



# Université Lumière Lyon 2 Bibliothèque universitaire Chevreul

## Enquête de satisfaction Rapport d'enquête

**mars 2015**

Enquête réalisée par Philippe Schneider  
Sous la direction de Maïa Rosenberger



## Sommaire

<b>1. Fiche de synthèse .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Éléments introductifs .....</b>	<b>4</b>
2.1. Contexte de la bibliothèque Chevreul.....	4
2.2. Objectifs de l'enquête .....	5
2.3. Méthodologie .....	6
2.4. Profil des répondants au questionnaire .....	9
<b>3. Analyser les usages .....</b>	<b>12</b>
3.1. Analyse globale des usages dans le hall .....	12
3.2. Usages de l'accueil .....	15
3.3. Usages des automates de prêt et de retour .....	17
3.4. Usages dans les étages.....	19
<b>4. Évaluer la satisfaction des usagers .....</b>	<b>21</b>
4.1. Confort et attrait des lieux.....	22
4.2. Accueil et renseignement.....	23
4.3. Facilité d'orientation .....	24
4.4. Sanitaires .....	25
4.5. Espace « détente ».....	26
4.6. Automates de prêt.....	27
4.7. Automates de retour .....	28
4.8. Ordinateurs catalogue .....	29
4.9. Service dans sa globalité.....	30
<b>5. Proposer des améliorations .....</b>	<b>31</b>
5.1. Préconisations générales .....	31
5.2. Préconisations pour le hall.....	34
5.3. Perspectives de changement .....	39
<b>6. Annexes.....</b>	<b>40</b>
Annexe 1 : Questionnaire.....	41
Annexe 2 : Suggestions libres du questionnaire.....	43
Annexe 3 : Guide d'entretien.....	45
Annexe 4 : Entretiens individuels.....	46

# 1. FICHE DE SYNTHÈSE

## Accueil de la bibliothèque : enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction est à la fois quantitative (questionnaire) et qualitative (observations et entretiens). Elle ne porte que sur la **bibliothèque Chevreul**, en particulier sur **le hall**, même si certains éléments sont plus larges et concernent toute la bibliothèque.

Un **questionnaire de satisfaction** a été mis à disposition pendant deux semaines (mars 2015) et a reçu **413 réponses**. Une dizaine d'**entretiens avec des usagers**, d'une demi-heure en moyenne, ont été menés en parallèle. L'analyse s'appuie aussi sur les commentaires du cahier des suggestions, ainsi que sur des extractions statistiques du SIGB.

### Principaux résultats :

- **L'accueil de la bibliothèque** est jugé très **satisfaisant** par les usagers, malgré quelques nuances. L'accueil dans les étages est également bien perçu.
- Le **hall de la bibliothèque** est surtout un **lieu de passage**, puisque 87% des usagers ne font que passer.
- Les usagers sont très **satisfaits** des **automates de prêt et de retour** et ils sont de plus en plus nombreux à les utiliser (60% des actions d'emprunt sur automates en février 2015).
- L'**espace « détente »** actuel est **insatisfaisant** (dans le passage, courants d'air, trop petit, etc.).
- Les usagers expriment le besoin de bénéficier d'un **vrai espace de convivialité**, avec une **machine à café** (première demande des usagers), un distributeur de boissons et de nourriture, des canapés et tables basses.
- La mise en place d'un **réseau wifi au rez-de-chaussée** est **indispensable**, autant pour les usagers qui y travaillent que ceux qui souhaitent s'y détendre.
- Il est **urgent** d'améliorer l'**état déplorable des sanitaires** du rez-de-chaussée, notamment par un **passage plus fréquent des agents d'entretien**, mais aussi éventuellement par l'ouverture des toilettes des étages.
- De manière générale, la bibliothèque a besoin de plus de **places assises de travail** dans les étages, ainsi que d'**espaces de travail en groupe** sans réservation. Il est aussi indispensable de mettre rapidement en place une **gestion centralisée et informatisée des réservations de salles**.

## 2. ÉLÉMENTS INTRODUCTIFS

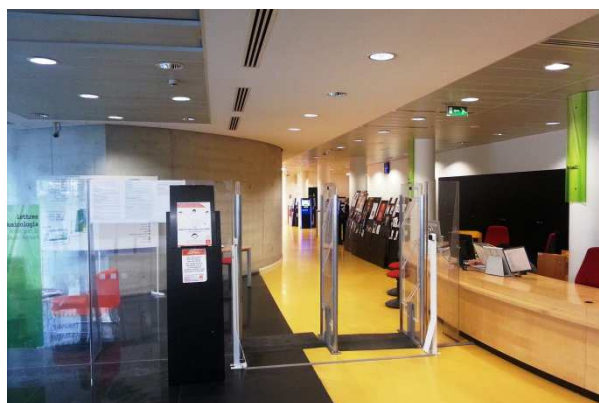
### 2.1. Contexte de la bibliothèque Chevreul

#### 2.1.1. Contexte général

Trois bibliothèques sont rattachées à l'Université Lyon 2 : une sur le campus Porte des Alpes (Bron) et deux sur le campus des Berges du Rhône (bibliothèque Chevreul et bibliothèque de Lettres et Musicologie dans le bâtiment Belenos). Au 15 janvier 2015, 28 500 étudiants étaient inscrits à l'Université Lyon 2 Lumière, répartis respectivement à 55% et 45% sur les deux campus.

Le **public de la bibliothèque Chevreul** est constitué essentiellement d'étudiants rattachés au campus Berges du Rhône, soit **12 800 personnes**. Pendant les périodes de révisions avant les examens, on compte

jusqu'à **3 000 entrées quotidiennes** dans la bibliothèque.

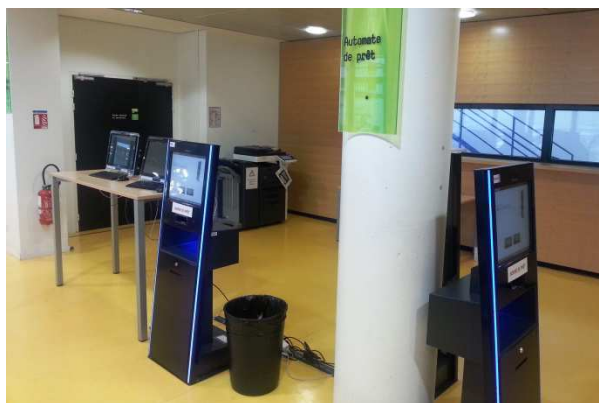


**Entrée de la bibliothèque**

À gauche : espace « détente » et escalier monumental ; au fond : automates de prêt ; à droite : banque d'accueil

#### 2.1.2. Le hall de la bibliothèque

L'inauguration du bâtiment Chevreul date de 2006. En 2015, la bibliothèque propose **577 places assises de travail** pour les usagers, réparties sur le rez-de-chaussée et cinq étages. Il s'agit d'un bâtiment assez contraint par son architecture : des poteaux et un escalier monumental coupent l'espace. Le **hall de la bibliothèque** regroupe l'accueil, le portique antivol, des zones de travail internes, les sanitaires (les seules toilettes accessibles au public du bâtiment), cinq automates de prêt



**Automates de prêt, ordinateurs catalogue, photocopieur et entrée du magasin**

et de retour (RFID), quatre postes catalogue, un espace presse et BD, ainsi que 32 places assises de travail et 16 fauteuils avec tables basses. La bibliothèque Chevreul est ouverte de 9h à 19h le lundi, mardi et vendredi, de 9h à 21h le mercredi et le jeudi (nocturne) et de 9h à 17h le samedi, soit une **amplitude horaire hebdomadaire de 62 heures**.

### 2.1.3. Les étages

Les étages proposent des tables de travail individuelles, des tables avec ordinateur, des salles de travail en groupe (quatre sont sur réservation, d'autres sont en libre accès), plusieurs postes catalogue, des collections et un accueil occupé pendant toute la période d'ouverture pour trois étages et de 11h à 17h pour deux étages. Le premier étage de la bibliothèque dispose d'une salle informatique et d'une petite salle de formation réservée au SCD et au service de formation continue de l'Université.

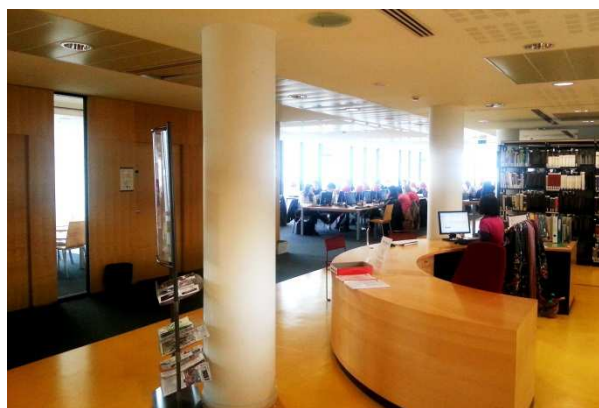
## 2.2. Objectifs de l'enquête

Cette enquête a vu le jour dans le cadre d'un projet de réaménagement du hall de la bibliothèque Chevreul. L'équipe de la bibliothèque souhaitait **mieux connaître les pratiques, avis, attentes et besoins des usagers** en termes de services et d'espaces. Pour réaliser cette enquête, il a été fait appel à

- Évaluer les usages existant dans le hall d'accueil de la bibliothèque Chevreul.
- Connaître la façon d'utiliser le hall par rapport au reste de la bibliothèque.



Espace presse et BD et tables de travail au fond



5<sup>e</sup> étage de la bibliothèque

À gauche : salles de travail en groupe ; au fond : tables individuelles ; à droite : collections et accueil

un conservateur stagiaire, afin de maintenir une neutralité et un regard extérieur nécessaires pour appréhender l'opinion et les besoins des usagers sans *a priori*. La dernière enquête datait de 2012 (enquête LibQUAL+) et portait sur deux sites (Chevreul et Bron). La présente enquête a les objectifs suivants :

- Évaluer les besoins des usagers.
- Anticiper les futurs usages.

## 2.3. Méthodologie

### 2.3.1. Généralités

Cette enquête n'est pas une enquête de publics de type sociologique, visant à mieux connaître le profil des usagers de la bibliothèque, mais plutôt une **enquête de satisfaction**, permettant par la même occasion de recueillir un certain nombre d'éléments d'identification des usages, mais aussi des besoins des usagers, donnant ainsi des pistes de réflexion pour d'éventuelles évolutions de la bibliothèque.

### 2.3.2. La phase d'observation

La première étape de l'enquête a consisté à observer les pratiques et usages en immersion sur le « terrain ». Pour ce faire, une **grille d'observation** a été établie, afin d'évaluer de manière aussi rigoureuse et objective que possible les pratiques du personnel et des usagers de la bibliothèque. La grille d'observation listait les services proposés dans le hall et l'un des étages de la bibliothèque, tout en les mettant en regard avec des commentaires produits par l'enquêteur, ainsi que par un décompte

### 2.3.3. Le questionnaire de satisfaction

Un certain nombre d'observations ont permis de donner des pistes de réflexion pour l'élaboration du questionnaire de satisfaction. Un **questionnaire-test** a été soumis à une douzaine de moniteurs étudiants travaillant à la bibliothèque Chevreul, permettant plusieurs ajustements. Le **questionnaire finalisé** (cf. annexe 1 p. 41) comportait quatre sections, subdivisées en 15 questions au total. Il tenait sur une page A4 recto-verso, afin de ne pas décourager l'enquêté par une longueur

L'enquête a été menée sur une durée de deux mois par Philippe Schneider, conservateur des bibliothèques, en lien avec l'équipe de la bibliothèque Chevreul. Elle est constituée de deux volets qui se complètent : une **partie quantitative** (un questionnaire auto-administré) et une **partie qualitative** (une phase d'observation et des entretiens individuels avec des usagers).

exhaustif du nombre d'utilisations des différents services.

Les **plages d'observations** duraient entre une et deux heures, à différents moments de la journée et de la semaine, en février et mars 2015. Une partie des observations donnent une analyse statistique globale du hall, tandis que d'autres ne portent que sur une partie plus précise des services. Un volume total de treize heures a été consacré aux observations.

excessive. La mise en page reprenait la charte graphique de la bibliothèque et précisait d'emblée à l'utilisateur les objectifs du questionnaire et la durée estimée pour y répondre. En fin de questionnaire, il était également proposé à l'utilisateur d'indiquer son adresse e-mail s'il souhaitait être recontacté pour un entretien plus approfondi. 22% des usagers (90 personnes) ont ainsi laissé leur adresse, permettant de contacter certains d'entre eux pour des entretiens.



Le questionnaire a été mis à disposition du public en mode auto-administré pendant deux semaines, du 23 février au 7 mars 2015. Il s'agissait d'une période normale de fréquentation de la bibliothèque, hors congés universitaires.

Le plan de sondage de l'enquête estimait que 200 à 300 réponses au questionnaire seraient suffisantes pour cette enquête. Or, **413 usagers ont répondu au questionnaire**. Si l'on soustrait 10 questionnaires incomplets, on dispose de 403 questionnaires utilisables. Un total de 500 questionnaires vierges était mis à disposition des usagers à deux emplacements du hall et dans les cinq étages. **Le taux de retour attendu est de 83%**, chiffre qui peut être considéré comme satisfaisant.

Ce taux de retour a été rendu possible grâce à une **communication** soutenue et par une mise en valeur des questionnaires. Une trentaine d'affiches au format A3 couleur ont été disposées pour moitié dans les étages, pour moitié dans le hall, plusieurs jours avant le début de l'enquête et pendant toute la durée de la mise à disposition des questionnaires. De plus, un billet d'actualité a été publié sur le site Internet de la bibliothèque, complété par un statut sur la page Facebook de l'Université Lyon 2, qui a près de 35 000 mentions « J'aime ». Les questionnaires eux-mêmes étaient disposés dans deux bacs : un pour les questionnaires vierges, un autre pour ceux remplis. Deux panneaux de signalétique visaient à inciter les usagers à se servir d'un questionnaire et leur indiquaient où rendre ceux qui étaient complétés.



Questionnaires et affiche dans le hall



Questionnaires dans les étages

Un **suivi quotidien** a permis de veiller au bon déroulement de l'enquête, notamment par un réapprovisionnement en questionnaires vierges et par la vérification que les bacs et la signalétique soient toujours correctement mis en place. Des consignes ont aussi été rédigées à l'intention du personnel d'accueil du rez-de-chaussée et des étages.

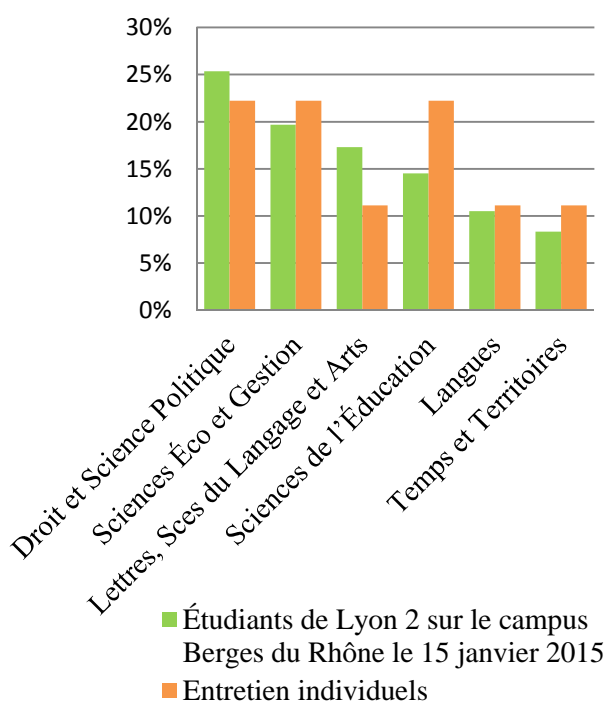
La saisie des données a été faite dans le logiciel libre Lime Survey, puis les chiffres ont été importés et traités dans Microsoft Excel 2010.

### 2.3.4. Entretiens individuels

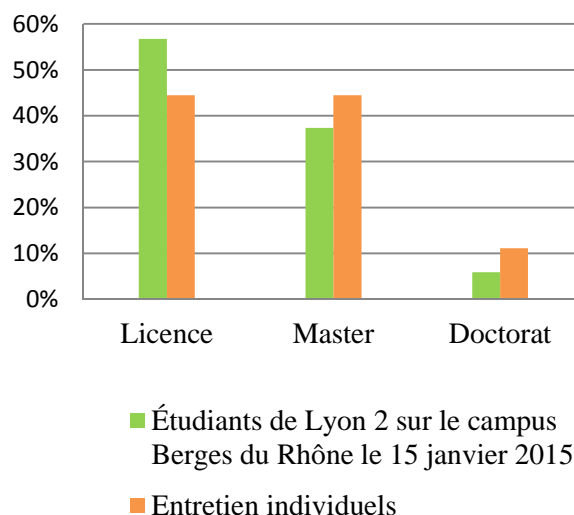
Les 90 adresses e-mail indiquées par les répondants au questionnaire ont permis de contacter 22 usagers et d'organiser finalement **10 entretiens individuels**. Même si toutes les adresses e-mail n'étaient pas lisibles, nous avons quand même tenté de contacter les 68 usagers restants pour les remercier.

Les personnes interrogées en entretien ont été sélectionnées d'après leur profil, afin qu'ils soient les plus **représentatifs** possibles du public fréquentant la bibliothèque Chevreul. Elles représentent ainsi autant que possible les différentes disciplines enseignées sur le campus des Berges du Rhône, mais aussi les trois niveaux d'étude (licence, master, doctorat). Un entretien a aussi été réalisé avec un enseignant en droit.

#### Répartition des entretiens d'après les disciplines des étudiants



#### Répartition des entretiens d'après le niveau des étudiants



Les entretiens individuels se sont déroulés dans une petite salle de formation de la bibliothèque, pour une durée moyenne de 30 minutes. En introduction, il était rappelé à l'enquêté que l'entretien resterait anonyme et qu'un enregistrement vocal serait réalisé pour une transcription plus fidèle. Le contexte et les objectifs de l'enquête étaient également précisés.

**Le guide d'entretien** (cf. annexe 3, p. 42) n'avait pas comme fonction d'orienter le discours des usagers interrogés, mais plutôt de s'assurer qu'un certain nombre de points aient bien été évoqués au cours de l'entretien. Néanmoins, il n'a pas été nécessaire d'aborder tous les points et relances du guide d'entretien, notamment car de nombreux éléments ont été évoqués directement par les interviewés eux-mêmes.

Les entretiens sont disponibles dans leur intégralité en annexe (annexe 4, p. 46).



## 2.4. Profil des répondants au questionnaire

### 2.4.1. Généralités

Cerner plus précisément le profil des enquêtés qui ont répondu au questionnaire de satisfaction permet de se poser la **question de la représentativité de l'échantillon**. Nous avons vu plus haut (p. 8) que, pour les entretiens, les enquêtés ont été choisis en fonction de leur profil. Or, le questionnaire

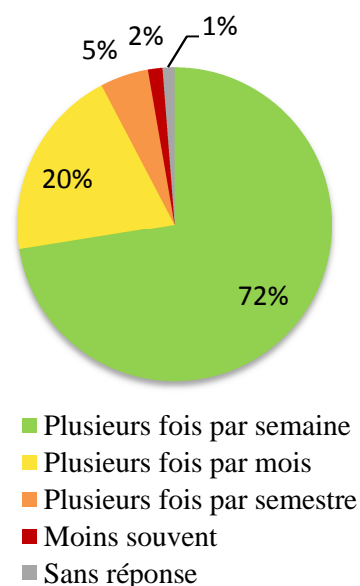
ayant été conçu en mode auto-administré, la sélection des répondants s'est faite par les répondants eux-mêmes. Il apparaît ainsi que les publics occasionnels sont très peu représentés parmi les répondants, sans qu'un chiffre précis sur le volume de ces publics puisse être avancé pour comparaison.

### 2.4.2. Régularité de la fréquentation

La grande majorité des répondants au questionnaire sont des **habitués de la bibliothèque**. Ainsi, 92% des enquêtés disent venir à la bibliothèque Chevreul régulièrement (plusieurs fois par semaine ou par mois), tandis qu'ils ne sont que 7% à ne fréquenter l'établissement que de manière occasionnelle. Ce taux élevé d'utilisateurs habitués répondant au questionnaire s'explique en partie par le fait que ces fréquentants réguliers peuvent se sentir davantage légitimes pour répondre à une telle enquête, puisqu'ils fréquentent souvent la bibliothèque et qu'ils souhaitent exprimer leur opinion lorsqu'on leur donne la parole. Force est de constater qu'une grande partie du public fréquente la bibliothèque de manière régulière, en particulier pendant les périodes d'examen, où les places de travail sont très recherchées.

Pendant la durée de l'enquête, on compte **2 000 entrées quotidiennes en moyenne**. Le nombre moyen d'entrées par jour se situe autour de 2 300 du lundi au jeudi, de 1 700 le vendredi et de 1 000 le samedi. Ces chiffres de fréquentation sont à mettre en

### Régularité de la fréquentation des usagers



regard avec les 413 réponses au questionnaire qui ont été récupérées.

Les répondants étant en majorité des habitués de la bibliothèque, l'opinion qu'ils expriment à travers le questionnaire peut être considérée comme proche de la réalité perçue. Un usager qui vient à la bibliothèque plusieurs fois par semaine sait de quoi il parle lorsqu'il évoque ou évalue l'un ou l'autre service.

