

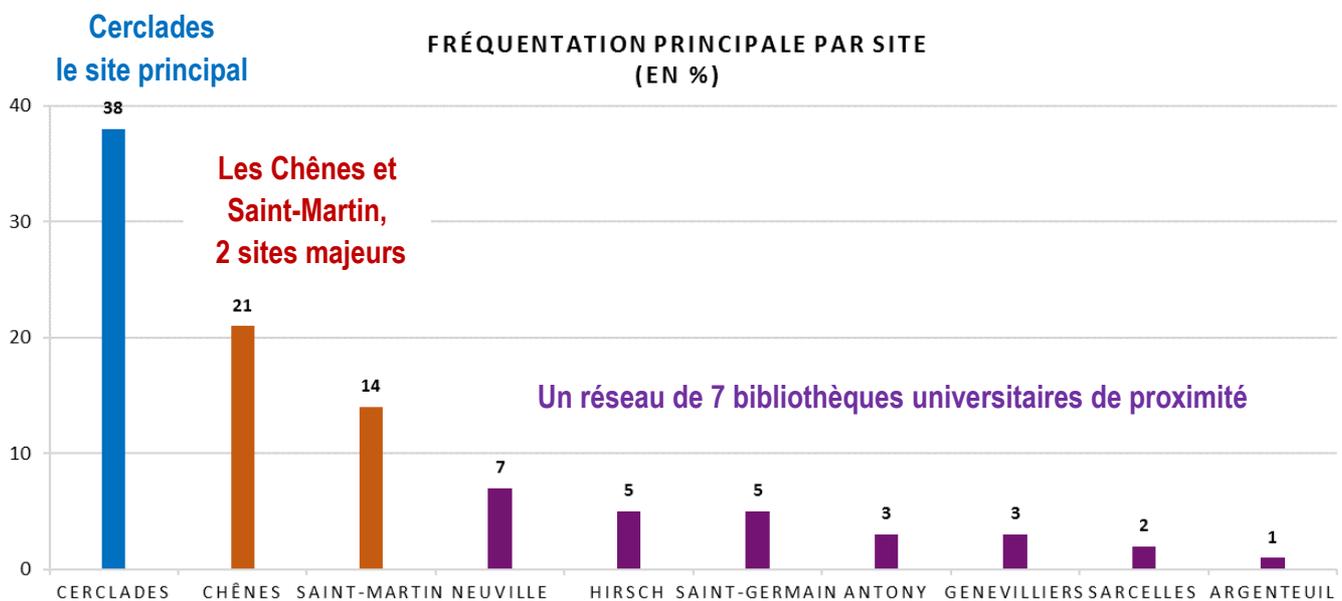
Usages, satisfaction et besoins en BU

Synthèse par BU

Présentation de l'enquête BU et méthodologie

L'Observatoire de la Vie Étudiante de l'UCP, en collaboration avec la Direction Ingénierie et Ressources Pédagogiques, a mené en mai 2017 une enquête relative à la satisfaction et aux attentes des usagers des bibliothèques universitaires, auprès des étudiant.e.s, personnels et extérieurs de l'UCP, soit 19 561 individus sollicités via l'ENT. Un **taux brut de réponse de 12,3 %** permet de décliner des résultats significatifs par bibliothèque universitaire car dans le cadre de l'enquête les répondantes ont sélectionné un site principal fréquenté. Le site des Cerclades est la BU la plus fréquentée (947 réponses soit 38 % de l'ensemble des répondant.e.s).

