RODEZ

Institut Universitaire de Technologie de Rodez

Présentation de l'enquête réalisée auprès des étudiants et des personnels enseignants et administratifs

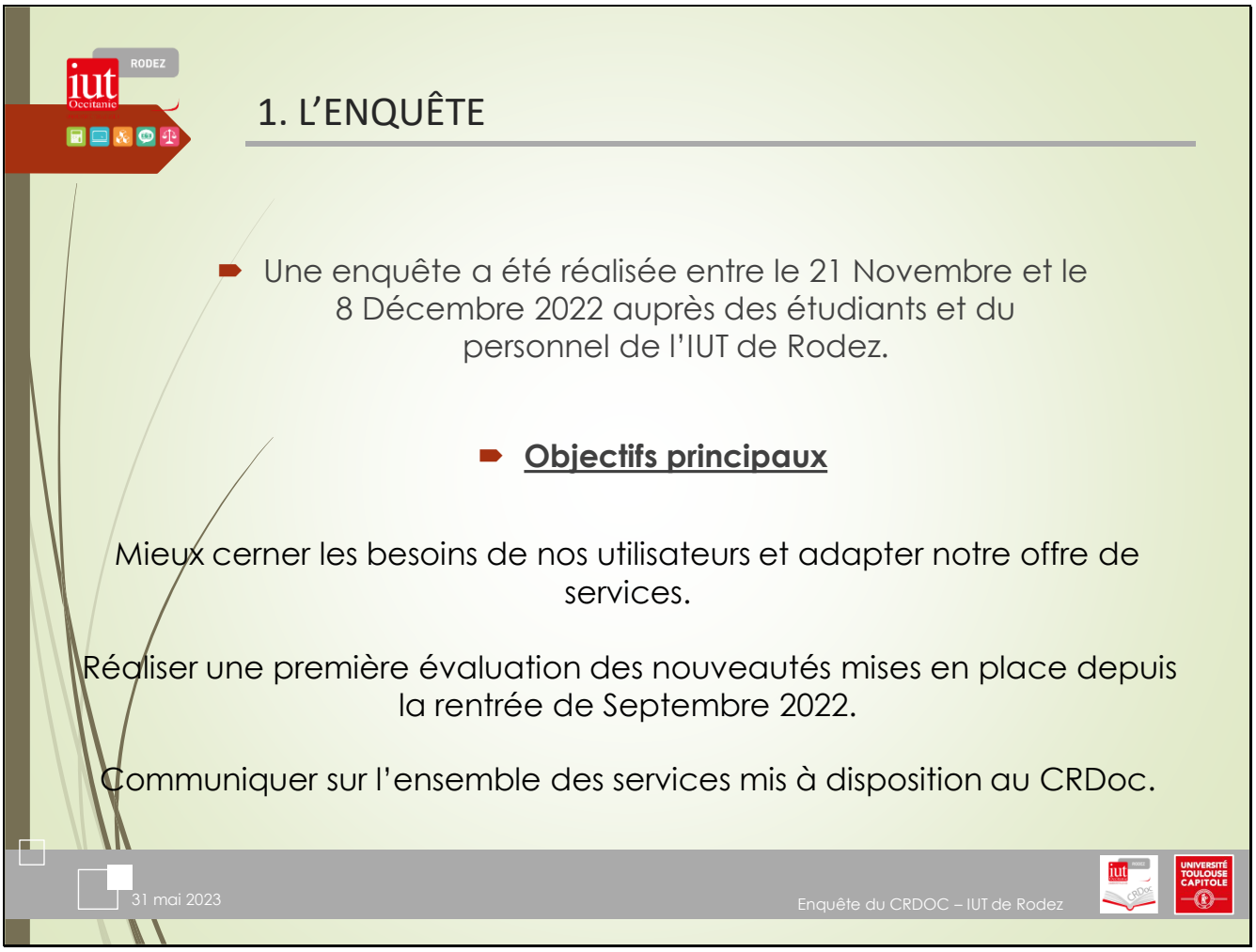
novembre-décembre 2022

RODEZ

1. Présentation de l'enquête

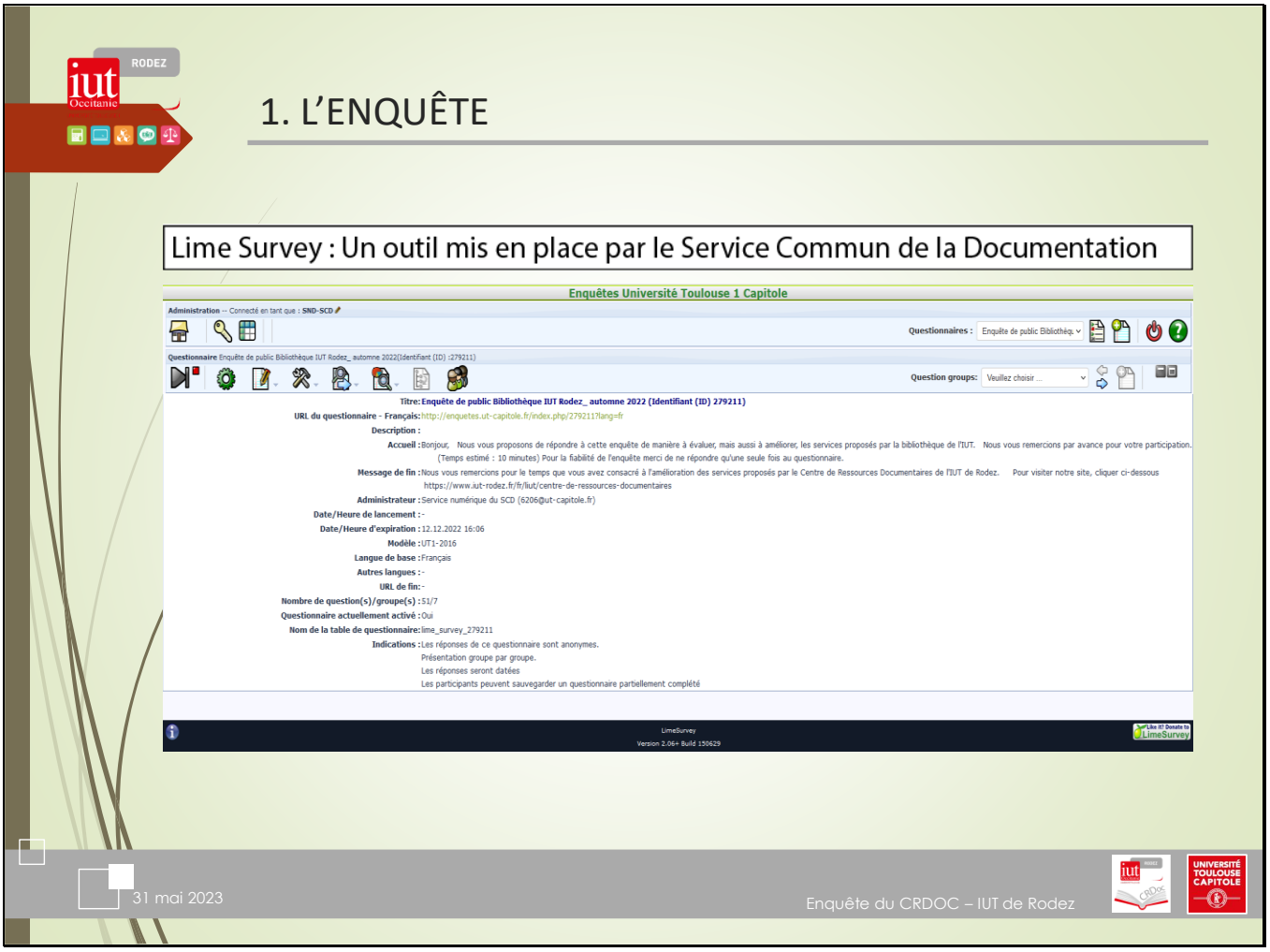
2. Les résultats

3. Les pistes d'amélioration



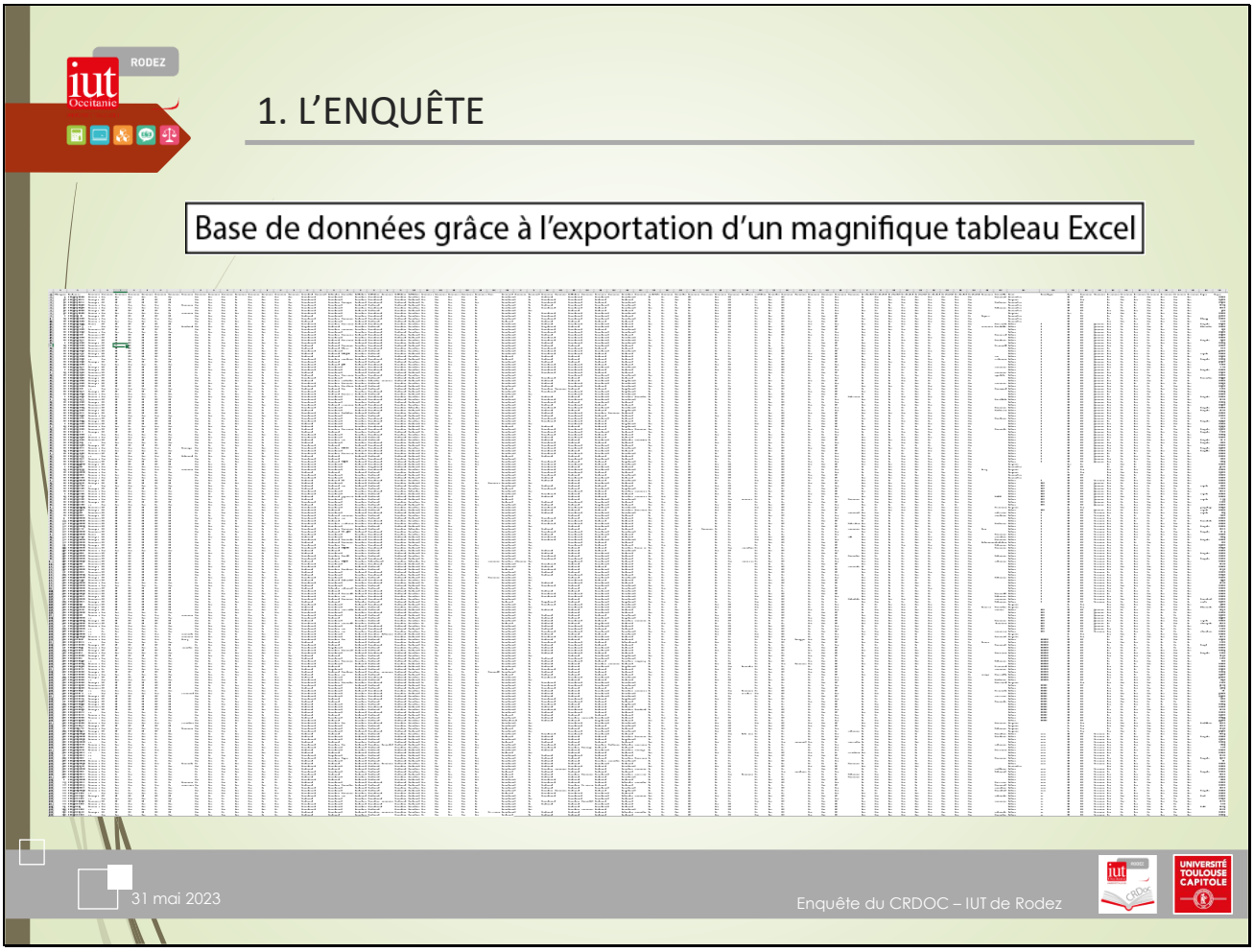
La dernière enquête exhaustive concernant la bibliothèque avait été réalisée en 2011.

