

Résultats de l'enquête 2017 de la BU des Sciences de l'Université de la Réunion



Objectifs de l'enquête :

- Apprendre pourquoi nos usagers viennent à la BU Sciences
- Avoir leur opinion sur les espaces et les services existants

Le tout pour étudier un réaménagement et/ou un renouvellement des services après 10 ans d'ouverture du bâtiment



Durée de l'enquête : 30 janvier au 17 mars 2017

Logiciel utilisé : Lime Survey

Nombre de questionnaires complets : 216

Nombre de questionnaires incomplets : 143



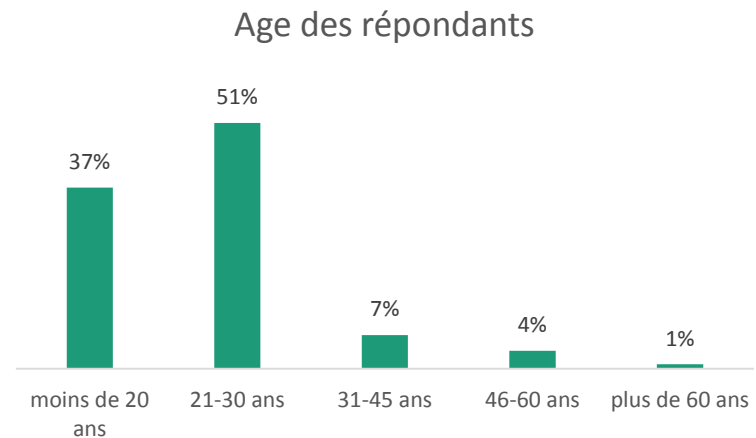
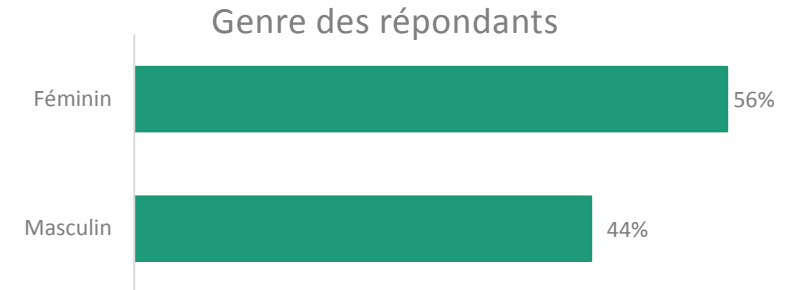
- 1- Le profil de nos usagers
- 2- La fréquentation de la BU Sciences
- 3- Les usages de la BU Sciences
- 4- La satisfaction de nos usagers
- 5- Se renseigner à la BU Sciences
- 6- L'équipement informatique des utilisateurs
- 7- Les services imaginés par les répondants
- 8- Les commentaires



1- Le profil de nos usagers

56% de nos répondants sont des femmes et 44% sont des hommes.

89% des répondants ont moins de 30 ans, 7% ont entre 31 et 45 ans et 5% ont plus de 46 ans.

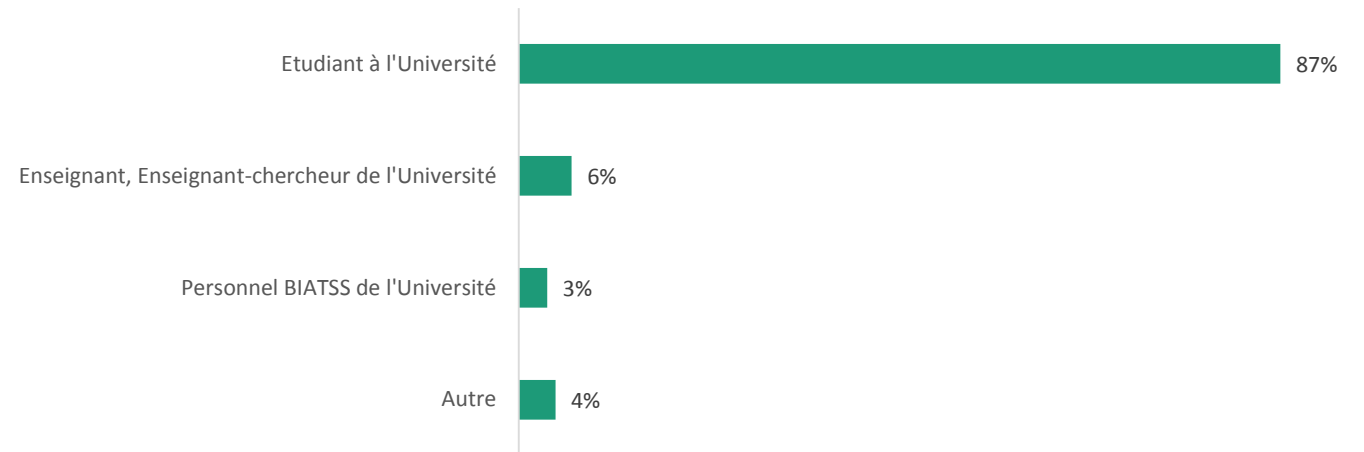


1- Le profil de nos usagers

La majorité des répondants sont étudiants à l'Université. Les 4% qui ont déclaré d'autres situations se répartissent ainsi :

- 1 étudiant à distance
- 1 ancienne étudiante
- 1 étudiant en BTS
- 1 étudiant à l'IRFE
- 1 salarié
- 1 étudiant en lutherie
- 3 enseignants hors Université

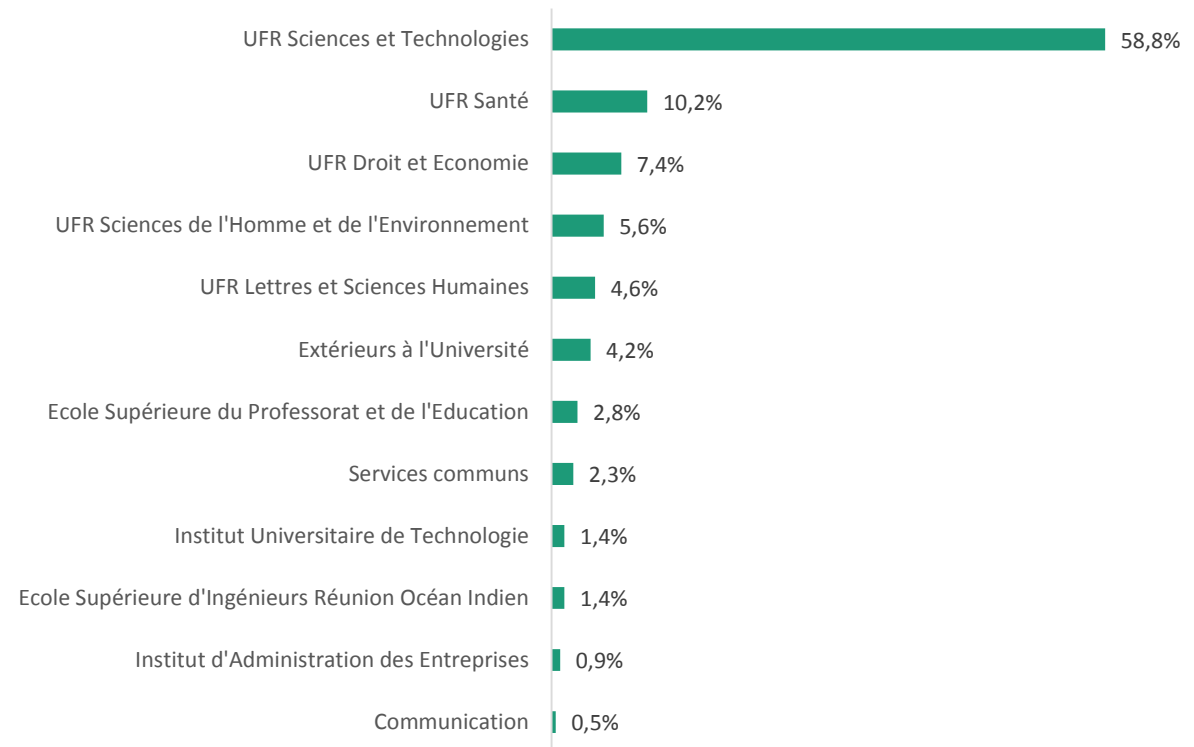
La situation des répondants



1- Le profil de nos usagers

69% des répondants sont dans les composantes qui sont directement concernées par les contenus de la BU Sciences : UFR Sciences et technologies et UFR Santé.

Décomposition par composante

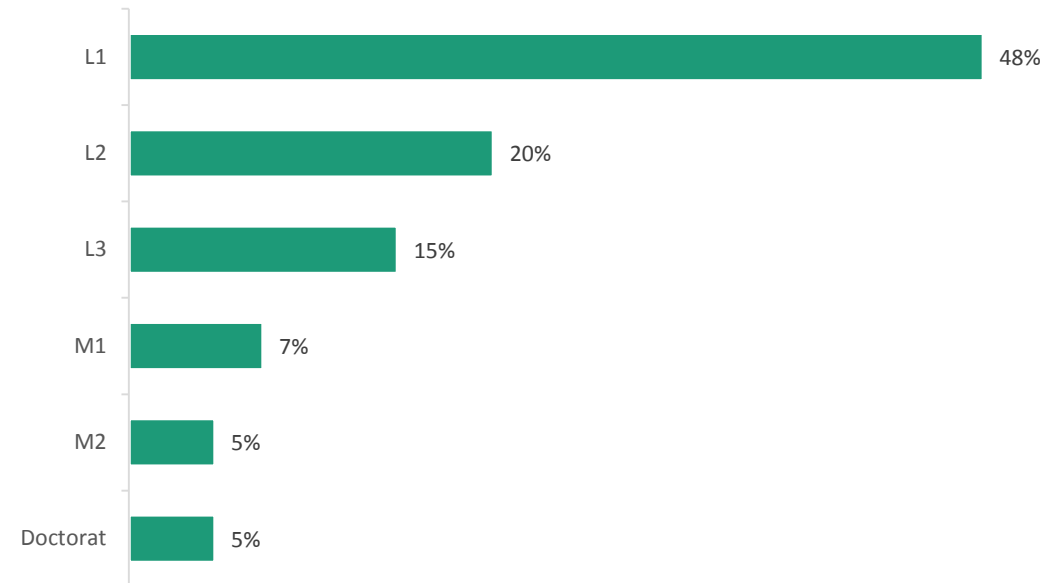


1- Le profil de nos usagers

La répartition est presque identique à celle des adhérents rattachés à la BU Sciences ayant validé leur carte pour l'année 2016/2017.



Le niveau des étudiants



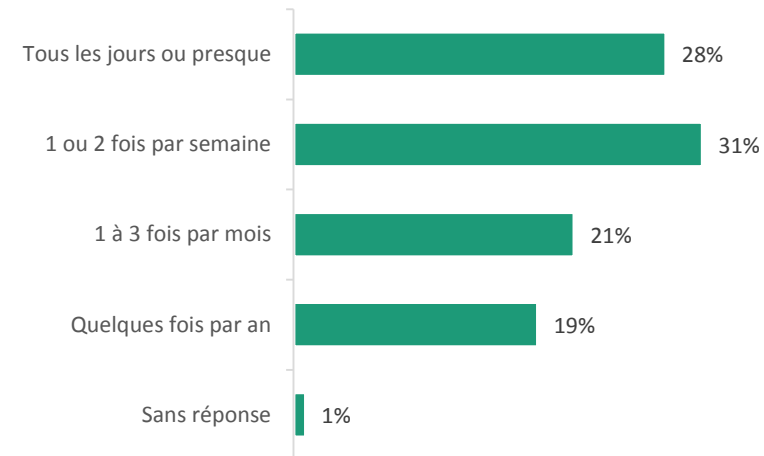
2- La fréquentation de la BU Sciences

80% des répondants sont des utilisateurs réguliers de la BU Sciences.

