



Membre fondateur de Sorbonne Paris Cité

**DIRECTION DES
BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES**

ENQUÊTES

2014-2015

Introduction	3
Objectifs	3
Bilan.....	3
Phase 1 : Activités aux points d'accueil	3
• Volet 1 : Questions des usagers	3
• Volet 2 : Réponses des agents aux questions des usagers	4
Phase 2 : Enquête de public.....	5
• Taux de réponse	5
• Faits saillants	6
• Profil des usagers	6
• Qui fréquente les salles de lecture ?	7
• Pour y faire quoi ?	9
• Quels sont les services à implanter en priorité ?	11
• Quels sont leurs commentaires	13
Actions à venir	14

Introduction

Les services aux publics de la Direction des bibliothèques universitaires ont mis en place en 2014 une politique d'enquêtes et d'études en vue de deux objectifs principaux : d'une part, mieux connaître les publics et leurs usages et d'autre part, préparer de façon prospective l'organisation et l'offre de services dans le futur bâtiment Nation. La BU Censier et les BUFR ont participé à ce travail dont une partie de celui-ci a vocation à être répété chaque année pour pouvoir établir des points de comparaison et dégager des tendances.

Objectifs

L'enquête de 2014-2015 s'est concentrée sur l'activité en salle de lecture, avec, comme premier objet d'étude, l'activité aux différents points d'accueils. Cette phase 1 visait à mieux appréhender les interactions aux banques de prêt et de renseignement. L'étude a porté sur les questions des usagers et les réponses données par le personnel. L'enquête a été subdivisée en deux volets, administrés fin 2014 pour le premier et début 2015 pour le second. Ceux-ci se sont présentés sous la forme d'une grille à remplir par le personnel durant le service public pendant une semaine complète. Le premier volet (2014) a porté sur les questions des utilisateurs. Le second volet (2015) a porté sur les réponses apportées par le personnel, catégorisées selon différents critères.

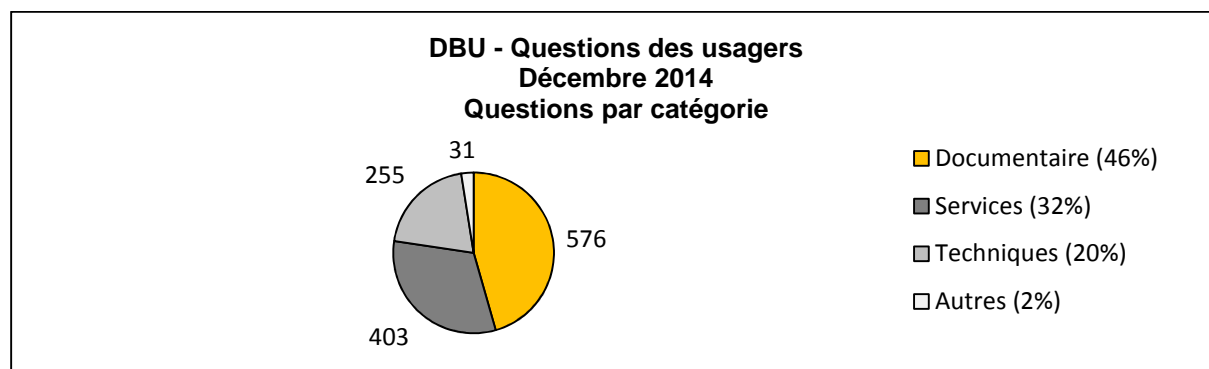
La phase 2 de l'enquête a porté sur les publics. Administrée en mars 2015, elle visait à aller au-delà du simple nombre d'entrées. Elle cherchait à obtenir des données sur les usagers qui fréquentent les salles de lecture. Qui sont-ils et que font-ils ? Cette enquête a également été l'occasion de les interroger au sujet des nouveaux services à implanter et des horaires à modifier et, finalement, de recueillir leurs commentaires.

