

Vous avez été invités au printemps 2016 à répondre à une enquête de satisfaction sur les BU. En voici les résultats.



### L'ENQUÊTE LIBQUAL, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- L'enquête **Libqual** est un **outil** développé par l'Association of Research Libraries **pour aider les bibliothèques à évaluer et à améliorer leurs services.**
- Les objectifs : mieux cerner vos attentes et vos priorités et développer une offre de services adéquate.

### QUI A PARTICIPÉ ?

- 3611 questionnaires et 1275 commentaires ont été récoltés entre le 7 mars et le 3 avril 2016.
- La **participation** a été **importante**. **67 %** des participants sont des étudiants de **Licence**, **30%** sont des étudiants de **Master** ou de **Doctorat**. Les trois disciplines les plus représentées sont : **psychologie, droit, économie-gestion.**
- Les **participants** sont **représentatifs** du public des BU et leurs **évaluations** sont **globalement homogènes.**

### DE L'ENQUÊTE DE 2012 À CELLE DE 2016...

Une première enquête a été réalisée en 2012. L'enquête de 2016 confirme que vos attentes portent avant tout sur des **services de base** :

- **Une bibliothèque silencieuse, un environnement calme et propice à l'étude.**
- **Un catalogue et un compte lecteur fiables.**



### CE QUE VOUS APPRÉCIEZ LE PLUS : LES BIBLIOTHÉCAIRES



- Les **personnels** sont **plébiscités** par les étudiants, en particulier ceux de Licence, pour leur courtoisie, leurs compétences, leur disponibilité et leur volonté d'aider.



*Merci au personnel de la BU qui reste courtois, aimable et toujours disponible. Etudiant.e de M1 en Psychologie, BU de Bron.*

### MAIS AUSSI :

- Un **catalogue** et un compte lecteur fiables.



*Une information claire dans les références de l'ouvrage consulté sur le catalogue en ligne permettant de trouver l'étage auquel il se trouve. Etudiant.e de M2 en Sciences de l'Education, BU Chevreul.*

- Une **information facilement accessible** sur les ressources et services des bibliothèques, un **site web** bien conçu, des **outils de recherches conviviaux, favorisant l'autonomie de l'utilisateur.**



*Site internet bien fait, didactique et assez exhaustif. Doctorant.e en Psychologie, BU de Bron.*



- Des **ressources électroniques** accessibles à distance et faciles d'utilisation, particulièrement bien adaptées aux besoins des étudiants de Licence.



*Vos ressources numériques en ligne sont excellentes, et très utiles lorsque l'on se trouve à l'étranger. Etudiant.e de M1 Langues, BU de Bron.*

- **A la BU Chevreul**, un cadre de travail et des collections plébiscités par les **étudiants de Licence.**



*La bibliothèque Chevreul satisfait une grande partie de mes attentes : bibliothèque fournie, des ouvrages récents, des revues, une bonne atmosphère de travail. Etudiant.e en L2 de Droit, BU Chevreul.*

### CE QUI VOUS SATISFAIT MAIS QUI PEUT ENCORE ÊTRE AMÉLIORÉ :

- Les solutions aux **problèmes de service** et la modernité de l'**équipement informatique** (Wi-Fi, ordinateurs, impressions et copies...).



*La Wifi ne marche jamais ! Etudiant.e de M2 Economie-Gestion, BU Chevreul.*



*Plus d'ordinateurs si possible car les BU sont trop chargées pour le nombre d'ordinateurs proposés. Etudiant.e de L2 Psychologie, BU Bron.*

- Les **ressources électroniques** et les **revues pour les étudiants de Master et Doctorat.**



*Je souhaiterais juste que les ressources électroniques puissent être trouvées plus facilement. Doctorant.e en Science Politique, BU Chevreul.*



## CE QUE VOUS VOUDRIEZ VOIR AMÉLIORÉ AU PLUS VITE :

- Des **locaux** plus confortables et attrayants, plus silencieux, plus accueillants et plus propices à l'étude et à la recherche, en particulier pour la **BU de Bron**.



*Le seul point véritablement négatif de cette bibliothèque est son manque de confort qui n'encourage pas du tout travailler sur place, c'est bien dommage.*

Etudiant.e de M1 Sociologie-Anthropologie, BU de Bron.

