

Service commun de la documentation

Enquête auprès des usagers et des non-usagers de la Bibliothèque Comparaison des résultats 2007-2014

Le SCD de Paris 8 souhaitait faire une enquête auprès du public afin d'évaluer sa connaissance des services, sa satisfaction et ses attentes.

Une grande enquête avait été menée en 2006-2007 et suivie en 2010 d'une enquête ciblée, plus limitée.

Il a été décidé de reprendre en grande partie le questionnaire de 2006 et d'appliquer la même méthodologie afin de pouvoir établir ensuite des comparaisons entre les résultats obtenus à 8 ans d'intervalle.

L'enquête de 2006-2007 comportait un questionnaire pour les usagers de la bibliothèque et un autre pour les non-usagers. Un troisième questionnaire a été ajouté en 2014 pour les étudiants de l'IED (Institut d'Enseignement à Distance).

830 questionnaires ont été récoltés par 8 enquêteurs dans les espaces de la bibliothèque entre le 6 et le 16 décembre 2014.

100 questionnaires ont été récoltés auprès de non-usagers par les enquêteurs entre le 8 et le 16 décembre 2014 à la sortie du restaurant universitaire et dans les cafétérias du campus de Saint-Denis.

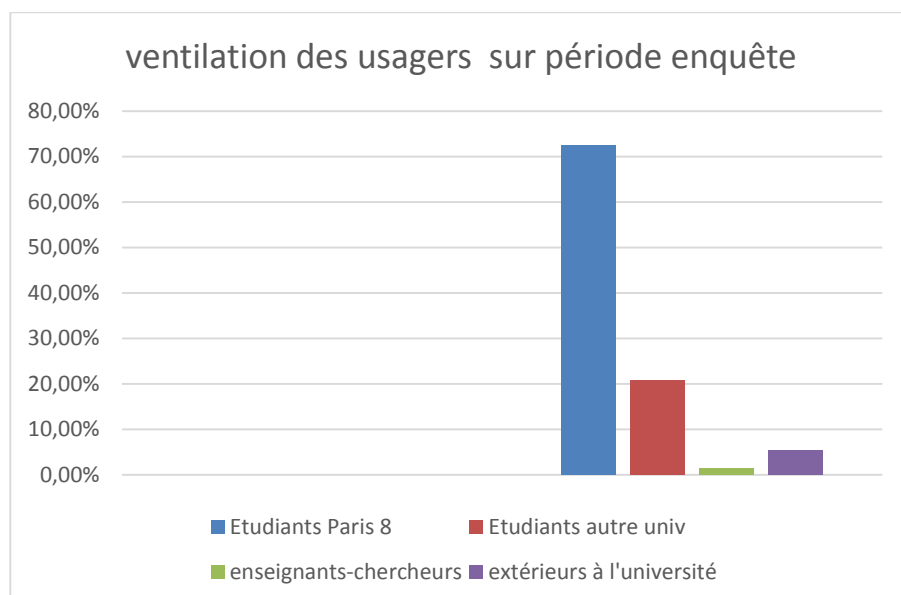
281 questionnaires ont été remplis en ligne par des étudiants de l'IED après réception d'un message.

Le SCD a travaillé avec la société Kynos pour la conception, la passation, le dépouillement et l'analyse de ces enquêtes 2014.

Analyse et comparaison des résultats 2007-2014 pour les usagers :

Les usagers de la bibliothèque sont toujours très majoritairement des femmes (61 % en 2014- 65 % en 2007). Ce constat correspond à la répartition des étudiants inscrits à l'université (65 % de femmes). Ils sont encore plus jeunes (71,5 % de moins de 25 ans en 2014, 65 % en 2007).

Les étudiants de Paris 8 sont un peu moins représentés (72,5 %, 78 %), ceux d'autres universités davantage. Les étudiants en licence sont aussi moins nombreux (61 %, 66 %).