Bilan

Phase 1 Activités aux points d'accueil

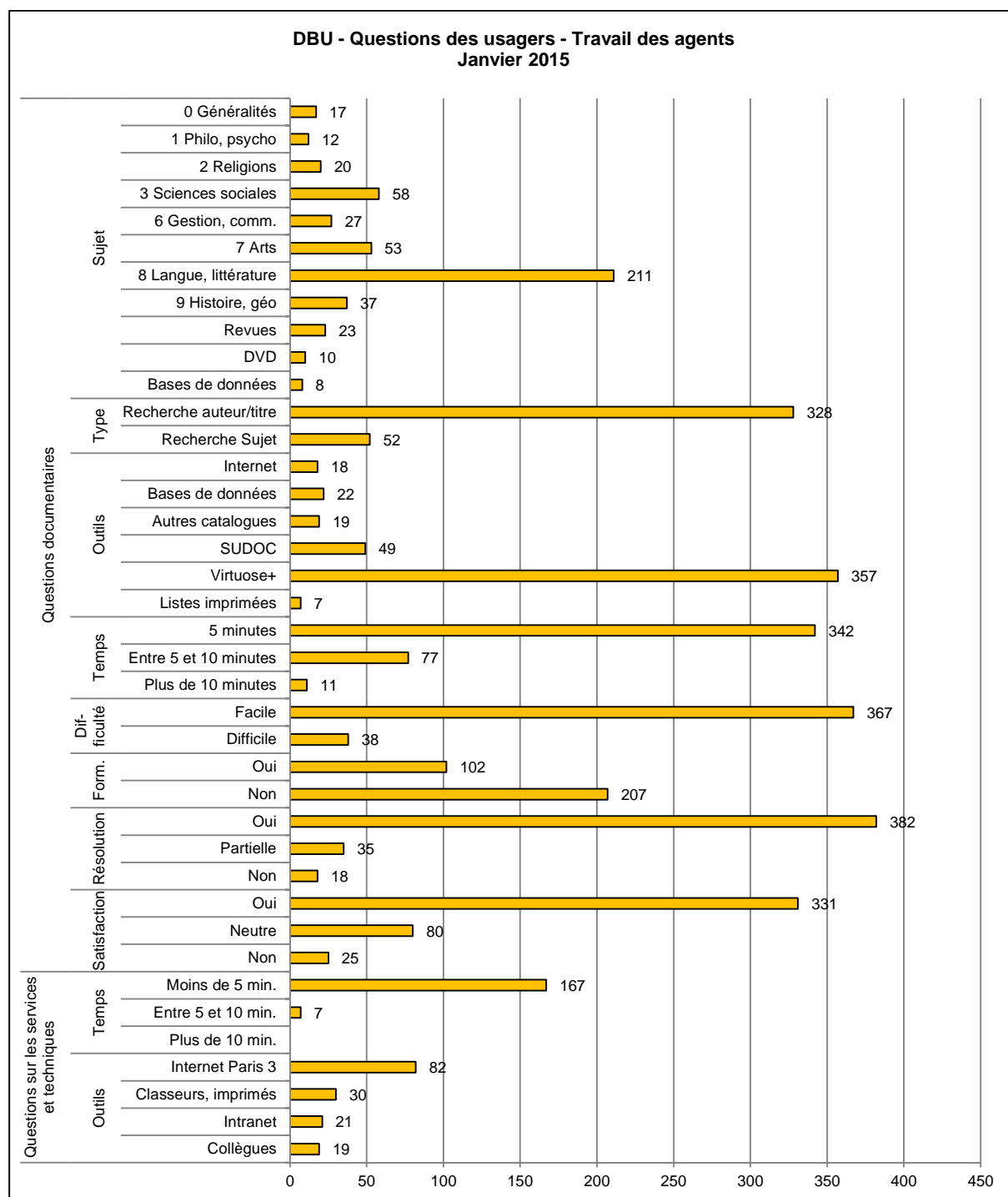
Volet 1 : Questions des usagers

Du 8 au 13 décembre 2014, la DBU a répondu à plus de 1200 questions, une moyenne de 200 questions par jour du lundi au samedi. 46% des questions portent sur les documents, imprimés ou électroniques. 32% sont relatives aux services de la DBU et 20% sur l'offre technique des bibliothèques (Wifi, postes informatiques, imprimantes, photocopieurs...).



Volet 2 : Réponses des agents aux questions des usagers

Du 26 au 31 janvier 2015, les agents de la DBU ont répondu à 643 demandes dont 74% de questions documentaires. Les questions documentaires concernaient le domaine des langues et de la littérature dans 44% des cas. 86% des demandes sont des recherches auteur/titre. C'est le catalogue Virtuose+ qui permet de répondre à 75% des questions. Les agents y répondent en moins de cinq minutes dans 79% des situations et, selon leur estimation, 90% d'entre elles sont faciles, 87% sont résolues positivement et 76% des usagers semblaient satisfaits de la réponse obtenue. Enfin, 32% des échanges ont donné lieu à une mini-formation documentaire.



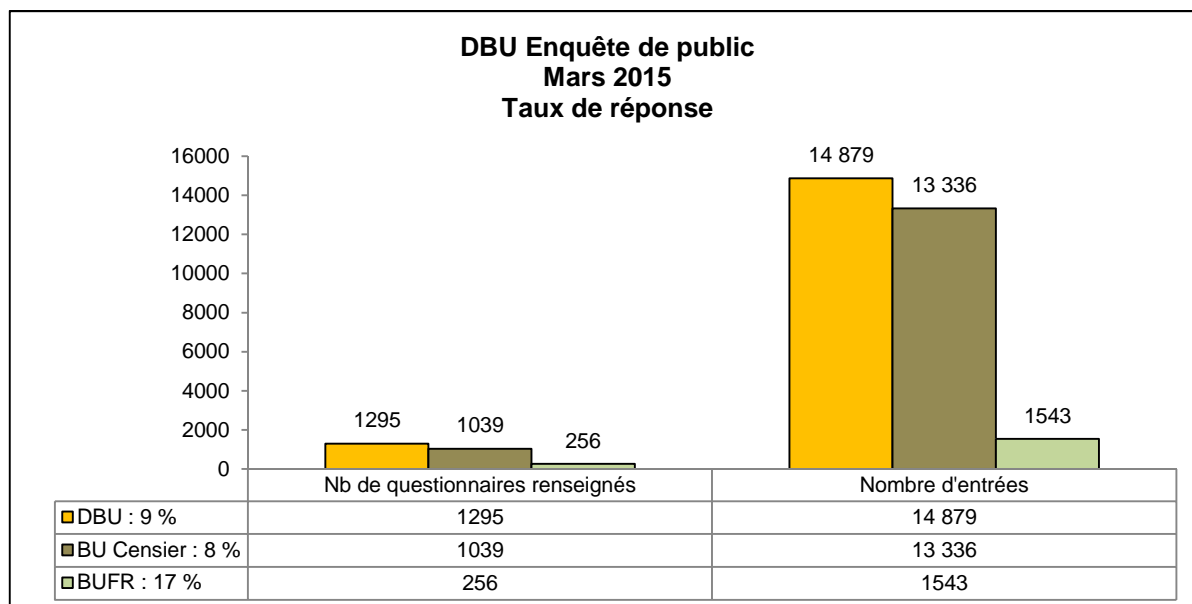
Phase 2 Enquête de public

L'enquête auprès du public de la DBU a été menée au mois de mars 2015 dans un contexte où les services techniques ont été caractérisés par difficultés liées au réseau électrique, informatique et au service d'impression. Il est probable que cette situation, en dehors de la responsabilité de la DBU, ait influencé, de façon positive ou négative, la participation aux enquêtes, mais surtout les commentaires qui se font nécessairement l'écho de ces dysfonctionnements. L'ensemble des services a, depuis, été rétabli et les résultats de la seconde enquête, menée en novembre 2015, dresseront un portrait sans doute fort différent. Ces résultats seront publiés à l'automne 2016.

Taux de réponse

L'enquête s'est déroulée du 23 au 28 mars 2015. Plusieurs méthodes ont été employées pour l'administration des questionnaires. A la BU Censier, ils ont été laissés sur les tables de travail de deux à trois fois par jour. Ils ont également été renseignés suite à un entretien en face à face avec les usagers sortant des salles de lectures.

Dans plusieurs BUFR, l'entretien a été systématique. On trouve ainsi un taux de réponse de 100%. Le taux de réponse par rapport au nombre d'entrées est, pour l'ensemble des bibliothèques universitaires, de 9%. Pour la BU Censier, il est de 8%, tandis que pour les BUFR, il est de 17%. Par rapport au nombre de prêts, il est de 55% pour la DBU, 48% pour la BU Censier et 135% pour les BUFR, les usagers ayant renseigné plus de questionnaires qu'ils n'ont emprunté. Enfin, par rapport au nombre d'inscrits/actifs pour l'ensemble de la DBU, selon le rapport d'activités de 2014, le taux est de 14%.