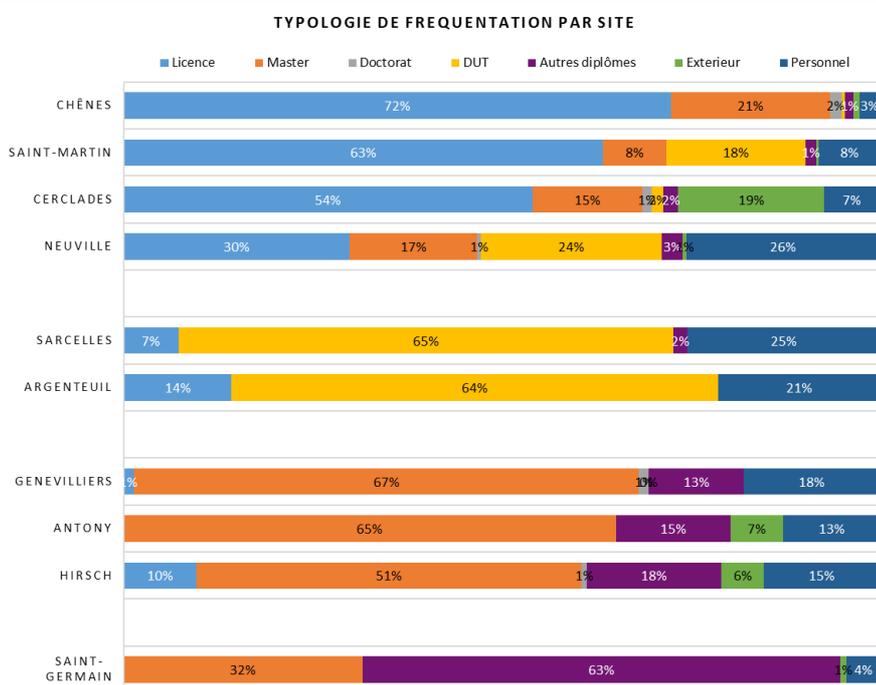
Plus de la moitié des usager.e.s proviennent de 2 sites



Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : 38 % des usager.e.s fréquentent la bibliothèque universitaire des Cerclades.

Des publics très différents selon le site fréquenté



4 bibliothèques à dominante d'étudiant.e.s de licence

2 bibliothèques spécifiques pour les étudiant.e.s de DUT

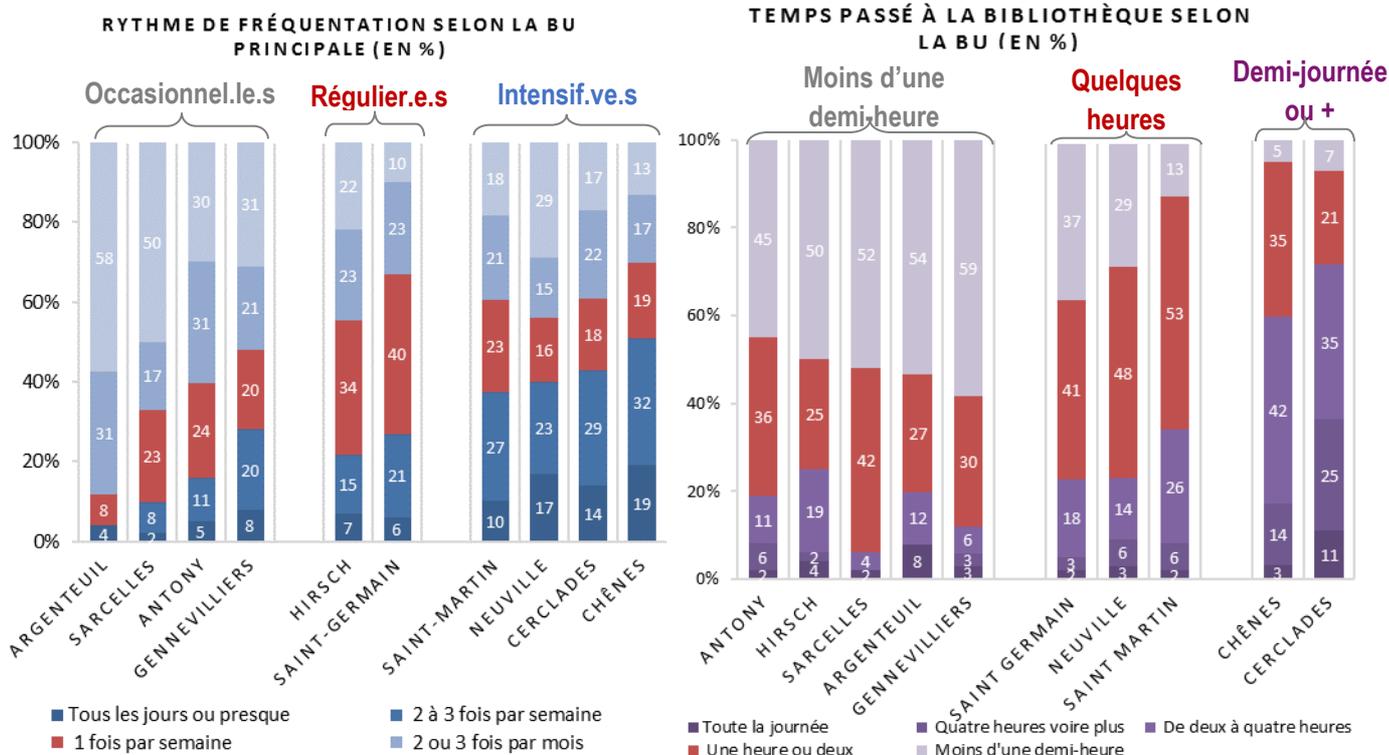
3 bibliothèques de master (notamment inscrit.e.s à l'ESPE)

