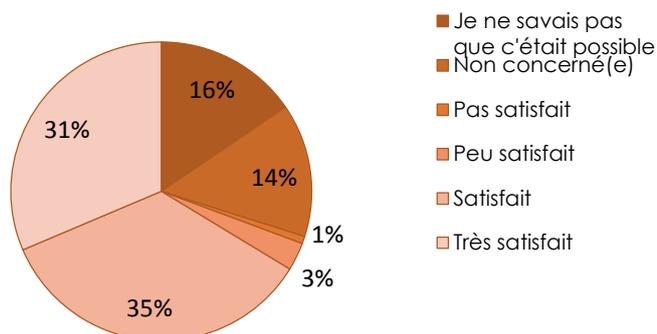
## 13 : Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire venir des documents qui ne sont pas à la BU (prêt entre bibliothèques) ?



14-Êtes-vous satisfait de la possibilité de réserver des documents empruntés ?

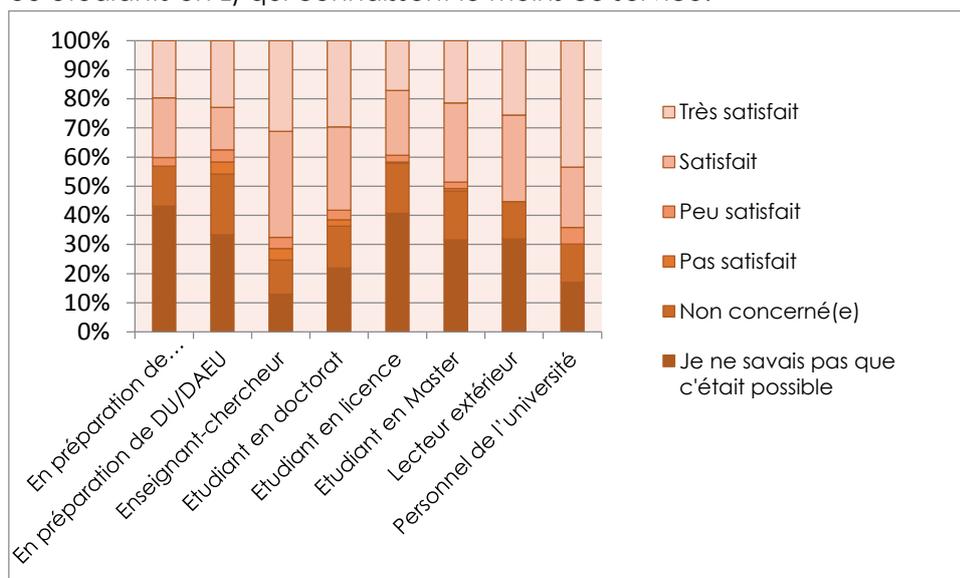
À la question relative à la possibilité de réserver des documents empruntés, les usagers sont à 66% satisfaits ou très satisfaits. Ils sont toutefois 16% à ne pas connaître ce service, relativement récent, et sur lequel peu de communication a été faite.

### 14- Êtes-vous satisfait de la possibilité de réserver des documents empruntés ?



### 15-Êtes-vous satisfait de la possibilité de faire des suggestions d'achat ?

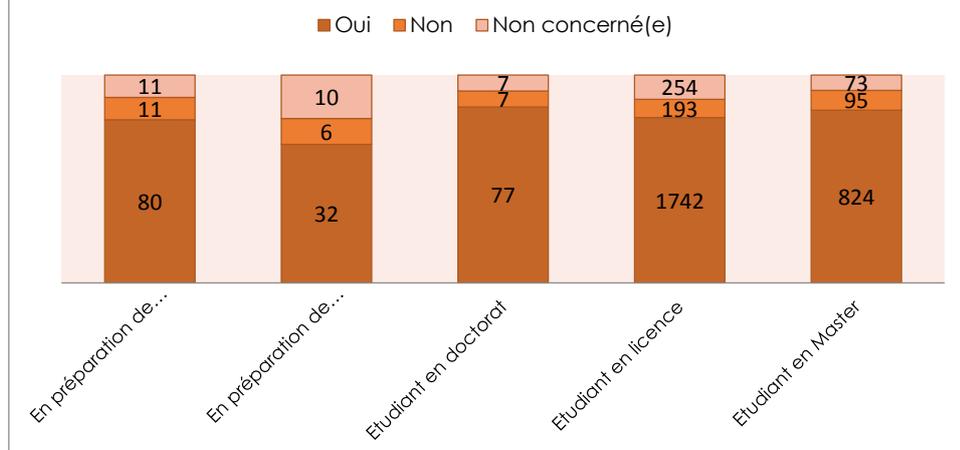
Cette question mérite d'être affinée par niveau d'étude et/ou statut. Ce qui permet de constater que ce sont les doctorants, les enseignants chercheurs et les personnels de l'université qui sont les plus satisfaits de la possibilité de faire des suggestions d'achat. Et ce sont logiquement les étudiants les moins avancés dans leurs études (étudiants en préparation ou étudiants en L) qui connaissent le moins ce service.



### 16-Pensez-vous que la documentation de la BU vous aide dans votre réussite à l'université ?

Pour cette question nous n'avons pris en considération que les réponses des étudiants, et le oui est largement majoritaire et croissant pour les étudiants de licence (80% de oui), de master (83% de oui) ou de doctorat (85%).