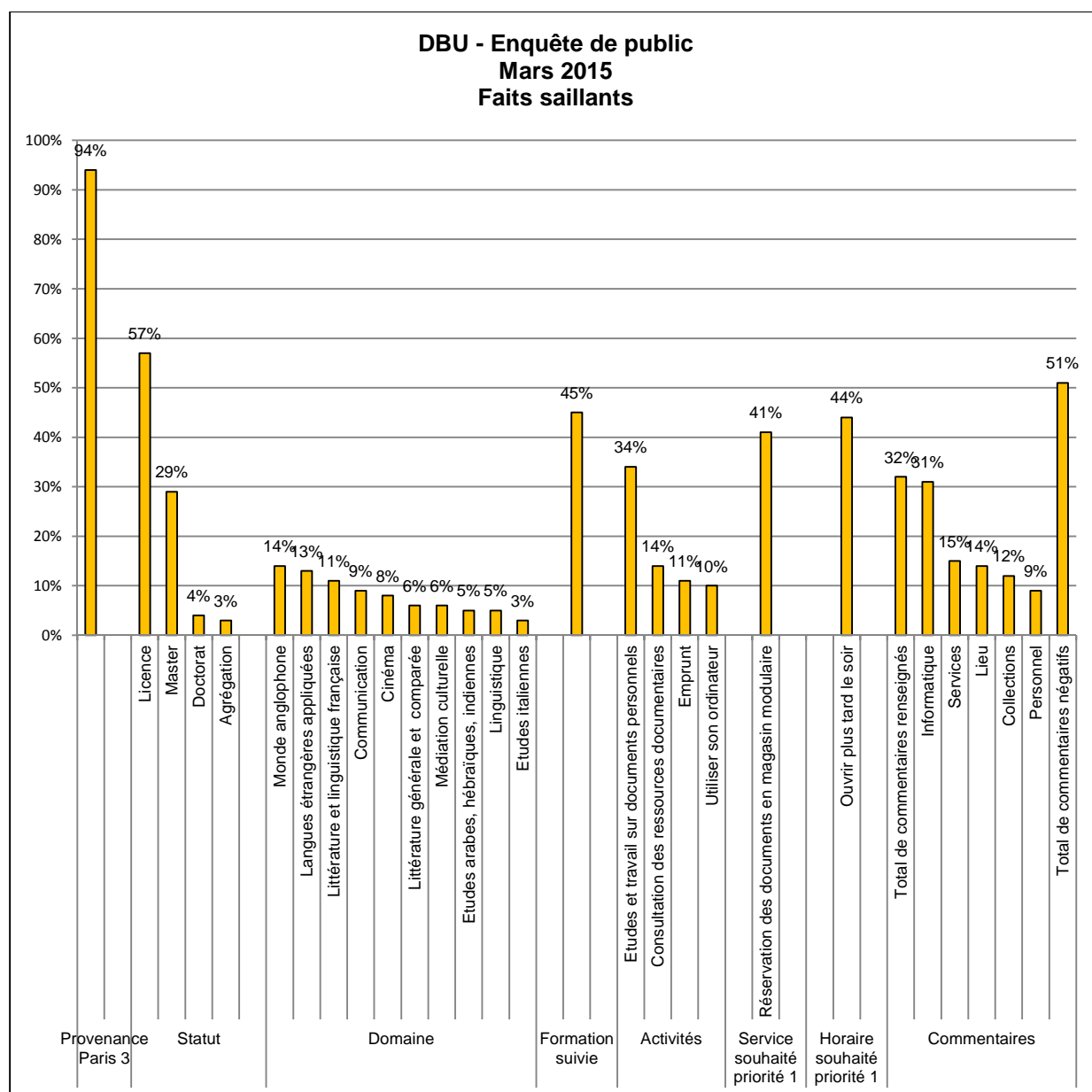


Comparaison mars et novembre 2015

Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats.

BU Censier	Mars 2015	Novembre 2015
Nombre de questionnaire renseignés	1039	918

Faits saillants

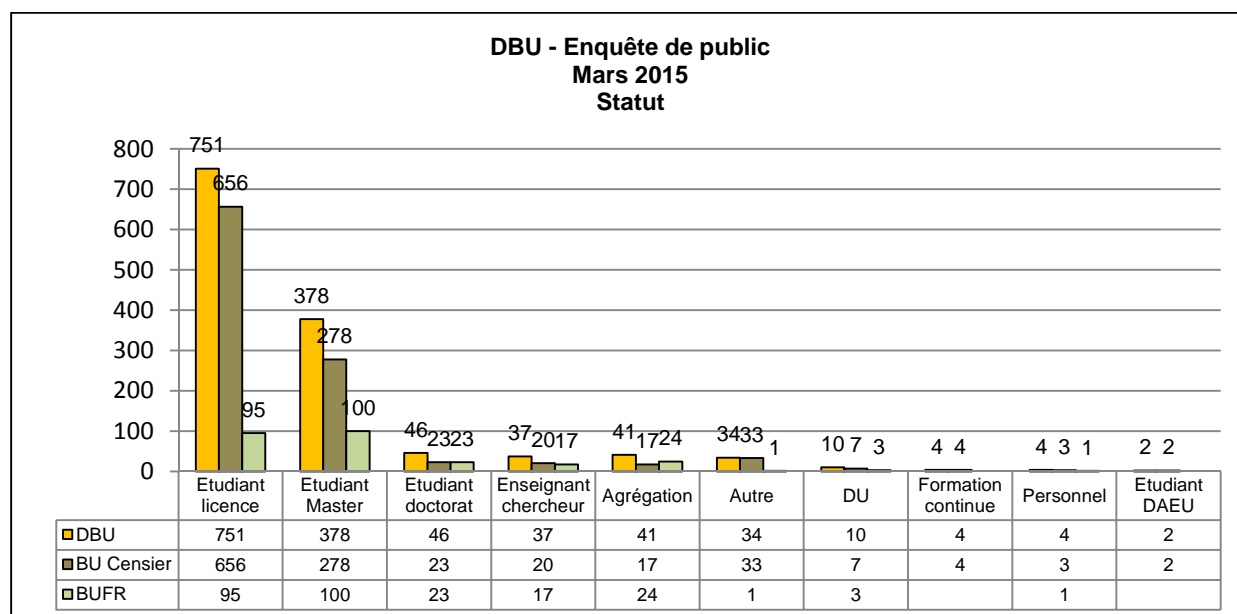


Profil des usagers

L'utilisateur « type » est un.e étudiant.e de l'Université Sorbonne Nouvelle (94%). Il est inscrit en licence (57%) ou en master (29%). Son domaine d'études, lié au département, est le Monde anglophone (13%) ou les langues étrangères appliquées. Il a suivi une formation documentaire (45%) et vient à la bibliothèque pour plus d'une activité (57%), activités principalement documentaires : consultation des ressources imprimées et en ligne, emprunt et retour, utilisation des ordinateurs de la BU, consultation d'Internet pour les études et interroger un bibliothécaire (45%). La première activité nommée est l'étude et travail sur les documents personnels (34%). Le service qu'il souhaite voir implanté en priorité est la réservation des documents en magasins modulaires (41%), suivi de l'avis d'échéance de prêt par SMS (36%). L'horaire qu'il souhaite voir modifié en priorité est l'ouverture plus tard le soir (44%) et l'ouverture plus tôt ou plus tard en période d'examen (34%). Il n'a pas laissé de commentaires (68%), mais pour ceux qui l'ont fait, il portait sur l'informatique (31%) et les services (15%).

Qui fréquente les salles de lecture ?

