

Enquête de **satisfaction**

BUs santé

Résultats et analyses

BIU de Montpellier

17 mars - 25 avril 2014

Table des matières

Introduction : une participation en augmentation	3
Une forte participation du premier cycle	4
Une forte participation des médecins et des dentistes	5
I) Les caractéristiques de la fréquentation	7
Le lieu de travail principal d'un étudiant en santé : en BU !.....	7
Une bonne connaissance du réseau des BU santé et une forte fréquentation des BU	8
Les raisons de l'absence	9
La fréquentation des BU : mobilité relative, fidélité et assiduité certaines	9
Une mobilité difficilement quantifiable	9
Un public (très) assidu.....	11
Une fidélité évidente	13
Pourquoi vient-on en BU santé ?	14
Horaires d'ouverture	16
Un taux de satisfaction en augmentation.....	16
Une mauvaise connaissance des horaires d'ouverture des BU de la BIU ?	16
II) Accueil et services	18
Des conditions d'accès et d'accueil satisfaisantes	19
Les services sur place	21
Equipement informatique et pratiques numériques	22
Les services à distance: quelle est l'utilisation de la BU en ligne ?	23
III) Caractéristiques de l'utilisation de la documentation.....	26
L'utilisation de la documentation en BU santé	26
Quels sont les documents les plus utilisés ?	26
Les ressources électroniques sont-elles sous-utilisées par les étudiants ?	27
Quelles sont les difficultés rencontrées pour trouver un document ?	28
Des formations documentaires indispensables.....	29
IV) Focus : les pratiques documentaires des enseignants-chercheurs en santé-staps ..	30
L'utilisation de la BU	30
Quelle(s) pratique(s) documentaire(s) ?	33
Quelle(s) formation(s) à la recherche documentaire ?	34
Conclusion : à quand la future BU Santé ?	36
Synthèse	37

Introduction : une participation en augmentation

Comme inscrit dans le plan d'action de la Bibliothèque interuniversitaire de Montpellier, des enquêtes générales de satisfaction auprès des publics des BU du réseau ont lieu tous les 3 ans. Après 2011, l'année 2014 était donc une année d'enquête de satisfaction.

Comme en 2011, l'objet principal de l'enquête est de mesurer la satisfaction de nos publics sur les thèmes suivants : l'accueil dans nos espaces, les collections, les services sur place, les services à distance. L'objectif secondaire, pour les BU santé, est de recueillir des informations sur les pratiques et les attentes de nos publics, afin d'anticiper la construction d'une future grande BU santé sur le campus Arnaud de Villeneuve. Nous avons prêté une attention particulière à la multi-fréquentation et aux raisons de l'absence de fréquentation.

Le public ciblé par cette enquête est donc le public institutionnel des 6 BU suivantes : BU Médecine centre-ville, BU Médecine de Nîmes, BU de l'Unité Pédagogique Médicale, BU Pharmacie, BU Odontologie et BU STAPS. Les chercheurs et les enseignants-chercheurs ont fait l'objet d'une enquête distincte.

Du 17 mars au 25 avril, 565 enquêtes « papier » ont été distribuées et recueillies dans les différentes BU Santé de Montpellier et 1038 étudiants ont répondu directement en ligne grâce à une communication ciblée sur internet, sur les réseaux sociaux et par l'intermédiaire des listes de diffusion des UFR. Beaucoup de réponses sont restées incomplètes (20%) sur le questionnaire en ligne.

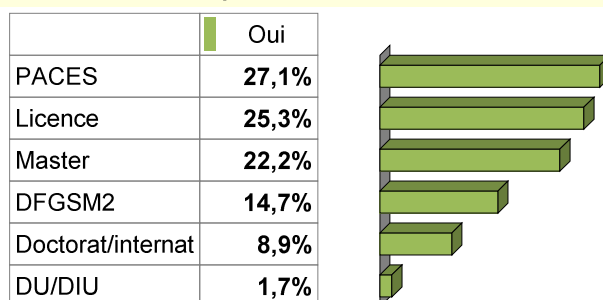
Au total, nous avons recueilli **1556 réponses exploitables** sur le questionnaire destinés aux étudiants et 103 réponses exploitables sur le questionnaire destiné aux chercheurs et enseignants-chercheurs, soit **+35 % de participation** par rapport à 2011 (1078 réponses exploitables au total). En 2014, le public étudiant représente 93.2% des répondants et le public chercheur et enseignant-chercheur, 6.20% (contre respectivement 95% et 4.3% en 2011).

Le **taux de participation** général s'établit donc à **14.6%** (1603/10905) si l'on tient compte de la population totale des UFR médecine, pharmacie, odontologie et STAPS. C'est un taux de participation significatif et en augmentation par rapport à 2011 (qui s'établissait à 10%). La participation sur les deux sites, montpellierain et nîmois, est stable par rapport à 2011 : 80% à Montpellier, 20% à Nîmes.

Une forte participation du premier cycle

L'augmentation de la participation est principalement due au 1^{er} cycle.

Si vous êtes étudiant, quel est votre niveau d'études ?



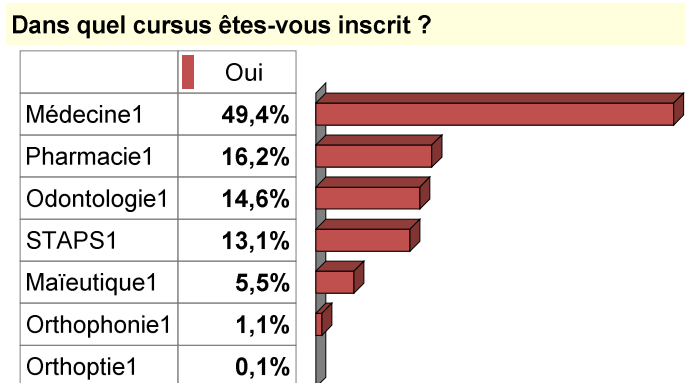
%	2011	2014
LICENCE	42.6	67.1
<i>Dont PACES</i>	23.7	27.1
MAITRISE	43	22.2
DOCTORAT	7.2	8.9
DU/DIU	0.7	1.7
Autre	6.5	0.1

La PACES, Première Année Commune aux Etudes de Santé, est commune aux UFR médecine, pharmacie et odontologie. Elle permet la préparation des concours de médecine, odontologie, pharmacie et maïeutique/sage-femme. Elle regroupe les effectifs les plus nombreux, 2369 étudiants en 2012/2013. A partir de la L2, en raison du numérus clausus d'un concours par ailleurs très sélectif¹, les effectifs sont divisés par 10 environ. Etant les plus nombreux, fréquentant assidument les BU, il n'est pas étonnant que les étudiants inscrits en PACES aient été les plus prompts à répondre à notre enquête de satisfaction.

¹ Pour l'année 2012/2013, le taux de réussite en première année de médecine est de 8.9%.

Une forte participation des médecins et des dentistes

Voici, ci-dessous, la répartition des répondants par cursus.

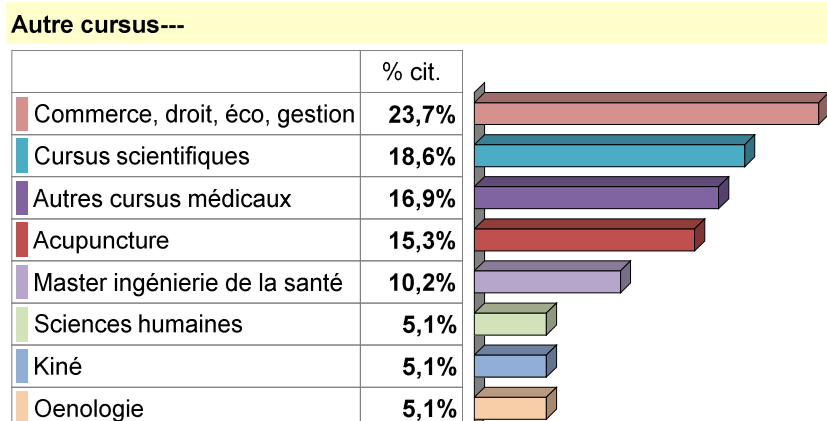


Voici les taux de participations par UFR.

	Répartition des répondants en 2011	Répartition des répondants en 2014	Répartition des étudiants inscrits en santé/STAPS en 2014	Taux de participation par UFR en 2014
Médecine (dont maïeutique, orthophonie, orthoptie)	54.6%	53.22%	52.83 %	12.20%
Pharmacie	19.9%	14.84%	22.55 %	7.97%
Odontologie	4.6%	15.44%	5.35 %	34.93%
STAPS	16.1%	12.41%	19.25%	7.80%
Autres	4.0%	4.09%		

Les taux de participation sont relativement équilibrés par rapport aux effectifs de chaque UFR, sauf pour l'UFR Odontologie. Nous notons également la faible participation de la filière paramédicale (orthophonie, orthoptie). L'échantillon des répondants est néanmoins globalement représentatif du poids de chaque filière en santé et STAPS.

Les étudiants inscrits dans d'autres cursus correspondent à environ 4% des répondants. Leur répartition est la suivante :



54.6 % de ces étudiants sont inscrits dans des filières liées au domaine de la santé (IFSI, école de kiné, œnologie, ingénierie de la santé, etc.). Les cursus des autres disciplines de l'Université de Montpellier 1 (droit, économie, gestion) sont également bien représentés (23.7%). Ils sont plus nombreux que les étudiants inscrits dans les autres cursus scientifiques (biologie, etc.) et dans les cursus de sciences humaines (psychiatrie, psychologie, etc.).

I) Les caractéristiques de la fréquentation

Ce qu'il faut retenir :

- ✓ Le public fréquentant les BU santé est un public fidèle, assidu et relativement mobile. **3 étudiants sur 4** fréquentent « leur » BU **au moins une fois par semaine**. Sauf en STAPS et en Odonto, chaque BU accueille en plus environ 20% d'étudiants provenant d'autres UFR de santé.
- ✓ Les étudiants qui viennent en BU sont « **séjournateurs** » : la moitié passe **au moins 4h** dans la BU à chaque venue. Les étudiants inscrits en première année viennent principalement pour travailler sur place avec leurs propres documents. Ensuite, **l'utilisation de la documentation** devient, avec l'avancée dans le cycle d'étude, le **motif principal** de la venue en BU.
- ✓ Nous notons une certaine **diversification des motifs d'utilisation de la BU** depuis 2011, et notamment une fréquentation des BU liée à la possibilité d'utiliser un outil **informatique** sur place. Cela correspond à une évolution des habitudes de travail des étudiants (généralisation des cours et examens en ligne) et aussi à une évolution des services et des équipements proposés par les BU depuis 2011 (ordinateurs fixes, portables, casques, prises).

Le lieu de travail principal d'un étudiant en santé : en BU !

Les étudiants travaillent en général soit dans la BU la plus proche de leurs cours... soit chez eux.

Où travaillez-vous habituellement ?

	Oui	Non	
A la BU la plus proche de mes enseignem	76,2%	23,8%	
Chez moi	61,7%	38,3%	
Dans d'autres BU	19,4%	80,6%	
Dans une bibliothèque municipale	8,8%	91,2%	
Dans le centre de documentation de mon	0,6%	99,4%	

C'est particulièrement vrai pour les PACES et les niveaux L, M. Pour ces derniers, c'est d'abord la BU la plus proche des enseignements (75%) qui est privilégiée et ensuite **le domicile** (60%). Pour le niveau Doctorat, c'est le domicile qui est d'abord privilégié (70%) puis la BU la plus proche des enseignements (50%).

Une bonne connaissance du réseau des BU santé et une forte fréquentation des BU

Les répondants ont manifestement une bonne connaissance des BU qui sont présentes pour les accueillir.

Quelle(s) BU santé connaissez-vous ?

