

A la question : "*Votre BU Santé, vous l'aimez ?*"



**A 87%, vous avez répondu qu'elle est un facteur
de réussite pour vos études !**

Présentation des résultats de l'enquête de public des BU de Santé

Bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier

Du 17 janvier au 25 février 2011



Sommaire

Le projet et la démarche	3
ANALYSE GÉNÉRALE	5
Public répondant	5
Fréquentation des bibliothèques	8
Les conditions d'accès et d'accueil.....	11
Les collections.....	13
Les formations documentaires.....	16
Les services sur place.....	17
Les services informatiques sur place	18
Les services à distance.....	19
La future bibliothèque de santé du campus Arnaud-de-Villeneuve	22
Remarques générales sur l'ensemble du questionnaire	22
Ce qu'il faut retenir de l'analyse générale de l'enquête	23
ANALYSE PAR BU	25
La BU de Médecine Centre Ville	25
La BU Médecine de Nîmes.....	29

La BU d'Odontologie.....	34
La BU de Pharmacie.....	38
La BU de STAPS.....	41
La BU de l'UPM.....	45

Le projet et la démarche

La décision de mener une enquête de public dans les BU de santé de l'UM1 (BU de Médecine Centre Ville, BU de Médecine Nîmes, BU de l'UPM, BU d'Odontologie, BU de Pharmacie, BU de Staps) a été prise au printemps 2010 par la direction du SCD de Montpellier 1 et les directeurs de bibliothèques. Ce projet a été présenté et discuté avec l'ensemble des personnels de ces BU réunis lors d'une "Journée du Pôle Santé" en juillet.

La décision de se lancer dans un tel projet a été motivée par les éléments suivants :

- Les enquêtes qui avaient été réalisées dans l'une ou l'autre BU remontaient à 1995-1998, or les pratiques pédagogiques et documentaires ont beaucoup évolué depuis, notamment avec l'accès aux cours en ligne et l'accès distant aux revues et bases de données ;
- Les études médicales elles-mêmes sont en cours de réforme (mise en place du PACES à la rentrée universitaire 2010-2011) ; cette réforme a des incidences sur les bibliothèques en terme de collections à constituer et d'évolution des besoins des étudiants ;
- La perspective de la construction d'une grande BU santé sur le futur campus ADV dans le cadre de l'opération campus. Cette bibliothèque devrait regrouper les 5 BU de santé actuelles localisées à Montpellier.

L'enquête a donc pour objectif de recueillir des informations sur les pratiques et les attentes des usagers, aussi bien dans le contexte actuel qu'en se projetant dans la future bibliothèque de santé.

Le public ciblé par cette enquête est le public institutionnel des 6 BU (étudiants, enseignants et enseignants-chercheurs des UFR concernées), fréquentant ou non la bibliothèque, ainsi que les usagers "extérieurs" qui fréquentent ces bibliothèques.

Pour répondre à ces objectifs et toucher le public ciblé, le questionnaire a tenté de balayer tous les aspects de la bibliothèque, des conditions d'accueil et de travail à l'utilisation des services en ligne en passant par les collections et les services proposés dans l'enceinte de la BU. On a également essayé de cerner les raisons de la non-fréquentation et de recueillir l'avis des usagers sur ce que pourrait être la future BU de santé idéale. Une autre préoccupation était de mieux saisir la "multi-fréquentation". Les étudiants de santé, au moins sur le site de Montpellier, fréquentent souvent plusieurs BU, cette pratique découlant de l'éclatement des structures documentaires dans ce secteur disciplinaire mais aussi des horaires d'ouverture modulés sur les différents sites. D'où la longueur du questionnaire (une cinquantaine de questions) et, parfois, une certaine impression de complexité dans la formulation.

Le questionnaire a été réalisé par un groupe de travail constitué en septembre et composé de représentants des 6 BU. Il a été discuté et validé avec des représentants de l'Université (Présidence, CEVU, cellule évaluation) et des UFR concernés. Les UFR et l'Université ont également apporté leur concours pour la diffusion du questionnaire à travers l'envoi de mailing et une annonce sur la page « actualités » du site internet de l'Université. L'information était bien

sûr présente sur le site de la BIU de Montpellier, en page d'accueil, sur les pages des BU et les pages thématiques concernées. Le questionnaire lui-même a été saisi sous le logiciel Sphinx et hébergé sur un serveur de cette société.

L'enquête a par ailleurs été largement diffusée sous forme papier dans les BU et locaux des UFR (salles de cours, amphi, cafétéria ...) et a fait l'objet d'une campagne d'affichage.

La période choisie pour la diffusion du questionnaire, du 17 janvier au 25 février, n'était pas forcément une période propice pour toutes les UFR et tous les niveaux d'études visés (il s'agissait par exemple d'une période d'examens pour les étudiants de 2^e cycle de médecine qui n'étaient pas forcément très disponibles du coup pour répondre). Il fallait cependant que l'enquête soit programmée assez tôt dans l'année, avant qu'une partie des étudiants en PACES ne quitte le cursus médical.

Au total, 1 078 réponses ont été collectées sous forme papier et directement par voie électronique. Par comparaison avec les enquêtes menées en 2009 dans d'autres BU de la BIU de Montpellier (BU Droit et BU Sciences) ce chiffre est relativement satisfaisant : l'objectif fixé au départ était de dépasser la barre des 1 000 réponses.

L'analyse des résultats se décompose en une analyse générale, tous usagers et toutes BU fréquentées confondus. Les données ont ensuite été triées par BU fréquentée principalement afin de permettre une analyse plus fine et une approche comparative.

ANALYSE GÉNÉRALE

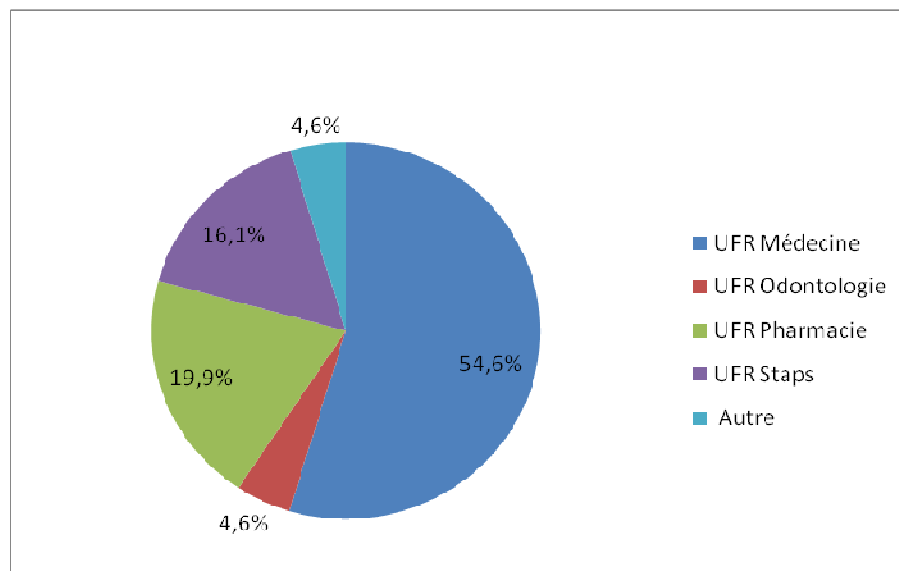
Public répondant

Le public étudiant représente 95% des réponses à l'enquête. Avec un public cible (nombre total d'étudiants dans les filières santé de l'UM1) de 12 407 personnes, cela donne un taux de réponse de 8,2%. Cependant, si l'on prend en compte la spécificité des inscrits en DU-DIU de Médecine, au nombre de 2 199, qui ne suivent pas un cursus régulier à l'Université et n'ont quasiment pas répondu à l'enquête du fait de leur éloignement des lieux d'enseignement et d'une très faible utilisation des services distants proposés par la BIU, on obtient un **taux de réponse de 10%**.

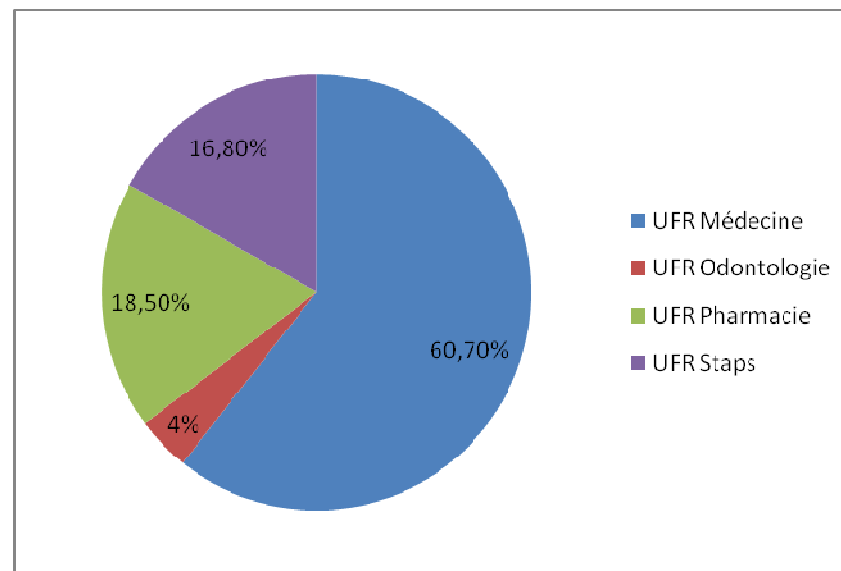
Les enseignants-chercheurs ne représentent que 4,3% des répondants. Certains d'entre eux ont fait remonter le problème de l'inadéquation du questionnaire à leurs pratiques : en effet, beaucoup de questions ayant trait à l'accueil dans la BU ou aux collections papier, ils ne se sont pas sentis concernés. Il faudrait peut-être envisager dans le futur une enquête ciblant spécifiquement les enseignants-chercheurs. La part des "autres" répondants (ni étudiants ni enseignants-chercheurs) est quasi nulle (moins de 1%).

La répartition des répondants par site (Montpellier/Nîmes) fait apparaître la très bonne implication du public Nîmois qui représente près de 23% des réponses obtenues. Cette forte implication tient au contexte particulier de Nîmes (bibliothèque très insérée dans l'UFR, public moins nombreux, ensemble des cycles couverts, pas d'autre BU spécialisée dans la même ville, etc.)

Répartition des répondants à l'enquête par UFR

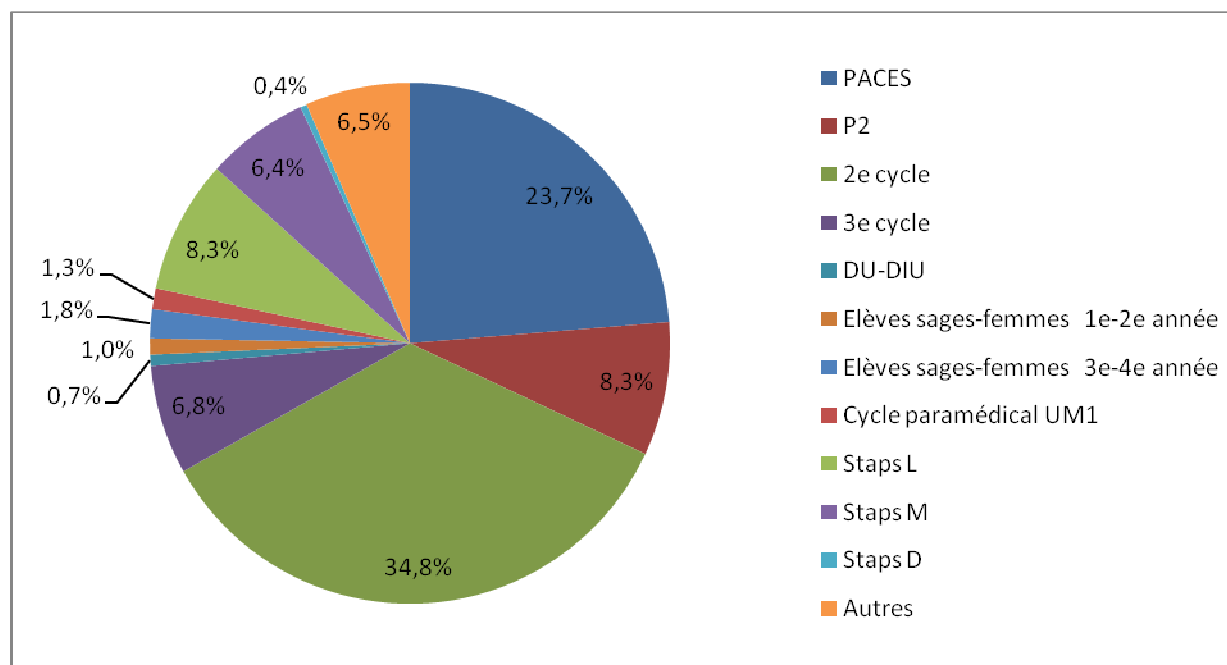


Répartition des étudiants des filières santé par UFR



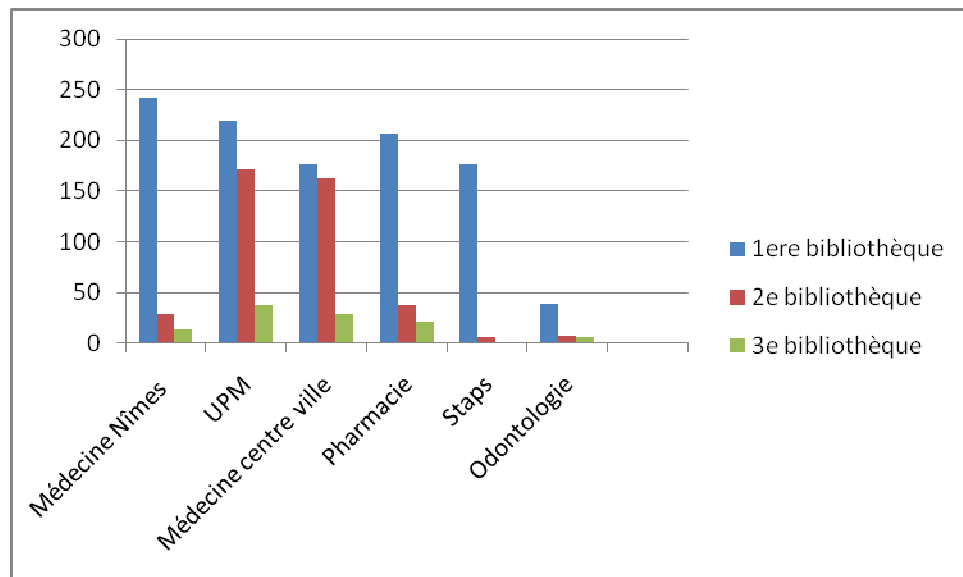
Les résultats de l'enquête sont assez représentatifs du poids de chaque UFR en termes d'effectifs étudiants

