

# Enquête 2011 sur l'accueil et les services

## Synthèse des résultats



Déroulement de l'enquête.....	2
Qui a répondu ?.....	2
Fréquentation des bibliothèques et accueil .....	2
Les emprunts.....	3
Les autres services .....	3
La documentation en ligne et l'informatique .....	3
L'information du public.....	4
Les propositions de nouveaux services.....	4
Perspectives .....	4

(Les chiffres donnés ici sont arrondis au pourcentage le plus proche)

## Déroulement de l'enquête

L'enquête s'est déroulée du 21 mars au 22 avril 2011.

Elle a été annoncée sur le site internet de l'Université, sur le bureau virtuel (Intranet des étudiants et des personnels), sur le blog et la page Facebook de la BU Robert de Sorbon et par courrier électronique adressé à l'ensemble de la communauté universitaire.

L'enquête a également été annoncée sur place dans les bibliothèques par affichage. Quelques questionnaires imprimés ont été mis à la disposition du public, mais dans leur immense majorité les réponses ont été recueillies par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne géré par le logiciel LimeSurvey.

Au total, 1482 réponses ont été reçues, dont 1301 complètes. Ce chiffre est en baisse par rapport à la précédente enquête réalisée en 2008 (1797 réponses dont 1547 exploitables).

## Qui a répondu ?

La répartition des répondants est suffisamment variée pour bien refléter l'ensemble des catégories d'utilisateurs : 48% sont étudiants en Licence, 24% en Master, 17% en Doctorat et 17% dans les cycles d'étude en Santé. Les enseignants et autres personnels de l'URCA comptent pour 8 % du total.

Pour ce qui concerne les composantes d'inscription des étudiants, Lettres et Sciences Humaines (32%) et Santé (22%) sont fortement représentés. Le nombre de réponses d'étudiants inscrits en IUT ou à l'IUFM est très faible. Le taux de réponse relativement faible des étudiants en Sciences et Techniques (9,5%) et en STAPS (1 %) s'explique en partie par les travaux qui ont touché la BU Sciences pendant toute l'année 2010-2011. Cela est reflété également dans la répartition des bibliothèques que les répondants indiquent fréquenter le plus souvent : 59% pour la BU Robert de Sorbon du campus Croix Rouge, 20% pour la BU Santé et 13% pour la BU Sciences.

## Fréquentation des bibliothèques et accueil

Près de 87% des répondants fréquentent régulièrement les BU.

Ils indiquent majoritairement y venir pour travailler sur leurs propres documents et emprunter (29% les classent dans les trois premières activités). La consultation sur place (25%) et l'utilisation des ordinateurs (16%) viennent ensuite.

Plus de 82% des répondants jugent les horaires d'ouverture des bibliothèques bien adaptés.

Un peu plus de 20% des répondants ont fait des propositions de modification des horaires, qui sont très variées et couvrent l'ensemble des amplitudes possibles dans la journée, sur la semaine ou sur l'année.

La qualité de l'accueil est jugée satisfaisante ou très satisfaisante à plus de 91%.

Plus de 72% ont eu recours aux bibliothécaires pour une demande d'aide ou d'informations. 93% en sont satisfaits, un chiffre en hausse de plus de 2% par rapport à l'enquête de 2008.

## **Les emprunts**

Les résultats de l'enquête reflètent bien la diminution constatée des statistiques de prêts des BU par rapport à 2008, les non-emprunteurs sont proportionnellement plus nombreux, tandis que les emprunteurs réguliers (plus de 20 documents dans l'année) sont moins nombreux.

Le nombre de documents empruntables en même temps est jugé satisfaisant ou très satisfaisant à 86,5%. Par contre, seulement 27% jugent le délai de prêt pour les étudiants adaptés : 57% le jugent un peu court et 15% vraiment trop court.

Le service de renouvellement des prêts en ligne est utilisé par 54% des répondants, qui en sont satisfaits à plus de 94%. Ces deux chiffres sont en hausse par rapport à l'enquête de 2008.

La réservation des documents déjà empruntés est connue à près de 80%, mais utilisée par seulement un quart des répondants.

## **Les autres services**

La moitié des répondants ont déjà suivi une formation à la recherche documentaire dans une BU. Elle a été jugée utile ou très utile par deux-tiers d'entre eux.

Les possibilités de faire un Emprunt Entre Bibliothèques ou une suggestion d'acquisition sont connues par 50 à 60% des répondants, mais utilisées par environ 10% d'entre eux seulement.

Par contre, plus des deux-tiers des répondants ne connaissent pas le service de renseignement en ligne Question ? Réponse !, que seuls 4% des répondants déclarent utiliser.

## **La documentation en ligne et l'informatique**

La moitié des répondants déclarent utiliser les ressources électroniques proposées par la BU. Même en tenant compte du fait que 50% de l'effectif est étudiant en Licence, ce chiffre est relativement faible au regard de l'investissement effectué dans ce domaine ces dernières années et de l'amélioration de l'accès à cette offre, accessible en majorité désormais depuis l'extérieur de l'université : l'accès à ces ressources se fait d'ailleurs autant depuis les campus qu'en profitant de cette possibilité d'accès nomade. Ces ressources donnent satisfaction à 91% à ceux qui les utilisent.

Pour ce qui est du catalogue de la bibliothèque, le nombre de répondants est beaucoup plus faible que pour d'autres questions. Les pourcentages (58% d'utilisation, 92% de satisfaction) sont donc moins significatifs.

Pour ce qui est de l'utilisation d'ordinateurs dans les BU, que ce soit ceux fournis par les bibliothèques, ou les ordinateurs portables personnels utilisés par près de la moitié des répondants, les activités privilégiées sont celles correspondant au travail pour les études, la recherche internet pour les loisirs et l'utilisation de réseaux sociaux étant relégués très bas dans la liste. Il n'est pas impossible que, sur ce sujet, une partie des répondants se soit auto-censurée...

## **L'information du public**

71% des répondants indiquent trouver facilement les informations pratiques sur les bibliothèques.

Les sources d'information en ligne privilégiées sont le bureau virtuel (77%) et le portail de la BU sur le site de l'université.

Les autres sources d'information en ligne, comme les pages d'accès par discipline du site et le blog et la page Facebook de la BU Robert de Sorbon, sont encore peu connues et peu utilisées.

## **Les propositions de nouveaux services**

Une liste de huit nouveaux services potentiels étaient proposée dans le cadre de cette enquête. Les répondants pouvaient indiquer, sans ordre particulier, les trois qui leur semblaient prioritaires.

Il en ressort que le confort de travail sur place dans les bibliothèques est privilégié, les deux services placés en tête (cités chacun par 47 % des répondants) étant la création de salles de travail en « silence absolu » et la possibilité de réserver en ligne les salles de travail en groupe.

Viennent ensuite, au même niveau à hauteur de 27 %, la possibilité d'emprunter des ordinateurs portables en journée dans les BU et l'installation de distributeurs de boissons et/ou de friandises.

## **Perspectives**

Le Service Commun de Documentation va poursuivre l'étude de cette enquête et envisager les réponses possibles qu'elle peut y apporter. Un plan d'action sera mis en place pour l'année 2011-2012 pour renouveler à la lumière de ces résultats les engagements de qualité de l'accueil et l'offre de services du SCD.