

# Usages, satisfaction et besoins en BU

## Synthèse par type d'utilisateur

### 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 13,4 %** permet de décliner des résultats significatifs par type de public.

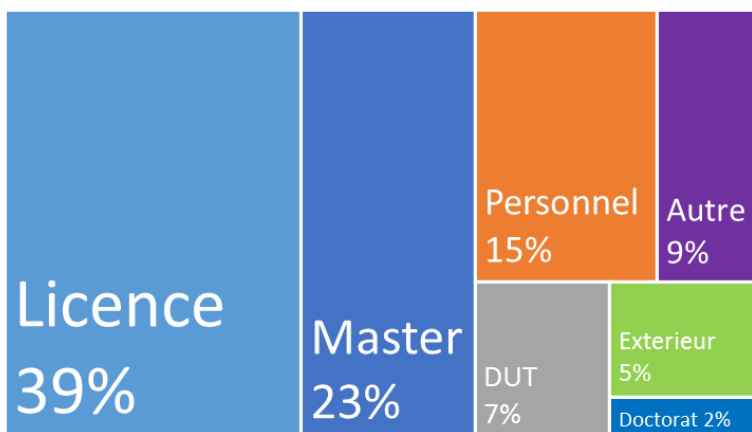
Les extérieur.e.s ont répondu davantage que la moyenne. Inversement, le personnel et les autres étudiant.e.s ont moins répondu. Leurs résultats sont à prendre avec précaution. Cependant quand on retire le personnel vacataire (taux de réponse de 2%), le taux de réponse est alors de 18 % soit supérieur à la moyenne. En fait, les agent.e.s de l'UCP ont bien répondu.

En définitive, seul le public de doctorat à un taux de réponse inférieur à la moyenne. Les doctorant.e.s ayant à la fois peu répondu et étant peu nombreux, les résultats restitués ci-dessous sont statistiquement fragiles.

L'écart de composition entre la population enquêtée et la population répondante est faible. Seul le public des étudiant.e.s en licence est surreprésenté parmi les répondant.e.s (1 221 réponses soit 46 % de l'ensemble des répondant.e.s alors qu'il représente 39 % de la base).

### 3 sous-populations : étudiant.e, personnel et extérieur.e

Composition de la population étudiée



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

#### Remarques :

Les **étudiant.e.s de licence** sont composé.e.s des L1, L2, L3 et licence professionnelle (niveau L3).

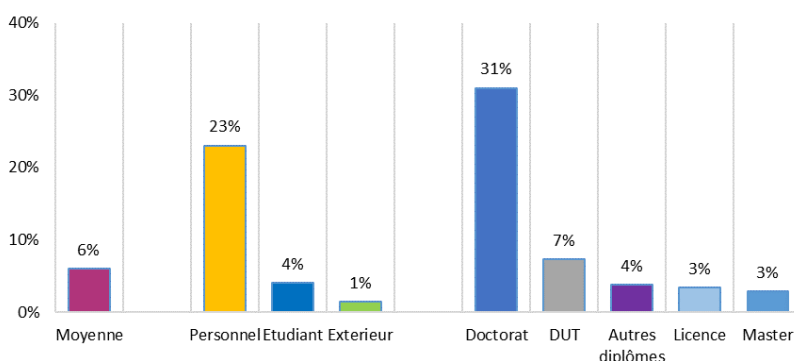
Le **personnel** comprend les enseignant.e.s-chercheur.se.s et les agent.e.s., BIATSS, qu'ils soient fonctionnaires ou contractuel.le.s.

Les **extérieur.e.s** sont des usager.e.s s'étant inscrit.e.s au sein d'une bibliothèque universitaire. Ce public regroupe des extérieur.e.s emprunteur.se.s, des lecteur.trice.s consultant.e.s extérieur.e.s ou des conventions BU.

Les **autres diplômes** réunissent principalement l'AEU et les étudiant.e.s de Sciences Po. Plus rares, ils regroupent aussi des étudiant.e.s de l'IEJ, les préparations aux concours, les DU etc.

### 6 % des répondant.e.s déclarent ne jamais se rendre en Bibliothèque universitaire

Taux de non-fréquentation déclarée en BU (en %)



Près d'un quart du personnel et un tiers les doctorant.e.s déclarent ne jamais se rendre en BU.