Répartition des réponses par cycle d'étude

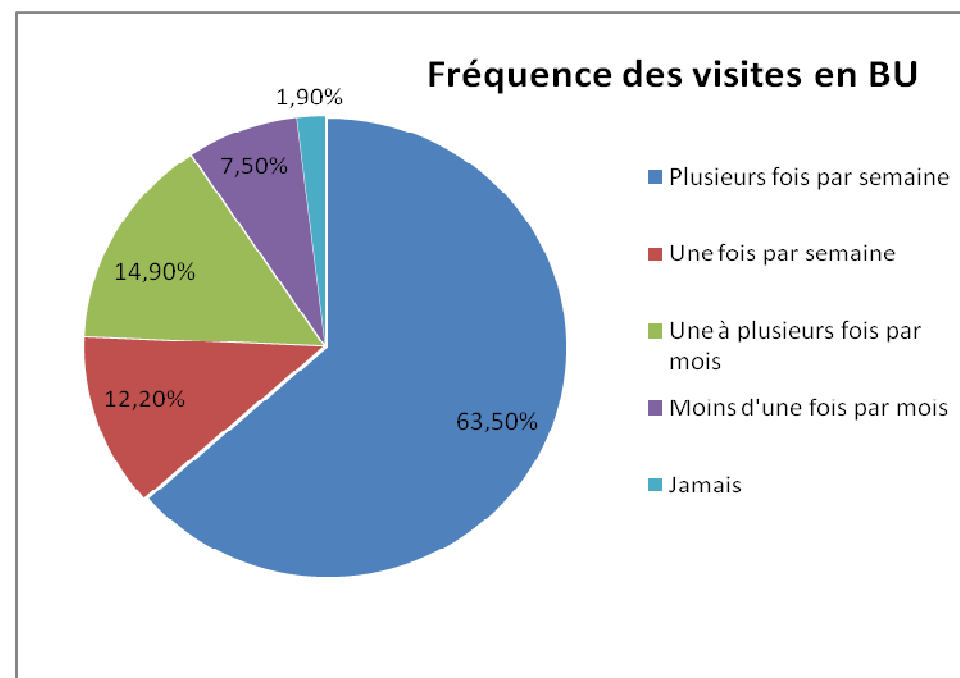
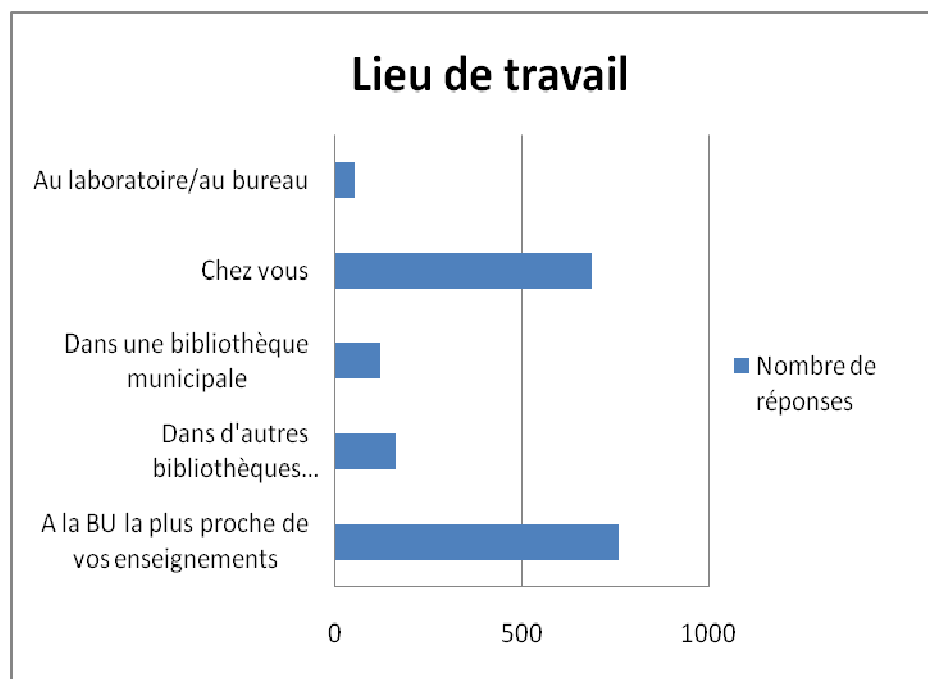


La majorité des répondants est issue du premier (PACES inclus) et du deuxième cycle. Ce résultat est conforme aux publics fréquentant les BU ; à partir du troisième cycle (un peu moins de 8% des répondants), les usagers utilisent plus la documentation en ligne et se déplacent moins à la bibliothèque. Certains élèves orthophonistes, audioprothésistes et œnologues ont eu du mal à se positionner en tant que membres de l'UM1 et se sont déclarés dans « autres ».

Fréquentation des bibliothèques

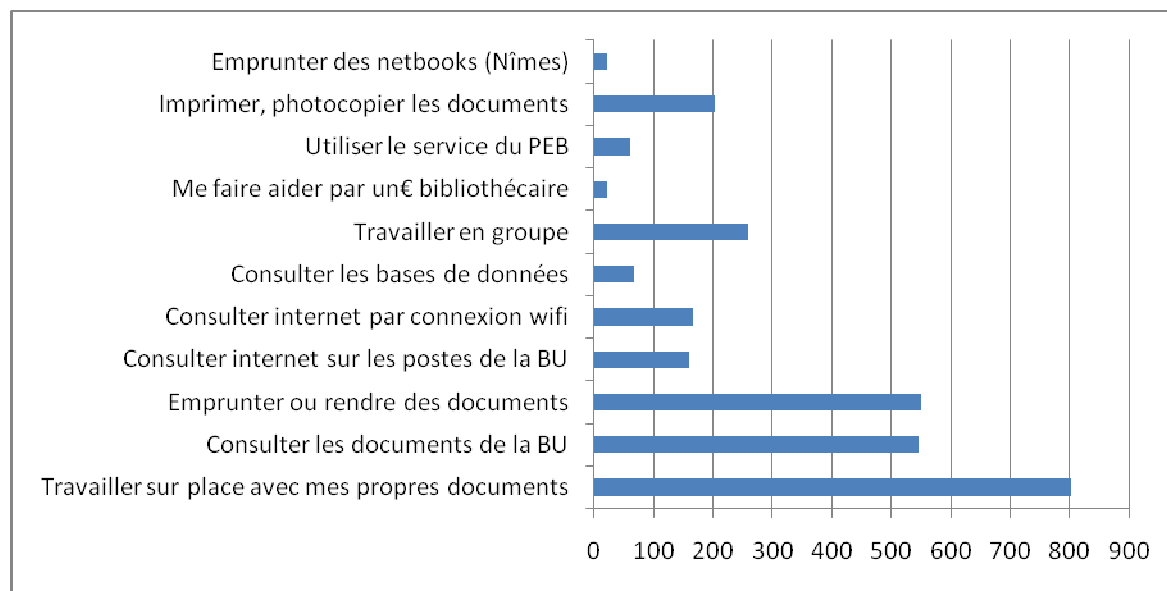


La BU de Médecine Nîmes est la plus citée comme BU fréquentée principalement : cela tient à la proportion importante de Nîmois ayant répondu à l'enquête et au fait que cette BU est la seule spécialisée sur son site géographique. Viennent ensuite l'UPM et Pharmacie. Staps est la 4^e BU fréquentée en 1 mais ne fait pas du tout office de « bibliothèque de second choix », tandis que Médecine Centre Ville, du fait de sa localisation en centre ville, sur site d'enseignement, joue ce rôle. La bibliothèque de l'UPM assure la fonction de deuxième BU pour 171 étudiants (et de 3^e BU pour 37), très certainement sur les plages horaires du soir (20h-23h), étant seule ouverte à Montpellier sur ce créneau horaire. **Près de 40% des répondants fréquentent plusieurs BU santé.**



L'enquête n'a quasiment touché que des personnes fréquentant les bibliothèques de santé et particulièrement des usagers réguliers (63,5% viennent plusieurs fois par semaine). Par ailleurs, **60% des répondants ont une pratique de travail sur place assez longue voire très longue (33,6% déclarent passer en moyenne plus de 5h par jour à la bibliothèque).** Très peu de non usagers se sont exprimés sur les raisons qui les éloignent des bibliothèques. L'une des explications possibles est qu'ils disposent de suffisamment de sources autres que celles proposées dans les locaux des BU. En effet, beaucoup de cours et de documents sont disponibles en ligne, notamment sur le site web de la BIU et sur l'ENT. Cette hypothèse est particulièrement plausible pour les étudiants en PACES.

Raisons de la fréquentation des BU

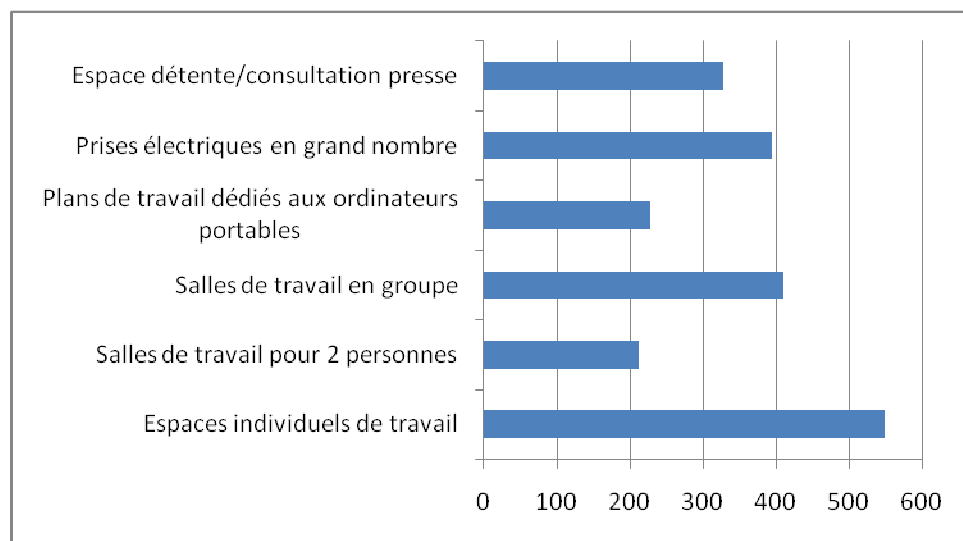


La bibliothèque est très utilisée comme **salle de travail** où les usagers s'installent avec leurs propres documents mais les réponses font aussi apparaître un **recours massif aux collections** (emprunt ou consultation sur place). Il faut souligner aussi **l'importance du travail en groupe** : 24% des usagers viennent à la BU dans ce but et le pourcentage serait certainement plus élevé si les locaux offraient davantage d'espaces prévus à cet effet.

Les conditions d'accès et d'accueil

Les usagers apprécient les BU pour leur calme, leur éclairage, la température et la propreté des locaux mais c'est surtout la **proximité par rapport aux lieux d'enseignement qui apparaît comme point fort (88,5% sont satisfaits sur ce point dont 70,5% sont très satisfaits)**. Les points faibles sont la signalisation extérieure des bâtiments, l'état des sanitaires mais surtout **le manque de places assises (45% d'insatisfaits) et de prises électriques**. Le taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des critères proposés est de 68,4%. Ces items seront plus largement détaillés dans la partie spécifique à chaque bibliothèque.

Souhaits pour l'aménagement des locaux



Les demandes portent sur **l'aménagement d'espaces de travail individuels et d'espaces de travail en groupe et sur une adaptation des locaux à l'usage plus systématique des ordinateurs portables**. L'aménagement d'un espace détente offrant de la presse est aussi une proposition jugée intéressante.

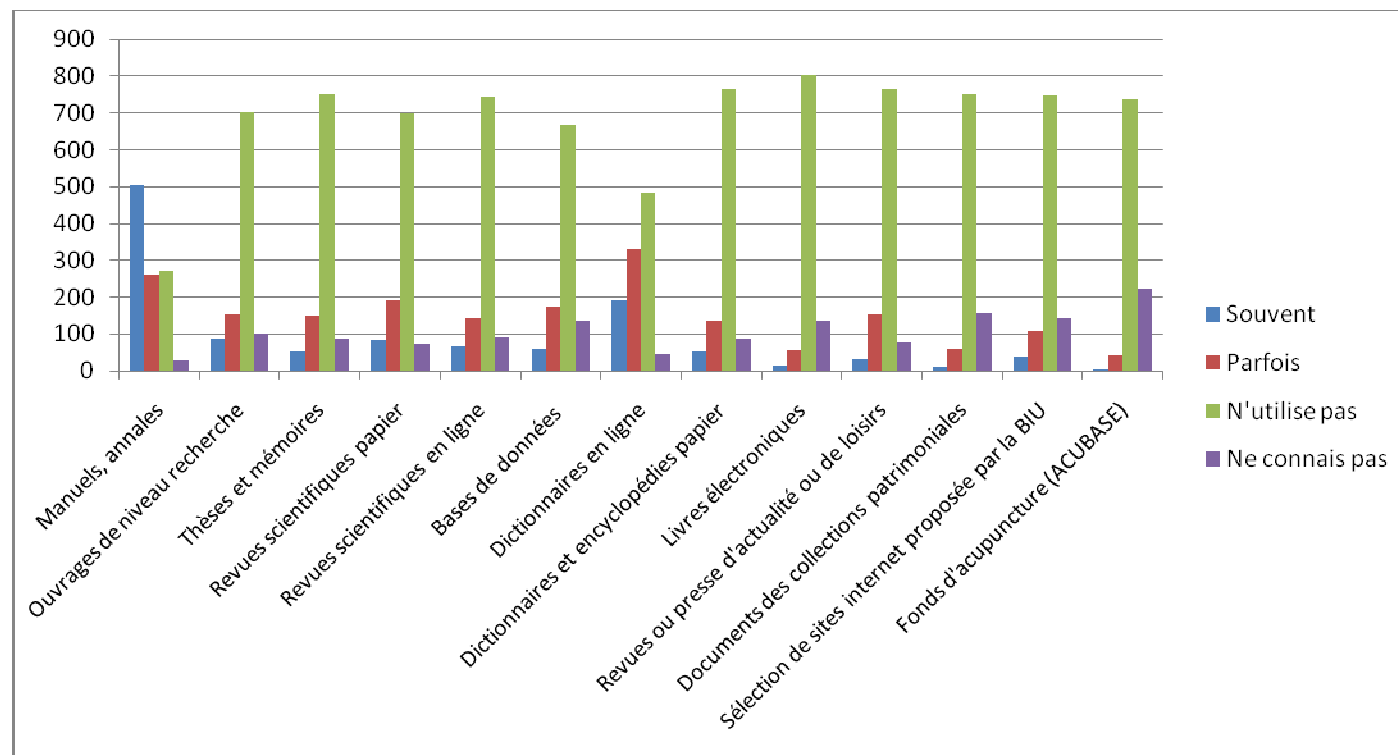
Les horaires d'ouverture

68% des répondants sont satisfaits des horaires d'ouverture actuels des BU de santé. Les souhaits d'aménagements horaires exprimés par les répondants sont analysés plus loin par site (en raison de l'hétérogénéité des horaires actuels une analyse globale est impossible). Ces aménagements sont souhaités pour toute l'année universitaire (73,6%) plutôt que durant les seules périodes d'examen.

