

Résultats de l'enquête 2016 auprès des publics de la bibliothèque universitaire

Du 14 au 19 mars, 2016, 4 ans après l'enquête Libqual+* menée en 2011, la BU a interrogé ses usagers afin de mieux cerner leurs usages, leur degré de satisfaction et leurs besoins.

En 4 ans, la bibliothèque a beaucoup changé : elle s'est efforcée de prendre en compte les remarques et attentes exprimées concernant en particulier les horaires d'ouverture, le confort des espaces, la mise à disposition de salles de groupe, la modernisation du parc informatique et l'adaptation de son accueil.

* Développée par l'Association of Research Libraries (ARL), LibQUAL+ mesure la perception par les usagers de la qualité des services de leur bibliothèque.

2011

2016



Horaires

Une bibliothèque ouverte 65h30 par semaine en 2016 (61h30 en 2011) qui maintient ses horaires normaux pendant les petites vacances (sauf à Noël).



Services

→ Documents conservés dans la Tour (magasins) à présent pour partie **empruntables**

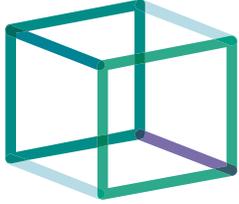
→ Simplification et **amélioration** du prêt à domicile

→ Développement de l'offre de formation

→ Création de l'Atelier documentaire (salle de formation)

→ Développement des services numériques et renouvellement de l'équipement informatique

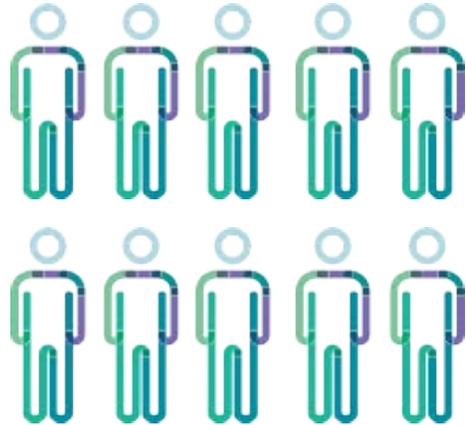
→ Développement des services numériques et renouvellement de l'équipement informatique



Espaces

Réaménagement des salles de Sciences sociales et de Sciences humaines, déménagement de la Vidéotheque, ouverture d'une nouvelle salle de Droit, installation de salles de groupe, expérimentation de la BUlle**.

2016

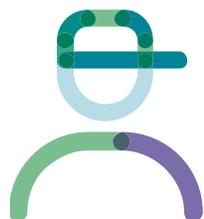


L'enquête 2016 a été confiée à l'agence KYNOS. 880 personnes ont répondu au questionnaire administré par une dizaine d'enquêteurs recrutés parmi les étudiants de l'Université.

** La BUlle est un espace de travail à voix basse, individuel ou en groupe, situé au rez-de-chaussée de la BU.



57%
de femmes



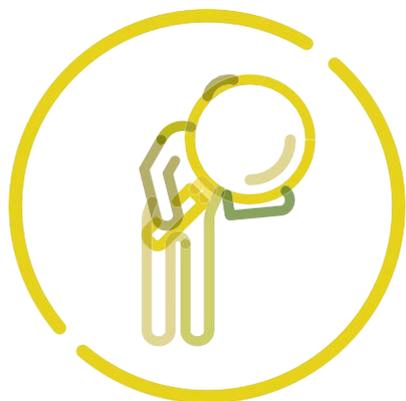
43%
d'hommes

Plus de **80%** d'étudiants de l'Université
(77% habitent les départements
79, 92 et 75).

30% en licence, 40% en master et 40% en Droit
ou Science politique.

85% viennent au moins une fois
par semaine pour un séjour
médian de 3h.

Quels types d'utilisateurs de la BU ?



