RESULTATS DE L'ENQUETE MENEE DANS LES BIBLIOTHEQUES DE L'UNIVERSITE DE LA POLYNESIE FRANÇAISE DU 14 MARS AU 8 AVRIL 2016

L'enquête visant à connaître la satisfaction des usagers que desservent les bibliothèques de l'Université a été réalisée du 14 mars au 8 avril 2016. Elle fait suite à celles qui ont été réalisées en 2009, en 2012 puis en 2014 et se situe dans une continuité partielle, certaines questions ayant été conservées et de nouveaux items introduits afin de prendre en compte l'évolution de l'offre de services et le projet d'extension/restructuration de la bibliothèque universitaire.

PROFIL DES REPONDANTS :

L'enquête a été ouverte à tous les utilisateurs de l'université : étudiants, personnels enseignants et personnels non enseignants. 356 questionnaires complets ont été enregistrés, soit une augmentation de +22% par rapport à l'enquête précédente, générée en partie par les réponses provenant des publics de l'ESPE qui dans la précédente enquête n'avaient quasiment pas répondu.

Parmi eux, 90% des répondants fréquentent principalement la BU, 10% la médiathèque.

59 % des répondants sont des étudiants de licence, 19% des étudiants de master. Les personnels enseignants et non enseignants de l'université représentent 13% des répondants. Les répondants de la filière DEG représentent 40% de réponses, ceux de LLSH 33% et ceux des sciences dures 19%. Les 9% restants provenant de l'ESPE.

DOMICILE ET FREQUENTATION DES BIBLIOTHEQUES

71% des répondants habitent à plus de 5 km de l'université.

68% des répondants fréquentent une des bibliothèques de l'université au moins une fois par semaine. Plus du tiers (36%) y vient de 3 à 5 fois par semaine.

Lors de leur passage dans les bibliothèques, la moitié des répondants déclare y passer plus de 2 heures. Le quart d'entre eux y passe en moyenne plus de 3 heures.

Ainsi, comme cela a été montré lors des enquêtes précédentes, les bibliothèques constituent des lieux régulièrement fréquentés et utilisés en tant qu'espaces de travail.

LES BIBLIOTHEQUES, LIEUX DE VIES

LES HORAIRES

Globalement, on note de bons taux de satisfaction sur la question des horaires d'ouverture.

Horaires d'ouverture de la BU : en semaine, 92% des répondants se déclarent satisfaits des horaires, dont plus de la moitié se déclare très satisfaite (53%). Le samedi, ils sont 88% à être satisfaits dont 45% sont très satisfaits.

Horaires d'ouverture de la médiathèque : 82 % des répondants se déclarent satisfaits des horaires, dont 29% sont très satisfaits.

Il convient de rappeler que la BU a élargi ses horaires d'ouverture en 2013. La médiathèque a quant à elle élargi ses horaires à la rentrée 2015-2016 en proposant une heure supplémentaire d'ouverture par jour jusqu'à 17h, cela semblant répondre au besoin. Le taux de répondants très satisfaits reste néanmoins inférieur à celui de la BU.

LES ESPACES

BU : 84 % se déclarent satisfaits de l'espace BU (motifs de satisfaction : propreté, éclairage, bureau d'accueil, mobilier)

Médiathèque : 71 % se déclarent satisfaits de l'espace proposé par la médiathèque (motifs de satisfaction : propreté, bureau d'accueil, ambiance sonore, climatisation)

Des motifs d'insatisfaction sont également exprimés. Ils concernent principalement les places de travail individuelles et en groupe jugées insuffisantes puis le nombre d'ordinateurs, le wifi et le nombre de prises électriques.

LES SERVICES

QUALITE DE L'ACCUEIL

Les utilisateurs se déclarent à 90 % satisfaits ou très satisfaits de l'accueil. Ces chiffres restent similaires à ceux des enquêtes précédentes.

Parmi ceux qui les utilisent, les utilisateurs se déclarent satisfaits ou très satisfaits à 84 % de l'accueil téléphonique, à 87% des délais de réponse aux courriels, à 96 % des réponses obtenues sur place.

QUESTIONS POSEES AU PERSONNEL

Parmi 8 items proposés, les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs concernent par ordre décroissant le prêt et la communication des documents (65%), la recherche documentaire (54%), les réservations/prolongations (51%), les impressions/photocopies (44%).

La recherche documentaire représente donc plus de la moitié des questions posées. Ce chiffre augmente de 8% par rapport à la précédente enquête. Les utilisateurs sont satisfaits des réponses qui leur sont apportées. (cf. qualité de l'accueil).

S'INFORMER ET ETRE INFORME

64 % des répondants déclarent s'informer via l'ENT, les autres utilisent le site web. Les utilisateurs se sont donc majoritairement appropriés l'ENT.

A travers 6 items, les répondants déclarent préférer être informés (par ordre décroissant) : via l'ENT (60%), par mail (47%), via le site web (33%), par affichage en bibliothèque (17%), via les réseaux sociaux (12%), via les écrans de l'université (6%).

DROITS DE PRET

61% des répondants sont satisfaits du nombre de documents qu'il est possible d'emprunter : ils étaient 82% en 2012, tandis que 46% seulement sont satisfaits de la durée d'emprunt ; ils étaient 66% en 2012.