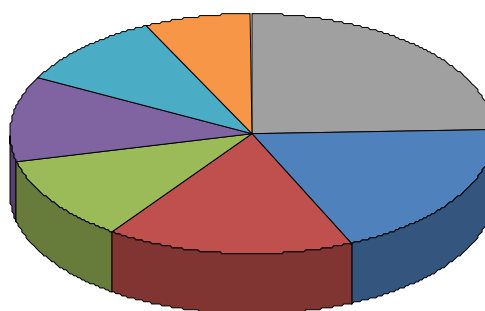
	Oui	Non
BU UPM1	52,8%	47,2%
BU Médecine centre ville1	46,5%	53,5%
BU Pharmacie1	33,4%	66,6%
BU Médecine Nîmes1	27,1%	72,9%
BU Odontologie1	13,8%	86,2%
BU STAPS1	13,3%	86,7%

Les étudiants qui connaissent le mieux le réseau des BU santé sont les dentistes, les médecins montpelliérains, les pharmaciens. Les lieux les mieux identifiés sont la BU UPM, la BU Pharmacie, et la BU Médecine centre-ville : elles sont **proches des lieux de cours et des lieux d'habitation**. L'éloignement de la BU Médecine Nîmes est fort logiquement pénalisant pour le public montpelliérain. Les BU STAPS et BU Odontologie sont quant à elles relativement éloignées des lieux de cours des autres étudiants en santé pour être connues par tous.

La répartition par BU principalement fréquentée par le public interrogé s'établit donc ainsi :

Laquelle fréquentez-vous principalement ?

	Oui	Non
BU UPM2	24,4%	75,6%
BU Médecine Nîmes2	18,7%	81,3%
BU Pharmacie2	16,5%	83,5%
BU Odontologie2	11,8%	88,2%
BU STAPS2	11,1%	88,9%
BU Médecine centre ville2	10,1%	89,9%
Aucune1	7,0%	93,0%



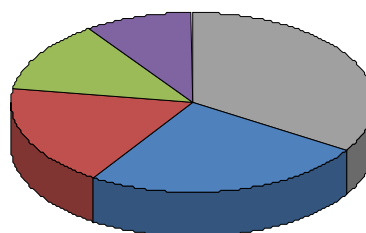
La BU UPM est la plus sollicitée (24%), suivie de près par les BU Médecine de Nîmes (18.7%) et la BU Pharmacie (16.5%). Les BU Médecine centre-ville, STAPS, et Odontologie sont fréquentées principalement par environ 10% du public interrogé.

Seuls 7% des répondants disent ne fréquenter aucune BU.

Les raisons de l'absence

Si aucune, pourquoi ?

	Oui	Non
Je dispose d'autres sources d'information	46,7%	53,3%
Je n'ai pas besoin d'y aller	34,6%	65,4%
Je n'ai pas le temps	25,2%	74,8%
Je n'y trouve pas de place assise	17,8%	82,2%
Les horaires d'ouverture ne me conviennent pas	13,1%	86,9%



Les causes majeures de désaffection du public ne sont pas intrinsèquement liées à la BU (places, horaires) mais sont plutôt des causes liées aux motivations du public lui-même.

En effet, les étudiants qui ne fréquentent pas les BU disposent en général « **d'autres sources d'informations** ». Nous pensons bien sûr à la disponibilité des cours en ligne via l'ENT pour les premiers cycles. Ils estiment aussi ne pas avoir besoin d'aller en BU. Le « **manque de temps** » correspond plus à une préoccupation d'interne ou de praticien exerçant déjà.

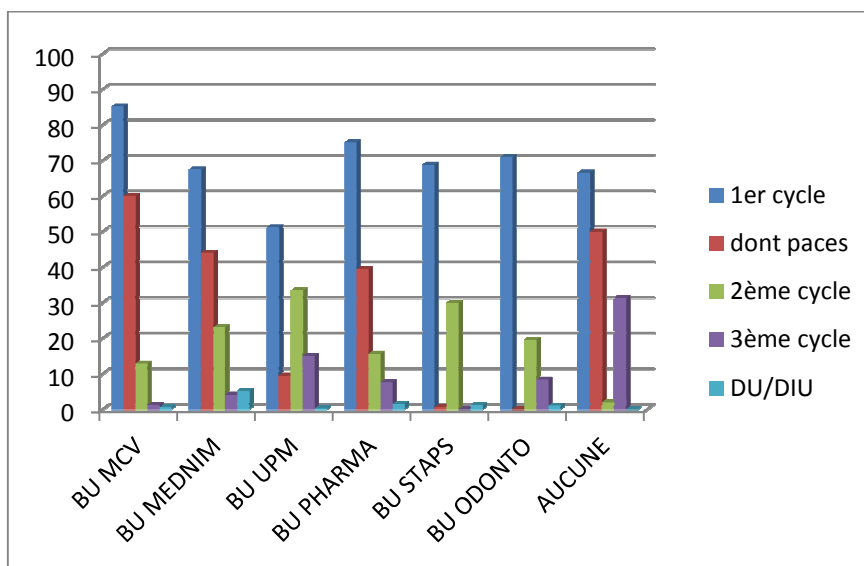
En effet, les tableaux ci-dessous nous indiquent que le public non fréquentant est en général inscrit soit en Licence (2/ 3), soit en **doctorat** (1/3). 50% du public non fréquentant est inscrit en **PACES**. 75 % sont en médecine. On pense bien sûr au besoin d'une BU plus grande pour les très nombreux étudiants inscrits en PACES médecine.

La fréquentation des BU : mobilité relative, fidélité et assiduité certaines

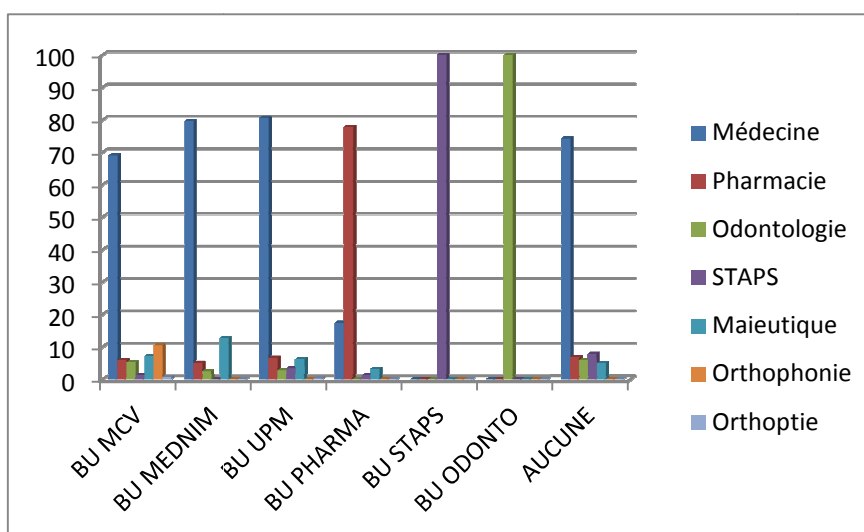
Une mobilité difficilement quantifiable

Nous avons essayé de chiffrer les habitudes de travail des étudiants en santé pour tenter de comprendre leurs trajectoires et de savoir s'ils sont plutôt « nomades », indépendamment de leurs cursus et de leurs niveaux d'étude, ou s'ils sont fidèles à une BU de prédilection en fonction de leur niveau, de leur cursus.

La fréquentation des BU par **niveau d'étude** nous permet d'appréhender la composition du public de chaque BU :



Nous pouvons tenter d'enrichir cette analyse avec l'analyse **de l'origine disciplinaire** de chaque répondant par BU fréquentée principalement.



Les étudiants inscrits en 1^{er} cycle sont nos premiers aficionados. Ils sont en première position dans toutes les BU. La fréquentation décroît ensuite avec le niveau d'étude. On remarque un effet ciseau entre 1^{er} et 2^{ème} cycle dans les BU médecine (Médecine centre-ville, Médecine Nîmes, UPM). Cela correspond au public « naturel » de chacune de ces BU : la BU Médecine centre-ville est plutôt destinée aux étudiants inscrits en 1^{er} cycle, la BU UPM aux étudiants inscrits en 2^{ème} et 3^{ème} cycle, et la BU Médecine Nîmes accueille les trois cycles L, M et D.

De façon globale, la composition du public fréquentant principalement les BU UPM, MEDNIM, MCV, et PHARMA provient à 80% de l'UFR d'origine. Les 20% restant du public fréquentant proviennent d'autres disciplines de santé. Il est difficile de mesurer la stabilité ou l'évolution de ce chiffre.

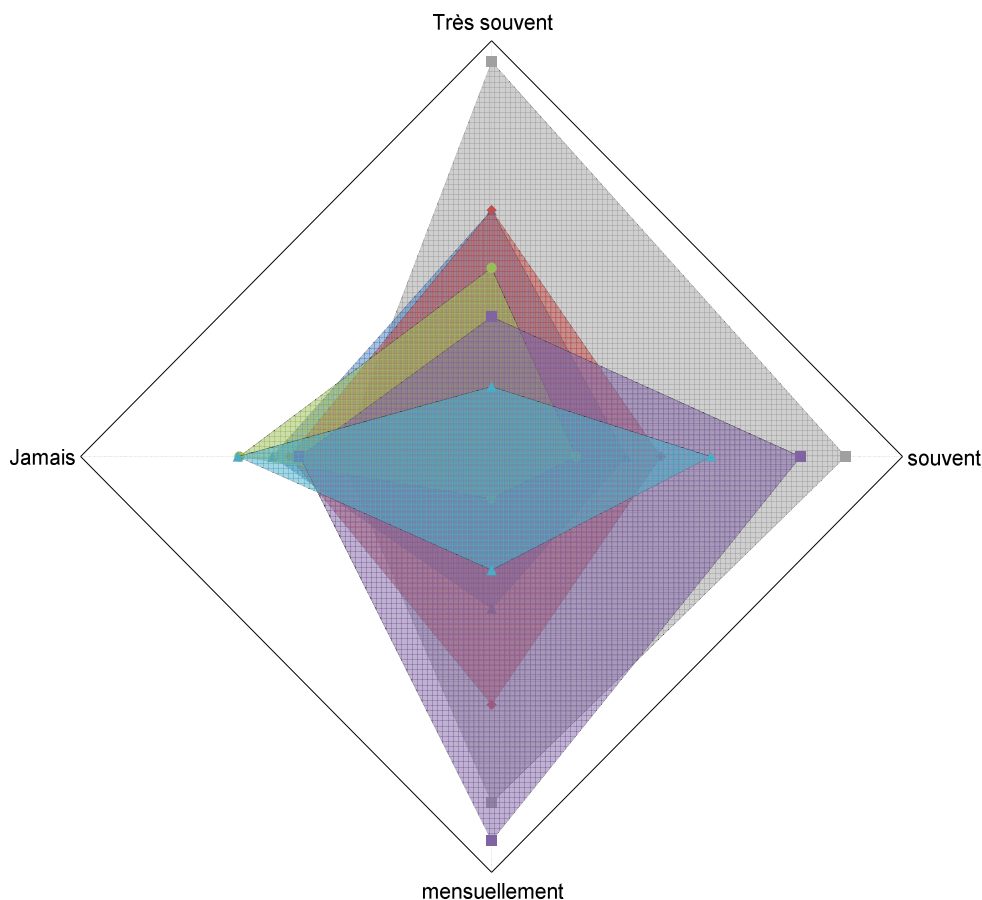
Les BU STAPS et BU ODONTO sont fréquentées principalement par des étudiants de leur UFR d'origine. Il y a donc pour ces BU une stricte correspondance entre UFR d'origine et BU fréquentée.