Une BU à majorité d'autres étudiant.e.s (principalement issu.e.s de l'IEP)

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : 32 % des usager.e.s à la bibliothèque de Saint-Germain sont étudiant.e.s en master.

Usager.e.s régulièr.e.s ou ponctuel.le.s ?



Publics différents pour usages différents

Typologie	Site	Je travaille sur mes propres documents	J'utilise les espaces de travail individuels	Je me connecte au WIFI	J'utilise les espaces de travail collectifs	J'emprunte des documents	Je consulte les collections de la bibliothèque	J'utilise un poste informatique de la bibliothèque	J'utilise les services d'impression ou de photocopie	Je rencontre des amis	Je consulte de la documentation électronique	Je participe aux animations (lecture, murder party...)	Autre
BU de travail	Chênes	77	57	63	38	43	44	17	27	25	15	0	1
	Saint Martin	70	55	46	39	38	38	25	21	15	9	1	1
	Cerclades	69	50	55	51	49	45	16	21	23	10	1	2
	Neuville	52	45	33	47	39	27	27	27	21	5	0	0
BU d'emprunts	Gennevilliers	35	39	24	25	79	65	18	13	13	13	1	0
	Antony	28	38	22	27	86	57	10	17	8	6	0	1
	Hirsch	26	28	23	38	78	61	24	20	13	6	2	2
	Saint Germain	45	34	39	42	74	58	12	35	19	16	0	1
BU mixtes	Argenteuil	39	18	18	21	39	36	14	11	14	7	0	4
	Sarcelles	36	29	5	36	45	45	31	7	5	13	11	2

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : 57 % des usager.e.s des Chênes déclarent utiliser les espaces de travail individuels.

BU de travail : pour 4 bibliothèques, l'activité principale est liée au travail intellectuel sur ses propres documents. Cela peut se faire en espace individuel, ou collectif (notamment aux Cerclades et à Neuville). Les activités connexes sont l'utilisation du WIFI et dans une moindre mesure et l'emprunt et la consultation des collections. Près d'un quart des usager.e.s utilisent les postes informatiques et les services d'impression ou de photocopie. Ce sont les BU pour lesquelles les activités sont les plus nombreuses et diversifiées.

BU d'emprunts : pour 4 autres BU, l'activité principale des usager.e.s consiste à emprunter des documents. Ce qui est majoritairement corrélé avec la consultation des collections. Les démarches liées au travail sur place occupent une place importante, c'est-à-dire entre un tiers et un quart des usages.

BU mixtes : A Argenteuil et à Sarcelles, aucune activité ne ressort comme majoritaire. Les activités dominantes sont composées pour partie d'emprunts et de consultation des collections et pour partie de travail sur document souvent en espace de travail collectif. Si le WIFI apparaît moins utilisé en particulier à Sarcelles, les postes informatiques sont alors davantage occupés.