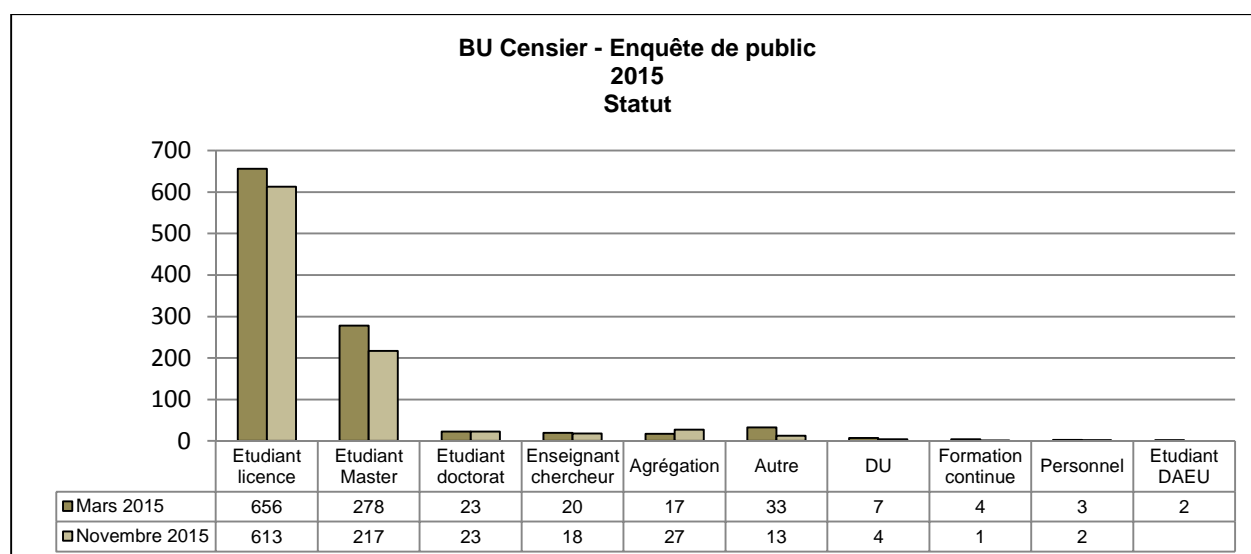
94% des usagers proviennent de Paris 3. Dans 93% des cas, ce sont des étudiants, dont 57% en licence, 29% en master et 4% au doctorat. 14% d'entre eux sont rattachés au département du Monde anglophone, 13% à celui des langues étrangères appliquées, 11% à celui de littérature et linguistique française et latine, 9% à celui de communication, 8% à celui de cinéma. 45% ont préalablement suivi la formation documentaire de la BU.

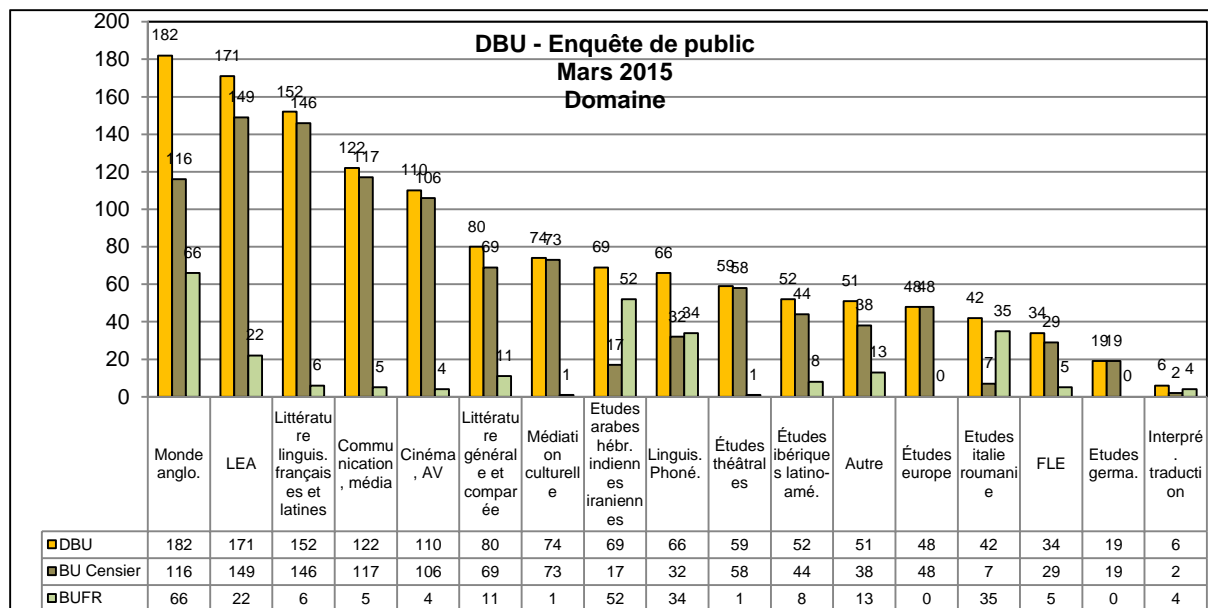


Comparaison mars et novembre 2015

Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats.

En novembre 2015, 94% des usagers de la BU Censier proviennent de Paris 3 et ce sont, à 96%, des étudiants qui sont répartis selon les mêmes proportions qu'en mars 2015.

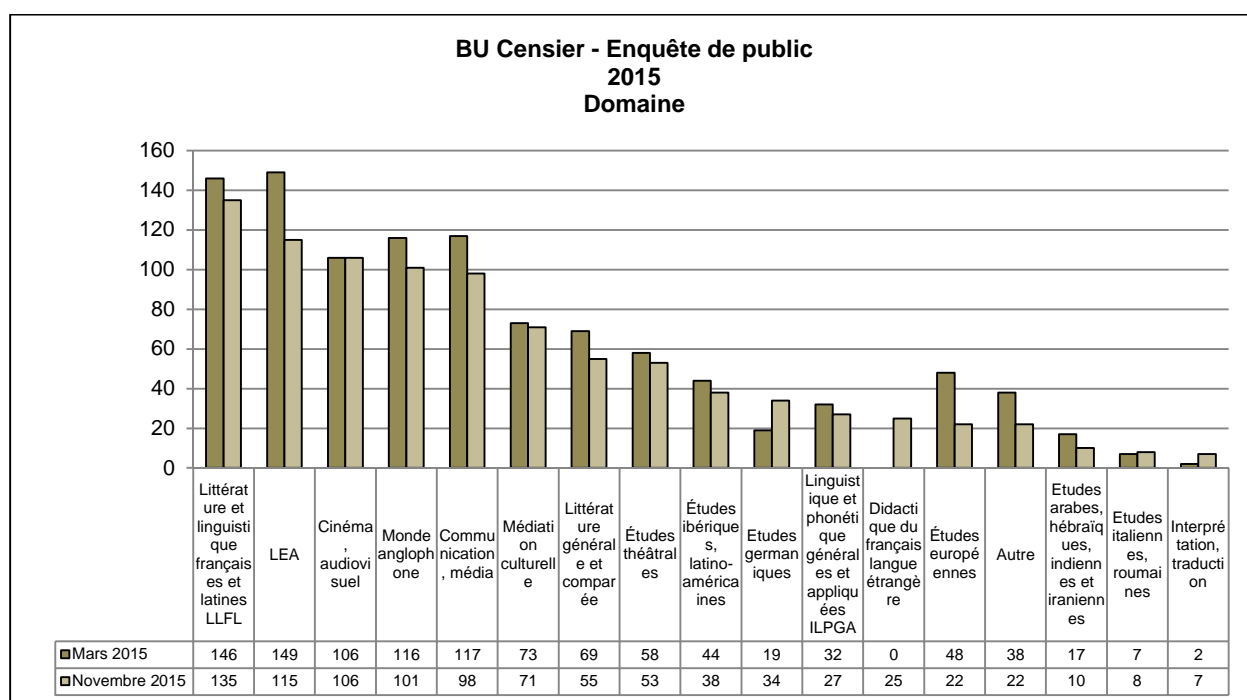




Comparaison mars et novembre 2015

Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats.