71,8% des usagers sont satisfaits des horaires étendus de certaines BU de l'UM1 (UPM la semaine jusqu'à 23h, Médecine Nîmes le soir et le week-end, Richter le samedi) et profitent de cette facilité (31% des répondants vont à l'UPM pour cette raison, 23,5% à la BU de Médecine Nîmes). Soulignons **la part importante qui fréquente Richter le samedi (près de 20%)** alors que cette BU n'offre aucune documentation en rapport avec le secteur santé. Cette présence des étudiants de Santé à la BU de Richter est confirmée par les statistiques de fréquentation tenues dans cette bibliothèque : ils représentent en moyenne 23% des usagers de Richter le samedi. Enfin, 15,6% déclarent fréquenter d'autres bibliothèques (notamment la médiathèque d'agglomération Emile Zola).

Les collections

Utilisation des documents des BU



Les documents les plus utilisés sont les manuels et les annales que 71% des répondants déclarent utiliser (dont 47% disent les utiliser souvent) devant les dictionnaires en ligne (utilisés par 48,5% des usagers). Pour ce dernier type de documents, l'utilisation déclarée paraît très élevée comparée aux statistiques de consultation, ce qui amène à s'interroger sur ce que les étudiants entendent par « dictionnaires en ligne » (Wikipédia ?). Les autres types de documents apparaissent comme sous-utilisés (par exemple les thèses et mémoires que 69,7% déclarent ne jamais utiliser ou les revues scientifiques en ligne laissées de côté par 69%). La sous utilisation des documents de niveau recherche et des ressources en ligne (autres que dictionnaires) est à mettre en relation avec le niveau d'étude des répondants qui sont très majoritairement en premier ou second cycle. L'utilisation des collections, telle qu'elle apparaît à travers l'enquête, est **une utilisation assez traditionnelle de la documentation, centrée sur les ouvrages papier.**

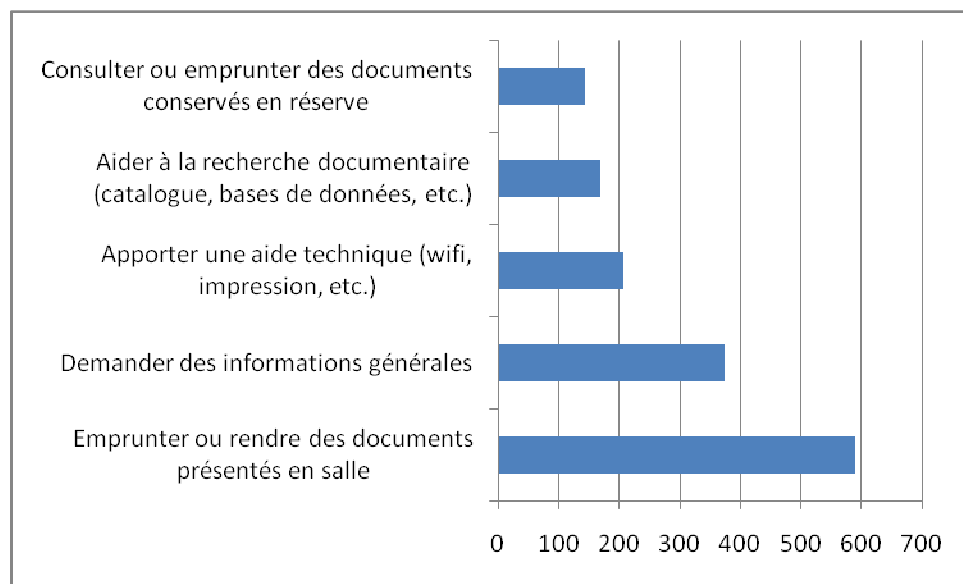
Choix et localisation des documents

Les réponses font ressortir **l'importance du conseil étudiant** (63,5% déclarent choisir les ouvrages en fonction de ce conseil), surtout si l'on prend aussi en compte le conseil des tuteurs (10,5%), loin devant la prescription des enseignants (46%). Le personnel de la bibliothèque assure rarement une fonction de conseil pour le choix des ouvrages (11,1%).

La localisation des ouvrages s'effectue en parcourant les rayons (64%), éventuellement en demandant au personnel de la BU (29,7%). **L'utilisation du catalogue est assez peu répandue (environ 20%).**

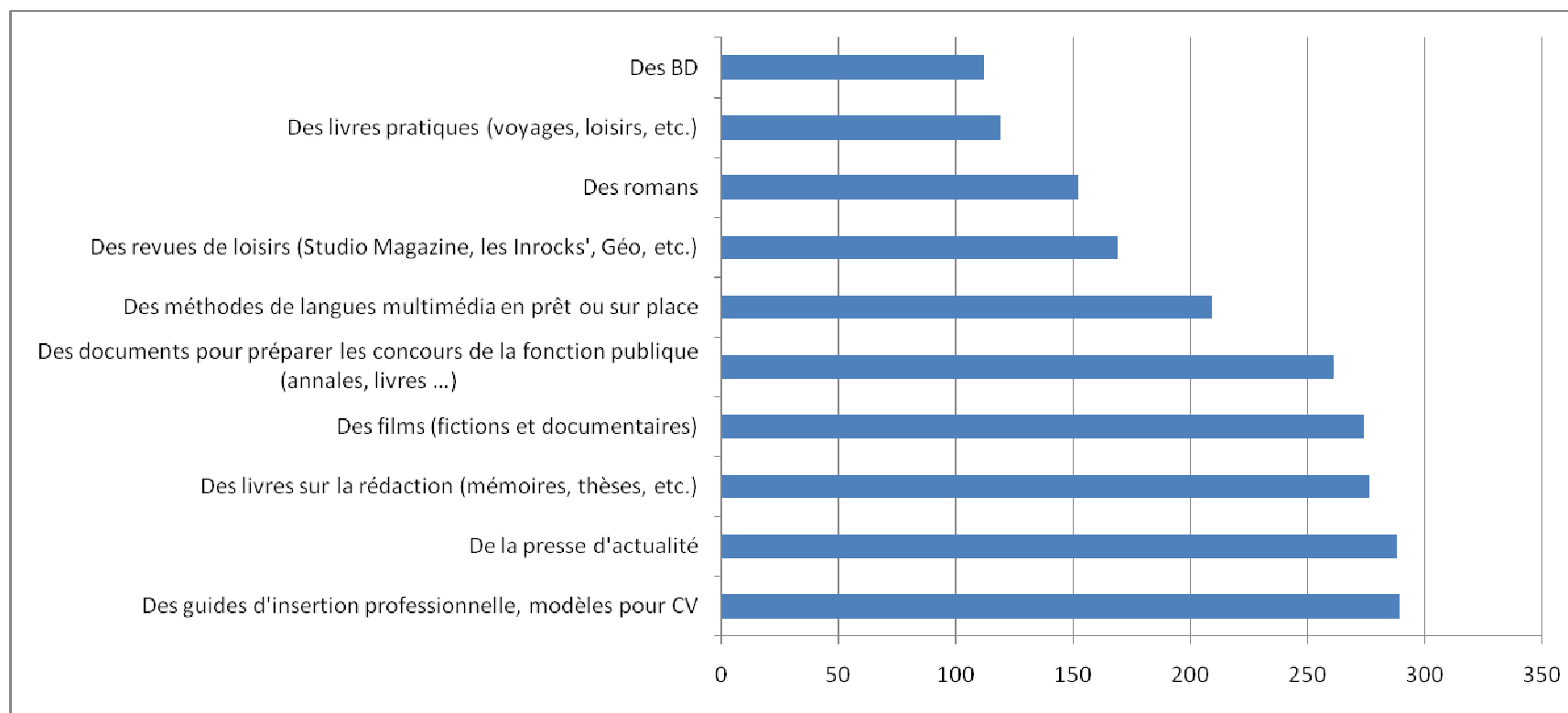
Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

71,2% des répondants ont déjà sollicité le personnel de la bibliothèque.



C'est pour la communication des documents que le personnel est le plus souvent sollicité, ainsi que pour les fonctions d'accueil (information générales et aide technique). La fonction d'aide à la recherche documentaire est moins souvent sollicitée mais n'est pas totalement absente (22,4%). Ce constat est à mettre en relation avec les publics ayant le plus répondu à l'enquête (1^e et 2^e cycles), assez peu demandeurs d'aide à la recherche documentaire approfondie.

Nouvelles collections souhaitées



Les réponses traduisent **un réel intérêt pour une diversification des collections, notamment pour des documents concernant l'insertion professionnelle, la méthodologie de rédaction de travaux universitaires ou la préparation de concours. La presse d'actualité** est également très demandée.

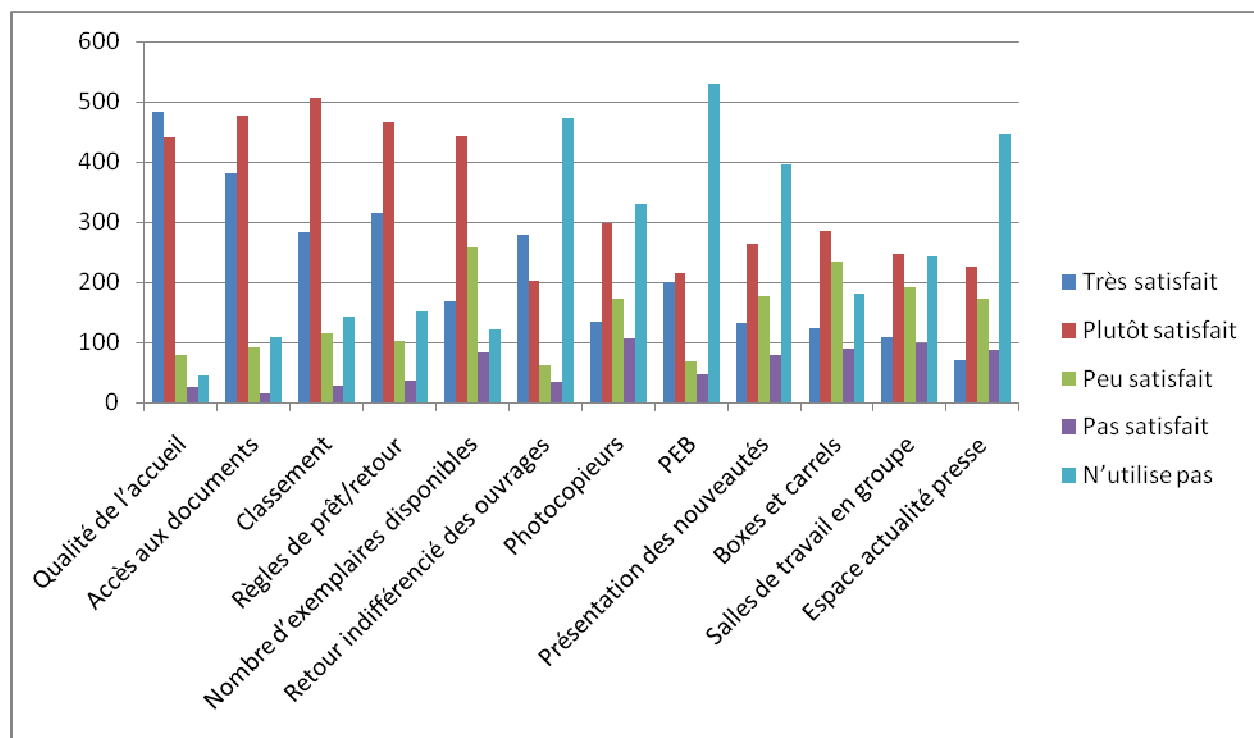
En dehors des films (DVD de fiction ou documentaires) dont la présence serait très appréciée, les types de documents répondant à un besoin de loisirs ou de détente sont moins souvent cités, ou correspondent moins à l'idée que les usagers se font des collections devant être proposées dans les BU.

Les formations documentaires

Il y a un déficit très net d'information sur les formations proposées : environ 79% des répondants ne connaissent ni les visites commentées ni les présentations générales des ressources et 86% ne connaissent ni les présentations ciblées sur une ressource ni les supports de formation en ligne. Il est vrai que l'offre de formation n'est pas homogène au sein des BU santé : elle est quasi inexistante dans certaines BU ou structurée récemment dans d'autres, mais il n'existe nulle part dans les filières santé de dispositif intégré dans les cursus. S'agissant des supports de formation en ligne (essentiellement pour l'instant des modes d'emploi de bases de données), la question de leur visibilité sur le site internet de la BIU se pose. Le manque d'information ou de temps est invoqué comme explication par les étudiants.

93,1% des répondants n'ont pas suivi de formation documentaire.

Les services sur place

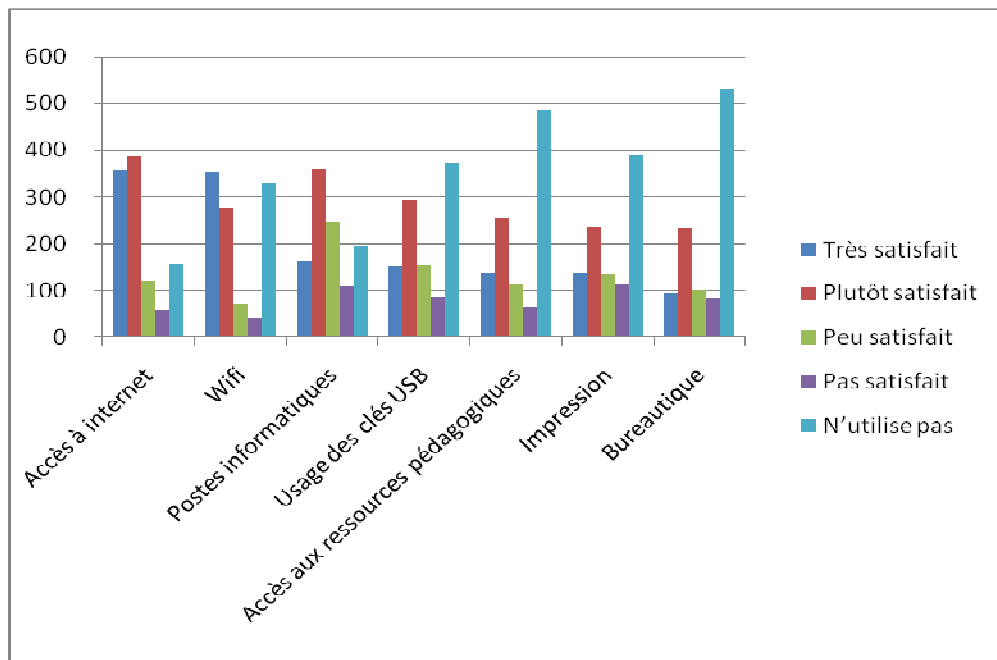


Pour 5 des 12 critères proposés le taux de satisfaction (très satisfait et plutôt satisfait) dépasse les 50%. **L'évaluation sur la qualité de l'accueil est très positive (85,7% d'utilisateurs satisfaits)**. Sur l'accès aux documents, les règles de prêt/retour, et même le nombre d'exemplaires disponibles le taux de satisfaction est bon. **L'insatisfaction porte sur les espaces de travail mis à disposition** (carrels et salles de travail en groupe) et sur la mise en valeur des nouveautés.