Un public (très) assidu

Voici la fréquence des visites en BU santé des répondants :

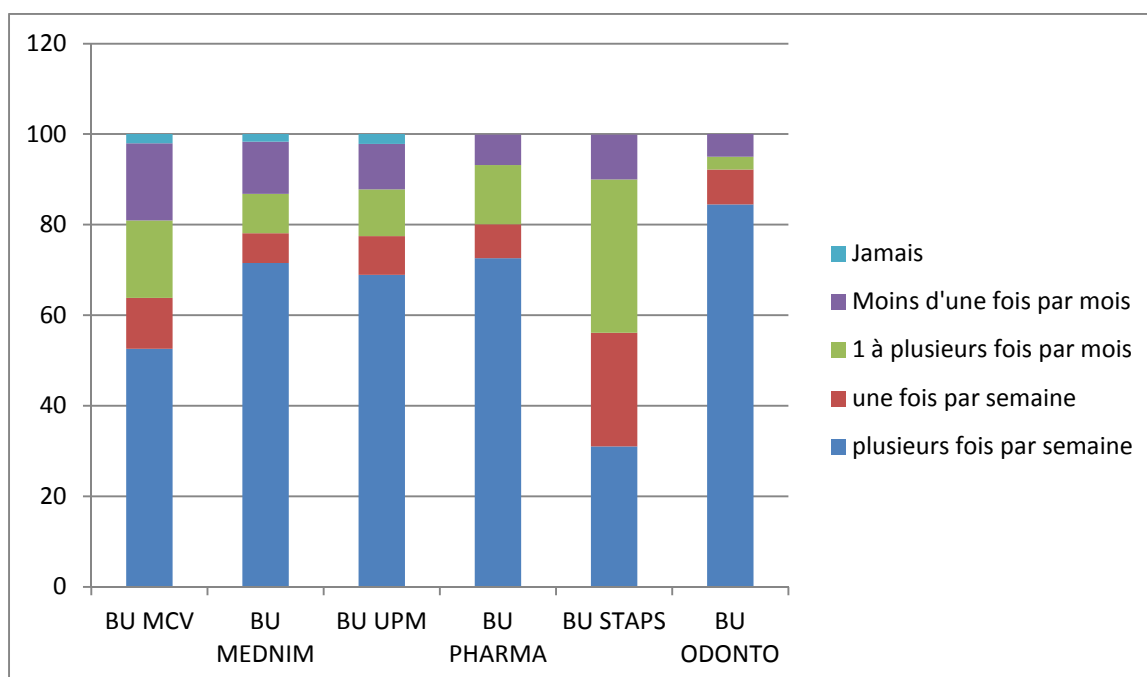
Quelle est la fréquence de vos visites en BU santé ?

	Très souvent	souvent	mensuellement	Jamais
BU UPM3	30,7%	27,8%	26,9%	11,9%
BU Médecine Nîmes3	19,2%	10,6%	11,8%	17,3%
BU Pharmacie	19,2%	13,3%	19,3%	15,9%
BU Odontologie	14,6%	6,7%	3,2%	19,8%
BU Médecine centre ville	10,9%	24,3%	29,9%	15,1%
BU STAPS	5,4%	17,3%	8,9%	20,0%



Le diagramme est beaucoup plus coloré à droite qu'à gauche. Toutes BU confondues, on obtient une moyenne de **75.6 % de fréquentation hebdomadaire** (très souvent, souvent). Une majorité du public est **très assidue** : 70.3% des répondants fréquentent une BU santé **plusieurs fois par semaine** (contre 60 % en 2011). Les fréquentations de la BU STAPS, PHARMA et MEDNIM sont assez équilibrées. La fréquentation de la BU UPM, de la BU Odonto, et de la BU MCV sont plus déséquilibrées. Pour la BU UPM, cela reflète une certaine saturation de l'espace.

Voici la fréquence moyenne des visites des répondants dans leur « BU principale » :



La majorité du public des BU santé est composée de lecteurs très assidus qui fréquentent l'une ou l'autre des BU santé plusieurs fois par semaine. Voici le détail de cette fréquentation « multisites » :

52.6% des lecteurs de la BU Médecine centre-ville la fréquentent plusieurs fois par semaine. 63.8 % la fréquentent au moins une fois par semaine. 11.2% fréquentent également la BU UPM plusieurs fois par semaine.

68.9% des lecteurs de la BU UPM la fréquentent plusieurs fois par semaine. 77.5% la fréquentent au moins une fois par semaine. 6.2% fréquentent également la BU Médecine centre-ville plusieurs fois par semaine.

72.6% des lecteurs de la BU Pharmacie la fréquentent plusieurs fois par semaine. 80.1% la fréquentent au moins une fois par semaine. 15.7% fréquentent

également la BU UPM plusieurs fois par semaine, et 22.9% au moins une fois par semaine.

71.5 % des lecteurs de la BU Médecine Nîmes la fréquentent plusieurs fois par semaine. 78.1% la fréquentent au moins une fois par semaine. 5.9% fréquentent également la BU UPM moins d'une fois par mois.

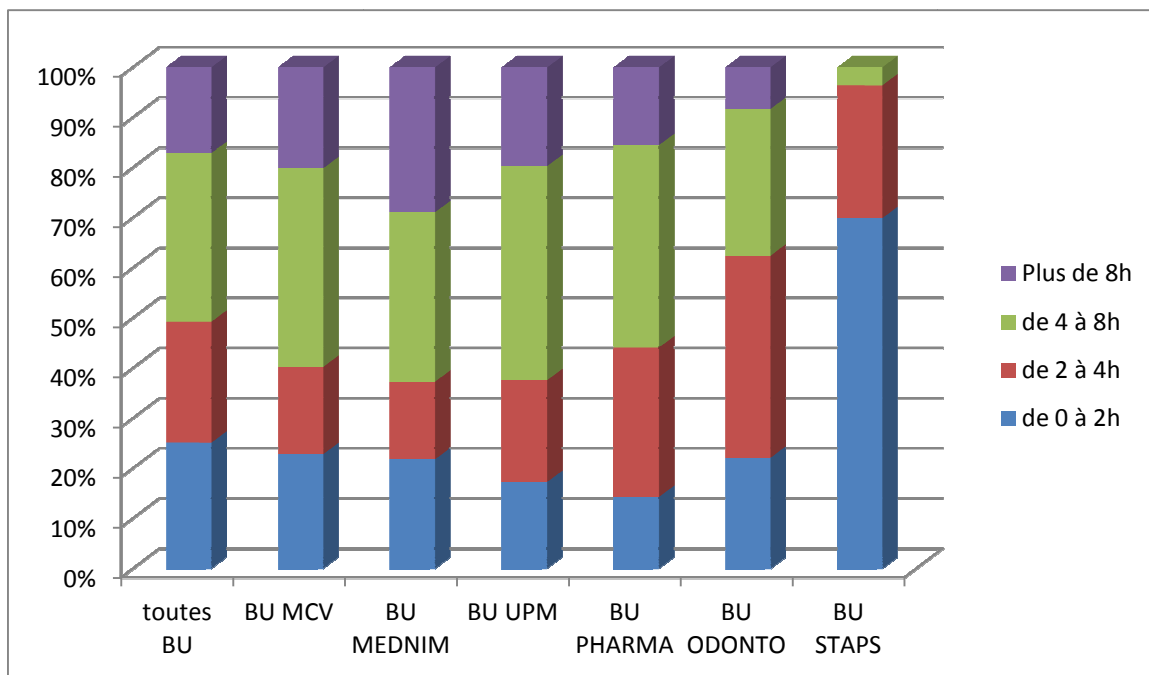
84.5 % des lecteurs de la BU Odontologie la fréquentent plusieurs fois par semaine. 92.2% la fréquentent au moins une fois par semaine. 11.6% fréquentent également la BU UPM plusieurs fois par semaine. Et 5.5% fréquentent également la BU Médecine centre-ville plusieurs fois par semaine.

31 % des lecteurs de la BU Médecine STAPS la fréquentent plusieurs fois par semaine. 56.1 % la fréquentent au moins une fois par semaine. 10.7% fréquentent également la BU UPM moins d'une fois par mois.

La **BU UPM** est souvent choisie naturellement comme **seconde BU** en raison de son emplacement : elle est proche des lieux de cours et des lieux d'habitation, elle est également proche de la station de tram *Occitanie* sur la ligne 1. Elle bénéficie aussi d'une large amplitude d'ouverture horaire, notamment en nocturne, qui en fait un lieu d'étude de choix pour les étudiants montpelliérains, toutes filières de santé confondues. Elle ne dispose pourtant que de 300 places assises ! les étudiants montrent néanmoins une certaine fidélité pour leurs lieux de travail privilégiés. Les étudiants ont **des habitudes de travail** bien identifiées.

Une fidélité évidente

La durée moyenne passée dans la BU principale est assez longue : toutes BU confondues, **la moitié des répondants reste au moins 4h** à chaque visite. Ils sont 33% à rester de 4h à 8h et 17% à rester plus de 8h. Les lecteurs en BU santé sont assez sédentaires et organisés : ils planifient et organisent leurs journées de travail suivant un emploi du temps défini à l'avance.



En BU Médecine centre-ville, en BU Médecine Nîmes, BU UPM, et en BU Pharmacie, les sessions de travail représentent en général plus de 4h. En BU Médecine Nîmes, notamment, 1/3 des étudiants estiment passer plus de 8h de travail sur place à chaque visite ! Tandis que les étudiants en BU STAPS et BU Odontologie sont moins séjournateurs.

Pourquoi vient-on en BU santé ?

Parmi les motifs de venue en BU, nous retrouvons le même trio de tête qu'en 2011 et dans les mêmes proportions :

Pour quelle(s) raison(s) venez-vous en BU santé ?

	Oui	Non
Travailler sur place avec mes propres d	80,6%	19,4%
Emprunter ou rendre des documents	52,6%	47,4%
Consulter des documents	50,8%	49,2%
Travailler avec mon ordi portable/ma ta	43,2%	56,8%
Travailler en groupe	27,2%	72,8%
Consulter internet	25,3%	74,7%
Imprimer / photocopier des documents	18,6%	81,4%
Consulter des BDD	8,8%	91,2%
Me faire aider par un(e) bibliothécaire	6,3%	93,7%
Utiliser le service du PEB	4,9%	95,1%
Emprunter un ordinateur portable	3,0%	97,0%

L'item « travailler sur place avec mes propres documents » recueille 80% de suffrages, « emprunter ou rendre des documents » 50% des suffrages, et enfin « consulter des documents » 50% des suffrages.

Nous notons cependant une certaine **diversification des usages** depuis la dernière enquête. En 2011, « travailler en groupe » arrivait en 4^{ème} position (20%) et les autres items recueillaient des scores plus faibles (environ 10%). En 2014, 3 items (« travailler en groupe », « consulter internet », « imprimer/photocopier ») recueillent 30% des suffrages. Et « travailler avec mon portable et/ou ma tablette » (item non présent en 2011) concerne 43.2% des étudiants.

La discipline de santé n'est pas un critère déterminant dans ce classement. Le niveau d'étude est en revanche un critère déterminant dans ce classement et dans sa pondération :

- ✓ Pour les étudiants inscrits en **licence**, on obtient le même classement et la même pondération.
- ✓ En revanche, pour **les masters**, « travailler sur place avec mes propres documents » recueille 80% de suffrages, « emprunter ou rendre des documents » 75% des suffrages, et enfin « consulter des documents » 75% des suffrages.
- ✓ Pour **les doctorants**, « travailler sur place avec mes propres documents » recueille 60% de suffrages, « emprunter ou rendre des documents » 80% des suffrages, et enfin « consulter des documents » 60% des suffrages.
- ✓ Enfin, la hiérarchie est encore différente pour **les PACES** : « travailler sur place avec mes propres documents » recueille 80% de suffrages, « travailler avec mon ordinateur/ma tablette » 50% des suffrages, et enfin « emprunter » et « consulter des documents » recueille 30% des suffrages.