Satisfaction de l'orientation et des renseignements

Site	Orientation dans la BU	Accueil aux postes de prêts
Antony	5	5
Hirsch	5	5
Saint Martin	5	5
Cerclades	4	5
Chênes	4	5
Gennevilliers	5	4
Sarcelles	4	4
Saint Germain	4	4
Argenteuil	4	4
Neuville	4	4

Forte qualité du système d'orientation en bibliothèque ainsi que de l'accueil auprès des agent.e.s aux postes de prêt.

Toutes les BU obtiennent un score de satisfaction supérieur ou égal à 4 sur 5.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : indice de satisfaction sur 5 (soit un taux de satisfaction supérieur à 90 % pour 5 étoiles et compris entre 71 % et 89 % pour 4 étoiles).

Satisfaction de l'infrastructure d'accueil

BU	Eclairage	Propreté des locaux	Niveau sonore	Température	Nombre de places	Sanitaires
Gennevilliers	5	5	5	4	4	4
Sarcelles	5	5	5	5	3	4
Antony	5	5	4	5	4	4
Hirsch	5	5	5	4	4	3
Argenteuil	5	4	5	2	4	4
Neuville	5	4	3	4	4	3
Saint Germain	5	5	4	4	3	2
Saint Martin	5	5	4	3	3	4
Cerclades	4	4	3	3	3	3
Chênes	4	4	3	2	2	2

Pour les grandes BU, les conditions matérielles d'accueil sont plus difficiles.

De très bonnes évaluations pour l'éclairage, la propreté des locaux.

Des résultats satisfaisants des conditions sonores et de température.

Des problèmes de satisfaction uniquement pour le nombre de places et les sanitaires.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Satisfaction des conditions matérielles d'accueil

BU	Qualité du mobilier	Horaires	WIFI	Postes informatiques	Système d'impression et de photocopie	Nombre de prises électriques
Sarcelles	5	3	2	3	2	3
Gennevilliers	5	2	4	3	3	3
Saint Martin	5	4	3	3	3	2
Hirsch	5	4	4	4	3	3
Cerclades	4	4	4	3	3	3
Chênes	4	4	4	4	3	1
Antony	4	4	3	3	3	2
Neuville	4	3	4	2	3	3
Argenteuil	4	3	3	3	1	3
Saint Germain	4	2	4	2	2	2

Des installations souvent jugées insatisfaisantes pour certaines BU de proximité.

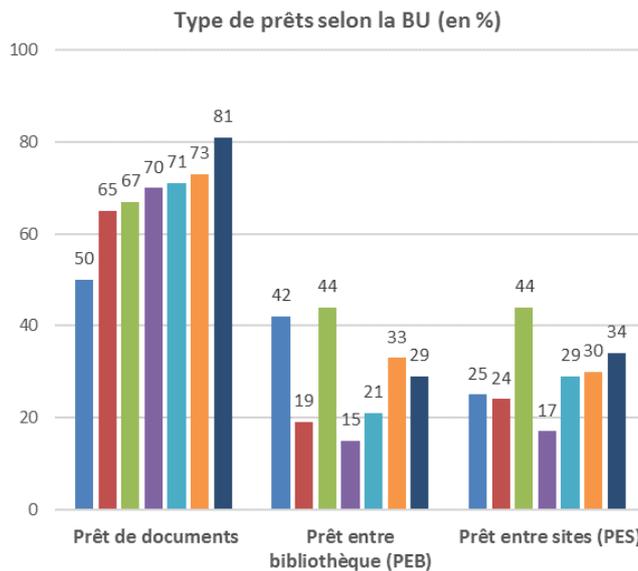
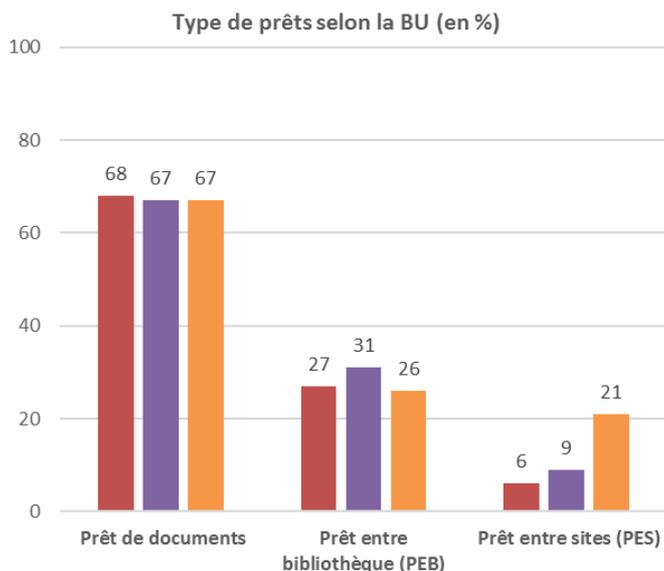
Qualité du mobilier, des horaires (sauf pour Gennevilliers et Saint Germain) et du WIFI (à l'exception de Sarcelles).