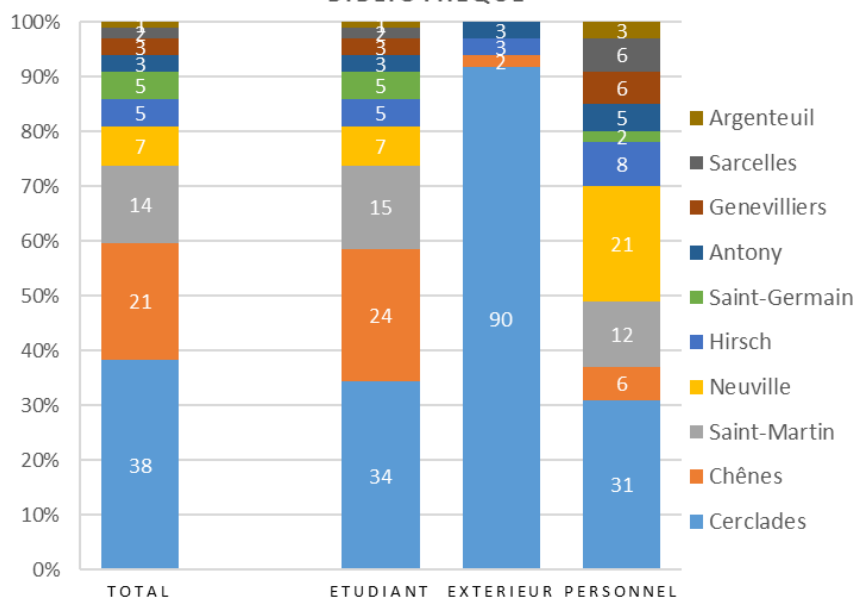
Le corollaire est que **97 % des étudiant.e.s de licence et master déclarent se rendre à la BU.**

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

Lecture : 6 % de l'ensemble des répondant.e.s ont déclaré « n'aller jamais en bibliothèque universitaire ».

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

RÉPARTITION DES TYPES DE PUBLIC PAR BIBLIOTHÈQUE



3 bibliothèques concentrent près des 3 quarts des usager.e.s.

Près de 6 étudiant.e.s sur 10 se rendent aux Chênes et aux Cerclades.

Les Cerclades accueillent 90 % des extérieur.e.s.

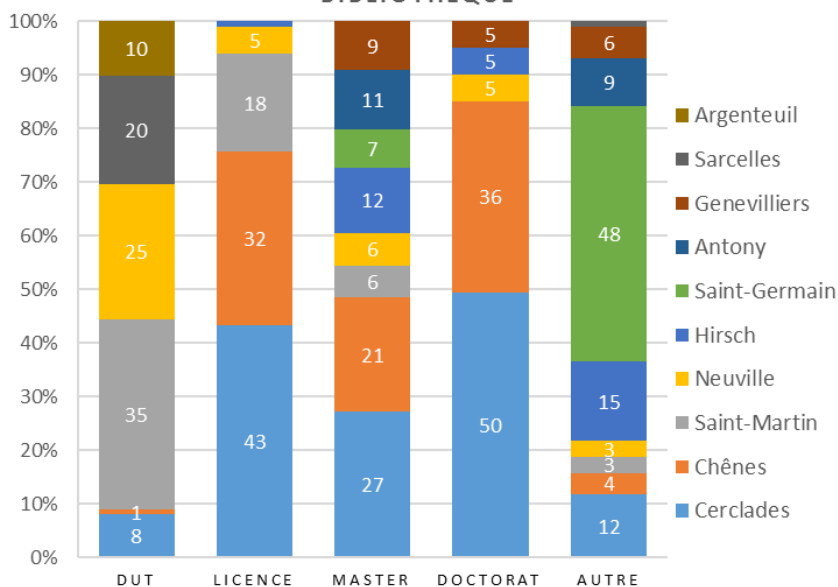
Les personnels se répartissent de manière homogène et assez proche des étudiant.e.s. A la seule différence qu'elles et ils occupent davantage la BU de Neuville que celle des Chênes.

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.

## Des publics très différents selon le site fréquenté

RÉPARTITION DES TYPES DE PUBLIC PAR BIBLIOTHÈQUE



Parmi les usager.e.s des bibliothèques universitaires, une majorité des étudiant.e.s de DUT occupent Saint-Martin et Neuville, et un tiers Sarcelles et Argenteuil.

En licence, les étudiant.e.s se rendent à 75 % aux Cerclades ou aux Chênes.

Les étudiant.e.s de master privilégient également ces 2 BU mais de manière plus minoritaire (48%).