L'utilisation de la documentation (emprunt et consultation) devient plus importante à partir du 2^{ème} cycle (niveau M) pour devenir le principal motif de fréquentation au 3^{ème} cycle.

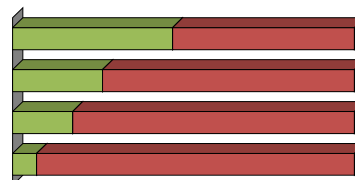
Horaires d'ouverture

Un taux de satisfaction en augmentation

3 étudiants sur 4 sont satisfaits des horaires d'ouverture.

Êtes-vous satisfait des horaires de la BU que vous fréquentez principalement ?

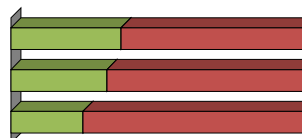
	Oui	Non
Plutôt satisfait	47,3%	52,7%
Très satisfait	26,8%	73,2%
Peu satisfait	17,6%	82,4%
Pas du tout satisfait	7,4%	92,6%



	2011	2014
Satisfait	68%	74.8%
Insatisfait	32 %	25.2 %

Quel éventuel aménagement horaire jugeriez-vous prioritaire ?

	Oui	Non
Tard le soir (à partir de 19h)	37,8%	62,2%
Le samedi	33,4%	66,6%
Tôt le matin (à partir de 8h)	25,2%	74,8%



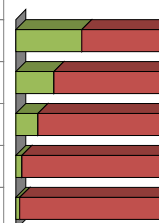
Pour la majorité des BU, l'aménagement horaire prioritaire concerne **les soirées** sauf pour la BU Médecine Nîmes pour laquelle c'est « tôt le matin » à 68.2%, et pour la BU UPM pour laquelle c'est « le samedi » à 68.2%. C'est compréhensible car, pour ces 2 BU, les efforts ont déjà été faits sur les 2 autres items.

Une mauvaise connaissance des horaires d'ouverture des BU de la BIU ?

La réponse « Aucune BU fréquentée le samedi » est majoritaire.

Fréquentez-vous des bibliothèques le samedi ?

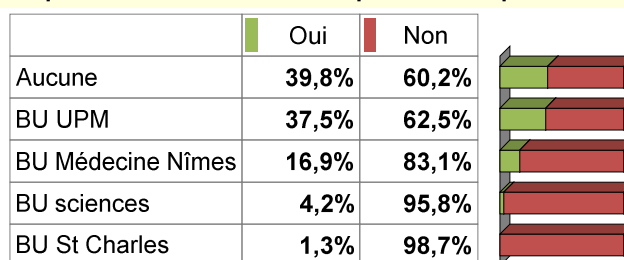
	Oui	Non
Aucune2	46,3%	53,7%
BU droit éco gestion (campus Richter)	26,9%	73,1%
BU Médecine Nîmes4	16,0%	84,0%
BU St Charles1	4,6%	95,4%
BU LSHS (campus Paul Valéry)	3,4%	96,6%



On note **une mauvaise connaissance des horaires d'ouverture** des BU de Montpellier. Peut-être est-ce aussi le signe d'un certain cloisonnement des UFR et des campus. Nous précisons qu'au moment de l'enquête, la BU Raimon LLull (LSHS, campus de l'Université Paul-Valéry) venait à peine d'ouvrir le samedi.

La réponse "Aucune BU fréquentée le soir" est majoritaire :

Fréquentez-vous des bibliothèques le soir après 19h ?



L'offre d'ouverture en nocturne est connue pour les BU médecine, moins bien connue pour les BU Sciences et Saint-Charles.

II) Accueil et services

Ce qu'il faut retenir

La qualité de l'accueil en BU est plébiscitée.

Notre compétence et notre amabilité sont plébiscitées mais nos étudiants veulent toujours plus de places assises, plus de salles de travail de groupe/espaces de travail individuel. Des efforts ont été faits dans ce sens en 2014 puisque certaines bibliothèques ont acheté du mobilier neuf, enlevé des étagères pour libérer de l'espace, amélioré leur signalétique, installé plus de prises électriques. Les étudiants ont déjà fait part de leur satisfaction dans les cahiers de suggestions de ces bibliothèques.

✓ Les étudiants en santé sont bien équipés

En effet, 94,5% des étudiants interrogés sont équipés en ordinateurs / tablettes portables et 79,1% les utilisent dans leur bibliothèque. C'est pourquoi ils ont besoin de plus de prises électriques, d'un réseau Wi-Fi performant et facile d'accès. Des efforts ont été faits dans les BU notamment en Pharmacie et à l'UPM en 2014. Travailler sur place et non chez soi est une tendance nationale en progression depuis quelques années. Avec l'utilisation d'internet, on pensait à tort que les étudiants auraient moins besoin d'un "lieu" et plus de services à distance. En 2014, ces derniers restent sous-utilisés car encore mal connus (ressources électroniques, PEB, dossier lecteur, Boomerang, ...). Autre paradoxe : ce sont les étudiants qui fréquentent la BU qui utilisent le plus les ressources en ligne.

✓ Mieux faire connaître nos richesses !

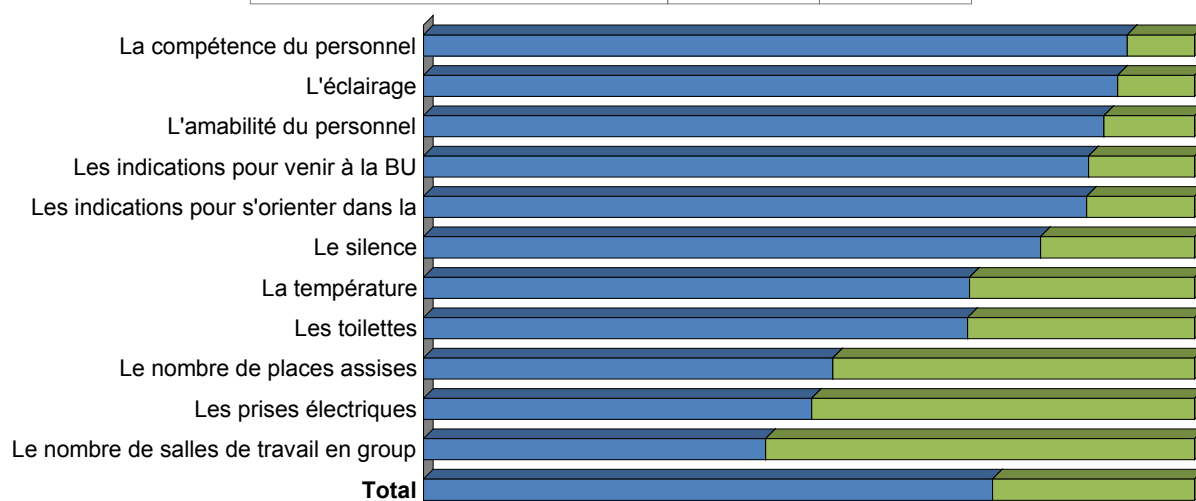
Les formations données en Santé sont en progression et les tutoriels sont de plus en plus nombreux sur notre site. On constate ainsi que lorsqu'un service fait l'objet d'une formation, celui-ci est mis en avant et va être plus utilisé. Ces formations "virtuelles" sont un excellent complément aux formations dispensées en "réel" par un professionnel des bibliothèques. Les outils de communication existants comme les pages "actualités" ou Facebook ou les panneaux traditionnels d'affichage devront être mieux utilisés afin de relayer l'information auprès d'un lectorat plutôt jeune et très familier des moyens de communication en ligne.

Des conditions d'accès et d'accueil satisfaisantes

En moyenne, 75% des étudiants fréquentant nos BU sont satisfaits des conditions d'accès et d'accueil (52.2% en 2011).

Votre avis sur les conditions d'accès et d'accueil de la BU que vous fréquentez principalement ?

	Satisfait	Pas satisfait
La compétence du personnel	91,3%	8,7%
L'éclairage	90,3%	9,7%
L'amabilité du personnel	88,5%	11,5%
Les indications pour venir à la BU	86,3%	13,7%
Les indications pour s'orienter dans la	86,3%	13,7%
Le silence	80,1%	19,9%
La température	71,1%	28,9%
Les toilettes	70,8%	29,2%
Le nombre de places assises	53,2%	46,8%
Les prises électriques	50,5%	49,5%
Le nombre de salles de travail en group	44,5%	55,5%
Total	73,9%	26,1%



En 2011, il n'y a pas eu de véritable question sur la qualité de l'accueil effectué par les bibliothécaires : elle est regroupée simplement sous la dénomination « qualité de l'accueil » (85.7% en 2011). En 2014, 91,3% des lecteurs sont **satisfaits** de nos **compétences** et 88,5% de notre **amabilité** !

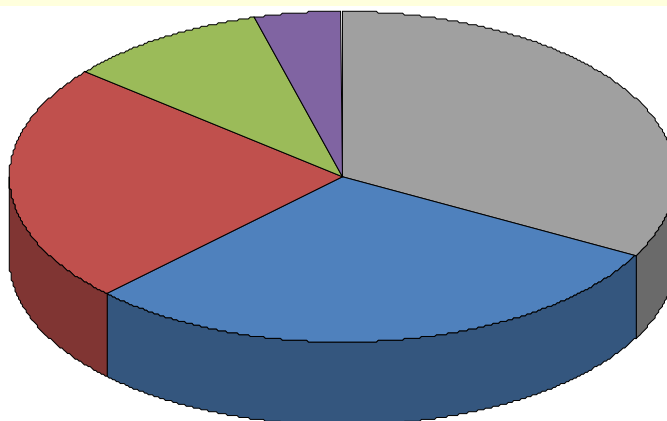
Les principaux motifs d'insatisfaction, qui se retrouvent dans toutes les BU, concernent : **le nombre de places assises** et **le nombre de salles de travail en groupe**. En ce qui concerne le nombre de salles de travail en groupe, ce n'est pas suffisant (55,5 % des récriminations) et même si les bibliothèques ont fait un effort en termes d'aménagement, 46,9 % des lecteurs trouvent qu'il n'y a pas assez de places assises (46.8% d'insatisfaits en 2014, 53,2% en 2011). Deux autres items

polarisent l'insatisfaction de nos lecteurs : les prises électriques (BU UPM : 72.3% d'insatisfaits), la température (BU Pharmacie : 59.8% d'insatisfaits). Enfin, il semble que dans l'ensemble des BU Santé, il n'y ait pas assez de toilettes et que leur propreté laissent à désirer.

Voici les priorités d'aménagement pour nos répondants :

Vos souhaits prioritaires pour l'aménagement des locaux ?

	Oui
Des prises électriques en grand nombre	33,0%
Des espaces individuels de travail	29,5%
Des salles de travail en groupe	23,6%
Des plans de travail dédiés aux ordinateurs	9,6%
Des espaces de consultation / visionnage	4,3%



Les priorités matérielles pour les étudiants sont donc : des **prises électriques en plus grand nombre** (33% en 2014 contre 36% en 2011), des espaces individuels de travail (29,5% en 2014, 50,8% en 2011) et enfin plus de salles de travail en groupe (23,6% en 2014, 38% en 2011). Cependant, on constate que les efforts faits par les BU dans ce domaine sont visibles puisque les pourcentages sont moins importants.