Entre 40% et 50% des usagers déclarent n'utiliser ni le PEB ni le retour indifférencié. Ce résultat est peu surprenant pour le PEB étant donné le niveau d'études des répondants. L'autre service, qui peut intéresser tous les usagers dès la première année, n'est peut-être pas suffisamment promu, ou pas encore connu du fait de sa mise en place récente.

Le taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des propositions est de 52,2% contre 18,9% d'utilisateurs insatisfaits.

Les services informatiques sur place



Le taux de satisfaction est bon pour l'accès internet et le wifi. En revanche sur les autres critères, l'appréciation est plus mitigée (en particulier sur les postes informatiques publics). Le taux de satisfaction moyen est de 45,5%. **Les services informatiques sur place, hormis l'accès à internet, sont finalement assez peu utilisés : un tiers des répondants en moyenne n'en n'ont pas usage.** Cela renforce le constat d'une utilisation plutôt traditionnelle de la bibliothèque (espace de travail et recours aux collections papier).

Demandes d'amélioration pour les services sur place

Les demandes d'amélioration portent davantage sur les services informatiques (parce que la question de leur évaluation est posée juste au-dessus ?) et sur l'aménagement des espaces que sur les collections. **L'état du parc informatique** (nombre de postes disponibles et vétusté du parc) est le point qui suscite le plus de remarques devant **les problèmes liés à l'impression** (pas d'impression possible ou trop faible nombre d'imprimantes). Les usagers déplorent également le nombre insuffisant de photocopieurs, les accès internet trop bridés à partir des postes informatiques publics (notamment l'impossibilité de consulter les messageries autres qu'institutionnelles), l'absence de logiciels de bureautique et l'instabilité du réseau wifi.

Ils sont nombreux à se plaindre de l'inexistence ou de l'insuffisance d'espaces individuels de travail et de salles de travail en groupe, ainsi que du manque de places offertes. Concernant les collections, la principale doléance porte sur le nombre d'exemplaires jugé insuffisant.

Les services à distance

Le taux d'équipement informatique personnel est important : au maximum **11,7% des répondants n'ont pas d'ordinateur à leur disposition (88,3% ont un portable et 33,3% ont un fixe)**. 88% ont un accès internet chez eux (la possession d'un ordinateur va de pair avec l'abonnement à une connexion internet). En revanche, **36,6% n'ont pas d'imprimante à leur disposition** et peuvent donc attendre de la BU qu'elle propose un service d'impression.

45,8% des répondants utilisent leur ordinateur portable à la BU. L'usage des ordinateurs portables à la BU a certainement augmenté ces derniers mois, en liaison avec la généralisation des cours en ligne pour les étudiants PACES, du wifi, etc. Cette évolution pose le problème de l'équipement des BU en prises électriques. Les 54,2% d'utilisateurs restants peuvent être utilisateurs des postes informatiques publics dans les BU (et potentiellement insatisfaits de leur nombre) ou intéressés par le prêt de netbooks.

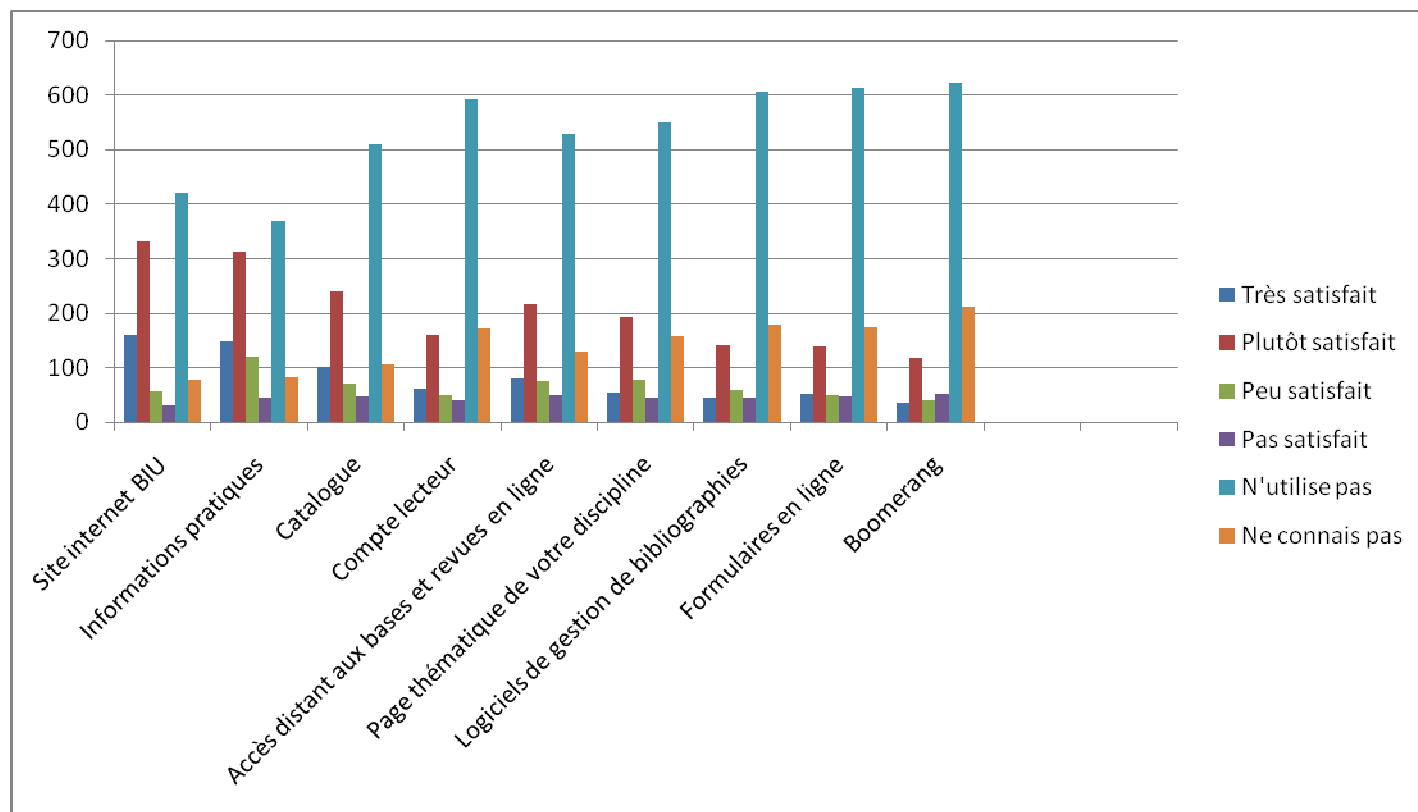
Interrogés sur leur souhait de disposer à la BU d'ordinateurs portables, de clés USB ou de casques audio, les usagers ne semblent pas très sensibles à ces propositions (72% de non pour le portable, 68,4% pour la clé, 56% pour le casque).

Utilisation de l'ENT et accès au site internet de la BIU

95% des répondants ont validé leur compte d'accès à l'ENT de l'UM1 mais 31,2% ne consultent pas leur messagerie institutionnelle, ce qui pose le problème des mails de rappels envoyés par les BU ou de l'information diffusée sur les listes.

Seuls 853 questionnaires comportent une réponse à la question « Comment accédez-vous au site internet de la BIU ? » ce qui signifie certainement qu'un nombre important d'utilisateurs n'utilise pas ou ne connaît pas le site. 42% des répondants accèdent au site directement ; 58% en passant par l'ENT. Concernant l'identification sur le site de la BIU des usagers qui se connecteraient directement sans passer par l'ENT, la réponse est peu fiable mais une majorité de répondants ne s'identifierait pas. Une campagne d'information par rapport à l'identification sur le site de la BIU semble nécessaire.

Evaluation des services accessibles à distance



On constate **une méconnaissance des services qui ciblent des usagers de niveau recherche mais aussi des services qui visent les étudiants de 1^{er} et 2^e cycles**. Lorsque les services sont connus et utilisés ils donnent plutôt satisfaction (pour chaque item, moins de 10% mécontents). 59% n'utilisent jamais les ressources documentaires proposées par la bibliothèque (revues, bases de données, signets ...). Avec les 14% qui les utilisent très rarement (1 ou 2 fois/an) on peut considérer que 73% ne sont pas usagers de cette documentation.

Demandes d'amélioration pour les services à distance

Parmi les 94 remarques, certaines reviennent sur les services sur place et les conditions d'accueil. La plupart sont néanmoins le fait d'utilisateurs des services à distance : 13 remarques concernent l'ENT ou les ressources pédagogiques, soulignant encore une fois la confusion -naturelle- entre les services de l'Université et les services de la BIU. Notons aussi que par 3 fois il est demandé à la BIU d'offrir un accès aux annales, accès qui, en médecine, est proposé actuellement sur l'ENT. Un bon nombre de remarques concernent la BIU proprement dite (remarques sur le SID et son ergonomie). Les demandes concernant les ressources documentaires se partagent entre le souhait d'avoir des e-books et des problèmes d'accès à certaines ressources, par ailleurs pourtant disponibles, ce qui devrait nous conduire à mieux communiquer sur ces richesses de la BIU. Enfin, les multi-appartenants expriment leur souhait d'une offre intégrée Inserm/CNRS/BIU.

87% des répondants considèrent que l'utilisation des services de la bibliothèque est un facteur de réussite pour leurs études ou leur activité de recherche.

La future bibliothèque de santé du campus Arnaud-de-Villeneuve

Par rapport aux propositions avancées dans le questionnaire concernant la future bibliothèque de santé :

76,4% souhaitent privilégier les places assises contre 23,6% pour privilégier les documents en libre accès, ce qui fait ressortir l'importance de la BU considérée comme lieu de travail mais traduit aussi une insatisfaction flagrante par rapport au nombre de places actuel.

83,3% sont pour privilégier des espaces polyvalents (places de travail équipées de prises permettant l'usage d'ordinateurs portables et/ou de documents papier) plutôt qu'un espace spécifiquement dédié au multimédia : l'usage de l'ordinateur est intégré dans une séance de travail pouvant associer des cours et des ouvrages papier.

78,3% seraient pour maintenir dans le futur bâtiment la segmentation des collections par discipline : l'idée de passerelles disciplinaires et d'économie d'échelle n'est pas plébiscitée par les étudiants !

81,2% souhaitent privilégier les espaces individuels ou en groupe plutôt que les grands plateaux ouverts : ce résultat est instructif autant sur les besoins pour la future BU que pour ce qui manque dans les sites actuels.

83,1% souhaiteraient qu'il y ait des espaces silencieux et des espaces "bruit" : la BU est bien à la fois un lieu de travail et un lieu de vie.

Suggestions pour le futur bâtiment

Beaucoup de demandes portent sur la **présence d'une cafétéria et/ou d'un espace détente**. Les usagers souhaitent que **la nouvelle BU soit très largement ouverte la semaine et le week-end et qu'elle offre des espaces de travail individuels et en groupe**. Ils attendent également davantage d'ordinateurs et de prises à leur disposition, ainsi que des toilettes propres ! Quelques-uns souhaitent qu'une salle soit réservée à la préparation de l'ECN.

Les usagers se sont beaucoup positionnés en réaction à la situation actuelle.

Remarques générales sur l'ensemble du questionnaire

Ces remarques libres (nombreuses ici comme dans les autres zones libres du questionnaire, ce qui montre que les usagers se sont sentis très concernés) font ressortir une certaine crispation sur le nombre de places assises et les horaires d'ouverture. S'expriment également un besoin de silence pour travailler et une demande d'accroissement des collections.

Quelques remarques portent sur le questionnaire lui-même, jugé trop long et trop orienté "étudiant".

La BU de Richter est citée comme exemple à suivre pour la future BU de Santé .

Des usagers font aussi part de leur inquiétude concernant l'éloignement de la future BU de santé par rapport à certains lieux d'enseignement.

Ce qu'il faut retenir de l'analyse générale de l'enquête

- **10% du public étudiant visé a répondu.** Il s'agit surtout d'un public qui fréquente les BU : l'enquête a touché très peu de non usagers. Ce sont **surtout les étudiants de 1^{er} et 2^e cycle** qui ont répondu ; le taux de participation des 3^e cycle et des enseignants-chercheurs est faible. Il faut en tenir compte dans l'analyse des réponses aux questions concernant l'utilisation des collections et des services à distance, qui est nécessairement biaisée. La représentation par UFR est satisfaisante (en rapport avec les effectifs desdits UFR). Le site de Nîmes est « surreprésenté ».
- **87% des répondants considèrent que l'utilisation des services de la bibliothèque est un facteur de réussite pour leurs études ou leur activité de recherche.**
- Les usagers sont globalement **satisfaits des conditions d'accueil (68,4%) et des horaires d'ouverture (68%),** spécialement pour les **sites offrant des horaires étendus (72%).** Les étudiants des filières santé fréquentent souvent plusieurs BU : 20% se rendent ainsi à Richter le samedi. **La qualité de l'accueil est un point fort (86% de satisfaits).**
- L'enquête fait ressortir **une utilisation plutôt traditionnelle de la bibliothèque,** centrée sur **l'utilisation des manuels et des annales et l'utilisation de la bibliothèque comme espace de travail où les usagers viennent régulièrement et séjournent longtemps.** Le rôle **du conseil étudiant dans le choix des ouvrages est très important** ; il intervient pour 74% des usagers. Les enseignants interviennent moins dans la prescription et le personnel de bibliothèque très rarement. Les usagers seraient intéressés par une **diversification des collections** en direction des documents de méthodologie, des ouvrages liés à l'insertion professionnelle, des méthodes de langue ou pour un usage de loisirs (DVD de fiction et presse).
- Les **pratiques de travail sont cependant en train d'évoluer** suite à la réforme de la PACES (généralisation des cours en ligne) ce qui renforce le constat de **l'inadaptation des locaux et des services sur place** : manque d'espaces de travail individuel et de salles de travail en groupe, insuffisance du nombre de postes informatiques publics (ou obsolescence de ces matériels) et de prises électriques, possibilité d'impression inexistante ou insuffisante.
- **Des services et ressources apparaissent comme sous-utilisés ou méconnus.** C'est le cas non seulement pour des services ou ressources ciblant les étudiants de 3^e cycle et les enseignants-chercheurs (le PEB et la documentation en ligne inutilisés par 73% des répondants) mais aussi pour l'offre destinée aux 1^{er} et 2nd cycle (retour indifférencié, Boomerang, le catalogue de la BIU que seuls 20% utilisent pour localiser les documents). Par ailleurs, l'offre de formation documentaire est très mal connue ; 93% n'en ont pas bénéficié.
- On perçoit à travers les réponses une certaine confusion entre la bibliothèque en tant que lieu physique et les locaux de l'UFR. La perception est également floue entre ce qui relève du site internet de la BIU, de la documentation en ligne proposée par la BIU et ce qui relève de l'ENT, voire

d'internet dans sa globalité. Certaines attentes exprimées ne relèvent donc pas des bibliothèques mais des UFR ou de l'Université (toilettes, wifi, etc.). En revanche, le manque de visibilité de la BIU en tant qu'entité institutionnelle entraîne une méconnaissance de l'ensemble des services proposés, sur place ou à distance.