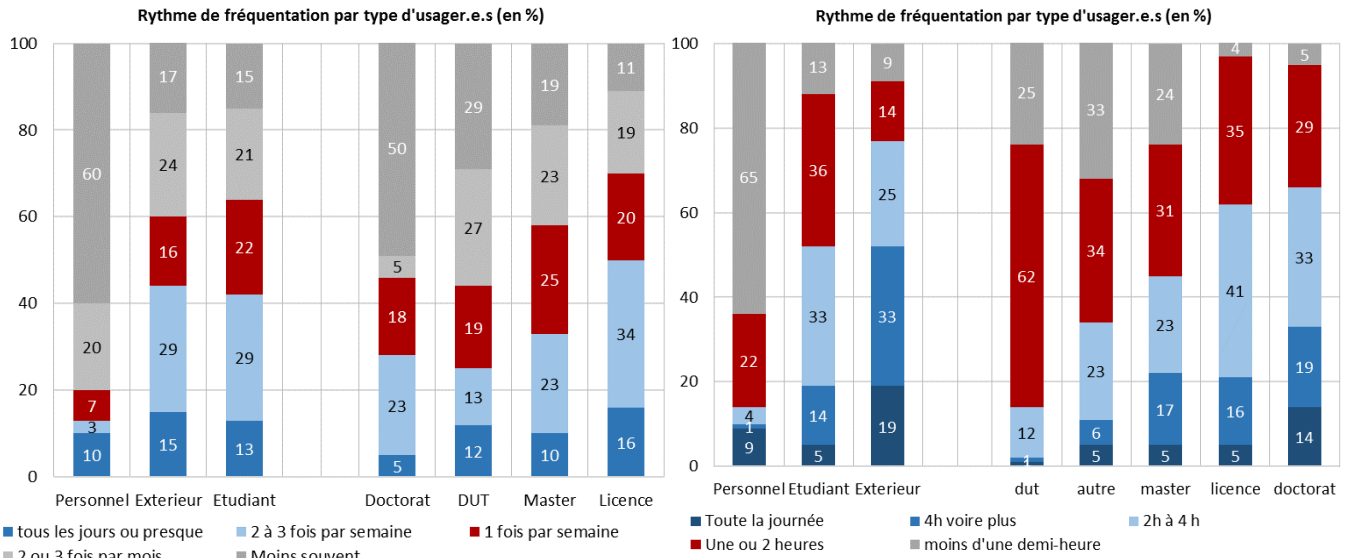
De même 9 doctorant.e.s sur 10 étudient aux Cerclades ou aux Chênes, une proportion plus forte qu'en licence.

Enfin, pour les autres étudiant.e.s, près de la moitié vont à Saint-Germain (étudiant.e.s de Sciences politiques).

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 ?



Des usager.e.s occasionnel.le.s :

doctorant.e.s et personnel

Régulier.e.s : master

Intensif.ve.s : licence et extérieur

Viennent moins d'une demi-heure : personnel

Quelques heures : DUT

Nombreuses heures ou journée entière : licence, doctorat et extérieur

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

## Publics différents pour usages différents

Typologie	Usager	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 les services d'impression ou de photocopie	J'utilise un poste informatique de la bibliothèque	Je consulte de la documentation électronique	Je rencontre des amis	Je participe aux animations (lecture, murder party...)	Autres
Emprunt	Personnel	9	12	10	12	69	45	4	10	9	3	5	8
Travail	Extérieur	62	51	29	44	38	43	14	11	9	14	1	1
	Etudiant	69	52	54	46	49	45	25	20	11	22	1	1
Travail	DUT	61	49	34	44	22	24	26	33	10	13	3	1
	Licence	79	57	63	48	41	42	22	18	8	26	1	1
Emprunt	Master	56	46	45	46	70	55	30	21	15	18	0	1
	Doctorat	45	27	45	36	59	41	32	27	32	5	0	0
	Autre	44	41	37	39	75	58	37	22	16	19	0	1

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

Lecture : 52 % des usager.e.s étudiant.e.s déclarent comme activité principale utiliser les espaces de travail individuels.

**La BU comme ressource documentaire :** l'activité principale des personnel.le.s est le fait d'emprunter des documents, corrélée avec la consultation des collections. Toutes les autres activités sont pratiquées par moins d'un.e agent.e sur 10.

**La BU comme espace de travail :** l'activité principale des étudiant.e.s et des extérieur.e.s est liée au travail intellectuel sur leurs propres documents. Cela peut se faire en espace individuel ou collectif. Les activités connexes sont l'usage du WIFI et dans une moindre mesure, l'emprunt et la consultation des collections. Mais la connexion au WIFI est une activité spécifique aux étudiants, surtout de licence. Les usager.e.s sont prêts d'un quart à utiliser les postes informatiques et les services d'impression ou de photocopie.

**La BU comme activités multiples :** Contrairement à la moyenne des étudiant.e.s, les masters, doctorant.e.s et autres étudiant.e.s sont des publics qui pratiquent majoritairement des activités d'emprunt. Pour ces étudiant.e.s, les démarches liées au travail sur place occupent une place importante soit près de la moitié des activités. Ce sont des usager.e.s pour qui les pratiques sont les plus nombreuses et diversifiées.

## Site internet

	Pertinence des informations	Qualité graphique	Organisation du contenu	Facilité de navigation
Exterieur	4	4	4	4
Personnel*	4	4	4	4
Etudiant	4	4	4	4
<b>Doctorat*</b>	5	4	5	4
Licence	4	4	4	4
Master	4	4	4	3
DUT	4	3	4	4
Autre	4	4	4	3

Les personnels évaluent à 4 sur 5 les 4 items du site internet.