Des problématiques fortes liées aux postes informatiques, aux systèmes d'impression et surtout à la quantité de prises électriques.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : indice de satisfaction sur 5 (soit un taux de satisfaction supérieur à 90 % pour 5 étoiles et compris entre 0 % et 19 % pour 1 étoile).

Usages de l'emprunt



Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : parmi celles et ceux qui déclarent emprunter et sont usager.e.s de la BU des Chênes, 27 % utilisent le prêt entre bibliothèque (PEB)

Pour les **3** bibliothèques les plus fréquentées, le prêt de document et le prêt entre bibliothèque sont utilisés dans des mêmes proportions : 2 tiers ont choisi le prêt de documents et plus d'un quart le prêt entre bibliothèque. Par contre le prêt entre sites est moins usité sauf à Saint-Martin.

Pour les **7** bibliothèques de proximité, le prêt de document est majoritaire mais varie de 50 % à Sarcelles à 81 % à Hirsch. Le prêt entre bibliothèque est proportionnellement plus fréquent à Sarcelles et Argenteuil. Le prêt entre sites est pratiqué davantage à Argenteuil et Hirsch.

Satisfaction des prêts

BU	Le nombre d'emprunts	La réservation	La consultation du compte lecteur	La prolongation	La durée d'emprunt
Sarcelles	5	4	5	5	4
Hirsch	5	5	4	4	4
Neuville	5	5	4	4	4
Chênes	5	4	4	4	4
Saint Martin	5	5	4	4	4
Argenteuil	4	4	5	4	4
Cerclades	4	4	4	4	4
Saint Germain	4	4	3	4	4
Antony	4	5	4	4	4
Gennevilliers	4	4	5	4	3

De très bonnes évaluations relatives au nombre d'emprunts, à la réservation et à la consultation du compte lecteur.

De bons scores pour la prolongation des prêts et la durée des emprunts.