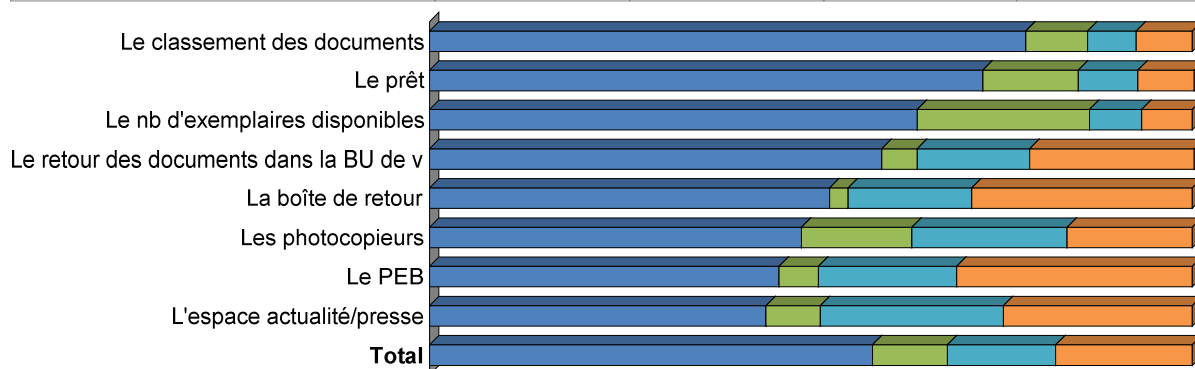
Dans les commentaires libres, les doléances sont en général le reflet de l'actualité et des circonstances de l'ouverture de l'enquête. A la BU UPM, les bibliothécaires sont toujours "bruyants" et la BU n'est pas assez ouverte. Beaucoup de remarques désagréables sur le personnel en grève (BU UPM), sur le parking de l'UPM inaccessible depuis les travaux (un vrai « scandale » pour certains). Des remarques concernent les horaires restreints d'ouverture de la BU Pharmacie le mercredi (problème de personnel en 2014). Enfin, une petite section est montée au créneau : les étudiants en Odontologie veulent garder leur BU et nous l'avons lu comme un véritable cri du cœur.

Les services sur place

Les services sur place sont plébiscités et sont manifestement plus connus qu'en 2011.

Comment évaluez-vous les services sur place suivants ?

	Satisfait	Pas satisfait	Pas utile pour moi	Ne connais pas
Le classement des documents	78,0%	8,1%	6,5%	7,3%
Le prêt	72,6%	12,5%	7,8%	7,1%
Le nb d'exemplaires disponibles	63,9%	22,4%	6,9%	6,8%
Le retour des documents dans la BU de v	59,2%	4,7%	14,5%	21,5%
La boîte de retour	52,4%	2,4%	16,3%	28,9%
Les photocopieurs	48,7%	14,5%	20,3%	16,4%
Le PEB	45,7%	5,3%	17,9%	31,0%
L'espace actualité/presse	44,1%	7,1%	24,0%	24,8%
Total	58,1%	9,6%	14,3%	18,0%



En effet, en moyenne sur la totalité des items, **58.1% des répondants sont satisfaits**, et seulement 9.6% sont insatisfaits. Les principaux motifs de satisfaction concernent l'organisation des collections et **les activités de prêt** de documents à domicile, notre cœur de métier. Le classement ainsi que les conditions de prêt conviennent. Les différentes possibilités de retour des documents sont aussi appréciées : le retour indifférencié remporte 59,2% des suffrages (en 2011, 45% des étudiants n'utilisent pas ce service), et les boîtes de retour (question non posée en 2011) sont connues par 52,4% de nos lecteurs interrogés. Pour information, au sein du pôle Santé, seule la BU UPM dispose d'une boîte de retour.

Cependant, il y a encore des efforts à faire sur le nombre d'exemplaires disponibles : c'est l'item qui recueille le plus de mécontentements (idem en 2011) : 22.4% d'insatisfaits. Le second motif de mécontentement concerne les photocopieurs.

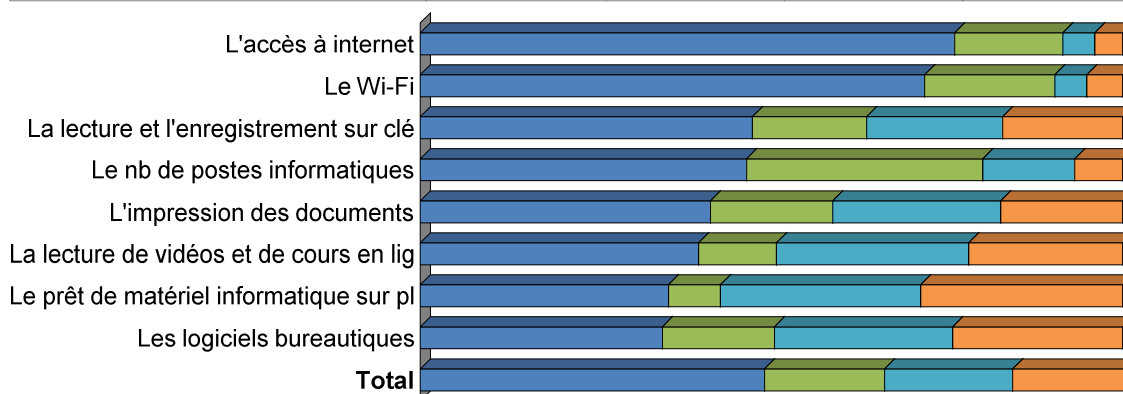
Enfin, le degré de méconnaissance de nos services reste relativement important (1 fréquentant sur 5, en moyenne) même si le service de PEB semble être plus connu : 38,5% de satisfaction en 2011 contre 45,7% en 2014.

Equipement informatique et pratiques numériques

Au niveau des services informatiques proposés par les BU, on note un degré de satisfaction plus important qu'en 2011, conséquences positives des efforts faits : renouvellement du parc informatique dans les BU, débridage des accès, installations des logiciels bureautiques.

Comment évaluez-vous lmes services informatiques sur place ?

	Satisfait	Pas satisfait	Pas utile pour moi	Ne connais pas
L'accès à internet	76,1%	15,2%	4,7%	4,0%
Le Wi-Fi	71,8%	18,5%	4,4%	5,3%
La lecture et l'enregistrement sur clé	47,4%	16,1%	19,4%	17,1%
Le nb de postes informatiques	46,5%	33,7%	13,0%	6,8%
L'impression des documents	41,3%	17,4%	23,7%	17,6%
La lecture de vidéos et de cours en lig	39,7%	11,0%	27,3%	22,1%
Le prêt de matériel informatique sur pl	35,5%	7,2%	28,6%	28,7%
Les logiciels bureautiques	34,4%	16,1%	25,2%	24,2%
Total	49,1%	16,9%	18,3%	15,7%

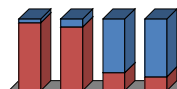


Le Wifi est plébiscité à 71,8% et l'accès à internet à 76,1 %. Les étudiants sont également satisfaits de pouvoir utiliser une clef USB et les logiciels de bureautique. Les améliorations à apporter sur l'existant concernent **les ordinateurs fixes** qui doivent être plus modernes et plus nombreux : 33.7% d'insatisfaction sur ce point. Il faudrait également avoir des logiciels bureautiques à jour et moins de déconnexions intempestives.

Les étudiants en santé sont en effet bien équipés, et de plus en plus, en matériel informatique.

De quels équipements disposez-vous à titre personnel ?

	Oui	Non
un ordi portable	96,1%	3,9%
une connexion à internet chez vous	91,3%	8,7%
une tablette numérique	26,2%	73,8%
un ordi fixe	20,4%	79,6%



Utilisez-vous un ordinateur ou une tablette numérique à la BU ?

	Oui	Non
Oui5	79,1%	20,9%
Non3	20,9%	79,1%



94,5% utilisent ces outils (contre 88,3% en 2011). Nous notons que 26,2% des étudiants sont également équipés de tablettes (non demandé en 2011) : cela pose la question du développement de ce type de support au sein de la BIU.

En conséquence, nous constatons une grosse **augmentation de l'utilisation de l'équipement informatique personnel (ordinateur et/ou tablette) à la BU** : 79.1% contre 45,8% en 2011. Cette utilisation est à relier à la généralisation de la diffusion des cours en ligne via l'ENT pour les étudiants en PACES. L'accès à des prises électriques et au Wi-Fi est essentiel pour un grand nombre d'étudiants.

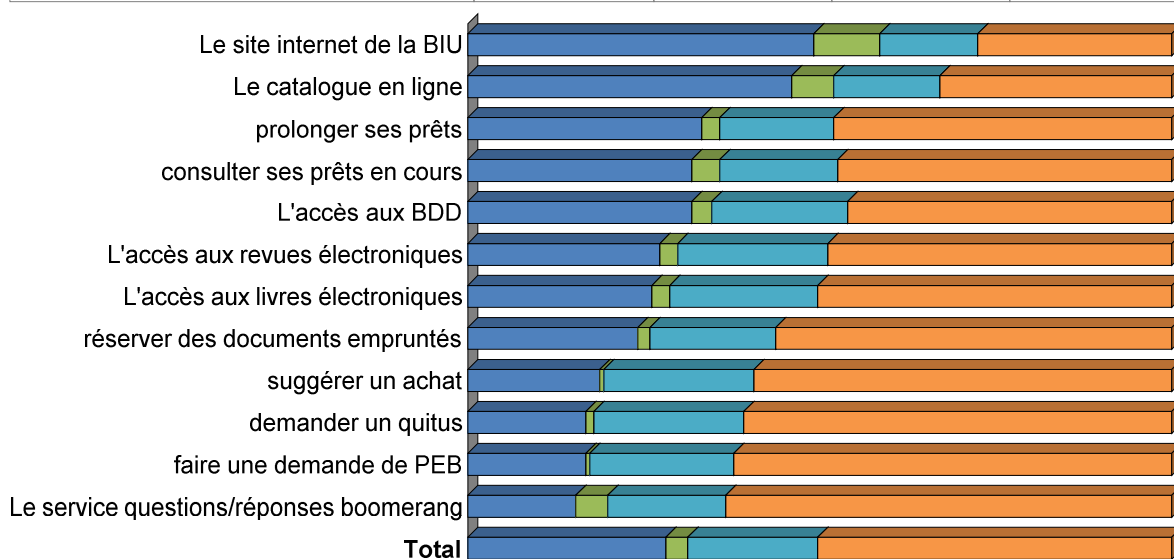
Les services à distance: quelle est l'utilisation de la BU en ligne ?

En préambule, nous notons une relative stabilité de la validation du passeport numérique de l'UM1 : 96.6% contre 94,9% en 2011. Relative stabilité également de l'utilisation de la messagerie institutionnelle en "etu.univ-montp1.fr" : 26,2% ne l'utilisent pas contre 31.2% en 2011. Pour nous, cela pose question sur la manière dont nous contactons les étudiants : de nombreux « nouveaux » services utilisent cette adresse : mail de courtoisie, retards d'ouvrages, réservations d'ouvrages, etc. Comment pouvons-nous inciter les étudiants à l'utiliser ou à rerouter leurs mails ?

En effet, les courriels envoyés par la BIU sont importants : 54.4 % s'en servent pour accéder à notre site. L'accès direct au site est aussi en augmentation avec un chiffre de 39,8% (33,2% en 2011). L'accès à notre site via l'ENT est en revanche en chute libre : 14.6% en 2014 contre 58% en 2011.

Comment évaluez-vous les services à distance ?

	Satisfait	Pas satisfait	Pas utile pour moi	Ne connais pas
Le site internet de la BIU	49,3%	9,5%	13,9%	27,4%
Le catalogue en ligne	46,3%	6,0%	14,9%	32,8%
prolonger ses prêts	33,3%	2,5%	16,4%	47,8%
consulter ses prêts en cours	31,8%	4,0%	16,9%	47,3%
L'accès aux BDD	31,8%	3,0%	19,4%	45,8%
L'accès aux revues électroniques	27,4%	2,5%	21,4%	48,8%
L'accès aux livres électroniques	26,4%	2,5%	20,9%	50,2%
réserver des documents empruntés	24,4%	1,5%	17,9%	56,2%
suggérer un achat	18,9%	0,5%	21,4%	59,2%
demander un quitus	16,9%	1,0%	21,4%	60,7%
faire une demande de PEB	16,9%	0,5%	20,4%	62,2%
Le service questions/réponses boomerang	15,4%	4,5%	16,9%	63,2%
Total	28,2%	3,2%	18,5%	50,1%



D'un point de vue général, **les services à distance sont peu utilisés et surtout peu connus** : 50% des répondants ne les connaissent pas. Néanmoins, nous notons une certaine inflexion dans l'utilisation : ils n'étaient pas jugés utiles en 2011 à environ 45% alors qu'en 2014 ce taux diminue d'environ 25 %.