- Concernant la future bibliothèque de santé du campus ADV, les avis exprimés sur différentes options proposées sont très tranchés : il faudrait mettre **l'accent sur le nombre de places, les espaces individuels et les espaces de travail en groupe** (et des prises partout pour un **usage papier/multimédia indifférencié**), conserver une **segmentation des collections par disciplines** et prévoir **un espace silence et un espace bruit**. Des **larges horaires d'ouverture (soir et week-end) ainsi que l'existence d'une cafétéria** sont des attentes très fortes. L'éloignement de la future BU par rapport à certains lieux d'enseignements inquiète une partie des usagers, la proximité actuelle bibliothèques universitaires /lieux d'enseignement étant perçue comme un point fort du réseau des BU de santé.

Le groupe de travail "enquête de public des BU de santé" (Anne-Marie Bourgoing-Poujol, Katie Brzustowski-Vaïsse, Sophie Courcoul, Nicolas Douez, Laurence Galindo-Milan, Annie-Paule Garrido, Béatrice Guillaume, Stéphane Hospital, Hélène Lorblanchet, Valérie Monghal, Abel Sprecher, Julie Vidal), Juin 2011.

ANALYSE PAR BU

La BU de Médecine Centre Ville

Identification du public, fréquentation de la BU et pratiques

176 répondants ont indiqué fréquenter principalement la BU Médecine Centre Ville dont **84,7% d'étudiants** en médecine et moins de 5% des autres filières de santé. Les 9,3% restant sont des étudiants de droit ou de lettres. A 42,1%, les répondants sont des étudiants de 1ère année (PACES), suivi par les étudiants de 2nd cycle avant ceux de 2^e année de médecine qui sont pourtant public cible de la bibliothèque.

Sur les 176 usagers qui fréquentent principalement la BU Médecine Centre Ville, 65 (37%) fréquentent également la BU de l'UPM en bibliothèque « secondaire » et 15 (8,5%) la BU Pharmacie.

Les usagers de la BU Médecine Centre Ville sont des **usagers très réguliers** : 71% déclarent venir plusieurs fois par semaine et y séjourner sur des plages horaires conséquentes (38,6% entre 3 et 4 h/jour, 28,4% plus de 5h/jour).

La BU est avant tout perçue comme un espace de travail : 90,3% viennent y travailler sur leurs propres documents. Seuls 37,5% y empruntent ou rendent des documents et 31,3% consultent la documentation disponible sur place. Les services proposés par la bibliothèque (consultation d'internet, PEB, photocopies, etc.) ne sont que très partiellement utilisés.

Evaluation des conditions d'accès et d'accueil

Le taux de satisfaction moyen (% des usagers très satisfaits et plutôt satisfaits) sur tous les critères proposés est de 68%. La **proximité de la BU par rapport aux lieux d'enseignement** est particulièrement appréciée (87%), ainsi que l'éclairage (88% de satisfaits), la propreté (84,6%), le calme (80,6%) ou la température des locaux (79%). En revanche **le nombre de places assises est insuffisant** pour 59% des répondants, et le nombre de prises électriques (augmenté au moment de l'enquête) et les toilettes sont insatisfaisants pour 37% des répondants.

Les remarques libres portent elles aussi sur le manque de places, les horaires d'ouverture trop réduits, le manque d'ordinateurs, mais les lecteurs apprécient aussi « l'authenticité » du cadre de la salle de lecture.

Souhaits pour l'aménagement des locaux

54% des réponses privilégient les **espaces individuels de travail**. Il y a une forte demande de locaux adaptés au travail en groupe (25,6% pour des espaces de travail pour 2 personnes, 25% pour des salles de travail en groupe).

Les horaires d'ouverture

60,8% des répondants ne sont pas satisfaits des horaires actuels et réclament une extension d'ouverture : plus tôt le matin, l'ouverture le samedi et la prolongation en soirée sur toute l'année universitaire (76,1%). Cependant les dispositifs d'horaires étendus existants dans d'autres BU satisfont 56,8% des répondants. 32,4% fréquentent la BU UPM le soir et 24,4% la BU Richter le samedi toute la journée.

Utilisation des documents de la BU

Sans surprise pour une bibliothèque dont le public est essentiellement constitué d'étudiants de première année, les documents les plus utilisés sont de très loin les **manuels et annales**, à **59%** (chiffre cependant inférieur à la moyenne générale de 71,1%). Viennent ensuite, de façon plus étonnante, les dictionnaires en ligne (à 41%), peut-être suite à une mauvaise compréhension. Il faut noter que, tous types de documents confondus, 77,6% des réponses sont de non-utilisation ou de non-connaissance des documents en question.

Comme dans la moyenne des réponses, ce sont **les autres étudiants qui sont prescripteurs** pour l'utilisation des documents de la bibliothèque, à 51% (65,3% si l'on ajoute les conseils des tuteurs), contre 27,8% pour les enseignants. Dans une bibliothèque quasiment sans libre accès, on est surpris de voir que **39,2% des répondants déclarent trouver les documents dont ils ont besoin « en parcourant les rayons »**, contre 38,6% « en demandant au personnel de la BU » (ce qui est pourtant indispensable).

Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

62% des répondants ont déjà sollicité le personnel de la bibliothèque, surtout pour la **communication (prêt/retour) des documents** (47,2%), puis pour des informations générales (31,8%).

Les nouvelles collections souhaitées

Ce sont les **films** (documentaires et fiction) qui viennent en tête des demandes avec 21%, suivis à égalité des **documents pour préparer les concours de la fonction publique** (18,8%) et de la **presse d'actualité** (18,2%). A noter un taux important de non-réponse (36,7%).

Les formations documentaires

Comme pour l'ensemble des réponses, les usagers de la BU Médecine centre ville **ne connaissent pas les formations proposées** par certaines BU Santé (à 79,8%). 6 personnes (3,4%) déclarent avoir suivi une formation et 5 en ont été satisfaites.

Les services sur place

La **qualité de l'accueil** (78% de satisfaits), puis l'accès au document (? 62%) et les règles de prêt/retour (60%) sont particulièrement mis en avant. Certaines réponses sont difficiles à interpréter (53% de satisfaits du classement des documents ?). **Certains services sont très largement ignorés** : photocopieurs à 61%, présentation des nouveautés à 59%, retour indifférencié des ouvrages à 48%.

Le taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des propositions est de 42% contre 14,1% d'usagers insatisfaits, soit un taux de satisfaction moins élevé que pour la moyenne des répondants au questionnaire (52%), mais un taux d'insatisfaction très bas, à rapprocher de l'importance des réponses « n'utilise pas » ou « non disponible dans ma BU » (41,2%).

Les services informatiques sur place

Le taux de satisfaction est correct pour l'accès à internet (52,3%), et le Wifi (43,8%). Mais là encore, on constate surtout une non-utilisation des services proposés, à 52%.

Demandes d'amélioration pour les services sur place

Les remarques (dont certaines s'adressent visiblement plutôt à la BU UPM) portent surtout sur le nombre de postes informatiques (récents), et le nombre de places assises, en espaces de travail individuels surtout.

Services à distance

Les publics fréquentant la BU Médecine sont **équipés d'ordinateurs portables à 84% et fixes à 33%, avec pour 83% d'entre eux l'accès à internet à domicile**. 32,4% (soit moins que la moyenne des répondants) n'ont pas d'imprimante.

L'utilisation du portable à la BU est encore limitée (39,8% des réponses), malgré une augmentation visible cette année, mais la demande d'équipements à la bibliothèque porte plutôt sur les **casques audio** (39,7%, mais le même chiffre de « non » que de « oui »).

Seuls 86,4% (contre 94,9% pour l'ensemble des répondants) **ont validé leur compte ENT**, mais 60,8% consultent leur messagerie institutionnelle. Ils utilisent presque également l'ENT et l'accès direct pour accéder au site web de la BIU (33,5% pour l'ENT contre 29,6% qui y accèdent directement, mais aussi 38,1%

de non-réponses). Seuls 18,2% s'identifient sur le site web de la BIU, 48,9% ne répondant pas à cette question. L'accès aux ressources sur identification (revues électroniques, etc.) ne concerne guère les étudiants de première année.

Evaluation des services accessibles à distance

Ces services sont **mal connus**, plus encore, assez logiquement, que dans d'autres bibliothèques : les 9 services listés ne sont pas connus ou pas utilisés par plus de 50% des répondants (et même de 70% pour 7 d'entre eux). Les réponses concernant la satisfaction sur les services (38% de satisfaits contre 7% de non satisfaits et 55% de non utilisateurs du site web de la BIU par exemple) ne sont donc guère exploitables.

On retrouve logiquement ce déficit de connaissance ou d'utilisation pour les ressources documentaires en ligne : 65,3% des répondants ne les utilisent jamais, 14% très rarement (une ou deux fois par an) ; seuls 6,3% sont des usagers réguliers (une ou deux fois par semaine).

Améliorations souhaitées pour les services à distance

L'un des répondants propose de « les faire connaître », ce qui paraît en effet une priorité. Les rares réponses demandent une amélioration de la page d'accueil du site web, la possibilité de consulter plus d'ouvrages en ligne ou d'avoir accès sans aucune limite à tout site internet.

76% des répondants considèrent que l'utilisation de la bibliothèque est un facteur de réussite.

La nouvelle BU du futur campus Arnaud de Villeneuve

Plus fortement encore que l'ensemble de la population interrogée, les usagers de la BU Médecine privilégient très nettement les places assises (à 80%) plutôt que les collections (8,5%). Ils sont moins nombreux en revanche à préférer une segmentation par discipline (64,2%), peut-être par effet pluridisciplinaire de la PACES. Enfin, ils rejoignent la moyenne des réponses pour la préférence donnée à des places de travail polyvalentes, à des espaces de travail individuels ou en groupe et à des espaces « silence » et « bruit ».

Suggestions pour le futur bâtiment

Les réponses libres évoquent le besoin en cafétéria (nombreuses occurrences), espace détente, mais aussi postes informatiques et horaires étendus, voire très étendus.

Suggestions générales

Les remarques générales sur l'enquête portent sur les horaires et le manque de places. Deux réponses évoquent à nouveau le cadre de travail « très agréable » de la BU Médecine.

La BU Médecine de Nîmes

Identification du public, fréquentation de la BU et pratiques

242 répondants ont indiqué fréquenter principalement la BU Médecine de Nîmes, dont **99,2% sont étudiants** et 0,8% enseignants-chercheurs. Ce sont des **usagers de l'UFR Médecine (non à 97,1% mais à 99,9%)** : dans « autres UFR » se sont **bizarrement classés ici des élèves sages-femmes qui sont pourtant bel et bien des étudiants de l'UFR médecine : on arrive donc à 241 étudiants de l'UFR médecine sur les 242 répondants (un pharmacien)**. Les 2^e cycle sont les plus nombreux (47,9% +6,6% d'élèves sages-femmes, soit 54,5%), devant les 1^{er} cycle (36,8% de PACES, 4,1% P2 et 3,3 % sages femmes de 1^{er} et 2^e années). La quasi absence de réponse des 3^e cycle et des DU est frappante, notamment au vu du travail entrepris à destination de ces publics.

Les 242 répondants fréquentent la BU médecine de Nîmes quasi exclusivement, 2 BU de Montpellier étant cependant nommées : on trouve en bibliothèque secondaire la BU médecine centre-ville nommée 19 fois, la BU UPM nommée 17 fois.

Les usagers de la BU Médecine de Nîmes sont des **usagers très réguliers de la BU** : 81,4% déclarent venir plusieurs fois par semaine (64% pour l'ensemble des usagers de la filière santé). Le public de la BU Médecine de Nîmes se distingue également par la durée de ses visites à la BU : **46,3% y passent plus de 5h par jour**. Ils ont un usage très fort sur 4 items : **travailler sur place** avec leurs propres documents (80,6% pour 74,4% dans l'enquête générale), **emprunter ou rendre des documents** (64,5% contre 51%), utiliser le service d'impression / photocopie (59,9%, contre 18,7%), consulter des documents de la BU (56,2% contre 50,6%). En revanche, l'usage « travail en groupe » ou « consultation base de données » est ici moins fréquent qu'ailleurs (respectivement 23,1% contre 24% et 4,6% contre 6,3%).

Evaluation des conditions d'accès et d'accueil

Le taux de satisfaction moyen (% d'usagers très satisfaits et plutôt satisfaits) **sur tous les critères proposés est de 79,3 %**. Les principaux objets de satisfaction sont la **proximité de la BU par rapport aux lieux d'enseignement, la propreté des locaux et l'orientation dans la BU**. Les deux principaux problèmes sont le **nombre de places assises** (52,9% d'insatisfaits) et le nombre de prises électriques (30 % d'insatisfaits). Les remarques libres se partagent entre éloge du personnel (10 remarques) et problèmes sur les places assises (8 remarques) ; il faut noter que la cohabitation entre PACES et préparation de l'ECN est ressentie comme problématique, autant pour le manque de place, l'accaparement des espaces par les nombreux PACES que pour le bruit.

Souhaits pour l'aménagement des locaux

Plus que dans les résultats généraux, la demande d'aménagement porte sur les **espaces individuels de travail** (53,7%). Salles de travail en groupe, prises ou espace détente sont relativement moins demandés qu'ailleurs, quand bien même les taux ne sont pas négligeables (respectivement 20,3%, 31,4% et 26,5%).