Le travail préparatoire a commencé dès mai 2022 pour rédiger le questionnaire, avec notamment l'aide d'Angélique Ingremeau.



Lime Survey est un logiciel d'enquête gratuit qui nécessite toutefois un temps d'appropriation notamment dans la conception du questionnaire.

Un très grand merci à Chrystèle Galland-Mabic, chargée de l'évaluation et de la qualité au SCD de l'Université Toulouse Capitole, qui nous accompagnée tout au long de ce travail (préparation, conception, exploitation de l'enquête).



C'est là une photographie d'un dixième des résultats à analyser. Il nous a ensuite fallu étudier et croiser l'ensemble de ces éléments.

Si des enseignants de l'IUT souhaitent utiliser ce jeu de données (totalement anonyme) pour des exercices avec leurs étudiants, nous le tenons à leur disposition.

2. LES RESULTATS

- Les chiffres de la participation globale

Nombre d'enregistrement(s) pour cette requête :	537
Nombre total d'enregistrements pour ce questionnaire :	537

Taux de participation à l'enquête		
Etudiant(e)	482	89 %
Enseignant(e) titulaire	24	51 %
Enseignant(e) vacataire/contractuel	13	13 %
Personnel(le) administratif	18	78 %

31 mai 2023

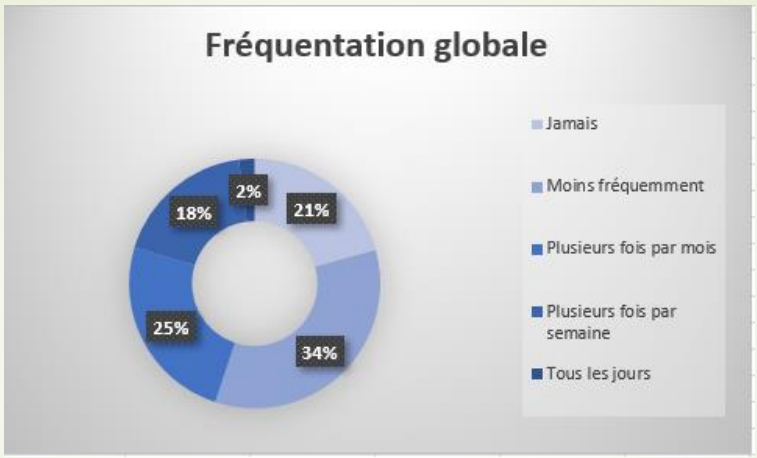
Enquête du CRDOC – IUT de Rodez

Le taux de participation particulièrement élevé des étudiants s'explique par le fait que nous avons pu intervenir dans les cours. Tous les enseignants sollicités pour permettre cette intervention ont accepté et nous les remercions grandement.

Bravo aux personnels administratifs pour leur implication !

La participation des enseignants titulaires est satisfaisante, elle est plus modeste pour les enseignants vacataires ou contractuels.

2. LES RESULTATS



A quelle fréquence venez-vous à la bibliothèque ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Tous les jours (A1)	11	2.05%
Plusieurs fois par semaine (A2)	98	18.25%
Plusieurs fois par mois (A3)	132	24.58%
Moins fréquemment (A4)	185	34.45%
Jamais (A5)	111	20.67%
Sans réponse	0	0.00%

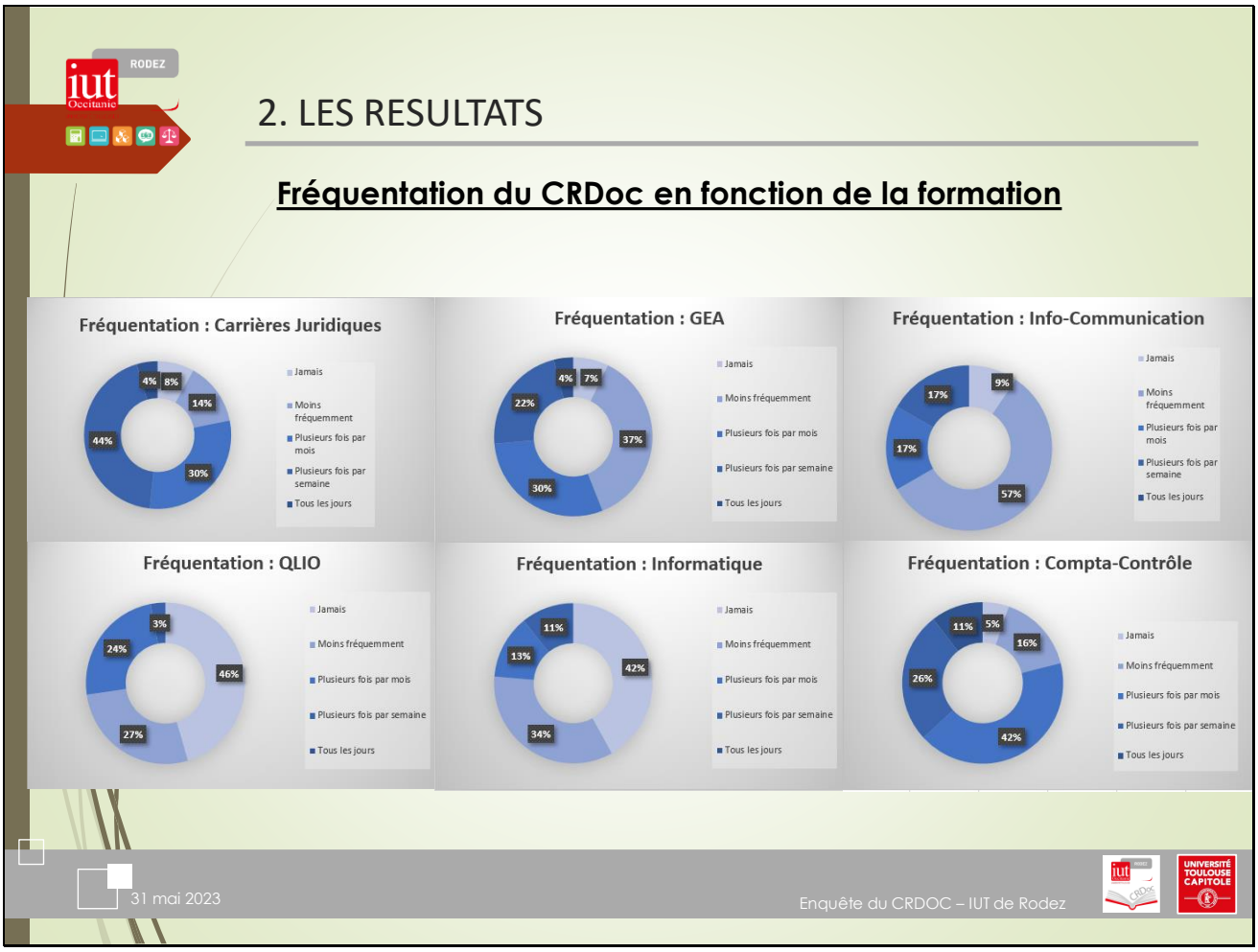
31 mai 2023

Enquête du CRDOC – IUT de Rodez

Près de 50% des répondants viennent régulièrement au CRDoc, 241 personnes en nombre !

20% y viennent très régulièrement (plusieurs fois par semaine ou même tous les jours), soit 109 personnes.

Pour autant, un peu plus de la moitié se rendent à la bibliothèque peu (34% soit 185 usagers) ou jamais (21 % soit 111 usagers).