Le site Internet et le catalogue en ligne donnent plutôt satisfaction : 50% des répondants en sont satisfaits en 2014 contre 30,7% en 2011. Le public est également plutôt satisfait du compte lecteur. Seulement 18% ne le juge pas utile (contre 55% en 2011). Il est surtout méconnu pour la moitié des lecteurs. De manière générale, les nouveaux services mis en place depuis 2011 sont peu connus mais quand ils sont utilisés, le taux d'insatisfaction est bas. Parmi ces services en ligne, *Boomerang* est le plus méconnu.

L'accès distant à la documentation en ligne est également singulièrement méconnu : presque 50% de notre public ne connaît pas ce service et environ 20% ne la juge pas utile.

Enfin, 72% des étudiants sont prêts à suivre une page Facebook BU santé. C'est fait ! Elle a été créée le 20 mars 2014 et 8 mois après, on constate une progression constante du chiffre des personnes touchées et des mentions « J'aime ».

Dans les commentaires libres, les étudiants notent qu'ils voudraient une université virtuelle comme celle de Nantes ou de Strasbourg, des formations à la recherche documentaire en ligne sous forme de tutoriels. Pour eux, Il faudrait que l'ENT soit plus ergonomique afin que les vidéos de formation soient plus visibles.

III) Caractéristiques de l'utilisation de la documentation

Ce qu'il faut retenir

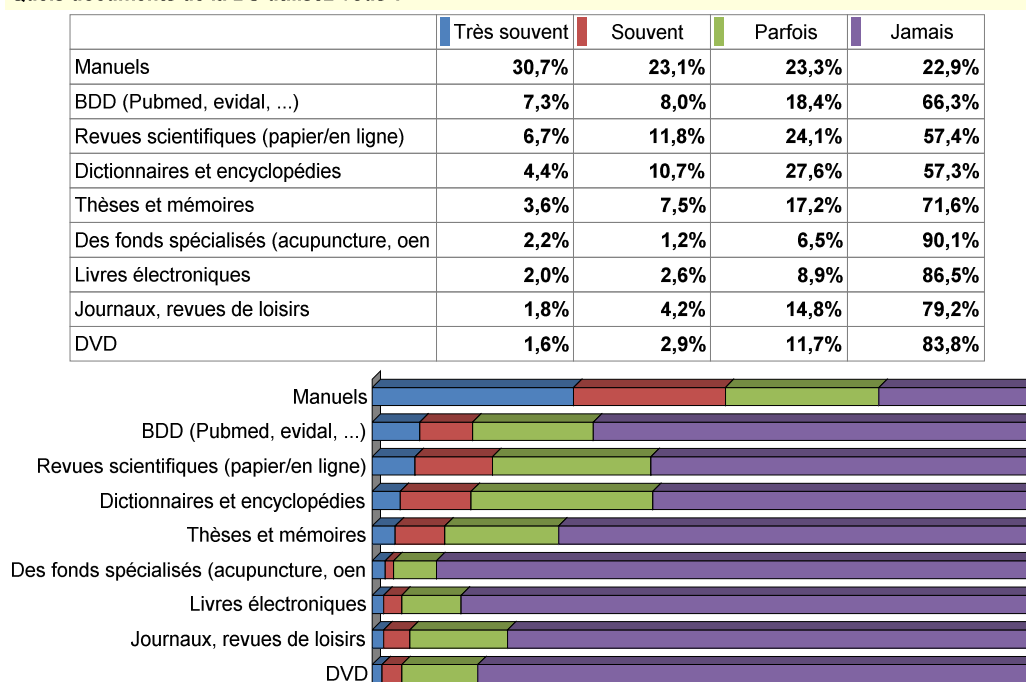
- ✓ La documentation papier est la première source d'informations pour les niveaux L et M. **Les manuels** sont très utilisés : la principale difficulté rencontrée pour trouver un document reste le nombre d'exemplaires disponibles. Pour les doctorants, les premières sources d'information sont les bases de données et **les revues scientifiques** en papier et en ligne.
- ✓ Les **ressources documentaires en ligne** sont deux fois plus utilisées lorsque les étudiants ont suivi **une formation** à la recherche documentaire au préalable.
- ✓ L'utilisation de la documentation disponible à la BU se **diversifie** et augmente avec le niveau d'étude.

L'utilisation de la documentation en BU santé

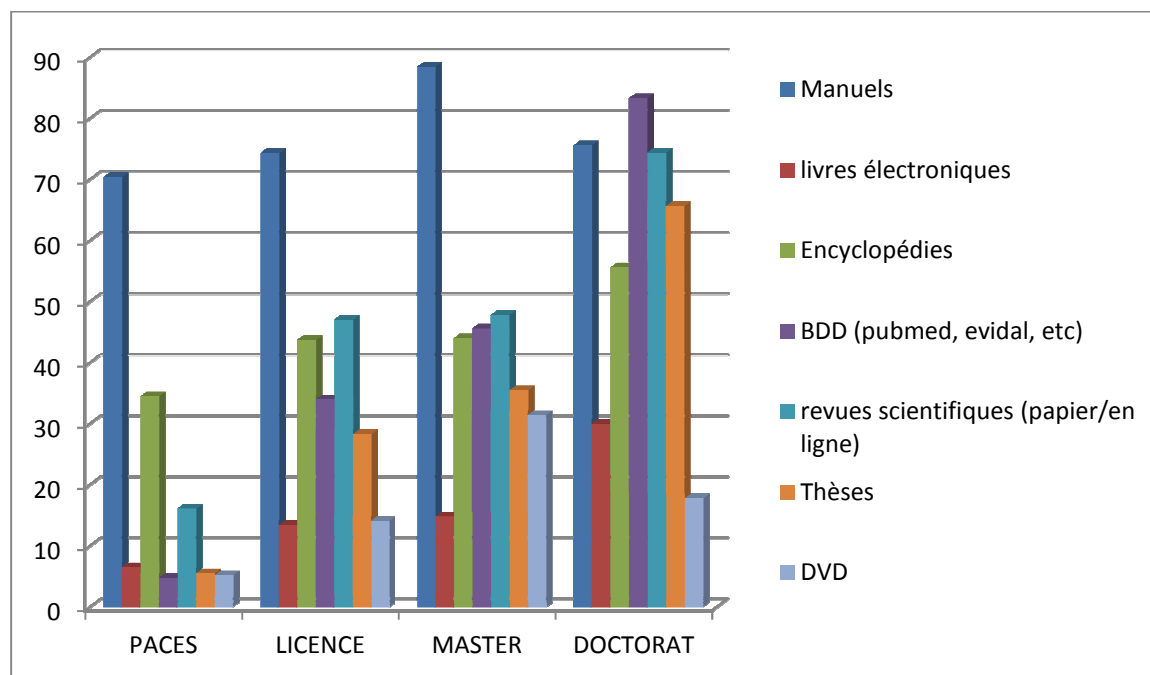
Quels sont les documents les plus utilisés ?

Les manuels restent toujours les documents les plus consultés.

Quels documents de la BU utilisez-vous ?



Une ventilation **par niveau** des documents les plus utilisés permet néanmoins de nuancer cette première approche.



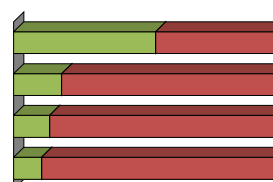
Les manuels sont les premiers choix de consultation pour les PACES, Licence et surtout Master (89, 4 %). Les PACES ne s'intéressent principalement qu'à ce type de document. Pour les niveaux L et M, l'utilisation des autres documents dépasse difficilement la barre des 40% : très globalement, ils sont deux fois moins utilisés. Là également, on peut remarquer une certaine densification et diversification des sources d'informations avec l'avancée dans le cycle d'étude. On remarque également la forte utilisation des DVD par les Master. Très logiquement, les doctorants consultent en priorité les bases de données (PubMed, Evidal, etc) à plus de 83% et des revues scientifiques (75%). Ce sont aussi les seuls à placer les thèses en 4^{ème} position des documents les plus consultés.

Les ressources électroniques sont-elles sous-utilisées par les étudiants ?

Par rapport à 2011, il n'y a pas d'évolution notable en 2014 sur la fréquence d'utilisation des ressources électroniques. En 2014, 55% des répondants n'utilisent pas les ressources documentaires en ligne contre 59% en 2011.

Quelle est la fréquence de votre utilisation des ressources documentaires en ligne ?

	Oui	Non
Jamais	54,7%	45,3%
1 ou 2 fois par mois	18,9%	81,1%
1 ou 2 fois pas an	13,9%	86,1%
1 ou 2 fois par semaine	11,4%	88,6%



On note cependant que 45% des fréquentants utilisent la documentation en ligne. La ventilation par niveaux d'étude donne : 15 % en PACES, 25 % en licence, 28 % en master et 50 % pour les doctorants.

37% des non-fréquentants utilisent, malgré tout, les ressources documentaires en ligne. Les personnes qui ne viennent pas en BU n'utilisent pas plus les ressources électroniques que les autres. Pour utiliser les ressources électroniques à distance, il faut d'abord connaître ces services et venir en BU !

En effet, plus le niveau d'étude avance, plus les étudiants connaissent et apprécient nos services. Le site internet est largement plébiscité par les doctorants avec 82.8% de satisfaits. L'accès aux revues et aux livres électroniques suit la même courbe ascendante. La moyenne des satisfaits pour l'accès aux revues et aux livres électroniques est à 15.45 % en PACES, 27 % en Licence, 28.05 % en Master et 51.7 % pour les doctorants.

Le taux d'identification sur le SID reflète cette utilisation : l'identification sur le site de la BIU augmente également avec le niveau d'étude. De manière générale, 35.9% des étudiants s'identifient systématiquement sur la page d'accueil du site (contre 45,4% en 2011).

Quelles sont les difficultés rencontrées pour trouver un document ?

Les étudiants sont globalement satisfaits sur la disponibilité des documents. A 67%, ils obtiennent ce qu'ils étaient venus chercher. Quant à ceux qui repartent bredouilles, c'est, pour la moitié d'entre eux, parce que le document est déjà emprunté : cela concerne alors le nombre d'exemplaires disponibles pour un même ouvrage.

En revanche, 53% des enseignants-chercheurs sont repartis sans leurs ouvrages et 62 % d'entre eux parce que nous ne l'avions pas. Cela pose aussi la question de l'utilisation du catalogue en ligne puisqu'ils se sont déplacés sans avoir vérifié au préalable.

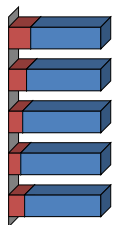
En effet, seulement 25% des répondants déclarent utiliser l'OPAC en 2014, contre 20 % il y a 3 ans. 30% des étudiants consultent le catalogue sur leur portable, contre 10% des enseignants. On peut imaginer que cela va se développer si le site web le permet.

Des formations documentaires indispensables

81 % des répondants déclarent ne pas connaître les formations en 2014.

Connaissez-vous les types de formation proposées par les BU santé ?