## 16- Pensez-vous que la documentation de la BU vous aide dans votre réussite à l'université ?



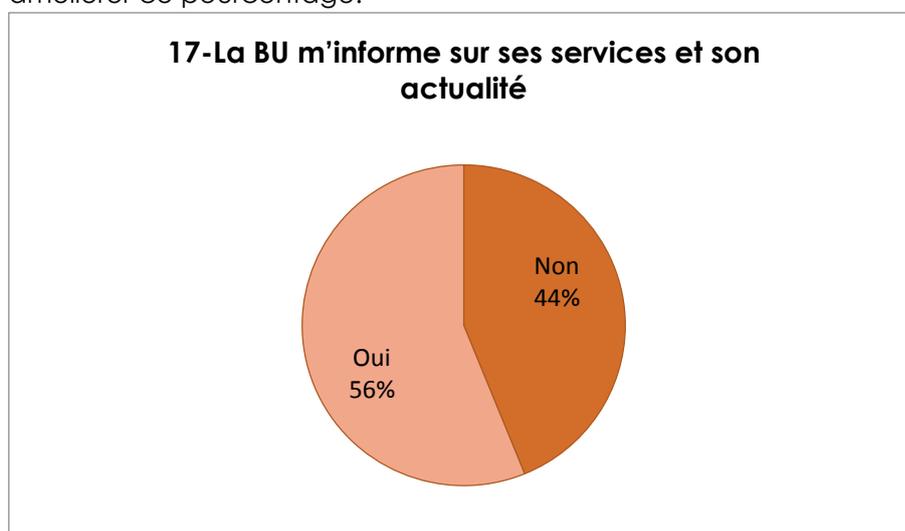
## Les services

Les services offerts par les BU sont souvent trop méconnus, un travail reste à mener pour les promouvoir.

### 17-La BU m'informe sur ses services et son actualité

À cette question les répondants ont été 56% à répondre positivement. Si l'on affine par bibliothèque, on constate qu'ils ne sont plus que 50% (MILC) ou 52% (BDP) à répondre positivement sur les Quais.

Un effort de communication (multiplication des supports et des vecteurs) devra être fait pour améliorer ce pourcentage.



## Le service de la formation

Les répondants sont plus de la moitié à méconnaître les formations dispensées par les BU Lyon 3

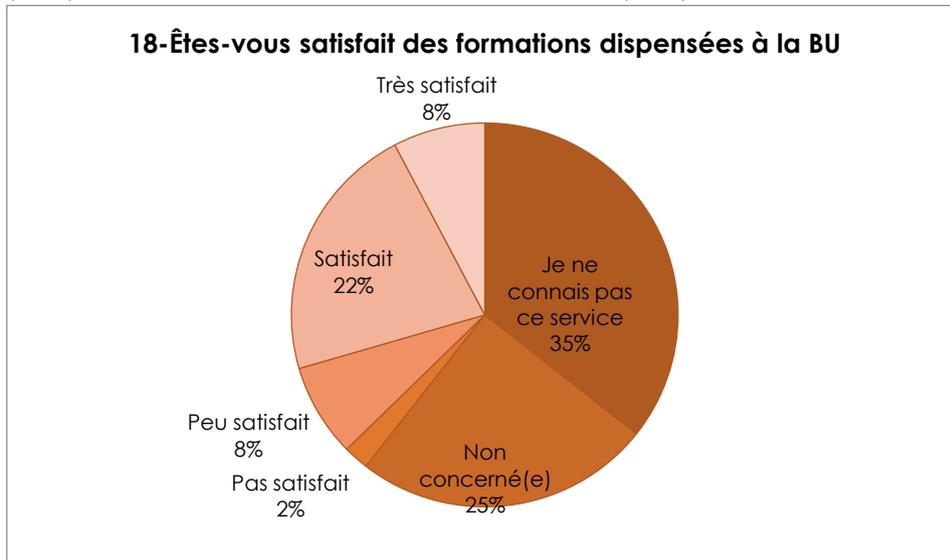
Les engagements des BU Lyon 3 :

- Faire mieux connaître les formations auprès des étudiants.

- Les BU forment actuellement 32% des étudiants, l'objectif serait de dispenser des formations dans tous les cursus et pour tous les niveaux

18-Êtes-vous satisfait des formations dispensées à la BU (TD de recherche documentaire, atelier Zotero etc.) ?

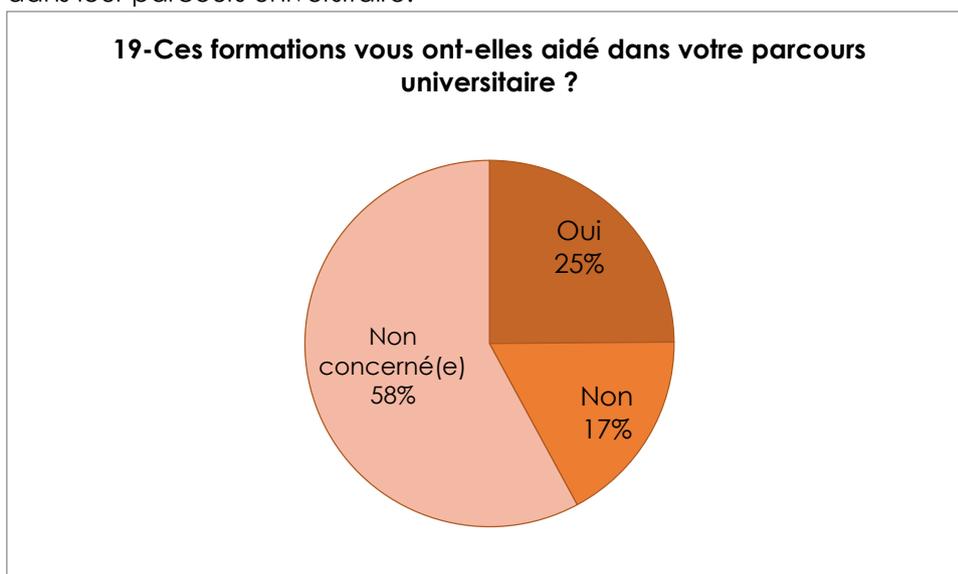
À cette question, les répondants ont répondu à 60% qu'ils ne se sentaient pas concernés (25%) ou qu'ils ne connaissaient pas ce service (35%)