On constate donc une augmentation de l'insatisfaction par rapport à 2012 en ce qui concerne le nombre de documents empruntables (25% d'insatisfaits en 2016 contre 14% en 2012) et la durée de prêt (40 % d'insatisfaits 24% en 2012).

Les non satisfaits souhaitent principalement pouvoir emprunter plus de livres et de manuels pour des durées plus longues.

SERVICES SUR PLACE ET EN LIGNE

71% des utilisateurs savent qu'ils peuvent prolonger un emprunt.

Seulement la moitié environ sait qu'il est possible de réserver un document en ligne et 79% d'entre eux sont satisfaits de ce service.

Enfin, plus de la moitié des répondants sait qu'il existe un service de prêt entre bibliothèques, ils étaient 28 % à le connaitre en 2012.

En revanche, seulement 10% des utilisateurs connaissent les formulaires en ligne pour demander un achat, poser une question ou signaler un document manquant. Un effort de communication devra être entrepris pour les faire connaître.

Concernant les services liés à l'informatique, les espaces informatiques sont utilisés par 60% des répondants occasionnellement ou à chaque visite (16%) et 36 % d'entre eux se déclarent insatisfaits.

Le wifi est utilisé par 73 % des répondants : 48 % ne sont pas satisfaits, soit un taux équivalent à celui de 2012.

Les motifs d'insatisfaction portent notamment sur l'insuffisance du nombre d'ordinateurs (17%), les usages de Facebook (7,7%), le débit qui est jugé trop lent (5,8%) et la fréquentation jugée trop importante (5,4%).

Quant au service de photocopies-impressions, il est utilisé par 100 % des répondants : 41 % ne sont pas satisfaits.

Les motifs d'insatisfaction portent sur les dysfonctionnements et les difficultés d'utilisation (monnayeur, absence de papier,…). **L'installation dans l'université d'un second monnayeur est demandée. Enfin, quelques utilisateurs souhaiteraient pouvoir disposer d'un copieur couleur.**

FORMATIONS DOCUMENTAIRES

62% des répondants ont bénéficié d'une formation documentaire dispensée par un personnel de bibliothèque (39%) ou un enseignant (23%). La moitié a bénéficié d'une visite de la bibliothèque.

Plus du tiers des répondants déclare ne pas avoir bénéficié de formation documentaire.

LES COLLECTIONS

METHODE POUR ACCEDER AUX DOCUMENTS

66% des répondants utilisent respectivement le catalogue et la recherche directe en rayon. Lors de la précédente enquête, ils étaient 49% à aller directement en rayon et 58% à utiliser le catalogue.

Les autres sollicitent l'aide du personnel pour 19% (6% en 2012) ou demandent à un camarade.

Face à ces chiffres, il convient de poursuivre les efforts faits pour sensibiliser et initier les étudiants à l'utilisation des bibliothèques et à la recherche documentaire.

ADEQUATION DES COLLECTIONS AUX BESOINS

95% des répondants estiment trouver les ouvrages dont ils ont besoin.

En revanche, en ce qui concerne les ouvrages recommandés par les enseignants, plus de la moitié des répondants se déclarent insatisfaits du nombre d'exemplaires proposés en bibliothèque.

COLLECTIONS NUMERIQUES

Près du tiers des répondants déclare connaître bien ou très bien l'offre numérique. Dans le détail du type de ressources proposées, moins de 20% des répondants déclarent connaître les différentes offres (e-books, revues, presse en ligne) et en être satisfaits.

Les ressources numériques les plus citées sont les ressources pour les juristes : Dalloz, Lexis Nexis, Lextenso, Lexpol, indispensables pour les études en droit et donc bien identifiées. Les ressources pour les LLSH telles que Cyberlibris, CAIRN et Persée sont également bien identifiées. Les dictionnaires et l'encyclopaedia Universalis sont également dans le « top 10 » des réponses, ainsi que la ressource « Science Direct ».

Globalement, on peut noter que près des 2/3 déclarent connaître un peu ou pas l'offre numérique.

LE PROJET D'EXTENSION DE LA BU

Au-delà de la satisfaction des utilisateurs, l'enquête avait également pour objectif de recenser les besoins et les attentes en nouveaux espaces de travail et en nouveaux services. Il ressort de l'enquête que les répondants souhaiteraient disposer :

- De nouveaux espaces de travail
  - de salles de travail en groupes prioritairement dimensionnées ainsi : de 2 à 4 places (86%) et de 4 à 6 places (79%), équipées d'ordinateurs et d'un vidéoprojecteur, voire même d'un TBI
  - un espace pour le fonds polynésien (87%)
  - un espace animations (68%)
  - un espace de convivialité (75%)

- De services (proposés dans une liste finie et présentés ci-après par ordre décroissant d'importance des répondants, considérant qu'ils sont très utiles et plutôt utiles) :
  - fontaine à eau (94%)
  - tables de pique-nique (88%)
  - Internet en filaire (88%)
  - boissons chaudes (86%)
  - chaises plus confortables (82%)
  - bureau d'aide (80%)
  - casiers sécurisés (80%)
  - espace de repos (80%)
  - numériseur (78%)
  - boite de retour de documents (72%)

Pour consulter les tableaux statistiques détaillés,
n'hésitez pas à contacter le service commun de la documentation : *scd@upf.pf*