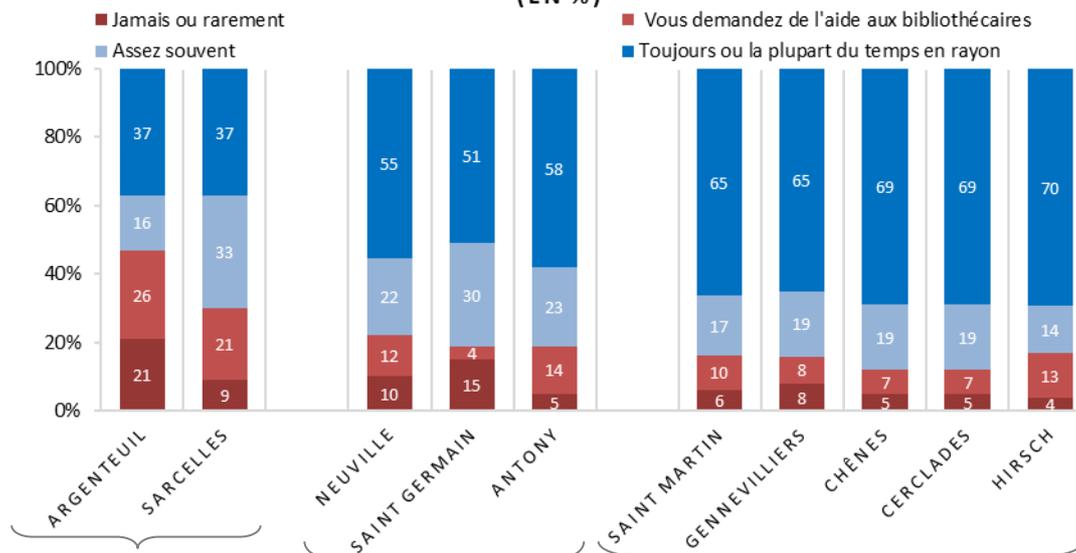
Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : indice de satisfaction sur 5 (soit un taux de satisfaction supérieur à 90 % pour 5 étoiles et compris entre 50 % et 69 % pour 3 étoiles).

Recherche documentaire

" QUAND VOUS CHERCHEZ UN OUVRAGE, VOUS LE TROUVEZ... "

(EN %)



Un tiers des usager.e.s rencontrent de fortes difficultés dans leur recherche.

Si une majorité ne rencontre aucune difficulté, 20 % ont des besoins d'accompagnement.

Deux tiers des usager.e.s ne rencontrent aucune difficulté au sein de 5 BU.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Raisons de l'échec de la recherche d'ouvrage

BU	Vous ne savez pas vraiment chercher dans la bibliothèque	Il est déjà emprunté	Il est déclaré disponible mais n'est pas en rayon	Il n'est pas signalé dans le catalogue	Il est déclaré non disponible dans le catalogue
Argenteuil	0	14	43	29	14
Gennevilliers	20	10	30	40	0
Saint-Germain	25	19	19	13	25
Hirsch	27	55	0	9	9
Antony	30	10	40	10	10
Saint-Martin	31	38	10	17	3
Cerclades	37	27	20	11	6
Chênes	46	37	5	10	2
Neuville	48	29	10	5	10
Sarcelles	50	10	10	10	20

Le sujet majeur de la formation à la recherche documentaire des publics apparaît...

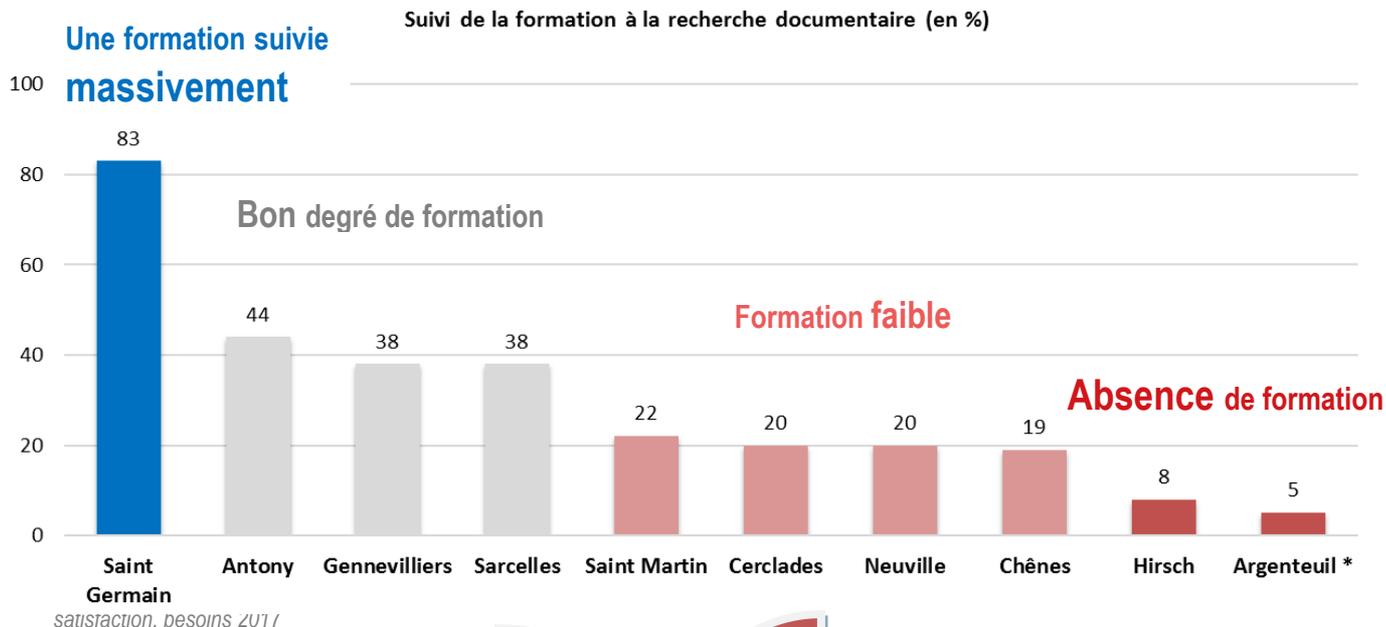
Des problématiques de rayonnage apparaissent dans certains cas.