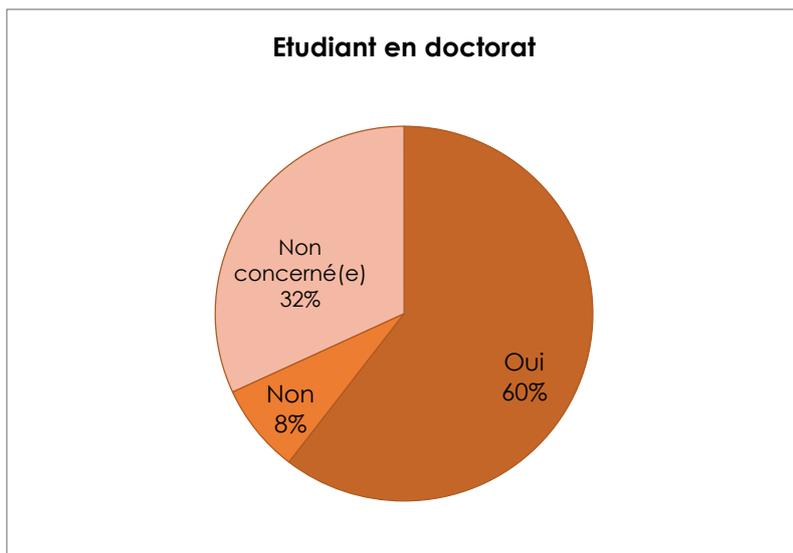
Toutefois, si l'on affine par niveau d'étude, on peut constater que les étudiants en doctorat se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 66% des formations suivies.

19-Ces formations vous ont-elles aidé dans votre parcours universitaire ?

À cette question, les répondants ont affirmé à 58% qu'ils ne se sentaient pas concernés. Un quart seulement des répondants reconnaît que les formations assurées par la BU les ont aidés dans leur parcours universitaire.



Là-aussi, comme pour la question précédente, ce sont les doctorants qui sont les plus nombreux (60%) à affirmer que les formations assurées par la BU les ont aidés dans leur parcours universitaire.



## Le service de l'action culturelle

Si le prix littéraire Caméléon est peu connu des répondants, ils sont en revanche convaincus à 77% que la BU leur permet d'acquérir une culture générale, favorisant ainsi leur réussite universitaire.

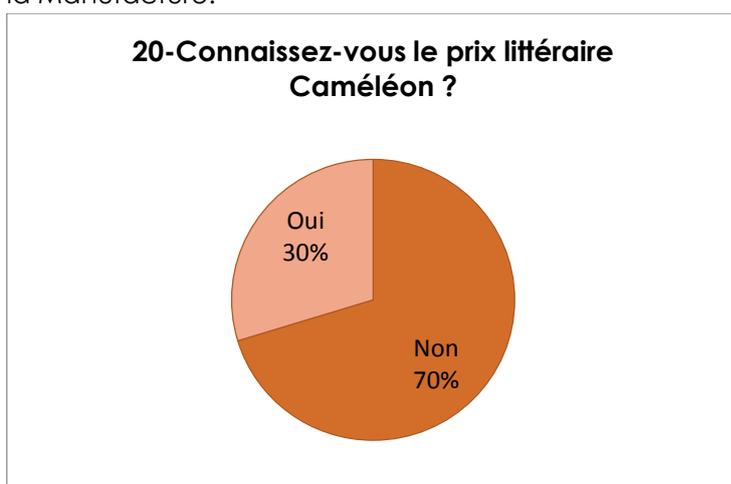
Les BU Lyon 3 s'engagent à continuer à proposer des activités culturelles variées.

### 20-Connaissez-vous le prix littéraire Caméléon ?

Les répondants sont 70% à ne pas connaître ce prix.

Créé en septembre 2014, le Prix Caméléon - prix étudiant du roman étranger traduit en français - récompense l'auteur et le traducteur d'un roman étranger contemporain. Chaque année, un nouveau pays est mis à l'honneur.

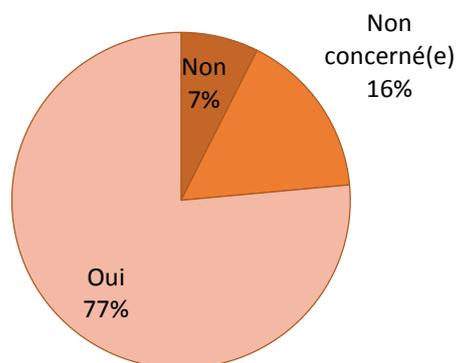
Si l'on affine par bibliothèque, on peut constater que ce prix est toutefois plus connu à la bibliothèque de la Manufacture (32% de répondants le connaissent) qu'à la MILC (23 % de oui) ou à BDP (20% de oui). Ceci peut s'expliquer par la tenue des manifestations sur le site de la Manufacture.



### 21-La BU permet d'acquérir une culture générale qui renforce la réussite universitaire

Les répondants sont 77 % à affirmer que la BU permet d'acquérir une culture générale qui favorise la réussite universitaire, et ce quel que soit leur niveau d'étude.

### 21-La BU permet d'acquérir une culture générale qui favorise la réussite universitaire



## Les services numériques

Le site web des BU Lyon 3 est plébiscité à 73% ; on peut toutefois se demander s'il n'y a pas eu confusion entre site web et intranet. La question sera à préciser pour 2019. Au vu des statistiques d'usage, le site web des BU Lyon 3 n'est *a priori* pas un outil incontournable pour les répondants qui sont 15% à se déclarer non concernés et 13% non satisfaits.

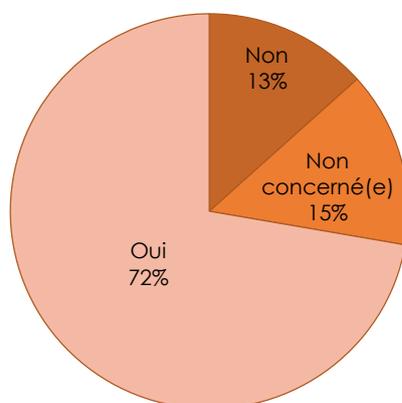
69% des répondants jugent que la documentation en ligne correspond à leurs besoins, mais les enseignants chercheurs et les doctorants sont plus critiques (20% de non satisfaits). 23% des répondants jugent que l'accès à la documentation en ligne n'est pas aisé (27% chez les enseignants chercheurs).