*Je ne parle pas de la BU de Bron, les quelques fois où j'y suis allée étaient très désagréables, les ressources y sont incroyables, mais c'est un peu comme une perle dans un bloc de béton.*

Etudiant.e de L3 Science politique, BU Chevreul.

*Des sièges plus confortables, plus d'espaces de travail. La bibliothèque universitaire Chevreul est très souvent blindée et on ne trouve pas de places pour pouvoir étudier à notre aise.*

Etudiant.e de L3 Economie-Gestion, BU Chevreul.



- Plus d'espaces pour le **travail en groupe**

*Il n'y a pas assez de salles pour travailler en groupe. Celles qui existent sont soit trop exigües soit mal insonorisées pour pouvoir partager les infos sur les dossiers de groupe.*

Etudiant.e de M2 Sciences de l'Éducation, BU Chevreul.

- Des **horaires** d'ouverture plus pratiques.

*Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont trop restreints, volonté d'ouvrir la BU de 8h à 20h au minimum !*

Etudiant.e de L1 Sociologie, BU de Bron.

- Des **livres et des revues mieux adaptés aux besoins des étudiants de Master, Doctorat et des Enseignants-Chercheurs**, en particulier à la BU Chevreul.



- **Pour les Enseignants-Chercheurs, une meilleure information sur les services et ressources de la bibliothèque**, en particulier sur les ressources électroniques.

*Ma principale difficulté est de rechercher dans les ressources électroniques (...). J'ai toujours l'impression que je passe à côté de ressources qui m'intéresseraient mais que je ne trouve pas dans la bibliothèque électronique.*

Enseignant.e-Chercheur.e de Psychologie, BU de Bron.

## LES BU DE LYON 2 SE MOBILISENT POUR MIEUX RÉPONDRE À VOS ATTENTES :

### Des horaires plus pratiques :

- Dans le cadre du Plan Bibliothèques Ouvertes :
  - Depuis septembre 2016 la **BU Chevreul** a étendu ses horaires d'ouverture : elle est maintenant ouverte toute l'année universitaire **du lundi au vendredi de 9h à 21h et le samedi de 9h à 17h** (hors vacances universitaires de la Toussaint, de Noël, d'hiver et d'été).
  - **Du 2 avril au 25 juin 2017, la BU Chevreul ouvrira les dimanches de 10h à 18h.**
  - L'**application Affluences** vous permet de savoir en temps réel s'il reste de la place dans les BU.

### Des espaces plus accueillants et plus confortables, des salles de travail en groupe plus nombreuses :

- Des **travaux** effectués pendant l'été 2017 à la **BU Chevreul** permettront d'améliorer les conditions d'accueil et de créer **espaces de convivialité** au rez-de-chaussée et de **nouveaux espaces de travail en groupe** dans les étages.
- Le personnel de la BU de **Bron** mène actuellement une réflexion sur les **usages du hall** de la bibliothèque pour **améliorer l'accueil et le confort du public**.
- Sur le **campus de Bron**, l'université travaille actuellement à un **projet de construction d'un nouveau bâtiment** qui intégrera une nouvelle bibliothèque.

### Un équipement informatique plus moderne :

- Les **ordinateurs de la salle informatique** de la BU Chevreul sont **renouvelés** : 20 d'entre eux viennent d'être changés, 20 autres le seront en 2017.
- Les nombreuses **demandes sur le Wi-Fi** ont été **transmises à l'université** qui mène une réflexion globale sur le déploiement de nouvelles bornes Wi-Fi sur les deux campus.

### Des ressources électroniques plus complètes et plus facilement accessibles :

- Les BU privilégient aujourd'hui l'**accès à la documentation sous forme électronique**. Ainsi, **trois bases** de données en sciences humaines et sociales sont maintenant accessibles dans leur **intégralité** : Cairn, Erudit et OpenEdition.
- En 2017, un changement de version de l'outil technique permettra une **amélioration de l'accès distant aux ressources électroniques**.
- En 2017, un **point d'entrée unique** permettra d'accéder à l'**ensemble des ressources documentaires** des BU (livres, articles, bases de données...), **facilitant les recherches** et valorisant la **complémentarité entre collections imprimées et électroniques**.
- Pour découvrir et mieux maîtriser les ressources électroniques, les BU proposent toute l'année des **formations spécifiques**.

**Nous vous remercions pour votre participation à cette enquête !**

**Ces résultats vont nous aider à améliorer nos services pour que les BU de Lyon 2 correspondent à votre bibliothèque idéale !**