

Bibliothèques universitaires de Lyon 2 _ Enquête LibQUAL 2016

LibQUAL dans les bibliothèques de Lyon 2

Enquête en ligne, diffusée du **7 mars au 3 avril 2016**, auprès de l'ensemble de la **communauté universitaire de Lyon 2** (étudiants, enseignants, personnels). En 4 semaines, **3611 questionnaires complets ont été récoltés**, soit un taux de réponse de plus de **12 %** pour la population étudiante, ce qui assure une bonne représentativité de l'enquête. **1275 commentaires libres** ont été recueillis.

Profil des répondants

La BU qu'ils fréquentent

Bron	55,32 %
Chevreul	44,68 %

Leur niveau d'étude /statut

Licence	67,27 %
Master et Doctorat	30,24 %
Enseignants et Chercheurs	1,63 %

Leur discipline d'étude

Psychologie	14,78 %
Droit	11,59 %
Eco-Gestion	8,88 %
Langues	8,10 %
Socio-Anthropo	7,82 %

Fonctionnement de l'enquête

Le questionnaire de l'enquête est **préformaté**. Les questions correspondent à **trois dimensions du service** en bibliothèque :

- les espaces
- la dimension humaine du service
- l'accès à l'information

Pour chaque énoncé, le répondant doit noter sur une échelle de 1 à 9 :

- le **niveau de service minimum acceptable**
- le **niveau de service perçu** dans la bibliothèque qu'il fréquente
- le **niveau de service souhaité**

L'analyse des écarts entre les différents niveaux permet d'identifier les points de satisfaction et les points d'insuffisance.



Le niveau de service perçu est équivalent ou supérieur au minimum acceptable, mais éloigné du niveau souhaité : service à améliorer !



Le niveau de service perçu est inférieur au minimum acceptable : service à améliorer d'urgence !



Le niveau de service perçu est proche ou supérieur au niveau souhaité : tout va bien !

Evaluation des énoncés concernant l'environnement de travail à Bron

<i>L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information</i>				
	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	6.13	6.13	7.63	
Master Doctorat	6.13	5.74	7.59	

Commentaires _extraits :

Licence_Arts du spectacle et Musicologie : « Les ordinateurs mettent énormément de temps à démarrer, et les clés USB branchées mettent aussi beaucoup de temps à s'ouvrir ».

Licence_Psychologie: « Quelques prises en plus pour pouvoir charger notre ordinateur et un meilleur accès à la connexion serait plus confortable pour travailler sereinement ».

Master-Info-com : « Il n'y a pas assez de prises pour recharger les ordinateurs, parfois la portée du wifi est trop faible et nous empêche d'avoir accès aux données numériques ».

Licence_Psychologie : « La connexion internet marche très mal ».

Licence_Psychologie : « Je trouve la bibliothèque à mon goût un peu trop fade, je la préférerais plus moderne et plus impliquée dans la technologie, tout en gardant ce côté "bouquins" évidemment ».

Master_Info-Com : « Bibliothèque de Bron: nul. Il fait très chaud ou très froid, pas accueillant, pas moderne voire pas du tout moderne. Ah aussi l'internet, déjà qu'il n'y a pas assez d'ordinateurs, quand on ramène le sien, impossible de l'utiliser parce que la connexion ne marche pas (internet fantôme). Pas assez de prises aussi ».

Licence_Science politique : « La Biblio n'est pas moderne, le bâtiment n'est pas propice à l'étude, mais au moins, les bouquins sont nombreux, avec un stock moderne, et surtout les personnels sont disponibles h-24 et c'est inestimable ».



Master_Psychologie : « Il me semble incohérent de ne pas avoir de réseau internet lorsque je souhaite travailler avec mon ordinateur personnel à la bibliothèque. De plus, le manque de prises et de lumière pour chaque espace de travail ne permet pas de travailler dans de bonnes conditions ».

Licence_Psychologie : « La plupart des travaux se faisant maintenant sur informatique, à l'aide d'internet, il y aurait un grand besoin de plus de prises pour brancher les ordinateurs, et un meilleur



accès à internet, ou au moins des ordinateurs à disposition plus rapides, car rien que d'ouvrir la session fait perdre beaucoup de temps... ».

Licence_Info-Com : « Je n'ai rien à redire concernant le personnel de la bibliothèque qui est toujours prêt à aider quand il le faut. Par contre, je trouve cela vraiment fou qu'il n'y ait pas de possibilité d'imprimer ou de photocopier des documents plus facilement. De plus, c'est toujours la guerre pour trouver un ordinateur de libre. Je sais bien qu'il y a les deux salles informatiques de Bron mais j'ai des fois besoin de travailler sur un ordinateur tout en ayant recours à des livres de la bibliothèque».



Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage



	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	6.37	6.24	7.95	
Master Doctorat	6.14	5.31	7.77	

La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche

	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	6.71	6.74	8.09	
Master Doctorat	6.62	6.07	7.84	

La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information

	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	6.28	6.30	7.75	
Master Doctorat	6.38	5.82	7.47	

<i>Les locaux sont confortables et attrayants</i>				
	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	5.72	5.16	7.62	
Master Doctorat	5.79	7.37	4.22	

Commentaires_extraits:

Licence_Langues : « Dans la bibliothèque de Bron, il fait froid, et l'environnement n'est pas assez propice au travail et à l'étude, d'après moi. De plus, il n'y a pas d'accès au wifi, ou alors très compliqué, ce qui nous oblige à segmenter nos recherches, et à les fragmenter».

Licence_Sciences et Techniques : « Je trouve malheureusement que c'est l'agencement des coins d'étude qui n'est pas assez propice au travail. Fréquentant de manière régulière la bibliothèque municipale et la bibliothèque universitaire de Lyon 3, ces deux bibliothèques sont beaucoup plus calmes pour y travailler».

Licence_Histoire, Géo, Tourisme : « Les locaux ne sont pas très agréables visuellement, et ça ne donne pas envie d'y rester. Il faudrait les rendre plus conviviaux, les aménager de telle sorte qu'il ne serait pas dérangeant d'y rester plus de 2h durant, ils sont pour le moment très froids ».

Licence_Droit : « La BU de Bron n'est pas du tout accueillante et propice au travail. C'est un vrai parcours du combattant pour y trouver une prise pour brancher son PC et je ne parle même pas de la WiFi ! Il faut absolument faire quelque chose !!!! ».

Master_Sociologie et Anthropologie : « La bibliothèque de Bron possède les outils nécessaires pour réaliser mes recherches mais le cadre de travail n'est pas du tout accueillant. Trop de bruit, l'isolation thermique n'est pas bonne, les espaces de travail sont peu personnalisés, les prises de courant sont rares... ».

Licence_Science politique : « La bibliothèque de Bron n'est pas très accueillante. Il y fait très froid, ce qui à terme gêne pour travailler. Il n'y a presque pas de prises électroniques pour les ordinateurs. De plus, la disposition des tables ne donne pas vraiment envie de travailler, au contraire de la bibliothèque de Chevreul, qui est très moderne, propre et accueillante ».

Licence_Langues : « Pour la bibliothèque de Bron, cela serait mieux s'il y avait un peu de chauffage et si cela était un endroit un peu plus accueillant et cosy, car l'endroit n'incite absolument pas à étudier là-bas, de ce fait je préfère souvent aller étudier autre part».

Master_Lettres et Sciences du langage : « Le site de la bibliothèque de Bron n'est en aucun cas un lieu propice au travail universitaire. Les locaux sont délabrés, les prises se font rares, pas de lumières autonomes et il n'y a vraiment pas d'endroit où travailler sérieusement et au calme...Il s'agit uniquement d'un lieu pour récupérer et déposer des ouvrages. Je préfère perdre une heure dans les transports et aller à la Bu Chevreul».

Master_Psychologie : « Globalement un bon service d'information, malheureusement largement entaché par la qualité de l'environnement : les locaux (Bron) sont déplorables tant pour les usagers, que pour le personnel».

Licence_Psychologie : « Niveau des services, il n'y a rien à redire mais au niveau des locaux, c'est déplorable! On n'a pas envie de rester dans cette BU, je viens juste chercher mes ouvrages et je repars alors que je pourrais gagner en temps en restant sur place et en y travaillant. Mais il fait froid, elle est bruyante et il y a un manque de places assises. Il faudrait mettre de la moquette au sol et réagencer les espaces de travail».

Licence_Histoire, Géo, Tourisme : « La bibliothèque de Chevreul est bien plus agréable que celle de Bron, par son éclairage et son confort. A Bron, l'esthétique date, est grise et terne, métallique... Le chauffage est assez aléatoire... ».

Master_Psychologie : « Je trouve qu'il y fait trop froid et qu'il y a des courants d'air (dûs aux trous dans les murs), ce qui ne facilite pas le confort minimal dont il y a besoin pour travailler».