Les réseaux sociaux ne sont pas majoritairement considérés comme un vecteur d'information (58% de non concernés) ; le service questions-réponses est méconnu.

### 22-Êtes-vous satisfait du site Web de la BU ?

Les répondants se déclarent satisfaits à 72% du site web de la BU. Toutefois 13% se déclarent non satisfaits.

### 22-Êtes-vous satisfait du site Web de la BU ?



La proportion de non satisfaits varie peu selon le niveau d'étude ou la discipline. En revanche, le taux de « non concernés » fluctue plus.

Les engagements des BU Lyon 3 :

- Mettre en place des tests utilisateurs afin de simplifier et d'améliorer les interfaces.

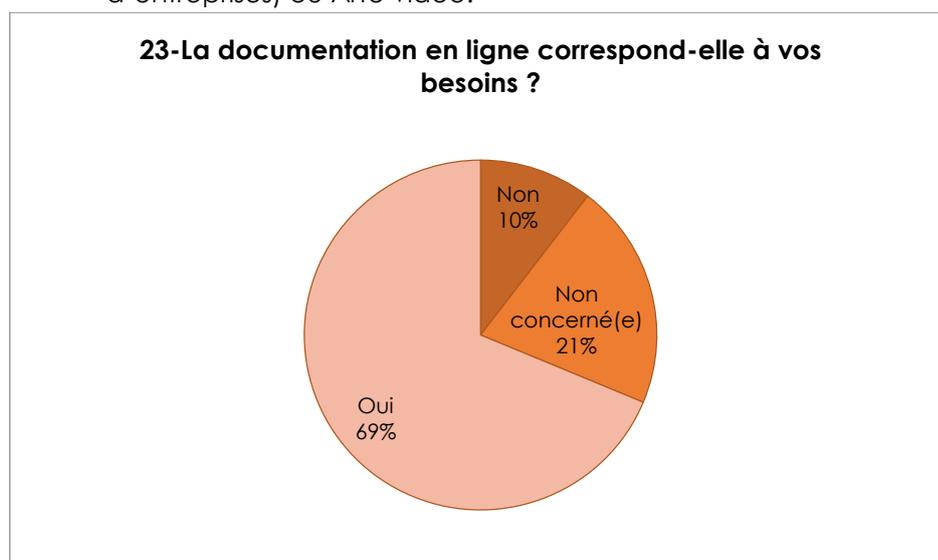
### 23-La documentation en ligne correspond-elle à vos besoins ?

69% des répondants affirment que la documentation en ligne correspond à leurs besoins. 21% affirment ne pas être concernés par la documentation en ligne, et 10% affirment que la documentation en ligne ne correspond pas à leurs besoins. La proportion de « non » augmente chez les enseignants chercheurs (19%) et chez les doctorants (20%).

Quelques hypothèses pour expliquer ce pourcentage relativement élevé de non satisfaits chez les doctorants et les enseignants : les doctorants ne sont pas tous inscrits dans les disciplines de référence de Lyon 3 à savoir le droit et la gestion. Pour les doctorants des autres disciplines, c'est la bibliothèque Diderot de Lyon qui prend le relais.

Les engagements des BU Lyon 3 :

- Mieux communiquer sur les passerelles entre Lyon 3 et BDL.
- Faire connaître davantage les ressources en ligne existantes. Acquisition de 8 nouvelles ressources en ligne en 2018 parmi lesquelles : Orbis (annuaire international d'entreprises) ou Arte vidéo.

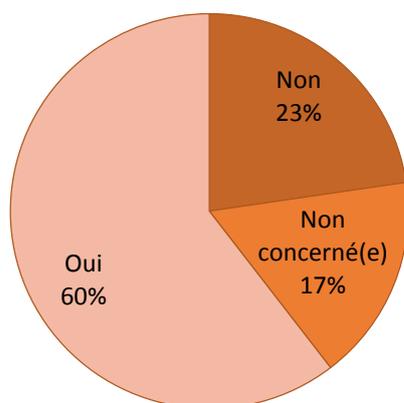


### 24-L'accès à la documentation en ligne est facile

60 % des répondants trouvent que l'accès à la documentation en ligne est facile, tandis que 23 % ne sont pas du même avis. Et la proportion d'insatisfaits monte à 27% chez les enseignants chercheurs.

Les engagements des BU Lyon 3 sont de faciliter l'accès à la documentation électronique via le site web et l'intranet.

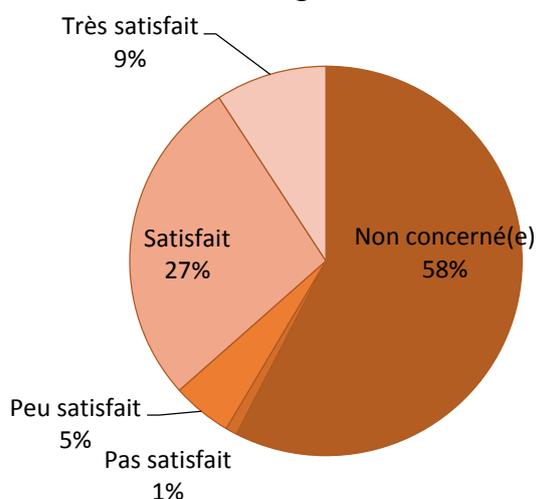
#### 24-L'accès à la documentation en ligne est facile



#### 25-Êtes-vous satisfait du service de questions/réponses en ligne ?

Les répondants sont 58% à ne pas connaître le service de questions/réponses en ligne. Un travail visant à mieux le faire connaître doit être entrepris.

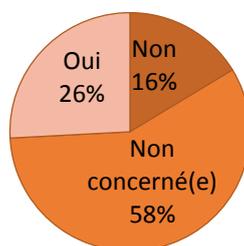
#### 25-Êtes-vous satisfait du service de questions/réponses en ligne ?