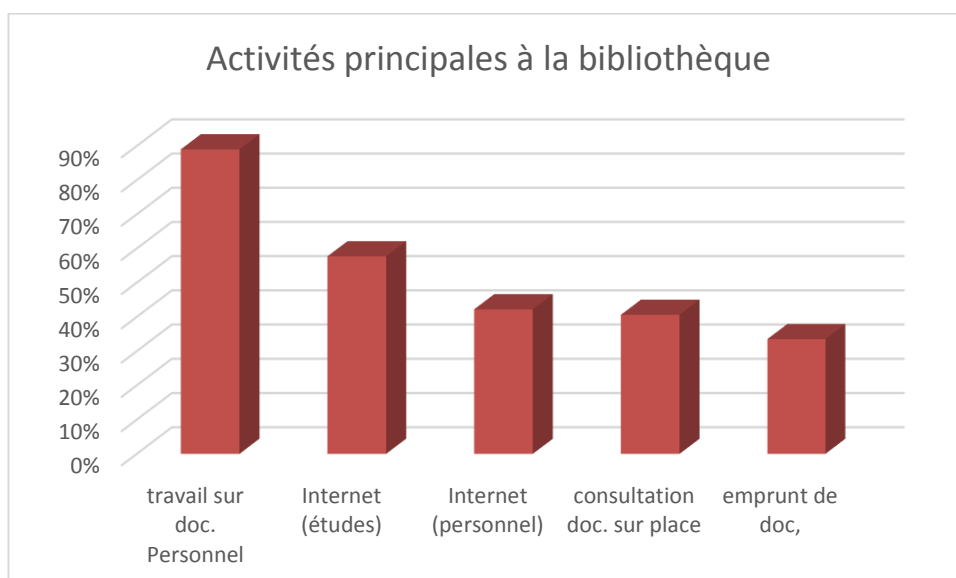
Il est à noter que les statistiques annuelles sur les lecteurs actifs font une part plus belle aux enseignants-chercheurs : 4 %

Le nombre de boursiers a crû (41%, 37 %), le nombre d'étudiants travaillant en parallèle à leurs études a diminué (39 %, 50 %).

Les usagers de langue maternelle française augmentent nettement (58 %, 42,5 %) au détriment des usagers de langue maternelle arabe (11 %, 17,5 %).

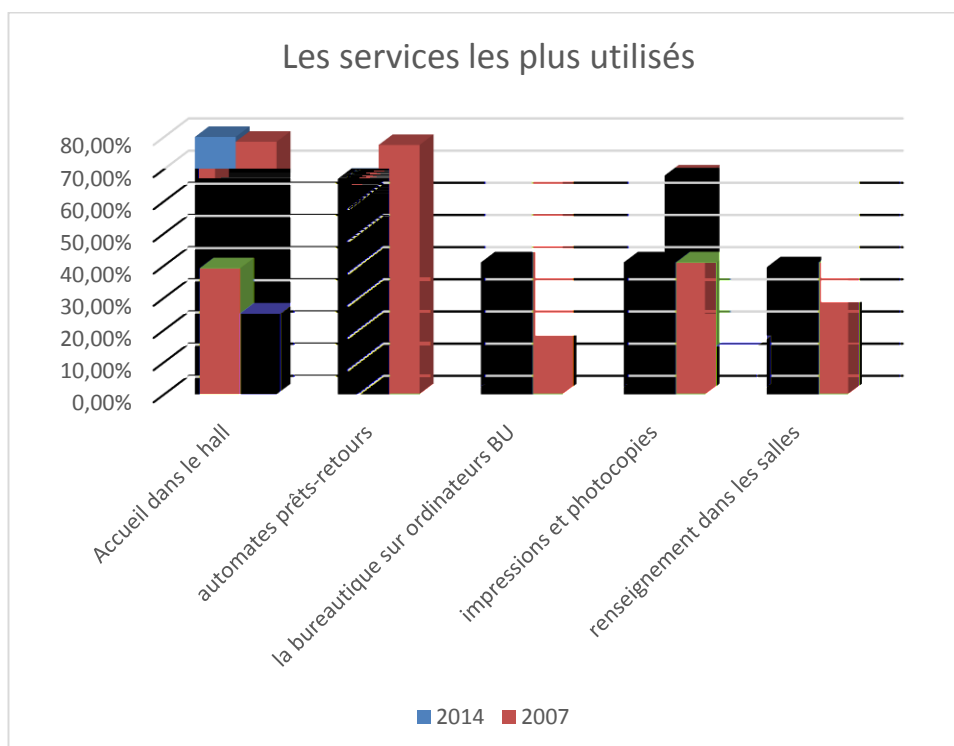
Les rythmes de fréquentation n'ont pas changé : 22 % viennent tous les jours ou presque, 48 % viennent 2 ou 3 fois par semaine. En revanche, les étudiants se présentent beaucoup plus souvent à plusieurs. Ils ne sont plus que la moitié à venir seuls (71 % en 2007).