### 2.4.3. Taux d'inscription

Nombreux sont les répondants à déclarer être inscrits à la bibliothèque (92%), contre 6% affirmant ne pas être inscrit. Ce **fort taux d'inscrits** est à mettre en lien avec la haute proportion d'étudiants de l'Université Lyon 2 qui fréquentent cette bibliothèque. Le taux d'inscription est un **chiffre difficile à interpréter**, puisque les étudiants de cette université sont inscrits automatiquement à la bibliothèque dès lors qu'ils s'inscrivent à l'université. Le questionnaire ne permet pas de déterminer la part d'inscrits **actifs**, c'est-à-dire qui empruntent un document au moins une fois dans l'année.

### 2.4.4. Universités de rattachement

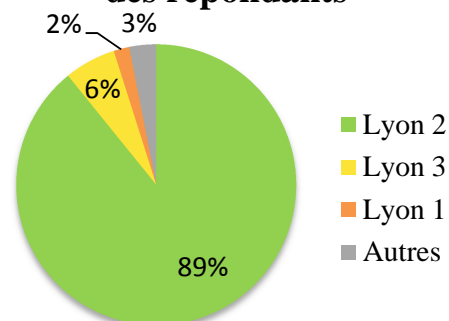
Les **étudiants** inscrits à l'Université Lyon 2 représentent **89% des répondants** au questionnaire, chiffre qui semble cohérent dans la mesure où le public cible de cette bibliothèque est bien celui des étudiants de Lyon 2.

La part d'étudiants de Lyon 3 est néanmoins non négligeable, même si elle est largement minoritaire. Il s'agit principalement d'étudiants dont les enseignements sont communs entre les deux universités (Droit, Économie, Histoire, Lettres, Langues).

Par ailleurs, il apparaît très clairement que le public de cette bibliothèque est constitué essentiellement d'**étudiants** (96% des répondants), tandis que les non-étudiants sont seulement 3% et les personnes n'ayant pas répondu 1%. Les non-étudiants sont les lecteurs extérieurs et les enseignants, qu'ils soient de l'Université Lyon 2 ou non.

Un usager peut tout à fait fréquenter la bibliothèque très régulièrement sans être inscrit. Notons que parmi les répondants au questionnaire, qui sont **hors Lyon 2**, 58% déclarent être inscrits, contre 42% de non-inscrits à la bibliothèque. Il apparaît ainsi que les usagers hors Lyon 2, qui ne sont pas inscrits automatiquement, n'éprouvent pas nécessairement le besoin de s'inscrire à la bibliothèque, notamment parce qu'ils recherchent avant tout un espace de travail et ne souhaitent pas emprunter de documents.

#### Université de rattachement des répondants

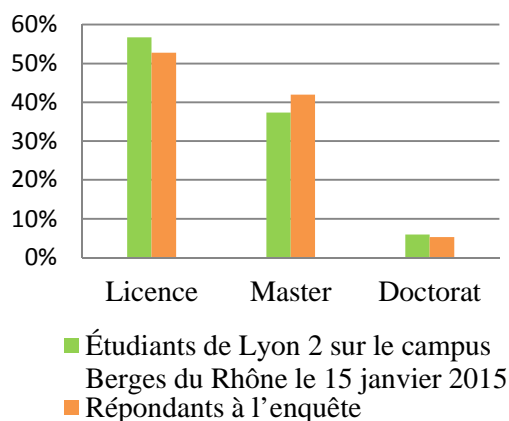


Les observations de terrain permettent de confirmer que, dans la réalité, la très **grande majorité** des usagers est constituée d'**étudiants** et que, malgré les quelques usagers séjournants qui attirent davantage l'attention, il ne s'agit pas du tout d'une bibliothèque qui attire des publics extérieurs non universitaires.

### 2.4.5. Répartition selon le niveau d'étude

De manière générale, les répondants à l'enquête sont assez **représentatifs des différents niveaux d'étude** proposés à l'Université. Les étudiants en licence restent majoritaires, même s'ils sont légèrement sous-représentés parmi les répondants, tandis que les étudiants en master sont sur-représentés. Ce léger déséquilibre vient peut-être du fait que les étudiants en master, habitués à la bibliothèque depuis plus longtemps, ont eu davantage tendance à répondre au questionnaire.

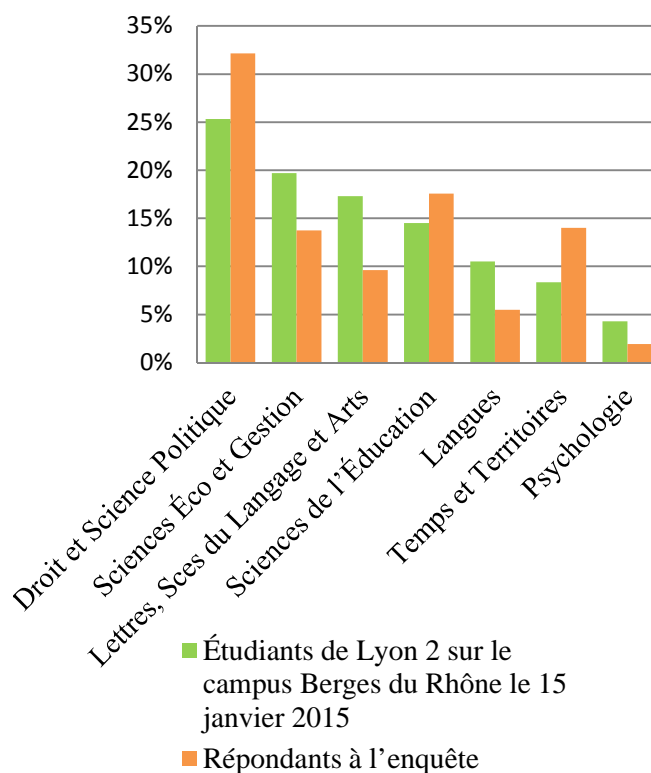
#### Répartition des étudiants selon le niveau d'études



### 2.4.6. Répartition selon les disciplines

On peut considérer que les répondants au questionnaire sont, en majorité, **représentatifs des différentes disciplines** enseignées sur le campus des Berges du Rhône. Il apparaît néanmoins que les étudiants en Droit sont sur-représentés parmi les répondants, puisqu'ils représentent 25% des étudiants de Lyon 2, mais 35% des répondants au questionnaire. Il en est de même des étudiants des UFR Sciences de l'éducation et Temps et Territoires, qui sont légèrement sur-représentés, tandis que d'autres sont plutôt sous-représentés (Sciences Économiques ; Lettres, Sciences du Langage et Arts ; Langues).

#### Répartition des étudiants selon les disciplines



Malgré quelques nuances, on peut affirmer que l'enquête de satisfaction a permis d'obtenir l'avis d'un **échantillon représentatif** des étudiants de l'Université Lyon 2, mais aussi des usagers de la bibliothèque en général.

### 3. ANALYSER LES USAGES

L'analyse des pratiques et habitudes des usagers se base d'abord sur les **observations de terrain**, ainsi que sur les **réponses des enquêtés au questionnaire**. Des **extractions statistiques** du système intégré de gestion de bibliothèque Koha permettent de donner des chiffres exhaustifs pour les six derniers mois avant le début de l'enquête, notamment en ce

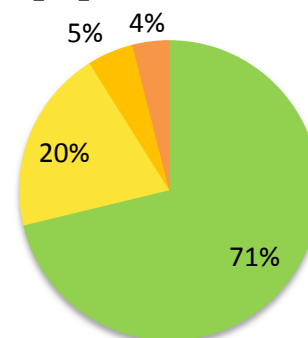
qui concerne la répartition des actions d'emprunt entre l'accueil et les automates. Les **témoignages** exprimés lors des **entretiens individuels** permettent de compléter les éléments d'ordre statistique, en donnant des visions plus subjectives, mais plus approfondies.

#### 3.1. Analyse globale des usages dans le hall

Le hall de la bibliothèque Chevreul est un **lieu de passage** pour la grande majorité des usagers. Lorsqu'on leur demande l'usage principal de ce hall pour eux, les deux tiers des usagers (67%) estiment qu'il sert avant tout à passer pour aller dans les étages. Cette perception correspond à la réalité des usages. Les observations, par un relevé statistique des usages, permettent de se rendre compte que **87% des usagers** entrant ou sortant du bâtiment **ne font que passer** dans le hall, sans s'arrêter à l'accueil, aux automates, aux postes catalogue, ou dans l'espace « détente ».

Ces chiffres sont cohérents avec le temps les répondants estiment avoir passé dans le hall le jour où ils ont répondu au questionnaire. En effet, ils sont 71% à n'avoir passé que deux minutes dans le hall, ce qui correspond bien à une **logique de passage** et

Temps passé dans le hall



- Moins de 2 minutes
- Entre 3 et 10 minutes
- Plus de 30 minutes
- Entre 10 et 30 minutes

non pas à une installation plus longue. 20% des répondants pensent avoir passé entre trois et dix minutes dans le hall, ce qui peut correspondre aux usagers s'étant adressés à l'accueil ou ayant utilisé les automates de prêt

et de retour. En revanche, les séjournateurs, c'est-à-dire les personnes s'installant véritablement dans l'un des espaces du hall, ne représentent que 9% des répondants.

L'espace « détente » en face de la banque d'accueil est notoirement **sous-utilisé**. Les observations indiquent qu'à peine 1% des usagers s'y installent. Il faut dire que cet espace n'apparaît pas comme très satisfaisant pour les usagers (cf. taux de satisfaction p. 26). Lorsque l'on demande aux usagers s'ils ont déjà eu l'occasion, au cours de toute leur expérience dans cette bibliothèque, de s'installer dans cet espace « détente », les deux tiers (62%) répondent par la négative.

En revanche, les **sanitaires** sont le **service le plus utilisé** du hall. En effet, nombreux sont les usagers qui vont aux toilettes en entrant ou sortant du bâtiment, ou alors pendant une pause. Un usager sur deux utilise les sanitaires au cours de sa visite dans la bibliothèque, ce qui permet d'estimer à 1 000 le nombre d'usages quotidiens des huit toilettes du hall. Cette surutilisation des sanitaires entraîne des **problèmes d'hygiène** qui sont source d'**insatisfaction** et de vives réactions de la part des usagers (cf. niveau de satisfaction p. 25).

Lors des **moments d'affluence**, en particulier dans l'après-midi, aux heures de début de cours, le hall peut être partiellement **saturé**. Les personnes faisant la queue pour aller aux toilettes s'ajoutent aux usagers attendant d'autres personnes dans le hall, obstruant parfois les flux de passage. Les portiques antivols obligeant à un resserrement des flux, il arrive souvent que les passages soient interrompus pour permettre une alternance entre les personnes sortant et celles entrant. En revanche, l'espace de circulation entre la banque d'accueil et l'ascenseur est

« On n'a pas le réflexe de s'installer dans le hall, parce que c'est un lieu de passage ».

« C'est avant tout un lieu de passage pour aller dans les étages ».

« Le hall, je ne m'en sers pas énormément, c'est plutôt un espace de passage pour moi, aussi pour aller aux toilettes ».

davantage fluide, malgré le stationnement occasionnel de quelques usagers.

Les quatre **postes de consultation du catalogue** sont utilisés de manière inégale. Les deux postes côté entrée représentent 81% des utilisations, tandis que ceux du fond ne totalisent que 19% des usages et sont principalement utilisés par des usagers installés dans l'espace de travail du hall. On notera que les personnes utilisant les ordinateurs catalogue ne représentent que 2% des usagers passant dans le hall. Il y a d'ailleurs presque toujours plusieurs de ces ordinateurs libres, ce qui laisse penser qu'on pourrait en **diminuer le nombre** pour une utilisation autre. De plus, seulement 53% des répondants au questionnaire affirment avoir déjà utilisé ces ordinateurs bridés au cours de leur expérience dans cette bibliothèque. Ces ordinateurs sont particulièrement importants pour les usagers extérieurs qui ne disposent pas d'identifiants pour se connecter à Internet, mais qui peuvent quand même consulter le catalogue sur ces postes en libre accès. **L'utilité des ordinateurs pour accéder au catalogue est indéniable, mais leur nombre pourrait être revu à la baisse.**



Plusieurs **services et espaces** proposés dans le hall sont **fortement sous-utilisés**. Une quantification de leurs usages n'aurait pas de sens en raison de leur caractère résiduel et très minoritaire. Le **photocopieur n'est utilisé que par quelques personnes par jour** et pourrait être déplacé au cinquième étage, où il n'y a pas encore d'imprimante. L'espace près du photocopieur et donnant vers le magasin est, lui aussi, très peu utilisé, probablement parce que rien n'incite les usagers à y rester. Les panneaux d'affichage, disposés dans le passage, ne sont consultés que par une toute petite minorité d'usagers. **Une meilleure mise en valeur de ces panneaux**, notamment grâce à un emplacement et une disposition différente, attirerait davantage l'attention des usagers. Rares sont aussi les usagers à s'intéresser aux collections proposées près de l'ascenseur, hormis ceux qui restent dans cet espace spécifiquement pour les consulter.

Si certains usagers perçoivent les bibliothécaires de l'accueil comme des **agents de sécurité** ayant comme rôle de vérifier qu'il n'y ait pas de vol, force est de constater que cette fonction est devenue **accessoire** dans les missions des agents d'accueil. En effet, le **portique antivol** ne s'active que dans **1% des passages**, ce qui signifie que l'immense majorité (99%) des usagers rentre et sort de la bibliothèque sans activer l'antivol et encore, souvent s'agit-il d'une mauvaise désactivation des ouvrages aux automates ou à l'accueil ou de passages simultanés. Dans leur très grande majorité, les usagers ne souhaitent qu'emprunter honnêtement des livres et les tentatives avérées de vol sont très rares. Cela n'empêche néanmoins pas de considérer comme essentiel le dispositif de sécurisation des biens de la bibliothèque, au moins pour sa dimension dissuasive.

### 3.2. Usages de l'accueil

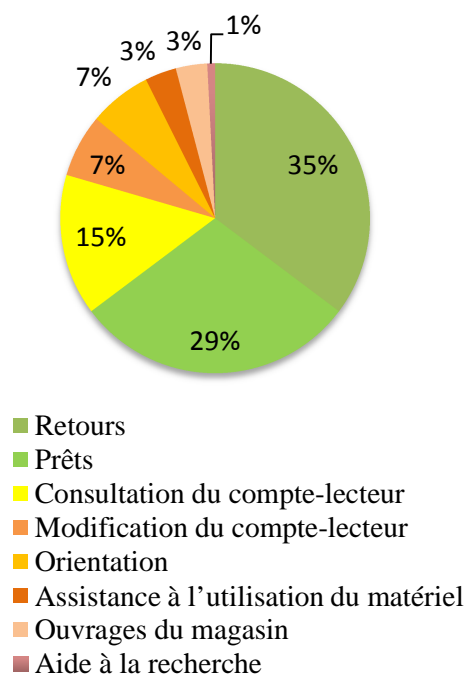
L'accueil de la bibliothèque est le deuxième service le plus utilisé après les sanitaires. Il n'empêche que les usagers s'adressant à la banque d'accueil restent très minoritaires. En effet, seuls **5% des usagers** entrant ou sortant **s'arrêtent à l'accueil** pour une information ou un service. Ils sont par ailleurs 28% des répondants au questionnaire à penser que le hall sert avant tout à obtenir des informations à l'accueil. Néanmoins, ils sont quand même 83% à affirmer qu'il leur arrive de s'adresser aux bibliothécaires de l'accueil. Ces chiffres ne sont pas contradictoires, au contraire : beaucoup d'usagers se sont déjà adressés à l'accueil, mais ils ne le font qu'occasionnellement, ce qui explique que la grande majorité d'entre eux ne fait que passer dans le hall, sans s'arrêter à l'accueil.

De manière générale, les **usagers** sont assez **autonomes**. Par exemple, ceux qui utilisent les ordinateurs catalogue n'ont presque jamais recours à l'aide des bibliothécaires, ce qui peut signifier qu'ils réussissent à faire leurs recherches eux-mêmes. De même, 96% des usagers arrivent à utiliser les automates de prêt et de retour sans avoir besoin de l'assistance d'un bibliothécaire. Néanmoins, le besoin d'aide ou de renseignement complémentaire varie en fonction du bon ou mauvais fonctionnement des automates. Par exemple, lorsque ces derniers ne délivrent plus de tickets, le nombre d'usagers s'adressant à l'accueil pour connaître les dates de retour des documents augmente.

Le temps d'attente à l'accueil est assez satisfaisant, puisque **93% des usagers sont**

**servis immédiatement**, tandis que 7% doivent attendre quelques instants, souvent le temps que l'utilisateur précédent soit servi. Ils sont par ailleurs **97% à rester debout** lorsqu'ils s'adressent aux bibliothécaires assis, les 3% restant ne s'asseyant en général que lorsqu'ils font des demandes d'ouvrages du magasin et qu'ils savent qu'ils vont devoir attendre plusieurs minutes.

#### Types de demandes à l'accueil

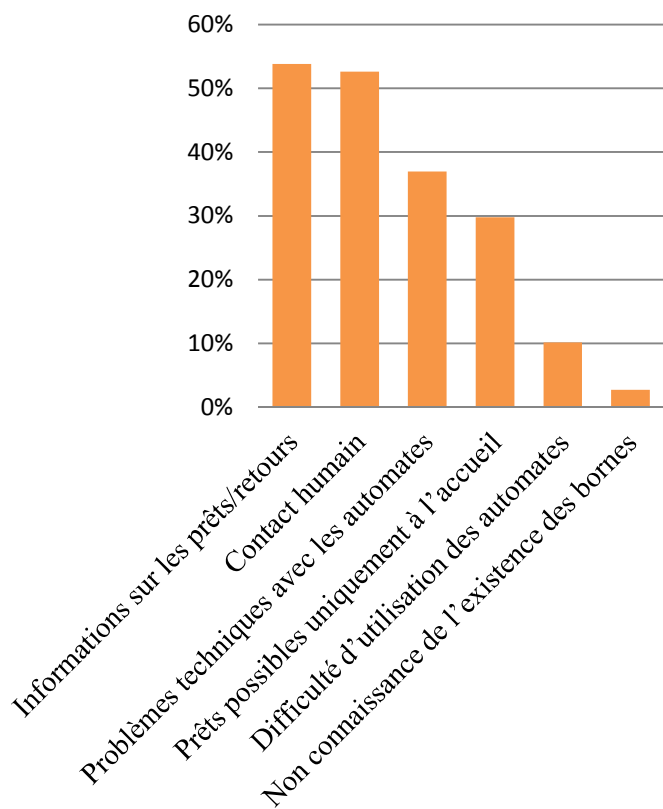


Les **actions de prêt et de retour** dominent largement les interactions entre les usagers et les bibliothécaires. 45% des répondants affirment s'adresser à l'accueil pour des actions de retour et 43% pour le prêt. Les observations de terrain permettent de se rendre compte que les retours et les prêts représentent respectivement 35% et 29% des demandes des usagers. Notons que des

services comme l'aide à la recherche ou la communication d'ouvrages du magasin sont très minoritaires à l'accueil du hall.

Qu'est-ce qui pousse les usagers à s'adresser à l'accueil plutôt qu'aux automates de prêt et de retour ? Une des principales raisons est la **valeur ajoutée** apportée par le **service du bibliothécaire de l'accueil**. 54% des répondants au questionnaire s'adressent ainsi à l'accueil pour obtenir des informations sur leurs prêts ou leurs retours.

### Raisons de s'adresser à l'accueil pour les prêts et retours



La **dimension humaine de l'accueil** est importante pour de nombreux usagers, puisque 53% des répondants se tournent vers les bibliothécaires pour le contact humain. Lorsque les bibliothécaires proposent à l'utilisateur de lui montrer comment utiliser les automates de manière autonome, il arrive d'entendre répondre qu'avec l'automatisation les bibliothécaires risquent de disparaître,

« Les bibliothécaires sont toujours super calés et cela marche super bien. Les contacts avec eux se sont toujours très bien passés, mais c'est de manière très occasionnelle. On est assez autonome sinon ».

« Je ne suis pas trop adepte des automates de prêt : je préfère le contact à la personne. C'est rapide, on ne parle pas trop, mais au moins c'est sympa et si on a un problème, cela évite d'aller voir la personne uniquement parce qu'on a un souci ».

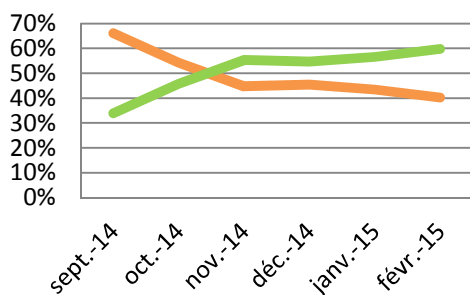
comme si, pour les usagers, le travail d'accueil se limitait aux simples prêts et retours.