Les horaires d'ouverture

88,4 % sont satisfaits (68% pour l'ensemble des répondants à l'enquête) des horaires d'ouverture de leur BU contre 10,7% d'insatisfaits. Cette grande satisfaction est normale pour un site labélisé NoctamBU. Puisqu'il leur était possible d'exprimer des choix d'amélioration, les répondants préféreraient à 62% une ouverture plus matinale (8h.) 22 insatisfaits ont exprimé leurs vœux dans la partie ouverte du questionnaire qui confirment le souhait majoritaire de 8h en semaine (50%), puis d'une ouverture dès le matin le dimanche (23%). Il y a peu de demandes sur la fermeture à 23h, ce qui est normal puisque La BU ferme en semaine à 22h30.

Enfin il faut noter que les nîmois sont largement fidèles à leur BU. Seuls 2,9% fréquentent l'UPM en semaine, 1,2% la BU Richter le WE et 2,5% la BU Sciences.

Utilisation des documents de la BU

L'utilisation des collections se concentre sur les manuels et annales que 85,5 % disent utiliser fréquemment ou parfois (% beaucoup plus élevé que dans l'analyse générale). Tous les autres types de documents sont peu utilisés (sauf les dictionnaires en ligne). Ce constat est à mettre en relation avec la faible part de 3^e cycle et d'enseignants-chercheurs qui auront répondu à l'enquête.

Le conseil étudiant et des tuteurs intervient beaucoup dans le choix des documents (76,9% + 9,5% par les tuteurs, soit 86,4%), loin devant la prescription des enseignants (seulement 43,4%).

La localisation des ouvrages se fait principalement par recherche directe dans les rayonnages (85,5%), choix normal dans une petite collection quasi exclusivement en libre accès. A contrario, **l'utilisation du catalogue est très peu répandue** (5,4%) chez les usagers de la BU médecine de Nîmes.

Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

A noter enfin un faisceau de signes d'une bonne identification des personnels : en accord avec l'éloge de l'accueil, la fonction de conseil par les personnels n'est pas négligeable (16,9%), et 32,2% des répondants localisent des ouvrages en demandant au personnel. Le personnel est plus sollicité à la BU médecine de Nîmes qu'ailleurs : 90,1% des répondants ont déjà sollicité le personnel de la bibliothèque. Certes, c'est avant tout **pour le prêt et le retour, demander des informations générales, ou pour demander une aide technique, plus rarement pour l'aide à la recherche documentaire (14,1%)**.

Les nouvelles collections souhaitées

Si les réponses traduisent de l'intérêt pour une diversification des collections, 28,5% ne répondent cependant pas à la question sur les nouvelles collections souhaitées. La presse d'actualité (25,2%) et la méthodologie de la rédaction (21,5%) seront à étudier en priorité, le souhait d'avoir des films dans les collections (souhaité par ailleurs à 22,7%) s'est depuis l'hiver concrétisé par la mise en place d'un petit fonds de DVD de fictions.

Les formations documentaires

Si 18,2% disent avoir déjà suivi une formation (contre 6,9% dans les résultats généraux), c'est que seule la visite de la BU, proposée en début d'année, est bien identifiée. Les autres propositions de formations remportent des scores de méconnaissances de plus de 85 % : au total, les formations possibles sont ignorées à 76,5%.

Les services sur place

Comme dans les résultats généraux, 4 services sont particulièrement perçus comme satisfaisants : la **qualité de l'accueil est plébiscitée (99,1% d'utilisateurs très satisfaits et satisfaits)** ; elle est également positive sur l'accès aux documents, le classement et les règles de prêt/retour. Le nombre des exemplaires disponible est plutôt correct (69,4% de très satisfaits et satisfaits).

Si une part importante des usagers n'utilise ni le PEB ni le retour indifférencié des ouvrages, c'est certainement à mettre en relation avec l'appartenance des répondants aux 1^{er} et 2^e cycle, et le public captif de Nîmes.

Le taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des propositions est de 67,5% contre 12,6% d'utilisateurs insatisfaits (et 19,8% n'utilisant pas ces services).

Les services informatiques sur place

Les taux de satisfaction pour tous les services informatiques sont satisfaisants. On note cependant le non usage de la bureautique en bibliothèque ; l'usage des ressources pédagogiques est moyen : il faudra évaluer sur plusieurs années ce service qui émerge actuellement, notamment pour les PACES. **Pour l'accès internet et l'impression**, les taux de satisfaction sont plutôt bons (83%, 73%).

Demandes d'amélioration pour les services sur place

Ces évaluations sont à confronter aux propositions libres sur l'amélioration des services sur place : sur 65 remarques, 29 concernent l'état de la salle informatique (salle 217) : or cette salle est gérée par l'UFR et la DSI, frontière de responsabilité qui importe peu aux étudiants qui attendent un équipement de qualité sur le niveau 2 de la BU ; 19 remarques concernent la nécessité d'un second photocopieur, ce qui explique pourquoi le taux de satisfaction de

l'impression n'est que de 73%. On trouve aussi le souhait de pouvoir payer les impressions avec la carte d'étudiant. On trouve ici encore des demandes d'espaces individuels de travail et de places assises ; pour les collections, le principal souhait est une augmentation du nombre d'exemplaires.

Equipement informatique

Le taux d'équipement informatique personnel est important : 85,9% des répondants disposent d'un ordinateur portable ou fixe, **84,7% ont un accès internet** chez eux. **61,5% ont une imprimante à leur disposition. Cependant, seuls 40,5 % apportent leur ordinateur à la BU, ce qui conduit 31% des répondants à souhaiter disposer du service de prêt de portable ou de clé USB dans la BU, 42% d'un casque audio (à noter que ces deux services, prêt de netbooks et de casque existent à la BU Médecine de Nîmes).**

93% des répondants ont validé leur compte d'accès à l'ENT de l'UM1 mais 38,4 % ne consultent pas leur messagerie institutionnelle, ce qui est un moins bon chiffre que dans l'enquête générale (31,2%) . Seuls 27% déclarent s'identifier sur le site internet de la BIU.

Evaluation des services accessibles à distance

On constate une très faible utilisation de la bibliothèque en ligne : 68,6% ne connaissent pas ou n'utilisent pas les services proposés, qu'il s'agisse des services qui ciblent des usagers de niveau recherche (logiciels de gestion de bibliographie, bases et revues en ligne) mais aussi des services qui visent les étudiants de 1^{er} et 2^e cycles (catalogue, page thématique, Boomerang).

Améliorations souhaitées pour les services à distance

Les 14 remarques sont le fait d'usagers de ces services à distance : souhait de disposer d'e-books, remontées d'expériences malheureuses d'accès aux revues électroniques. On note aussi la confusion ENT/services à distance de la BIU ; comme pour la salle 217, la vision des utilisateurs est globale et non institutionnelle.

86,4% des répondants considèrent que l'utilisation des services de la bibliothèque est un facteur de réussite pour leurs études ou leur activité de recherche. 10,7% restent à convaincre !

La nouvelle BU du futur campus Arnaud-de-Villeneuve

Bien que non concernés directement par ce futur site montpelliérain, les répondants de Nîmes ont exprimé des souhaits qui ont l'intérêt de dessiner les contours d'une bibliothèque idéale. Et les souhaits des usagers de la BU Médecine de Nîmes sont identiques aux répondants des autres sites : privilégier les

places assises plutôt que les collections, les espaces polyvalents, une présentation des collections par disciplines, les espaces de travail individuels ou en groupe, instaurer des espaces silence et des espaces bruit.

Suggestions pour le futur bâtiment

Il y a des remarques très pertinentes sur la disposition de tables et les souhaits d'isoler les places de travail. La demande est donc tout autant d'un lieu de travail aux horaires d'ouverture très large (8h-23h) et silencieux, que d'un lieu de vie, ouvert (« lumineux et vitré ») avec espaces conviviaux (manger et boire le café, et même se reposer).

La BU d'Odontologie

Identification du public, fréquentation de la BU et pratiques

50 personnes relevant de l'UFR d'Odontologie ont répondu à l'enquête. Parmi elles, 39 désignent la BU Odontologie comme celle qu'ils fréquentent le plus. Le public cible est de 488 étudiants et 61 enseignants. Le taux de réponse est donc de 9,04%, dont **90% des réponses faites par les étudiants**. La majorité des répondants (66,7%) est issue de la **deuxième année (P2, 35,9%) et du deuxième cycle (30,8%)**. Cependant **23,1% des réponses proviennent d'étudiants de troisième cycle, ce qui est très supérieur à la moyenne**.

La BU d'Odontologie est la plus fréquentée par 72% des répondants, le reste se répartissant également entre les BU UPM et Médecine Centre Ville (11% chacune) puis Pharmacie et Staps. La BU UPM est la plus citée en « deuxième BU fréquentée », avec 35% des réponses, puis Médecine Centre Ville et Médecine Nîmes (25% chacune). Au total la BU d'Odontologie est fréquentée, comme bibliothèque principale ou non, par 92% des répondants, mais on constate une facilité à utiliser les autres BU santé.

Le lieu de travail est **autant le domicile que la BU** (78% des réponses).

Les répondants sont des **usagers réguliers** (94% viennent au moins une fois par mois, 48% plusieurs fois par semaine), quoique moins que dans l'enquête générale (63,5% plusieurs fois par semaine). Ils sont aussi **moins assidus** : 76% passent moins de 2h à la bibliothèque (contre 40,2% dans l'enquête générale).

La BU est fréquentée à une écrasante majorité (94%) comme salle de travail avec usage de la documentation personnelle. Cependant **l'usage des documents de la BU est également important** (66% des répondants de l'UFR, 79,5% de ceux fréquentant prioritairement la BU d'Odontologie).

La consultation d'internet à la BU se fait beaucoup plus sur son propre ordinateur (24% consultent par connexion wifi) que sur ceux de la bibliothèque (6%).

Evaluation des conditions d'accès et d'accueil

Le taux de satisfaction est bon : **77,2% de « très satisfaits ou satisfaits »** sur l'ensemble des critères proposés. La **proximité de la bibliothèque par rapport aux lieux d'enseignements est plébiscitée** (90% de très satisfaits, 10% de satisfaits), suivie par la **propreté** des locaux (98%) et **l'éclairage** (94%).

Le **nombre de places assises et le calme** sont en revanche cités comme peu ou pas du tout satisfaisants par 44% des répondants.

Souhaits pour l'aménagement des locaux

Ils portent surtout sur des **espaces individuels de travail** (50% des réponses) et des **salles de travail en groupe** (38%). L'espace « détente/consultation de la presse » est souhaité par 36% des répondants, devant les prises électriques en grand nombre (28%), à l'inverse des résultats de l'enquête générale.

Les horaires d'ouverture

Le taux de satisfaction global est de 58% pour l'ensemble des répondants de l'UFR, et de 64,1% pour ceux qui fréquentent principalement la BU d'Odontologie. Les souhaits d'aménagements horaires se portent principalement (48% des réponses) sur une ouverture à 8h le matin en semaine. La fermeture à 20h en semaine est également demandée par 16% des répondants. Dans tous les cas, ces aménagements doivent porter sur toute l'année universitaire (54% des réponses).

L'offre d'horaires étendus sur certaines BU est appréciée et utilisée par 78% des répondants (71,8% dans l'enquête générale), et d'abord l'ouverture tardive de l'UPM (44% des réponses) mais aussi de la BU Médecine Nîmes (18%). L'ouverture de Richter le samedi semble peu intéresser les répondants de l'UFR (6%).

Utilisation des documents de la BU

Contrairement aux autres filières, les documents les plus utilisés par les usagers de la BU Odontologie ou relevant de l'UFR d'Odontologie sont les **dictionnaires en ligne** (58%), devant les **revues papier spécialisées** (53%), presque à égalité avec les **manuels et annales** (48%). Beaucoup déclarent **ne pas utiliser ou ne pas connaître les documents proposés** : les dictionnaires et encyclopédies papier sont ainsi ignorés par 82% des répondants, les ouvrages de niveau recherche ou les sélections de sites web proposés par la bibliothèque, par 79%, les revues spécialisées en ligne par 67%.

Contrairement aux répondants d'autres filières santé, **la prescription des enseignants est déterminante** pour le choix des documents consultés (66% des répondants de l'UFR) devant celle d'un autre étudiant (52%). On trouve les documents essentiellement **en parcourant les rayons** (68% des personnes relevant de l'UFR, et même 79,5% de ceux qui fréquentent en priorité la BU d'Odontologie), mais la proportion de ceux qui demandent au personnel de la BU (30%), et surtout consultent le catalogue (24% des répondants de l'UFR contre 20% pour l'ensemble des BU Santé) est à noter.

Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

68% des répondants de l'UFR d'Odontologie ont déjà sollicité le personnel de la bibliothèque, surtout pour la **communication (prêt/retour)** des documents (42%), assez loin devant la demande d'aide à la recherche documentaire (28%) ou d'informations générales (24%).

Les nouvelles collections souhaitées

C'est la **presse d'actualité** qui vient en tête des nouveaux types de collection souhaitées avec 40% des réponses, suivie par les **ouvrages de méthodologie** de rédaction de travaux universitaires (28%) et les **revues de loisirs** (26%).

Les formations documentaires

Comme dans d'autres UFR, les formations documentaires **ne sont pas connues** des usagers de l'UFR Odontologie : 81,5% ne connaissent pas les différents dispositifs ; seuls 6% (3 personnes) déclarent avoir suivi une formation, dont ils ont été satisfaits.

Les services sur place

L'accès au document (82% de satisfaits) et **la qualité de l'accueil** (78% de satisfaits) sont particulièrement mis en avant. En revanche le **nombre d'exemplaires disponibles est jugé insatisfaisant** par 38% des répondants et **les photocopieurs** par 42%. **Plusieurs services ne sont pas utilisés ou pas disponibles** dans toutes les BU : ainsi du PEB (qui n'est pas proposé à la BU d'Odontologie et qui intéresse surtout les étudiants avancés) ou du retour indifférencié des documents (proposé mais non utilisé par 48% des répondants dont on a pourtant vu qu'ils fréquentaient volontiers plusieurs bibliothèques). **Le taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des propositions est de 47%** contre 25% d'usagers insatisfaits, soit un taux de satisfaction un peu moins élevé que pour la moyenne des répondants au questionnaire (52%).

Les services informatiques sur place

Le taux de satisfaction est bon pour le Wifi (76%), l'accès à internet (60%), les postes informatiques (56%) et les clés USB. En revanche, l'impression (qui n'est pas possible à partir des postes de la BU d'Odontologie) ne fait logiquement que peu de satisfaits (20%).

Demandes d'amélioration pour les services sur place

Les remarques portent surtout sur **l'accès à internet, souhaité sans restriction**. On constate également une demande de **logiciels de bureautique** sur les postes de travail, ainsi que d'amélioration (tarifs et simplicité d'utilisation) des possibilités de **reproduction**, par impression ou photocopie.

