

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA BU DU PALAIS

MAI 2021



Analyse réalisée par Raphaëlle Billy, stagiaire Médiat Rhône-Alpes
et Stéphane Bruère, Bibliothécaire – Juin/Septembre 2021

Avant-propos.....	3
Pourquoi une enquête de satisfaction ?.....	3
Déroulé de l'enquête.....	3
Résultats de l'enquête	3
Synthèse de l'enquête	4
Qui sont les répondant.e.s ?	4
Satisfaction globale	5
Fréquentation	5
Accueil.....	5
Horaires	6
Collections et pratique de recherche documentaire.....	6
Espaces.....	6
Services.....	6
Communication	6
Signalétique.....	7

Avant-propos

Pourquoi une enquête de satisfaction ?

En septembre 2020, la bibliothèque du Palais a ouvert au public après quatre années de travaux. Le but de cette enquête était donc de connaître le niveau de satisfaction des usagers la fréquentent.

Cette enquête avait pour objectifs :

- ⇒ De mesurer le niveau de satisfaction sur l'accueil, les espaces, les collections et les services
- ⇒ D'identifier les améliorations à apporter

Déroulé de l'enquête

Le questionnaire, réalisé sur Lime Survey et comportant 52 questions réparties en 11 groupes, a d'abord été testé sur des usagers à qui nous nous sommes directement adressés dans la bibliothèque. Des goodies des BU Lyon 3 étaient proposés aux répondants pour les remercier de leur aide.

L'enquête par questionnaire s'est déroulée **du 3 au 11 mai 2021**. Les usagers ont été avertis sur leur boîte mail ainsi que par une campagne de communication diffusée sur les réseaux sociaux, par des affiches et des flyers. Les personnels à l'accueil de la bibliothèque ont également sollicité le public sur place. 316 personnes ont répondu, 251 réponses sont exploitables.



Dès le 10 mai, des rendez-vous ont été pris avec des étudiants ayant laissé leur adresse mail dans le questionnaire afin de réaliser des entretiens. Six entretiens ont été faits au total. Ces entretiens ont permis d'avoir une analyse plus fine des usages et de la représentation sensible qu'ils ou elles ont de la bibliothèque. Le panel des entretiens est représentatif (licences, masters, doctorants).

Résultats de l'enquête

Les réponses ont ensuite été analysées. Nous proposons ici une synthèse ainsi que le détail plus précis pour chaque groupe de questions. Une restitution aux publics de la BU a été faite via un poster affiché dans la bibliothèque – pour informer les usagers de manière plus rapide et ludique – ainsi que par une diffusion sur le site web. Les évolutions prévues sont présentées en parallèle des résultats de l'enquête.

Synthèse de l'enquête

Qui sont les répondant.e.s ?

Répartition selon le niveau d'étude

Niveau d'étude	Effectif	Pourcentage
Étudiant.e en licence	58	23,11%
Étudiant.e en master	128	51%
Doctorant.e	29	11,55%
Préparation de concours/CRFPA/ENM	22	8,76%
Étudiant.e en DU	3	1,20%
Enseignant.e-chercheur.se	3	1,20%
Autre	8	3,19%
Total	251	100%

Le campus des Quais de l'Université Lyon 3 accueille principalement les cursus LMD de Philosophie et les masters et doctorants de Droit. La faculté de droit possède également des Centres de recherche, ce qui explique la part importante des doctorants dans ces résultats. Le public fréquentant la BU du Palais en est le reflet.

Répartition selon la discipline

Discipline	Effectif	Pourcentage
Droit/Science Politique	150	59,76%
Philosophie	39	15,54%
Histoire	20	7,97%
Géographie	7	2,79%
Lettres	8	3,19
Langues	6	2,39%
Économie/gestion	6	2,39%
Information/communication	1	0,40%
Autre	14	5,58
Total	251	100%

La bibliothèque du Palais est pôle de référence en droit pour l'Université de Lyon et possède un fonds important en Science Politique ainsi qu'en

Philosophie. Il n'est donc pas surprenant que les répondants soient en majorité issus de ces deux facultés. Les collections concours justifient la présence d'étudiants de la Faculté des Langues et de celle de Lettres et Civilisations.