Il est important de souligner qu'une grande partie des usagers ne s'adressent à l'accueil pour leurs emprunts que parce qu'ils n'en ont **pas le choix**. Ainsi, 30% des répondants font leurs prêts à l'accueil parce qu'ils ne peuvent pas le faire sur les automates, principalement pour l'emprunt de documents spécifiques (prêts concours et documents exclus du prêt empruntés pour un partiel). De même, nombreux sont les usagers à s'adresser à l'accueil pour leurs prêts et retours uniquement parce qu'ils ont du mal à utiliser les automates, qu'il s'agisse de problèmes techniques avec les automates (37% des répondants), ou d'une difficulté pour les utiliser (10% des répondants).

### 3.3. Usages des automates de prêt et de retour

Même s'ils sont de plus en plus incités à utiliser les automates, les usagers ont toujours le choix de s'adresser à l'accueil. La **politique d'automatisation** porte ses fruits, puisque de plus en plus d'usagers utilisent les automates de prêt et de retour. Les données statistiques du SIGB Koha donnent une vision globale et exhaustive pour les prêts et retours entre septembre 2014 et février 2015. Ces chiffres sont complétés par des observations qui permettent de se rendre compte de la réalité du terrain.

#### Répartition globale des prêts et retours sur six mois

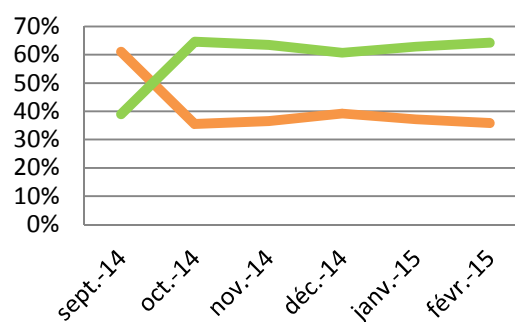


	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14	janv.-15	févr.-15
Prêts + retours accueil	66%	54%	45%	45%	43%	40%
Prêt + retours automates	34%	46%	55%	55%	57%	60%

On constate qu'alors que les actions d'emprunt se faisaient majoritairement (66%) à l'accueil en septembre 2014, cette proportion n'a cessé de baisser pour atteindre 40% en février 2015. Les **prêts et retours aux automates**, qui ne représentaient que 34% du total des actions d'emprunt, sont **désormais majoritaires (60%)**. 55% des répondants au questionnaire affirment d'ailleurs utiliser principalement les

automates plutôt que l'accueil pour leurs prêts et retours. Cette tendance d'automatisation devrait se poursuivre dans les mois et années à venir.

#### Répartition des prêts sur six mois



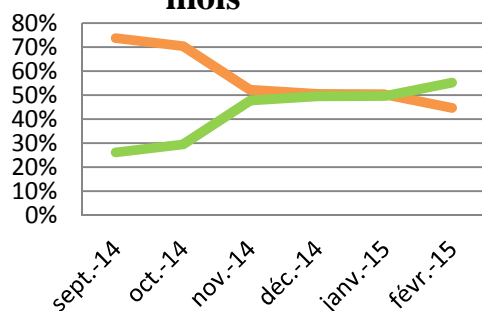
	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14	janv.-15	févr.-15
Prêts à l'accueil	61%	35%	37%	39%	37%	36%
Prêts aux automates	39%	65%	63%	61%	63%	64%

En ce qui concerne **les prêts**, l'évolution la plus importante a eu lieu entre septembre et octobre 2014 (rentrée universitaire), puisque la répartition des prêts entre l'accueil et les automates s'est inversée. Pendant la période entre octobre 2014 et février 2015, la répartition est restée stable : en moyenne, **63% des prêts se font aux automates**, contre 37% à l'accueil.

Une fois que l'utilisateur a fait l'expérience des automates de prêt, il est souvent « fidélisé » et utilise de nouveau ce service les fois suivantes. Nombreux sont les usagers à sortir de l'ascenseur ou de la cage d'escalier et à se diriger directement et sans hésitation vers les automates de prêt. En revanche, une partie des usagers ne prête pas du tout attention aux automates et se dirige

immédiatement vers l'accueil pour y faire ses emprunts.

### Répartition des retours sur six mois



	sept.-14	oct.-14	nov.-14	déc.-14	janv.-15	févr.-15
Retours à l'accueil	74%	70%	52%	50%	50%	45%
Retours aux automates	26%	30%	48%	50%	50%	55%

Pour la **répartition des retours**, l'évolution est progressive et constante. La part de retours effectués à l'accueil a considérablement baissé, puisqu'on est passé de 74% en septembre 2014 à 45% en février 2015. Après une **stagnation** entre novembre 2014 et janvier 2015, les retours aux automates recommencent à se faire plus nombreux.

Dans la perception de beaucoup d'utilisateurs, il est possible de faire des prêts aux automates, mais les retours doivent forcément passer par l'accueil. De ce fait, un certain nombre d'utilisateurs ne connaît pas l'existence des automates de retour et est surpris d'apprendre qu'il peut les utiliser. Néanmoins, au fur et à mesure que les utilisateurs apprennent qu'ils peuvent faire les retours aux automates, la part de personnes utilisant effectivement les **automates** et non plus l'accueil pour leurs retours augmente pour devenir l'**usage majoritaire**.

Il revient aux bibliothécaires de l'accueil de continuer à **inciter les usagers à utiliser les automates** de retour autant que les

automates de prêt et à les **accompagner dans cette démarche**. Une signalétique plus claire et plus visible permettrait d'indiquer à tous les usagers la possibilité d'utiliser les automates de prêt et de retour, mais aussi d'éviter les confusions occasionnelles entre les deux types d'automates.

De plus, de nombreux usagers rendent leurs documents en entrant dans la bibliothèque et donc à l'accueil, puisque les automates de retour sont situés plus loin dans le bâtiment. Une implantation des automates de retour plus proche de l'entrée que la banque d'accueil permettrait d'inciter davantage d'utilisateurs à rendre leurs documents aux automates et non plus à l'accueil.

« Les automates sont de très bons services qui me font gagner du temps. Dès la première fois, les bornes étaient très accessibles et faciles à comprendre. Étant donné que les ouvrages pour préparer le CAPES sont en prêt concours, je suis obligée de m'adresser à l'accueil. Cela prend un peu plus de temps, certes, mais en contrepartie c'est vrai qu'on a le contact humain. C'est bien la machine, mais parfois on a aussi envie de parler ».

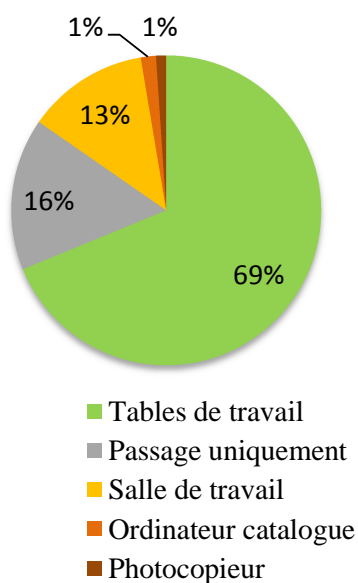
« Je m'interroge, en tant qu'utilisateur, sur les bornes. Je préfère rendre mon bouquin à l'accueil à quelqu'un qui me dit que le retour a bien été effectué. Les bornes manquent de contact humain. Emprunter en borne ne me dérange pas, par contre rendre en borne me laisse plus sceptique ».



### 3.4. Usages dans les étages

L'enquête porte essentiellement sur le hall de la bibliothèque, mais divers éléments tirés d'observations de terrain et d'entretiens individuels permettent de se rendre compte des usages dans les étages. Précisons que le premier étage se distingue des autres, car il est le seul à inclure une salle informatique, ainsi qu'une salle de formation qui n'est ouverte qu'à certains moments.

Services utilisés dans les étages



Il n'est pas surprenant de constater que les usagers vont dans les étages avant tout pour trouver un **espace de travail**. Ainsi, 69% des usagers entrant dans un étage vont directement s'installer à une table de travail, la plupart du temps pour y passer plusieurs heures, voire la journée complète pour certains. Les places de travail apparaissent comme satisfaisantes, malgré quelques nuances.

« J'utilise avant tout les étages pour travailler et je viens de plus en plus fréquemment à la bibliothèque, parce que c'est un espace calme où tout le monde travaille, donc on se concentre vraiment et c'est très agréable de travailler ici ».

« En général, on s'installe sur une table, on emprunte les bouquins qu'on veut et on y reste pendant des heures pour les révisions. C'est à peu près à cela que se résume la BU. Ce sont donc de grosses journées de travail ».

« Le système d'étages bien fermés, c'est appréciable. Par exemple, dans la BU de Bron ou de La Rochelle, d'où je viens, tout est ouvert, donc on voit tout partout, donc ce n'est pas du tout personnel, alors que là on a l'impression d'être dans un petit cocon, même si ce sont de grandes salles ».

Notons que **16%** des personnes entrant à l'étage **ne s'installent pas dans la salle**. Il s'agit en partie d'usagers à la recherche d'une salle de travail en groupe, qui sont obligés de parcourir tous les étages pour trouver une salle disponible. Une **gestion centralisée et informatisée des réservations de salles de travail** en groupe apparaît comme un service

**indispensable** à mettre en place, d'abord pour le confort des usagers qui doivent déambuler dans tous les étages, mais aussi pour éviter de déranger les usagers qui souhaitent travailler calmement sur les tables de travail.

Les **salles de travail en groupe** sont des espaces très demandés et fortement utilisés à certains moments de la journée et pendant certaines périodes de l'année. Ainsi, d'octobre à décembre et de mars à mai, le taux d'occupation de ces salles est en moyenne de 85%, alors qu'il n'est que de 60% pendant les autres mois. Les créneaux 10h-12h et 14h-18h sont les plus occupés.

Cette **saturation temporaire** mène certains usagers à demander un nombre plus important de places de travail en groupe, pas forcément sur réservation. Il paraît important d'inclure cet élément dans toute réflexion de réaménagement des espaces.

« Accès aux réservations des salles de travail (chercher à tous les étages est épuisant) ».

« Dès qu'on a un travail de groupe à faire, c'est cataclysmique, il faut faire des réservations et surtout ne pas être plus que six ».

« Dans les étages, il y a le problème de la place des salles de travail. Les salles où on peut discuter et travailler en commun manquent. Il y en a beaucoup qui viennent juste pour bosser en groupe. Vu qu'à la fac on doit souvent travailler avec des gens qu'on ne connaît pas, on se réunit à la bibliothèque, mais les salles de travail en groupe ne sont pas suffisamment nombreuses. Il vaut mieux des salles sans réservation, parce que c'est difficile de s'organiser avec des gens qu'on ne connaît pas et qui ont des horaires différents. Souvent, on se retrouve naturellement à la fin d'un cours et on va à la bibliothèque ».

## 4. ÉVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS

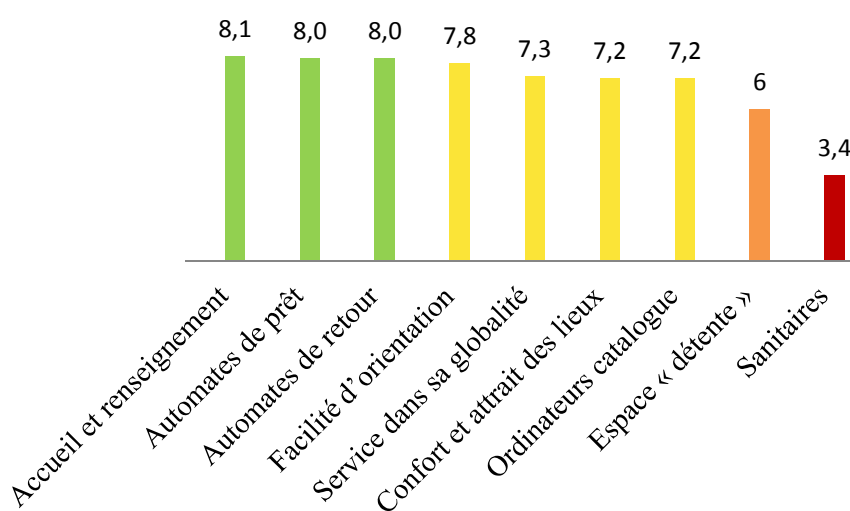
Une grille d'évaluation du niveau de satisfaction était proposée aux usagers dans le questionnaire. Ils pouvaient ainsi évaluer les différents aspects et services du hall par un système graduel de satisfaction : mauvais, passable, correct et excellent. En reportant ces niveaux sur une échelle numéraire allant de 0 à 10, « mauvais » est noté 0 ; « passable » 3,3 ; « correct » 6,6 et « excellent » 10. Les neuf éléments évalués obtiennent ainsi une note moyenne de satisfaction.

Force est de constater que les niveaux de satisfaction sont très disparates. **L'accueil et**

**le renseignement**, ainsi que les **automates de prêt et de retour** figurent parmi les services les plus satisfaisants aux yeux des usagers. **Le confort et l'attrait des lieux, la facilité d'orientation et les ordinateurs catalogue** se situent dans une fourchette plus basse, mais malgré tout satisfaisante. En revanche, l'**espace « détente »** est moins bien noté et la pire note revient de loin aux **sanitaires**, jugés très insatisfaisants pour une majorité d'usagers.

Le service dans sa globalité est jugé comme plutôt **correct**.

### Niveaux de satisfaction du hall



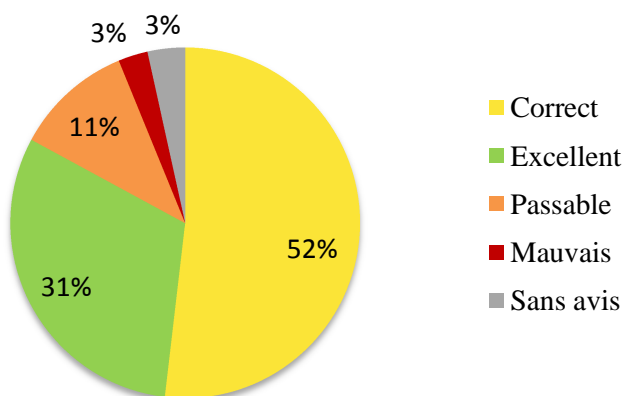
## 4.1. Confort et attrait des lieux

Note moyenne

7,2/10

Le premier point à évaluer par les enquêtés porte sur le confort et l'attrait des lieux. La **majorité** des usagers se dit plutôt **satisfaite**, puisque 83% des répondants qualifient de « correct » ou d'« excellent » cet aspect de la bibliothèque. Le confort et l'attrait des lieux ne figurent néanmoins pas parmi les éléments jugés les plus satisfaisants, mais se situent davantage à un **niveau « correct »**, puisque la majorité absolue (52%) l'évalue comme tel. Seulement 3% des répondants trouvent le confort et l'attrait des lieux « mauvais ».

### Niveau de satisfaction : Confort et attrait des lieux



« Cette bibliothèque est ultra fonctionnelle et très agréable et confortable, donc je suis vraiment content de venir travailler ici. J'aime le côté spacieux et moderne du bâtiment. On sent que cette BU est bien entretenue, ce qui est beaucoup lié aux étudiants. Par exemple, à Aix-en-Provence, si la BU est dans mauvais état, c'est un peu lié à ce que les étudiants en ont fait. Ici, à Chevreul, il y a un bon respect du bâtiment ».

« Je suis globalement satisfait de ce hall, surtout que le mobilier est assez confortable ».

« Je trouve que ce hall est plutôt fonctionnel. Les documents de presse sont assez utiles et le fait qu'il y ait des tables aussi en plus est intéressant ».

« Je suis plutôt satisfait de cette BU. On a une sensation de travail et une atmosphère apaisante, donc c'est vraiment bien ».

## 4.2. Accueil et renseignement

Note moyenne

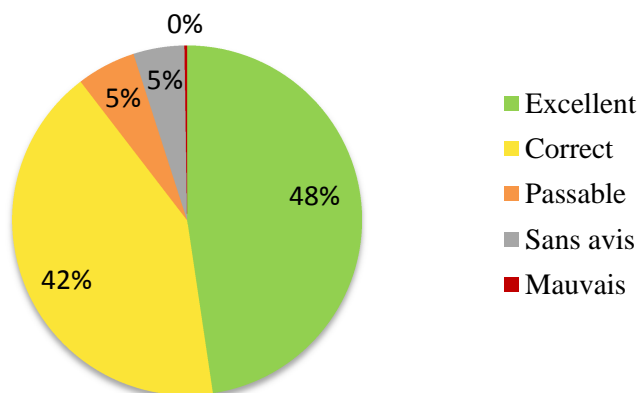
8,1/10

L'accueil et le renseignement sont le service proposé dans le hall qui reçoit l'**avis le plus satisfaisant** parmi tous les points évalués. Ainsi, 90% des enquêtés les trouvent « corrects » ou « excellents ». Il est notable qu'aucun répondant au questionnaire n'a évalué l'accueil comme « mauvais ».

Cette **bonne perception de l'accueil par les usagers** ressortait déjà dans l'enquête LibQUAL+ de 2012, où la courtoisie du personnel était le troisième point le plus apprécié pour la bibliothèque Chevreul. Le service d'accueil est perçu comme de bonne qualité, les usagers obtenant en majorité réponse à leur demande.

Néanmoins, les avis exprimés au cours des **entretiens individuels nuancent** légèrement cette image positive, en mettant parfois en avant le mauvais accueil reçu par quelques individus précis. De même, les bibliothécaires y apparaissent pour certains moins comme des agents d'accueil que comme des vigiles veillant à vérifier les sacs des personnes ayant activé le portique antiviol.

### Niveau de satisfaction : Accueil et renseignement



« L'accueil de la bibliothèque Chevreul n'est pas forcément super sympa, mais cela se passe plutôt bien. J'ai toujours eu les infos dont j'avais besoin ».

« Les bibliothécaires sont plutôt accueillants en majorité ».

« La banque d'accueil du hall ne fait pas très accueil : on a l'impression que ce sont des vigiles qui regardent notre entrée et notre sortie ».

« Je vois plus les bibliothécaires comme des Cerbères que comme des personnes de bibliothèque qui sont là pour renseigner, pour aider, pour faire un prêt, etc. ».

« Pour l'accueil, c'est comme pour tous les gens qui travaillent dans les BU : l'amabilité n'est pas géniale, mais on est habitués. Malgré cela, j'aime bien aller à leur contact pour les déranger un peu dans ce qu'ils font. Ils sont un peu dans leur monde, en train de parler entre eux, donc parfois on a l'impression de les déranger, mais moi cela ne me fait rien. C'est un peu péjoratif de dire cela, mais ils sont là pour cela, pour nous renseigner ».



### 4.3. Facilité d'orientation

Note moyenne

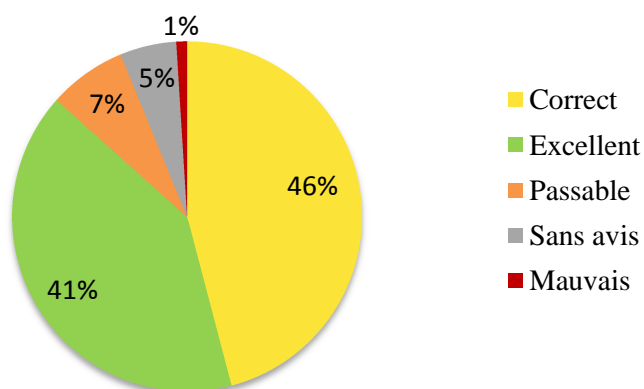
7,8/10

Les usagers n'ont en majorité **pas de difficulté à s'orienter dans le bâtiment** et trouvent l'orientation plutôt satisfaisante. Ils sont ainsi 87% à trouver la facilité d'orientation « correcte » ou « excellente ». Ce chiffre élevé indique une appropriation des lieux par les usagers qui s'y habituent et n'ont plus de difficulté pour s'orienter. Seulement 1% trouve la facilité d'orientation « mauvaise ».

Les observations de terrain font par ailleurs remonter l'idée que seule une infime minorité d'usagers consulte la signalétique d'orientation située dans l'entrée. On peut néanmoins supposer que le nombre d'usagers qui ont du mal à s'orienter doit être plus élevé en début d'année universitaire, notamment lors des premières fréquentations du bâtiment. Par ailleurs, les nouveaux usagers qui fréquentent cette bibliothèque pour la première fois s'adressent souvent à l'accueil pour trouver le service qu'ils recherchent, permettant ainsi une première orientation dans les locaux.

La première difficulté rencontrée dans ce bâtiment est de **trouver l'ascenseur ou les escaliers** qui ne sont pas visibles depuis l'entrée. Les automates de prêt et de retour sont deux autres éléments qui ne sont pas identifiés immédiatement par les nouveaux arrivants. Par ailleurs, un certain nombre d'usagers habitués a bien repéré les automates de prêt et les utilise, mais pas les automates de retour, pensant que les retours doivent forcément se faire à l'accueil de la bibliothèque. Une **identification plus claire des automates de prêt et de retour**, notamment par la signalétique, permettrait de mieux guider les usagers vers ces services.

#### Niveau de satisfaction : Facilité d'orientation



« La première fois que je suis rentrée dans cette bibliothèque, je voulais emprunter un bouquin, donc je me suis adressée à l'accueil, sauf qu'on m'a renvoyée sèchement aux automates, mais je ne savais pas où ils étaient, ni comment ils fonctionnaient ».

« La première fois que je me suis adressée aux bibliothécaires, c'était aussi pour savoir à quel étage aller, quoi faire et c'était plus rassurant d'avoir quelqu'un à l'accueil plutôt que des machines ».