L'exigeant



44,5% d'utilisateurs « plutôt exigeants » : des étudiants en Droit, Science politique ou en Économie/Gestion, en licence 2, venant **tous les jours ou presque, de 3h à 6h ou plus, et fréquentant également leur bibliothèque d'UFR et la BPI. Ils travaillent sur leurs propres documents, avec des livres de la BU (codes, annales) et interrogent Internet, travaillent en groupe (Économie/Gestion) et y retrouvent des amis. Ils s'adressent surtout au personnel pour réserver des boxes. Le wifi leur paraît trop lent ; ils demandent plus de places assises. Ils citent Dalloz, Légifrance et Lexis Nexis parmi les bases de données qu'ils consultent.**

30,6% de « consommateurs de ressources et de services sur place et en ligne », avec des rythmes de fréquentation variables, consultant des revues papier, le portail voire un ordinateur de la bibliothèque ; utilisateurs plutôt de ressources dans leur discipline et de services (automates de prêt, demandes de documents conservés en magasins). Ils fréquentent leur bibliothèque d'UFR et citent l'encyclopédie Universalis parmi les bases de données qu'ils consultent. La BU leur est indispensable.



**Le gros
consommateur**



Le passant

13,4% d'utilisateurs « passants consommateurs de services » : plutôt des étudiants en Psychologie, Éducation, STAPS ou SHS (sociologie) ; en masters 2, doctorants ou enseignants-chercheurs ; venant **1 à 2 fois par mois, moins d'1h, pour emprunter, rendre des documents ou faire des impressions/copies.** Ils utilisent parfois un ordinateur de la BU et citent Cairn, Persée et le Sudoc parmi les bases de données et catalogues consultés.

11,5% de « séjourners occasionnels, touche à rien » : plutôt des étudiants en classes préparatoires dans d'autres universités, dans des disciplines telles que médecine ou biologie ; venant peu ou pour la 1^{re} fois mais restant longtemps (pour la journée, 6h ou plus). **Ils travaillent sur leurs propres documents, n'utilisent pas les services de la BU et ne se connectent pas au portail.**



**Le touche
à rien**

Votre BU actuelle



60%

pensent que la BU
Paris Nanterre est

indispensable !

Plus de la moitié des
répondants sont
**satisfaits des horaires
d'ouverture actuels.**



2011



2016



Depuis 2011,
notre amplitude horaire
hebdomadaire a augmenté
de 5 heures, passant de
61h30 à 65h30 en 2016.

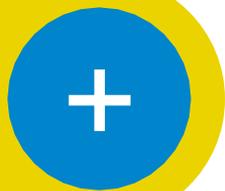
40%

souhaiteraient une
ouverture plus tardive
en semaine, parmi
ceux qui souhaitent
des changements.

Votre BU actuelle

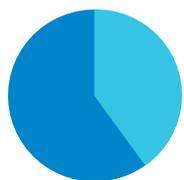
**Espaces : cadre de travail,
confort et équipement**

Les répondants sont globalement satisfaits des travaux menés à la BU depuis 4 ans.