La formation à la recherche documentaire : un sujet sensible pour les BU principales.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Lecture : parmi celles et ceux de Sarcelles ayant déclaré trouver leur ouvrage « jamais », « rarement » ou « demander de l'aide », 50 % déclarent ne pas savoir vraiment chercher dans la bibliothèque.

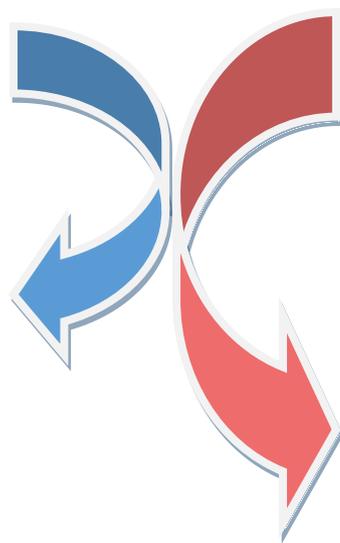
Formation à la recherche documentaire



Celles et ceux qui l'ont suivi en sont très satisfait.e.s

BU	Satisfaction
Argenteuil *	5
Antony	5
Neuville	4
Cerclades	4
Hirsch	4
Chênes	4
Sarcelles	4
Gennevilliers	4
Saint Martin	4
Saint Germain	3

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017



Les autres reviennent sur leurs raisons :

BU	Je ne savais pas que des formations existaient	On ne m'en a pas proposé	Je n'en avais pas besoin	Je n'étais pas intéressé	Je n'ai pas eu le temps	Autre raison
Saint Germain	33	40	7	13	20	0
Sarcelles	39	30	17	17	17	0
Gennevilliers	44	33	19	17	14	6
Chênes	47	26	17	22	17	1
Antony	48	29	21	10	24	2
Cerclades	49	28	23	19	16	1
Hirsch	50	41	21	12	11	1
Argenteuil	53	21	16	11	16	0
Saint Martin	57	33	19	20	14	0
Neuville	59	40	23	8	10	0