	Oui	Non
Les formations dédiées à la recherche d	25,2%	74,8%
Les formations dédiées à Zotero	20,3%	79,7%
Les supports de formation en ligne	15,6%	84,4%
Les visites commentées des BU	14,7%	85,3%
Total	19,0%	81,0%



Ce chiffre est stable pour les niveaux L et M mais tombe à 60 % pour le niveau D. En effet, **12% des répondants ont suivi une formation dispensée par une BU santé en 2014**, dont 40% de doctorants. Le taux pour les PACES n'est en revanche qu'à 1.4%. Il est possible de penser qu'ils n'envisagent pas les présentations de la BIU en début d'année en amphi comme des formations, contrairement à nous.

Le bilan est donc plus intéressant **pour les doctorants**. Les formations types TP spécifiques à la recherche ou à Zotero sont plébiscitées. Les supports de formation en ligne et les visites commentées semblent moins connus. Le travail mené sur ce point par la BIU commence donc à porter ses fruits.

Les usagers ayant suivi une formation utilisent plus fréquemment les ressources documentaires en ligne : 77.9 % d'utilisateurs contre 39.9 % pour les personnes non formées. Ils utilisent aussi plus souvent l'OPAC : 45 % contre 22%.

Les étudiants formés à la recherche documentaire utilisent deux fois plus les ressources en ligne et le catalogue en ligne que les autres. 73.4% des répondants ne trouvent pas utile de suivre une telle formation alors que 91% d'entre eux pensent que l'utilisation de nos services est un facteur de réussite dans leurs études.

IV) Focus : les pratiques documentaires des enseignants-chercheurs en santé-staps

Ce qu'il faut retenir

- ✓ Un public hétérogène qui a participé relativement faiblement à l'enquête de satisfaction.
- ✓ En moyenne, **65 % des répondants fréquentent une BU au moins une fois par mois**. Leurs venues sont en majorité de courte durée et ont pour motif un emprunt de document.
- ✓ Les pratiques documentaires des répondants sont plus spécialement orientées vers **la recherche d'articles** dans les revues scientifiques, les manuels et les ouvrages de référence. Les outils utilisés principalement pour cette recherche sont **le catalogue de la BIU et PubMed**.
- ✓ Une certaine **méconnaissance** des services en ligne proposés sur le site de la BIU.

L'utilisation de la BU

Fréquentation

Les enseignants chercheurs sont beaucoup moins mobiles que les étudiants : ils fréquentent avant tout les BU de leurs campus.

La fréquentation des BU par les enseignants-chercheurs est plus **mensuelle** que hebdomadaire. Les visites sont en général de courte durée : **86.5% des venues durent moins de 2 heures**. Elles concernent majoritairement l'emprunt de documents. Le public répondant est particulièrement satisfait des conditions d'accueil, du niveau de compétence des bibliothécaires (97.1% de personnes satisfaites), et des horaires d'ouverture (95.7%)

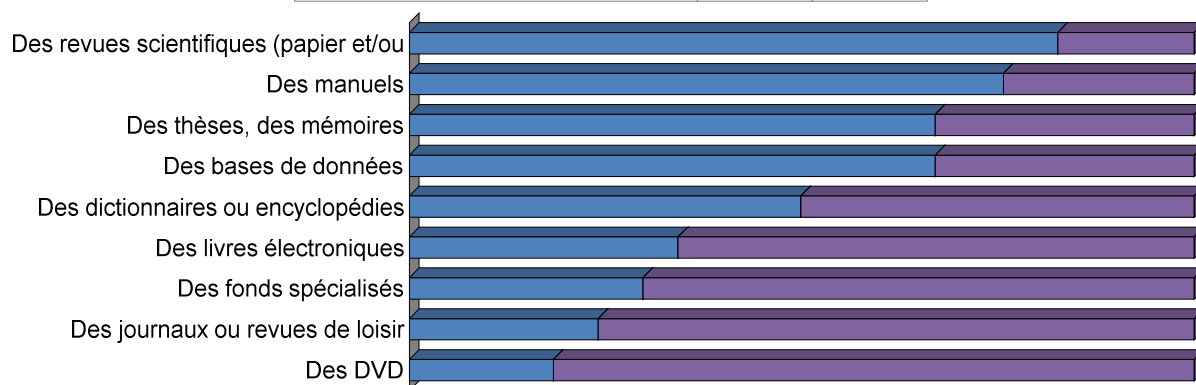
Un quart des répondants cependant ne fréquente aucune BU. Les raisons tiennent principalement à la disponibilité d'autres sources d'informations.

Documentation

Les documents principalement utilisés par les répondants sont **les revues (papier ou en ligne) et les manuels**.

Quels documents de la BU utilisez-vous ?

	Oui	Non
Des revues scientifiques (papier et/ou	82,9%	17,1%
Des manuels	75,7%	24,3%
Des thèses, des mémoires	67,1%	32,9%
Des bases de données	67,1%	32,9%
Des dictionnaires ou encyclopédies	50,0%	50,0%
Des livres électroniques	34,3%	65,7%
Des fonds spécialisés	30,0%	70,0%
Des journaux ou revues de loisir	24,3%	75,7%
Des DVD	18,6%	81,4%



Les **priorités** d'acquisition données par les répondants sont les suivantes :

Que souhaiteriez-vous que la BU achète en priorité ?

	Oui	Non
Des ouvrages de références	45,7%	54,3%
Des revues électroniques	45,7%	54,3%
L'offre actuelle me satisfait	21,7%	78,3%
Des ebooks pour l'enseignement	16,3%	83,7%
Des bases de données	15,2%	84,8%
Des revues papier	8,7%	91,3%
Des ebooks pour la recherche	3,3%	96,7%

Les revues électroniques font jeu égal avec les ouvrages de références, sauf pour les médecins qui privilégient les revues électroniques à 60% et les dentistes qui privilégient les ouvrages de références à 87.5%.

48.9% des répondants ont déjà proposé des achats de documentation à la BU qui ont été pris en compte pour 82.2% d'entre eux, ils ont été pris en compte. 4.4% déclarent ne pas avoir eu de réponses à leur suggestion d'achat.

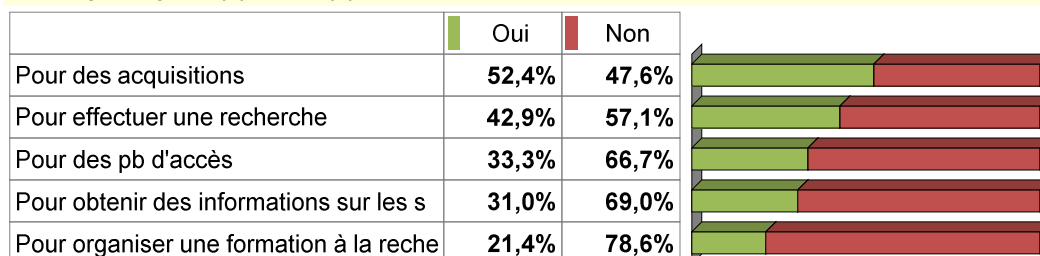
52.9% des répondants sont déjà repartis de la BU sans obtenir le document ou l'information qui les intéressait. Pour 62.2% d'entre eux, c'est parce que la BU ne possède pas de document sur la question et, pour 27% d'entre eux, parce que le document est déjà emprunté.

Services en ligne

62.3% des répondants disent pourtant utiliser **le catalogue en ligne** (seulement 10% l'utilisent à partir de leur téléphone portable). De même, 55.7% des répondants n'ont jamais utilisé **le service du PEB**. 93.3 % des répondants qui l'utilisent le jugent efficace. Cela révèle une certaine méconnaissance, ou un manque de valorisation, des services (catalogue en ligne, PEB en ligne) proposés sur le portail de la BIU.

De même, si **46.2% des répondants ont déjà sollicité un bibliothécaire**, c'est en premier lieu pour des acquisitions (52.4%) et en second lieu pour effectuer une recherche documentaire (42.9%).

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?



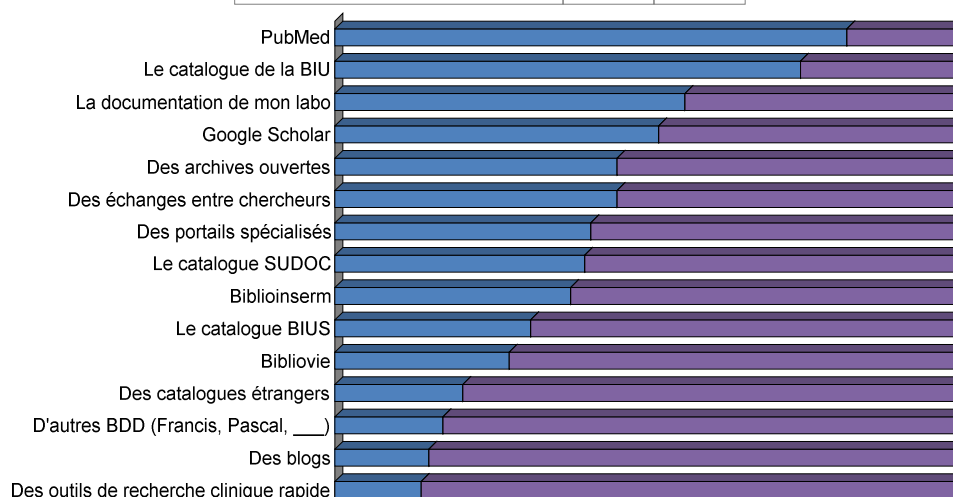
Enfin, on notera que **90.8 % des sondés sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des services offerts par la bibliothèque.**

Quelle(s) pratique(s) documentaire(s) ?

Quels sont les outils de recherche documentaire utilisés prioritairement ?

Quelles ressources utilisez-vous prioritairement pour votre recherche d'informations ?

	Oui	Non
PubMed	82,6%	17,4%
Le catalogue de la BIU	75,0%	25,0%
La documentation de mon labo	56,5%	43,5%
Google Scholar	52,2%	47,8%
Des archives ouvertes	45,7%	54,3%
Des échanges entre chercheurs	45,7%	54,3%
Des portails spécialisés	41,3%	58,7%
Le catalogue SUDOC	40,2%	59,8%
Biblioinserm	38,0%	62,0%
Le catalogue BIUS	31,5%	68,5%
Bibliovie	28,3%	71,7%
Des catalogues étrangers	20,7%	79,3%
D'autres BDD (Francis, Pascal, ____)	17,4%	82,6%
Des blogs	15,2%	84,8%
Des outils de recherche clinique rapide	14,1%	85,9%



Pour les répondants, les ressources utilisées prioritairement pour trouver l'information sont le catalogue de la BIU, PubMed, et la documentation du laboratoire.

Cet **ordre de priorité est variable** suivant l'origine disciplinaire des enseignants-chercheurs sondés. Les médecins utilisent en priorité Pubmed (100%), puis le catalogue BIU (77.4%), puis biblioinserm (64.5%). Les pharmaciens utilisent en priorité la documentation de leur laboratoire (92.9%), le catalogue de la BIU (92.9%), et Pubmed (92.9%). Les dentistes utilisent d'abord PubMed (100%) et le catalogue de la BIU (100%) puis la documentation de leur laboratoire (62,5%). Les sportifs utilisent en priorité le catalogue de la BIU (75%), google scholar (58.3%) et PubMed (50%).

Certains répondants ont pu être déroutés par la formulation de la question qui visait à comprendre leur démarche de recherche, et établir un ordre de priorités, indifféremment de la nature des outils utilisés durant leur recherche documentaire (catalogue, BDD, moteurs de recherches, blogs, échanges informels, entre chercheurs).

