

## Mission Services au public : juin 2016

### Enquête d'usage et de satisfaction sur les ouvertures du samedi à la bibliothèque Pasteur Mai 2016

Objectifs : .....	1
Démarche et méthodes : .....	1
Résultats de l'enquête : .....	1
Synthèse : .....	7
ANNEXE : Questionnaire.....	8

#### Objectifs :

- mesurer la satisfaction des étudiants en médecine concernant l'ouverture du samedi à la BU Pasteur (horaires, périodes de l'année, services)
- mieux connaître le public fréquentant la BU Pasteur les samedis et ses habitudes (fréquentations d'autres bibliothèques)
- communiquer sur l'ouverture du samedi à la BU Pasteur (un calendrier était intégré aux questionnaires, cf. annexe)

#### Démarche et méthodes :

Le questionnaire a été diffusé sous format papier de manière auto-administrée sur deux sites :

- BU Valrose
- BU Pasteur

Une urne était en évidence à la banque de prêt et les questionnaires papier distribués sur les tables dans toute la BU.

L'enquête a duré une semaine à la BU valrose et deux semaines à la BU Pasteur.

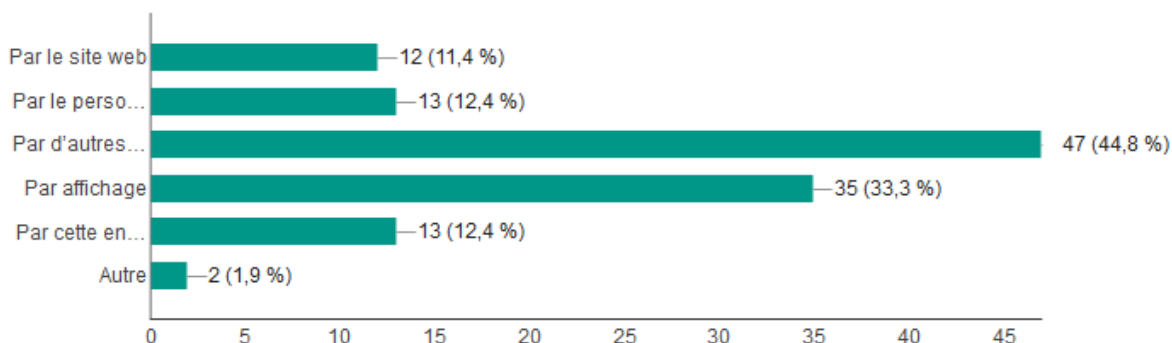
Les réponses ont ensuite été saisies dans une version en ligne du questionnaire.

#### Résultats de l'enquête :

L'enquête a recueilli 109 réponses.

#### Communication

## Comment avez-vous été informé(e) des ouvertures du samedi (105 réponses)

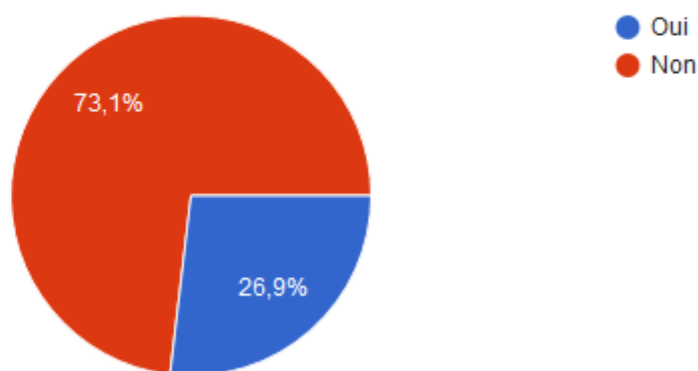


La voie majoritaire par laquelle les étudiants ont été informés de cette ouverture a été le bouche-à-oreille : 44,8%.

Viennent ensuite l'affichage (33,3%) et, à une égalité approximative, l'enquête elle-même (12,4%), le personnel de la BU (12,4) et le site web (11,4).