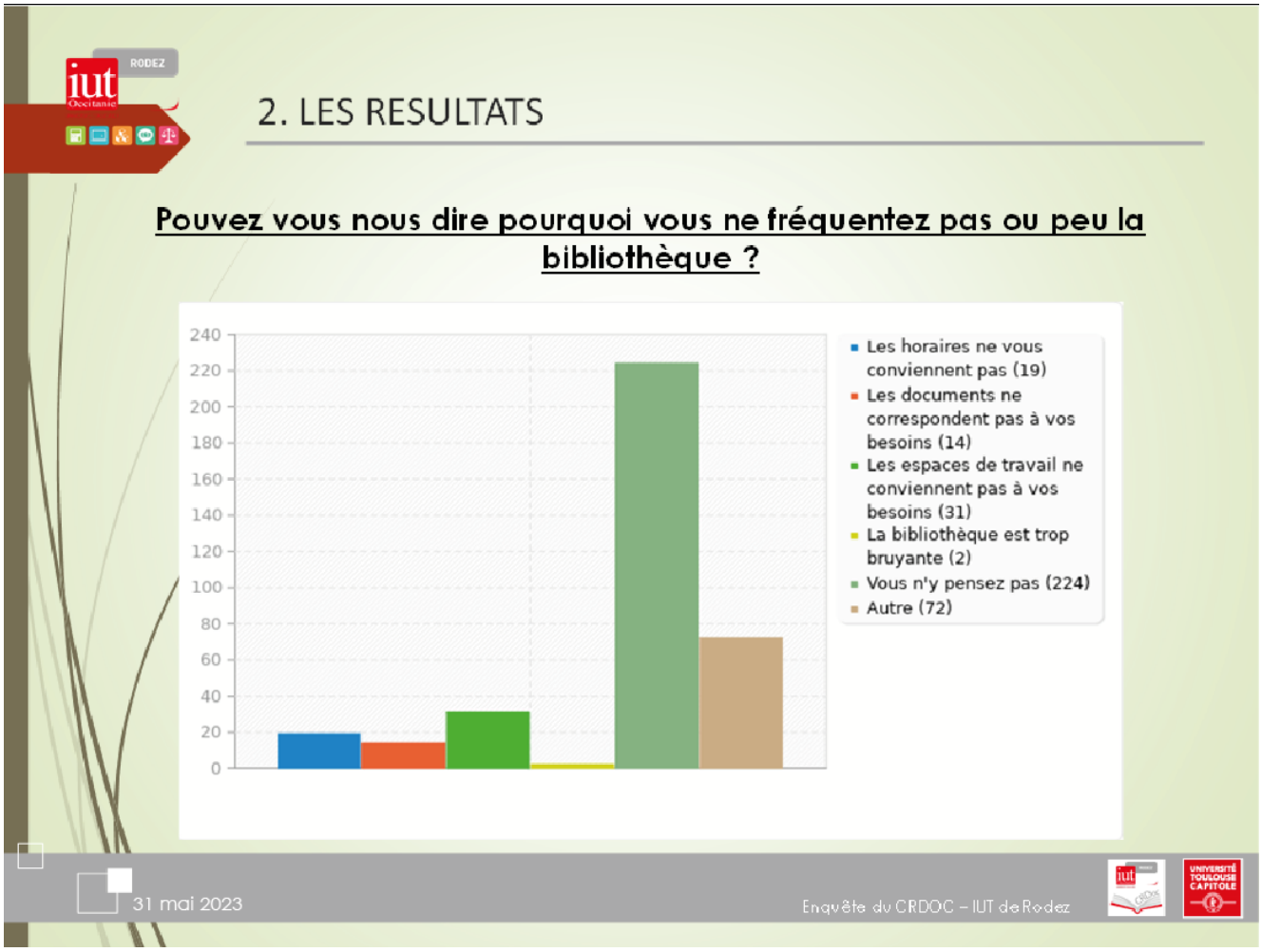
Ces résultats viennent conforter notre perception.

La formation qui fréquente le plus la bibliothèque est la « Licence 3 Comptabilité contrôle » avec 79% de ses étudiants qui viennent au minimum plusieurs fois par mois.

Concernant les Départements de formation, les étudiants de « Carrières juridiques » sont les plus utilisateurs devant ceux de « GEA ».

La fréquentation des « InfoCom » est en baisse par rapport aux précédentes enquêtes, peut-être un effet lié à leur emplacement dans le bâtiment C de l'IUT.

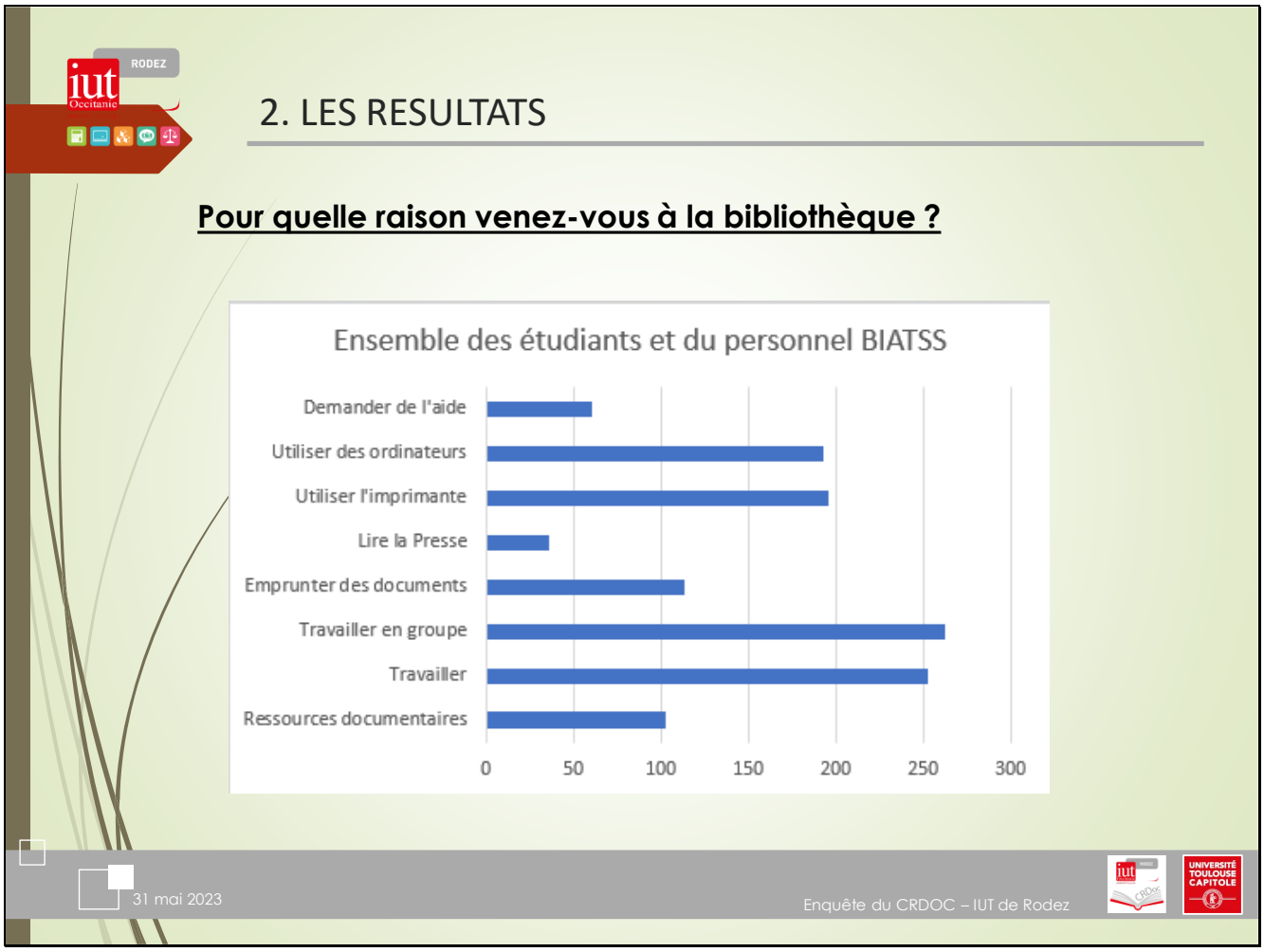
Concernant les étudiants en « Informatique » et « QLIO », leur présence est plus faible. Elle peut s'expliquer en partie par l'absence d'outils, de logiciels professionnels sur les postes informatiques du CRDoc.



Si l'on revient sur les raisons invoquées par celles et ceux qui ne fréquentent pas ou peu la bibliothèque, ¾ (224 personnes sur 296) indiquent ne pas y penser ! Pour les étudiants, il s'agit là sans doute d'habitudes qui n'ont pas été prises lors de leur scolarité antérieure.

Parmi les autres éléments cités : la préférence pour le travail à leur domicile (avec la proximité des appartements pour de nombreux étudiants), l'emploi du temps trop chargé ou encore les salles accessibles à l'IUT en libre accès.

A noter, les horaires actuels ne sont mentionnés comme un obstacle que pour 6% des personnes fréquentant peu, 10% (31 personnes en nombre) indiquent par ailleurs que les espaces de travail ne correspondent pas à leurs besoins.

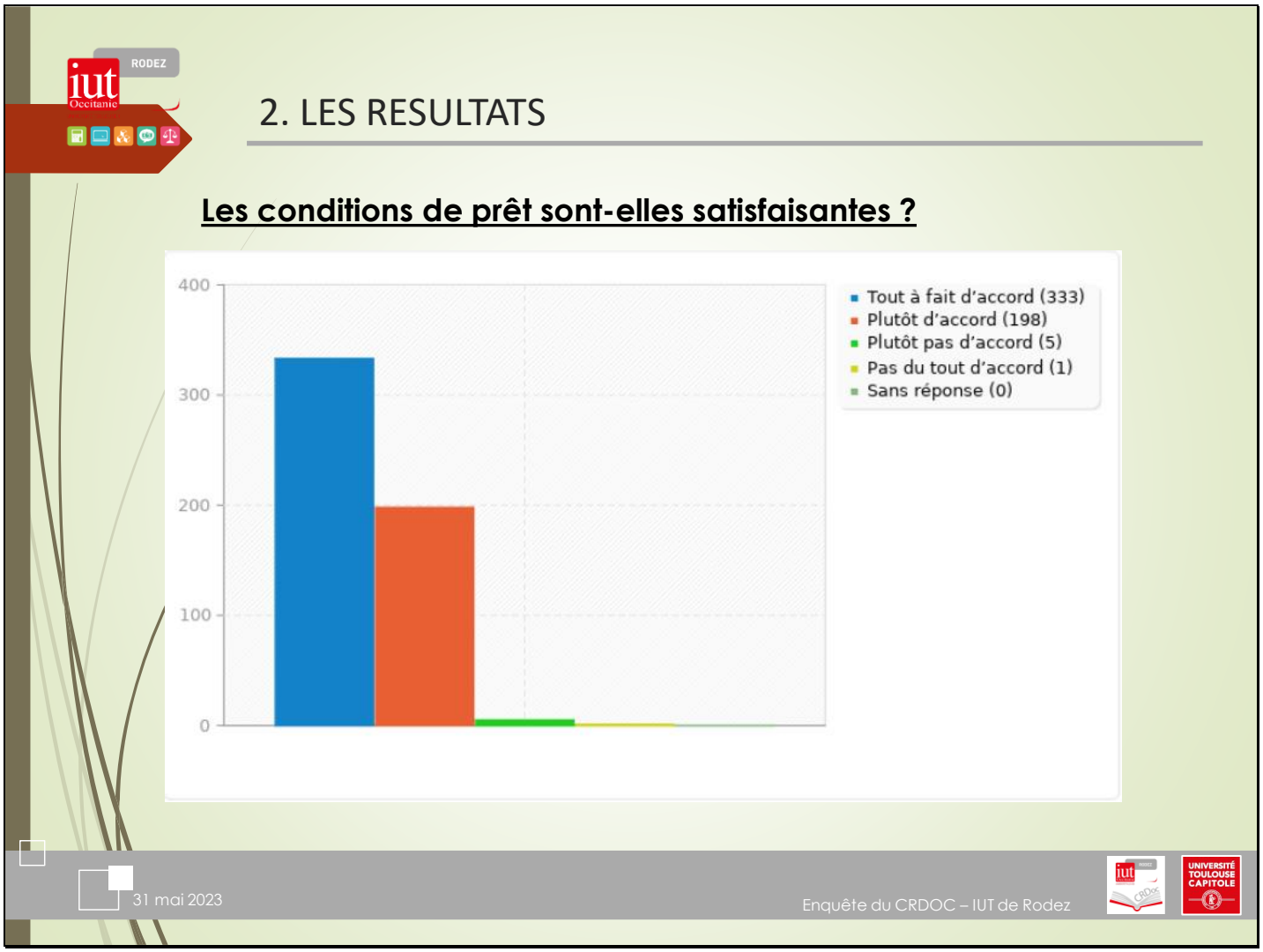


Tout comme pour la vue précédente, nous sommes ici en nombres réels de réponses.