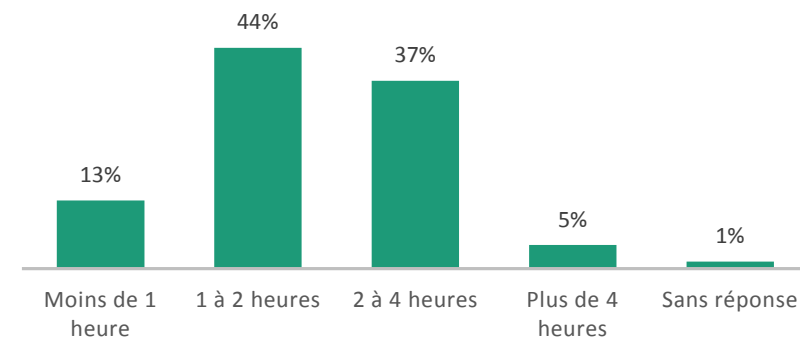
Sur ces 80% d'utilisateurs réguliers, 51% font partie de l'UFR Sciences et technologies : 41% viennent au moins une fois par semaine et 10% viennent au moins une fois par mois.

Nos usagers viennent à la BU pour de longues durées : seulement 13% des répondants restent moins d'une heure. Ceux qui ont déclaré rester plus de 4 heures font partie des UFR de Sciences et technologies et de Santé.

Fréquence de visite



Durée moyenne d'une visite

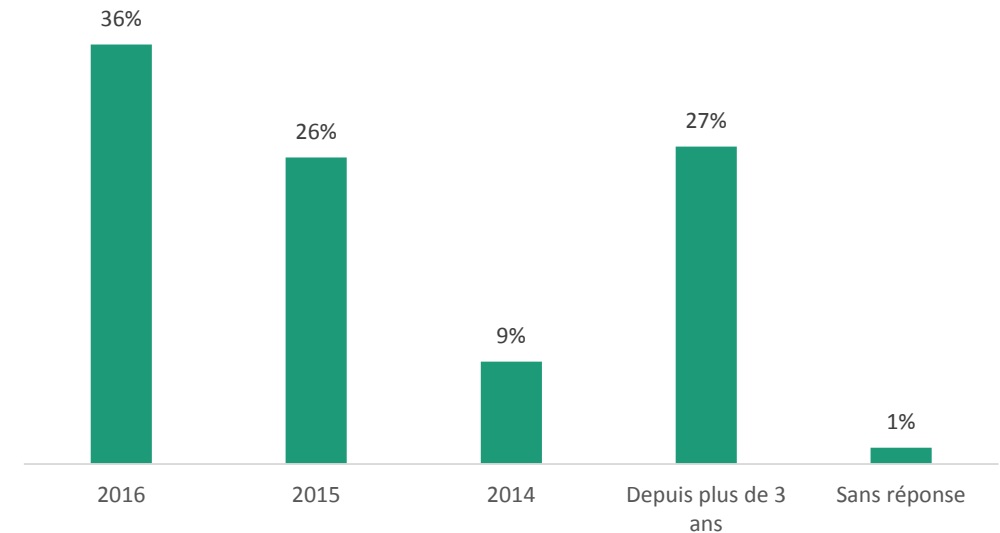


2- La fréquentation de la BU Sciences

36% des répondants ont commencé à fréquenter la BU Sciences l'année précédant l'enquête. Il faut noter que 27% des répondants sont des utilisateurs fidèles : plus de 3 ans d'ancienneté !



Année de début de fréquentation



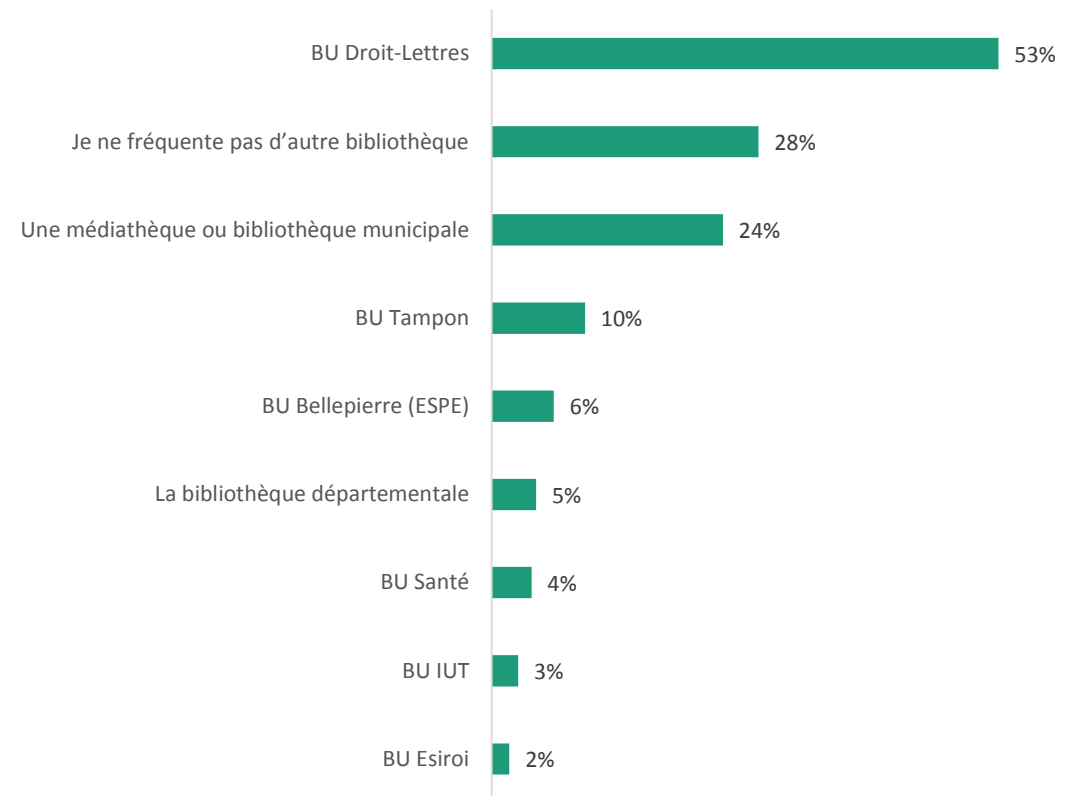
2- La fréquentation de la BU Sciences

La bibliothèque la plus fréquentée par nos répondants est la BU Droit-Lettres, la plus proche géographiquement.

Sur ceux qui fréquentent la BUDL, 43% disent y aller parce qu'ils y trouvent des documents qui les intéressent, 37% y vont quand la BU Sciences est fermée et 30% déclarent que c'est plus près de chez eux ou de leur travail.

Les raisons citées par ceux qui fréquentent une ou plusieurs autres bibliothèques sont essentiellement qu'elles sont plus proches de leur domicile et/ou de leur lieu de travail et qu'ils y trouvent les documents qu'ils recherchent.

Fréquentation d'autres bibliothèques



3- Les usages de la BU Sciences

Les répondants devaient classer les raisons de leur venue par ordre d'importance dans un maximum de 5 réponses.

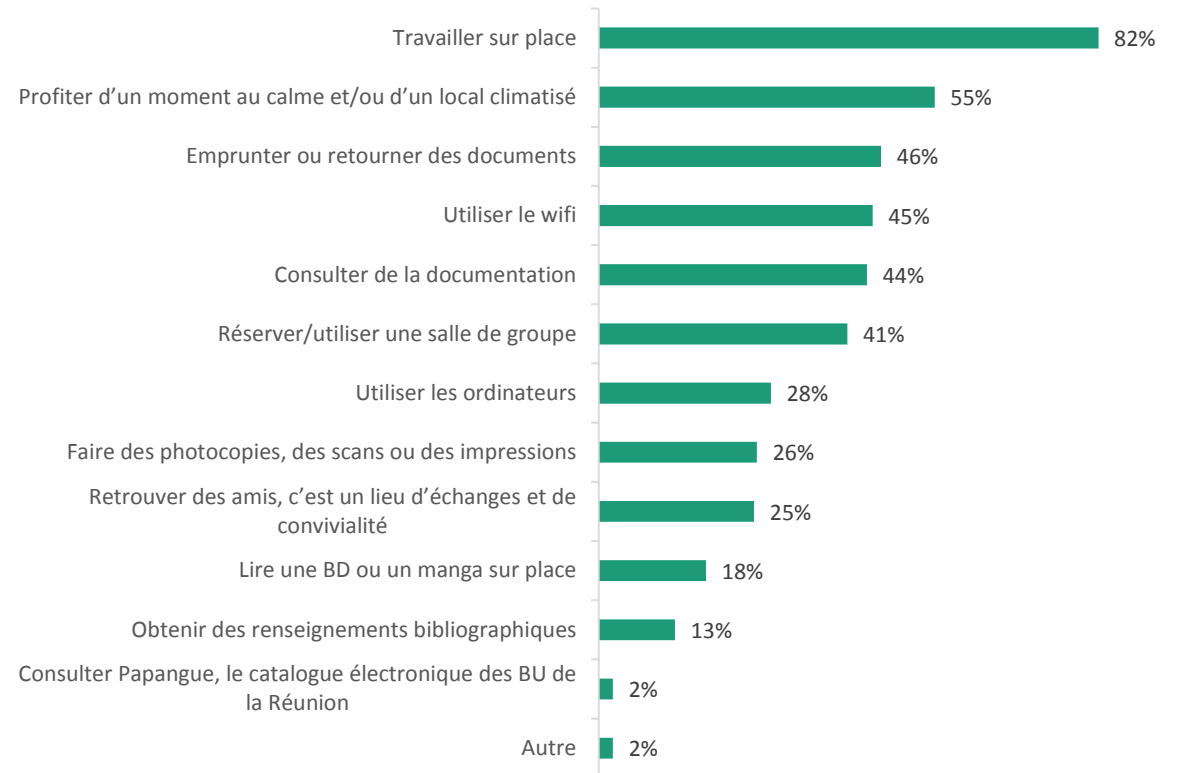
La réponse la plus fréquente en 1^{ère} et 2^e positions est de travailler sur place. En 3^e, 4^e et 5^e positions, ils viennent profiter d'un endroit calme et/ou climatisé.

Si on cumule les réponses, tous rangs confondus, ces deux usages restent les plus populaires.

Si on additionne la consultation de la documentation à la lecture de BD/manga, la lecture sur place prend la 2^e place dans les usages les plus cités.

Une personne ayant répondu « Autre » a précisé venir pour les expositions.

Les répondants viennent à la BU Sciences pour :



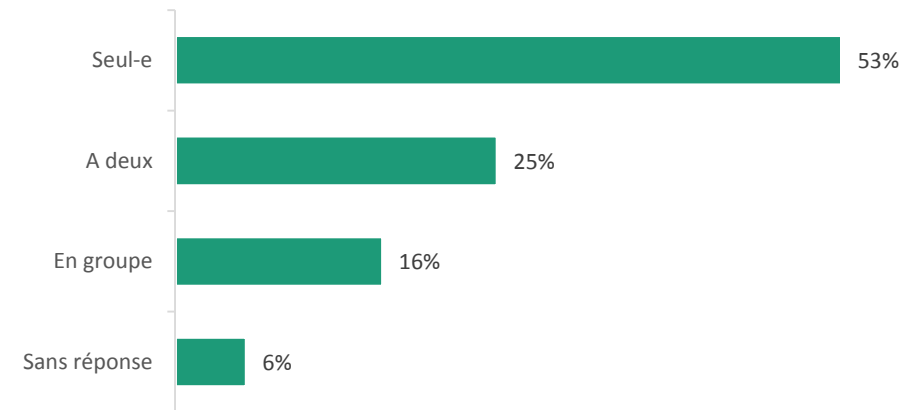
3- Les usages de la BU Sciences

Cette question était posée à ceux qui avaient choisi « Travailler sur place » dans la liste des raisons pour lesquelles ils viennent à la BU Sciences.

La majorité des répondants vient travailler seul(e).