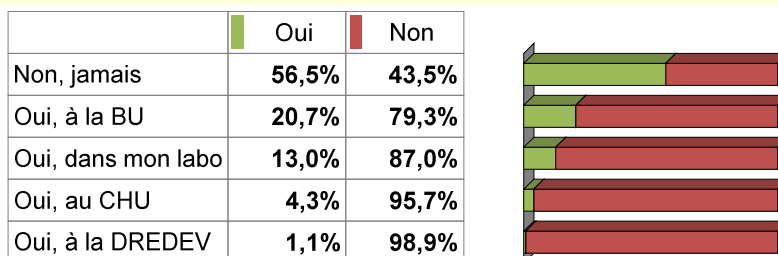
De ce point de vue, on peut espérer que le signalement des revues électroniques achetées par la BIU dans PubMed favorise leur utilisation et permette aux enseignants-chercheurs d'accéder plus efficacement au texte intégral des articles consultés via PubMed.

L'accès aux ressources documentaires électroniques de la BIU se fait principalement depuis le lieu de travail. Les difficultés d'accès concernent plutôt l'accès depuis le domicile.

Quelle(s) formation(s) à la recherche documentaire ?

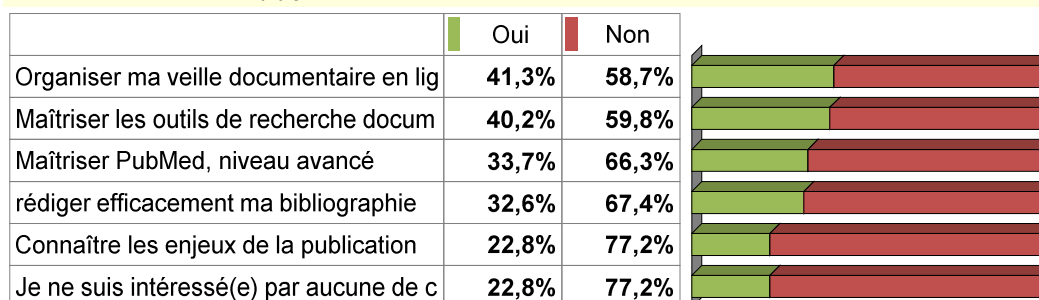
43.5 % des répondants n'ont jamais suivi de formation à la recherche documentaire. Et 68.4% des personnes qui ont suivi une formation à la recherche documentaire la juge indispensable.

Avez-vous déjà suivi une formation à la recherche documentaire ?



Seuls 22.8% ne sont intéressés par aucune des formations proposées ci-dessous :

Seriez-vous intéressé(e) par l'une des formations suivantes ?



Par ailleurs, les autres questions posées font apparaître que :

- 50% des répondants n'utilisent pas d'outils de veille documentaire en ligne.
- 56.5% des répondants n'utilisent pas le WOS pour trouver le facteur d'impact d'une revue.
- En revanche 68.5% des répondants utilisent des logiciels de gestion de références bibliographiques

Conclusion : à quand la future BU Santé ?

90,4% des répondants plébiscitent l'utilisation des services de la BU comme facteur de réussite pour leurs études (contre 87% en 2011). Et pourtant, les réclamations sont nombreuses :

- plus de places assises,
- plus d'exemplaires disponibles,
- des horaires d'ouverture plus larges,
- plus de prises électriques, plus d'ordinateurs fixes, et plus de wifi,
- plus de silence et plus de convivialité,
- et plus de BU !

Les demandes concernant la future BU Santé sont les mêmes qu'en 2011. Il s'agit en priorité de demandes d'espaces de travail divers (47% des demandes au total). Les étudiants demandent en priorité plus de places assises dans la BU, des salles de travail de groupe et des carrels pour le travail individuel.

18,3% des étudiants souhaiteraient également disposer d'un espace multimedia et 14.8 % un espace de convivialité. Le lectorat en BU santé est assez singulier. Il passe une majeure partie de son temps libre en BU. Celle-ci doit être quasiment un lieu de vie. Ils désirent en priorité trouver de quoi manger sur place, et même si possible un service de livraison de pizzas !

Les services proposés par les BU sont le fruit d'un savoir-faire et d'une bonne connaissance des pratiques des publics. Même si ces pratiques évoluent, notamment à la faveur de la croissance de la documentation en ligne et de l'utilisation de l'outil informatique, notre fonction au sein de l'université reste la même : proposer aux étudiants une documentation de qualité en nombre et en diversité, et favoriser son utilisation dans les meilleures conditions possibles dans un lieu nommé bibliothèque, qu'elle soit réelle ou virtuelle. C'est dans ce sens que nous contribuons à la réussite des étudiants et favorisons le rayonnement de l'université de Montpellier.

Le réseau des BU santé est très apprécié et utilisé par des étudiants de plus en plus mobiles, sur les différents lieux mais aussi sur Internet. Les questions qui sont posées par les étudiants dans l'enquête aujourd'hui concernent, d'un point de vue de nos services, des questions d'aménagement matériel des espaces de travail en BU et d'un point de vue des collections, la disponibilité des documents en ligne et sur place. Nous répondons donc présents mais nous ne pourrons bien sûr pas entreprendre au-delà de ce que les limites matérielles nous imposeront.

Synthèse

Les résultats

Les BU santé sont très fréquentées

- ✓ Le public fréquentant les BU santé est un public **assidu** et relativement **mobile**. 75% des répondants fréquentent « leur » BU au moins une fois par semaine. De plus, la mobilité est forte sur Montpellier entre les BU Médecine centre-ville, BU Pharmacie et BU Unité Pédagogique Médicale : 25% des répondants fréquentent indifféremment l'une ou l'autre de ces BU.
- ✓ La moitié des répondants passe au moins 4h dans la BU à chaque visite. Un tiers des étudiants fréquentant la BU Médecine de Nîmes déclarent passer plus de 8h de travail dans la BU à chaque venue.
- ✓ Les étudiants qui déclarent ne jamais venir en BU sont pour les deux tiers inscrit en premier cycle, et pour un tiers inscrit en 3^{ème} cycle.

Les conditions d'accueil du public sont jugées satisfaisantes malgré le manque de places assises

- ✓ Les compétences et la qualité de l'accueil des bibliothécaires sont plébiscitées à 80%. Les conditions d'accès et les indications pour venir dans les BU sont également des motifs de satisfaction du public répondant à 85%. Si 30 % ne les connaissent ou ne les utilisent pas, **85% des étudiants qui utilisent nos services sur place sont satisfaits**. En particulier, le prêt (85%) et le retour indifférencié (92,5%) sont jugés de manière très satisfaisante par celles et ceux qui l'utilisent.
- ✓ Les principaux motifs d'insatisfaction sont liés au manque de **places assises**, au manque de **salles de travail en groupe**, au manque de **prises électriques** en état de marche. Des efforts ont été faits dans ce sens en 2014 puisque les BU ont acheté du mobilier neuf et installé plus de prises électriques. Les étudiants ont déjà fait part de leur satisfaction dans les cahiers de suggestions.

Les étudiants en santé très équipés

- ✓ En effet, **94,5% des étudiants interrogés sont équipés** d'un ordinateur portable ou de tablettes numériques et **79,1% les utilisent dans leur bibliothèque**. Cela correspond à une **diversification** des habitudes de travail, notamment avec la possibilité de consulter des documents électroniques et en raison de la généralisation des cours en ligne. Cela correspond aussi à une évolution des services proposés par les BU depuis 2011 : augmentation du parc informatique public, prêt d'ordinateurs portables, prêt de casques audio, etc.

L'utilisation de la documentation

- ✓ La documentation dite « papier » est la première source d'informations pour les niveaux L et M. **Les manuels**, en particulier, sont très utilisés : 90% des masters utilisent des manuels de la BU. Pour les doctorants, la première source

d'information sont les bases de données (85%) et les revues scientifiques en papier et en ligne (75%) et les manuels (75%). La principale difficulté rencontrée pour trouver un document reste **le nombre d'exemplaires disponibles**, ou la méconnaissance des ressources électroniques disponibles.

- ✓ En effet, **les ressources documentaires en ligne sont deux fois plus utilisées...** lorsque les étudiants ont suivi une formation à la recherche documentaire au préalable.
- ✓ Enfin, l'utilisation de la documentation disponible à la BU se diversifie et augmente avec le niveau d'étude (livres électroniques, DVD, thèses, fonds spécialisés, journaux et revues d'actualité).

Mieux faire connaître nos richesses !

- ✓ Avec l'utilisation d'internet, on pouvait supposer que les étudiants auraient moins besoin d'un lieu et auraient besoin de plus de services à distance. En 2014, les services disponibles sur le site de la BIU restent **sous-utilisés car encore mal connus**. Ce sont les étudiants qui fréquentent la BU qui utilisent le plus les services en ligne.
- ✓ Les **formations** données par les bibliothécaires dans le domaine de la santé sont en progression et sont plébiscitées par les étudiants inscrits en 3^{ème} cycle. Les tutoriels en ligne sont également de plus en plus nombreux sur notre site, mais moins bien connus.
- ✓ Nos outils de communication ont besoin d'évoluer : depuis mars 2014, nous avons créé une page **facebook** des BU santé et depuis le nombre de nos abonnés ne cesse d'augmenter.

Vos attentes

- ✓ Des **horaires** d'ouverture plus larges : 25% des répondants sont insatisfaits des horaires d'ouverture des BU.
- ✓ Des **places assises**, des salles de travail en groupe, et des prises électriques, un réseau wifi performant : 50 % des récriminations sur les conditions d'accueil et d'accès concerne ces points.
- ✓ Des **manuels** en exemplaires suffisants : 50% des recherches de documents infructueuses sont le fait d'exemplaires indisponibles.
- ✓ Mieux **communiquer** sur nos services : La moitié des répondants ignore l'existence de nos services en ligne.

Nos propositions

Vous accueillir sur place ...

- ✓ **Proposer des espaces adaptés pour le travail universitaire :**
 - augmentation des places assises dans les BU où c'est possible,
 - augmentation du nombre de places assises équipées en prises électriques.
- ✓ **Proposer des espaces conviviaux et personnalisés :**
 - amélioration de la signalétique extérieure et intérieure (toutes les BU santé),
 - mise à disposition d'un distributeur de friandises (BU Pharmacie),
 - mettre en place un système de réservation des boxes fermés pour les D4 (BU UPM).
- ✓ **Améliorer les horaires d'ouverture :**
 - en BU Pharmacie : le soir, ouverture jusqu'à 22H30,
 - en BU Médecine centre-ville : le matin, ouverture dès 8h45.

... en vous proposant des services adaptés

- ✓ Améliorer le réseau wifi dans les BU.
- ✓ Augmenter le nombre de PC publics dans les BU où c'est possible.
- ✓ Prêter des outils informatiques : des ordinateurs portables, des casques.

Améliorer l'accès aux documents disponibles sur place et en ligne

- ✓ **Augmenter le nombre d'exemplaires disponibles :** achats d'exemplaires en plus pour les collections les plus empruntées et achat d'ebooks permettant plusieurs utilisations simultanées à distance.
- ✓ **Vous permettre de retourner et d'emprunter des documents dans la BU de votre choix.**
- ✓ **Mieux vous informer** sur vos possibilités d'emprunt et promouvoir l'utilisation du compte lecteur : prolonger, réserver.

Mieux communiquer sur notre offre de services sur place et en ligne

- ✓ Améliorer l'ergonomie du site web.
- ✓ Proposer une appli mobile du site web.
- ✓ Diffuser et actualiser la carte des horaires d'ouverture des BU au jour le jour.
- ✓ Diffuser le catalogue général des services des BUs santé.

L'ensemble des équipes des BU Santé et STAPS a contribué à l'organisation de l'enquête de satisfaction des BU santé 2014. Qu'elles soient ici remerciées, avec une mention particulière pour les membres du groupe de travail : Yasmine Ben Barek, Dominique Albherne, Anne-Marie Bourgoïn, Isabelle Clair, Marie Demiautte, Benoît Flaud, François Lebertois, Hélène Micouin, Florence Perrotte, Patricia Sipra, Abel Sprecher, Julie Vidal.