« Quand on vient pour la première fois, on ne sait pas forcément où sont les bornes et on a toujours des petites appréhensions de savoir si la borne va marcher ou non, ce qui peut freiner les étudiants à faire le premier pas vers l'emprunt. Pour fréquenter la bibliothèque, il faut la simplicité, la facilité et le confort ».

## 4.4. Sanitaires

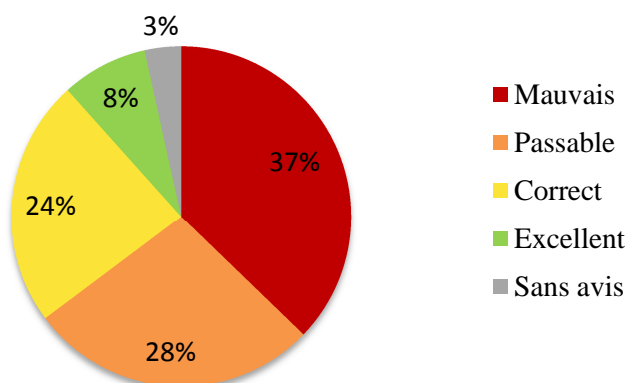
Note moyenne

3,4/10

Les toilettes publiques du rez-de-chaussée sont le **point noir** de la bibliothèque Chevreul. C'est le service qui est de loin **le moins bien noté et le plus insatisfaisant**. La saleté des sanitaires est un thème récurrent dans les entretiens, les remarques libres du questionnaire, mais aussi dans le cahier des suggestions, où l'état des toilettes est l'objet de plainte le plus fréquent (25% des plaintes).

Les deux tiers (65%) des répondants sont **insatisfaits des toilettes** (« mauvais » ou passable »), tandis qu'une petite minorité (8%) les considère comme excellents. Les entretiens individuels permettent de se rendre compte que certains usagers considèrent les toilettes comme fonctionnels, mais que **la saleté est inadmissible**. En moyenne, 1 000 usagers utilisent quotidiennement les 8 toilettes disponibles. Un passage supplémentaire des agents d'entretien chaque jour, incluant le samedi, permettrait de pallier cet inconfort dû à la saleté.

### Niveau de satisfaction : Sanitaires



« Les toilettes sont très sales et mal entretenues ».

« Sanitaires horribles ».

« Les toilettes sont toujours sales. Ce sont les pires toilettes de l'Université, ce qui est dommage, parce qu'elles sont modernes : les lunettes sont toujours là, la chasse d'eau marche, il y a de l'eau pour les lavabos, la machine pour se laver les mains fonctionne, mais c'est toujours vraiment sale. Si je peux, j'évite toujours d'aller là ».

« Sanitaires déplorables ».

« Hygiène des toilettes ! »

« Il faut absolument améliorer les toilettes. On n'a des toilettes qu'au rez-de-chaussée et non pas dans les cinq étages. Du coup ils sont dans un sale état assez rapidement. Il faudrait des toilettes à chaque étage, ou un étage sur deux. Et avoir un meilleur entretien aux toilettes du rez-de-chaussée ».

« Il faut augmenter le taux de passage des dames de propreté. On n'est pas dans un train SNCF, on est dans la bibliothèque de l'Université Lyon 2. C'est tout le temps dégueulasse ».

## 4.5. Espace « détente »

Note moyenne

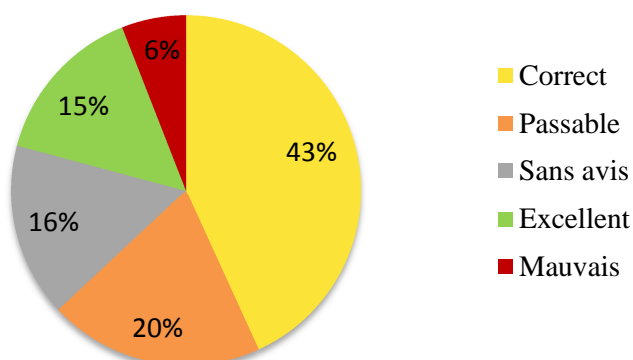
6,0/10

L'espace pouvant être qualifié de « détente » est le **deuxième service le moins bien noté du hall**. Une forte minorité d'usagers (26%) le considère comme **peu satisfaisant** (« mauvais » ou « passable »).

Notons que le taux de répondants sans avis (16%) est plus important que pour les éléments précédemment évoqués, probablement en raison d'une mauvaise identification de ce service, ainsi que d'un grand nombre de personnes n'utilisant pas ou très peu l'espace « détente ». En effet, 62% des usagers disent n'avoir jamais utilisé ce service.

Les usagers s'accordent néanmoins pour dire qu'un vrai espace de détente et de convivialité serait très apprécié, s'il était bien conçu. Par ailleurs, **l'espace presse et BD semble mieux apprécié**.

### Niveau de satisfaction : Espace « détente »



« Les trois petits fauteuils dans l'entrée ne constituent pas un vrai espace détente en tant que tel ».

« Le hall est un peu petit, il est trop fractionné par les vitres de verre en plein milieu du hall, donc on n'a pas trop envie de s'installer dans le petit coin appelé "détente" avec trois sièges ».

« Je trouve l'espace presse super satisfaisant. Avant, je révisais à la bibliothèque de la Part-Dieu et je trouve que c'était moins satisfaisant et moins accueillant ».

« L'espace détente actuel est trop petit, puisqu'il ne peut y avoir que trois ou quatre personnes et je ne sais pas si les gens sont vraiment à l'aise pour se poser réellement. Cela n'a pas l'air assez protégé et on se sent comme dans une espèce de salle d'attente non fermée ».

« Les canapés qui sont près des BD et journaux sont très appréciables, parce le mobilier est confortable et qu'on peut faire un peu de bruit, puisque c'est un hall et pas des salles de travail. Sinon, les trois petits sièges ne servent qu'à attendre ses collègues quand on va manger, mais pas dans d'autres situations, parce qu'ils n'invitent pas à se poser et qu'ils sont dans le courant d'air ».

## 4.6. Automates de prêt

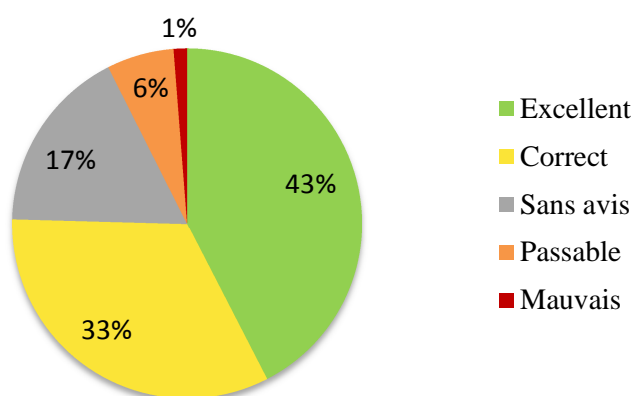
Note moyenne

8,0/10

Le service des automates de prêt fait partie des éléments jugés **les plus satisfaisants du hall de la bibliothèque**. En effet, 76% des répondants en sont satisfaits (« excellent » ou « correct »), tandis que seulement 7% en sont insatisfaits. Le fort taux de personnes « sans avis » s'explique par le fait qu'encore un tiers des usagers n'utilise pas les automates de prêt, mais s'adresse à l'accueil, n'ayant ainsi pas d'avis positif ou négatif à exprimer sur ce service.

Même si certains usagers ont du mal à s'habituer aux automates, ils se disent en général satisfaits lorsqu'ils se les sont appropriés. Malgré les *bugs* occasionnels, les automates de prêt semblent **très satisfaisants**.

### Niveau de satisfaction : Automates de prêt



« Les automates sont une très bonne initiative ! »

« La première fois que je suis rentrée dans cette bibliothèque, je voulais emprunter un bouquin, donc je me suis adressée à l'accueil, sauf qu'on m'a renvoyée sèchement aux automates, mais je ne savais pas où ils étaient, ni comment ils fonctionnaient. Je ne comprenais pas pourquoi il fallait aller quelques mètres plus loin sur une machine, alors que dans ma conception les bibliothécaires sont là pour faire les prêts et les retours. Du coup, depuis j'utilise les automates pour mes prêts et retour et j'ai fini par trouver le concept des automates sympa ».

« Les bornes sont très pratiques quand il y a du monde pour les emprunts. Vu que l'espace est assez petit, il suffit que trois ou quatre personnes fassent la queue devant chacun des bibliothécaires pour que le passage soit encombré pour rentrer et sortir. C'est là qu'on voit la limite de la disposition actuelle. Les machines permettent de fluidifier la circulation, mais de toute façon il y aura toujours les prêts concours ou 7 jours, sans compter les informations données à l'accueil. Je pense que les bornes sont un appoint qui permet d'empêcher que cela soit trop encombré, mais s'il y en avait dix, je ne crois pas que cela servirait plus que les deux ou trois qu'il y a actuellement ».

## 4.7. Automates de retour

Note moyenne

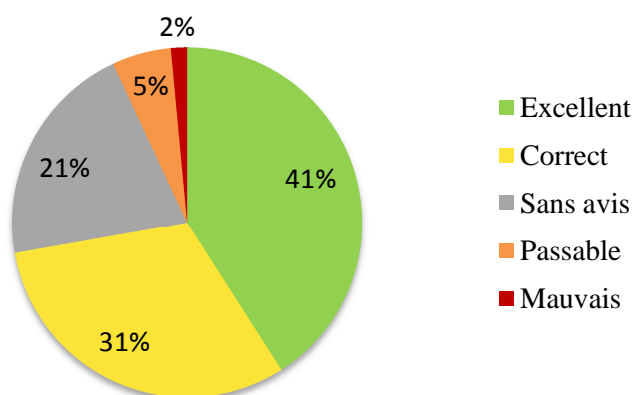
8,0/10

Comme les automates de prêt, les automates de retour figurent parmi les services **les mieux notés par les usagers**. Ils sont, en effet, 71% à les considérer comme « excellents » ou « corrects », tandis que les insatisfaits ne sont que 7%.

Le taux de répondants « sans avis » (21%) est encore plus élevé pour les automates de retour que pour les automates de prêt (17%). Ce taux s'explique sûrement par l'installation plus récente des automates de retour, ainsi que par la part plus importante d'usagers ne les utilisant pas et qui n'ont ainsi pas d'opinion sur ce service. En effet, en février 2015, 45% des retours se faisaient encore à l'accueil et non aux automates.

Les automates de retour sont **globalement jugés satisfaisants** et le principal reproche qui leur est fait n'est que conjoncturel : ils ne délivrent pas de ticket à certains moments, obligeant une partie des usagers à s'adresser à l'accueil pour vérifier que le retour a bien été réalisé. Ce dysfonctionnement concerne aussi les automates de prêt.

### Niveau de satisfaction : Automates de retour



« Automates excellents quand il y a des tickets ».

« Automates : pas de ticket ».

« Les bornes, c'est quasi systématique : on prend un bouquin, on en redonne un autre, pas besoin de passer par la banque d'accueil et il y a très peu d'attente pour ces bornes. Cela marche super, il n'y a aucun problème, sauf les dates qui ne sont pas toujours indiquées, mais ce n'est pas gênant du tout ».

« Je ne m'adresse aux bibliothécaires que pour le prêt-retour, parce que les automates ne me conviennent pas : à l'accueil, on peut parler, avoir une recommandation, une idée supplémentaire par rapport à un dossier ».



## 4.8. Ordinateurs catalogue

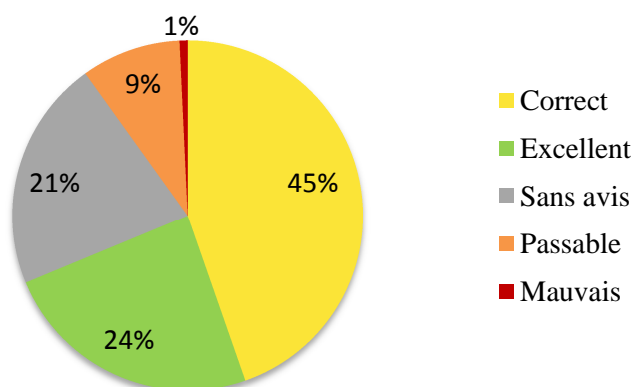
Note moyenne

7,2/10

Les quatre ordinateurs bridés pour n'accéder qu'au catalogue se situent à un **niveau de satisfaction correct**. 69% des répondants les considèrent comme satisfaisants (« correct » ou « excellent »), tandis que seul 1% les considère comme « mauvais ».

Le fort taux de personnes « sans avis » (21%) s'explique sûrement par la **sous-utilisation** des postes catalogue. En effet, 47% des usagers disent ne jamais avoir utilisé ces ordinateurs, ce qui les mène ainsi à ne pas avoir d'opinion sur ce service. Une réduction du nombre d'ordinateurs catalogue permettrait de libérer de l'espace pour d'autres services, tout en maintenant l'accès au catalogue pour les usagers extérieurs.

### Niveau de satisfaction : Ordinateurs catalogue



« On fait ses prêts-retours tout seul, on fait sa recherche dans le catalogue et on ne va voir les bibliothécaires que quand on a une cote, mais qu'on ne sait pas où se trouve le bouquin. Les bibliothécaires ne sont que le dernier recours, puisqu'on est déjà passé par la machine. À Bron, comme à Chevreur, je me suis adressée aux bibliothécaires et on m'a demandé si j'avais déjà fait une recherche dans le catalogue, alors que moi je voulais que le bibliothécaire m'aide dans la recherche, mais on m'a demandé de faire d'abord une recherche toute seule dans le catalogue. J'en ai ras-le-bol de me faire jeter par quelqu'un qui veut qu'on fonctionne par un ordinateur ».

« À chaque fois que j'ai une recherche de documents à faire, peut-être par flemmardise, je ne fais jamais de recherche sur les ordinateurs en bout de rayon, je vais directement demander à l'accueil et les bibliothécaires sont plus efficaces et savent où sont les documents dans le rayon, alors que nous, on cherche pendant trois quart d'heure et on ne comprend pas les codes ».

« Les postes informatiques se sont bien améliorés. Les ordinateurs fonctionnent mieux, mais il faut encore que je m'habitue à la nouvelle forme du catalogue dont je ne suis pas très convaincu ».

## 4.9. Service dans sa globalité

Note moyenne

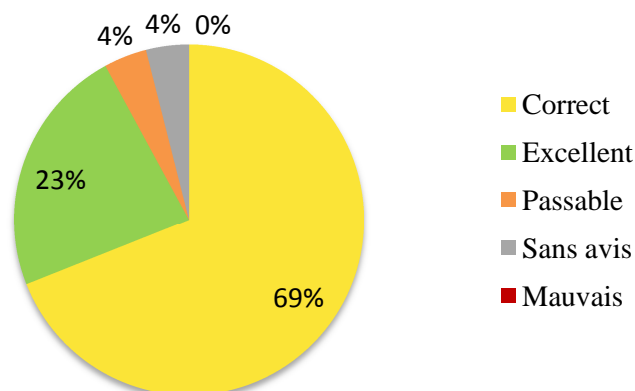
7,3/10

La bibliothèque dans son ensemble apporte une **satisfaction correcte** aux usagers. Une grande majorité (69%) qualifie le service dans sa globalité de « correct », tandis que 23% le trouvent « excellent ». Il est à noter qu'aucun usager ne trouve le service dans sa globalité « mauvais ».

Les usagers ayant répondu au questionnaire étant en grande majorité des habitués de la bibliothèque, il paraît cohérent que leur insatisfaction ne porte que sur des points précis, comme les sanitaires ou l'espace « détente », et non pas sur le service dans sa globalité, sans quoi ils ne reviendraient pas régulièrement dans cette bibliothèque.

Notons également que 69% des usagers qualifient le service dans sa globalité de « **correct** », ce qui signifie qu'il n'est pas parfait, en raison de l'un ou l'autre service jugé insatisfaisant.

### Niveau de satisfaction : Service dans sa globalité



« Le hall est globalement correct, au niveau des services, de l'accueil et de la présentation ».

« J'ai connu l'avant déménagement, quand on était à Bron, et je trouve que les services se sont bien améliorés. Les services sont plus efficaces, les personnels plus dynamiques ».

« Je n'ai aucun mauvais souvenir dans cette bibliothèque, mais je ne parle pas tous les jours aux bibliothécaires, ni même toutes les semaines. Les seules fois où j'ai demandé des informations, on a toujours été très gentil, on m'a toujours répondu, donc je n'ai rien à redire sur le personnel. Les bornes de prêt sont assez pratiques, rapides et fonctionnent bien. On a toujours la possibilité de s'adresser à l'accueil en cas de problème ou de question, ce qui me plaît bien ».

## 5. PROPOSER DES AMÉLIORATIONS

L'enquête a permis aux usagers répondants d'exprimer leurs besoins et à certains de faire des propositions plus approfondies. Le questionnaire est représentatif de l'avis des usagers, faisant ainsi remonter les principales demandes de services jugés nécessaires. Les entretiens individuels vont dans le même sens, mais ils complètent les relevés statistiques par des suggestions plus individualisées et détaillées. De nombreux éléments proposés par les usagers semblent intéressants et

constitueraient de bonnes pistes de réflexion pour l'amélioration des espaces de la bibliothèque.

L'enquête portant principalement sur le hall de la bibliothèque, la majorité des éléments de suggestion d'amélioration se concentre effectivement sur cet espace. Néanmoins, des avis et remarques portant sur les étages ou la bibliothèque en général ont pu ressortir, principalement lors des entretiens individuels.

### 5.1. Préconisations générales

#### 5.1.1. Élargir les horaires d'ouverture

Un certain nombre de demandes des usagers concerne les **horaires d'ouverture, jugés trop restreints**. Chaque étudiant a son propre rythme et souhaite travailler plus ou moins tard, mais il ressort l'idée que la bibliothèque Chevreul devrait fermer plus tard. Le système des nocturnes (la bibliothèque ferme à 21h le mercredi et le jeudi) semble mal compris par une partie des usagers et les mêmes horaires pour tous les jours de la semaine seraient peut-être plus lisibles. **Une amplitude horaire plus importante en période de partiels** répondrait, par exemple, à la demande de certains usagers.

« On est plusieurs dans ma promo à dire que les heures de fermeture sont trop tôt. 19h, c'est assez limite. Certains ont du mal à travailler chez eux, donc il faudrait une fermeture un peu plus tardive, comme 20h par exemple, puisque les étudiants ont un planning horaire qui s'arrête à 20h ».

« Je trouve dommage que pendant la période des examens il n'y ait pas des horaires renforcés de la bibliothèque ».

### 5.1.2. Améliorer la connexion wifi dans les étages

La connexion wifi dans les étages est un point apparaissant comme **insatisfaisant** pour de nombreux usagers. Malgré le renouvellement d'une partie des bornes wifi, il semble que certaines zones des espaces de travail ne soient que partiellement couverts par une connexion Internet.

Or, **Internet est un outil de travail** d'autant plus indispensable que la bibliothèque propose des contenus numériques, qui sont, par là même, non accessibles à une partie du public qui a du mal à se connecter.

Les usagers extérieurs à Lyon 2 qui souhaitent avoir Internet doivent actuellement apporter leur propre ordinateur et se connecter par le réseau Eduspot qui ne fonctionne que partiellement. Ces usagers affirment ne pas pouvoir travailler correctement, puisqu'ils n'ont pas accès à Internet, ou alors ils tentent de récupérer des identifiants auprès d'autres usagers qui acceptent de les leur donner.

« Meilleure connexion wifi ».

« Savoir que quand on va à la BU on risque d'être privé d'Internet pendant une journée, c'est une vraie peur. On se dit que si on trouve un document bien dans une référence bibliographique et qu'on ne peut pas le consulter parce qu'on n'a pas Internet, c'est bien embêtant ».

« Connexion wifi sans identifiants pour les étudiants extérieurs à Lyon 2 ».

« J'ai beaucoup de mal à me connecter à Internet, comme beaucoup d'autres étudiants je pense. L'accès au wifi est très compliqué, même si on a des codes. Par exemple, cela fait trois jours que je n'ai pas Internet ».

### 5.1.3. Espaces de travail dans les étages

Nombreux sont les usagers à demander **davantage de places de travail dans les étages**. Si une réflexion plus globale de réaménagement des étages devait avoir lieu, il faudra envisager d'augmenter le nombre de places de travail, tout en tenant compte des contraintes de sécurité qu'impliquerait le passage de la bibliothèque dans la catégorie supérieure d'établissement recevant du public (ERP). Les places de travail individuelles dans les étages sont particulièrement prisées en périodes de révisions, où il est fréquent de voir des usagers circuler d'étages en étages pour trouver une place.

« Plus de places assises pour travailler à chaque étage ».

« Je n'utilise les tables de travail du rez-de-chaussée que quand il n'y a vraiment plus d'autres places disponibles dans les étages, mais je n'aime pas y aller, peut-être parce que dans les étages il y a une ambiance de travail, alors que le hall est l'endroit où les gens passent et où l'ambiance est moins studieuse ».

#### 5.1.4. Salles de travail en groupe

Comme il a été évoqué plus haut (p. 20), les salles de travail en groupe sont très demandées, en particulier pendant certaines périodes de la journée et de l'année. Les travaux de groupe sont partie intégrante de la pédagogie des enseignements de l'Université et la bibliothèque se devrait de proposer aux usagers des espaces adaptés à leurs besoins.