Les utilisateurs viennent travailler le plus souvent :



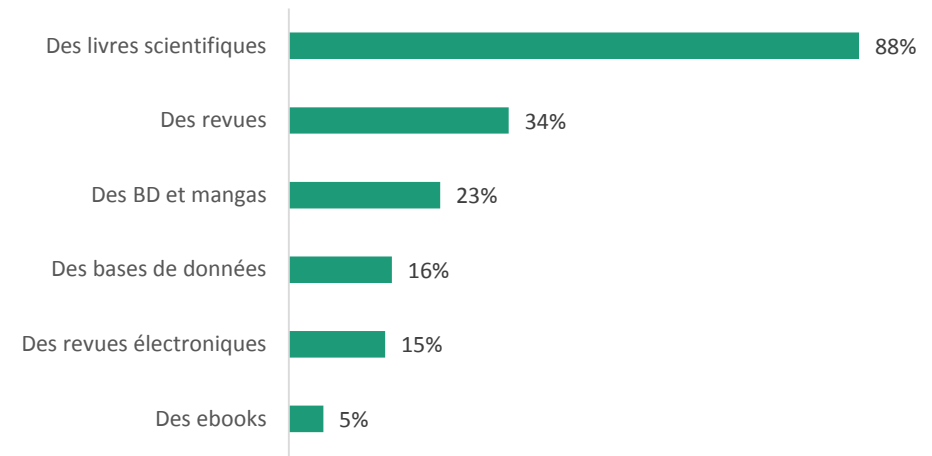
3- Les usages de la BU Sciences

Cette question était visible par ceux ayant dit venir pour « Consulter de la documentation ».

La grande majorité d'entre eux consultent les livres scientifiques.

Les ressources électroniques sont moins consultées sur place, notamment les ebooks.

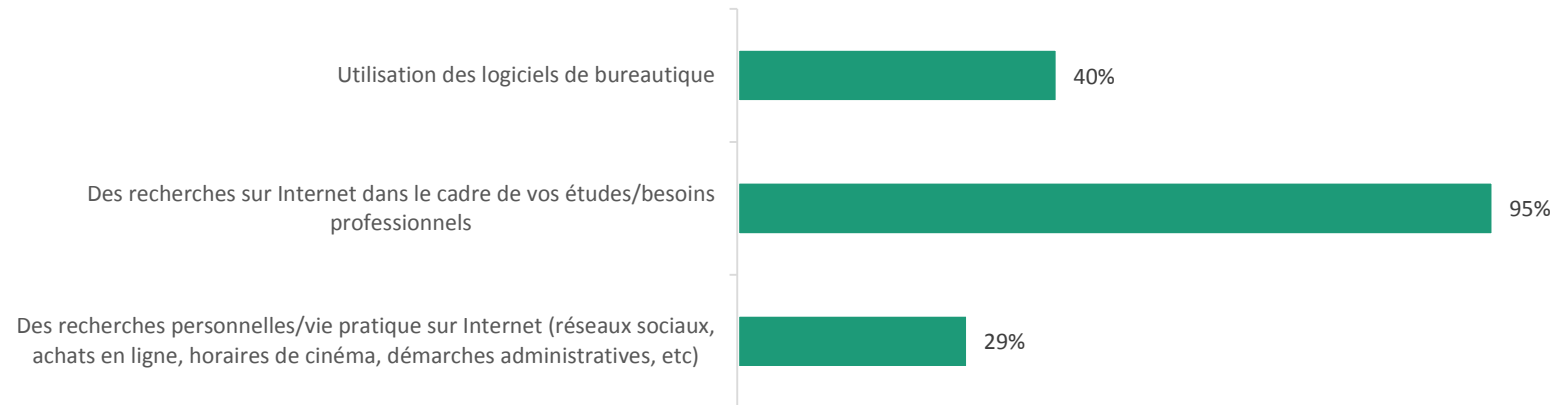
La documentation consultée



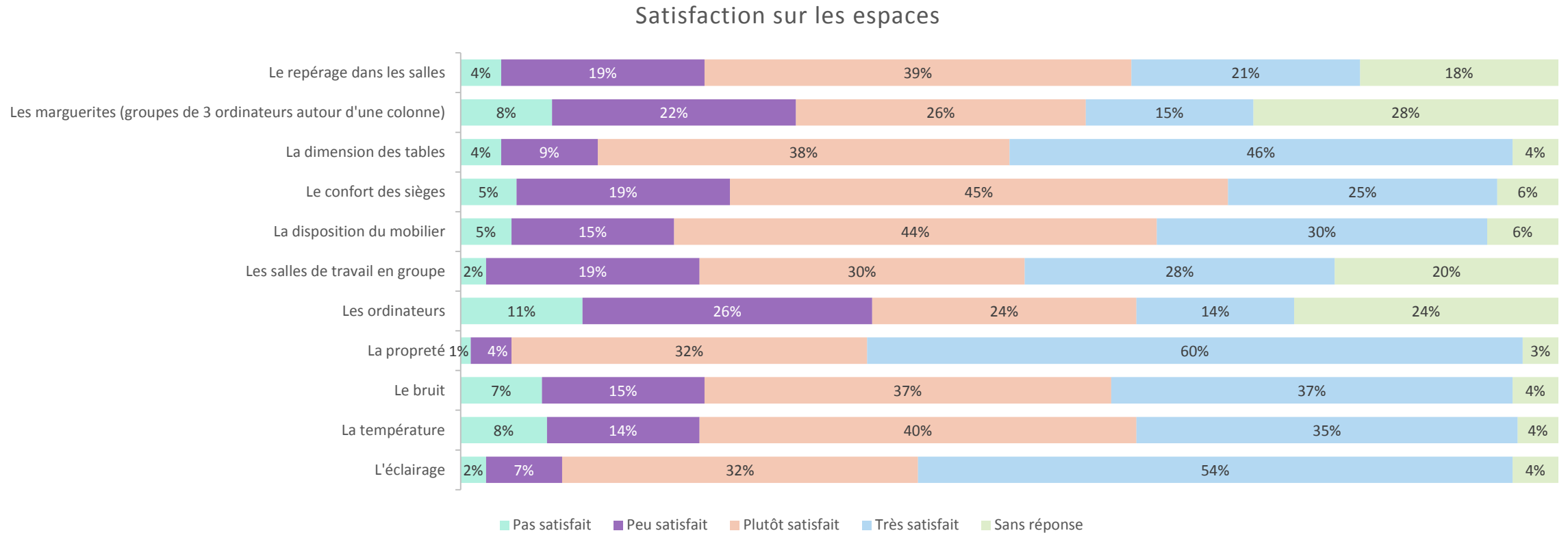
3- Les usages de la BU Sciences

Presque tous les utilisateurs des ordinateurs de la BU Sciences font de la recherche sur Internet dans le cadre des études ou pour besoin professionnel.

L'utilisation des ordinateurs de la BU

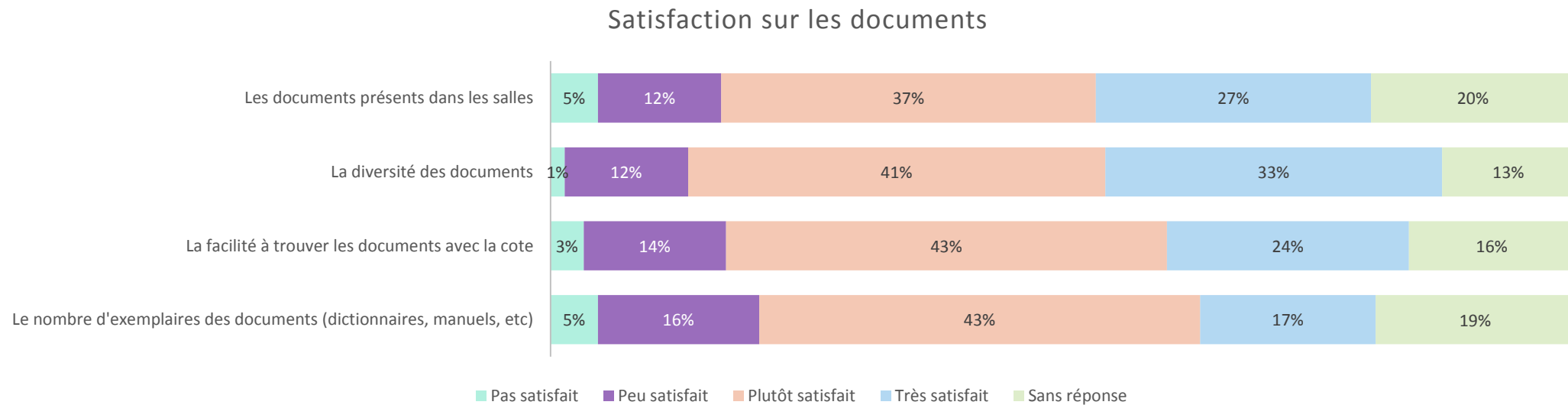


4- La satisfaction de nos usagers



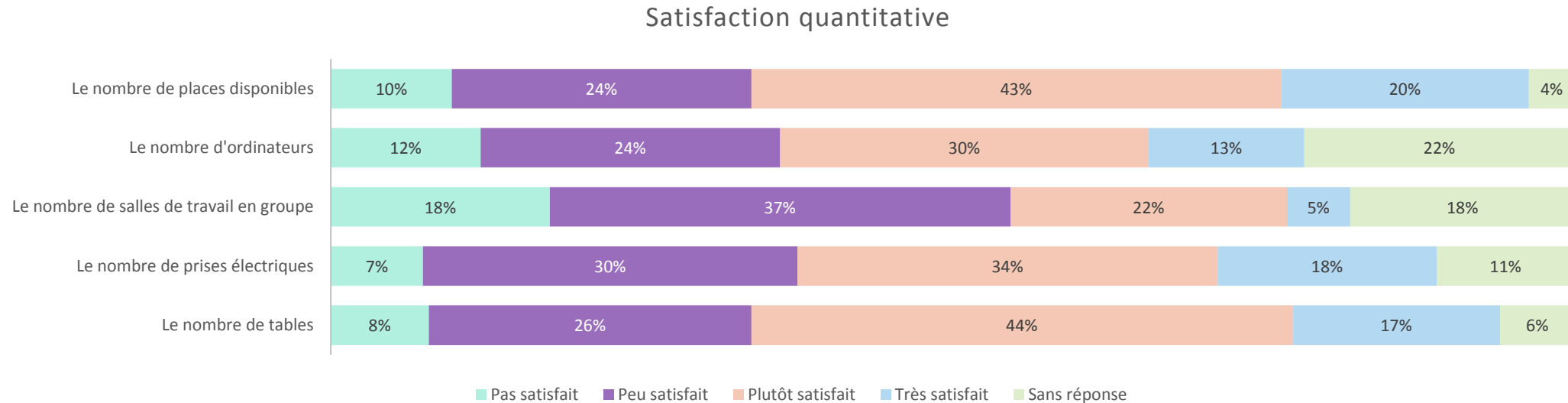
Les répondants sont globalement satisfaits des espaces. Il y a quatre points d'insatisfaction : Le repérage dans les salles, les marguerites, les salles de travail en groupe et les ordinateurs. Ce sont aussi les quatre questions sur lesquelles il y a eu le plus d'abstention.

4- La satisfaction de nos usagers



Les répondants sont très contents, à 74%, de la diversité des documents présents à la BU Sciences. Le principal point d'insatisfaction est le nombre d'exemplaires des documents avec 21% d'insatisfaits.

4- La satisfaction de nos usagers



Le principal point de mécontentement est le nombre de salles de travail en groupe : 55% des répondants ne sont pas contents.

Le nombre de prises électrique est critiqué par 37% des répondants.

36% des répondants ne sont pas satisfaits du nombre d'ordinateurs, qui tombent régulièrement en panne parce qu'ils sont débranchés par les usagers pour connecter leurs appareils.