#### 26-Les comptes Facebook, Twitter et Instagram de la BU me permettent d'obtenir des informations

Les réseaux sociaux sont utilisés par seulement 26% des répondants pour accéder à de l'information. 58% se déclarent non concernés. Lorsque l'on affine par niveau d'étude ou statut, on constate que les doctorants sont 36% à utiliser les réseaux sociaux comme moyen d'information contre 11% chez les enseignants chercheurs.

## 26- Les comptes Facebook, Twitter et Instagram de la BU me permettent d'obtenir des informations



## Les espaces et les conditions de travail

Il y a actuellement 1 485 places assises dans les 3 BU Lyon 3 lyonnaises, pour 22 000 étudiants présents sur le site lyonnais, soit 1 place assise pour 15 étudiants

L'offre d'espaces et de places de travail (individuelles ou en groupe) est un des points à améliorer pour les BU Lyon 3.

Les répondants considèrent qu'il manque des places assises mais qu'elles sont confortables et propices au travail, à l'exception de BDP, actuellement en chantier.

Ils réclament davantage de salles de travail en groupe, et un équipement de qualité (prises électriques, wifi).

Les engagements des BU Lyon3 :

- Renforcer notre argumentaire auprès des décideurs pour faire entendre ce besoin.
- Doubler le nombre de places assises de la bibliothèque des Quais d'ici 2 ans.

Selon les répondants, la BU ne permet pas de rencontrer de nouvelles personnes (75% de non), et ne favorise pas leur intégration dans l'université (57% de non).

L'usage de la BU est soit individuel et silencieux, soit en groupe pour travailler au sein d'un groupe déjà constitué.

Verbatim :

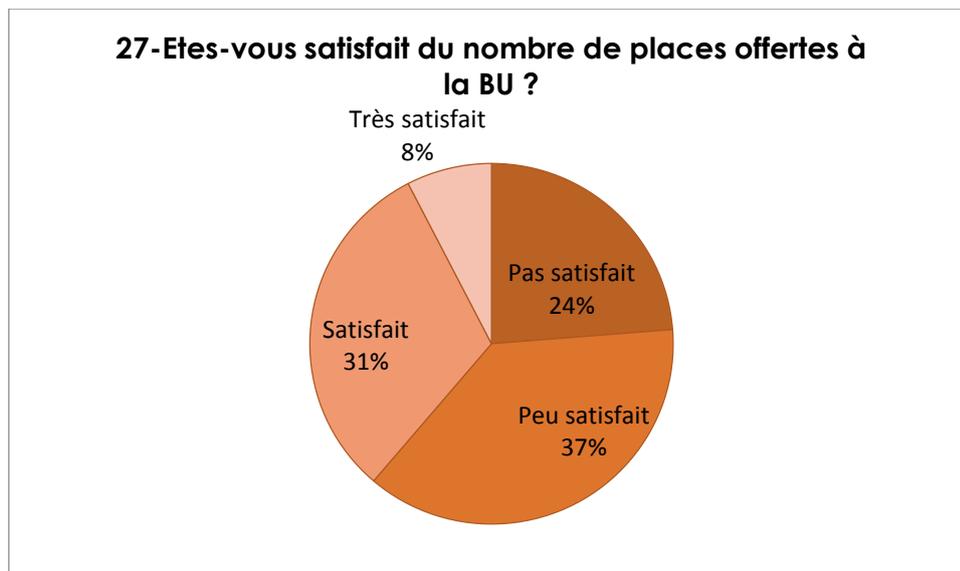
- *Offrir plus de places*
- *Il faudrait un peu plus de place, parfois c'est compliqué de trouver une place.*
- *Plus de places et des sièges plus confortables seraient un plus*
- *Avoir beaucoup plus de place à la bu (même si c'est peu faisable)*
- *Augmenter la capacité d'accueil*
- *Souvent un manque de places, parfois places inoccupées mais réservées*
- *Il est souvent difficile de trouver de la place en milieu de journée...*
- *Avoir plus d'espace pour travailler individuel et collectif*
- *Le manque de place est le plus gros problème de la BU Droit et philosophie*

- Plus de salles de travail
- Avoir plus de places dans les lieux où l'on peut discuter des travaux de groupes.
- Plus d'accès à des salles de groupe
- Augmenter les salles de travail de groupe



27- Êtes-vous satisfait du nombre de places offertes à la BU ?

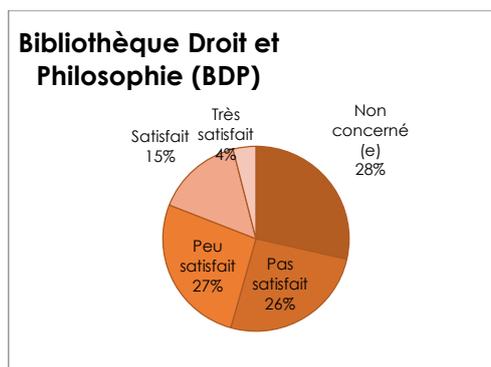
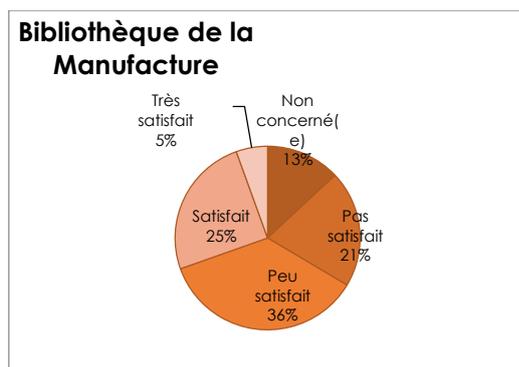
61% des répondants se déclarent peu ou pas satisfaits du nombre de places offertes à la BU, et la proportion augmente à BDP, avec 64%.



28- Êtes-vous satisfait du nombre de salles de travail en groupe ?