**L'ajout de plusieurs salles de travail en groupe dans les étages** pourrait être envisagé dans un projet futur. Des salles de taille variable pourraient être prévues pour une plus grande souplesse des usages, puisque des petits ou des grands groupes peuvent se former en fonction du projet à réaliser.

Dans un avenir plus proche, il apparaît comme indispensable de mettre en place une **gestion centralisée et informatisée des réservations des salles de travail en groupe**.

« Plus de salles de travail ».

« Dans les étages, il y a le problème de la place des salles de travail. Les salles où on peut discuter et travailler en commun manquent. Il y en a beaucoup qui viennent juste pour bosser en groupe. Vu qu'à la fac on doit souvent travailler avec des gens qu'on ne connaît pas, on se réunit à la bibliothèque, mais les salles de travail en groupe ne sont pas suffisamment nombreuses. Il vaut mieux des salles sans réservation, parce que c'est difficile de s'organiser avec des gens qu'on ne connaît pas et qui ont des horaires différents. Souvent, on se retrouve naturellement à la fin d'un cours et on va à la bibliothèque ».

## 5.2. Préconisations pour le hall

### 5.2.1. Les sanitaires

Les toilettes sont la première chose à faire évoluer, que des crédits soient accordés pour un réaménagement ou non. Il est inutile de revenir sur l'état de saleté et de surfréquentation des sanitaires du rez-de-chaussée (cf. p. 13 et p. 25). La situation actuelle peut être grandement améliorée, si certaines des propositions suivantes sont mises en application :

- **Assurer un passage du personnel d'entretien plus fréquent** (au moins deux fois par jour), compte tenu du fait que les toilettes sont utilisées en moyenne un millier de fois par jour. Le nettoyage le samedi est également indispensable.
- Veiller à ce que le savon et le papier ne viennent pas à manquer.
- Installer des porte-manteaux dans les toilettes.
- Nettoyer régulièrement les murs tagués de graffitis.
- **Ouvrir les sanitaires des étages**, qui n'ont jamais été ouverts jusqu'à présent. On peut difficilement justifier leur fermeture par des raisons de sécurité de livres qui peuvent autant être détériorés dans les rayonnages que dans les toilettes. Avant d'ouvrir les sanitaires des étages, il faudra résoudre les problèmes de pression qui affectent quotidiennement la colonne d'eau qui les dessert. Ouvrir les toilettes des étages impliquerait une charge de travail supplémentaire pour les agents d'entretien, puisque ces espaces devront aussi être entretenus au moins deux fois par jour.

« Supprimer les mauvaises odeurs des sanitaires ».

« Faire nettoyer les inscriptions sur les cuvettes des WC ».

« Des toilettes plus propres ».

« Porte-manteaux aux toilettes ».

« Au niveau de la logistique, comme le papier et le savon, il faudrait faire un effort quand même. Il n'y a jamais de savon et le papier, cela dépend des moments ».

« En termes d'hygiène, le système de séchage de main où on appuie sur un bouton où tout le monde appuie, ce n'est pas top. Un système de serviettes en papier serait mieux pour l'hygiène, mais moins bon pour l'environnement. En plus de cela, on ne se sèche pas vraiment les mains avec un sèche-mains électrique, donc on ressort des toilettes avec les mains mouillées et on touche des livres tout de suite après, ce qui peut les abîmer ».



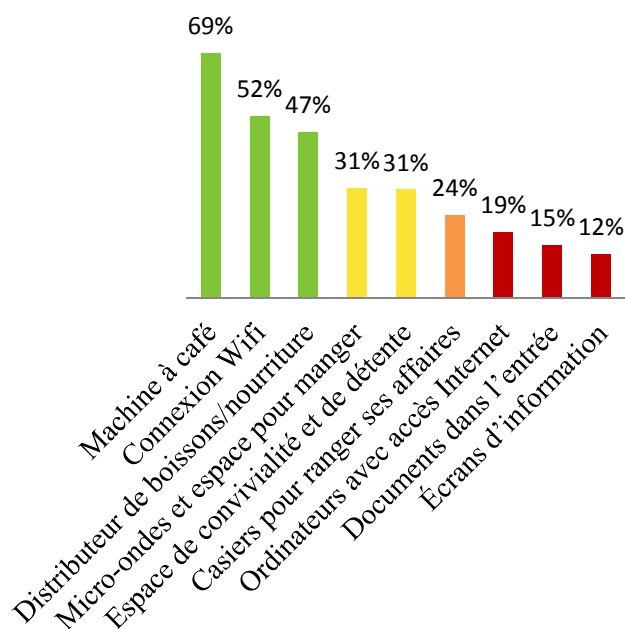
### 5.2.2. Un espace de convivialité et de détente

Une des principales demandes des usagers est de disposer d'un véritable espace à eux, où ils peuvent s'installer sur des canapés, boire un café, manger un snack, tout en discutant à haute voix sans déranger et être dérangé.

« Machine à café très importante ».

« Machine à café + thé ».

#### Suggestions d'amélioration des répondants au questionnaire



« Il faudrait plus de place pour pouvoir s'installer pendant une pause de cinq ou dix minutes, pour boire un coup, pour manger. L'idéal serait vraiment qu'il y ait une machine à café, parce que c'est une quête chaque jour pour aller chercher un café dans l'un des bâtiments universitaire dans le quartier. Surtout qu'à chaque fois on est obligé de demander à quelqu'un de garder nos affaires, parce qu'on ne sait pas trop combien de temps on part. Il serait donc beaucoup plus simple d'avoir une machine à café dans le hall, comme à Diderot par exemple ».

L'installation d'une **machine à café** est l'élément le plus important et le plus demandé, puisque **69% des usagers** ayant répondu au questionnaire en font la demande. C'est également un élément récurrent dans le cahier des suggestions et les entretiens individuels. La mise en place d'un tel service s'intégrera dans le marché de l'Université et ne devrait, *a priori*, pas nécessiter de budget supplémentaire pour la bibliothèque. Une machine à café est un service qui peut être mis en place, que des crédits pour un vrai réaménagement soient accordés ou non.

« Il manque un espace café, surtout qu'on est obligé de faire surveiller ses affaires ou les emporter, alors qu'à Lyon 3, par exemple, ils ont une Cafet' au rez-de-chaussée, ce qui permet de prendre un café en quelques minutes, alors qu'ici, cela prend tout de suite une demi-heure ».

Un **distributeur de boissons ou de nourriture** est le troisième élément le plus demandé par les usagers après une connexion wifi. **47%** des usagers en font ainsi la demande. Ce service pourrait être couplé avec l'installation d'une machine à café. Il pourrait également être envisagé d'installer une bouilloire pour ceux qui souhaitent faire chauffer de l'eau.

Une machine à café, associée à un distributeur de nourriture ou de boissons, permettra de créer un véritable espace de détente, où les usagers pourront faire des pauses, sans avoir à faire tout un tour pour chercher un café. Cet espace devra comporter des **fauteuils et canapés confortables**, ainsi que des tables basses. Les usagers pourront consulter les BD et journaux à proximité.

Il reste à déterminer si un **espace pour manger** (tables hautes, micro-ondes) pourra être créé, mais il faudra dans tous les cas prendre en compte les contraintes d'entretien qu'il impliquerait (miettes, déchets, micro-ondes à nettoyer). La mise en place d'un tel espace donnerait à la bibliothèque une fonction et une image se rapprochant d'une maison des étudiants.

« Des tables et des micro-ondes seraient peut-être utiles pour certains, mais je me dis que cela risque de faire du bruit et que de toute façon une telle salle existe déjà près de la Cafet'. Si on installe un vrai espace pour manger dans le hall, il faudrait que cela soit une salle fermée et distincte, parce que j'ai du mal à imaginer des micro-ondes à côté des livres. Je verrais davantage un espace avec machine à café et distributeurs, accompagnés de fauteuils confortables, tables basses ».

« La principale amélioration dans la bibliothèque serait d'aménager un vrai espace de détente au rez-de-chaussée pour que ce soit moins un espace de passage et plus un espace où on reste un peu plus ».

« Quand on vient toute la journée à la bibliothèque, en particulier le samedi ou pendant les vacances où la Cafet' est fermée, manger le midi est problématique, donc on se retrouve à manger des frites et des pizzas, ce qu'on peut faire quelques fois, mais pas tout le temps. Avoir la possibilité de rester manger à la BU serait bien ».

« Actuellement, mis à part les toilettes, la bibliothèque est un lieu propre et où il est agréable de s'y trouver. Il faudra mener une réflexion avec les usagers pour définir ce qu'on a le droit de manger et où. Par exemple, si on peut acheter un snack, est-ce qu'il est mangé dans la zone de convivialité, ou est-ce qu'on peut le monter dans les étages ? Le risque est d'avoir des déchets et des miettes par terre. Mais je comprends que les usagers demandent à pouvoir boire un café, surtout s'ils restent longtemps dans la bibliothèque. Ce serait une innovation plutôt pas mal je trouve ».

Concernant le **bruit**, il faudra mettre en place une **signalétique** très claire et visible pour indiquer aux usagers ce qu'ils ont le droit de faire ou non dans cet espace. Le rôle d'intervention des bibliothécaires dans cet espace devra être limité aux cas d'usagers très dérangeant (cris, comportement incorrect).

### 5.2.3. Des espaces de travail en groupe

Le milieu et le fond du hall proposent des places de travail individuel. Plusieurs usagers expriment leur insatisfaction vis-à-vis de ces espaces de travail perçus comme bruyants et en plein passage pour l'une des tables.

Une partie de ces tables pourrait être transférée dans les étages, pour combler une partie du manque de place exprimé (cf. p. 32) et pour libérer de l'espace pour d'autres fonctions. Une autre partie des places de travail pourrait être transformée en **tables de travail en groupe**, sans réservation et de manière plus décontractée que dans les étages. Ces tables auraient une fonction polyvalente : utilisées pour manger entre midi et deux, elles serviraient au travail de groupe. On imagine très bien un usager manger un snack et s'installer avec un café sur l'une des tables de travail en groupe pour travailler avec ses collègues. Le mobilier devrait être renouvelé, afin de proposer des tables rondes ou ovales de tailles différentes (groupes allant de quatre à une douzaine de personnes). Les tables devront avoir des prises secteur.

Les usagers auront sinon le droit de discuter à haute voix, de téléphoner, de manger, de boire, bref, de se détendre. On peut faire confiance aux usagers pour qu'une autorégulation limite les comportements gênants au profit d'une majorité d'usages paisibles et respectueux.

« Au fond du hall, on pourrait avoir des tables de travail en groupe et un espace de détente et de convivialité, rassemblant les canapés avec des tables basses, des distributeurs, des journaux et BD. Cette partie du rez-de-chaussée pourrait devenir un espace de travail de groupe sans réservation, où on a le droit de parler sans être rabroué en permanence. On pourrait avoir de grandes tables, mais aussi de plus petites tables pour les petits groupes. Une paroi en verre permettrait de voir l'espace détente et de travail en groupe sans l'entendre. On saura que l'espace existe, qu'on peut manger, se détendre, lire, ou travailler en groupe ».

« On pourrait imaginer des tables de travail en groupe au rez-de-chaussée, sans forcément avoir des séparations entre les tables. Cet espace de tables de travail en groupe pourrait être combiné avec un espace détente-café. Les gens pourraient prendre un café et travailler à plusieurs en parlant d'un exposé et si quelqu'un d'autre parle de choses informelles à côté, ce n'est pas dérangeant, puisque tout le monde parle ».

#### 5.2.4. L'indispensable connexion wifi

Le hall de la bibliothèque ne dispose actuellement pas de bornes wifi. Or, la connexion wifi dans le hall est le **deuxième service le plus demandé** par les usagers après une machine à café, puisque 52% des répondants en font la demande.

Il est essentiel que les usagers aient Internet où qu'ils soient dans la bibliothèque, *a fortiori* dans le hall. La création d'un espace détente nécessite d'autant plus une connexion wifi que presque tous les usagers ont besoin de se connecter sur leur téléphone portable, leur tablette ou leur ordinateur. De plus, pour tous les usagers qui travaillent dans le hall, Internet est un **outil de travail essentiel**. Qu'un réaménagement du hall ait lieu ou non, la bibliothèque **doit installer des bornes wifi fonctionnelles au rez-de-chaussée**.

« Internet serait indispensable, parce que quand on fait une pause, on veut tout de suite regarder des choses sur son téléphone ou son ordinateur. Le wifi est important, surtout que de nos jours on l'a partout, donc ce serait dommage de ne pas l'avoir dans un hall de bibliothèque. On est des étudiants habitués à aller sur Internet et dans une bibliothèque universitaire, qui a du wifi partout, c'est dommage que dans le hall il n'y en ait pas. Ce n'est pas une belle image de la bibliothèque qui apparaît d'ailleurs, je trouve ».

« Il faut améliorer le réseau wifi au rez-de-chaussée. Dès qu'on se pose pour travailler, pour échanger, pour télécharger des documents, on passe par Internet. Si le wifi marchait bien au rez-de-chaussée, on y resterait plus facilement. Quand on est dans un espace détente, on a envie de consulter nos mails, etc. Maintenant, tout passe par Internet : on s'envoie des documents, on monte des dossiers par Internet, tout est sur le cloud, donc c'est indispensable que le wifi marche ».

« On a tout sur son ordinateur portable et on a besoin de récupérer des documents sur Internet, mais on se rend compte qu'on ne peut pas, parce qu'on n'a pas Internet à la bibliothèque. S'il y a bien un endroit où il doit y avoir Internet, c'est dans la bibliothèque et surtout dans le hall. Si vous y mettez Internet, vous allez voir la fréquentation augmenter énormément, parce que c'est ce que veulent les étudiants ».

### 5.3. Perspectives de changement

Les pratiques des usagers sont en constante évolution et il est difficile d'imaginer aujourd'hui les usages de demain. La présente enquête de satisfaction tente de mieux **cerner les usages actuels** du hall de la bibliothèque, tout en les mettant en regard avec les **demandes des usagers**. Les besoins ainsi exprimés requièrent une **réponse adaptée** de la part de la bibliothèque dans la réorganisation des espaces, mais aussi dans l'adaptation des services. Toutes les demandes ne pourront pas être satisfaites, mais il faut s'attacher à distinguer les plus essentielles et à tenter d'y donner une réponse.

Il paraît ainsi important de créer un véritable **espace de convivialité** où les usagers pourront se détendre et travailler en groupe sans déranger ni être dérangés. Il reviendra à la bibliothèque de réfléchir à un moyen pour **augmenter le nombre de places de travail individuelles et en groupe**. Pour de meilleures conditions de travail pour les usagers, la **connexion wifi** méritera d'être

améliorée dans les étages et d'être créée au rez-de-chaussée. Afin de garantir un confort minimum des usagers, la **propreté des sanitaires** devra être considérée comme une priorité par l'Université.

Le personnel de la bibliothèque doit pouvoir percevoir les changements comme une **opportunité d'améliorer les services et les espaces** de la bibliothèque. Pour le personnel, un accompagnement au changement semble important dès lors que des évolutions importantes ont lieu. Un **accueil optimal** des usagers figure parmi les **priorités de la bibliothèque** et les évolutions à venir tendent dans cette direction.

Nous remercions tous les usagers qui ont contribué à cette enquête, par leurs réponses au questionnaire, ou par des entretiens individuels. L'aide du personnel a également été essentielle dans cette enquête. Nous espérons désormais que l'équipe de la bibliothèque et l'Université prendront en compte les besoins des usagers, afin d'améliorer au mieux les services proposés.

## 6. ANNEXES

<b>Annexe 1 : Questionnaire.....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe 2 : Suggestions libres du questionnaire.....</b>	<b>43</b>
<b>Annexe 3 : Guide d’entretien.....</b>	<b>45</b>
<b>Annexe 4 : Entretiens individuels.....</b>	<b>46</b>



## Annexe 1 : Questionnaire

### Enquête de satisfaction

Durée du questionnaire : **3 minutes**

Nous réalisons cette enquête pour améliorer nos services et notre accueil dans le hall de la bibliothèque. Merci de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

#### Vos usages et pratiques du hall

**Q1. Pour vous, le hall de la bibliothèque sert surtout à :** (deux réponses possibles)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Passer pour aller dans les étages    | <input type="checkbox"/> Travailler                         |
| <input type="checkbox"/> Obtenir des informations à l'accueil | <input type="checkbox"/> S'installer sur les sièges détente |
| <input type="checkbox"/> Emprunter ou retourner des documents | <input type="checkbox"/> Téléphoner ou discuter             |
| <input type="checkbox"/> Lire la presse ou des BD             | <input type="checkbox"/> Manger ou boire                    |

**Q2. Aujourd'hui, combien de temps avez-vous passé dans le hall ?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 2 minutes (passage) | <input type="checkbox"/> Entre 10 et 30 minutes |
| <input type="checkbox"/> Entre 3 et 10 minutes        | <input type="checkbox"/> Plus de 30 minutes     |

**Q3. Empruntez-vous des documents de la bibliothèque ?**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

**Q4. Si oui, utilisez-vous principalement** (une seule réponse souhaitée)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Le service d'un bibliothécaire de l'accueil | <input type="checkbox"/> Les automates de prêt et de retour |
|--|---|

**Q5. Pour quelles raisons vous arrive-t-il de vous adresser à l'accueil pour vos prêts et retours ?** (plusieurs réponses possibles)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Le contact humain  | <input type="checkbox"/> Problèmes techniques avec les automates                                |
| <input type="checkbox"/> Obtenir des informations sur vos prêts et retours (date de retour, etc.) | <input type="checkbox"/> Difficulté d'utilisation des automates                                 |
| <input type="checkbox"/> Documents empruntables seulement à l'accueil                             | <input type="checkbox"/> Vous ne connaissiez pas l'existence des automates de prêt ou de retour |

**Q6. Avez-vous déjà utilisé les ordinateurs du hall pour accéder au catalogue ?**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

**Q7. Avez-vous déjà utilisé les sièges « détente » en face de la banque d'accueil ?**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

**Q8. Vous arrive-t-il de vous adresser aux bibliothécaires à l'accueil ?**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

**Q9. Si oui, pour quels besoins :** (plusieurs réponses possibles)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Information et orientation générales | <input type="checkbox"/> Demande de document du magasin                                       |
| <input type="checkbox"/> Inscription                          | <input type="checkbox"/> Aide pour trouver un document  |
| <input type="checkbox"/> Prêt de documents                    | <input type="checkbox"/> Aide pour utiliser le matériel (automate de prêt/retour, imprimante) |
| <input type="checkbox"/> Retour de documents                  |   |
| <input type="checkbox"/> Renouvellement de documents          |   |

Tournez la page 

## Votre niveau de satisfaction

### Q10. Quel est votre niveau de satisfaction des services du hall de la bibliothèque ?

	Mauvais	Passable	Correct	Excellent	Sans avis
Confort et attrait des lieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil et renseignement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilité d'orientation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanitaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espace « détente »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automates de prêt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automates de retour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ordinateurs catalogue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service dans sa globalité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Vos suggestions d'amélioration

### Q11. Vos suggestions pour améliorer ce hall de bibliothèque ? (plusieurs réponses possibles)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Machine à café                            | <input type="checkbox"/> Écrans d'information                              |
| <input type="checkbox"/> Distributeur de boissons ou de nourriture | <input type="checkbox"/> Connexion Wifi                                    |
| <input type="checkbox"/> Micro-ondes et espace pour manger         | <input type="checkbox"/> Ordinateurs avec accès Internet                   |
| <input type="checkbox"/> Espace de convivialité et de détente      | <input type="checkbox"/> Documents dans l'entrée (livres, BD, journaux...) |
| <input type="checkbox"/> Casiers pour ranger ses affaires          | <input type="checkbox"/> Autre : _____                                     |

## Pour mieux vous connaître (ces informations sont anonymes)

### Q12. Êtes-vous étudiant ?

- Oui  Non

### Q13. Si oui, merci de préciser :

- Votre université : \_\_\_\_\_
- Votre discipline : \_\_\_\_\_
- Votre niveau d'étude :  Licence  Master  Doctorat

### Q14. Êtes-vous inscrit à la bibliothèque Chevreul ? (étudiants Lyon 2 inscrits automatiquement)

- Oui  Non

### Q15. Vous venez à la bibliothèque (une seule réponse) :

- Plusieurs fois par semaine  Plusieurs fois par semestre
- Plusieurs fois par mois  Moins souvent

## Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire !

Seriez-vous d'accord pour être recontacté dans le cadre de cette enquête pour un entretien plus approfondi ?

Si oui, merci de bien vouloir indiquer votre adresse e-mail : \_\_\_\_\_

Pour plus d'informations, vous pouvez écrire à [maia.rosenberger@univ-lyon2.fr](mailto:maia.rosenberger@univ-lyon2.fr)

## Annexe 2 : Suggestions libres du questionnaire

### Espace de convivialité

- Que les bureaux de l'accueil soient installés plus loin (vers la porte du magasin par exemple) pour qu'il y ait vraiment un espace avant qui soit moins de passage en long et plus où l'on puisse s'installer pour faire une pause.
- Distributeur avec des bonbons.
- Cafétéria (2x).
- Machine à café + thé.
- Plus de sièges détente.
- Salle/espace pour téléphoner (parfois appels professionnels importants impossibles à l'extérieur avec le bruit de la ville).
- Des plantes, de la musique, de la déco.
- Les distributeurs de boissons ou de nourriture : surtout pas, ce serait malvenu.
- Je rêve secrètement d'une salle de sieste.
- Machine à café très importante.
- Espace de convivialité et de détente : surtout pas, c'est déjà assez bruyant !