Les domaines d'études ou d'enseignement sont sensiblement les mêmes en mars 2015 qu'en novembre 2015.

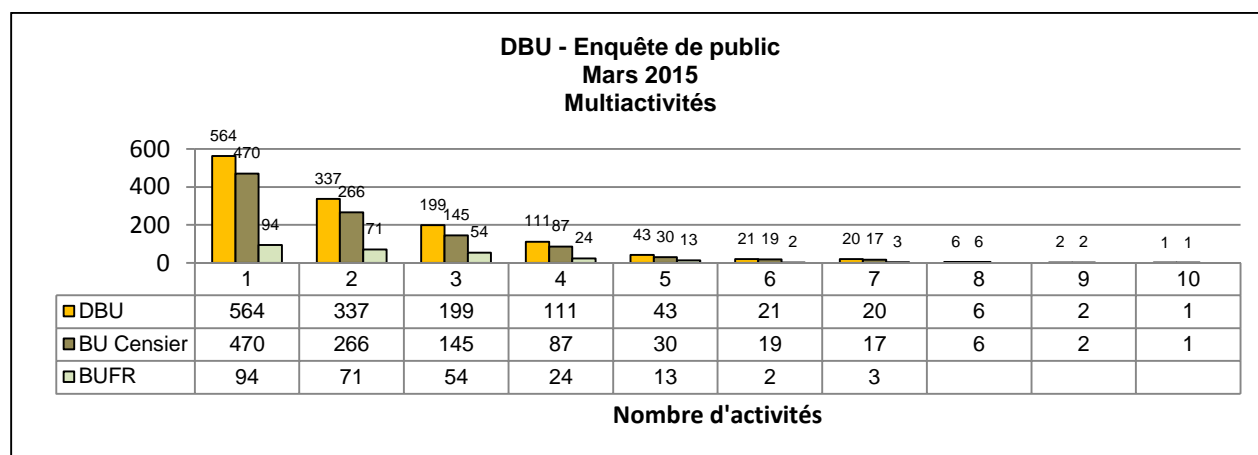
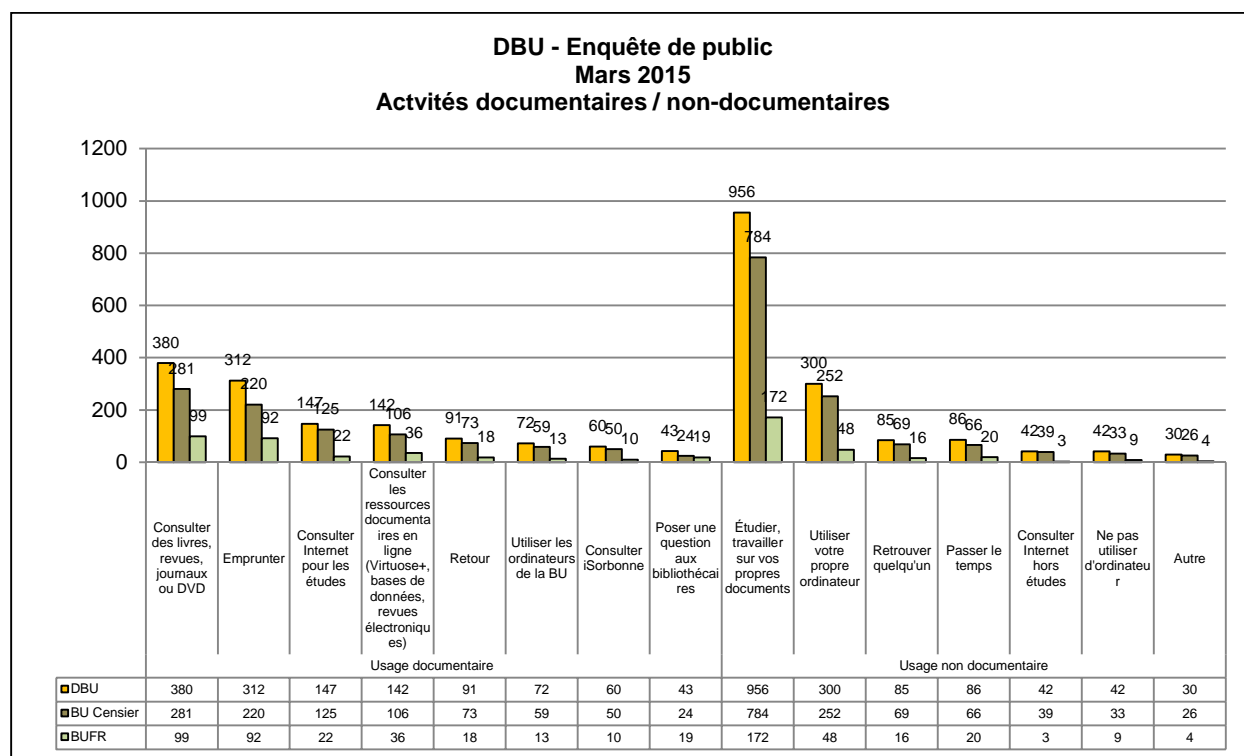


Que font les usagers dans les salles de lecture ?

Les activités sont multiples, 2788 réponses ont été obtenues. 45% des répondants vont à la bibliothèque pour un usage documentaire : consultation des ressources imprimées et en ligne, emprunt et retour, utilisation des ordinateurs de la BU, consultation d'Internet pour les études et interroger un bibliothécaire.

La première activité nommée est l'étude et le travail sur les documents personnels dans une proportion de 34% suivie de la consultation des ressources documentaires (14%), l'emprunt (11%) et l'utilisation de son propre ordinateur (10%).

