

Enquête de publics 2024 des BU : points-clés

Le dispositif

- Enquête bisannuelle (régularité/démarche qualité)
- Objectifs : évaluer / piloter / communiquer
- Edition 2024 : "La BU qu'il me faut"
- 6 semaines - 21/03 => 30/04
- 1 stagiaire documentaliste 2 mois en appui
- Recueillir des infos à grande échelle = questionnaire => 1001 réponses (7% cté LMU)
- Comprendre les pratiques/représentations = 12 entretiens (profils EC et étu / 2 campus)

La fréquentation des BU en bref

- Plus des 2/3 des répondants viennent plusieurs fois par mois (83% au Mans, 70% à Laval)
- Les plus assidus = étudiants Licence (2/3 viennent au moins 1 fois/sem à la BU)
- Publics du week-end à la BU du Mans : étudiants Master et extérieurs plus présents
- Publics du soir à la BU de Laval : étudiants Master plus présents
- Des freins importants à la fréquentation à la BU de Laval : manque de places (70%), manque d'espace (62%), horaires (24%).

Une bonne satisfaction d'ensemble et de nombreux remerciements

- **Pour les 2 BU : l'accueil, l'aide et le renseignement** apportés par les bibliothécaires sont très appréciés [>86% de satisfaction]
- **BU du Mans** : les **horaires** et **aménagement global** des espaces donnent satisfaction [>90%]
- **BU de Laval** : la qualité de l'aménagement est soulignée [>90%]

Mais des points d'amélioration spécifiques à travailler

- **BU du Mans : des attentes importantes**
 - **Sur les équipements** [38% d'avis -] : prises, wifi, copieurs...
 - **Sur le bâtiment** [15% d'avis -] : lumière, température...
- **BU de Laval : deux sujets +/- critiques**
 - **Le nombre de places et l'espace** [>25% d'avis -]
 - **Les horaires** [13% d'avis -]

Paroles d'usagers

- **Des irritants** : "Je ne vais plus à la BU parce qu'il n'y a aucune place" (Laval) / "Il manque des prises électriques [...], l'ordinateur est devenu un indispensable", "Il fait souvent assez froid à la BU, ce qui n'est pas du tout agréable", "L'éclairage est vraiment défaillant" (Le Mans)
- **Des idées** : "possibilité d'imprimer en couleur en payant", "cocons pour les siestes", "casiers sécurisés", "espace dédié au travail individuel pour les étudiants en situation de handicap"...
- **Beaucoup de remerciements** : "Globalement, je suis très satisfaite et l'endroit est très agréable à fréquenter, bravo à votre équipe !" / "C'est un super lieu pour étudier et l'ambiance est au rendez-vous !" / "La BU est ma deuxième maison" / "Merci de tout ce que vous faites à la bu pour nous les étudiants" / "Merci de vous préoccuper de nous."

Horaires Le Mans

- **Très bonne satisfaction** (90% d'avis+ dont 53% de tout à fait satisfaits)
- Mais avis nuancé sur le changement **de grille horaire à la rentrée (21h)** :
 - 38% déclarent qu'ils seront gênés par ce changement dont 1/5 fortement : à la fois beaucoup et minoritaire (comme l'est la fréquentation en soirée)
 - 38% indiquent qu'ils ne le seront pas du tout.
- Demandes d'ouverture à 8h et de maintien à 22h

Horaires Laval

- **Assez bonne satisfaction** (70% d'avis+ dont 44% de tout à fait satisfaits)
- Mais attentes fortes sur des extensions :
 - **Limite la fréquentation** pour 1/4 d'entre eux
 - Demandes sur le week-end, les soirées

Espaces Le Mans

- **Bâtiment globalement apprécié mais des points qui posent problème** :
 - Manque criant de prises électriques, déficit de PC et copieurs (et demande de couleur), wifi de mauvaise qualité
 - Eclairage (en grande partie HS) et chauffage insuffisants
 - Problème du bruit (espaces ouverts, chaises), besoin de salles cloisonnées
- **Aménagement mobilier détente** (budget participatif) :
 - 2/3 de satisfaits (quasi-unanimes) ; près d'1/3 ne les a pas testés
 - Mais pour certains, incompréhension sur cet investissement en parallèle d'une réduction des horaires ou face à des besoins plus importants comme plus de chauffages, chaises etc).

Espaces Laval

- **Problématiques actuelles fortes** :
 - Nombre de places, espace, salles cloisonnées clairement insuffisants (sous-dimensionnement : capacité inadaptée + impacte le confort)
 - Equipements et confort à revoir : chauffage notamment
- **Attentes pour une future BU** : un cadre diversifié pour des besoins variés
 - Des espaces de travail individuel mais aussi pour les groupes (62% vs 52%), des espaces où on peut parler mais aussi de silence (54% vs 39%)
 - Des espaces hors travail : détente, restauration, expo et convivialité
- **Manques sur le campus** : nombre d'espaces détente (50% d'insatisfaits), solutions de restauration (21%)

Collec- tions

- 2/3 d'avis positifs sur l'offre documentaire (1/4 sans avis)
- 1/3 indique ne pas utiliser la doc des BU quel que soit le support
- Ressources en ligne :
 - 2/3 trouvent en tout ou partie ce dont ils ont besoin dans la docec
 - Les efforts de valorisation dans les espaces sont repérés par près de 2/3
 - Effet incitatif sur l'utilisation de ces ressources pour plus d'1/4

Services et +

- Renseignement par les bibs connu et apprécié (environ 50% de recours)
- Services de chat et ateliers relativement connus (env. 50%) mais les autres propositions (visites et rendez-vous) le sont beaucoup moins
- Action culturelle : propositions Le Mans globalement identifiées mais peu mobilisées / manque de temps déclaré (dispos principales = soirées) ; quelques propositions et attentes pour Laval même si lieu moins propice
- Tous ces services sont très appréciés par leurs utilisateurs