### Horaires

## Les horaires vous semblent-ils adaptés ? (108 réponses)



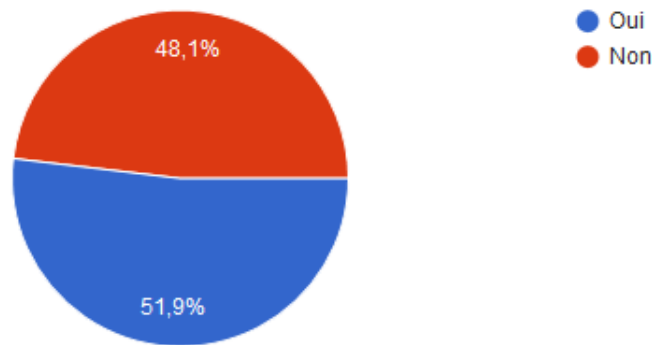
A la question, « Les horaires vous semblent-ils adaptés ? » une large majorité a répondu négativement : 73,1%

Les horaires proposés le plus souvent sont 8h – 20h, et 8h – 19h.

### Période d'ouvertures

## Est-ce que les dates d'ouverture conviennent au calendrier d'examen et périodes de révision ?

(106 réponses)



A la question « Est-ce que les dates d'ouverture conviennent au calendrier d'examen et périodes de révision ? », les réponses sont mitigées : 51,9% répondent oui.

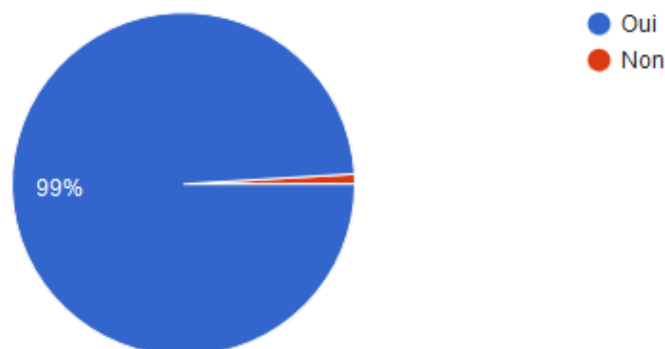
Curieusement, cette proportion reste identique en filtrant par les PACES, qui ont été les plus défavorisés pour leurs périodes de révisions.

A la question suivante, « Sinon, pourquoi ? », nombreux sont en effet les étudiants en PACES à avoir regretté la fermeture de la bibliothèque les 30/04, 7/05 et 14/05, alors que leur concours était le 19-20 mai.

### Services

## Est-ce que les services proposés sont suffisants ? (Prêt de documents, renseignement bibliographique, reprographie, accès aux ordinateurs)

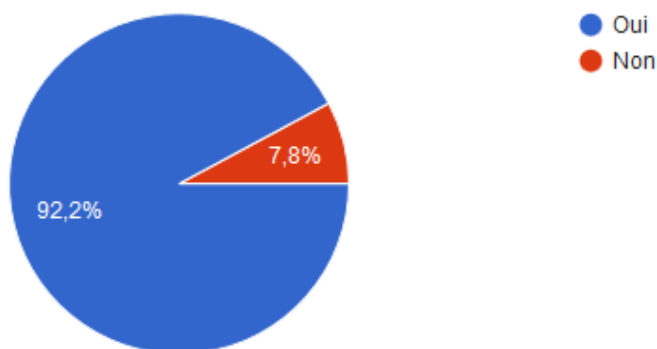
(105 réponses)



Services proposés : 99% de répondants se déclarent satisfaits.

## Pensez-vous que les conditions d'accueil proposées vous permettent d'étudier dans de bonnes conditions ?

(102 réponses)



Conditions d'accueil : 92,2% se disent satisfaits.

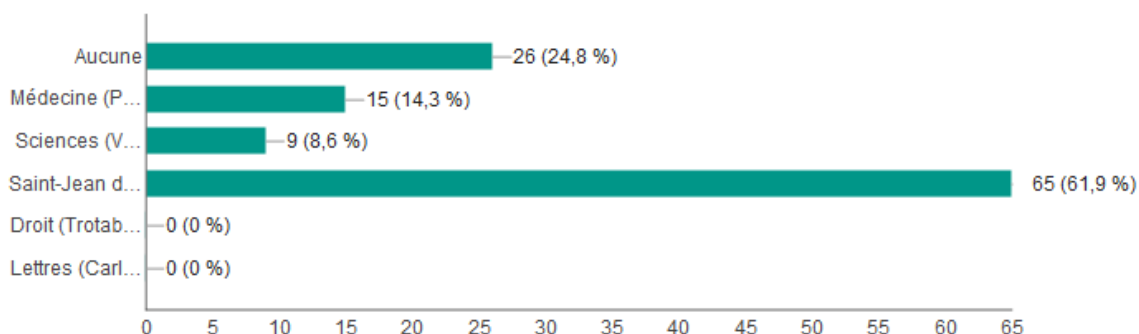
A la question ouverte sur les suggestions d'amélioration, on trouve principalement :