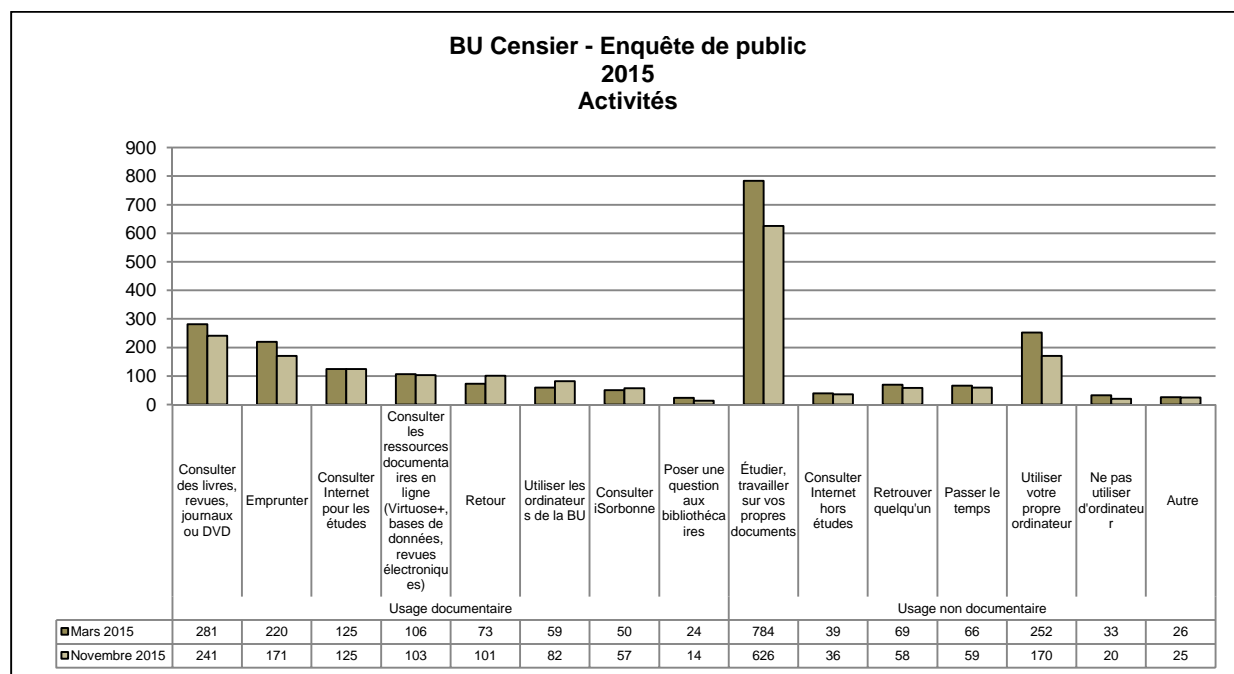
La majorité des usagers fréquentent la bibliothèque pour y faire au moins deux activités, soit 57%. L'activité unique représente 43% des usages des bibliothèques.



Comparaison mars et novembre 2015

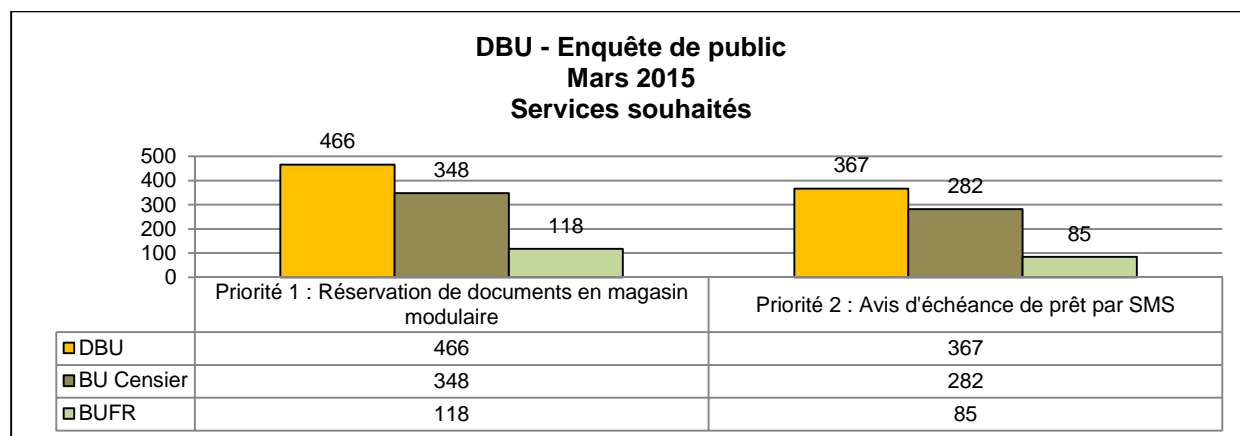
Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats.

Les activités sont également représentées dans les mêmes proportions en mars et en novembre 2015.



Quels services souhaitent-ils ?

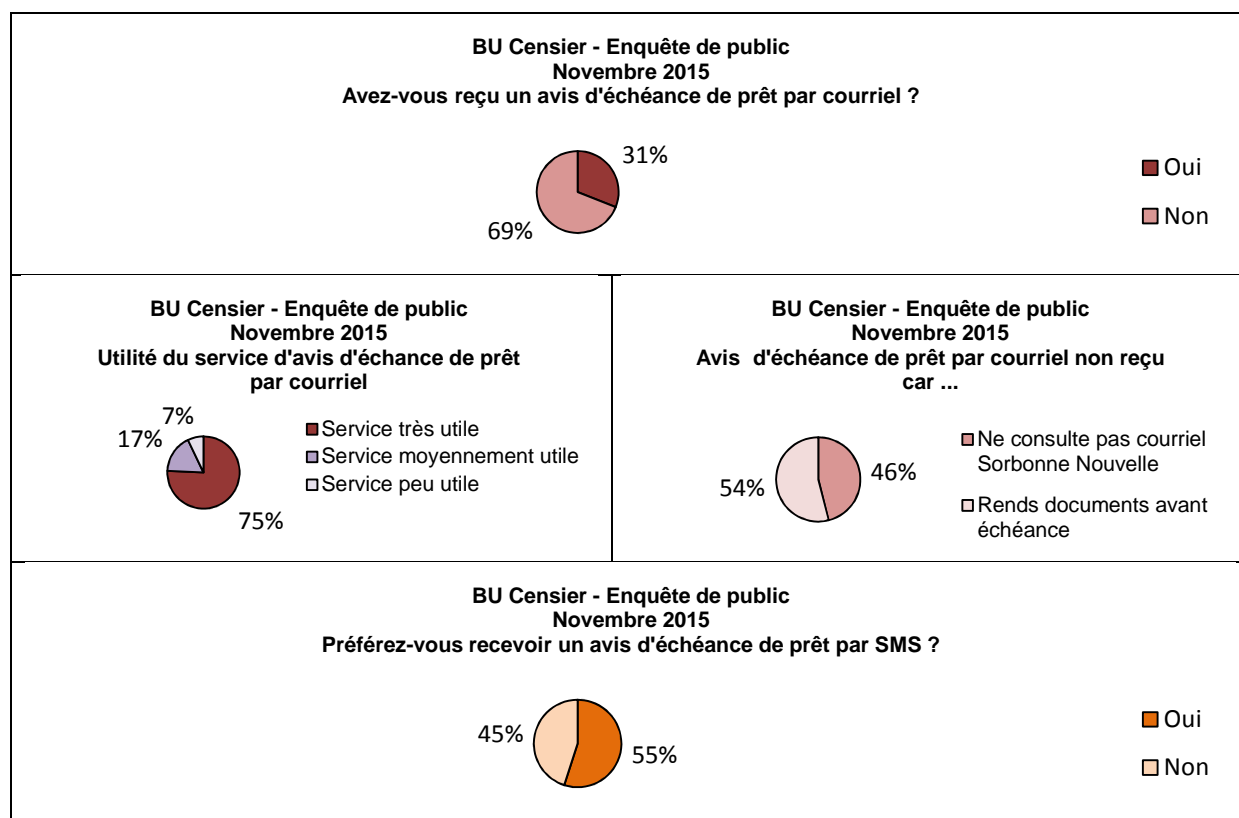
Des quatre services à implanter en priorité, c'est la réservation des documents en magasin modulaire qui arrive en tête avec 41% des réponses, puis l'avis d'échéance de prêt par SMS avec 36% des réponses.