### Sanitaires

- Faire nettoyer les inscriptions sur les cuvettes des WC.
- Les toilettes sont très sales et mal entretenues (lumière, porte condamnée...).
- La propreté des sanitaires femmes.
- Plus de sanitaires.
- Des WC propres !
- Des toilettes plus propres.
- Porte-manteaux aux toilettes.
- Sanitaires plus propres !
- Hygiène des toilettes.
- Sanitaires horribles.
- Supprimer les mauvaises odeurs des sanitaires.
- Sanitaires déplorables.

### Espace de travail

- Plus de salles de travail.
- Espace clos de travail.
- Il y a parfois trop de monde pour se concentrer.
- Trop de bruit pour travailler.
- Salles de travail.
- Plus de places assises pour travailler à chaque étage.
- Accès aux réservations des salles de travail (chercher à tous les étages est épuisant).

### **Ouverture**

- Horaires à élargir !
- Doublement des horaires d'ouverture à l'approche des partiels.
- Horaires d'ouverture plus importants.
- Plus de nocturnes.
- Ouvrir plus tard et plus souvent.
- Fermeture à 21h tous les jours de la semaine.
- Ouvertures tardives, voire nocturnes.

### **Connexion wifi**

- Connexion wifi qui fonctionne.
- Meilleure connexion wifi (2x).
- Connexion wifi sans identifiants pour les étudiants extérieurs à Lyon 2.
- Connexion wifi qui marche.
- Connexion Internet au rez-de-chaussée.

### **Impressions**

- Des machines d'impression.
- Photocopieuse.
- Photocopieur en état de marche.
- Scan de documents.

### **Chauffage**

- Chauffage plus fort.
- Salles non chauffées.
- Il fait froid dans les petites salles de travail non chauffées.
- Espace détente bruyant et froid.

### **Divers**

- Actualités générales sur la faculté.
- Manuels scolaires.
- TV avec BFM en continu.
- Pancarte pour mieux trouver les livres suivant la cote.
- Enlevez vos PC, vos néons et rendez ça plus « nature » svp.
- Automates excellents quand il y a des tickets.
- Automates : pas de ticket.
- Automates : Très bonne initiative.

## **Annexe 3 : Guide d'entretien**

### **Partie introductive**

#### **Profil et pratiques de l'enquêté**

- Université de rattachement
- Discipline
- Niveau
- Inscrit ou non à la bibliothèque
- Usager d'autres bibliothèques
- Niveau de fréquentation de la bibliothèque
- Usage principal de la bibliothèque

#### **Usages et satisfaction du hall**

- Avis global sur le hall
- Usages du hall
- Avis et usage de l'accueil
- Avis et usage des automates de prêt-retour
- Avis sur les sanitaires

#### **Améliorations possibles**

- Suggestions pour améliorer le hall
- Quels nouveaux services/espaces
- Avis et remarques sur les étages
- Autres remarques

## Annexe 4 : Entretiens individuels

### Entretien 1

**Profil de l'étudiant :** Diplômé de Master de l'Université Lyon 2, prépare l'agrégation de Lettres.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** fréquente la BU Chevreul plusieurs fois par semaine, surtout pour travailler. Fréquentation d'autres bibliothèques universitaires lyonnaises (Diderot, Manufacture). A travaillé en tant que moniteur étudiant à la bibliothèque Chevreul en 2012-2013.

#### **Quel est votre avis sur le hall de la bibliothèque Chevreul ?**

Le hall est un peu petit, il est trop fractionné par les vitres de verre en plein milieu du hall, donc on n'a pas trop envie de s'installer dans le petit coin appelé « détente » avec trois sièges. Je n'ai jamais vraiment compris à quoi servait cet espace : il est trop petit pour s'y poser vraiment et la partie du côté de l'entrée n'invite pas non plus à s'installer. Par exemple, dans la bibliothèque Diderot, le hall est immense et un coin café avec des tables est beaucoup plus accueillant et donne envie de se poser. De même, à la bibliothèque de la Manufacture, on a aussi beaucoup plus d'espace. Le problème à Chevreul, c'est que l'espace est beaucoup plus resserré et fractionné. C'est vraiment un lieu de passage finalement.

#### **Quel est votre avis sur la banque d'accueil du hall ?**

Dès que j'ai une information à demander, j'y vais et c'est surtout là qu'on trouve les bibliothécaires titulaires, alors que dans les pôles d'accueil dans les différents étages, ce sont souvent des moniteurs. Comme j'en ai fait partie, je sais qu'ils ne sont pas aussi bien informés que ceux du hall. Donc c'est bien d'avoir directement accès aux bibliothécaires du hall, pour les informations, mais aussi pour les prêts concours qui ne peuvent pas être faits sur les machines. Je trouve que la banque en tant que telle est plutôt bien faite, on a même un tabouret pour se poser.

#### **Êtes-vous satisfait des bibliothécaires ?**

Ils sont plutôt accueillants en majorité. J'ai en mémoire certains souvenirs de quand je travaillais là en tant que moniteur étudiant et où certains collègues étaient plus renfermés, peu communicatifs et peu aptes à fournir des informations, mais c'est vraiment limité à une ou deux personnes. Les bibliothécaires n'ont, selon moi, pas à se déplacer vers les usagers, car le hall n'est qu'un lieu de passage et que de toute façon les bibliothécaires ne voient pas tout ce qui se passe dans le hall.

#### **Est-ce qu'un emplacement différent de la banque d'accueil pourrait faire changer les choses ?**

Oui, car l'alignement avec les présentoirs renforce l'aspect couloir et passage finalement. La disposition incite à ne pas s'arrêter à cet endroit-là et à filer vers les ascenseurs. Il faudrait donc que



la disposition soit moins rectiligne. Je pense par exemple à la Manufacture, où la banque d'accueil est dans un coin, ce qui laisse de l'espace et en plus elle est arrondie, ce qui fait qu'on ne fait pas que passer comme devant un mur.

### **Quel est votre avis sur les automates de prêt et de retour ?**

Les bornes sont très pratiques quand il y a du monde pour les emprunts. Vu que l'espace est assez petit, il suffit que trois ou quatre personnes fassent la queue devant chacun des bibliothécaires pour que le passage soit encombré pour rentrer et sortir. C'est là qu'on voit la limite de la disposition actuelle. Les machines permettent de fluidifier la circulation, mais s'il n'y avait que des bornes de prêt, ce serait quand même différent. De toute façon, il y aura toujours les prêts concours ou 7 jours, sans compter les informations données à l'accueil. Je pense que les bornes sont un appoint qui permet d'empêcher que cela soit trop encombré, mais s'il y en avait dix, je ne crois pas que cela servirait plus que les deux ou trois qu'il y a actuellement.

### **Quelles seraient vos suggestions pour améliorer le hall ?**

Il faudrait plus de place pour pouvoir s'installer pendant une pause de cinq ou dix minutes, pour boire un coup, pour manger. L'idéal serait vraiment qu'il y ait une machine à café, parce que c'est une quête chaque jour pour aller chercher un café dans l'un des bâtiments universitaire dans le quartier. Surtout qu'à chaque fois on est obligé de demander à quelqu'un de garder nos affaires, parce qu'on ne sait pas trop combien de temps on part. Il serait donc beaucoup plus simple d'avoir une machine à café dans le hall, comme à Diderot par exemple.

### **Serait-ce important d'avoir d'autres types de distributeurs ?**

Un distributeur de nourriture serait moins utile je pense. Le strict minimum serait déjà pas mal finalement, donc une machine à café. À Diderot, on a une machine à café avec une petite table haute qui ne permet pas de rester trop longtemps, mais c'est suffisant pour un quart d'heure.

### **Que penseriez-vous de meubles pour s'installer confortablement ?**

Avoir des canapés et des tables serait plus sympa que les trois petits fauteuils dans l'entrée qui ne constituent pas un vrai espace détente en tant que tel. Cet espace n'invite pas vraiment à s'y installer, d'autant plus qu'on a l'impression d'être dans le passage.

### **Quelles autres idées d'amélioration vous viennent à l'esprit pour ce hall ?**

Quand j'ai découvert la BU Chevreul, j'ai mis du temps avant de me rendre compte qu'il y avait des magazines et des BD. Un présentoir plus clair inciterait davantage à consulter ces magazines et à rester un peu plus longtemps dans cette entrée, surtout si on a la possibilité de s'installer sur des canapés.

### **Est-ce que le froid serait un problème si on avait un espace détente près de l'entrée ?**

Le froid n'est pas dérangeant quand on ne fait que passer, mais je me souviens que quand je travaillais ici en tant que moniteur étudiant, pendant l'hiver les collègues qui travaillaient au rez-de-chaussée avaient très froid. Mais je ne pense pas que le froid serait un problème dans un espace détente près de l'entrée, parce que s'il y avait une machine à café avec des tables, bien sûr qu'on

irait là et pas à l'extérieur. De toute façon, quand on cherche un café dans d'autres bâtiments, il s'agit toujours de lieux de passage où il fait froid, donc on se couvre bien.

**Et quel est votre avis sur les sanitaires ?**

Il faut vraiment avoir envie pour y aller. Les toilettes sont toujours sales. Ce sont les pires toilettes de l'Université, ce qui est dommage, parce qu'elles sont modernes : les lunettes sont toujours là, la chasse d'eau marche, il y a de l'eau pour les lavabos, la machine pour se laver les mains fonctionne, mais c'est toujours vraiment sale. Si je peux, j'évite toujours d'aller là. Quelque chose d'inutile selon moi : les tables hautes avec les sièges en face des toilettes. Il y a des gens que s'y posent pour manger ou boire, mais je ne sais pas comment ils font.

**Est-ce que certains éléments du hall devraient être supprimés ?**

Les bibliothécaires sont postés derrière les antivols. À leur gauche une grande partie de la banque d'accueil permet de séparer les espaces réservés au personnel avec le stockage de documents, mais cette partie de bureau ne sert à rien, donc elle pourrait être supprimée.

**Si on appliquait certaines de vos suggestions, qu'est-ce que cela changerait pour vous ?**

Ma vie ne serait pas bouleversée, mais ce serait vraiment pratique, parce que quand on vient pour travailler pendant une journée entière à la bibliothèque, c'est toujours pénible de devoir complètement sortir, notamment en hiver, pour aller chercher un café, ou simplement pour faire une pause. On n'a pas le réflexe de s'installer dans le hall, parce que c'est un lieu de passage.

## Entretien 2

**Profil de l'étudiant :** Master en droit à l'Université Lyon 2.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente tous les jours la bibliothèque Chevreul et régulièrement la bibliothèque de la Manufacture.

### **Quels sont vos rapports avec les bibliothécaires de l'accueil ?**

S'adresser à l'accueil, cela ne se fait plus. On est assez peu en contact avec les bibliothécaires, parce que les bornes de prêt sont super efficaces et que lorsqu'on s'adresse à l'accueil pour emprunter un bouquin, on nous renvoie systématiquement vers les bornes, sauf s'il y a un problème avec le livre, donc on n'a pas contact avec eux. Les seules choses qu'on peut leur demander, c'est si on a des livres à emprunter qui ne sont pas en rayon, qui sont dans le silo, ou alors pour la réservation de salle. Et éventuellement quand on a un renseignement à demander pour une recherche documentaire : les bibliothécaires sont toujours super calés et cela marche super bien. Les contacts avec eux se sont toujours très bien passés, mais c'est de manière très occasionnelle. On est assez autonome sinon. Quand on a vraiment un problème, on s'adresse soi-même aux bibliothécaires, parce qu'on sait qu'ils ne sont pas stressés par la masse de travail et qu'ils sont disponibles, mais on n'a pas besoin que les bibliothécaires proposent eux-mêmes leur aide.

### **Utilisez-vous d'autres services du hall, comme les automates de prêt ?**

Les bornes de prêt, c'est quasi systématique : on prend un bouquin, on en redonne un autre, pas besoin de passer par la banque d'accueil et il y a très peu d'attente pour ces bornes. Cela marche super, il n'y a aucun problème, sauf les dates qui ne sont pas toujours indiquées, mais ce n'est pas gênant du tout.

### **Quelles sont vos pratiques dans les étages ?**

En général, on s'installe sur une table, on emprunte les bouquins qu'on veut et on y reste pendant des heures pour les révisions. C'est à peu près à cela que se résume la BU. Ce sont donc de grosses journées de travail, mais qui dépendent des horaires d'ouverture. C'est d'ailleurs une remarque j'ai eue avec plusieurs de mes collègues : la bibliothèque est ouverte de 9h à 19h, sauf pour les nocturnes où elle ferme plus tard. On a un problème, parce que 9h nous coupe la journée, puisqu'on commence à travailler vers 8h chez nous, puis il faut faire un déplacement pour aller à la BU. L'idée serait de s'organiser entre Lyon 2, Lyon 3 et d'autres bibliothèques, pour que l'une commence tôt et l'autre finisse très tard, pour qu'on puisse faire des journées complètes. Cela ne nous dérangerait pas de commencer une journée dans une bibliothèque et de la finir dans une autre.

### **Comment utilisez-vous le hall de la bibliothèque ?**

C'est avant tout un lieu de passage pour aller dans les étages. Parfois, quand j'ai des choses à corriger avec des collègues, on est très content d'avoir des endroits un peu confortables pour pouvoir lire et corriger un dossier en commun. Les canapés qui sont près des BD et journaux sont très appréciables, parce le mobilier est confortable et qu'on peut faire un peu de bruit, puisque c'est un hall et pas des salles de travail. Sinon, les trois petits sièges ne servent qu'à attendre ses collègues quand on va manger, mais pas dans d'autres situations, parce qu'ils n'invitent pas à se

poser et qu'ils sont dans le courant d'air. Il faudrait une petite séparation qui pourrait couper pour éviter les courants d'air, mais de toute façon on préfère aller dans les autres espaces plus calmes du rez-de-chaussée.

### **Apprécieriez-vous avoir davantage d'espaces de confort ?**

On a toujours de la place finalement et il n'y a pas grand monde qui les utilise, mais à terme il pourrait y avoir de plus en plus de monde qui utiliserait ces mobiliers-là, donc ce serait bien, surtout si on avait des banquettes à plusieurs places, parce que les banquettes individuelles sont géniales pour lire, mais en tant qu'étudiant on ne les utilise pas toujours, parce qu'on se dit qu'on va travailler sur un bureau et qu'on ne va pas se mettre à lire un bouquin comme si on lisait un journal. Tandis que les banquettes à plusieurs sont géniales, parce qu'on peut se mettre à côté pour lire quelque chose en commun avec l'ordinateur sur les genoux.

### **Qu'est-ce qui pourrait être ajouté ou amélioré dans le hall ?**

Si on pouvait améliorer une chose, c'est la gestion des réservations de salles. Actuellement, il faut aller à chaque étage pour demander les disponibilités. Est-ce qu'on ne pourrait pas centraliser la réservation dans un fichier par un système de cloud pour éviter de faire tous les étages ?

On pourrait ajouter quelques sièges supplémentaires, un espace détente, mais sinon je suis globalement satisfait de ce hall, surtout que le mobilier est assez confortable.

Il manque un espace café, surtout qu'on est obligé de faire surveiller ses affaires ou les emporter, alors qu'à Lyon 3, par exemple, ils ont une Cafet' au rez-de-chaussée, ce qui permet de prendre un café en quelques minutes, alors qu'ici, cela prend tout de suite une demi-heure. On pourrait avoir des distributeurs de boissons et d'en-cas. Pour manger un vrai repas, je suis moins convaincu, parce qu'on a la Cafet'U ComEt à trois minutes à pied. Donc l'espace détente serait davantage là pour des petites pauses de dix minutes, avec un café et de quoi grignoter, d'autant que manger un vrai repas dans une BU n'est pas forcément agréable pour tout le monde. Il faudrait des canapés confortables pour se détendre en buvant son café. Il n'y a pas besoin de gros investissement pour avoir un service optimal. D'après les BU que je vois, c'est déjà excellent. Je n'ai pas encore vu de BU avec un meilleur service : les bornes de prêt et de retour qui sont géniales, le mobilier détente est bien et il ne manquerait plus qu'une machine à café avec des canapés confortables.

Les bornes de retour pourraient être regroupées avec les bornes de prêt, pour plus de simplicité, et être bien visibles. Des gens ont peur d'y aller, ils ne savent pas trop où sont les bornes, mais une fois qu'on a compris le système, on y va de notre plein gré, parce que c'est génial. Il faudrait un affichage très clair : « bornes de prêt » et « bornes de retour », pour bien les distinguer, pourquoi pas avec un affichage suspendu et une grande flèche pointant vers les bornes. La première fois que j'ai emprunté des livres, je me suis adressé à l'accueil pour les rendre, parce que je n'avais pas vu de borne de retour et c'est là qu'on m'a dirigé vers les bornes de retour. Quand on vient pour la première fois, on ne sait pas forcément où sont les bornes et on a toujours des petites appréhensions de savoir si la borne va marcher ou non, ce qui peut freiner les étudiants à faire le premier pas vers l'emprunt. Pour fréquenter la bibliothèque, il faut la simplicité, la facilité et le confort, trois choses essentielles pour aller à la BU. Si on hésite entre deux BU, on fait le bilan : à

tel endroit il y a du café, il fait plus chaud, il y a Internet etc. et on choisit ainsi telle ou telle bibliothèque.

Dernière amélioration possible : améliorer le réseau wifi au rez-de-chaussée. Dès qu'on se pose pour travailler, pour échanger, pour télécharger des documents, on passe par Internet. Si le wifi marchait bien au rez-de-chaussée, on y resterait plus facilement. Quand on est dans un espace détente, on a envie de consulter nos mails, etc. Maintenant, tout passe par Internet : on s'envoie des documents, on monte des dossiers par Internet, tout est sur le cloud, donc c'est indispensable que le wifi marche. Savoir que quand on va à la BU on risque d'être privé d'Internet pendant une journée, c'est une vraie peur. On se dit que si on trouve un document bien dans une référence bibliographique et qu'on ne peut pas le consulter parce qu'on n'a pas Internet, c'est bien embêtant. Au XXI<sup>e</sup> siècle, ce n'est pas concevable de ne pas avoir de wifi dans le hall, dans une société où tout marche par Internet.

J'ai fait un mémoire de droit sur le principe de précaution et le réseau wifi n'est pas considéré comme dangereux, contrairement aux antennes très haute tension. Les scientifiques ont estimé qu'il n'y avait pas de doute sérieux à avoir sur d'éventuels risques de dommages graves et irréversibles pour l'environnement ou la santé avec les réseaux wifi. La probabilité est tellement faible qu'on préfère appliquer le principe de prévention, plutôt que le principe de précaution, donc on met en place des réseaux moins puissants par exemple.

### Entretien 3

**Profil de l'étudiante :** Licence en Sciences de l'éducation à l'Université Lyon 2.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente la bibliothèque Chevreul plusieurs fois par semaine pendant les périodes de révision, moins souvent pendant les autres périodes.

#### Quelles sont vos pratiques de la bibliothèque ?

La bibliothèque est un lieu de refuge, parce qu'il n'y a pas de possibilité d'avoir une salle de travail autre part dans l'Université, donc la bibliothèque est un des rares endroits où on peut s'installer et avoir matière à penser correctement. S'il y avait des salles disponibles dans l'Université, je n'irai pas à la BU. J'ai étudié à Bron et à l'étranger et il n'y a que sur les quais que je me sens obligée de venir à la BU, mais en temps normal je n'aime pas la BU, parce que c'est trop silencieux et qu'on est là uniquement pour travailler. Dès qu'on a un travail de groupe à faire, c'est cataclysmique, il faut faire des réservations et surtout ne pas être plus que six.

C'est très bien qu'il y ait des tables de travail et c'est indispensable à la survie d'un étudiant, mais dès qu'on est dans les rayons et qu'on fait des recherches de bouquins, ce serait bien de pouvoir les feuilleter non pas debout dans un rayon, mais installé confortablement. En Allemagne, notamment, dans la BU où j'étais, il y avait un fauteuil en bout de rayon de chaque côté. On pouvait se poser sur ces fauteuils confortables, qui n'ont rien à voir avec ceux que vous avez dans le hall : des fauteuils dans lesquels on a envie de finir le bouquin.

#### Qu'est-ce qui ne marche pas bien dans cette bibliothèque, selon vous ?

Il y a du boulot à faire en France sur les bibliothèques universitaires, notamment pour l'accès à Internet. Je n'ai jamais réussi à me connecter à Internet sur les quais, ce qui est juste inadmissible. C'est un des points sur lesquels il faut le plus travailler. Le confort, on peut s'en passer, mais pas d'Internet. On a tout sur son ordinateur portable et on a besoin de récupérer des documents sur Internet, mais on se rend compte qu'on ne peut pas, parce qu'on n'a pas Internet à la bibliothèque. S'il y a bien un endroit où il doit y avoir Internet, c'est dans la bibliothèque et surtout dans le hall. Si vous y mettez Internet, vous allez voir la fréquentation augmenter énormément, parce que c'est ce que veulent les étudiants.