Les étudiants viennent essentiellement pour travailler individuellement leurs cours ou se réunir pour des projets de groupes (plus de 250 répondants pour ces deux propositions).

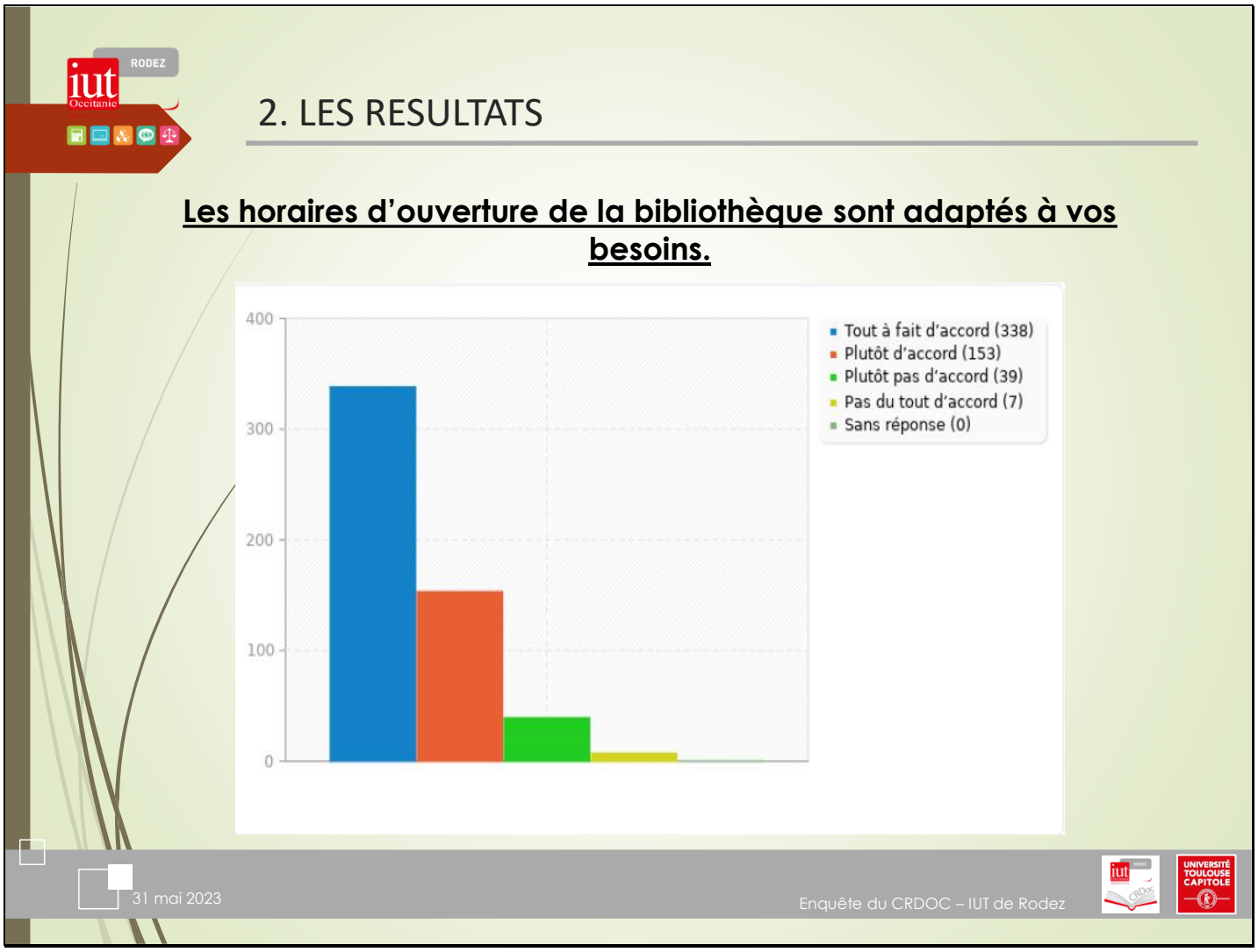
L'utilisation des outils et services numériques (PC, Impression, Scan) est également citée par près de 200 d'entre eux. L'accompagnement à l'utilisation à ces outils est d'ailleurs une part non négligeable de nos activités.

Une confirmation aussi : les étudiants utilisent assez peu les ressources documentaires (seulement 20% des répondants) même si cela représente, concernant les seuls emprunts, 114 usagers.



Les conditions de prêts sont jugées satisfaisantes à la quasi-unanimité (99%).

Nous rappelons que ces conditions de prêts ont évoluées au cours de l'année universitaire (janvier 2023). Leur durée est passée à 28 jours pour l'ensemble des usagers et le nombre d'emprunts par personne est dorénavant illimité.



Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont largement plébiscités (taux de satisfaction de 91%)

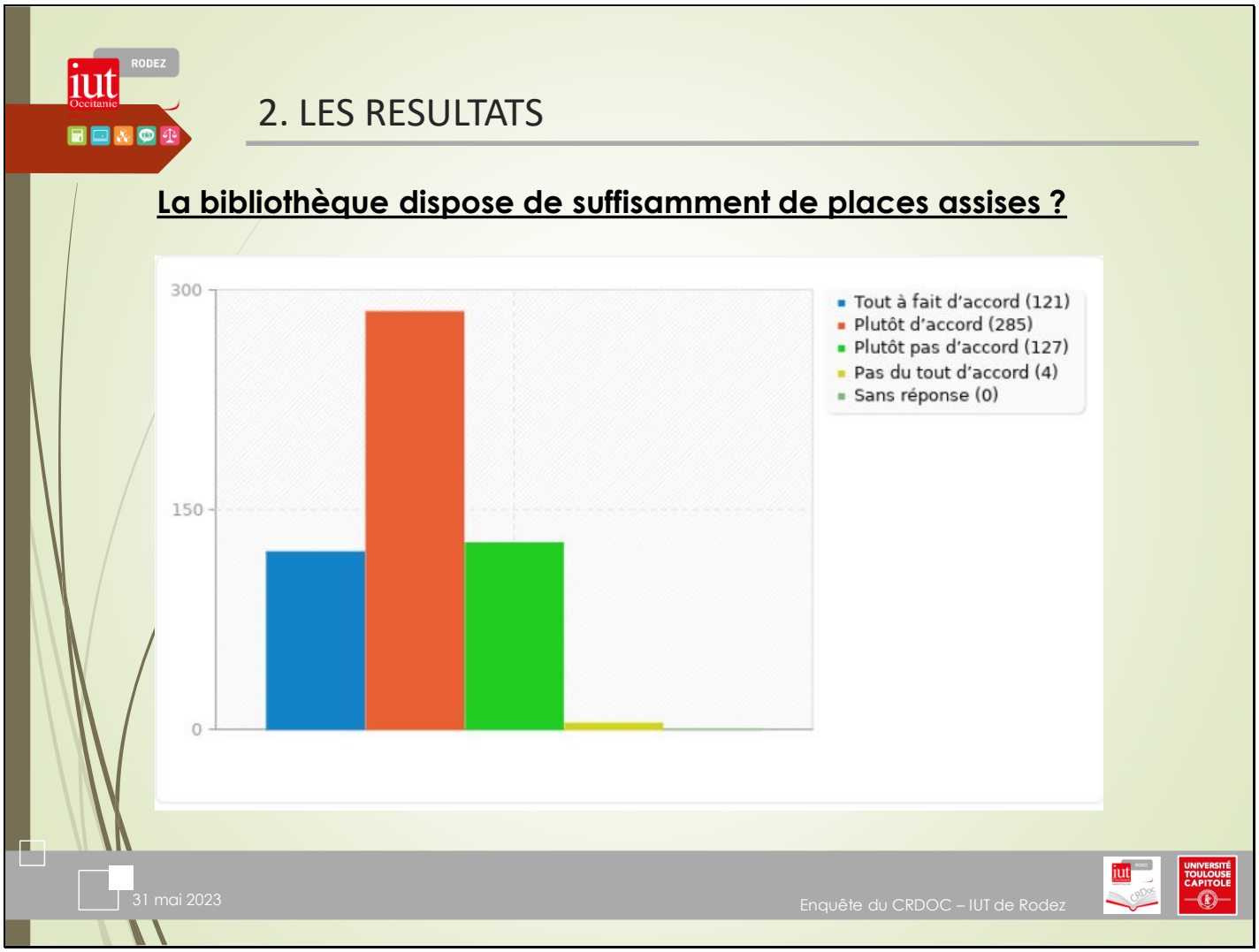
46 répondants sont toutefois insatisfaits (remarque la plus citée, une fermeture plus tardive).

En 2011, 200 personnes avaient été sondées ce qui représente un échantillon qui reste représentatif.