Comparaison mars et novembre 2015

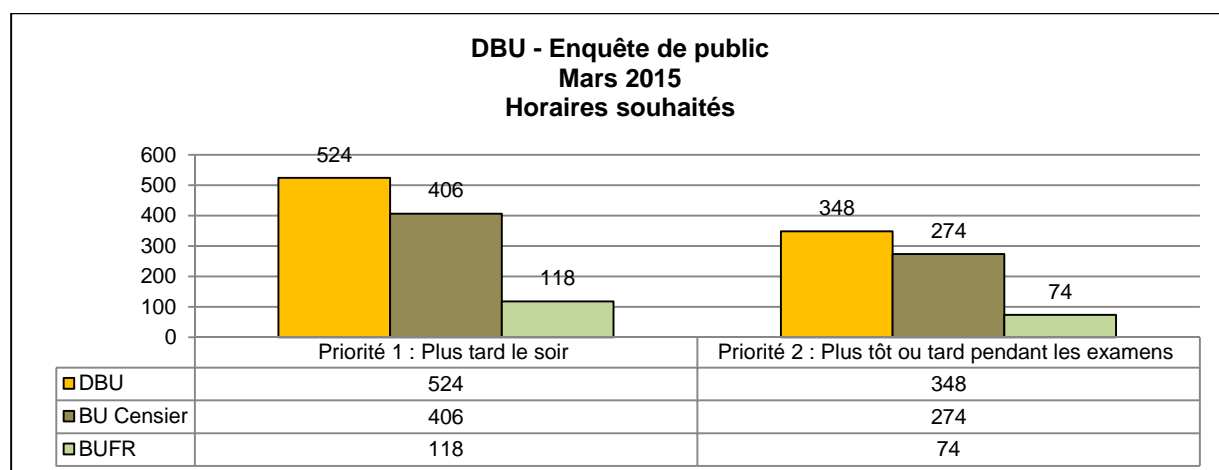
Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats.

La question sur les services souhaités en priorités a été modifiée. Les usagers ont plutôt été interrogés sur le service d'avis d'échéance d'emprunt par courriel. La majorité n'en avait pas reçu principalement parce que les documents sont remis avant l'échéance. Ceux qui l'ont reçu considèrent à 75 % que c'est un service très utile. 55 % des répondants préfèrent recevoir l'avis par SMS.



Quelle modification d'horaire souhaitent-ils ?

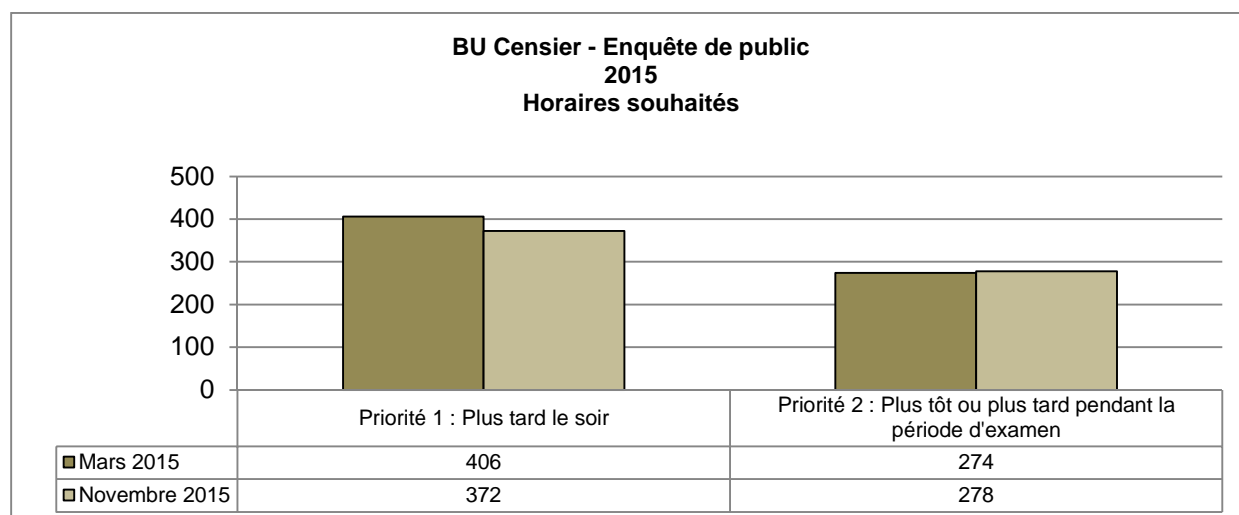
L'horaire à modifier en priorité serait celui du soir où 44% des usagers souhaitent que la BU ouvre plus tard, suivi de l'horaire élargi le matin et le soir en période d'examens qui est la préférence de 34% d'entre eux.



Comparaison mars et novembre 2015

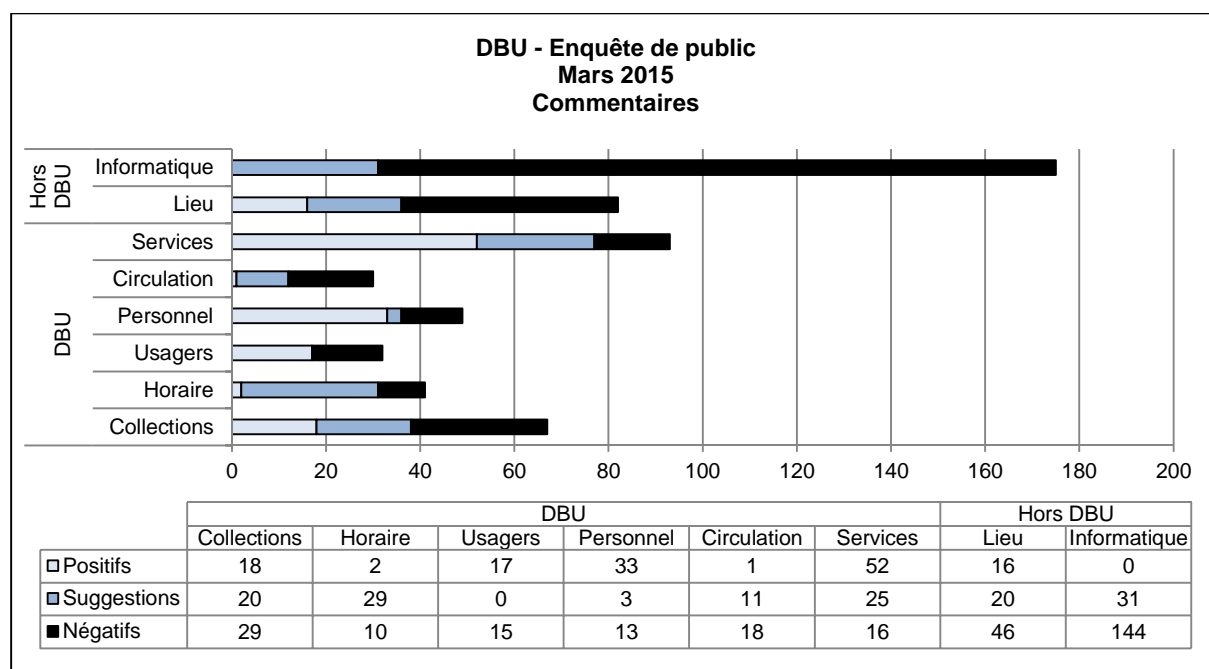
Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats.