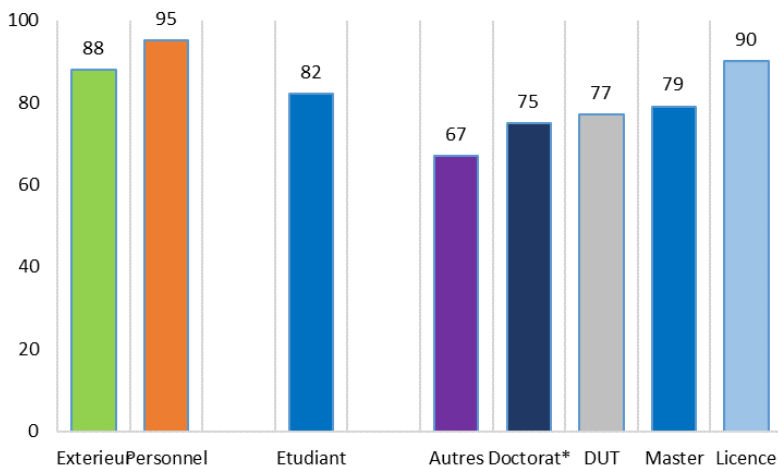
Des notes très légèrement en retrait pour la facilité de navigation en particulier en master et pour les autres diplômés.

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.

## Offre documentaire électronique

Taux de satisfaction de la formation à la recherche documentaire (en %)



L'offre documentaire électronique satisfait globalement 4 usager.e.s sur 5, avec des niveaux similaires pour chaque type de population observé.

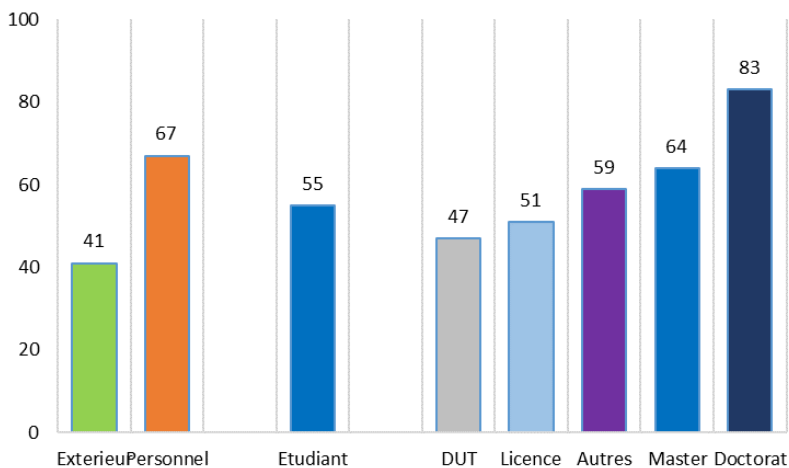
La satisfaction à l'offre documentaire électronique est certes plus faible pour les autres étudiant.e.s, mais elle reste supérieur positive pour 2 tiers d'entre eux.

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

Lecture : 79 % des étudiant.e.s déclarent être satisfait.e.s de l'offre documentaire électronique.

## Offre électronique de chez soi

Savez-vous que vous pouvez accéder de chez vous à l'offre de documentation électronique ? (en %)



Les exterieur.e.s ont le plus bas niveau d'information sur l'accès aux ressources de chez soi.

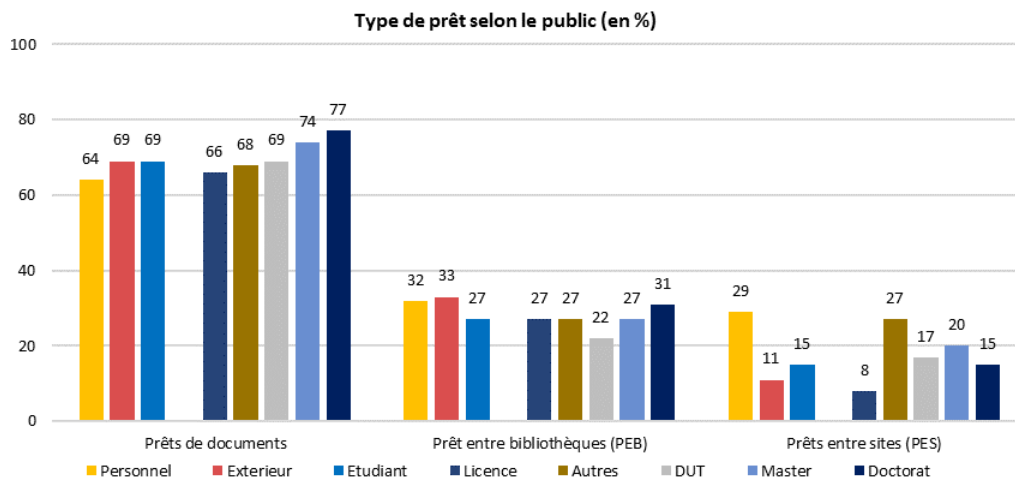
A l'inverse, 2 tiers des personnel.le.s savent qu'elles et ils peuvent bénéficier de ce dispositif.