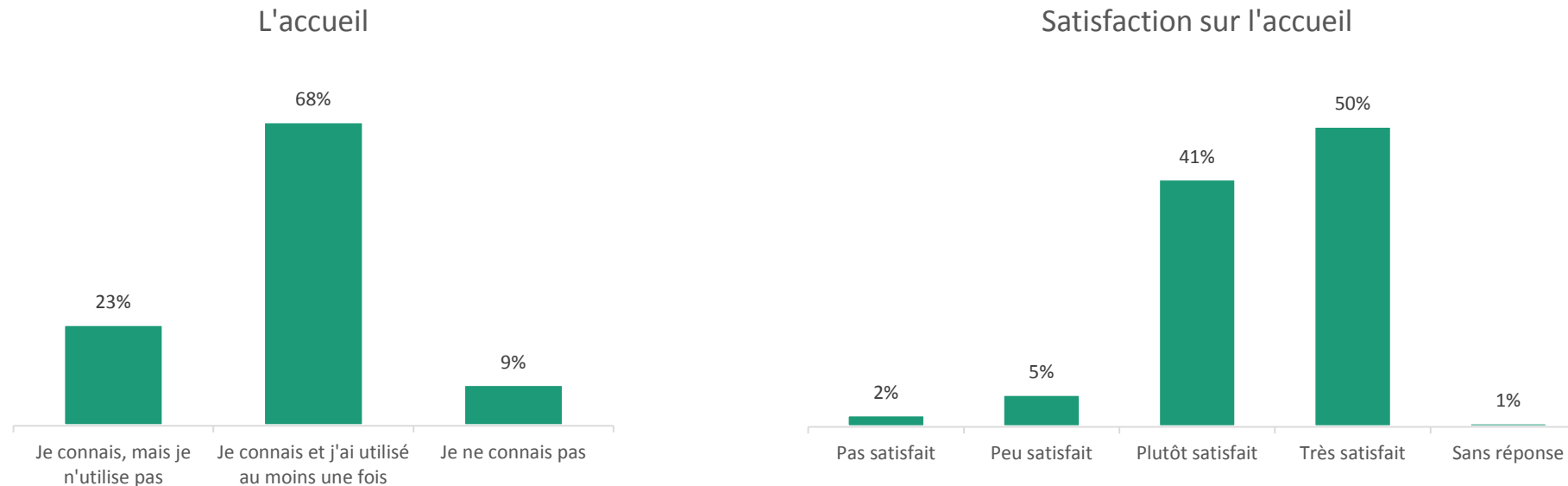
34% des répondants sont insatisfaits du nombre de places assises et de tables. Quand une table a un ou deux occupants, les étudiants considèrent qu'il n'y a plus de place, même s'il reste des chaises vides.

4- La satisfaction de nos usagers

Les questions suivantes ont servi à la fois pour savoir si les usagers connaissent nos services, s'ils les utilisent et pour servir de filtre pour les questions de satisfaction.

Si une personne déclare avoir utilisé au moins une fois un service, il lui était demandé de nous dire s'il était content de ce service.

4- La satisfaction de nos usagers



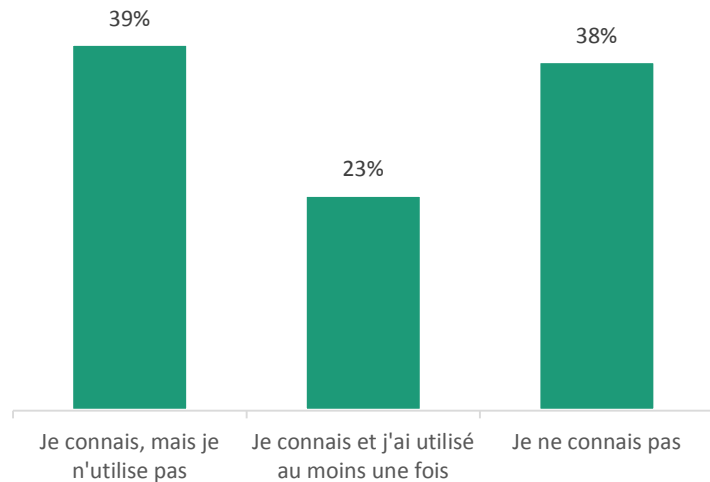
A la BU Sciences, l'accueil occupe une part importante du hall d'entrée. Il est composé d'un poste dédié au retour, le premier en face des portes, et d'un poste dédié au prêt, situé juste avant les portillons de sortie.

Avec 68% de répondants qui ont utilisé au moins une fois l'accueil, c'est notre service le plus sollicité.

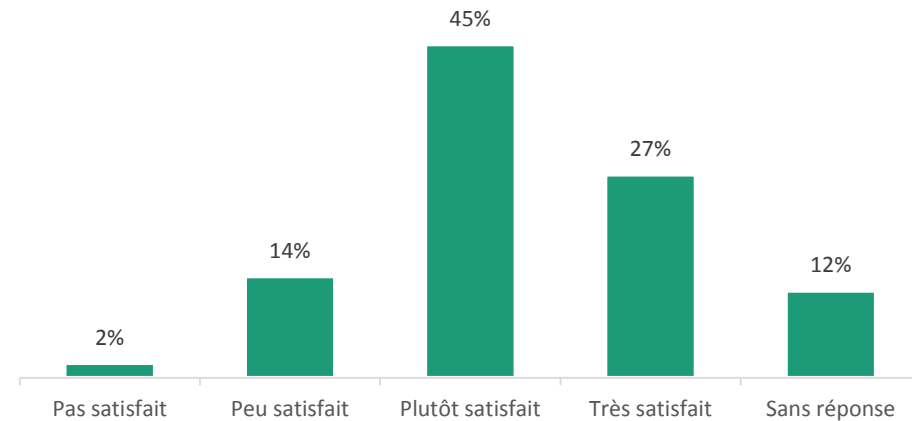
Il recueille aussi un des plus haut taux de satisfaction avec 91% de répondants.

4- La satisfaction de nos usagers

Les tables de suggestions de lecture



Satisfaction sur les tables de suggestions de lecture

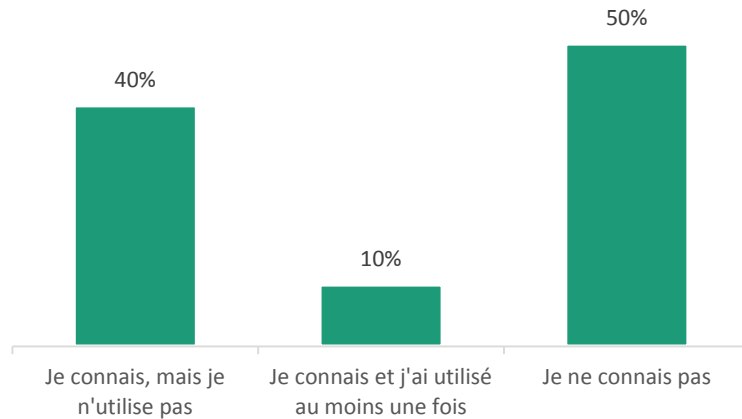


Il y a 3 tables de suggestions de lecture : une dans le hall d'entrée au niveau des expositions et deux dans la salle de lecture : une entre les deux portes menant vers le hall d'entrée et une autre entre les deux escaliers menant au rez-de-jardin. Les deux tables de la salle de lecture sont thématiques et changées toutes les 2 à 3 semaines selon l'actualité.

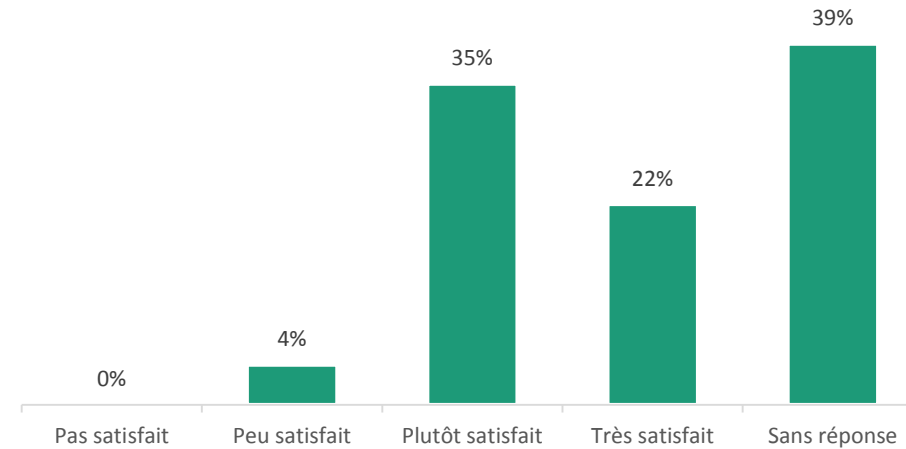
62% des répondants les connaissent, mais seulement 23% les utilisent. Sur ceux-ci, 72% sont satisfaits des sélections.

4- La satisfaction de nos usagers

Le cahier de suggestion (achats, améliorations)



Satisfaction sur le cahier de suggestion

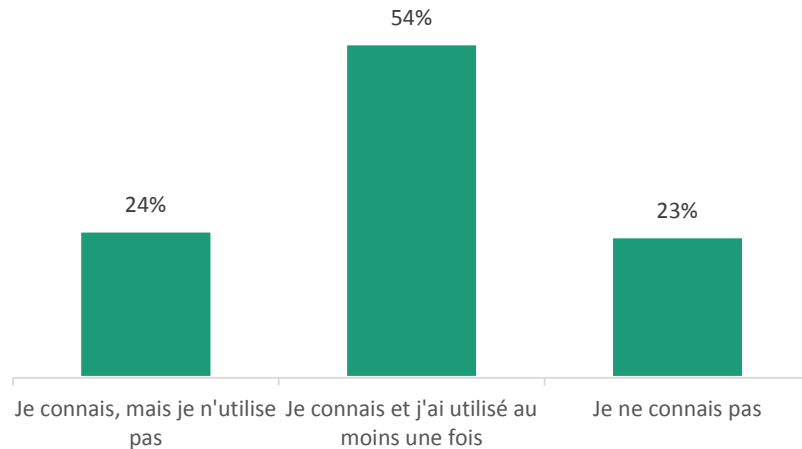


Le cahier de suggestion est posé à côté du cahier de réservation de salle de groupe sur la banque d'accueil, juste après l'entrée.

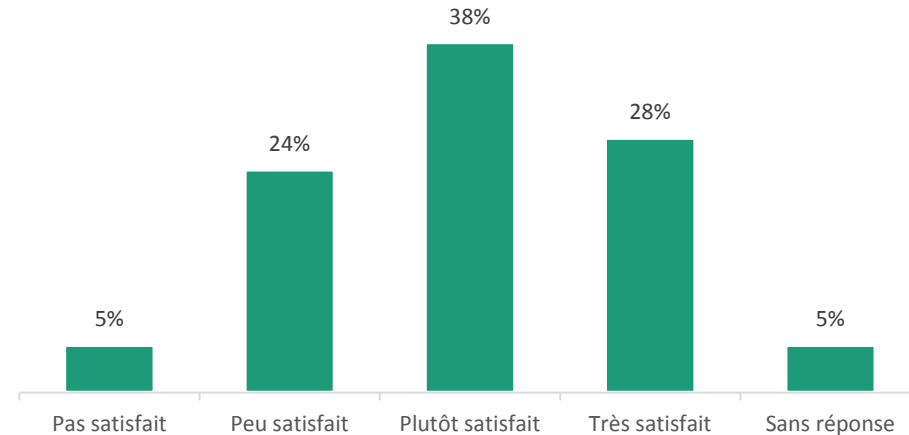
Le cahier de suggestions est inconnu de 50% des répondants et utilisé par seulement 10%. Les quelques personnes ayant donné leur opinion sur le cahier de suggestions en sont satisfaites.