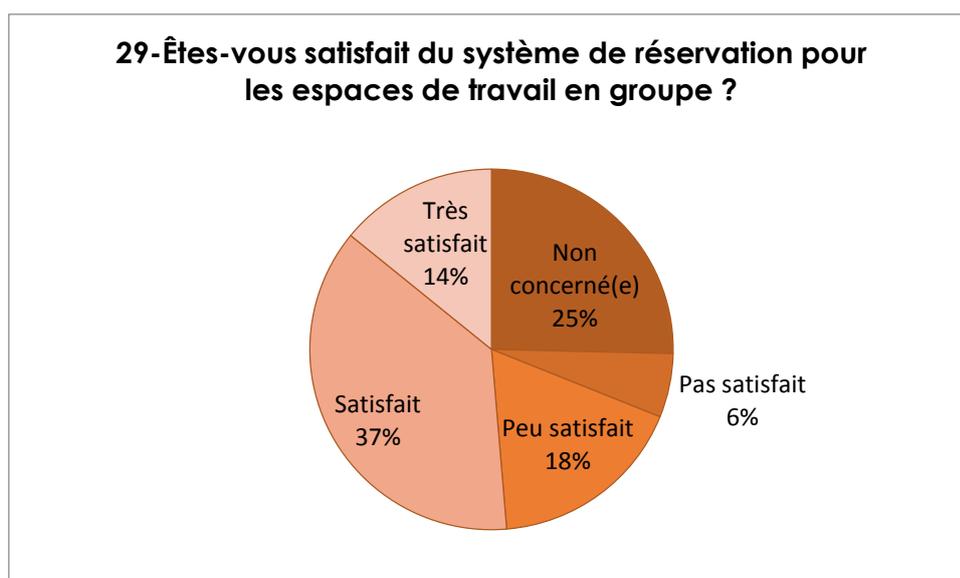
Les répondants fréquentant la BU Manufacture sont à 57% pas ou peu satisfaits du nombre de salles de travail en groupe. Et à BDP, ils sont 53%.

La proportion de « non concernés » est deux fois plus forte à BDP qu'à la BU Manufacture.



## 29- Êtes-vous satisfait du système de réservation pour les espaces de travail en groupe ?

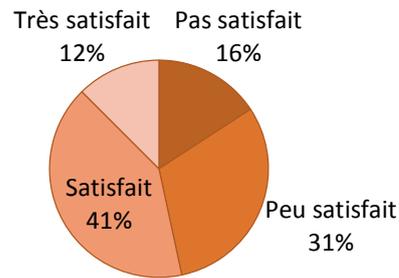
Le système de réservation des salles de travail en groupe a changé en février 2018, ce changement récent peut expliquer que des répondants expriment le souhait de pouvoir réserver eux-mêmes les salles, ce qui est déjà le cas. Les répondants sont satisfaits ou très satisfaits à 51% du système de réservation, et il y a 25% de non concernés. Ce fort taux de non concernés s'explique par le fait qu'à BDP, il n'y a pas de salle de travail en groupe.



## 30- Êtes-vous satisfait des équipements informatiques (ordinateurs, Wifi, imprimantes, prises) de la BU ?

Si les répondants se déclarent à 53% satisfaits ou très satisfaits des équipements informatiques, ils sont en revanche beaucoup plus critiques dans la question ouverte qui suit, et le wifi cristallise leur mécontentement.

**30-Êtes-vous satisfait des équipements informatiques (ordinateurs, Wifi, imprimantes, prises) de la BU ?**



Voici une synthèse des commentaires des répondants à la question 30bis

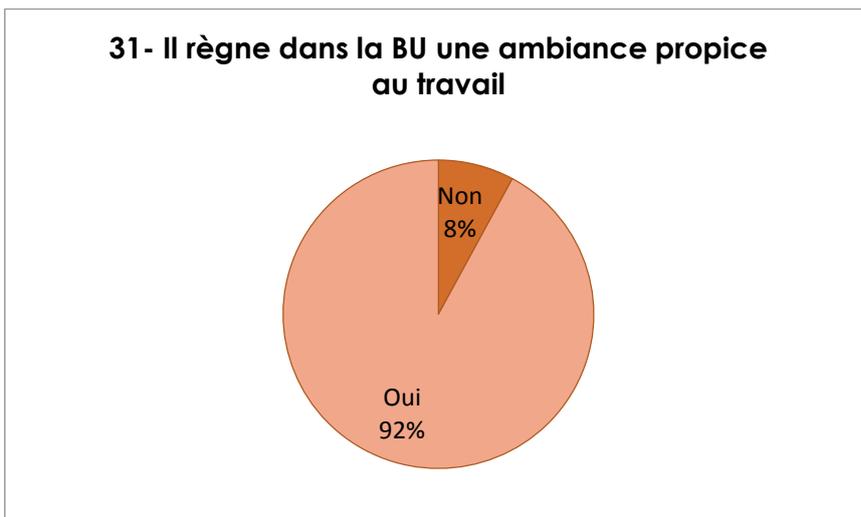
- Prises
  - nombre limité
  - emplacement
  - manque de prises
  - pas assez
  - pas suffisant
- Ordinateur
  - pas assez
- Matériel
  - satisfaisant
- Système d'impression
  - compliqué
  - mauvaise expérience
- Imprimantes
  - ne marche pas
  - ne fonctionne pas
  - fonctionne mal
  - dysfonctionne
  - n'est pas assez puissant
  - est mauvais
  - peu performant
  - lent
  - saturé
  - défaillant
  - insuffisant
  - médiocre
  - inexistant
  - inefficace
- Wifi
  - ne fonctionne pas
  - fonctionne mal
  - dysfonctionne
  - n'est pas assez puissant
  - est mauvais
  - peu performant
  - lent
  - saturé
  - défaillant
  - insuffisant
  - médiocre
  - inexistant
  - inefficace
- Connexion
  - mauvaise