- Améliorer le chauffage
- Plus de silence (notamment de la part du personnel de la BU)
- Plus de brouillon
- Accès au RU
- Plus de luminosité

Plusieurs répondants ont profité de cette question ouverte pour indiquer qu'une bibliothèque leur paraît plus adaptée que la BU Pasteur pour l'ouverture des samedis : la BU Valrose, dont une ouverture toute la journée serait souhaitée. Il s'agit des 2/3 des étudiants en PACES qui ont leurs cours à Valrose, et sont pour la plupart domiciliés à proximité.

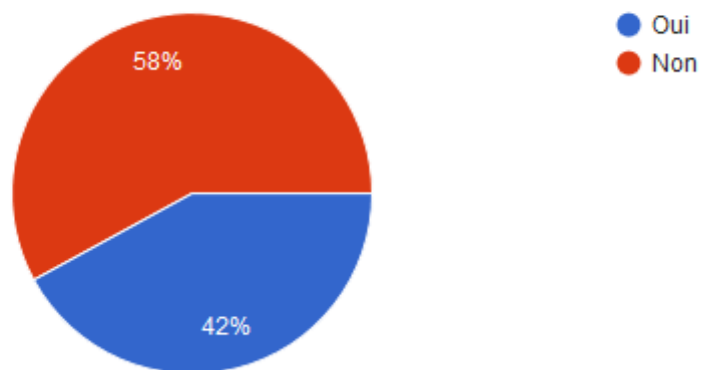
### Habitudes le samedi

#### Quelle bibliothèque fréquentez-vous habituellement le samedi ? (105 réponses)



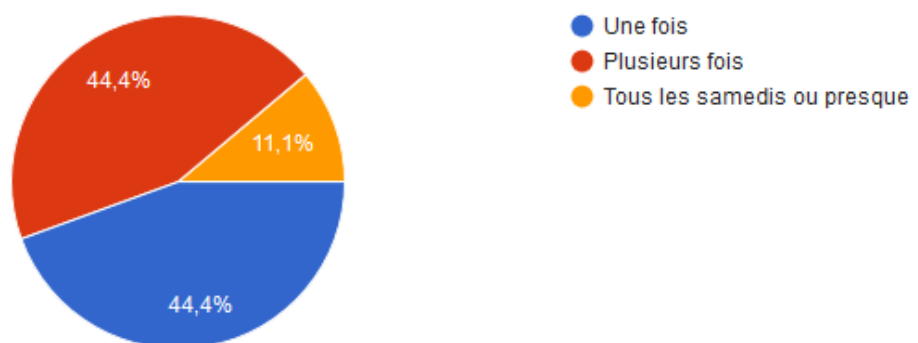
La bibliothèque la plus fréquentée par les étudiants médecins le samedi est de très loin la BU St-Jean d'Angély. Viennent ensuite Pasteur (14,3%) et Sciences (8,6%). Il faut noter qu'une proportion non négligeable de répondants déclare ne fréquenter aucune BU le samedi (24,8%).

### Avez-vous déjà étudié à Pasteur le samedi ? (88 réponses)



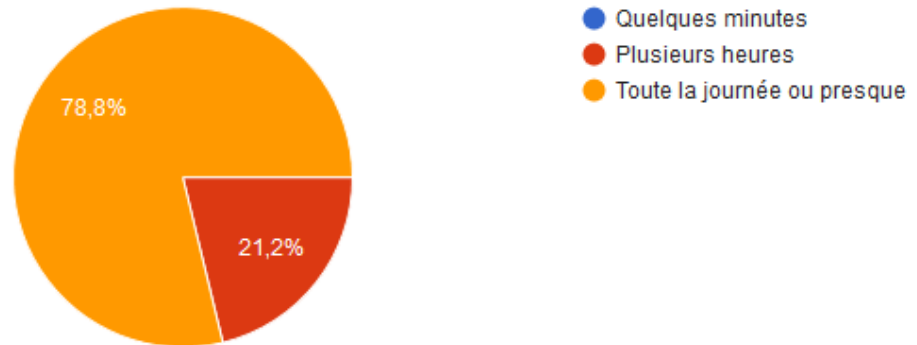
La fréquentation de la BU Pasteur reste encore relativement peu plébiscitée, puisque seuls 42% des répondants déclarent avoir déjà étudié à la BU le samedi. Ce résultat est cependant à mettre en perspective avec la fréquentation des autres BU le samedi, qui (à l'exception de Saint-Jean d'Angely) touchent également une faible proportion des étudiants.