L'horaire à modifier en priorité demeure celui du soir, suivi de l'horaire pendant la période d'examens.



Quels sont leurs commentaires ?

Un tiers des répondants (32%) a laissé un commentaire qui portait, dans 31% des cas, sur l'informatique. Les autres commentaires exprimés l'étaient sur les services (15%), le lieu (14%) et les collections (12%). Sur l'ensemble des commentaires, 51% sont négatifs.

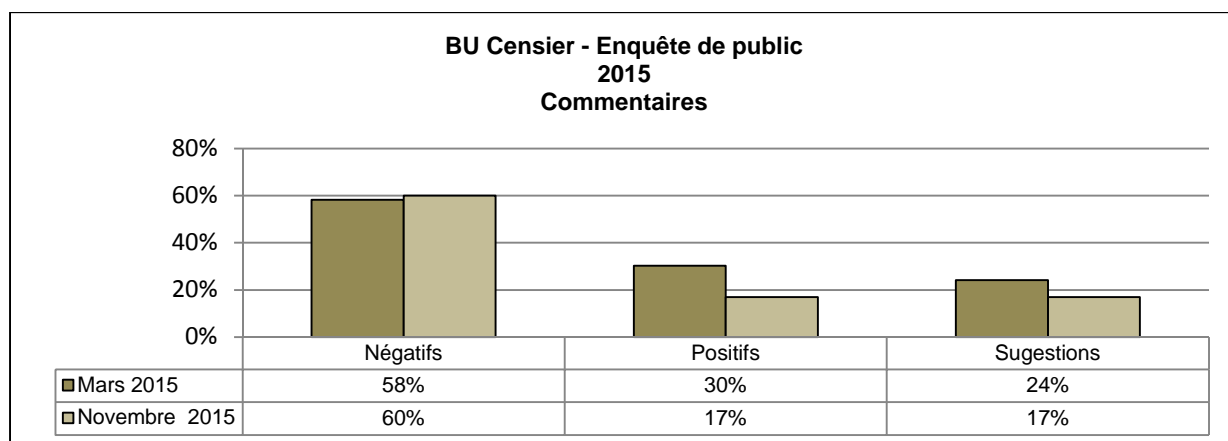


Comparaison mars et novembre 2015

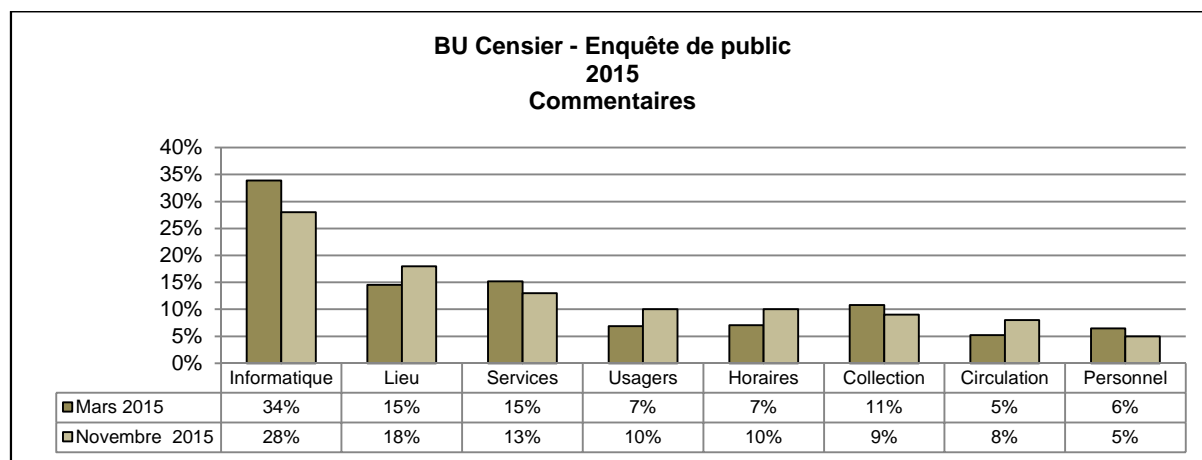
Dépouillement partiel des résultats de l'enquête de novembre 2015 avec 918 questionnaires de la BU Censier saisis ce qui représente environ 70 % de l'ensemble des résultats. L'analyse des commentaires est partielle dans la mesure où seul le thème principal a été sélectionné, l'analyse complète décline l'ensemble des thèmes émis dans un commentaire et fait ainsi varier les résultats.

Pour la BU Censier, le nombre de commentaires laissés est équivalent, 33% en mars 2015 et 35% en novembre 2015.

Le nombre de commentaires négatifs est équivalent, mais il y a moins de commentaires positifs et de suggestions en novembre qu'en mars 2015.



Les thèmes des commentaires, selon cette analyse partielle, ont varié. Les commentaires sur l'informatique ont diminué, mais ont augmenté sur le lieu (le froid), les usagers (le bruit), les horaires (le soir) et la circulation des documents.



Actions à venir

Les enquêtes ayant pour but d'orienter les actions de la DBU selon la nature et les besoins de ses publics, celle-ci a d'ores et déjà répondu à des demandes spécifiques des usagers. Ainsi, en 2015, ont été mis en place la réservation des documents en magasin modulaire à l'aide d'un formulaire disponible sur son site Internet, l'envoi automatisé d'avis d'échéance d'emprunt par courriel, l'aménagement d'une table électrifiée de 16 places de même que la modernisation de l'espace médiathèque avec de nouveaux appareils.

Ces actions à court terme seront suivies de changements à moyen terme, notamment l'élargissement des horaires pendant les périodes d'examen si la DBU reçoit un financement dans le cadre du plan « Bibliothèques ouvertes + » du Ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche diffusé le 1^{er} février 2016. D'autres améliorations, inspirées des commentaires émis, sont à l'étude ou seront réalisées telles que l'acquisition d'un plus grand nombre de livres électroniques et l'acquisition rapide et systématique des ouvrages recommandés par les enseignants dans leurs bibliographies, la révision du statut de circulation de certaines parties des collections, tels que les usuels et les DVD à inscrire en prêt plutôt qu'en consultation sur place ou encore l'accès libre pour certains titres régulièrement demandés. Un projet de cloisons acoustiques pour les espaces des photocopieurs et la possibilité d'installer un mobilier informel (poufs) dans une zone de la salle Santeuil sont en cours d'instruction.

Enfin, à long terme, dans la perspective du déménagement à Nation, la DBU répondra à de nombreuses et récurrentes demandes des usagers notamment en ce qui a trait à l'informatique (Wifi, prises électriques, imprimantes, numériseurs) et aux salles de travail en groupe.