4- La satisfaction de nos usagers

Le système de réservation de salle de travail en groupe



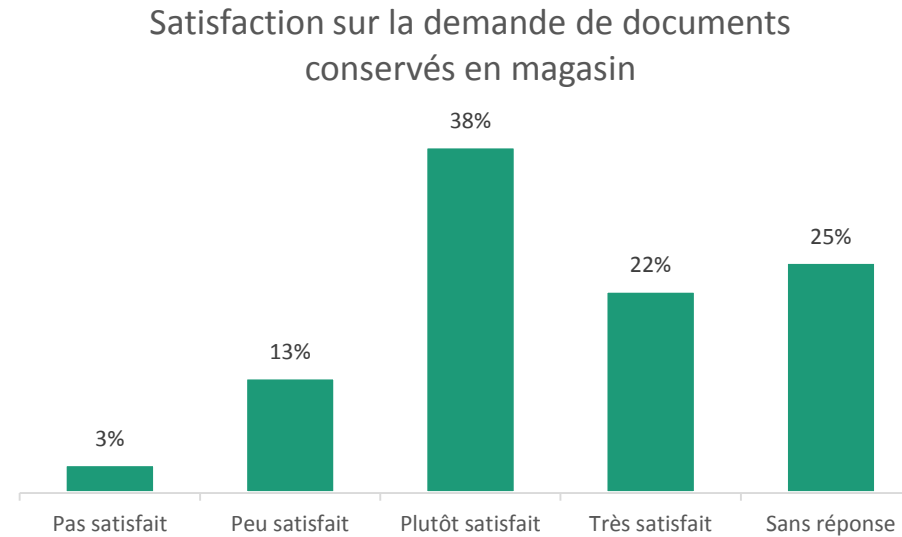
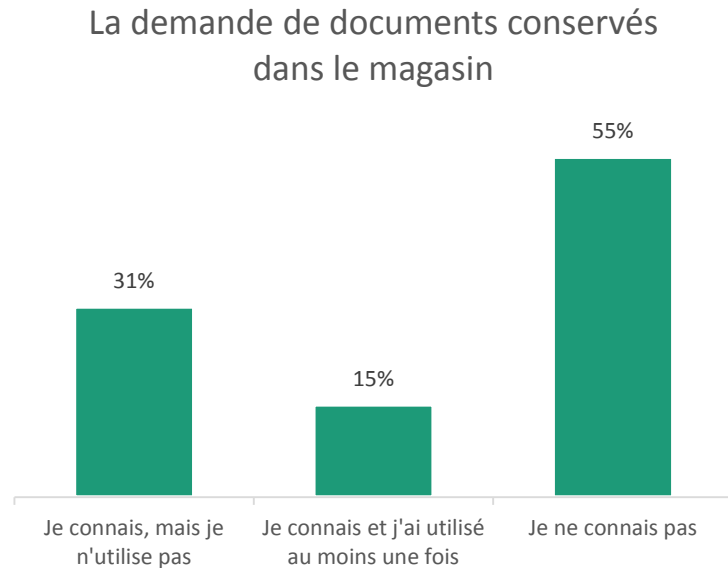
Satisfaction sur le système de réservation de salle de travail en groupe



Le système de réservation de salle de travail consiste en un classeur qui contient des feuilles sur lesquelles les étudiants peuvent réserver les 3 salles de travail de groupe pour une durée maximale de 3 heures par groupe et par jour. Il est possible de réserver pour la date du jour et le prochain jour ouvrable.

Avec 54% de répondants l'ayant utilisé au moins une fois, c'est le 3^e service le plus en demande à la BU Sciences. 66% de ceux qui l'utilisent en sont satisfaits alors que 29% ne le sont pas.

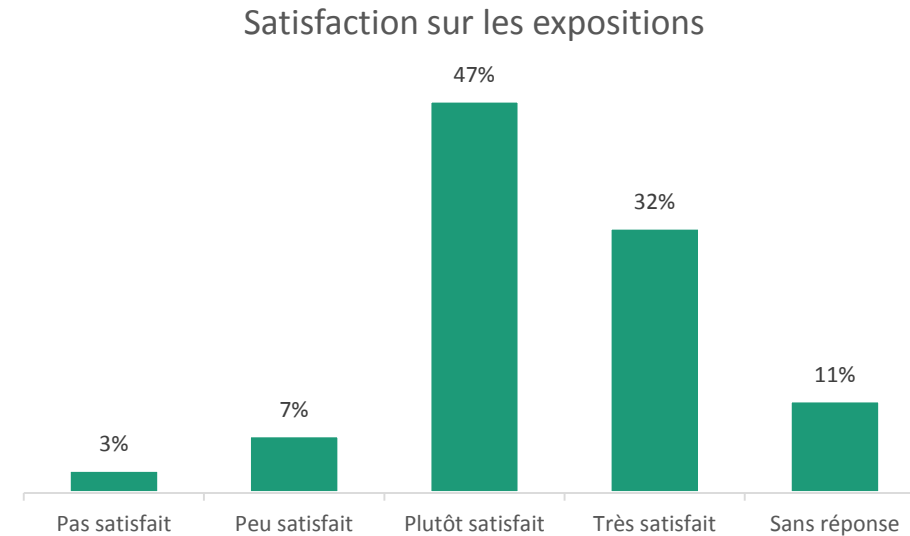
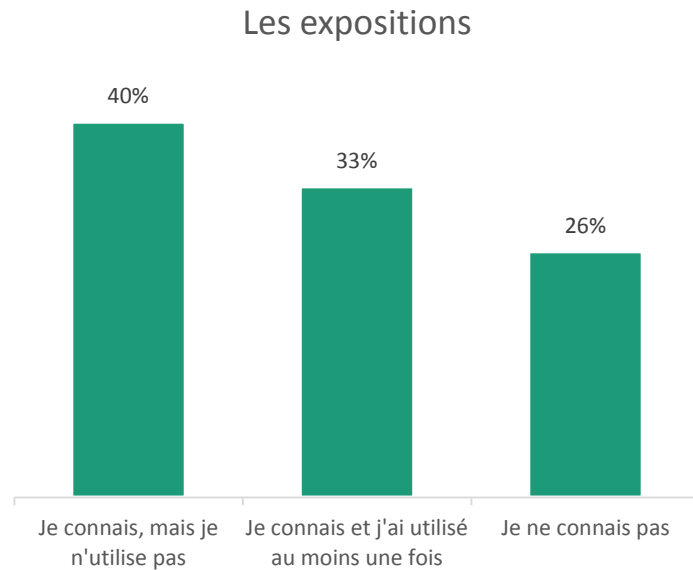
4- La satisfaction de nos usagers



La grande majorité des documents de la BU Sciences sont disponibles sur les rayonnages de la salle de lecture. Les ouvrages qui sont obsolètes ou plus assez empruntés, mais susceptibles d'intéresser quelqu'un, sont conservés en magasin, accessible uniquement par le personnel.

Seulement 15% de nos répondants ont demandé au moins une fois un document stocké en magasin. Sur ceux ayant émis une opinion, la plupart sont satisfaits.

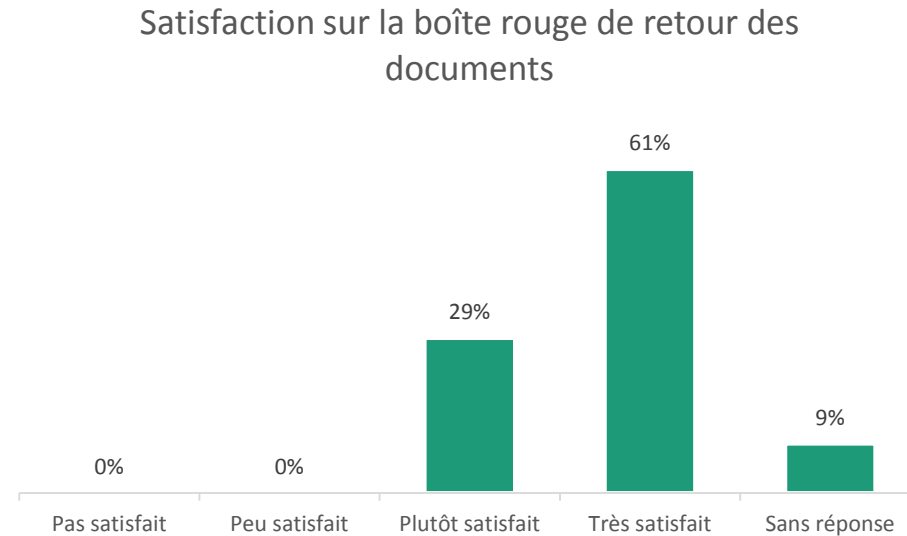
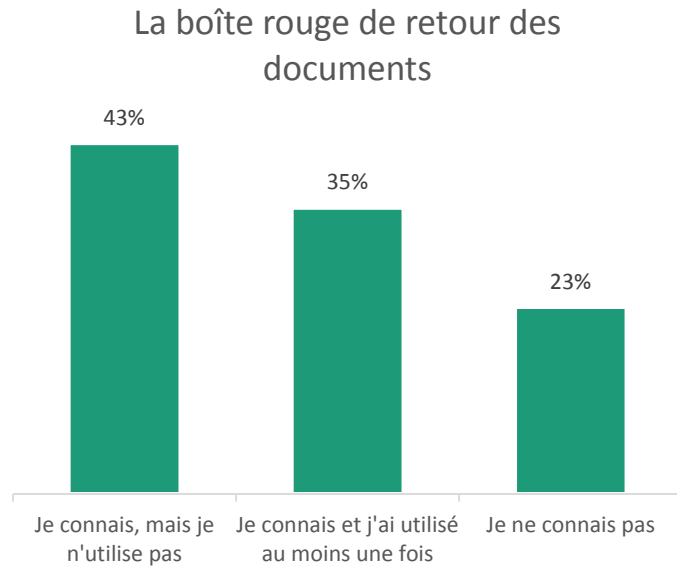
4- La satisfaction de nos usagers



Les expositions sont installées dans le hall d'entrée entre la fontaine à eau et l'entrée de la salle multimédia. Elles sont aussi annoncées sur le site des BU.

73% de nos répondants savent qu'il y a des expositions à la BU Sciences. 79% de ceux qui les regardent en sont contents.

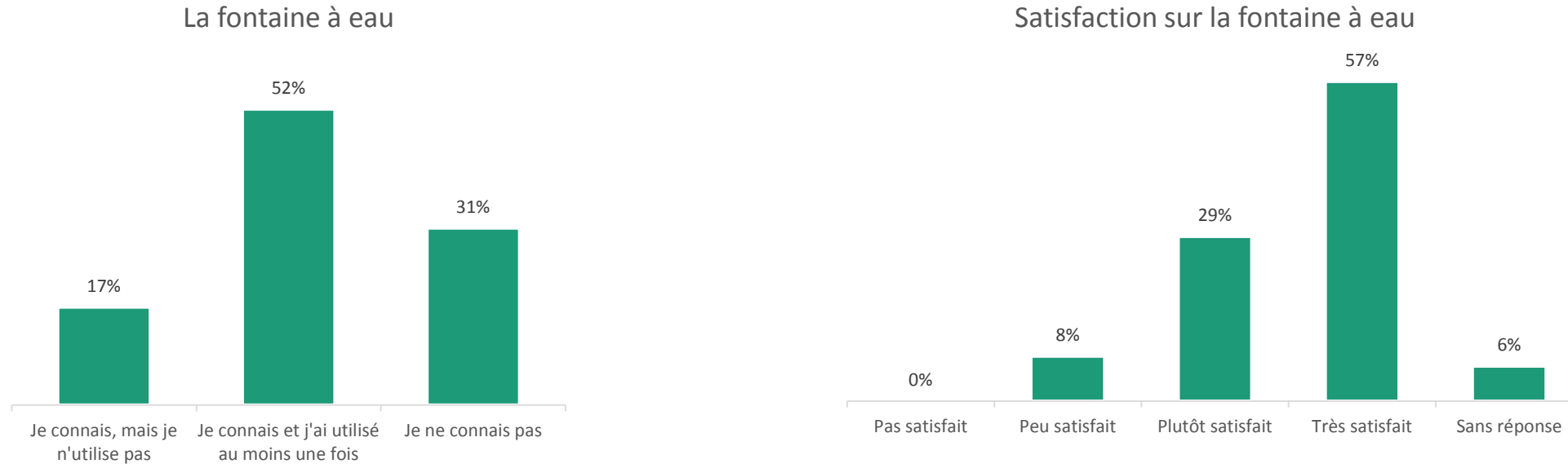
4- La satisfaction de nos usagers



La boîte rouge de retour des documents est située à l'extérieur de la BU Sciences, juste avant la porte d'entrée. Elle est ouverte lorsque la BU est fermée.