### Si oui, à quelle fréquence ? (36 réponses)



Parmi ces 42%, 44,4% ne l'ont fait qu'une seule fois. Seuls 11,1% déclarent avoir profité de l'ensemble des samedis ouverts.

### Et pendant quelle durée ? (33 réponses)



Sans surprise, les répondants dévoilent un profil majoritairement « séjourneur » en déclarant être restés toute la journée.

## Synthèse :

Le principal point d'amélioration révélé par cette enquête est l'amplitude horaire de l'ouverture des samedis.

La communication semble néanmoins être bien passée (seul 1 étudiant sur 10 apprenait l'ouverture des samedis grâce à l'enquête), même si elle reposait principalement sur le bouche à oreille entre étudiants.

Les points d'amélioration pointés par les répondants (en particulier le chauffage, défaillant lors des premiers samedis d'ouverture) expliquent peut-être que la proportion de répondants qui n'ont profité de l'ouverture de Pasteur le samedi qu'une seule fois (près de la moitié de ceux qui déclarent avoir fréquenté Pasteur le samedi).

Les PACES sont majoritairement demandeurs d'ouverture plus larges de la BU Sciences le samedi.

Les questions sur le profil (cursus et année) n'ont pas permis de dégager des résultats pertinents en triant selon l'année, soit que l'échantillon statistique soit trop faible, soit que les pratiques soient effectivement homogènes sur l'ensemble du cursus de santé.

ANNEXE : Questionnaire



Bibliothèques  
universitaires

## Ouverture de la BU Pasteur les samedis

**Aidez-nous  
à nous  
améliorer**

Depuis janvier 2016  
la BU Pasteur ouvre  
le samedi toute la  
journée de

10 h 30 à 18 h00

AVRIL						
l	m	m	j	v	s	d
					1	2
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

MAI						
l	m	m	j	v	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

JUIN						
l	m	m	j	v	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

NOVEMBRE						
l	m	m	j	v	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

DÉCEMBRE						
l	m	m	j	v	s	d
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Fermeture de la BU  
 Horaires réduits 9h - 17h  
 Ouverture samedi  
 10h30 - 18h00

### Ouverture de la bibliothèque

1. Comment avez-vous été informé(e) des ouvertures du samedi

- Par le site web
- Par le personnel de la Bibliothèque
- Par d'autres étudiants
- Par affichage
- Par cette enquête
- Par un autre moyen. Dans ce cas, veuillez préciser : .....

2. Est-ce que les horaires sont adaptés ?  Oui  non   
 Si non que proposeriez-vous ?

3. Est-ce que les dates d'ouverture conviennent au calendrier d'examen et périodes de révision ?  Oui  non   
 Si non pourquoi ?

### Conditions d'accueil

1. Est-ce que les services proposés sont suffisants ?  
 (Prêt de documents, renseignement bibliographique, reprographie, accès aux ordinateurs)  Oui  non

2. Pensez-vous que les conditions d'accueil proposées vous permettent d'étudier dans de bonnes conditions ?  Oui  non

3. Quelles améliorations suggérez-vous ?

### Habitudes actuelles

1. Quelle bibliothèque fréquentez-vous habituellement le samedi ?

- Aucune
- St Jean
- Pasteur
- Droit
- Science
- Lettre

2. Avez-vous déjà étudié à Pasteur le samedi ?  Oui  non

3. Si oui, à quelle fréquence et sur quelle durée :

Fréquence	durée
Une fois	Quelques minutes
Plusieurs fois	Plusieurs heures
Tous les samedis ou presque	Toute la journée ou presque

**VOUS :** - Quel est votre cursus : .....  
 - En quelle année : .....