Master_Psychologie : « Il est simplement regrettable que les locaux (de Bron) soient si peu attrayants et confortables! Cela ne donne pas du tout envie d'y rester travailler. Néanmoins, la ressource y est vraiment très importante et de grande qualité. Merci! ».

Licence_Lettres et Sciences du langage : « Les locaux de la bibliothèque de Bron sont vraiment dans un état lamentable, il y fait bien trop froid l'hiver et bien trop chaud l'été et ils sont très mal insonorisés, la bibliothèque est très bruyante. De plus, les salles de travail collectives sont très inconfortables (deux salles séparées uniquement par un paravent!). Comparée aux autres (Chevreul ou Diderot), on se dit qu'on est vraiment des laissés pour compte à Bron!! ».

Master_Sociologie et Anthropologie : « Impossible de travailler dans la bibliothèque de Bron en hiver, il fait trop froid».



Licence_Psychologie : « La bibliothèque de Bron est mal isolée, on y meurt de chaud en été... ».

Licence_Histoire, Géo, Tourisme : « Un accès à des toilettes sans avoir à ressortir de la BU serait un minimum».

Master_Psychologie : « L'état des locaux à Bron est un réel problème. Courants d'air, manteau, voire gants en plein hiver pour pouvoir tenir dans la bibliothèque.... L'accès aux toilettes aussi est un problème (devoir redescendre et sortir de la bibliothèque quand on est au deuxième étage...)».

Licence_Science politique : « Bien sûr qu'une bibliothèque se doit d'être un lieu d'étude, mais, et surtout sur un campus tel que Bron, elle aurait tout à y gagner à devenir un lieu de repos et de relaxation en proposant des lectures de loisirs, transformant la bibliothèque en lieu de vie».

Licence_Langues : « Coins lecture détente avec des fauteuils plus confortables : on vient à la bibliothèque pour travailler certes, mais on lit aussi pour le plaisir ! ».

<i>La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail et à l'apprentissage</i>				
	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	6.78	7.03	8.15	
Master Doctorat	6.47	6.11	7.83	

Commentaires _extraits :

Licence_Histoire, Géo, Tourisme : « Il y a trop de bruit dans la BU de Bron, je ne peux pas souvent travailler là-bas ».

Master_Info-Com : « Les espaces sont trop ouverts, ce qui fait que le moindre bruit résonne. Les salles de travail sont mal isolées, on entend souvent tout ce que le groupe de la salle d'à côté dit ».

Licence_Histoire, Géo, Tourisme : « Des locaux obsolètes, si l'on essaye de travailler au rez-de chaussée, le moins bruit résonne comme dans un hall de gare + les travaux incessants et interminables juste de l'autre côté des fenêtres ».

Master_Psychologie : « Je trouve que la bibliothèque de Bron n'est pas du tout un endroit fait pour travailler. Il y a toujours du bruit et les bibliothécaires ne disent rien ».

Licence_Sociologie et Anthropologie : « Je trouve que les sols de la bibliothèque doivent être changés, on peut y glisser, chaque bruit sur ce sol résonne ».



Licence_Lettres et Sciences du langage : « Je trouve que cette bibliothèque est très mal isolée, donc s'il n'y a pas de chauffage il fait assez froid, mais quand le chauffage est mis, la bibliothèque est une étuve. De plus, les travaux à côté de la bibliothèque ne nous mettent pas dans de bonnes conditions pour travailler, il y a du bruit tout le temps, il est donc difficile de se concentrer ».

Licence_Langues : « Je trouve qu'il y a des fois un peu trop de bruits dans la bibliothèque, ce qui gêne les autres usagers donc je pense qu'il serait bien que ces personnes soient recadrées par le personnel car la bibliothèque est un lieu où on a besoin de silence afin de favoriser la concentration ».

Licence_Sociologie et Anthrologie : « Moins de bruit par rapport aux travaux, merci ».

Licence_Lettres et Sciences du langage : « Le silence n'est jamais respecté. Il faudrait faire respecter le silence ».

Licence_Science politique : « Plus de calme, d'endroits silencieux ».

<i>La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe</i>				
	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	5.95	5.84	7.55	
Master Doctorat	6.13	5.46	7.81	

Commentaires_extraits :

Licence_Sciences Economiques et de Gestion : « *Je suggère que soient mises en place des salles de travail en groupe avec des tableaux comme à Lyon1 ou Lyon3 que je fréquente souvent lorsque je veux travailler sur les matières scientifiques* ».

Licence_Lettres et Sciences du Langage : « *Il n'y a que 5 salles de travail en groupe, c'est insuffisant !* ».