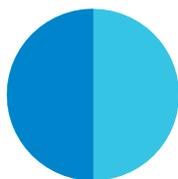
Nos points forts

Lumière
Propreté



60%

utilisent leur propre ordinateur

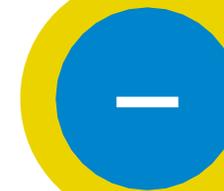


50%

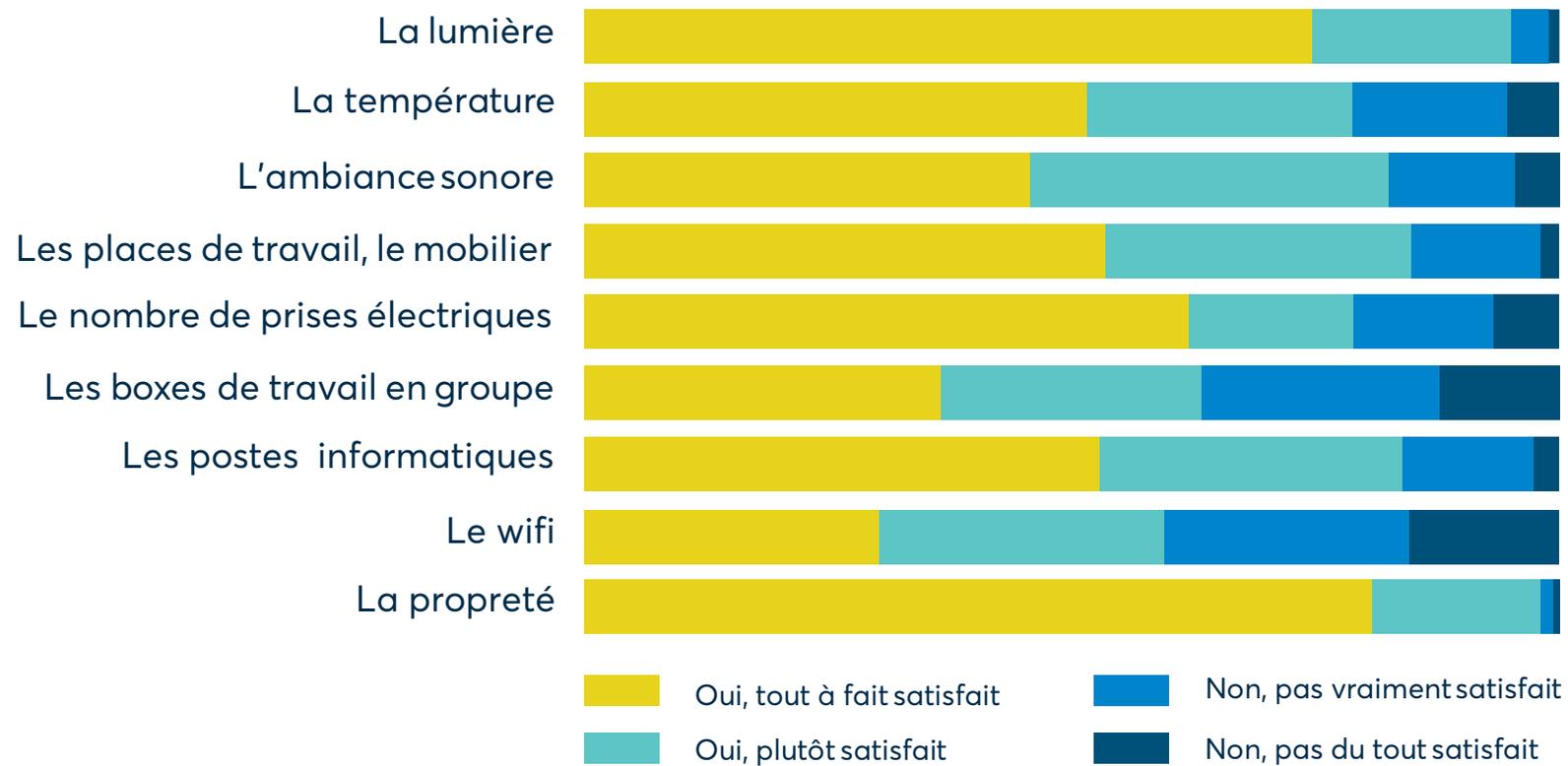
leur smartphone

Nos points faibles

Wifi
Nombre de salles de groupe



La **qualité de connexion** est légitimement une des **préoccupations majeures des répondants.**





La BU de droit [est] mieux qu'avant (prises électriques, luminosité), mais [il y a] peu de places assises à certaines heures. (étudiante en Droit) >>

>>
[Il est] difficile de trouver de la place pour les groupes de deux ou plus ; [il faudrait] un espace où on peut travailler et parler en groupe. (étudiant en Psychologie)

Je viens parce qu'il y a plus de prises qu'à la BUFR. (étudiante en Droit)

La BUlle pour échanger en groupe c'est bien. (étudiante en Droit)