78% de nos répondants connaissent son existence. C'est le seul service qui n'a aucun insatisfait.

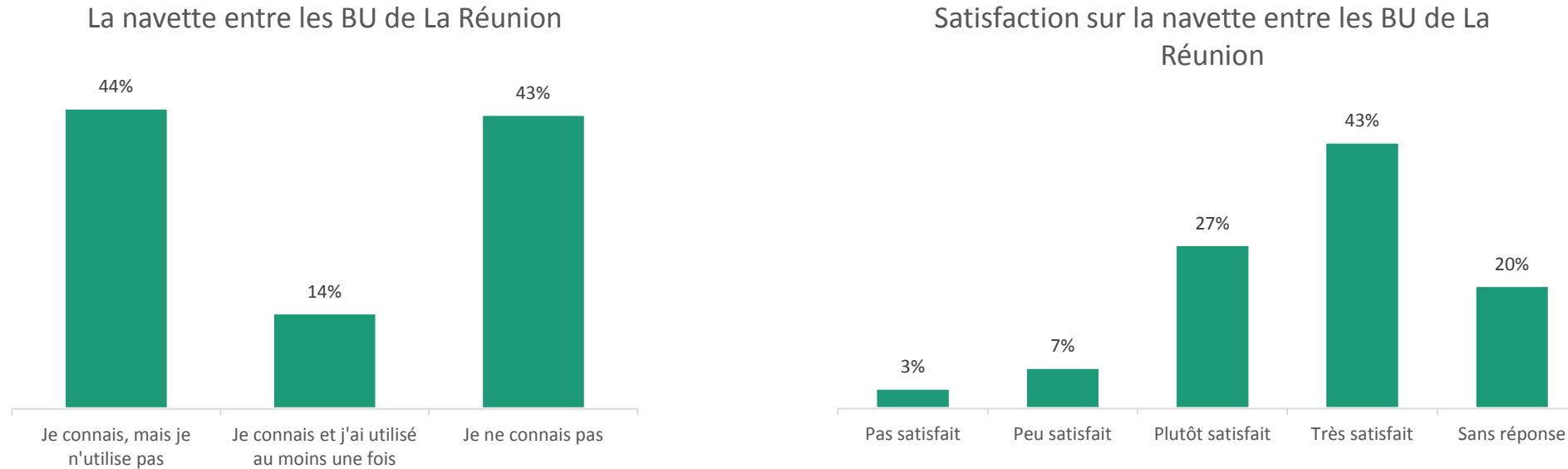
4- La satisfaction de nos usagers



La fontaine à eau est située dans le hall d'accueil. Elle distribue de l'eau fraîche et de l'eau à température ambiante.

Elle est notre quatrième service le plus en demande avec 52% d'utilisateurs déclarés. 86% d'entre eux en sont satisfaits. S'il y a 8% de peu satisfaits, il n'y a aucun très insatisfait.

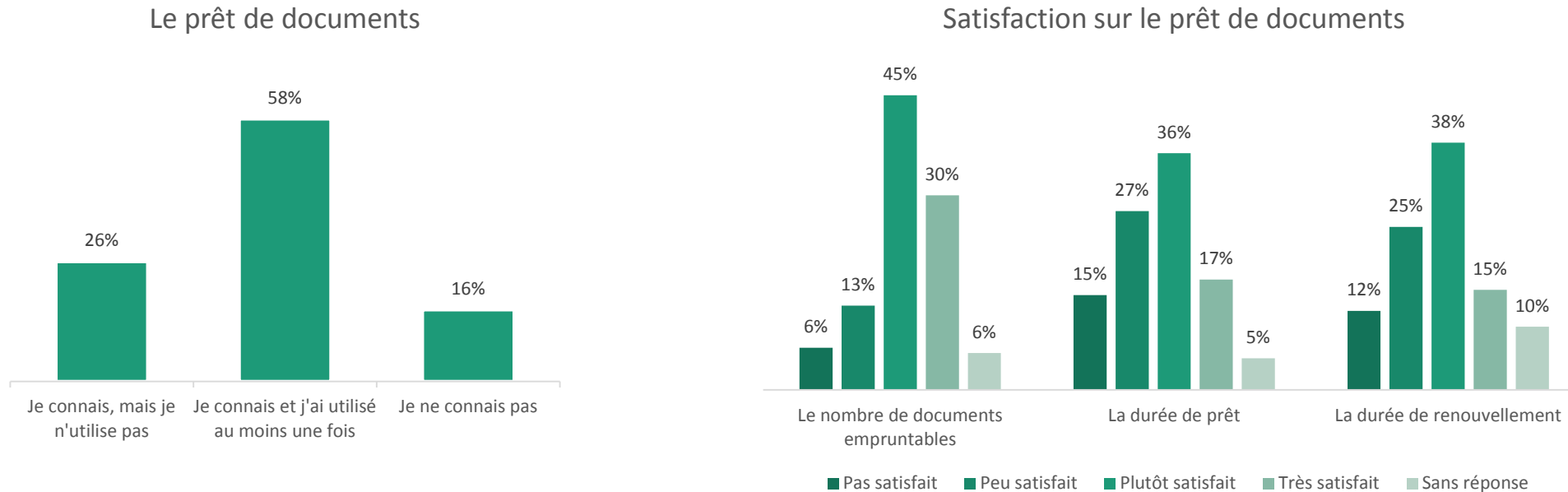
4- La satisfaction de nos usagers



Une navette fait le tour des BU situées sur les différents campus une fois par semaine. Il est possible de demander de faire venir un livre d'une BU vers une autre.

43% des répondants ne connaissent pas la navette. 44% ne l'utilisent pas. 70% de ceux qui font des demandes navettes sont satisfaits du service.

4- La satisfaction de nos usagers



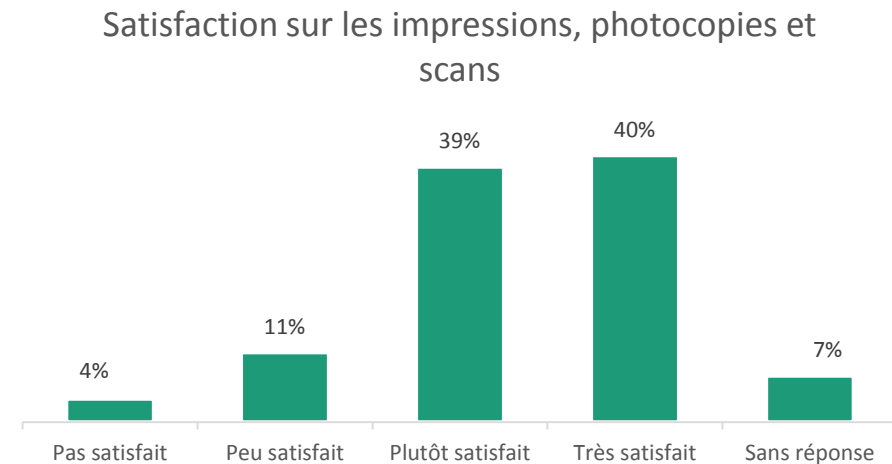
Le prêt est le deuxième service le plus utilisé par les répondants avec 58%. 16% des répondants ne savent pas qu'ils peuvent emprunter des documents.

Les points d'insatisfaction les plus importants sont les durées de prêt et de renouvellement. Une nouvelle politique de prêt qui entrera en vigueur à la rentrée prochaine augmentera le nombre de prêt et la durée de prêt initial.

4- La satisfaction de nos usagers

Cette question a été posée aux personnes ayant répondu qu'ils venaient à la BU Sciences pour faire des photocopies, des impressions ou des scans.

79% d'entre elles sont contentes du système de reprographie présent à la BU.

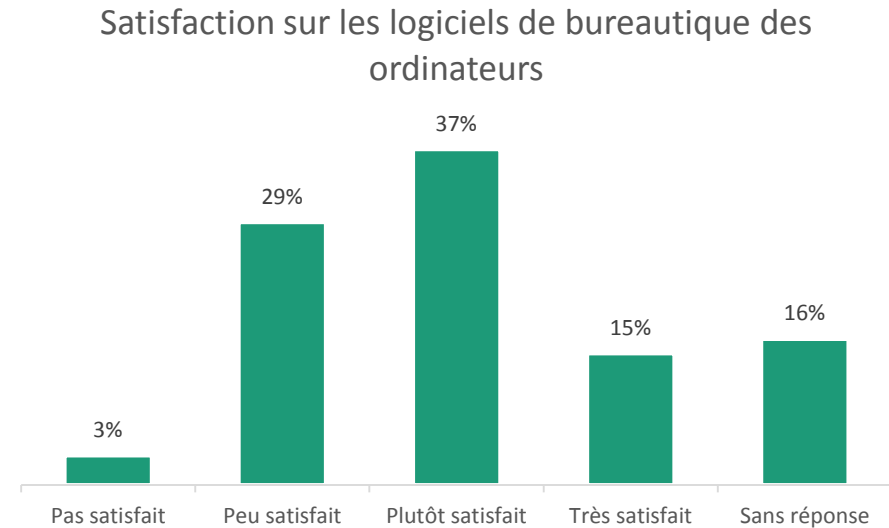


4- La satisfaction de nos usagers

Seuls ceux qui ont répondu venir utiliser les ordinateurs de la BU Sciences ont vu cette question.

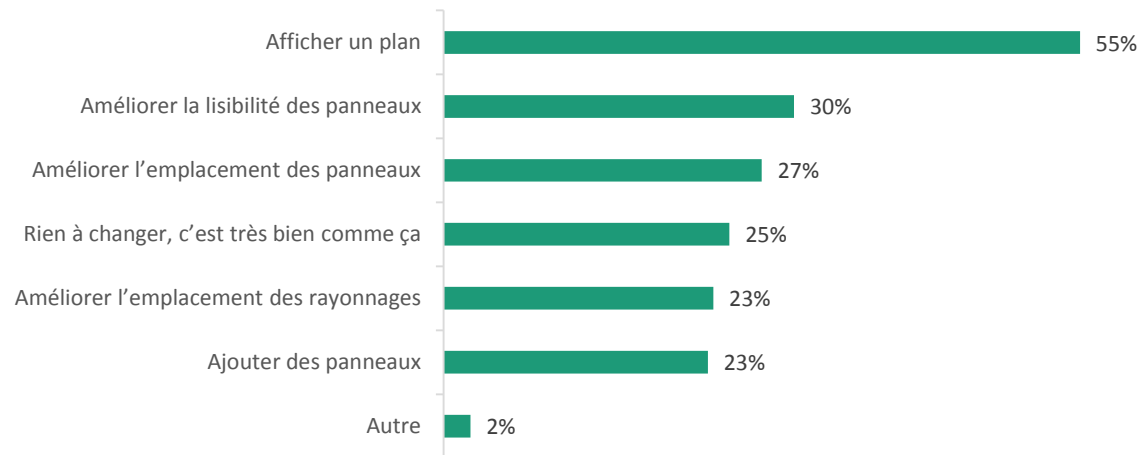
Sont installées sur les postes les suites Microsoft Office et Libre Office.

52% d'entre eux sont satisfaits des logiciels de bureautique installés sur les ordinateurs de la BU.