Master_Info-Com : « *Concernant les espaces de travail en groupe, ils manquent cruellement à la bibliothèque* ».

Licence_Langues : « *Mon principal motif pour travailler en bibliothèque est le travail de groupe, or il est très difficile voire presque impossible d'avoir une salle de travail libre* ».

Master_Psychologie : « *Il n'y a pas assez de salles de travail, et en plus elles sont mal insonorisées, ce qui fait qu'on ne peut pas vraiment y travailler en groupe au risque de faire trop de bruit pour les autres !!!* ».



Licence_Science politique : « *La bibliothèque de BRON est froide dans tous les sens du terme, c'est assez navrant. De plus, il n'y a pas beaucoup d'espaces de groupes (salles de travail) alors que nous sommes sur le plus gros campus !* ».

Master_Science politique : « *La bibliothèque de Bron a vraiment besoin de réhabilitation et de salles de travail en groupe plus nombreuses* ».

Licence_Sociologie et Anthropologie : « *Les salles de travail ne sont pas assez isolées, on nous demande de chuchoter alors que l'objectif est de pouvoir travailler en groupe*».

Licence_Lettres et Sciences du langage : « *Besoin criant de salles de travail en groupe DANS la bibliothèque (pour pouvoir travailler à plusieurs sans gêner les autres usagers)*».

Master_Langues : « *Il faudrait créer un espace pour les travaux en groupe et de véritables espaces de silence* ».

Les horaires d'ouverture sont pratiques				
	Niveau minimum acceptable	Niveau perçu	Niveau souhaité	Evaluation
Licence	6.60	6.60	8.07	
Master Doctorat	6.25	6.09	7.73	

Commentaires_extraits :

Licence_Science politique : « Il faudrait rallonger les horaires d'ouverture et de fermeture de la bibliothèque, la BU de Lyon 3 ferme tous les jours du lundi au vendredi à 21h et c'est également le cas des BU de Lyon 1 ».

Licence_Psychologie : « Je pense qu'il serait bien d'élargir les horaires de la bibliothèque ».

Master_Autres : « Les horaires sont le point noir selon moi, la bibliothèque ouvre à 9h c'est trop tard, on attend tous dehors, l'heure de fermeture est ok mais je pense qu'il faudra ouvrir plus tôt le matin et au moins le samedi matin ou faire une ouverture prolongée un soir de semaine ».

Licence_Sociologie et Anthropologie : « Si je pouvais changer quelque chose, je souhaiterais que la bibliothèque puisse être ouverte sur des horaires plus larges (ouvrir à 8h et fermer à 20h) ».

Licence_Psychologie : « Réhabilitation des anciens horaires de la BU (ouverture à 8h) ».

Licence_Sociologie et Anthropologie : « La bibliothèque de Bron a un fonds remarquable, et le personnel que j'ai pu rencontrer est professionnel et sympathique. Le problème majeur, ce sont les locaux, qui sont vétustes au possible, avec des courants d'air à peu près partout. De même pour la connexion internet quasi-inexistante. Les horaires d'ouverture sont corrects pour le système français, et adaptées du fait que les étudiants partent tôt de Bron. Mais il faudrait imiter les universités anglaises, qui laissent leur bibliothèque ouverte jusqu'à au moins 21h, et minuit en périodes de révisions. En bref, les conditions matérielles ne sont pas du tout propices au travail étudiant ».

Licence_Langues : « Les horaires de la BU ne sont pas suffisamment étendus. Il serait appréciable que ceux-ci correspondent aux horaires des cours 8h - 20h au minimum ».

Licence_Autres : « Je trouve que les horaires de la bibliothèque ne correspondent pas du tout à mes besoins, elle ferme autour de 19h ce qui, pour moi, est inacceptable, je suis obligé de me diriger quotidiennement à la BU de La Doua pour pouvoir bosser tard, puisqu'elle ferme à 22h ».

Master_Langues : « Pourquoi ne pas ouvrir la BU de Bron aussi jusqu'à 21h en période d'examens? Les étudiants des quais ne sont pas seuls à avoir besoin de plages horaires prolongées, et il n'est pas toujours pratique ou avantageux de se rendre aux quais lorsque l'on est à Bron, surtout que les places sont chères... ».

Master_Psychologie : « C'est inadmissible que la bibliothèque de Bron soit fermée le Samedi. Comment aller à la BU pour les étudiants salariés et les étudiants du CFP, surtout en ce moment crucial pour la rédaction des mémoires? ».