Pour les toilettes, vous avez du boulot. Il faut augmenter le taux de passage des dames de propreté, parce que ce n'est pas normal d'arriver aux toilettes et de ne pas avoir de papier, de se demander si on s'assoit ou si on ne s'assoit pas, de ne pas avoir de savon pour se laver les mains. On n'est pas dans un train SNCF, on est dans la bibliothèque de l'Université Lyon 2. C'est tout le temps dégueulasse. En termes d'hygiène, le système de séchage de main où on appuie sur un bouton où tout le monde appuie, ce n'est pas top. Un système de serviettes en papier serait mieux pour l'hygiène, mais moins bon pour l'environnement. En plus de cela, on ne se sèche pas vraiment les mains avec un sèche-mains électrique, donc on ressort des toilettes avec les mains mouillées et on touche des livres tout de suite après, ce qui peut les abîmer.



### **Qu'est-ce qu'on pourrait améliorer dans le hall ?**

Avoir un hall type maison de l'étudiant, avec accueil, canapés, fauteuils, éventuellement micro-ondes, etc. pourrait être super bien. Il existe actuellement une salle près de la Cafet' dans laquelle on peut s'installer pour manger, parler et éventuellement travailler quand il n'y a pas trop de monde. Il y a deux machines à café et deux micro-ondes, mais qui sont dans un état de saleté tel qu'on a juste envie de faire demi-tour : même un SDF ne ferait pas cuire sa nourriture là-dedans. Il n'y a pas suffisamment d'entretien, donc si vous voulez proposer un hall pour se regrouper, discuter et passer un moment agréable ensemble, il faudra aussi mettre un budget conséquent pour l'entretien, par exemple laver les micro-ondes au moins une fois par jour. Si 150 étudiants font cuire leur nourriture et ne font pas forcément attention, il faudra nettoyer. Mais si vous arrivez à faire l'équivalent d'une petite maison de l'étudiant, comme il n'y en a pas sur les quais, les gens vont venir, parce que cela manque actuellement.

Quand on est à Bron, on aime aussi aller à la coopérative étudiante, où on peut boire de vrais cafés et thés, où on a des canapés confortables sur lesquels s'allonger, faire une sieste en fonction du monde qu'il y a. On a des tables et des chaises pour travailler, des micro-ondes qui sont tout le temps propres, un évier pour rincer son petit tupperware après avoir mangé. Là, on est au top du top de l'accueil pour étudiant. C'est un endroit où on peut passer du temps à déconner, rigoler, passer du temps avec d'autres étudiants, voire même des professeurs, et en même temps on peut venir avec son ordinateur pour travailler tranquillement sur un dossier, parce que ce n'est pas trop bruyant.

Dans le hall que vous avez, vous auriez largement assez de place pour faire beaucoup de choses, notamment vers le fond du hall. Vous pourriez le séparer en deux avec une paroi vitrée pour avoir un espace entre l'ascenseur et la paroi, où on aurait des tables de travail silencieux, comme actuellement, pour faire comprendre qu'on est dans un espace plus tranquille. De l'autre côté de la paroi, on aurait des tables de travail en groupe et un espace de détente et de convivialité, rassemblant les canapés avec des tables basses, des distributeurs, des journaux et BD. Cette partie du rez-de-chaussée pourrait devenir un espace de travail de groupe sans réservation, où on a le droit de parler sans être rabroué en permanence. On pourrait avoir de grandes tables, mais aussi de plus petites tables pour les petits groupes. Une paroi en verre permettrait de voir l'espace détente et de travail en groupe sans l'entendre. On saura que l'espace existe, qu'on peut manger, se détendre, lire, ou travailler en groupe.

### **Comment pourrait-on améliorer l'espace près de l'entrée ?**

Je pense qu'un espace de convivialité près de l'entrée du bâtiment ne marcherait pas, parce que c'est en plein courant d'air. On pourrait plutôt installer un lieu de communication, d'affichage, pour mettre en valeur les services de la bibliothèque, comme l'Acrodoc ou le prêt de casques, mais aussi les événements de l'Université. Pourquoi pas avoir un espace d'affichage pour les étudiants, comme les activités culturelles ou les informations des syndicats ? En revanche, je ne vois pas trop la nécessité de casiers pour déposer ses affaires.

Actuellement, on met de l'entrée jusqu'aux escaliers pour comprendre qu'il faut faire silence. Le fait de voir des personnes en train de travailler silencieusement nous conditionne au silence pour les étages à venir, où on travaille vraiment dans le silence total. Vous verrez que l'espace détente-travail en groupe sera le lieu pour lequel les gens viendront à la bibliothèque, mais à condition qu'il

y ait Internet. La BU sera pleine, même les jours d'été. Parce qu'actuellement, dès qu'il fait beau, les étudiants vont se poser sur les quais, où on a des tables, des bancs, de la tranquillité. Sur les quais, il n'y a pas Internet, mais c'est comme à la BU, donc ce n'est pas grave.

### **Quel est votre avis sur l'accueil de la bibliothèque ?**

Pour la banque d'accueil, on pourrait déplacer les dames de l'accueil vers le milieu du bâtiment, où elles seraient au chaud, parce qu'actuellement on ne peut que les plaindre, puisqu'elles sont dans le froid des courants d'air et comme ce n'est pas plaisant d'être là, certaines d'entre elles renvoient une attitude négative. De plus, on les voit mal, parce que le portique les cache, donc on ne prend pas l'habitude de leur parler. Je ne m'adresse aux bibliothécaires que pour le prêt-retour, parce que les automates ne me conviennent pas : à l'accueil, on peut parler, avoir une recommandation, une idée supplémentaire par rapport à un dossier. Quand j'étais à l'étranger, j'ai fait un dossier avec un bibliothécaire passionné par le sujet que je traitais et on a fait le dossier ensemble. Il s'est éclaté, je me suis éclatée, on a eu de supers rapports et quand j'ai eu ma note, je suis allée la lui dire et il était très content.

Si les dames de l'accueil n'étaient pas autant dans le passage, on irait peut-être plus les voir. Actuellement, on a l'impression qu'elles sont uniquement là pour vérifier l'alarme ne sonne pas et que des personnes non autorisées ne rentrent pas. Je les vois plus comme des Cerbères que comme des personnes de bibliothèque qui sont là pour renseigner, pour aider, pour faire un prêt, etc. La première fois que je suis rentrée dans cette bibliothèque, je voulais emprunter un bouquin, donc je me suis adressée à l'accueil, sauf qu'on m'a renvoyée sèchement aux automates, mais je ne savais pas où ils étaient, ni comment ils fonctionnaient. La personne qui m'a reçue m'a fait comprendre qu'il n'y avait que comme cela qu'on pouvait faire les prêts et les retours. Je ne comprenais pas pourquoi il fallait aller quelques mètres plus loin sur une machine, qui reste une machine, donc loin d'être humaine, alors que dans ma conception les bibliothécaires sont là pour faire les prêts et les retours, surtout celles de l'accueil qui font les Cerbères. Du coup, depuis j'utilise les automates pour mes prêts et retours, parce que je me suis fait jeter la première fois et que j'ai fini par trouver le concept des automates sympa. En tout cas, ce jour-là, je me suis dit que c'était fini le contact humain, donc j'étais un peu triste de cela. Et comme la bibliothécaire n'avait manifestement pas envie d'être là, elle m'a transmis son envie de ne pas être là non plus, ce pour quoi je suis partie de la bibliothèque sans emprunter de livre.

Aujourd'hui, on hésite trois fois avant d'aller voir les bibliothécaires de l'accueil, ce qui est un peu dommage. On fait ses prêts-retours tout seul, on fait sa recherche dans le catalogue et on ne va voir les bibliothécaires que quand on a une cote, mais qu'on ne sait pas où se trouve le bouquin. Les bibliothécaires ne sont que le dernier recours, puisqu'on est déjà passé par la machine. À Bron, comme à Chevreul, je me suis adressée aux bibliothécaires et on m'a demandé si j'avais déjà fait une recherche dans le catalogue, alors que moi je voulais que le bibliothécaire m'aide dans la recherche, mais on m'a demandé de faire d'abord une recherche toute seule dans le catalogue. S'ils veulent être là pour accueillir et pour donner des renseignements, il faut aussi qu'ils y mettent du leur, sinon on n'ira pas les voir. J'en ai ras-le-bol de me faire jeter par quelqu'un qui veut qu'on fonctionne par un ordinateur. Les bibliothécaires sont là pour être humains et pour être dans le contact. Si vous voulez améliorer l'accueil de la bibliothèque, il faudra être plus détendu, mieux être là pour accueillir et pas pour faire « chut ». Il faudrait tout simplement plus de sympathie, de

disponibilité et de présence : quand on arrive et que le bureau est vide, on va sur l'ordinateur. On se demande si on a le droit d'adresser la parole à la personne qui a l'air manifestement occupée, donc on va peut-être faire demi-tour. Beaucoup se joue au regard : il suffit de regarder les gens et de leur dire « bonjour » avec un sourire pour qu'ils sentent qu'on peut s'adresser à eux. Ce qu'on veut dans une BU, c'est d'avoir des bibliothécaires qui soient présents, prêts à communiquer, ouverts. Il suffit de reprendre un peu goût dans son travail.

### **Avez-vous des suggestions d'améliorations pour les étages ?**

On vient à la BU parce qu'on veut travailler, avoir du calme, un espace lumineux dans lequel on soit bien. Il faut mettre des ampoules sur toutes les lampes rouges. Mettre tout le temps quelqu'un au bureau d'accueil dans les étages, qui lève les yeux quand il voit quelqu'un arriver, pour donner l'impression qu'on existe. Il suffit d'un « bonjour » pour se sentir accueilli et pris en charge. On sait aussi qu'on va pouvoir revenir et revoir la personne si besoin est, parce qu'on lui a déjà dit bonjour. Pour mettre en avant les relations humaines dans les étages, on pourrait supprimer les charriots pour les livres sortis par les étudiants, afin qu'on rende en main propre les ouvrages qu'on a utilisés, plutôt que de les mettre sur un charriot. Les bibliothécaires dans les étages seraient davantage sollicités, se sentiraient plus utiles et voudraient donc se sentir encore plus utiles et accueilleraient chaleureusement les étudiants.

## Entretien 4

**Profil de l'étudiante :** Master Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (MEEF) à l'Université Lyon 2, prépare le CAPES d'Histoire-Géographie.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente la bibliothèque Chevreul en moyenne deux à trois fois par semaine pour travailler, réviser, consulter des ouvrages.

### Quel est votre avis sur le hall de la bibliothèque ?

Le hall est globalement correct, au niveau des services, de l'accueil et de la présentation, mais ce qui me gêne, c'est le fait qu'il n'y ait pas de machine à café ou de machine à bonbons, ce qui peut vraiment dépanner pour les petites pauses. On est obligé de faire un grand détour pour accéder à la Cafet' de l'Université pour boire un café. Il faudrait un espace pour faire de vraies pauses détente.

On est plusieurs dans ma promo à dire que les heures de fermeture sont trop tôt. 19h, c'est assez limite. Certains ont du mal à travailler chez eux, donc il faudrait une fermeture un peu plus tardive, comme 20h par exemple, puisque les étudiants ont un planning horaire qui s'arrête à 20h.

### Quels seraient les autres points d'amélioration ?

Je ne sais pas si on est beaucoup à savoir qu'on peut faire des photocopies ici. Je vois la plupart courir jusqu'en salle info à la fac pour faire leurs impressions. Il faudrait un peu plus communiquer sur la possibilité de faire des impressions à la bibliothèque.

### Est-ce qu'un espace de convivialité serait utile ?

L'apport de mobilier de confort serait bien. On pourrait les mettre près des revues et journaux, mais pas à chaque étage. Ce serait une bonne idée. On pourrait créer un endroit où manger sur le pouce, parce que certains n'ont pas forcément envie d'acheter et apportent leur gamelle ou leur sandwich. Un petit espace comme cela permettrait de manger sans avoir à sortir de la bibliothèque, surtout quand il fait froid. Moi, je suis forcée de venir carrément l'après-midi plutôt que de sortir acheter à manger, parce que sinon cela me reviendrait plus cher. Un micro-ondes et des sortes de comptoirs, comme en face des toilettes, seraient l'idéal pour manger. Je ne suis pas convaincu par contre que ce soit une bonne idée d'intégrer un espace pour téléphoner dans une bibliothèque qui est réputée être un lieu calme, donc je ne sais pas si cela concorderait avec l'idée de proposer des services inhérents à une bibliothèque. J'ai souvent des personnes à appeler et je sors de la bibliothèque, sans que cela ne me pose de problème.

### Quel est votre avis sur les automates de prêt et de retour ?

Ce sont de très bons services qui me font gagner du temps. Dès la première fois, les bornes étaient très accessibles et faciles à comprendre. Étant donné que les ouvrages pour préparer le CAPES sont en prêt concours, quand j'en ai besoin, je suis obligée de m'adresser à l'accueil. Cela prend un peu plus de temps, certes, mais en contrepartie c'est vrai qu'on a le contact humain. C'est bien la machine, mais parfois on a aussi envie de parler. L'un autant que l'autre sont de bons services.

## Entretien 5

**Profil de l'étudiante :** Master en Langues à l'Université Lyon 2.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente la bibliothèque Chevreul et la bibliothèque de Lettres sur le campus des Berges du Rhône plusieurs fois par semaine. Travaille aussi en tant que monitrice étudiante à la bibliothèque Chevreul.

### Quel est votre avis sur le hall de la bibliothèque ?

C'est un peu bizarre, parce qu'on ne comprend pas trop si c'est un espace pour se détendre et donc parler normalement, ou alors un lieu où parler silencieusement. C'est avant tout un hall de passage et il manque quelque chose pour que les gens y restent. Les expositions temporaires qui ont lieu au fond du bâtiment, je ne sais pas si beaucoup d'étudiants font l'effort d'aller les voir ou si même ils savent qu'elles existent. Pour les bornes de prêt-retour, j'ai du mal avec tout ce qui est automatique, donc je préfère largement parler avec quelqu'un qui peut aussi me dire si j'ai du retard ou autre. La première fois que je me suis adressée aux bibliothécaires, c'était aussi pour savoir à quel étage aller, quoi faire et c'était plus rassurant d'avoir quelqu'un à l'accueil plutôt que des machines. Je n'utilise pas les bornes de prêt-retour, parce que le contact humain ne me dérange pas, sauf s'il y a énormément de monde et donc de l'attente, mais cela ne m'est jamais arrivé. J'emprunte aussi beaucoup de livres à la bibliothèque de Lettres et là le problème ne se pose pas, puisqu'ils n'ont pas d'automates. L'accueil de la bibliothèque Chevreul n'est pas forcément super sympa, mais cela se passe plutôt bien. J'ai toujours eu les infos dont j'avais besoin.

### Comment sont les espaces détente du hall ?

L'espace détente actuel est trop petit, puisqu'il ne peut y avoir que trois ou quatre personnes et je ne sais pas si les gens sont vraiment à l'aise pour se poser réellement. Cela n'a pas l'air assez protégé et on se sent comme dans une espèce de salle d'attente non fermée. Quant aux espaces détente près des journaux et BD, je m'y suis déjà installée lorsque j'avais des pauses d'une vingtaine de minute. Il y a souvent du monde dans ces espaces.

Il manque vraiment une machine à café dans le hall et de quoi manger, notamment que le samedi tout est fermé autour, ce qui n'est pas très motivant. En plus, vu qu'on ne peut pas quitter nos postes pendant des heures, il serait plus pratique de mettre des machines à café dans le hall, comme à Diderot où on a un espace suffisamment grand pour pouvoir parler sans déranger. Il faudrait un espace détente un peu plus grand, avec davantage de fauteuils. Cet espace serait là surtout pour de petites pauses, d'autant que pour les longues pauses on a la Cafet' pour manger. Des tables et des micro-ondes seraient peut-être utiles pour certains, mais je me dis que cela risque de faire du bruit et que de toute façon une telle salle existe déjà près de la Cafet'. C'est d'ailleurs une salle pas mal, même si elle est toujours blindée. En tout cas, si on installe un vrai espace pour manger dans le hall, il faudrait que cela soit une salle fermée et distincte, parce que j'ai du mal à imaginer des micro-ondes à côté des livres, d'autant que le règlement sur la nourriture et les boissons est assez strict. Peut-être que des micro-ondes dans l'entrée incitera certains à se réchauffer leur nourriture et à manger dans les étages. Je verrais davantage un espace avec machine à café et distributeurs, accompagnés de fauteuils confortables, tables basses. Si par exemple on

libérait l'espace avec les charriots et où les moniteurs rangent leurs affaires, on aurait un espace clos près des toilettes. On pourrait avoir davantage d'affiches culturelles, parce qu'actuellement on passe assez vite devant les affiches. On pourrait avoir un vrai espace d'affichage dans l'entrée à gauche, en remplacement de l'espace détente actuel. L'affichage pourrait être culturel, mais aussi avec les activités de la fac, des annonces, donc un affichage libre.

Pour Internet, la connexion ne marche pas très bien dans le hall, donc avoir une vraie connexion serait pratique. De nos jours, si on a un espace détente, il est essentiel d'avoir Internet. Si on a le wifi dans les étages, je ne vois pas pourquoi cela ne devrait pas marcher au rez-de-chaussée. Après, cela risque d'attirer du monde de l'extérieur qui ne viendrait que pour avoir Internet. J'imagine bien un petit ordinateur dans l'espace détente, qui permettrait d'aller sur Internet, de voir des choses. Pourquoi pas aussi des tablettes fixées et sécurisées dans cet espace.

### **Qui a-t-il à améliorer ?**

Il faut absolument améliorer les toilettes. On n'a des toilettes qu'au rez-de-chaussée et non pas dans les cinq étages. Du coup ils sont dans un sale état assez rapidement. En face des toilettes il y a une espèce de comptoir, mais les gens ne se posent pas là pour travailler, ni pour attendre qui que ce soit, donc je n'en vois pas trop l'intérêt. Il faudrait des toilettes à chaque étage, ou un étage sur deux. Et avoir un meilleur entretien aux toilettes du rez-de-chaussée.

Le hall est extrêmement bruyant, ce qui peut être normal à l'entrée, mais il est bruyant même vers le fond. Les personnes à l'accueil n'arrivent pas à entendre tout ce qui se passe au fond notamment. Comme l'espace est conçu comme un hall, les gens ne se posent pas en mode travail et discutent un peu. Ce n'est pas forcément une mauvaise chose, mais l'espace est trop bruyant pour travailler individuellement dans le calme.

## Entretien 6

**Profil de l'étudiante :** Licence d'économie à l'Université Lyon 2 et CPGE au lycée Juliette Récamier (double cursus).

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente la bibliothèque Chevreul plusieurs fois par semaine, surtout le soir et le samedi pendant toute la journée, principalement pour travailler.

### Quel est votre avis sur le hall de la bibliothèque ?

Je n'ai pas d'avis très marqué, parce que c'est la première bibliothèque universitaire dans laquelle je vais. Je me suis quand même rendu compte qu'on pouvait faire pas mal de choses, comme par exemple proposer une machine à café ou un espace pour manger. Quand on vient toute la journée à la bibliothèque, en particulier le samedi ou pendant les vacances où la Cafet' est fermée, manger le midi est problématique, donc on se retrouve à manger des frites et des pizzas, ce qu'on peut faire quelques fois, mais pas tout le temps. Avoir la possibilité de rester manger à la BU serait bien, de même que d'avoir un distributeur de café, surtout qu'il faut faire un détour immense pour accéder à la machine à café de l'Université, ce qui fait perdre du temps pour la pause. C'est vrai que j'ai très peu l'utilité du hall : c'est surtout un lieu de passage pour discuter avec les personnels à l'entrée, aller aux toilettes ou prendre les bouquins, mais c'est tout.

### Comment est l'accueil de la bibliothèque ?

Je n'ai aucun mauvais souvenir, mais je ne leur parle pas tous les jours, ni même toutes les semaines. Les seules fois où j'ai demandé des informations, on a toujours été très gentil, on m'a toujours répondu, donc je n'ai rien à redire sur le personnel. Les bornes de prêt sont assez pratiques, rapides et fonctionnent bien. On a toujours la possibilité de s'adresser à l'accueil en cas de problème ou de question, ce qui me plaît bien. Par contre je n'ai jamais l'utilité des fauteuils en face de l'accueil, parce que c'est dans le courant d'air, dans le froid et le bruit, donc je n'en vois pas l'utilité. J'ai aussi du mal à me mettre dans le coin magazines et je n'utilise les tables de travail du rez-de-chaussée que quand il n'y a vraiment plus d'autres places disponibles dans les étages, mais je n'aime pas y aller, peut-être parce que dans les étages il y a une ambiance de travail, alors que le hall est l'endroit où les gens passent et où l'ambiance est moins studieuse.