Tableau comparatif en pourcentage (%)

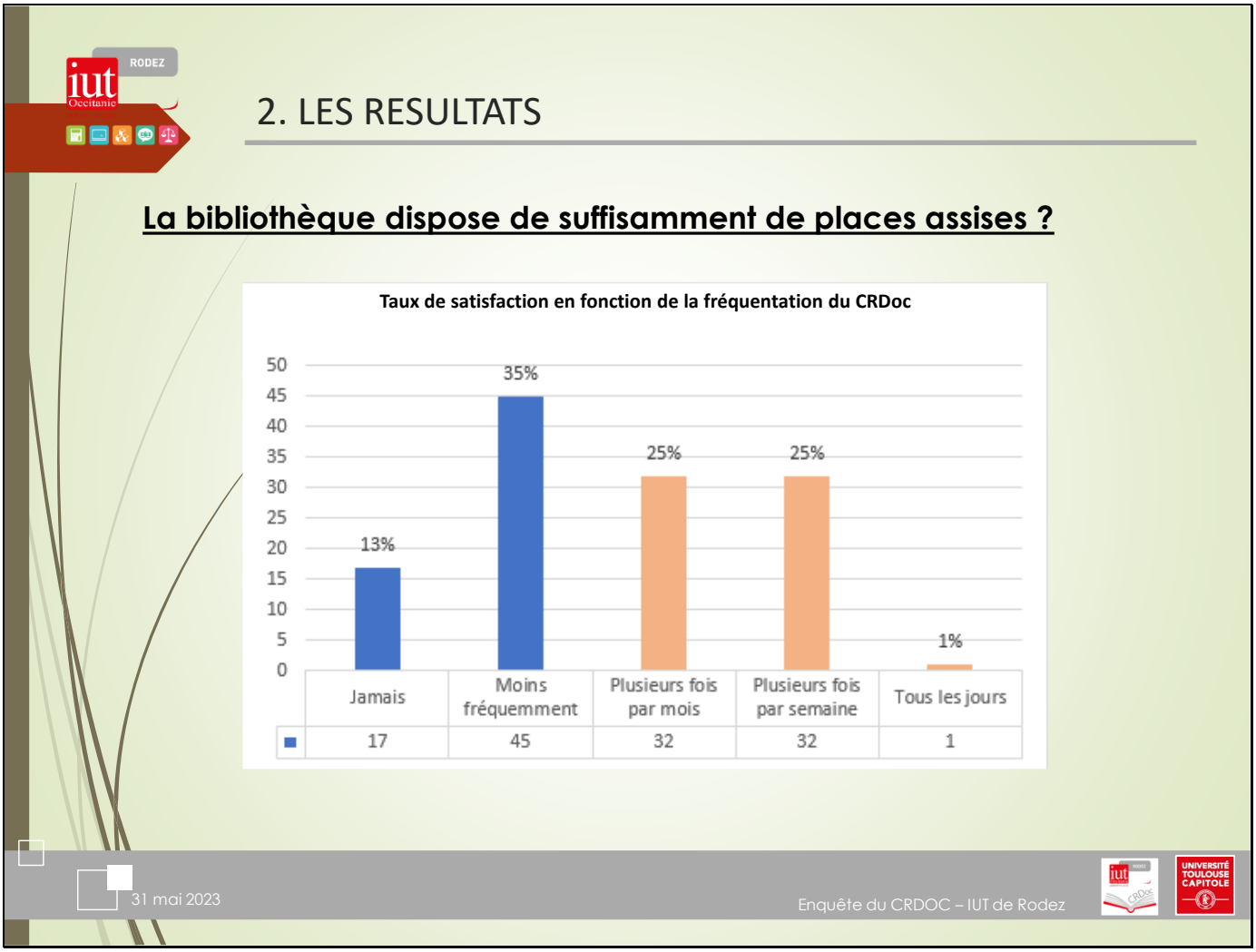
	2011	**2022**
Pas du tout d'accord	5,43	1,3
Plutôt pas d'accord	23.91	7.3
Plutôt d'accord	48.91	28.5
Tout à fait d'accord	21.74	62.9

On constate ainsi que le pourcentage d'insatisfaction a chuté de 29% à 8,5% et que parallèlement le taux de personnes très satisfaites a triplé, passant de 22% à 63%



Le nombre de places assises est un des points de l'enquête où les répondants expriment le moins leur satisfaction (même si 75% le sont).

Ainsi, 131 personnes estiment qu'il n'y a pas assez de places assises au Centre de Ressources Documentaires (et seulement 121 répondants sont tout à fait d'accord pour affirmer qu'il y a assez de places).

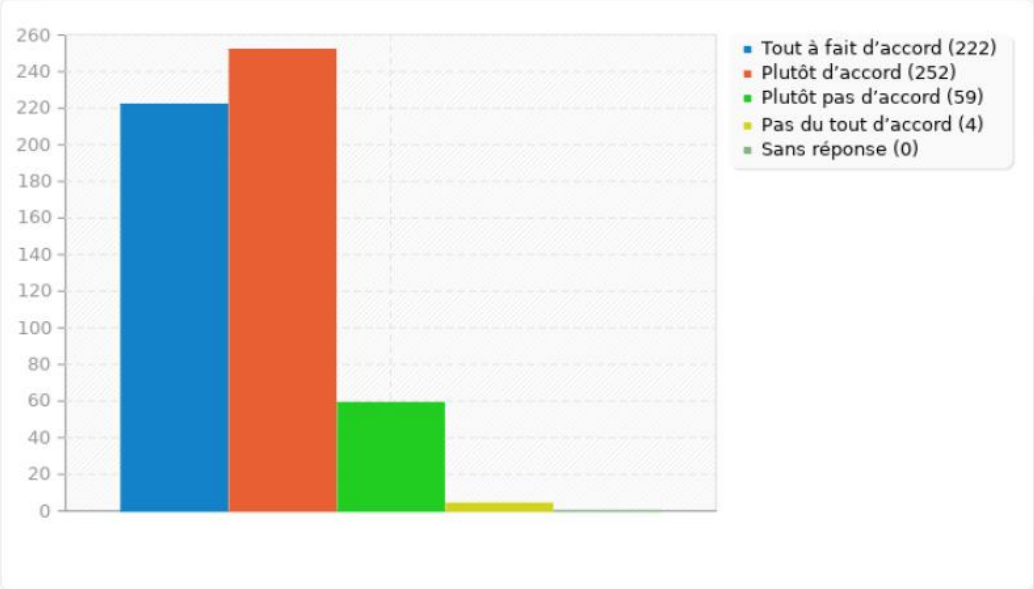


Pour affiner l'exploitation des résultats, nous avons croisé les personnes insatisfaites par le nombre de places assises avec leur fréquentation de la bibliothèque.

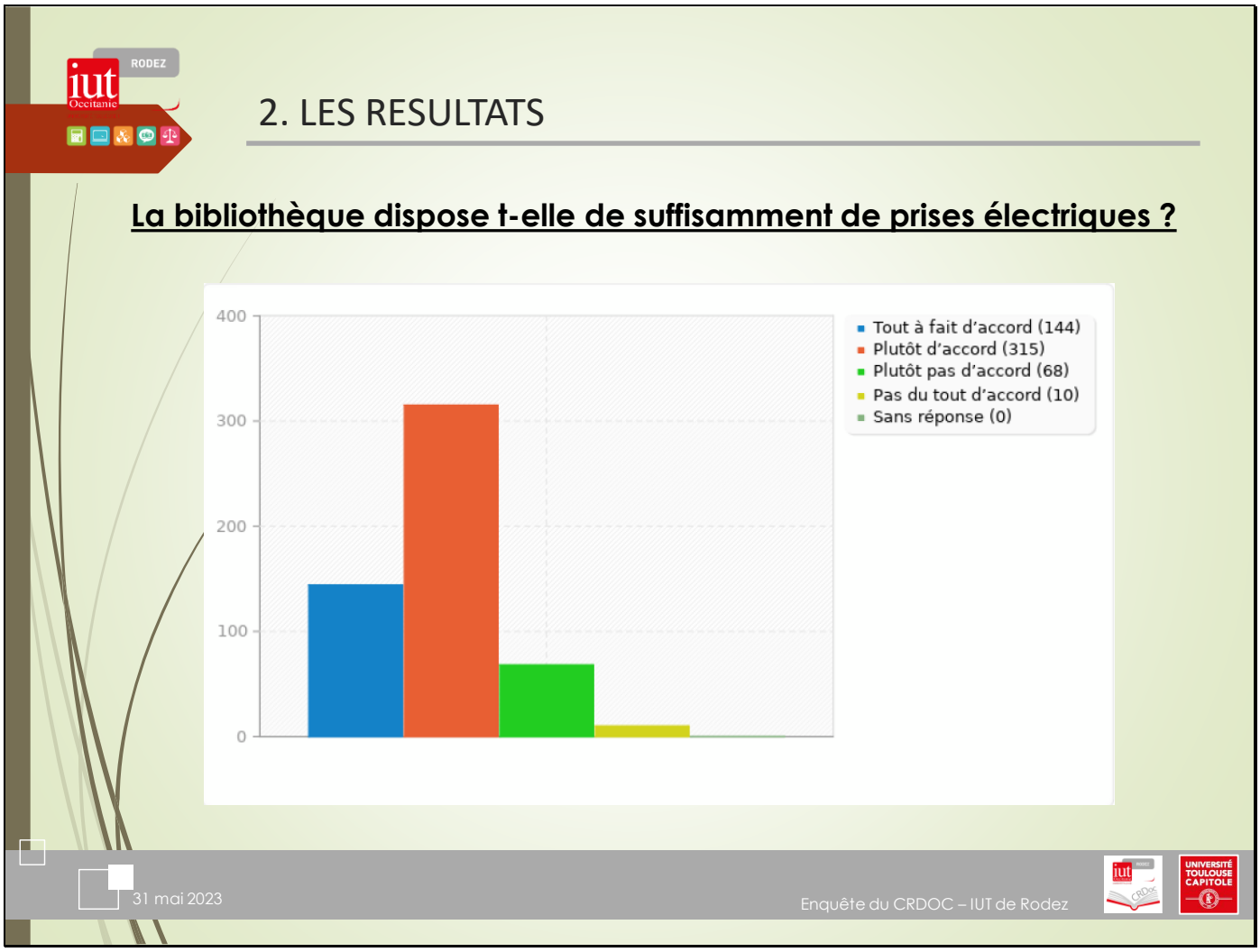
Parmi les personnes insatisfaites du nombre de places assises, il y en a plus de 50% qui fréquentent régulièrement le CRDoc, soit 65 étudiants. A noter que 13% des personnes qui ne viennent jamais au CRDoc ne sont pas satisfaites du nombre de places assises. Cela pourrait être une des raisons de leur non fréquentation du CRDoc.