Parmi les étudiant.e.s, le degré d'information est variable : la moitié le connaissent en DUT et licence mais plus de 2 tiers pour les autres diplômés et le doctorat.

Les étudiant.e.s de licence et de DUT sont globalement celles et ceux qui ont le moins de connaissance du fonctionnement des bibliothèques ainsi que des dispositifs et services proposés.

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

## Usages de l'emprunt



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

Lecture : parmi les étudiant.e.s qui déclarent emprunter, 27 % utilisent le prêt entre bibliothèque (PEB).

Le **prêt de documents** est utilisé par deux tiers (personnel) à 3 quarts (doctorat et master) des usager.e.s.

Le **prêt entre bibliothèques** (PEB) est utilisé dans des mêmes proportions quel que soit l'usager.e, avec près d'un tiers de participant.e.s.

Par contre le **prêt entre sites** (PES) est plus épisodique, il est 2 fois moins utilisé par les étudiant.e.s que le PEB.

## Satisfaction des prêts

	Nombre d'emprunts	Réservation	Consultation du compte lecteur	Prolongation	Durée d'emprunts
<b>Personnel</b>	5	5	5	5	4
<b>Exterieur</b>	4	4	4	4	4
<b>Etudiant</b>	5	4	4	4	4
<b>Doctorat</b>	5	5	4	4	4
<b>DUT</b>	5	5	5	4	4
<b>Licence</b>	4	4	4	4	4
<b>Master</b>	5	4	4	4	4
<b>Autres</b>	4	4	4	4	4

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).

**Grande satisfaction** du nombre d'emprunts possibles ainsi que des conditions de réservation.

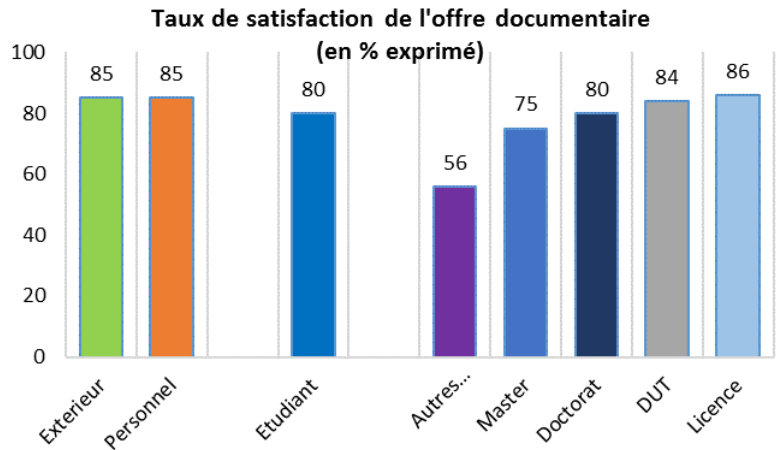
**De bons scores** sur la consultation du compte lecteur et la prolongation des prêts

**Plus mitigée**, la durée de l'emprunt est l'item évalué qui présente l'indice de satisfaction le plus faible mais s'il reste égal ou supérieur à 4. En particulier, elle satisfait moins en l'état usager.e.s exterieur.e.s ainsi que les étudiants.e.s de master.

## Offre documentaire

Exterieur.e.s comme personnels sont satisfait.e.s à **85 %** de l'offre documentaire.

Si 4 étudiant.e.s sur 5 sont satisfait.e.s de l'offre documentaire, les étudiant.e.s de master (75 %) et surtout d'autres diplômés (56 %) sont en retrait.



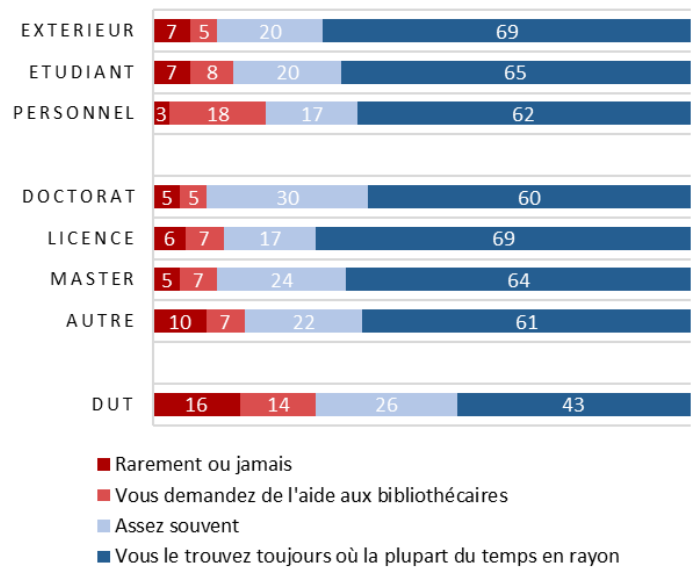
## Recherche documentaire

Deux tiers des usager.e.s ne rencontrent aucune difficulté dans la recherche d'ouvrage au sein de leur BU.

