



Enquête de satisfaction et de besoins sur les horaires et les usages des BU (février-mars 2013)

Objectifs de l'enquête

- mise en œuvre des objectifs d'ouverture du contrat quinquennal 2012-2017 : quelles possibilités?
- résorber l'engorgement des week-ends à SJA : quelles solutions?
- demande de la gouvernance de l'université d'une analyse fine des usages et des besoins site par site (dialogue de gestion 2013)
- Une **enquête de satisfaction et d'expression des besoins** a donc été lancée permettant d'évaluer les pratiques et les attentes des usagers :
 - ✓ au niveau global
 - ✓ en fonction des sites
- Des **données statistiques de fréquentation** des BU viennent compléter le corpus (année universitaire 2011-12).
- **Démarche globale d'évaluation et d'amélioration des services d'accueil** des BU en les adaptant aux besoins et aux spécificités des différents campus.

Méthodologie et périmètre de l'enquête



Durée : du 11 février au 25 mars 2013,

- **Public visé** : étudiants LMD.
- **Contact des usagers via** :
 - ✓ Les listes de diffusion,
 - ✓ Le site web de la bibliothèque
 - ✓ Des questionnaires papier au CROUS et aux banques d'accueil.
- **1712 réponses collectées**, = environ 8 % du public visé.
- **Structure** :
 - ✓ première partie : profil et pratiques des usagers qui fréquentent les bibliothèques,
 - ✓ seconde partie : évaluation du niveau de satisfaction et des attentes en termes d'horaires d'ouverture.
- **Périmètre = les bibliothèques intégrées du SCD**,
 - ✓ 5 bibliothèques de campus (Lettres, Droit, Sciences, Saint Jean d'Angely et Pasteur) susceptibles, du fait de leur situation et de leurs effectifs, de s'organiser avec le soutien du réseau pour élargir l'offre de services
 - ✓ 3 structures plus petites mais emblématiques (Sophiatech, STAPS et Archet).



Statistiques de fréquentation : quelques repères (2)

Fréquentation des différentes BU :

- **Saint Jean d'Angely : 377 000 entrées annuelles** = 112 entrées à l'heure en moyenne
- Trotabas, Carlone et Valrose : 210 000 entrées annuelles par BU = 83 entrées à l'heure en moyenne
- Pasteur : 110 000 entrées annuelles = 47 entrées à l'heure en moyenne
- Archet : de 10 à 20 000 entrées annuelles = de 5 à 10 entrées à l'heure en moyenne

- La fréquentation faible en **période estivale** : 2,5% des entrées annuelle/ 28 000 entrées : BU Saint Jean d'Angely = 8 891 entrées en juillet-août 2012
- La fréquentation semble **plus élevée durant les vacances d'hiver** (17 500 à SJA en 11 jours durant les vacances d'hiver 2012)

- La **bibliothèque Saint Jean d'Angely draine la très grande majorité des entrées du week-end.**
 - ✓ Les bibliothèques ouvertes uniquement le samedi matin (Trotabas, Carlone et Valrose) affichent en effet une audience très limitée : **72 entrées par matinée** d'ouverture en moyenne
 - ✓ Au contraire, Saint Jean d'Angely réalise plus d'entrées le samedi ou le dimanche que les autres jours de la semaine et accueille les étudiants issus de tous les campus, à raison de **1572 étudiants par jour**, soit environ **157 entrées à l'heure.**

Capacités d'accueil des BU



	Nombre d'étudiants par place	m ² par étudiant
BU Trotabas	4,71	0,96
BU Carlonne	7,29	0,46
BU Valrose	7,63	0,54
BU Staps	10,48	0,36
BU EPU (Sophia)	16,86	0,12
Bu Pasteur	15,76	0,19
BU Archet	70,27	0,05
BU Saint Jean d'Angely	15,23	0,41
Moyenne UNS*	8,86	0,56
Moyenne nationale (données ASIBU 2010)	15,05	0,32

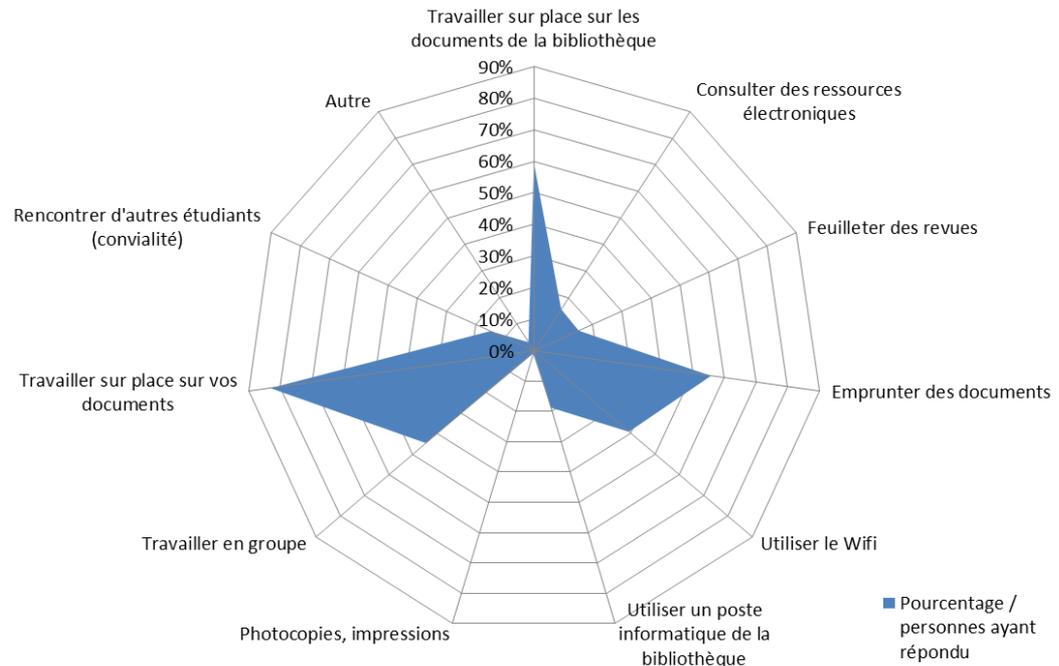
Profils des répondants

- Un bon taux de réponses (8% des effectifs)
- Une enquête qui touche avant tout les forts « fréquentants »
- 57% d'étudiants en L / 28% en M / 6% en D
- Près de 60% des répondants en LASHS et 40% en STM
- 29% en préparation de concours
- 26% de salariés
- 34% de boursiers
- 10% logés en cité U



Usages des répondants

Ratio "Usages de la bibliothèque / personnes ayant répondu" (%)













Quelles préconisations?

- Les conditions préalables à la réalisation des préconisations

- Les préconisations par site
 - SJA
 - Carlone
 - Trotabas
 - Valrose
 - Pasteur/Archet
 - STAPS
 - EPU/SophiaTech