2. LES RESULTATS

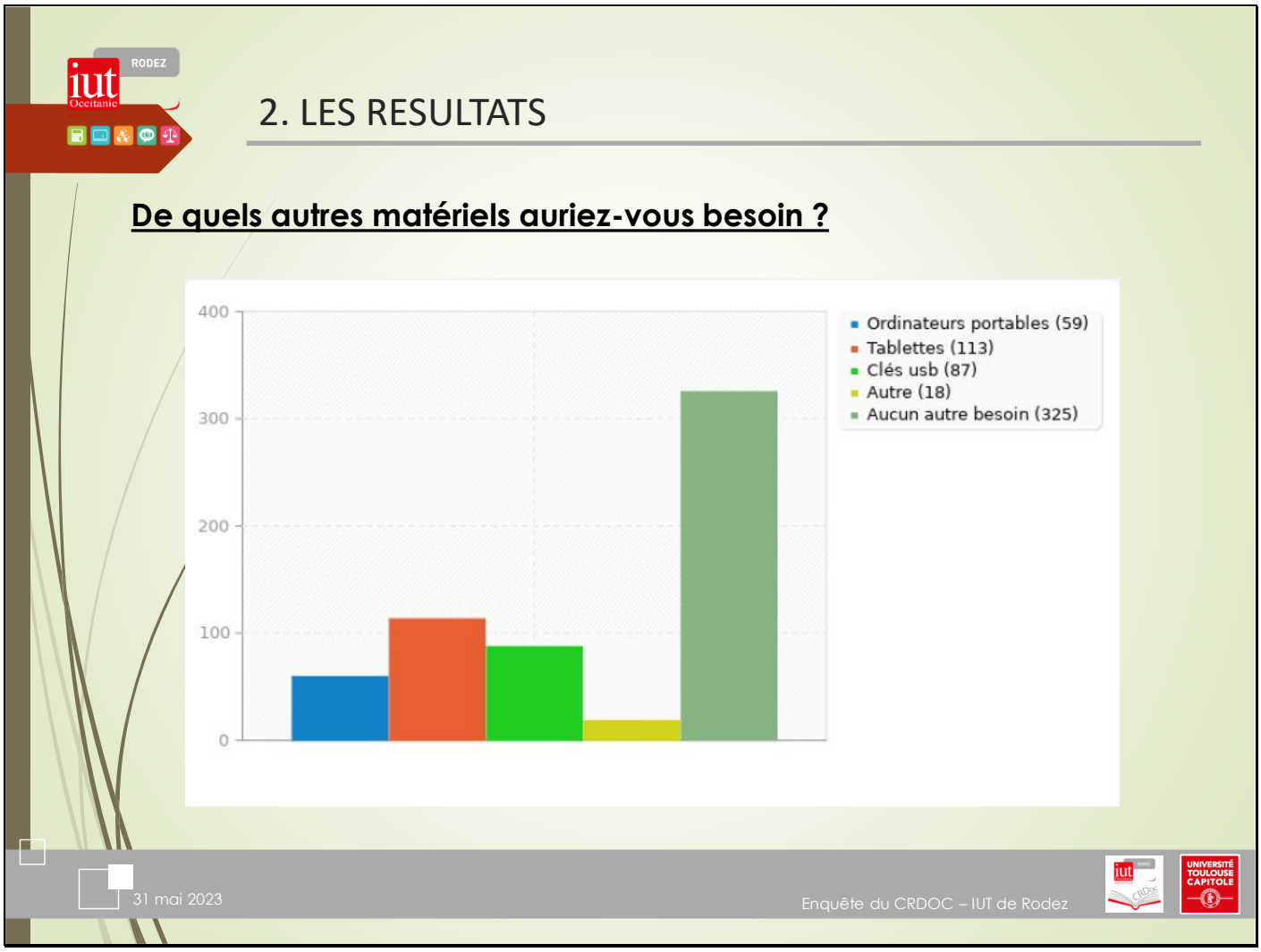
La bibliothèque dispose de suffisamment de postes informatiques ?



88% des répondants sont satisfaits mais 63 personnes estiment cependant qu'il n'y a pas assez de postes informatiques à la bibliothèque.

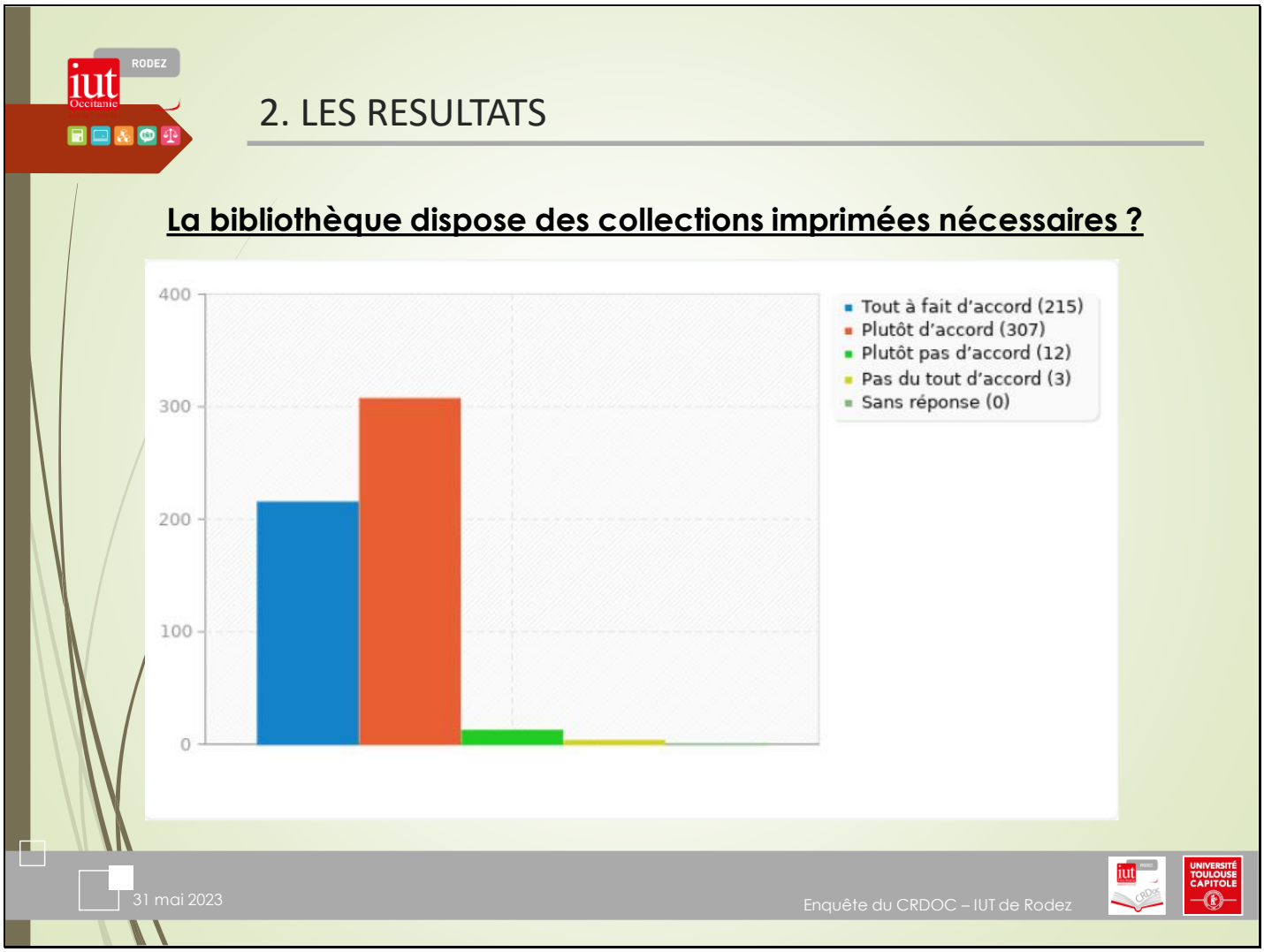


Taux de satisfaction supérieur à 85% mais 78 répondants toutefois pensent qu'il n'y a pas assez de prises électriques au CRDoc.

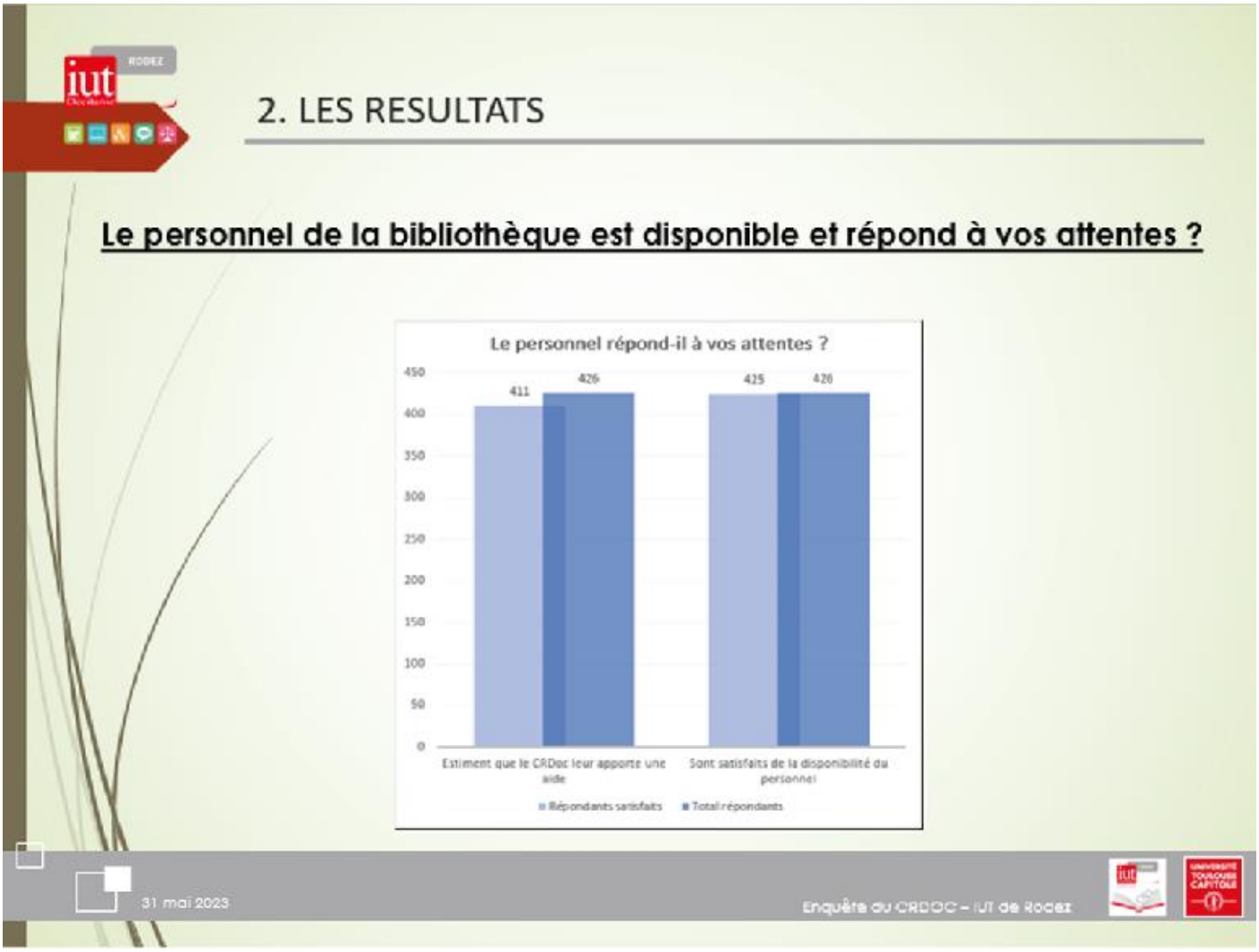


325 répondants, soit 2/3, estiment qu'ils n'ont pas de besoins matériels supplémentaires.