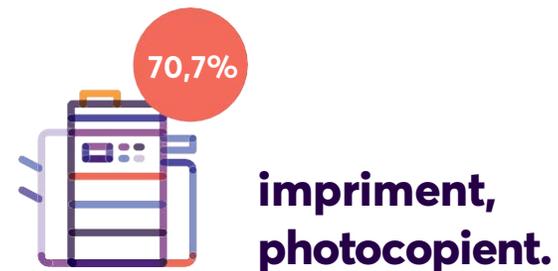
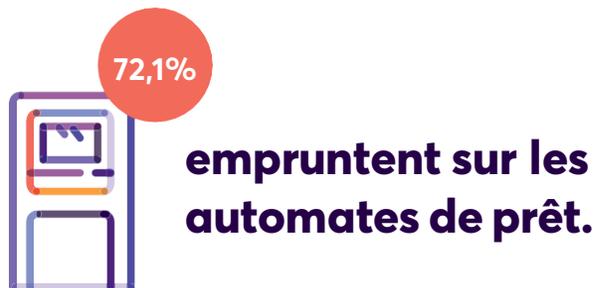
[Il] manque [des] ports USB pour [les] ordinateurs. [Le] cadre [n'est] pas top. (étudiant en Droit, « amoureux de la BU »)

<< **[Il faudrait] mieux insonoriser les boxes.** (étudiant en Droit) >>

Depuis cette enquête, nous avons renouvelé et renforcé notre parc de bornes WIFI.

De nombreux répondants utilisent les ordinateurs de la BU. 95 ordinateurs sont disponibles. 20% les avaient utilisés le jour de l'enquête.

Usages de la BU

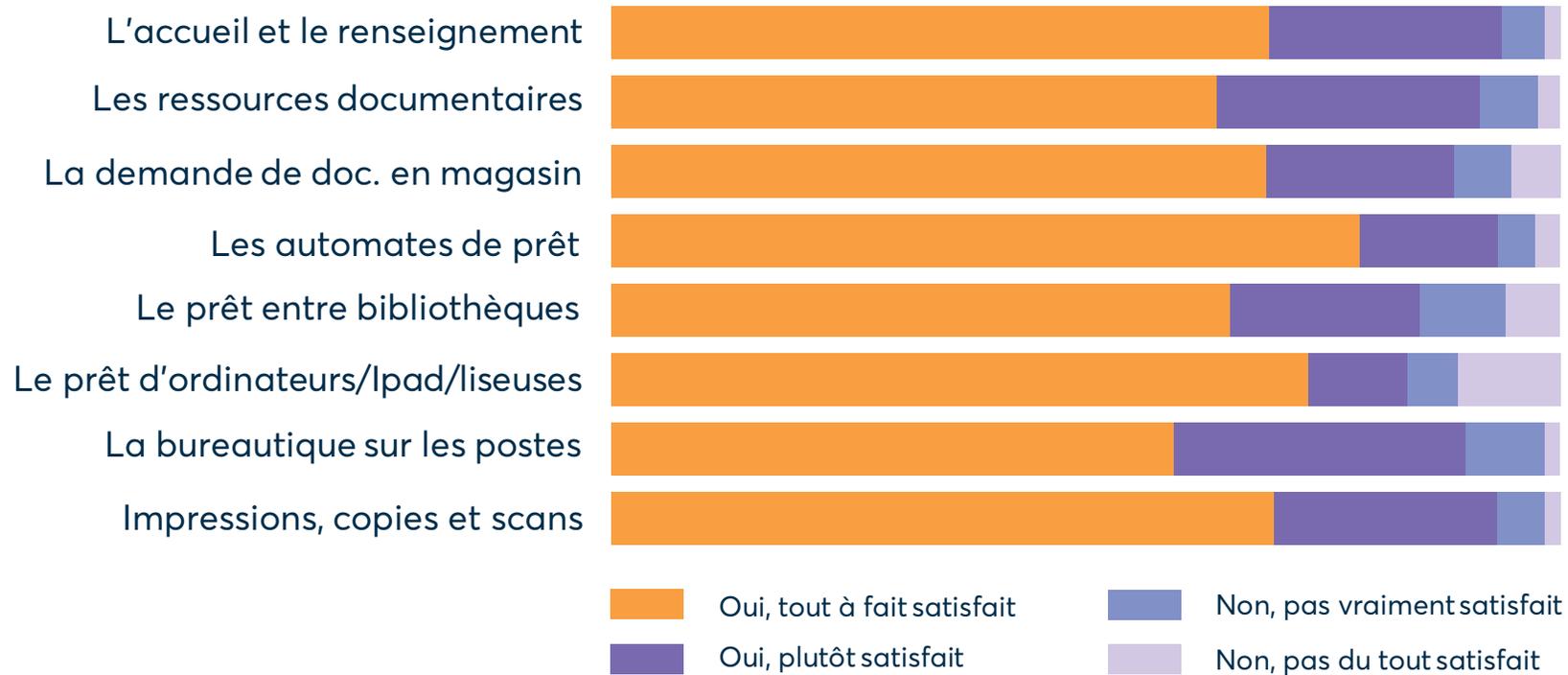


En Droit, plutôt Dalloz, Lexis-Nexis
et Légifrance.