Ils passent encore plus de temps en moyenne à la bibliothèque : 3,6 heures (3 heures en 2007) et se livrent en moyenne pendant ce temps à 4 usages différents de la bibliothèque : ils travaillent toujours autant sur leurs propres documents (89 %, 88 %), ils recourent beaucoup à Internet que ce soit pour leurs études ou à titre personnel. Ils consultent moins de documents sur place (41 %, 56 %), ils empruntent autant (33,5 %, 34 %).



70 % (89 % en 2007) sont globalement satisfaits des conditions matérielles (éclairage, températures, bruit), mais réclament des prises électriques (c'était déjà le cas en 2007), des ordinateurs et un wifi plus performant.

Parmi les services proposés, 2 connaissent une forte progression d'usage : la bureautique sur les postes informatiques (41 %, 15 %) et le renseignement dans les salles (39,5 %, 25,4 %).



Pour trouver une information, ils recourent moins au catalogue (51 %, 66 %). Ils vont directement en rayon (45,7 %, 41 %) ou s'adressent à un bibliothécaire (23,2 % en 2014).

70 % n'ont bénéficié ni d'une visite ni d'une formation à la recherche documentaire.

13 % ont bénéficié d'une formation à la recherche documentaire par un bibliothécaire. En 2007, 21 % avaient bénéficié d'une formation à la recherche documentaire, mais seulement 8 % par un bibliothécaire.

82 % des usagers ont utilisé pendant leur séjour à la bibliothèque au moins un de ces équipements : ordinateur portable (52 %), smartphone (41,5 %), ordinateur de la bibliothèque (31,7 %), tablette (3,1 %).

Les sites les plus connus des étudiants : Encyclopedia universalis 50 % (45 en 2007), le SUDOC 44,5 (39 en 2007), Cairn 41 % (5 en 2007), Légifrance 37 % (29 en 2007), Google scholar 33,5 (39 en 2007)

13,6 % n'utilisent que Google.

Ils suivent moins les conseils de lecture de leurs enseignants : 46 % lisent systématiquement ou le plus souvent les livres recommandés (70 % en 2007). 13,4 % ne les lisent jamais (5 % en 2007).

Leur appréciation de l'utilité de la bibliothèque n'a pas bougé : 92 % la jugent indispensable ou très utile.

Analyse et comparaison des résultats 2007-2014 pour les non-usagers :

Des représentants des deux sexes (47 % de femmes, 44 en 2007), âge moyen 22,8 ans, 78 % d'étudiants de Paris 8, 42 % de l'UFR Arts (46 en 2007), 15 % de MITSIC (informatique), 68 % d'étudiants en licence (83 en 2007), mais aussi 20 % en master (9 % en 2007).

58 % travaillent en parallèle à leurs études, mais cette raison n'est invoquée que par 13,4 %.

30 % déclarent ne pas avoir besoin d'aller à la bibliothèque, 12,2 % préfèrent travailler chez eux, 10,8 % ont d'autres besoins (étudiants en musique, théâtre, cinéma).

45 % fréquentent d'autres bibliothèques (la BM de Saint-Denis, la BNF, la BM d'une autre commune, la BPI – 33 % en 2007) parce qu'elles sont plus proches de chez eux (51,2 %).

Enquête IED :

87 % des répondants sont des femmes

Moyenne d'âge : 38,2 ans (médiane : 38)

54 % sont étudiants, 33 % en activité professionnelle

75 % étudient la psychologie, 10 % les sciences de l'éducation

60 % sont en licence, 37 % en master

84 % résident en France

43 % ont déjà eu l'occasion de se rendre à la bibliothèque de Paris 8

58,4 % fréquentent une autre bibliothèque

74 % connaissent le site web de la bibliothèque

36,5 % de ceux qui connaissent le site le consultent une à trois fois par semaine, 32,7 % le consultent une à trois fois par mois.

87 % de ceux qui le connaissent consultent des documents électroniques, 62,7 % interrogent le catalogue.

Les sites les plus connus : Cairn 79,5 %, Legifrance 61,2%, les ebooks 57,9 %, le SUDOC 57,1 %

26,6 % des répondants ont bénéficié d'une formation à la recherche documentaire.

70 % voudraient accéder aux ebooks à partir d'un lien intégrer aux cours des enseignants.

62 % lisent systématiquement ou le plus souvent les ouvrages conseillés par leurs enseignants.

Carole Letrouit, Directrice du SCD de Paris 8