Répartition selon l'Université d'inscription

Université	Effectif	Pourcentage
Lyon 3	217	86,4%
Lyon 2	13	5,18%
Lyon 1	6	2,39%
Université Catholique de Lyon	1	0,40%
ENS	2	0,80%
Autre	12	4,78%

Satisfaction globale

Les usagers sont très satisfaits de la bibliothèque du Palais, ils ont répondu à **98% très satisfait.e ou satisfait.e**. Ils sont également force de proposition et ont laissé de nombreuses suggestions dans la question ouverte du questionnaire.

Fréquentation

40% des répondant.e.s viennent au moins 2 fois par semaine. Ainsi, 20% ont répondu « tous les jours ou presque », la bibliothèque du Palais est une bibliothèque de fréquentant réguliers.

Les usagers se rendent à la bibliothèque en majorité pour travailler sur place avec leurs propres documents (63%), pour emprunter ou rendre des livres (44%) mais également pour sortir de chez eux et croiser d'autres personnes (16%).

Accueil

96% jugent que l'accueil qu'ils reçoivent à la bibliothèque correspond à leurs attentes et 85% que le personnel est disponible pour répondre à leurs questions. Néanmoins, quand les répondant.e.s ont la parole, l'accueil est parfois plébiscité et critiqué. Les BU Lyon 3 s'engagent à assurer un accueil courtois et de qualité, en restant à l'écoute.

Horaires

Les horaires en semaine conviennent à la majorité des répondants (79%).

En revanche, les horaires du week-end : fermeture du samedi à 17h et non-ouverture du dimanche ne les satisfont pas.

Les horaires seront élargis à la prochaine rentrée de septembre 2021 : jusqu'à 22h en semaine et de 10h à 18h le dimanche.

Collections et pratique de recherche documentaire

Le taux de satisfaction concernant les collections est également élevé. En effet, 80% jugent que les collections répondent à leurs besoins, ils sont aussi satisfaits du nombre d'exemplaires mis à leur disposition (69%) et utilisent à 65% les collections papiers qui sont en salle et à 27% celles qui sont en magasins. La documentation numérique est aussi beaucoup utilisée.

65% des usagers consultent le catalogue ou le moteur de recherche OmniBU pour accéder à la documentation imprimée. Près de 60% déambulent dans les rayons pour trouver la documentation. Ils indiquent également qu'ils utilisent le SUDOC dans la zone de réponse « autre ».

Espaces

Près de 90% des usagers jugent les espaces de la BU confortables et attrayants. Ils sont très satisfaits de la qualité du mobilier (chaises, tables, lumières, prises électriques) et des espaces de travail.

La propreté des locaux est considérée à 100% satisfaisante. En revanche, 18% trouvent que la température des locaux est peu satisfaisante, c'est aussi un élément qui est souvent revenu dans les réponses libres.

Ces données vont prises en compte pour faire améliorer la température.

Services

Les répondant.e.s trouvent facilement les services et informations dont ils ont besoins (97%). Ils connaissent bien la possibilité de réserver des documents déjà empruntés (77%) et de prolonger leurs documents (90%). **Cependant, peu connaissent le prêt d'ordinateurs portables sur place et la possibilité de faire des suggestions d'achat (seulement 37%).**

Communication

86% trouvent facilement les informations sur le fonctionnement de la bibliothèque (horaires, services, actualité etc.). Pour cela ils utilisent en majorité le site web de la bibliothèque (78%) ainsi que l'application Affluences (58%).

En revanche, **peu (35%) suivent les BU Lyon 3 sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter)**. Une communication sera faite pour promouvoir les réseaux sociaux.

Signalétique

A la question de savoir s'il est facile de s'orienter dans la BU, 88% ont répondu tout à fait d'accord ou d'accord. Cette question a par ailleurs été étudiée plus en profondeur lors des entretiens individuels, il en est ressorti que la signalétique et l'affichage en général permettaient de se repérer et de se renseigner sans difficultés notables.