Services à distance

Les publics relevant de l'UFR d'Odontologie sont **entièrement équipés d'ordinateurs**, portables (à 98%) ou fixes (26%), avec pour **84% d'entre eux l'accès à internet à domicile**. 26% (soit une proportion moindre que pour l'ensemble des répondants) n'ont pas d'imprimante. **L'utilisation du portable à la BU est fréquente** (68% des réponses), et la demande d'équipements à la bibliothèque porte donc plutôt sur les **casques audio** (48%).

Tous les répondants ont validé leur compte ENT mais seuls 56% consultent leur messagerie institutionnelle. Ils utilisent largement l'ENT pour accéder au site web de la BIU (54%, contre 44% qui y accèdent directement). Seuls 26% s'identifient sur le site web de la BIU, 30% ne répondant pas à cette question.

hhEvaluation des services accessibles à distance

Ces services sont **mal connus** : 6 des services cités sur 9 ne sont pas connus ou pas utilisés par plus de 50% des répondants (et jusqu'à 80% pour le service de réponse à distance). Quand ils sont utilisés, ils **donnent cependant satisfaction** : à 48% pour le site web de la BIU, 44% pour le catalogue (mais 42% n'utilisent pas ces deux services).

On retrouve ce déficit de connaissance ou d'utilisation pour les **ressources documentaires en ligne** : 50% des répondants ne les utilisent jamais, 14% très rarement (une ou deux fois par an) ; seuls 22% sont des usagers réguliers (une ou deux fois par semaine).

74% des répondants issus de l'UFR d'Odontologie considèrent que l'utilisation de la bibliothèque est un facteur de réussite.

La nouvelle BU du futur campus Arnaud de Villeneuve

62% des réponses privilégient les places assises contre 34% les documents en libre accès, soit une proportion moindre que pour l'ensemble des répondants (76%/23%). On retrouve cependant des proportions comparables pour la préférence donnée aux places de travail polyvalentes, à la segmentation par discipline, aux espaces de travail individuels ou en groupe, à une différenciation entre des espaces « silence » et des espaces « bruit »

Suggestions pour le futur bâtiment

Elles évoquent surtout le distributeur de boissons à prévoir dans un espace détente.

Suggestions générales

Une seule remarque a été notée ; elle porte sur les horaires d'ouverture de la BU d'Odontologie.

La BU de Pharmacie

Identification du public, fréquentation de la BU et pratiques

Les étudiants de 1^{er}, 2^e et 3^e cycle ont répondu majoritairement (215 questionnaires récoltés, dont 202 étudiants). La répartition des répondants est un peu plus large que pour les résultats de l'enquête générale. Contrairement aux enseignants-chercheurs, le 3^e cycle a bien participé au questionnaire, représentant 19,5% des répondants contre moins de 8% dans les résultats globaux.

Les étudiants, inscrits à l'UFR, fréquentent en premier lieu la bibliothèque de Pharmacie puis l'UPM, vraisemblablement pour ses horaires étendus. **73,5% des étudiants choisissent la bibliothèque où ils vont travailler, en fonction de sa proximité avec leurs lieux d'enseignement.** En moyenne, **les étudiants ont une pratique de travail assez longue dans la BU (61% séjournent entre 3h et 8h de travail sur place) ; 63,3 % viennent plusieurs fois par semaine.** Ils viennent pour travailler sur leurs documents propres ou sur ceux que propose la bibliothèque. Une portion non négligeable **(28,4%) vient pour travailler en groupe**, alors que le bâtiment ne s'y prête pas.

Evaluation des conditions d'accès et d'accueil

Les usagers de pharmacie regrettent vivement les problèmes liés à **la température des locaux**, à **la mauvaise disposition des prises électriques** et à **l'absence de signalisation à l'extérieur du bâtiment**. Il y a tout de même un certain nombre de **remarques positives** suite aux travaux effectués ces deux dernières années (**moquette et insonorisation**), mis à part le retrait de l'horloge.

Souhaits pour l'aménagement des locaux

Les souhaits reposent surtout sur un aménagement différent des salles de lecture avec la mise en place des **salles individuelles ou en groupe** et d'un **espace détente/consultation de la presse**.

Les horaires d'ouverture

55,8 % des répondants sont satisfaits des horaires proposés par la bibliothèque de pharmacie, même si la demande d'aménagements existe. Par rapport aux plages horaires actuelles de la BU Pharmacie (8h30-19h), il y a une relative demande d'ouverture le samedi toute la journée ainsi qu'une ouverture à 8h le matin et une fermeture plus tardive le soir et cela pour toute l'année universitaire. Les répondants semblent avoir calqué leurs choix sur ce qui leur est déjà proposé en tant qu'utilisateur de la Bibliothèque Interuniversitaire de Montpellier.

L'ouverture de la BU Richter (le samedi de 9h à 17h) et **la fermeture de la BU UPM** (jusqu'à 23 h) **sont très appréciées** par 58,5 % des répondants.

Utilisation des documents de la BU

La moitié des répondants (62,9% PACES et P2 réunis) sont des étudiants en début de cursus universitaire. Fort logiquement, ils utilisent principalement des documents adaptés à ce niveau (**manuel, annales, dictionnaires et encyclopédies en ligne**).

Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

Les étudiants sollicitent le personnel de la bibliothèque pour trouver, emprunter ou rendre les livres mais préfèrent suivre les conseils des enseignants ou des autres étudiants pour choisir un ouvrage. Comme pour l'ensemble des bibliothèques de santé montpelliéraine, **les professionnels de bibliothèque ne sont pas prescripteurs de documentation**. Seuls 8,4 % des répondants les sollicitent pour choisir un document.

Les nouvelles collections souhaitées

Les usagers expriment un besoin pour des **guides d'insertion professionnelle, des livres sur la rédaction de mémoires et thèses et de la presse d'actualité**.

Les formations documentaires

Comme dans toutes les bibliothèques du réseau, **les formations proposées sont peu ou pas connues**. Seulement 4,7% des répondants ont déclaré avoir suivi une formation proposée par la bibliothèque.

Les services sur place

Dans l'ensemble, **les étudiants sont satisfaits de l'accueil à la BU de Pharmacie**. L'accueil, le prêt et le retour des documents, leur facilité d'accès, le nombre d'exemplaires et le classement des ouvrages font quasiment l'unanimité. Le PEB (plus utilisé par les 3^e cycle) et le retour indifférencié (trop récent encore ?) semblent moins utilisés mais ils satisfont leurs usagers.

Par contre, **l'absence de salle de travail en groupe ou individuelle et le système de photocopieurs** sont les points noirs de l'établissement.

Les services informatiques sur place

Concernant les services informatiques sur place, les usagers se déclarent **satisfaits** par l'accès à **Internet, le nombre de postes informatiques, et le Wifi**. L'usage des clefs USB n'est pas aussi apprécié, certainement en raison d'une utilisation peu simple. L'absence d'impression possible et de logiciel de bureautique est aussi un point faible de l'offre proposée.

Les services à distance

70% des répondants déclarent posséder un ordinateur portable personnel, mais seulement la moitié d'entre eux déclarent l'utiliser à la bibliothèque. **Le compte ENT a été validé par 95 % des répondants**. La nécessité de cette démarche semble acquise. **79 % déclarent consulter leur messagerie UM1**. Par contre, les étudiants semblent méconnaître la procédure d'identification sur la page d'accueil du SID, et son utilité pour consulter, par exemple, certaines revues en ligne à distance. On constate une sous utilisation et une **méconnaissance des outils mis à disposition du public**. Le compte lecteur, les pages thématiques, les logiciels de gestion bibliographique et Boomerang semblent utilisés par moins de la moitié des répondants.

A noter cependant que parmi ceux des répondants qui utilisent les services, **seul 8,7 % des répondants ne sont pas satisfaits ou peu satisfaits**. **45% des répondants déclarent ne jamais utiliser les ressources en ligne**. Ce résultat est en adéquation avec le niveau d'étude des répondants, majoritairement en début de cursus, qui ont moins besoin de ce type de ressources.

Incontestablement, pour **81,9% des répondants, la bibliothèque est perçue comme un facteur de réussite pour les études et pour la recherche**.

La nouvelle BU du futur campus Arnaud-de-Villeneuve

Les usagers tiennent à 68% d'entre eux à la présentation thématique actuelle des collections.

Sans surprise, **les grandes salles de lecture et de consultation ne semblent plus adaptées à l'évolution des pratiques**. Ces espaces ne sont plébiscités que par 18,4% des usagers. La proposition d'espaces **Zen et Zap** semble pertinente pour 81,6 % des répondants.

Suggestions pour le futur bâtiment

Sur un total de 30 remarques libres concernant ce futur établissement, 13 se rapportent aux infrastructures d'accueil et espaces détente : parkings, cafeteria ou machine à café, fontaine à eau, salle de sport... A coté de cela, des remarques plus spécifiquement « bibliothèque » sont exprimées : **l'aménagement de salles de travail en groupe ou individuelles** (5 demandes), des **demandes d'ouverture élargie de la bibliothèque** (plus tôt, plus tard, le samedi), la **mise à disposition de salle de formation, d'un coin actualité presse, une offre plus large de périodiques scientifiques** (sans mention de leur format papier ou électronique).

Suggestions générales

Notons principalement que **l'éloignement de la Bibliothèque du campus Arnaud de Villeneuve** par rapport au site de Pharmacie est, pour certains usagers, un élément négatif : **quelques uns déclarent** qu'ils ne la fréquenteront pas. **Les problèmes de température** (BU Pharmacie) et de restrictions sur les postes informatiques sont évoqués à plusieurs reprises. La demande de **prêt d'ordinateurs portables** est ici réitérée.

La BU de STAPS

Identification du public, fréquentation de la BU et pratiques

177 répondants ont indiqué fréquenter principalement la BU de STAPS, dont **95,5% d'étudiants** (dont 89,3% en L et M et 1,7% doctorants). Très peu de réponses nous sont parvenues des enseignants et enseignants-chercheurs (3,4%). Par rapport au public cible, le taux de réponse est de 8,4% pour les étudiants et 8,1% pour les enseignants.

Les usagers de l'UFR Staps **préfèrent travailler en priorité chez eux (84,2%)**, contrairement à ceux des autres bibliothèques (BU la plus proche), puis à la BU des STAPS (60,5%), mais 10,3% se rendent également dans les autres BU (BU UPM en priorité) ou (7,5%) à la Médiathèque d'agglomération Emile-Zola. 55% viennent à la BU des STAPS une ou plusieurs fois par semaine, pour une durée inférieure à 2h (85,6% des répondants).

Contrairement aux répondants des autres BU, **ils viennent à la BU d'abord pour consulter (72%) ou emprunter (61,5%) des documents** de la bibliothèque. Ils viennent aussi travailler sur leurs propres documents (45% des réponses), ou en groupe (38%) malgré l'inadéquation des locaux.

Evaluation des conditions d'accès et d'accueil

Le taux de satisfaction moyen (% d'usagers très satisfaits et plutôt satisfaits) sur tous les critères proposés est de 59%. Le principal objet de satisfaction (à 86,4%) est **la proximité de la BU par rapport à son lieu d'enseignement**, mais le calme (78%), l'éclairage (79,6%), la propreté des locaux (79%) et la température qui y règne (74%) sont également très appréciés.

Les points noirs sont la signalisation intérieure et extérieure au bâtiment, les prises électriques (48,5% de mécontents) et les toilettes (31% de mécontents). Les remarques portent surtout sur le manque de salle de travail en groupe, l'exigence de silence perçue par certains comme une trop lourde contrainte.

Souhaits pour l'aménagement des locaux

La demande porte principalement sur les **salles de travail en groupe (71,2% des réponses) et les besoins en prises électriques (56,5%)**. **L'aménagement d'un espace détente/consultation de la presse** est également souhaité (43%), ainsi que des espaces individuels de travail (30,5%).

Les horaires d'ouverture

82% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture actuels de la BU des STAPS. Cependant 15 à 18% d'entre eux suggèrent de les étendre de 8h à 20h durant toute l'année universitaire. La satisfaction par rapport aux horaires étendus de certaines BU est de 72,9% (soit à peu près dans la moyenne de l'ensemble de la population interrogée, satisfaite à 71,8%). Les non-satisfaits invoquent l'éloignement de leur domicile et de l'UFR et l'absence, dans les autres BU, des collections dont ils ont besoin.

Utilisation des documents de la BU

Les documents les plus consultés sont ceux destinés aux L et M, les **manuels et les annales (79,7%**, contre 71% pour l'ensemble des répondants). Contrairement à d'autres filières, c'est **surtout le conseil d'un enseignant (78%)** qui détermine le choix des ouvrages, le conseil des autres étudiants venant ensuite (60,5%). Les revues scientifiques papier, revues et presse d'actualité, ouvrages de recherche et dictionnaires en ligne sont moyennement utilisés. Les thèses et mémoires (35,6%) et les revues scientifiques en ligne (22,5%) le sont relativement peu. Les étudiants recherchent leurs documents **tout autant en parcourant les rayons (49,7%) qu'en utilisant le catalogue informatisé (49,2%**, contre 20% pour l'ensemble des répondants) ou en s'adressant au personnel (40,1%, contre 30% pour l'ensemble des répondants).

Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

Le personnel est très souvent sollicité (80,8%), pour le prêt et le retour des documents (65%), pour des demandes d'ordre général (42,9%) et pour l'aide à la recherche documentaire (30,5%).

Les nouvelles collections souhaitées

Les demandes portent d'abord sur les **documents de préparation aux concours** de la fonction publique (52,5%) et les guides d'insertion professionnelle (46,3%). Ensuite on retrouve les souhaits exprimés par la plupart des autres étudiants : la presse d'actualité (37,9%), des films (35,6%), des ouvrages pour la rédaction des thèses et mémoires (34,5%), des méthodes de langues multimedia (24,9%) et des romans (15%).

Les formations documentaires

Comme ailleurs, les répondants ne connaissent pas ou peu les formations proposées. Seuls **13,7% en ont entendu parler**, 1,7% (3 réponses) seulement en ont reçu une dont ils ont été satisfaits.

Les services sur place

Les lecteurs apprécient fortement la **qualité de l'accueil (87,5%)**, les **règles de prêt et retour (75,7%)**, **l'accès aux documents (78%)** et **le classement (71,7%)**, ainsi que le Wifi (64%) et l'accès à Internet (61%). Les avis sont plus nuancés sur le nombre d'exemplaires disponibles (57% de satisfaits contre 39%).

Certains services ne sont pas à ce jour proposés par la BU Staps (PEB, boxes et carrels, salles de travail en groupe, présentation des nouveautés, impression, bureautique). Ces services sont cependant évalués comme satisfaisants (parce qu'utilisés ailleurs ?), non-satisfaisants ou non-utilisés, plutôt que comme absents. Seules les salles de travail en groupe sont clairement identifiées comme manquantes (40% des réponses, auxquelles il faut ajouter 34% d'insatisfaits et 13% de non-utilisateurs).