**En Lettres, Langues, Philosophie
et Sciences humaines et sociales**,
plutôt Cairn et Persée.

En Psychologie, plutôt Cairn
et Psycinfo.

Les étudiants en éco-gestion
citent peu de bases de données.
C'est eux qui travaillent le plus sur
leurs propres documents.



Le saviez-vous ?

À partir du site/portail de la BU et des bibliothèques d'UFR, on accède à 2500 ebooks, plus de 45000 revues et une centaine de bases de données en ligne dont **Cyberlibris, Europresse, Delphes...**

Le saviez-vous ?

Depuis la rentrée 2016, il est possible de demander en ligne les documents conservés en magasin (au plus tôt la veille de votre venue). Afin de les consulter le jour-même, les réservations peuvent être effectuées jusqu'à 18h30.

Le saviez-vous ?

Il est possible de consulter à la BU des documents d'autres bibliothèques. Pour tout savoir sur le Prêt entre Bibliothèques (PEB) : scd.parisnanterre.fr > Services

BU de demain :
les attentes,
nos réponses

La BU de demain, c'est...

Plus de prises électriques

Plus de salles

de groupe

Plus d'exemplaires

d'un même ouvrage

Une aide pour la réalisation

de CV

recherches de stage

et d'emploi

Une restauration légère

Des casiers et des consignes



Entrée et sortie au même endroit. >>

(lecteur extérieur)

**Plus de confort. [Des] sièges pour lire sans table,
où on peut prendre un café.** (étudiant en Psychologie)

Des sessions de formation à l'informatique.

(étudiante en Sociologie)



Plus d'autoformation.

(étudiante en Philosophie)

Très connectée, ressources en ligne pour pallier

le manque de moyens pour acheter des livres.

(étudiant en Droit)

Plus d'espaces de rencontre comme la Bulle.

(étudiant en Droit)



Depuis cette enquête...

La BU met à disposition plus de matériels à emprunter :



tablettes



ordinateurs



liseuses

Nous continuons à accueillir les usagers avec le sourire et le professionnalisme. En 2016, l'ensemble du personnel a suivi une formation « Accueillir les publics de la BU ». De manière générale, en BU comme dans les autres services de l'État, la qualité de l'accueil s'améliore*.

Nous avons encore simplifié les conditions de prêt et augmenté les quotas et la durée du prêt pour certains types de documents.

*Source : Baromètre 2016 de la qualité de l'accueil dans les services de l'État.