Nuage de mots question 30 bis

### 31-Il règne dans la BU une ambiance propice au travail

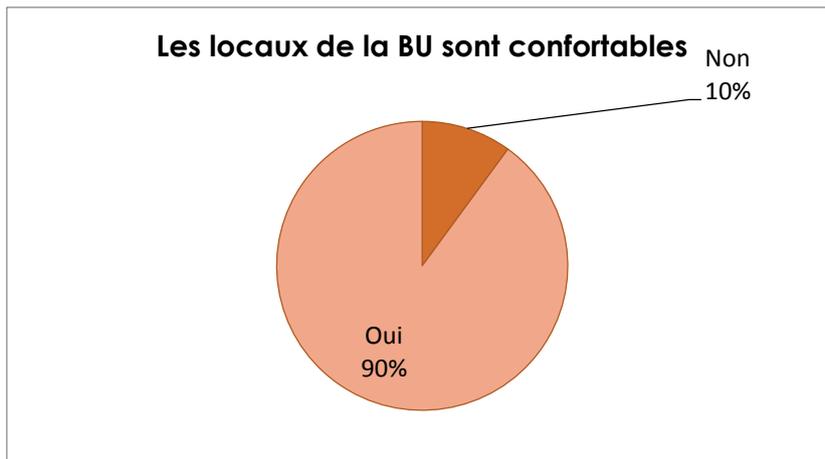
Quelle que soit la bibliothèque, l'avis est largement positif : 92% jugent qu'il règne dans la BU une ambiance propice au travail.



### 32- Les locaux de la BU sont confortables

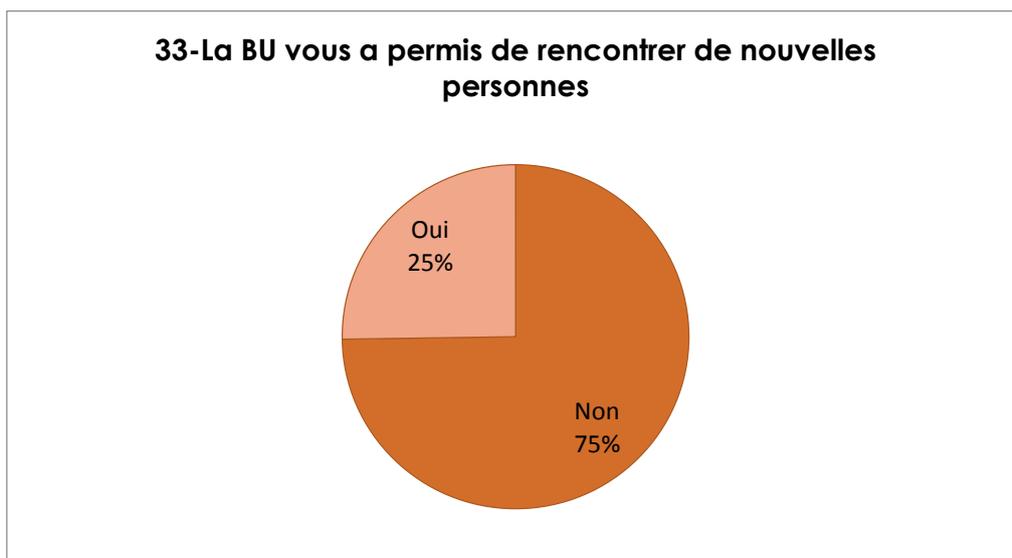
Là-aussi, le jugement des répondants est largement positif : 90% des répondants trouvent les locaux de la BU confortables. Quelques bémols toutefois dans la question ouverte 37 sur le confort des chaises sur la durée.

Toutefois, ce jugement positif passe à 73% à BDP.



### 33-La BU vous a permis de rencontrer de nouvelles personnes

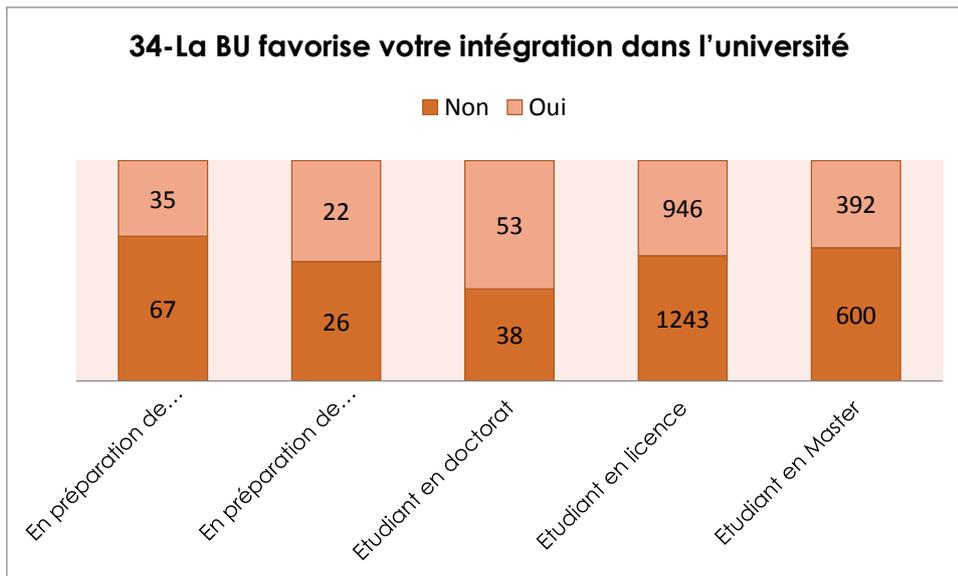
Les répondants répondent par la négative à 75% à cette affirmation. La BU ne leur a pas permis de rencontrer de nouvelles personnes. Ce qui tendrait à signifier qu'ils viennent à la BU seuls pour travailler en individuel et qu'ils ne lient pas conversation, ou en groupe pour travailler à plusieurs, et le groupe est constitué en amont, il ne se crée pas à la BU.



### 34-La BU favorise votre intégration dans l'université

57% des répondants ne jugent pas que la BU favorise leur intégration dans l'université. Est-ce que cela signifie qu'ils vivent la BU comme une entité à part ? Ou que l'intégration se fait ailleurs : scolarité, associations étudiantes etc. ?

Si l'on affine par niveau d'étude, la tendance s'inverse seulement pour les doctorants qui sont 58% à juger que la BU favorise leur intégration dans l'université.