4- La satisfaction de nos usagers

Pour améliorer l'orientation dans la BU, il faudrait :



Les commentaires suggèrent :

- Une présence humaine accrue (dont une personne qui circulerait dans la BU)
- Des panneaux plus grands au niveau des ensembles de livres avec les cotes et sous-ensembles thématiques
- Des panneaux (type signalisation routière) qui indiqueraient des itinéraires pour se rendre aux divers endroits de la bibliothèque
- De renommer l'espace presse pour qu'il prenne en compte la présence des BD à côté de la presse généraliste

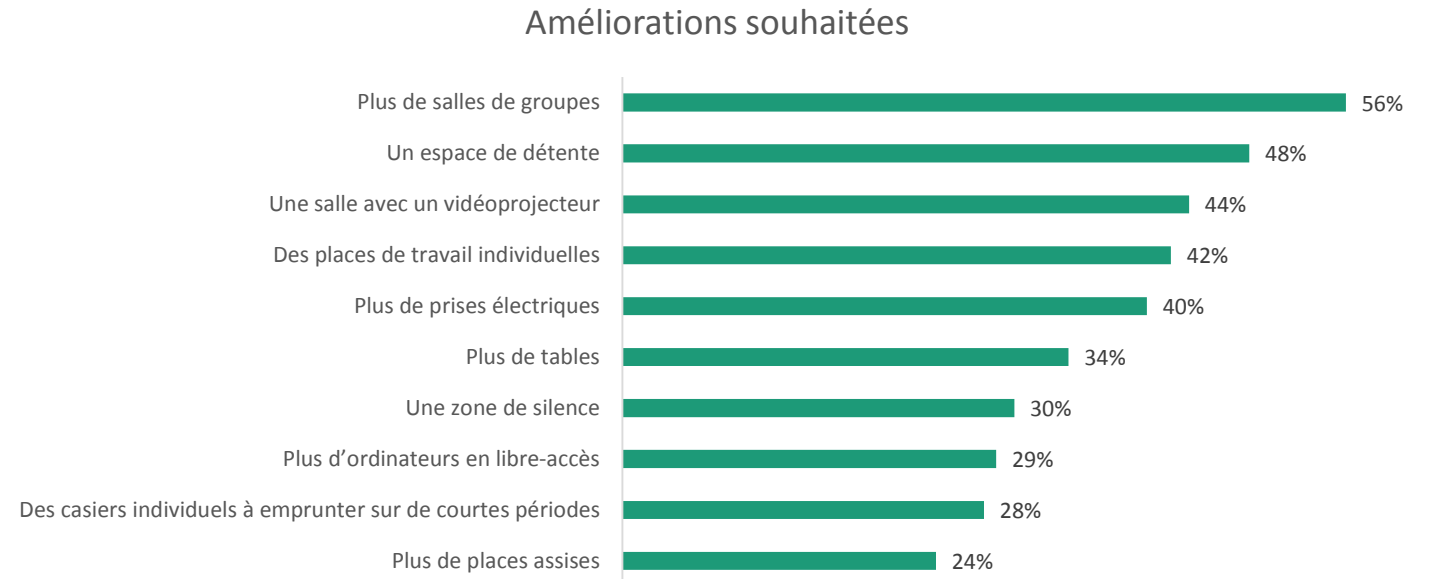
4- La satisfaction de nos usagers

Les répondants devaient classer les améliorations préférées par ordre d'importance dans un maximum de 5 réponses.

Si on regarde la première place de chaque rang de classement, la 1^{ère} et 2^e positions sont occupées par « Plus de salles de groupes », la 3^e par « Plus de prises électriques », la 4^e et 5^e par « Un espace de détente ».

En cumulé, les résultats sont légèrement différents, comme le montre le graphique.

La demande de places individuelles (42%) et de tables supplémentaires (34%) sont plus importantes que la demande de places assises supplémentaires (24%). Une partie importante des chaises reste inoccupée en permanence parce que les tables prévues pour 4 personnes sont plutôt utilisées par 1 ou 2 personnes.



5- Se renseigner à la BU Sciences

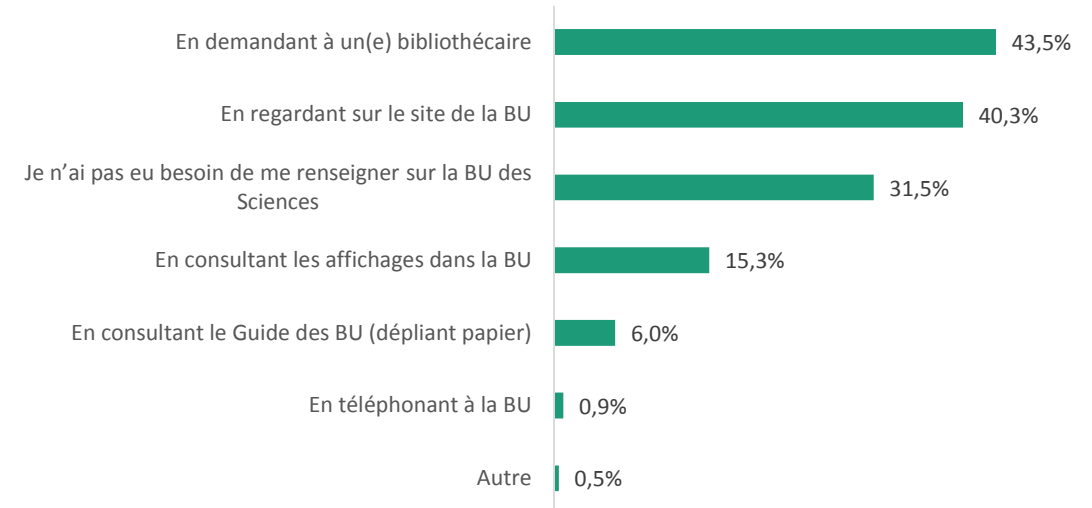
Dans les 12 derniers mois, le moyen le plus fréquent pour se renseigner sur la BU Sciences est de se rapprocher d'un(e) bibliothécaire.

Le 2^e plus utilisé est le site web des BU.

Une personne s'est renseignée par le bouche à oreille.



Comment se renseigner sur la BU Sciences :



5- Se renseigner à la BU Sciences

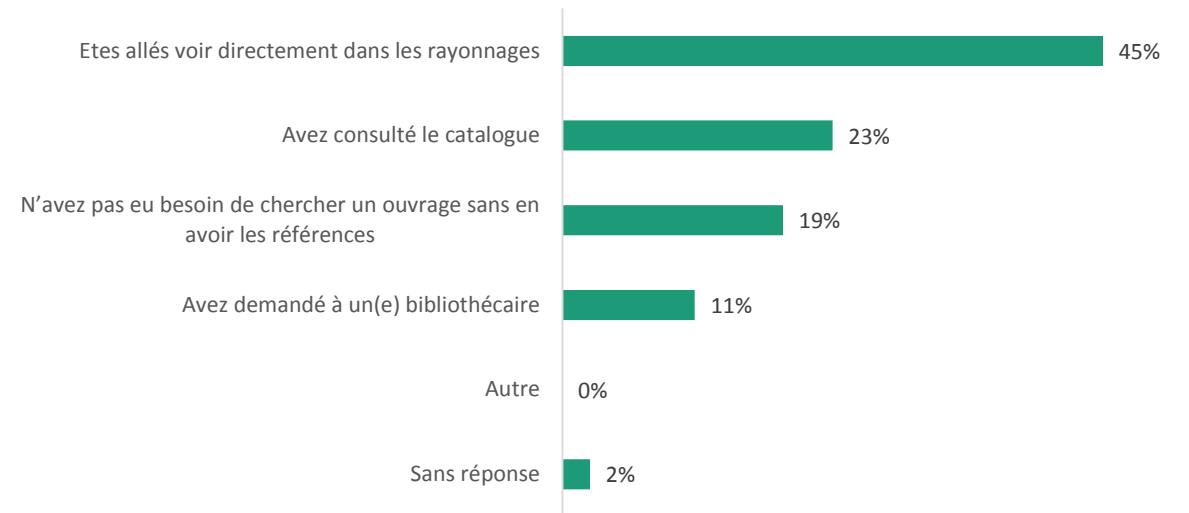
Si on regarde par population de répondants, les étudiants en licence ont majoritairement tendance à aller voir directement dans les rayonnages : 54% pour les L1, 50% pour les L2 et 39% pour les L3.

Les M1, les doctorants et les personnels BIATSS ont plutôt tendance à consulter le catalogue.

Les M2, les enseignants et les enseignants-chercheurs de l'Université sont aussi nombreux à consulter le catalogue qu'à aller voir directement dans les rayonnages.

Les usagers extérieurs à l'Université ont plutôt tendance à aller bouquiner directement dans les rayonnages.

Quand vous cherchiez un ouvrage sur un sujet sans avoir de références, vous :



5- Se renseigner à la BU Sciences

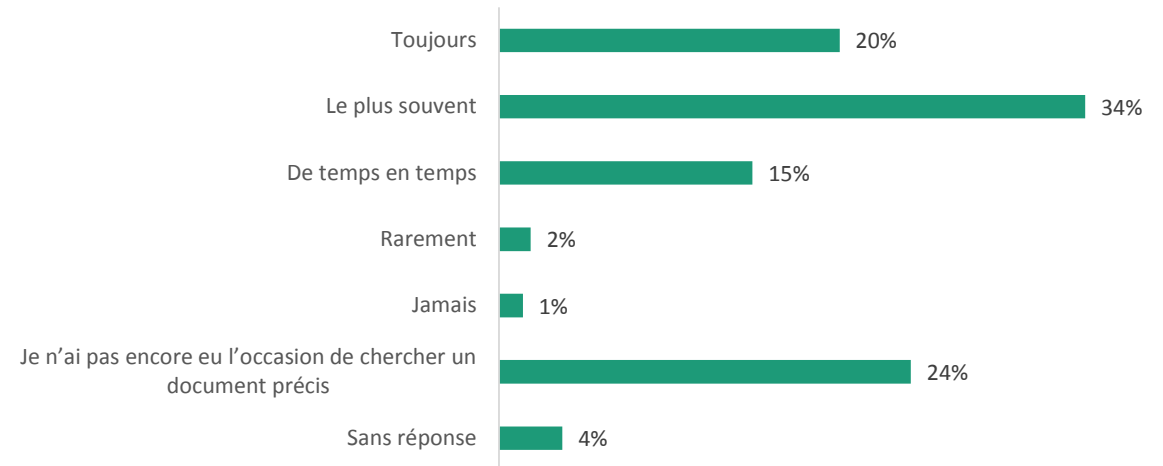
Dans les 12 derniers mois, lorsqu'ils cherchent un titre précis, 54% des répondants le trouvent toujours ou le plus souvent.

15% le trouvent de temps en temps et, heureusement, seulement 3% le trouvent rarement ou jamais.

Un quart des répondants n'ont pas eu à trouver un ouvrage avec ses références.



Quand vous cherchez un livre dont vous avez les références, vous le trouvez :



5- Se renseigner à la BU Sciences

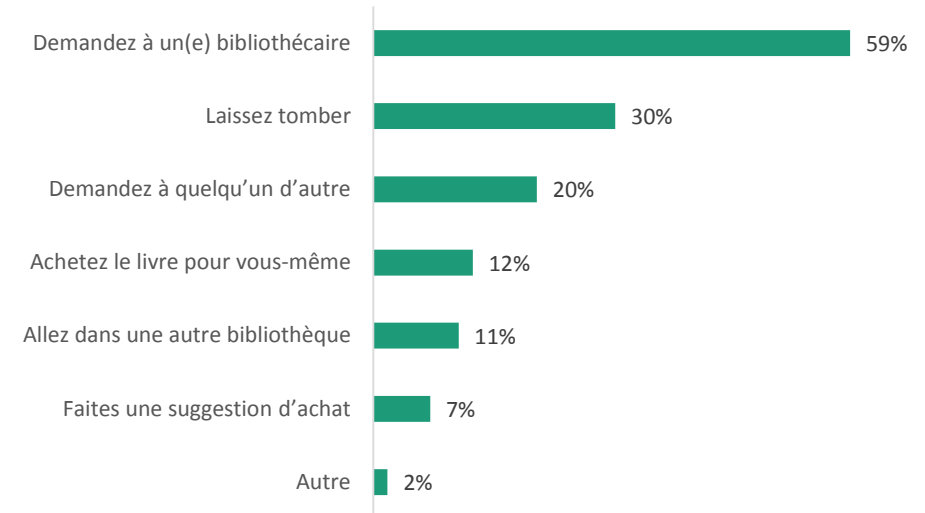
Cette question a été posée à ceux qui ne trouvaient pas toujours l'ouvrage dont ils avaient la référence.