Nos projets à venir

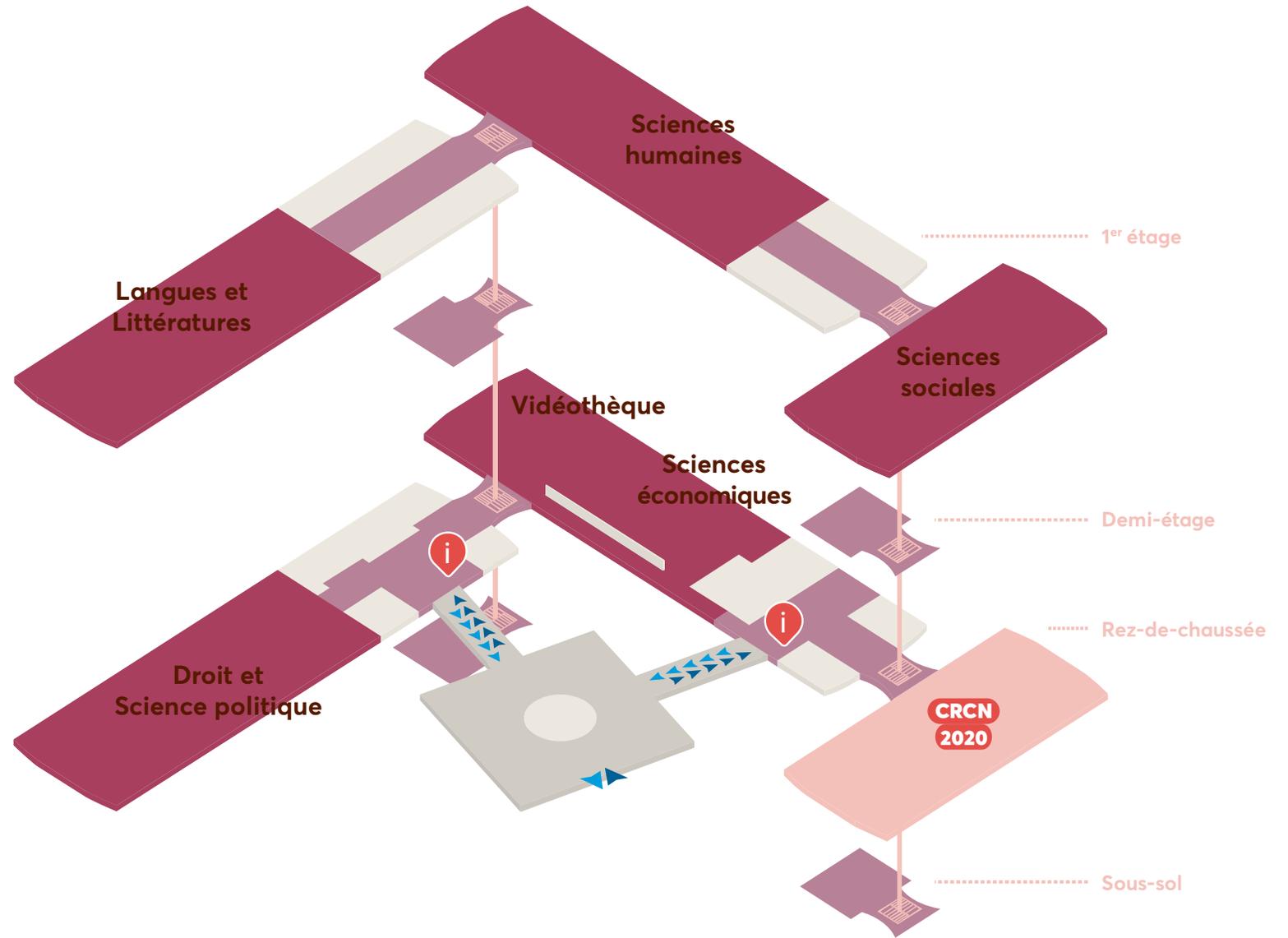
La restructuration

des flux

pour lutter contre le bruit

- **Il sera bientôt possible d'entrer et sortir des deux côtés de la BU.** La mise en œuvre de ce projet est en effet prévue pour 2017-2018.
- Cela devrait permettre de **diminuer les temps de parcours pour atteindre une salle donnée et limiter le bruit dans les circulations principales du bâtiment** (en particulier dans le couloir de la salle de Sciences économiques).
- Ce sera également l'occasion de repenser nos espaces en doublant les points d'accueil et de services (prêt-retour des documents notamment). Ce projet rendra également possible une ouverture partielle de la bibliothèque en lien avec le projet d'ouverture d'un centre de ressources et de culture numériques (CRCN), dans l'actuelle BUlle.

- Espace silence
- Espace calme
- Espace discussion à voix basse
- Hall
-  Accueil et services
-  Double flux : entrées et sorties



Le centre de ressources et de culture numériques

→ Nous projetons de créer à la place de la BUlle, un espace de diffusion et de valorisation des ressources numériques pour un large public : étudiants, enseignants, chercheurs, informaticiens, entrepreneurs, lycéens, associations...

→ Conçu comme un espace convivial, propice au travail collaboratif et à l'expérimentation, le CRCN proposera des outils et des dispositifs de consultation et de médiation innovants.