Demandes d'amélioration pour les services sur place

Elles portent principalement sur les espaces individuels et les espaces de travail en groupe, mais également sur des postes informatiques en plus grand nombre et plus récents, l'accès à l'impression dans la BU, et le débridage de l'accès à Internet.

Services à distance

Les publics de l'UFR STAPS disposent très largement **d'un ordinateur portable (88%) et/ou fixe (27%)**, avec pour **86% d'entre eux l'accès à internet à domicile mais 59% n'ont pas d'imprimante**. L'utilisation du portable à la BU est moyenne (56,5%, soit plus que les 45,8% de l'ensemble des répondants à l'enquête). La demande d'équipements porte avant tout sur les **casques audio (43%)**, devant les ordinateurs portables et les clés USB (28%). **96,6% des répondants ont validé leur compte ENT mais seuls 66% consultent leur messagerie institutionnelle**. Ils accèdent au site Web de la BIU plutôt par l'ENT (65%) que directement (25,4%). 38% s'identifient sur le site de la BIU. 34,5% ne répondent pas à cette question.

Evaluation des services accessibles à distance

On constate une méconnaissance ou inutilisation générale de ces services, qu'ils ciblent les usagers de niveau recherche ou non. 71% ignorent ainsi le service de réponse à distance, 46,3% ignorent les ressources documentaires en ligne. Cependant ceux qui les utilisent en sont satisfaits (56% pour le site Web, 42% pour le catalogue).

Améliorations souhaitées pour les services à distance

Les demandes d'amélioration concernent la réorganisation thématique du site Web en vue d'une simplification et l'accessibilité au texte intégral pour des revues électroniques supplémentaires.

86% des répondants considèrent que l'utilisation de la bibliothèque est un facteur de réussite.

La nouvelle BU du futur campus Arnaud de Villeneuve

Contrairement aux résultats de l'enquête générale, seuls 44% privilégient les places assises contre 52% les documents en libre accès. 75,7% préféreraient des places de travail équipées et polyvalentes plutôt que des espaces dédiés au multimedia. 80,8% optent pour une segmentation par discipline dans la future bibliothèque de santé. 79,1% attendent des espaces de travail individuel ou en groupe plutôt que des grands plateaux ouverts. 87% souhaiteraient disposer d'espaces « silence » et d'espaces « bruit ».

Suggestions pour le futur bâtiment

Les propositions contribuant à faire de la bibliothèque un lieu de vie sont nombreuses (cafeteria, espace détente...) ainsi que celles concernant l'amélioration des conditions de travail sur place (salle de consultation / salle de prêt, salles de travail en groupe, horaires étendus...).

Suggestions générales

Pour l'ensemble du questionnaire, les remarques portent sur la demande de prises électriques (demande répétée), de places assises supplémentaires, d'Internet gratuit (?) et illimité, d'une bibliothèque plus grande, d'horaires étendus à la BU des STAPS, de davantage d'ouvrages, de places de travail en groupe (demande également récurrente).

La BU de l'UPM

Identification du public, fréquentation de la BU et pratiques

219 répondants ont indiqué fréquenter principalement la BU de l'UPM, dont **94,1% d'étudiants** et 4,6% d'enseignants-chercheurs. Ce sont très majoritairement des **usagers de l'UFR Médecine (85,8%) mais pas uniquement** : 4,1% sont rattachés à l'UFR Pharmacie, 2,7% à l'UFR d'Odontologie et 6,9% sont des publics extérieurs aux UFR Santé (des élèves kiné, élèves de prépa kiné, de classes préparatoires, des étudiants de l'UFR Droit).

Les 2^e cycle sont les plus nombreux (62,1%) devant les PACES (14,6%), les P2 (8,2%) et les 3^e cycle (4,1%).

Sur les 219 usagers qui fréquentent principalement la BU de l'UPM, 102 fréquentent également la BU de Médecine centre ville en bibliothèque "secondaire" et 17 la BU de Pharmacie.

Les usagers de la BU UPM sont des **usagers très réguliers de la BU** : 71,2% déclarent venir plusieurs fois par semaine (64% pour l'ensemble des usagers de la filière santé). Le public fidèle de l'UPM se distingue également par la durée de ses visites à la BU : **52,1% y passent plus de 5h par jour**. Ils viennent surtout pour **travailler sur place** avec leurs propres documents (75,8%), **consulter des documents de la BU** (55,7%) mais aussi **emprunter ou rendre des documents** (55,3%). Comparés à l'ensemble de la population interrogée dans l'enquête, ils utilisent moins internet, les bases de données, les photocopieurs et les imprimantes ; le travail en groupe est moins souvent cité comme pratique régulière.

Evaluation des conditions d'accès et d'accueil

Le taux de satisfaction moyen (% d'usagers très satisfaits et plutôt satisfaits) **sur tous les critères proposés est de 63,4%**. Le principal objet de satisfaction est la **proximité de la BU par rapport aux lieux d'enseignement**. Les points noirs sont la signalisation extérieure du bâtiment, les toilettes mais surtout le **nombre de places assises** (environ 56% d'insatisfaits sur ce dernier critère). Par ailleurs, les étudiants se plaignent beaucoup de la **présence d'usagers extérieurs à l'UFR Médecine** (15 occurrences), doléance qui va souvent de pair avec le **manque de places assises** (14 citations). Viennent ensuite les remarques sur les toilettes (sales, sans papier ni savon) et sur les bibliothécaires jugés top bruyants (la configuration des locaux fait que l'espace d'accueil est en effet tout proche des places de travail). Le mauvais fonctionnement des prises électriques est souvent décrié. L'ouverture de la BU le week-end est demandée à 5 reprises (5 remarques également concernant la chaleur excessive qui règne dans les locaux). On relève quelques remarques positives concernent les horaires d'ouverture, le personnel et la boîte à livres.

Souhaits pour l'aménagement des locaux

La demande porte en priorité sur **l'aménagement d'espaces individuels de travail** puis sur celui de **salles de travail en groupe et sur l'installation de prises**

électriciens en grand nombre. **L'aménagement d'un espace détente/consultation de la presse** est également souhaité (un tel espace a été mis en place quelques semaines seulement avant l'enquête).

Les horaires d'ouverture

64,4% sont satisfaits (68% pour l'ensemble des répondants à l'enquête) des horaires d'ouverture de l'UPM contre 33,8% d'insatisfaits.

Les aménagements horaires souhaités sont : en priorité **le samedi toute la journée** pour 67,6% des usagers réguliers de la BU de l'UPM, devant **l'ouverture à 8h en semaine** (souhaitée par 17,3% en 1^{er} choix et 25,6% en 2nd choix soit au total 43%). Ces aménagements seraient souhaités **pour toute l'année universitaire** et non durant la seule période des examens. La **satisfaction par rapport aux horaires étendus** de certaines BU (UPM la semaine jusqu'à 23h, Médecine Nîmes le soir et le week-end, Richter le samedi) est de **54,8%** (contre 71,8% de l'ensemble de la population interrogée).

24 demandes pour l'ouverture de la BU UPM tout le week-end sont exprimées auxquelles s'ajoutent 11 demandes sur le samedi précisément. Certains souhaitent l'ouverture d'une BU santé ou d'une BU le week-end sur Montpellier (mais pas forcément l'UPM). **L'éloignement de Richter** est mis en avant (20 citations) ainsi que **ses horaires insuffisants** (10) ; ces inconvénients sont jugés plus rédhibitoires que l'absence d'ouvrages médicaux.

Malgré ces arguments, **27,4% des habitués de l'UPM (soit plus que la moyenne des usagers de santé) déclarent aller à Richter le samedi**. A noter que 5% vont à Nîmes le week-end (des nîmois d'origine ?) et 8,7% fréquentent d'autres bibliothèques (la médiathèque Emile Zola est citée plusieurs fois).

Utilisation des documents de la BU

L'utilisation des collections se concentre sur les manuels et annales que 75,8% disent utiliser fréquemment ou parfois (% plus élevé que dans l'analyse générale). Tous les autres types de documents sont peu utilisés (sauf les dictionnaires en ligne). Ce constat est à mettre en relation avec la faible part de 3^e cycle et d'enseignants-chercheurs dans les réponses.

Le conseil étudiant intervient beaucoup dans le choix des documents (76,3% déclarent choisir les ouvrages en fonction de ce conseil), surtout si l'on prend aussi en compte le conseil des tuteurs (7,8%), loin devant la prescription des enseignants (seulement 33,3%). Le personnel de la bibliothèque assure très rarement une fonction de conseil pour le choix des ouvrages (7,8%).

La localisation des ouvrages s'effectue en parcourant les rayons (74%), éventuellement en demandant au personnel de la BU (21%). **L'utilisation du catalogue est assez peu répandue** (environ 11,4%) chez les usagers de l'UPM.

Motifs de recours au personnel de la bibliothèque

Les usagers de l'UPM sollicitent moins le personnel que la moyenne des étudiants en santé : 56,6% des répondants ont déjà sollicité le personnel de la bibliothèque. Lorsqu'ils le font c'est avant tout **pour le prêt et le retour et demander des informations générales, rarement pour l'aide à la recherche documentaire**.

Les nouvelles collections souhaitées

Les réponses traduisent un **intérêt pour une diversification des collections malgré 30% de non réponse à cette question**. Une offre de **films (fictions et documentaires)** serait particulièrement bien accueillie, ainsi que **la presse d'actualité** (introduite à la BU quelques semaines avant l'enquête). Des **ouvrages sur la méthodologie de rédaction et des méthodes de langues répondraient aussi à une attente**.

Les formations documentaires

Il y a un déficit très net d'information sur les formations proposées : environ **85% des répondants ne connaissent pas les différentes propositions de formation. Seuls 5,5% déclarent avoir suivi une formation**.

Les services sur place

Pour 4 des 12 critères proposés le taux de satisfaction dépasse les 50%. L'évaluation sur la **qualité de l'accueil est très positive (83,6% d'utilisateurs satisfaits)** ; elle est également positive sur l'accès aux documents, le classement et les règles de prêt/retour. En revanche, **le nombre d'exemplaires disponibles (43,4% de mécontents) et l'offre de salles de travail en groupe sont jugés insatisfaisants**.

Une part importante des usagers n'utilise ni le PEB (voir composition du public répondant par niveau d'étude) ni l'espace d'actualité presse (installé seulement quelques semaines avant l'enquête), ni le retour indifférencié des ouvrages (service mal connu ?), ni les photocopieurs.

Le taux de satisfaction moyen sur l'ensemble des propositions est de 49,5% contre 20,5% d'utilisateurs insatisfaits. Ce résultat est légèrement moins bon que pour les résultats généraux de l'enquête.

Les services informatiques sur place

Le taux de satisfaction est très bon pour l'accès internet et le wifi et plutôt bon concernant les postes informatiques. Les problèmes d'impression existant depuis quelques mois (et résolus depuis) ressortent dans l'enquête. Les services informatiques sur place, hormis l'accès à internet, sont finalement assez peu utilisés : **environ 40% des répondants en moyenne n'en font pas usage**. Cela renforce le constat **d'une utilisation plutôt traditionnelle de la bibliothèque (espace de travail et recours aux collections papier), et encore plus sur le site de l'UPM**.

Demandes d'amélioration pour les services sur place

La première demande porte sur l'augmentation du nombre de places assises (avec plus d'espaces individualisés). Plusieurs remarques concernent les

problèmes d'impression et le nombre insuffisant de postes informatiques. Le besoin d'une ouverture de la BU le week-end est à nouveau exprimé. Pour les collections, le principal souhait est une augmentation du nombre d'exemplaires, particulièrement pour les cas cliniques/classiques et les annales.

Les services à distance

Le taux d'équipement informatique personnel est important : au maximum 11,9% des répondants n'ont pas d'ordinateur à leur disposition (**88,1% ont un portable et 30,6% ont un fixe**). **85,4% ont un accès internet** chez eux. **60,3% ont une imprimante à leur disposition**.

88,1% des répondants utilisent leur ordinateur portable à la BU (% beaucoup plus élevé que pour l'ensemble des usagers « santé »). Interrogés sur leur attente vis-à-vis du prêt à la BU d'ordinateur portables, de clés USB ou de casques audio, les usagers ne semblent pas très réceptifs à ces propositions (75% de non pour le portable, 68,5% pour la clé, 55,7% pour le casque).

92,7% des répondants ont validé leur compte d'accès à l'ENT de l'UM1 mais 25,6% ne consultent pas leur messagerie institutionnelle. 38% déclarent ne pas s'identifier sur le site internet de la BIU.

Evaluation des services accessibles à distance

On constate une inutilisation ou une méconnaissance importante des services qui ciblent les usagers de niveau recherche (logiciels de gestion de bibliographie, bases et revues en ligne) mais aussi des services qui visent les étudiants de 1^{er} et 2nd cycle (catalogue, page thématique, Boomerang). 69,4% n'utilisent jamais les ressources documentaires en ligne proposées par la bibliothèque (revues, bases de donnée, signets ...).

Améliorations souhaitées pour les services à distance

Quelques remarques sont formulées sur le compte ENT (code d'accès trop compliqué), sur le manque d'information et de visibilité des abonnements électroniques et sur le manque d'informations pratiques « en temps réel ». Des demandes portent sur des services ou ressources existants : abonnement au New England Journal of Medicine (abonnement récent) et la possibilité de faire une demande PEB en ligne par exemple.

88% des répondants considèrent que l'utilisation des services de la bibliothèque est un facteur de réussite pour leurs études ou leur activité de recherche.

La nouvelle BU du futur campus Arnaud-de-Villeneuve

Les souhaits des usagers de l'UPM sont les mêmes que ceux de l'ensemble de la population interrogée : privilégier les places assises plutôt que les

collections, les espaces polyvalents, une présentation des collections par disciplines, les espaces de travail individuels ou en groupe, instaurer des espaces silence et des espaces bruit.

Suggestions pour le futur bâtiment

Deux points sont très attendus pour la nouvelle BU : la présence d'une cafétéria à proximité et des horaires d'ouverture très larges le soir et le week-end. Les répondants souhaitent que le futur bâtiment offre plus de places assises, plus de boxes, plus de salles de travail en groupe (si possible isolées du reste du bâtiment), plus de silence et un meilleur confort de travail. La question de l'accès à cette future BU les préoccupe : plusieurs suggèrent qu'elle soit réservée aux étudiants de médecine (éventuellement à ceux des filières santé ou à tout UM1).

Suggestions générales

L'ouverture de la BU le week-end est redemandée ici (la BU de Nîmes est citée comme exemple à suivre). Les étudiants réitèrent leurs critiques sur le manque de places dans le bâtiment actuel, sur la présence de publics jugés "illégitimes" et sur la gêne occasionnée par ces derniers (bruit, etc.).