Le personnel et les étudiant.e.s de DUT sollicitent davantage l'aide d'un.e bibliothécaire.

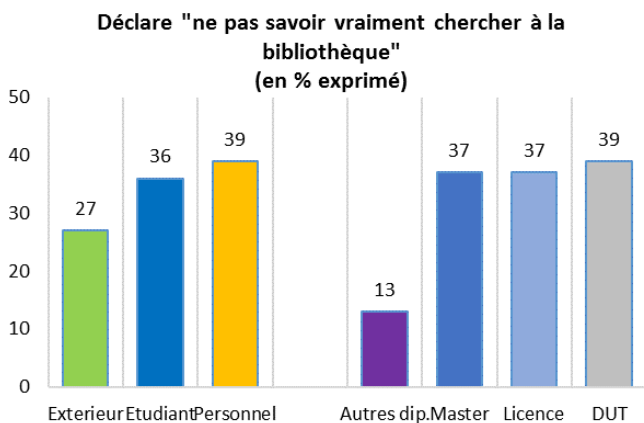
Les étudiant.e.s de DUT (et dans une moindre mesure les autres étudiant.e.s) rencontrent de **réelles difficultés**.

"QUAND VOUS CHERCHEZ UN OUVRAGE, VOUS LE TROUVEZ..." (EN %)



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

## Raisons de l'échec de la recherche d'ouvrage



Plus d'un tiers du personnel et des étudiant.e.s qui rencontrent des difficultés dans leur recherche documentaire déclare ne pas savoir comment l'effectuer.

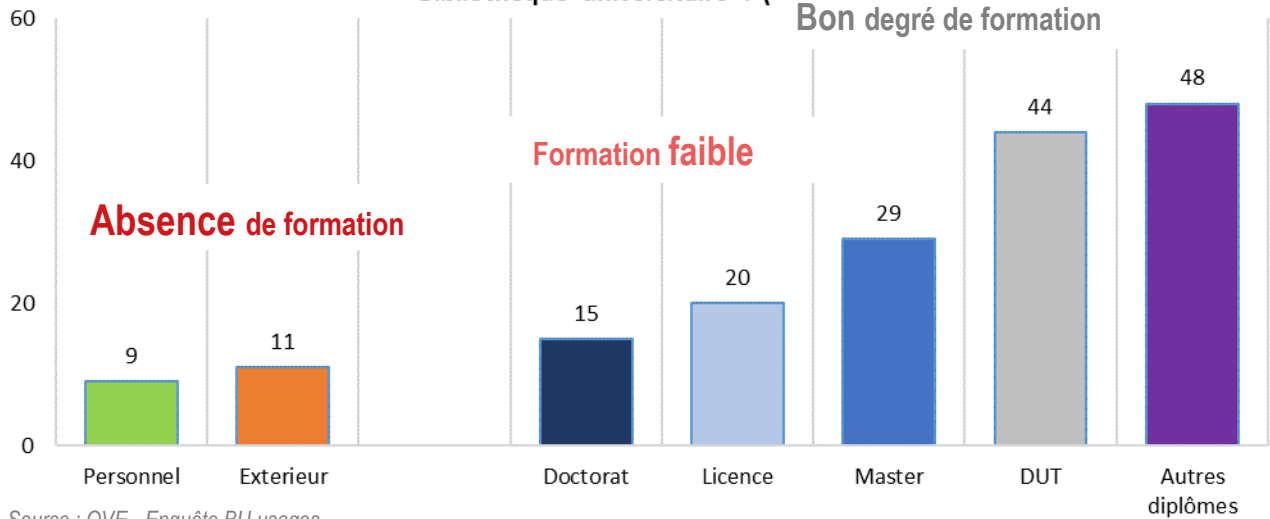
Le sujet majeur de la formation à la recherche documentaire des publics apparaît...

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

Lecture : parmi celles et ceux de DUT ayant déclaré trouver leur ouvrage « jamais », « rarement » ou « demander de l'aide », 39 % déclarent ne pas savoir vraiment chercher dans la bibliothèque.

## Formation à la recherche documentaire

Avez-vous suivi une formation à la recherche documentaire, dispensée par la Bibliothèque universitaire ? (n=...)