## Satisfaction générale

La satisfaction globale est très élevée (90%) parmi les répondants, qui sont également force de propositions (question 37) pour améliorer encore leur BU.

### 35- Êtes-vous globalement satisfait de la BU et de ses services ?

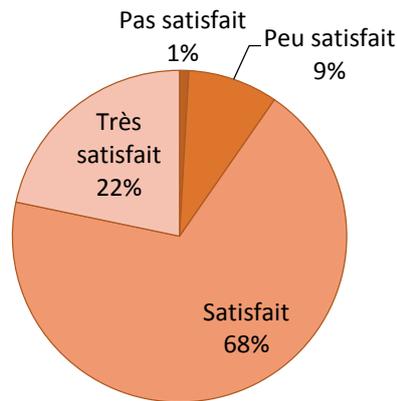
Les étudiants sont à 90% satisfaits ou très satisfaits de la BU et de ses services.

Toutefois, dans la question ouverte 37, les répondants ont de nombreuses suggestions de nouveaux services, certains existent déjà (mél pour informer de la date limite de retour, PEB etc.). Parmi les nouveaux services : salle de sieste, machine à café, consigne, *speed dating*, ascenseur, coin repas, appli pour connaître en temps réel le nombre de places disponibles etc.



Nuage de mots à partir des verbatim des répondants

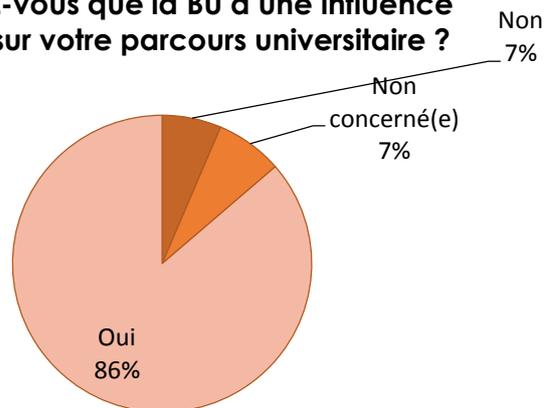
### 35-Êtes-vous globalement satisfait de la BU et de ses services?



### 36- Diriez-vous que la BU a une influence positive sur votre parcours universitaire ?

Si on restreint cette question aux seuls répondants étudiants Lyon 3, le nombre de réponses positives s'élève à 86%. Seuls 7% des répondants répondent par la négative, et 7% se déclarent non concernés.

### 36- Diriez-vous que la BU a une influence positive sur votre parcours universitaire ?



### 37- Vous avez la parole pour nous dire comment mieux vous satisfaire :

Cette question ouverte permet de nuancer les opinions majoritairement positives recueillies dans les questions fermées précédentes. Elle apporte un regard critique intéressant, ainsi que de nombreuses propositions d'améliorations. Les paroles des répondants sont intégrées au cœur des questions fermées afin de les enrichir. Les demandes récurrentes concernent la capacité d'accueil des BU, ainsi que les équipements informatiques (prises électriques, wifi...). Des demandes également relatives aux horaires d'ouverture (BU ouvertes dès 8h le matin, et plus ouvertes le week-end).

## Le service aux chercheurs

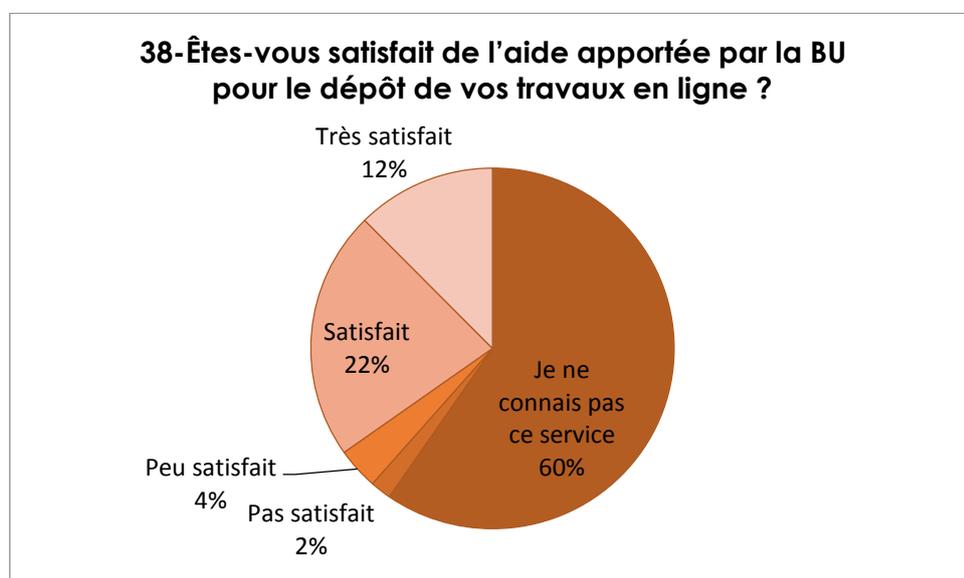
163 doctorants et enseignants chercheurs ont répondu à cette enquête. Seules leurs réponses ont été prises en considération.

Le service aux chercheurs s'avère largement méconnu (60% des répondants déclarent ne pas le connaître).

### 38-Êtes-vous satisfait de l'aide apportée par la BU pour le dépôt de vos travaux en ligne ?

Les doctorants et enseignants chercheurs sont 60% à déclarer ne pas connaître l'aide apportée par la BU pour le dépôt de leurs travaux en ligne. Toutefois, lorsqu'ils connaissent ce service, ils en sont satisfaits (22%) ou très satisfaits (12%). Seuls 6% se déclarent peu ou pas satisfaits.

Les engagements des BU Lyon 3 sont de promouvoir ce service auprès des enseignants chercheurs.



### 39- La BU propose des services permettant de valoriser la recherche.

Paradoxalement, ils sont 67 % (toujours en ne prenant en compte que les réponses des enseignants chercheurs et des doctorants) à affirmer que la BU propose des services permettant de valoriser la recherche.