 **192**
places assises permettant de travailler dans différentes postures

 **10**
espaces de travail en groupe de 2 à 6 étudiants

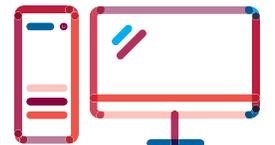
2 grandes tables tactiles, des écrans et des équipements pour travailler en groupe et à distance 

 **40**
portables et tablettes empruntables

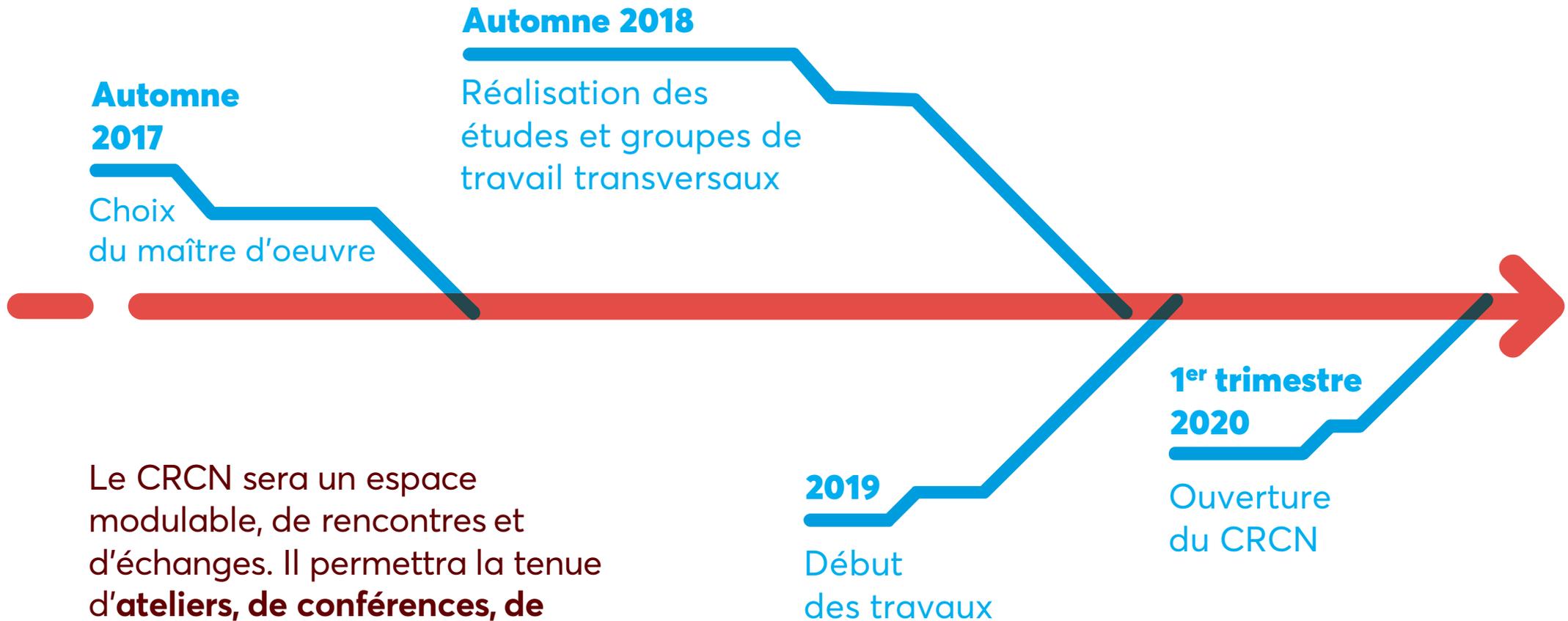
5 cabines de travail individuel ou avec un interlocuteur distant et des connexions pour les équipements individuels



 **1** grande salle de formation modulable de 30 places (divisible pour obtenir jusqu'à 3 salles de 10 places)

10 ordinateurs fixes 

 **6** écrans tactiles de recherche et de valorisation des ressources numériques



Le CRCN sera un espace modulable, de rencontres et d'échanges. Il permettra la tenue d'**ateliers, de conférences, de formations et d'expérimentations des pratiques numériques**. Il sera aussi un espace d'innovation numérique en lien avec le monde de l'entreprise.