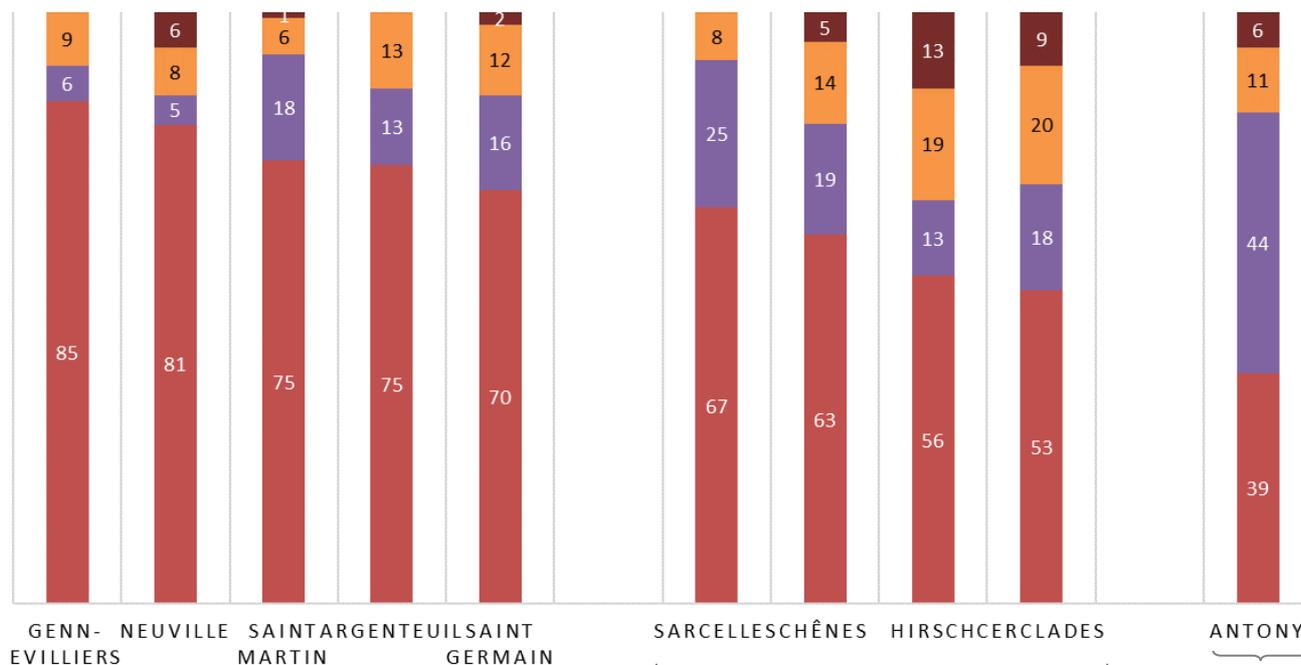
Le manque d'information est la principale raison évoquée pour n'avoir pas été formé à la recherche documentaire.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Les raisons de l'insatisfaction des usager.e.s : les horaires

SI INSATISFAIT DES HORAIRES, VOUS SOUHAITERIEZ PRIORITAIREMENT (EN %) :

■ Plus tard le soir ■ Une ouverture plus tôt le matin ■ Pendant les congés d'hiver ■ Pendant les congés d'été



Grande majorité de demande pour le **SOIR**.

Plus nuancé : entre un tiers et la moitié d'autres souhaits.

La préférence à Antony pour le **matin**.

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Les raisons de l'insatisfaction des usager.e.s : l'offre documentaire

BU	Vous ne trouvez pas les livres que vous cherchez	Les exemplaires ne sont pas assez nombreux	Les documents ne sont pas assez récents	Les documents empruntables sont trop peu nombreux	Autre raison
Chênes	57	58	47	20	4
Neuville	65	35	18	29	6
Hirsch	67	27	40	13	0
Argenteuil	67	33	67	0	0
Saint Martin	69	41	41	16	3
Antony	74	58	21	42	0
Sarcelles	75	13	0	38	0
Gennevilliers	75	60	45	20	5
Cerclades	78	52	37	17	3
Saint Germain	78	67	36	31	2

1^{ère} cause :
correspondance offre/demande

2^{ème} cause :
la quantité d'exemplaire

3^{ème} cause :
la date de publication des ouvrages

Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Les attentes des usager.e.s

4 attentes récurrentes reviennent pour une majorité de site :

1. Davantage de lieux de travail individuel

2. Davantage de postes informatiques

3. Davantage de lieux de convivialité ou de détente

4. Davantage de lieux de travail collectifs



Source : OVE - Enquête BU usages, satisfaction, besoins 2017

Légende