A noter cependant que 113 personnes ont émis le souhait d'un prêt de tablettes tactiles (bien plus que d'ordinateurs portables), 87 le prêt de clés USB.

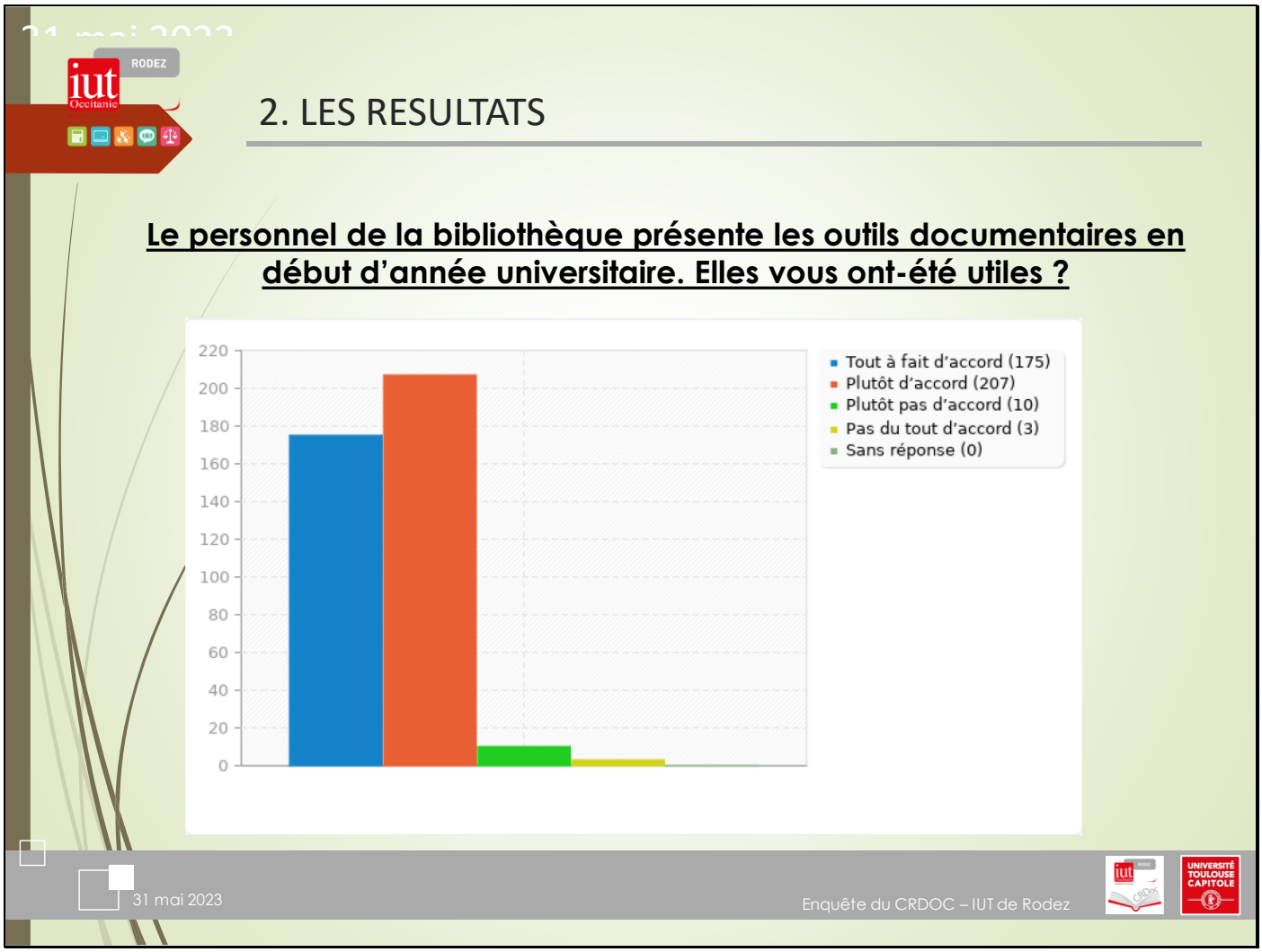


Les collections « papier » (livres, revues) sont jugées satisfaisantes par 97% des répondants.



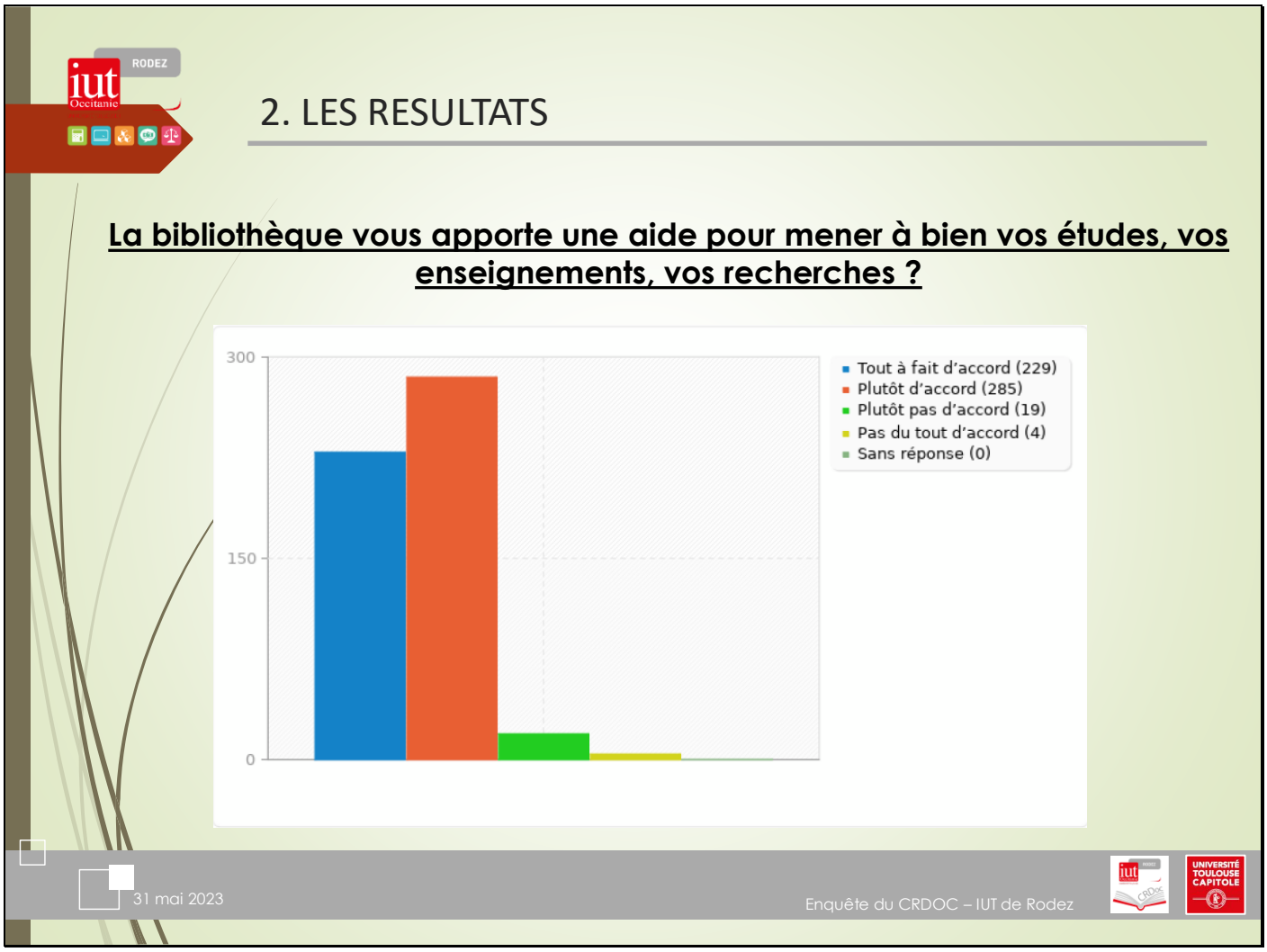
Pour ces deux graphiques, nous avons exclu des résultats les personnes qui ne viennent jamais d'où un total de 426 réponses.

Nous mentirions si nous n'indiquions pas que les taux de satisfactions affichés nous font plaisir ! Deux chiffres particulièrement : 99,8% de satisfaction concernant la disponibilité du personnel dont 80% de très satisfaits.