### Que pourrait-on améliorer dans ce hall ?

Je ferais quelque chose de convivial, parce que si l'on veut discuter, on doit sortir dehors. J'ai eu l'occasion d'aller dans d'autres bibliothèques universitaires et je sais que ce n'est pas le cas, parce qu'on peut descendre et parler à haute voix sans déranger les gens autour, puisque les endroits de travail ne sont que dans les étages. Il faudrait un espace de convivialité, avec des micro-ondes pour réchauffer son plat, des distributeurs à gâteaux, mais aussi de fruits et sandwiches frais. Je verrais des canapés pour se poser, des tables basses, mais aussi des endroits où on peut rester debout, parce que quand on travaille on reste assis, donc parfois on a un peu envie de marcher. Il faut faire attention par contre que cet espace ne soit pas dans le courant d'air, parce que ce n'est pas très agréable et qu'on n'aura pas envie d'y rester.



On pourrait avoir de petites expos organisées par les étudiants ou non, ainsi que quelques endroits d'infos. J'aime bien regarder l'affichage actuel, mais comme c'est dans un couloir, on passe vite. Si les affiches étaient un peu plus mises en avant, cela pourrait être intéressant. Il faudrait aussi un espace pour recharger les batteries de téléphone ou d'ordinateur.

Internet serait indispensable, parce que quand on fait une pause, on veut tout de suite regarder des choses sur son téléphone ou son ordinateur. Le wifi est important, surtout que de nos jours on l'a partout, donc ce serait dommage de ne pas l'avoir dans un hall de bibliothèque. On est des étudiants habitués à aller sur Internet et dans une bibliothèque universitaire, qui a du wifi partout, c'est dommage que dans le hall il n'y en ait pas. Ce n'est pas une belle image de la bibliothèque qui apparaît d'ailleurs, je trouve.

### **Quel est votre avis sur les sanitaires ?**

Je les trouve bien faits, mais ils se salissent très vite. Quand on vient le samedi, on n'a jamais de papier toilettes parce que la femme de ménage ne passe pas le samedi matin. L'endroit où on se lave les mains est mal fait, parce que l'eau stagne et s'accumule dans la journée. De plus, il y a très souvent l'un ou l'autre toilette en panne et souvent il n'y a plus de savon. Sinon, ce sont des toilettes plus agréables que d'autres toilettes publiques. Le soir, les toilettes sont condamnées un quart d'heure avant que la bibliothèque ne ferme, donc ce n'est pas très agréable, parce qu'on ne peut pas y aller avant de partir.

### **Avez-vous des suggestions d'amélioration ?**

Le message de fermeture est trop fort et me fait toujours sursauter. J'ai été dans d'autres bibliothèques et ce n'est pas aussi violent. Dans d'autres bibliothèques, on diffuse de petites musiques plus douces par exemple.

## Entretien 7

**Profil de l'étudiant :** Licence de Droit et d'Histoire de l'Art à l'Université Lyon 2 (double cursus)

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente la bibliothèque plusieurs fois par semaine pour travailler. Ne fréquente pas d'autres bibliothèques universitaires, mais a déjà eu l'occasion d'en visiter d'autres (BU de Bron, Bibliothèque de l'Université Catholique de Lyon, BU de La Rochelle).

### Quel est votre avis sur le hall de la bibliothèque ?

Le hall, je ne m'en sers pas énormément, c'est plutôt un espace de passage pour moi, aussi pour aller aux toilettes. J'utilise avant tout les étages pour travailler et je viens de plus en plus fréquemment à la bibliothèque, parce que c'est un espace calme où tout le monde travaille, donc on se concentre vraiment et c'est très agréable de travailler ici.

Je ne suis pas trop adepte des automates de prêt : je préfère le contact à la personne. C'est rapide, on ne parle pas trop, mais au moins c'est sympa et si on a un problème, cela évite d'aller voir la personne uniquement parce qu'on a un souci. Pour l'accueil, c'est comme pour tous les gens qui travaillent dans les BU : l'amabilité n'est pas géniale, mais on est habitués. Malgré cela, j'aime bien aller à leur contact pour les déranger un peu dans ce qu'ils font. Ils sont un peu dans leur monde, en train de parler entre eux, donc parfois on a l'impression de les déranger, mais moi cela ne me fait rien. C'est un peu péjoratif de dire cela, mais ils sont là pour cela, pour nous renseigner. À chaque fois que j'ai une recherche de documents à faire, peut-être par flemmardise, je ne fais jamais de recherche sur les ordinateurs en bout de rayon, je vais directement demander à l'accueil et les bibliothécaires sont plus efficaces et savent où sont les documents dans le rayon, alors que nous, on cherche pendant trois quart d'heure et on ne comprend pas les codes. L'accueil des bibliothécaires est meilleur dans les étages que dans le hall, parce qu'ils ou elles sont très serviables et trouvent les documents super vite. D'ailleurs, la banque d'accueil du hall ne fait pas très accueil : on a l'impression que ce sont des vigiles qui regardent notre entrée et notre sortie.

Dans le hall, on ne sait pas trop si on doit parler fort ou non, parce qu'il y a des tables au fond, mais les gens parlent fort à l'entrée. Les journaux ne sont pas très visibles et il faut vraiment aller dans le carré pour les voir, donc ils sont sûrement sous-utilisés. Il faudrait un plus grand espace de détente où on pourrait parler raisonnablement fort, sans crier non plus. Actuellement, on a trois sièges dans l'entrée, dans un espace de passage où on n'est pas calé du tout. Pour prendre un café, c'est galère et le samedi on ne peut rien prendre du tout. Il manque donc un espace de convivialité et de boissons. Il faudrait la possibilité de faire de vraies pauses approfondies, parce que là, quand je fais une pause, je sors fumer un clope et je rentre dans les étages, mais je ne suis pas forcément reposé. Avoir un espace où on peut s'asseoir et discuter avec des amis, ce serait bien je pense. Pourquoi pas avoir un espace pour manger, même s'il y en a déjà un à la fac, mais j'imagine plutôt avoir des petits en-cas dans les distributeurs plutôt que des sandwiches, histoire de reprendre un peu de forces pour retourner travailler. Cet espace de convivialité devrait être séparé des tables de

travail pour éviter de gêner, parce que sinon cela serait un espace de convivialité où on n'aurait pas le droit de parler pour ne pas gêner les étudiants. Si cet espace pouvait être clos, ce serait mieux.

### **Quelles sont vos suggestions d'amélioration pour le hall ?**

Il serait utile d'avoir le wifi et on pourrait avoir des ordinateurs dans cet espace pour pouvoir checker ses mails ou autre, pourquoi pas par un système de minuterie et de session limitée. Le coin journaux et actualité pourrait être amélioré, mais il devrait être hors de l'espace convivialité pour être au calme. Le hall deviendrait un sas où on commence à faire silence pour monter dans les étages. J'ai travaillé une fois dans le hall et c'est ingérable : tout le monde parle super fort. L'espace détente pourrait être au fond du rez-de-chaussée, mais séparé des tables de travail. Par contre, il faut faire attention au passage pour aller dans l'espace détente, pour ne pas gêner ceux qui travaillent. On pourrait imaginer un espace de convivialité avec des tables de travail en groupe, mais le risque si on mélange les deux, c'est que trop de personnes viendraient travailler en groupe dans cet endroit et il n'y aurait plus assez d'espace pour ceux qui viennent juste se détendre. Mais je trouve qu'il y a suffisamment de salles de travail en groupe dans les étages si on s'y prend suffisamment à l'avance.

### **Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans les étages ?**

Il n'y a aucune lampe qui fonctionne. Les petites lampes partout sont géniales, surtout le soir, mais aucune ne marche, ce qui est rageant, parce que parfois on n'y voit plus rien. Le réseau Internet n'est vraiment pas bon, surtout du côté droit en entrant. Par exemple, je n'ai plus Internet depuis une semaine. Sinon, je trouve le mobilier et l'environnement plutôt agréables. Il faudrait peut-être un peu plus de prises, notamment sur certaines tables où il n'y a pas de prises du tout. Sinon, le mobilier est agréable.

### **Avez-vous d'autres remarques ?**

Il faudrait revoir les toilettes. La propreté passe parfois, mais dans les toilettes des hommes un gros pilier bloque l'accès à l'évier, donc on ne peut pas être deux en même temps pour se laver les mains. Niveau propreté, cela reste correct.

Sinon, je suis plutôt satisfait de cette BU. On a une sensation de travail et une atmosphère apaisante, donc c'est vraiment bien. Le système d'étages bien fermés, c'est appréciable. Par exemple, dans la BU de Bron ou de La Rochelle, d'où je viens, tout est ouvert, donc on voit tout partout, donc ce n'est pas du tout personnel, alors que là on a l'impression d'être dans un petit cocon, même si ce sont de grandes salles. La principale amélioration dans la bibliothèque serait d'aménager un vrai espace de détente au rez-de-chaussée pour que ce soit moins un espace de passage et plus un espace où on reste un peu plus.

## Entretien 8

**Profil de l'étudiante :** Licence d'économie à l'Université Lyon 2.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** Fréquente la bibliothèque en moyenne deux fois par semaine, surtout pour travailler. Elle utilise souvent l'espace BD et journaux pour lire la presse.

### Quel est votre avis sur la bibliothèque ?

Je trouve dommage que pendant la période des examens il n'y ait pas des horaires renforcés de la bibliothèque, ou que d'autres salles supplémentaires soient ouvertes.

À chaque fois que je me suis adressée à l'accueil, c'était pour des questions anodines, comme pour des réservations de salles, ou pour dire « bonjour ». L'accueil est plutôt bon.

Dans les étages, il y a le problème de la place des salles de travail. Les salles où on peut discuter et travailler en commun manquent. Il y en a beaucoup qui viennent juste pour bosser en groupe. Vu qu'à la fac on doit souvent travailler avec des gens qu'on ne connaît pas, on se réunit à la bibliothèque, mais les salles de travail en groupe ne sont pas suffisamment nombreuses. Il vaut mieux des salles sans réservation, parce que c'est difficile de s'organiser avec des gens qu'on ne connaît pas et qui ont des horaires différents. Souvent, on se retrouve naturellement à la fin d'un cours et on va à la bibliothèque. On pourrait imaginer des tables de travail en groupe au rez-de-chaussée, sans forcément avoir des séparations entre les tables. Il faudrait un espace où on peut venir à plusieurs et où on peut discuter sans déranger les gens super concentrés qui ont besoin de silence. Cet espace de tables de travail en groupe pourrait être combiné avec un espace détente-café. Les gens pourraient prendre un café et travailler à plusieurs en parlant d'un exposé et si quelqu'un d'autre parle de choses informelles à côté, ce n'est pas dérangeant, puisque tout le monde parle.

Dans cette bibliothèque, on pourrait avoir une sorte de salle de sieste ou de repos, juste pour se poser. Quand je viens, il m'arrive de dormir et j'ai peur pour mes affaires, mais je pense que je ne suis pas la seule à vouloir cela. Il faudrait juste un endroit où on ne serait pas regardé de travers juste parce qu'on a envie de se reposer.

### Quel est votre avis sur les espaces détente du hall ?

Je trouve l'espace presse super satisfaisant. Avant, je révisais à la bibliothèque de la Part-Dieu et je trouve que c'était moins satisfaisant et moins accueillant. Un espace détente plus important ne me semble pas indispensable. Je trouve qu'il y a déjà assez de place pour la détente. Par contre, une machine à café serait bien, mais pas des distributeurs qui distribuent de la mauvaise bouffe.

Ce serait bien d'avoir du wifi dans le hall. Tous les gens qui ont des appareils qui peuvent se connecter en wifi pourraient avoir directement Internet.

### Quel est votre avis sur les sanitaires ?

Les toilettes sont souvent crades, mais après les bibliothécaires ne sont pas là pour nettoyer les toilettes. Dans tous les lieux publics c'est comme cela. Au niveau de la logistique, comme le

papier et le savon, il faudrait faire un effort quand même. Il n'y a jamais de savon et le papier, cela dépend des moments.

### **Avez-vous d'autres suggestions d'amélioration ?**

Avoir des casiers pourrait être utile. Par exemple quelqu'un qui part pour une grosse journée, qui a beaucoup d'affaires, peut poser ces affaires entre deux cours, ou alors laisser ses affaires du jour au lendemain. Certains triment des affaires lourdes, ou enchaînent des activités avant ou après leurs cours, comme par exemple un job à côté et doivent transporter leurs habits de travail. En tout cas, des casiers me seraient utiles à moi.

Pourquoi pas avoir un espace pour manger. L'espace qui est à la fac où on peut manger en ramenant son repas est horrible. S'il y avait un espace pour manger à la BU, je viendrais volontiers. Mais je sais que c'est difficile à entretenir. Déjà que les toilettes sont mal entretenues, alors un espace comme cela risquerait être mal entretenu. Ce qui serait bien, c'est que le distributeur propose des couverts jetables pour manger, parce qu'on n'en emporte pas toujours.

## Entretien 9

**Profil de l'étudiant :** Doctorant en Géographie à l'Université d'Aix-Marseille.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** N'est pas inscrit à la bibliothèque Chevreul, mais la fréquente régulièrement pour rédiger sa thèse. A fréquenté d'autres BU, notamment celle d'Aix-Marseille.

### Quel est votre avis sur le hall de la bibliothèque ?

Je trouve que ce hall est plutôt fonctionnel. Les documents de presse sont assez utiles et le fait qu'il y ait des tables aussi en plus est intéressant. Par contre, j'ai beaucoup de mal à me connecter à Internet, comme beaucoup d'autres étudiants je pense. L'accès au wifi est très compliqué, même si on a des codes. Par exemple, cela fait trois jours que je n'ai pas Internet. Sinon, au vu des expériences que j'ai eues dans des BU du Sud de la France, cette bibliothèque est ultra fonctionnelle et très agréable et confortable, donc je suis vraiment content de venir travailler ici. J'aime le côté spacieux et moderne du bâtiment. On sent que cette BU est bien entretenue, ce qui est beaucoup lié aux étudiants. Par exemple, à Aix-en-Provence, si la BU est dans mauvais état, c'est un peu lié à ce que les étudiants en ont fait. Ici, à Chevreul, il y a un bon respect du bâtiment. L'idée d'avoir des petites lampes paraît peu, mais c'est une super idée.

Le seul bémol, et c'est un point qui revient beaucoup sur le calepin des suggestions, ce sont les toilettes. Entre le matin et l'après-midi, la différence de propreté est impressionnante. Mais on ne peut le reprocher aux gens de la BU.

### Que pourrait-on améliorer dans le hall ?

J'ai peur que des machines à café et distributeurs dans le hall créent un brouhaha. Ceci dit, il faut faire tout un tour pour accéder à la cafétéria, donc cela permettrait de bien compenser. Si on a la possibilité de consommer sur place, ce serait un vrai plus, mais si l'espace est bien réaménagé. Certains étudiants doivent travailler sur des temps assez longs, donc au lieu de sortir, pour revenir ou non d'ailleurs, ils pourraient consommer sur place. Le risque si on a le droit de manger, c'est de générer du bruit, avec du papier de chips, etc. Du coup, le hall deviendrait presque une Cafet'. Mais si un tel espace existait, je sais que j'en profiterai. Si vous voulez pousser la chose un peu plus loin, installez des canapés et des tables basses, mais il vous faut de l'espace. J'aurais tendance à demander de l'eau pour faire chauffer son thé, donc une bouilloire. Si vous faites un espace pour manger, ce serait bien de le rapprocher de la presse et des BD. Je sais que quand je mange à midi, j'aime bien lire la presse. Il me semblerait cohérent d'avoir des tables de travail en groupe dans cet espace, mais il est possible que ces tables ne soient pas tout le temps utilisées pour travailler uniquement, mais ce n'est pas dérangeant. Ces tables se fondraient vite dans le décor du repas, notamment pour manger et discuter. Mais à d'autres moments elles pourraient servir pour travailler. L'idée peut être vachement intéressante. Je pense que cet espace deviendra vite un espace de rendez-vous pour prendre un café ou pour manger. Mais je pense qu'avoir du wifi sera indispensable : dès qu'on fait une pause ou qu'on veut travailler en groupe, on a besoin d'Internet. Les périodes où je n'arrive pas à avoir Internet à la BU, ce n'est vraiment pas facile de travailler.

## Entretien 10

**Profil :** Maître de conférences en droit à l'Université Lyon 2.

**Expériences en bibliothèque universitaire :** A fréquenté la BU de droit de Toulouse, fréquente la BU Chevreul depuis son ouverture, ainsi que d'autres bibliothèques lyonnaises (Diderot, Manufacture, bibliothèque de Droit et de Philosophie). Suppléant au conseil documentaire de la bibliothèque Chevreul.

### Quel sont vos usages du hall et de la bibliothèque ?

J'utilise le hall surtout pour passer, pour faire de l'emprunt, des demandes de PEB, mais je ne fais pas partie des gens qui lisent des journaux en bas et je crois que je ne m'y suis encore jamais installé. Ce n'est pas un lieu que je trouve agréable, parce que pour moi le hall est un lieu de passage, qu'il est bruyant et qu'il n'y a pas de distinction claire entre la zone de passage et la zone de travail, malgré la sorte de césure formée par quelques étagères. Mon réflexe est d'aller en salle disciplinaire, donc je monte au premier étage. Il est rare que je me pose longuement dans la bibliothèque, parce que c'est souvent un peu bruyant et que je croise mes étudiants qui viennent me parler. J'utilise beaucoup les ressources numériques à distance, comme la base Dalloz, Cairn ou le Jurisclasseur.

L'impression ne fonctionne pas toujours bien. Parfois il faut faire tous les étages pour trouver un photocopieur qui marche. Cela fait longtemps que je n'ai plus utilisé le copieur du hall, parce que pendant une période il était tout le temps en panne, ce qui n'incite pas à l'utiliser.

Les postes informatiques se sont bien améliorés. Les ordinateurs fonctionnent mieux, mais il faut encore que je m'habitue à la nouvelle forme du catalogue dont je ne suis pas très convaincu.

Il m'est déjà arrivé d'utiliser les salles de travail dans les étages, parce que c'est un moyen de s'isoler, notamment le matin, mais c'est tout petit et un peu étouffant, donc je préfère les petites tables individuelles. Des étudiants m'ont fait part de leur impression que les étudiants en médecine prennent beaucoup de place et qu'il manque des places pour les étudiants en droit.

### Quel est votre avis sur l'accueil ?

Je trouve l'accueil plutôt positif, même si j'ai de mauvais rapports avec une dame précise de l'accueil. J'ai connu l'avant déménagement, quand on était à Bron, et je trouve que les services se sont bien améliorés. Les services sont plus efficaces, les personnels plus dynamiques, mais je ne suis pas sûr que tout soit très fonctionnel. Maintenant il y a des bornes, mais avant il y avait une grande queue qui bloquait le passage. Il y a quelques années, la bibliothèque avait dû être fermée pendant plusieurs jours à cause des courants d'air froid, ce qui ne donne pas une bonne image. Mais je trouve que les services se sont beaucoup améliorés, notamment au niveau du PEB, des demandes magasin, etc. Je trouve que c'est un gros plus de pouvoir bénéficier, en tant qu'enseignant, de la navette entre la BU de Bron et celle de Chevreul.

### Que pensez-vous des automates de prêt et de retour ?

Je m'interroge, en tant qu'utilisateur, sur les bornes. Je comprends que pour les agents ce n'est pas un boulot très gratifiant d'enregistrer les documents, mais je me dis qu'à terme, avec les bornes, ils ne vont plus servir à grand-chose, alors que je préfère rendre mon bouquin à l'accueil à



quelqu'un qui me dit que le retour a bien été effectué. Les bornes manquent de contact humain. Emprunter en borne ne me dérange pas, par contre rendre en borne me laisse plus sceptique.

### **Quel est votre avis sur les sanitaires ?**

Les toilettes sont toujours dégoûtantes. Je m'organise pour ne pas avoir à y aller. C'est le pire endroit de l'Université et pourtant on a de mauvaises toilettes dans des sous-sols pas terribles. La première chose à faire serait d'augmenter le nombre de passage des dames d'entretien. Depuis que le bâtiment a ouvert il y a presque dix ans, les toilettes ont toujours été une catastrophe.

### **Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?**

Les bouquins sont souvent mal rangés. Les étudiants ont des techniques de déclassement pour planquer des bouquins qu'ils veulent se réserver pour une autre fois. Chaque fois que je viens, je sors des rayons plusieurs ouvrages qui sont rangés à la mauvaise cote.

Si vous souhaitez installer un espace de convivialité, il faudra veiller à respecter la dimension travail dans le hall, mais aussi penser que les snacks génèrent des déchets mal gérés par les usagers. Par exemple, quand les étudiants ont une épreuve de plusieurs heures, il faut voir l'état de l'amphi avant et après : on a parfois l'impression que les Huns sont passés par là. C'est un des enjeux pour la bibliothèque qu'elle reste un endroit plutôt bien tenu. Actuellement, mis à part les toilettes, c'est un lieu propre et où il est agréable de s'y trouver. Il faudra mener une réflexion avec les usagers pour définir ce qu'on a le droit de manger et où. Par exemple, si on peut acheter un snack, est-ce qu'il est mangé dans la zone de convivialité, ou est-ce qu'on peut le monter dans les étages ? Le risque est d'avoir des déchets et des miettes par terre. Mais je comprends que les usagers demandent à pouvoir boire un café, surtout s'ils restent longtemps dans la bibliothèque. Ce serait une innovation plutôt pas mal je trouve.

**Merci d'avoir participé à améliorer les services et espaces de la bibliothèque Chevreul !**