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

Les autres reviennent sur leurs raisons :

Public	Je ne savais pas que des formations existaient	On ne m'en a pas proposé	Je n'en avais pas besoin	Je n'ai pas eu le temps	Je n'étais pas intéressé	Autres
Personnel	26	24	43	15	18	2
Extérieur	52	32	28	15	12	1
Etudiant	53	32	17	13	16	1
<b>Doctorat</b>	43	26	17	22	4	9
<b>Autres dip.</b>	43	34	13	16	12	1
<b>Licence</b>	51	32	17	14	23	0
<b>Master</b>	57	32	18	15	12	1
<b>DUT</b>	62	33	14	19	20	1

**Le manque d'information est la principale raison évoquée pour n'avoir pas bénéficié de la formation à la recherche documentaire.**

Pour les doctorant.e.s, la formation a pu avoir lieu bien avant dans le parcours au sein d'autres universités.

Les licences sont la population à avoir le moins suivi la formation et quand elle l'a suivie à être moins satisfaite. Pourtant, une majorité de celles et ceux qui n'en n'ont pas suivi évoque un manque de connaissances, plutôt qu'un manque de motivation, ce qui traduit un **réel besoin**.

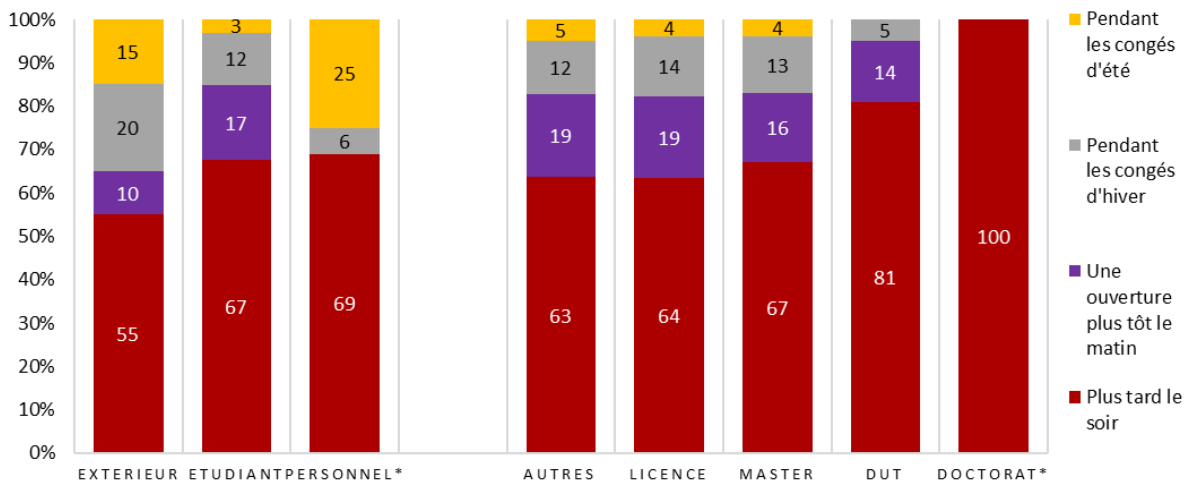
Celles et ceux qui l'ont suivi en sont très satisfait.e.s

Public	Taux de satisfaction
Personnel	5
Extérieur	4
Etudiant	4
<b>Autres dip.</b>	5
<b>Doctorat*</b>	4
<b>DUT</b>	4
<b>Master</b>	4
<b>Licence</b>	3

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 :



Soi

Grande majorité de demande pour le **SOIR**

Plus nuancé : entre un tiers et la moitié d'autres souhaits pour les extérieur.e.s, les étudiant.e.s de licence et d'autres diplômés

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

Public	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
Etudiant	71	55	40	23	3
Exterieur	73	41	32	18	5
Personnel	76	31	21	17	0
Licence	62	60	41	15	2
DUT	68	32	26	16	5
Doctorat*	75	0	0	0	25
Master	75	52	44	31	2
Autres dip.	82	63	36	30	4

1<sup>ère</sup> cause : correspondance offre/demande  
 2<sup>ème</sup> cause : la quantité d'exemplaire  
 3<sup>ème</sup> cause : la date de publication des ouvrages

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

## Les motifs de non-fréquentation des bibliothèques universitaires

Public	Je préfère travailler à domicile	Je n'ai pas besoin d'y aller	Je ne suis pas motivé	Je dispose d'autres sources d'information	Je n'ai pas le temps	Je fréquente d'autres bibliothèques	Problème de transport	Autre motif
Personnel	6	46	3	24	15	19	4	12
Etudiant	49	31	25	24	20	11	7	7
Autres dip.	17	67	17	0	17	17	17	17
Doctorat	20	10	0	60	0	10	10	30
DUT	50	29	14	29	29	21	0	7
Licence	57	38	36	17	21	7	2	2
Master	60	13	27	27	20	13	20	0