La plupart viennent demander à un agent de la bibliothèque.

Une personne dit faire des demandes de prêt entre bibliothèques (PEB) et une autre dit regarder sur Internet si elle peut le télécharger en PDF.



Si vous ne le trouvez pas, vous :



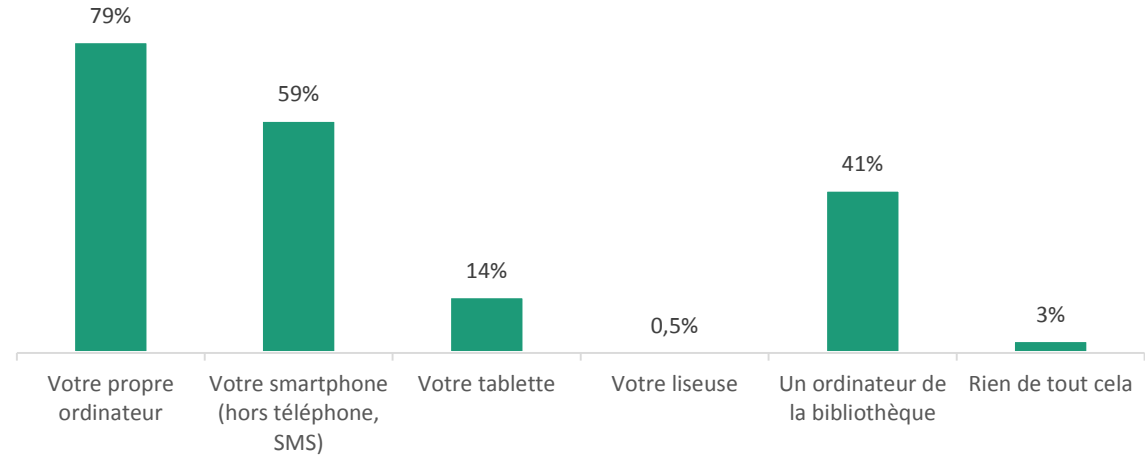
6- L'équipement informatique des utilisateurs

Les équipements informatiques les plus utilisés à la BU Science appartiennent aux usagers : ce sont leurs ordinateurs portables et leurs smartphones.

41% utilisent quand même les ordinateurs de la BU.

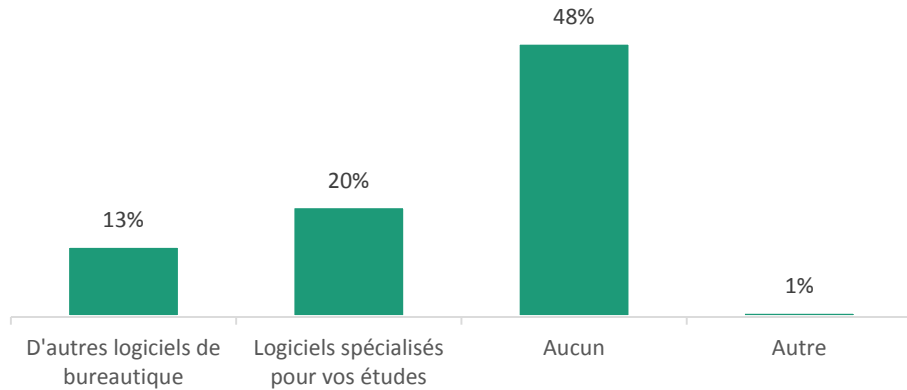


Equipement informatique utilisé à la BU Sciences



6- L'équipement informatique des utilisateurs

Nouveaux logiciels souhaités sur les ordinateurs de la BU Sciences



Voici les suggestions qui ont été faites par les répondants.

Adobe Writer a été demandé pour pouvoir créer et éditer des PDF. Le logiciel PDF Architect, qui a les mêmes fonctionnalités, est déjà présent sur les postes publics de la BU.

Une personne fait remarquer que Python est installé sur les ordinateurs, mais qu'il ne fonctionne pas bien. Un répondant propose d'utiliser le système Linux plutôt que Windows.

Logiciels généralistes			
Photoshop	2	Open Office	1
Windows Movie Maker	1	LaTeX	2
Access	1	Sublim Text	2
Logiciel de construction, de modélisation	1	Microsoft Office 2016	2
Logiciels demandés et déjà installés			
Microsoft Office (version non précisée)	8	Gimp	2
Libre Office Impress	1		

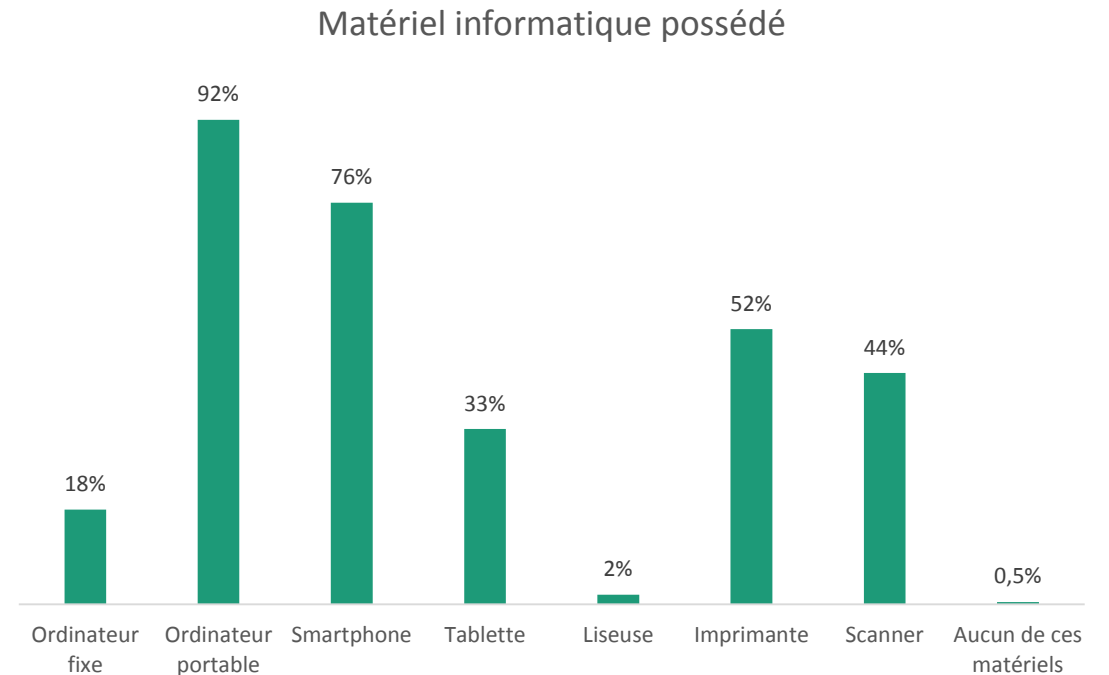
Logiciels spécialisés			
Vitual box	2	Python	4
VmWare	1	SPSS	1
Sphinx	2	R Studio	4
QGIS	2	Langage R	2
Android Studio	1	Xcode	1
Matlab	1	Scilab	1
SageMath	2	Autocad	1
Sketchup	2	Energy Plus	1
Zotero	2	Pack EBP	1
Logiciels pour la bioinformatique et la biologie	1	Supports de logiciel de programmation basique	2
Logiciel de montage vidéo et musique	1	Géogébra	3
Autres logiciels éducatifs	1	Anatomie	1
Digipad	1	Scratch	1

6- L'équipement informatique des utilisateurs

Le matériel informatique le plus possédé par les répondants est l'ordinateur portable avec 92% des répondants qui en possèdent un. Seuls 13% ne l'utilisent pas à la BU Sciences.

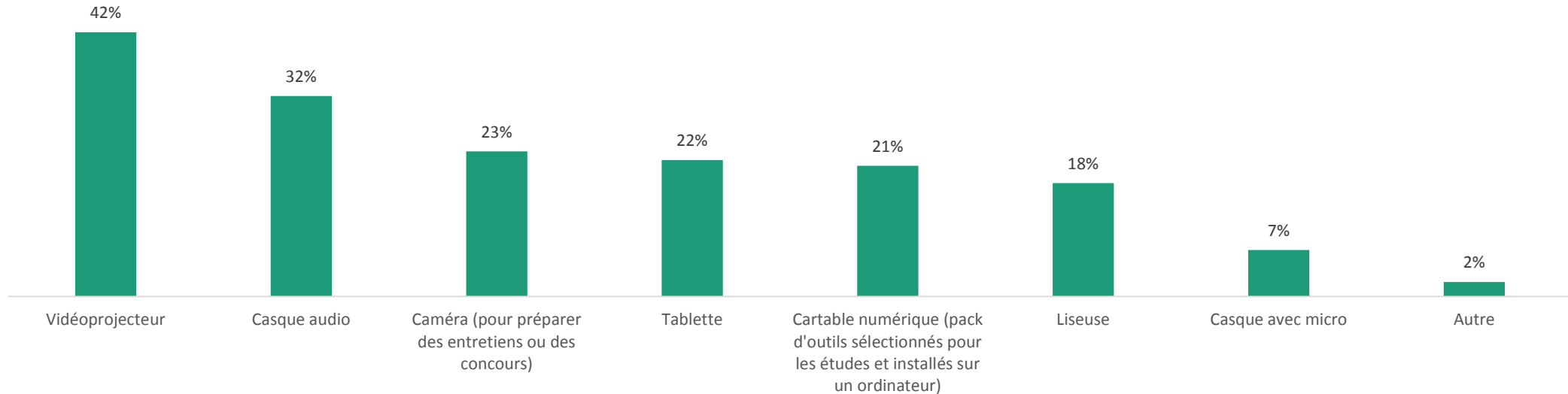
76% ont un smartphone, mais 17% ne l'utilisent pas à la BU hors appels et SMS.

Sur les répondants qui ont dit venir à la BU Sciences pour faire des photocopies, des impressions ou des scans, 46% possèdent une imprimante et 41% ont un scanner.



6- L'équipement informatique des utilisateurs

Matériel informatique idéalement disponible à la BU Sciences



Quand on demande aux répondants à quel nouveau matériel informatique ils souhaiteraient avoir accès à la BU Sciences, la réponse la plus populaire est le vidéoprojecteur. Ce qui correspond avec la demande d'une salle avec vidéoprojecteur qui était arrivée en 3^e position des améliorations que nous proposons.

En « Autre », on nous demande une imprimante et un scanner.

7- Les services imaginés par les répondants

Plusieurs types de services ont été proposés. Voici quelques exemples de services originaux qui ont été proposés :

- Un studio d'enregistrement audio et vidéo
- Un espace d'échanges scientifiques
- Un espace pour les rendez-vous et rencontres
- Un écran qui diffuse des actualités scientifiques
- Une borne tactile avec le plan de la BU, le catalogue Papangue et les infos pratiques
- Un rayon de romans
- Un espace d'échanges sur les lectures

8- Les commentaires

Les commentaires les plus nombreux reviennent sur des éléments sur lesquels les répondants ont donné une opinion pendant l'enquête. Voici les plus populaires :

- Niveau de bruit trop élevé
- Climatisation à améliorer
- Sièges à améliorer
- Niveau de bruit très correct
- Ordinateurs à améliorer
- Pas assez de salles de groupes
- Accueil agréable
- Merci de nous demander notre opinion

Merci à tous ceux qui ont
répondu!