Fortes variations des causes selon le type de public :

- ↪ Travail à domicile en majorité pour les DUT, licences et masters ;
- ↪ Absence de besoin pour le personnel et les autres diplômés
- ↪ Autres sources d'informations pour les doctorant.e.s

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



## Les attentes des usager.e.s

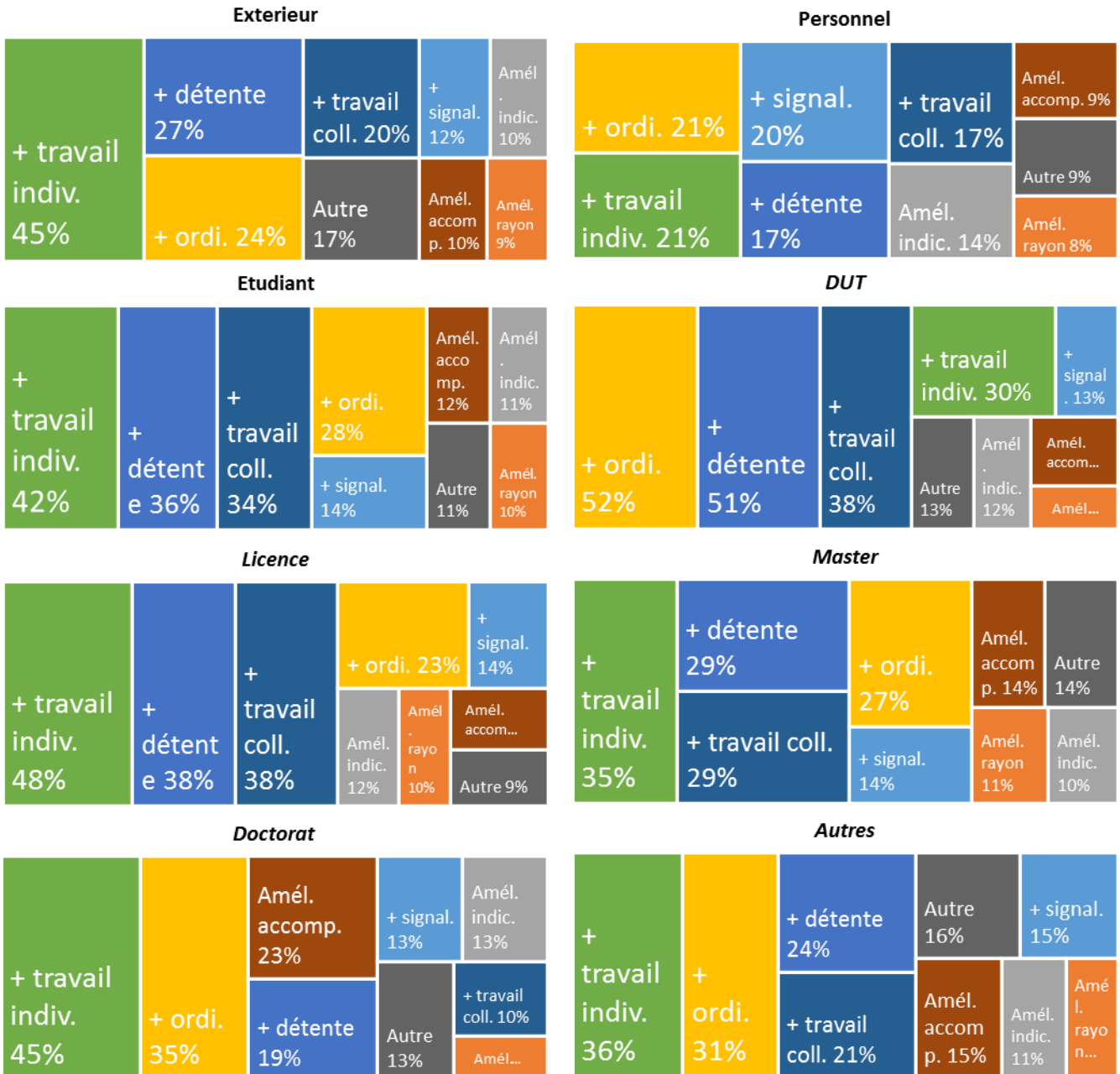
4 attentes récurrentes reviennent pour une majorité de site :

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

Améliorer la signalétique	Améliorer la disposition des rayonnages	Améliorer la lisibilité des panneaux d'indication	Davantage de postes informatiques	Davantage de lieux de convivialité et de détente	Davantage de lieux de travail individuels	Davantage de lieux de travail collectifs	Améliorer l'accueil et l'accompagnement à la recherche	Autre
---------------------------	---	---	-----------------------------------	--	---	--	--	-------