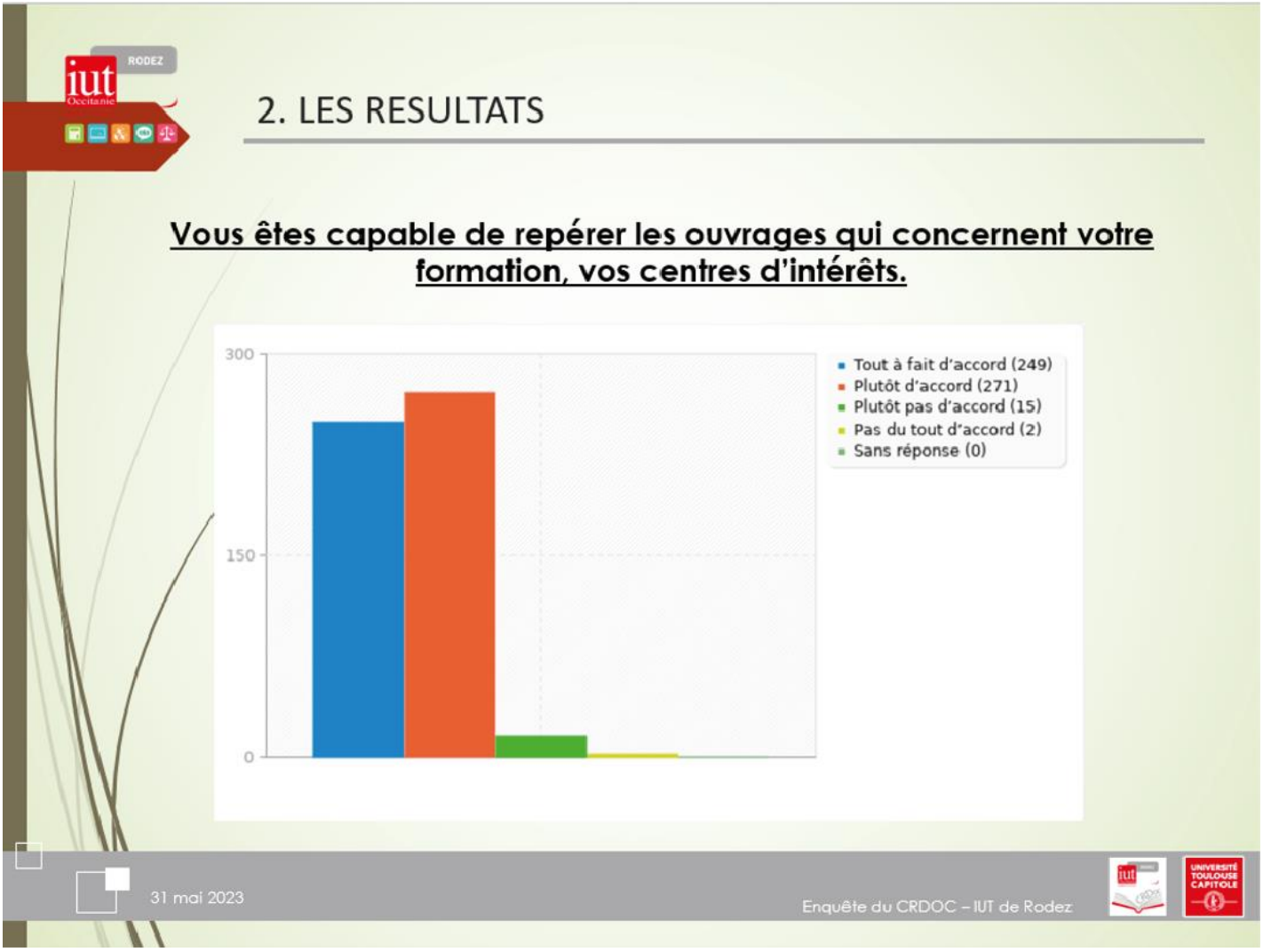


Lors de la question précédente, 395 répondants ont indiqué avoir bénéficié d'une séance (présentation, visite, atelier) au CRDoc lors de la question précédente, soit plus de 73% des répondants.

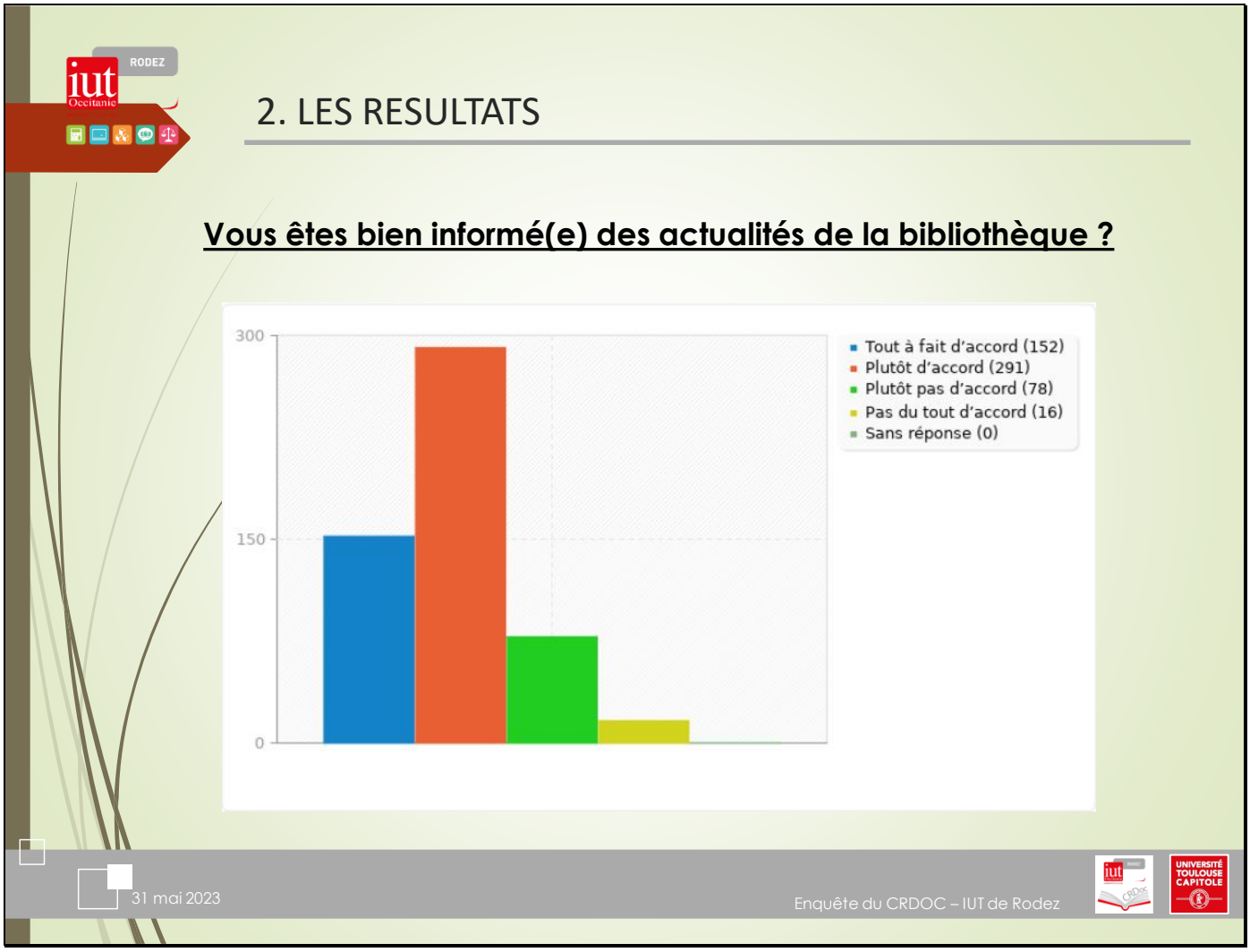
Parmi les étudiants ayant bénéficié de ces séances, plus de 95 % des étudiants interrogés plébiscitent la présentation des outils documentaires en début d'année universitaire.



Plus de 95% des répondants indiquent que la bibliothèque leur apporte bien une aide pour mener à bien leurs études ou encore dans le cadre de leurs enseignements.

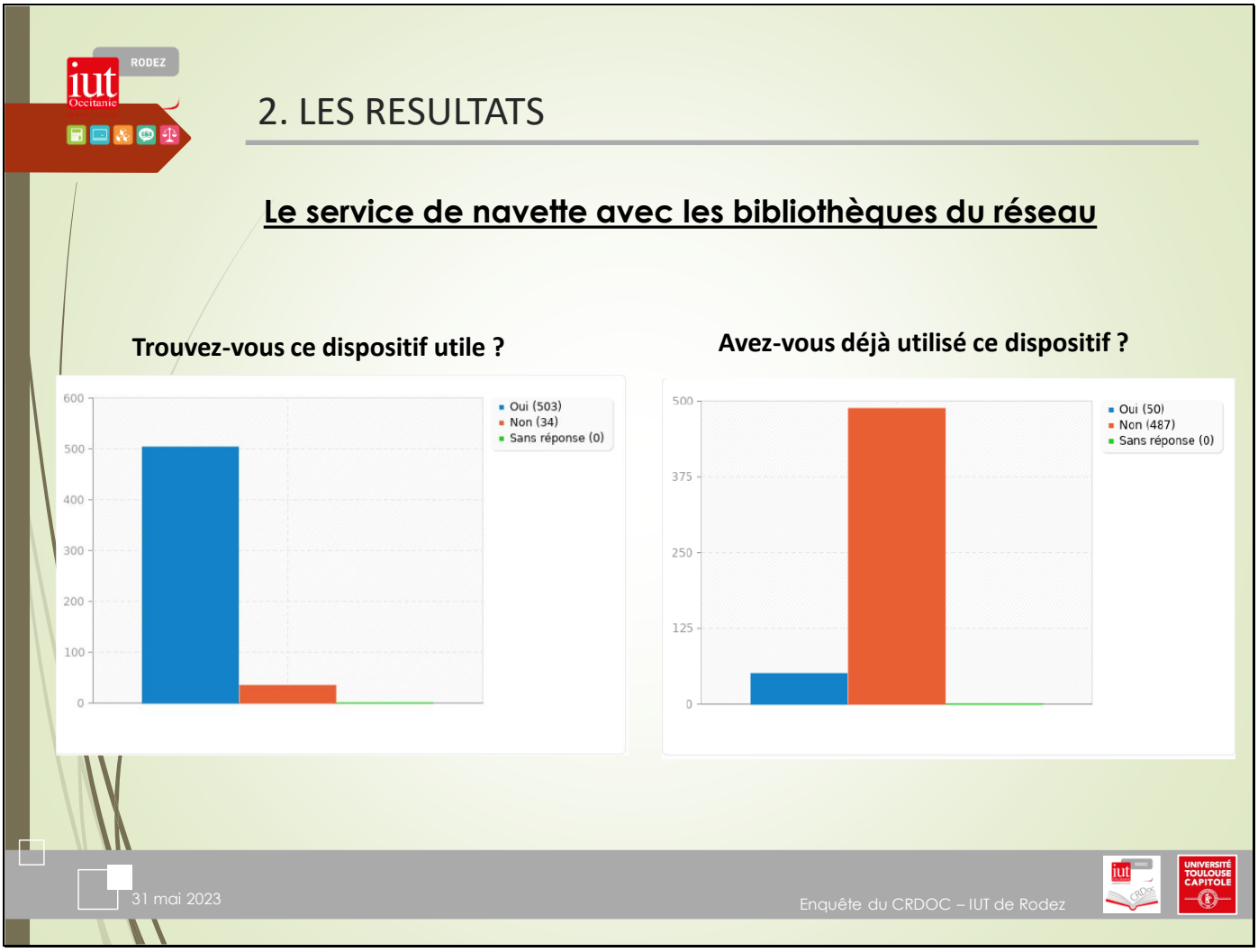


97% des répondants estiment qu'ils sont capables de repérer les ouvrages qui concernent leurs formations à la bibliothèque.



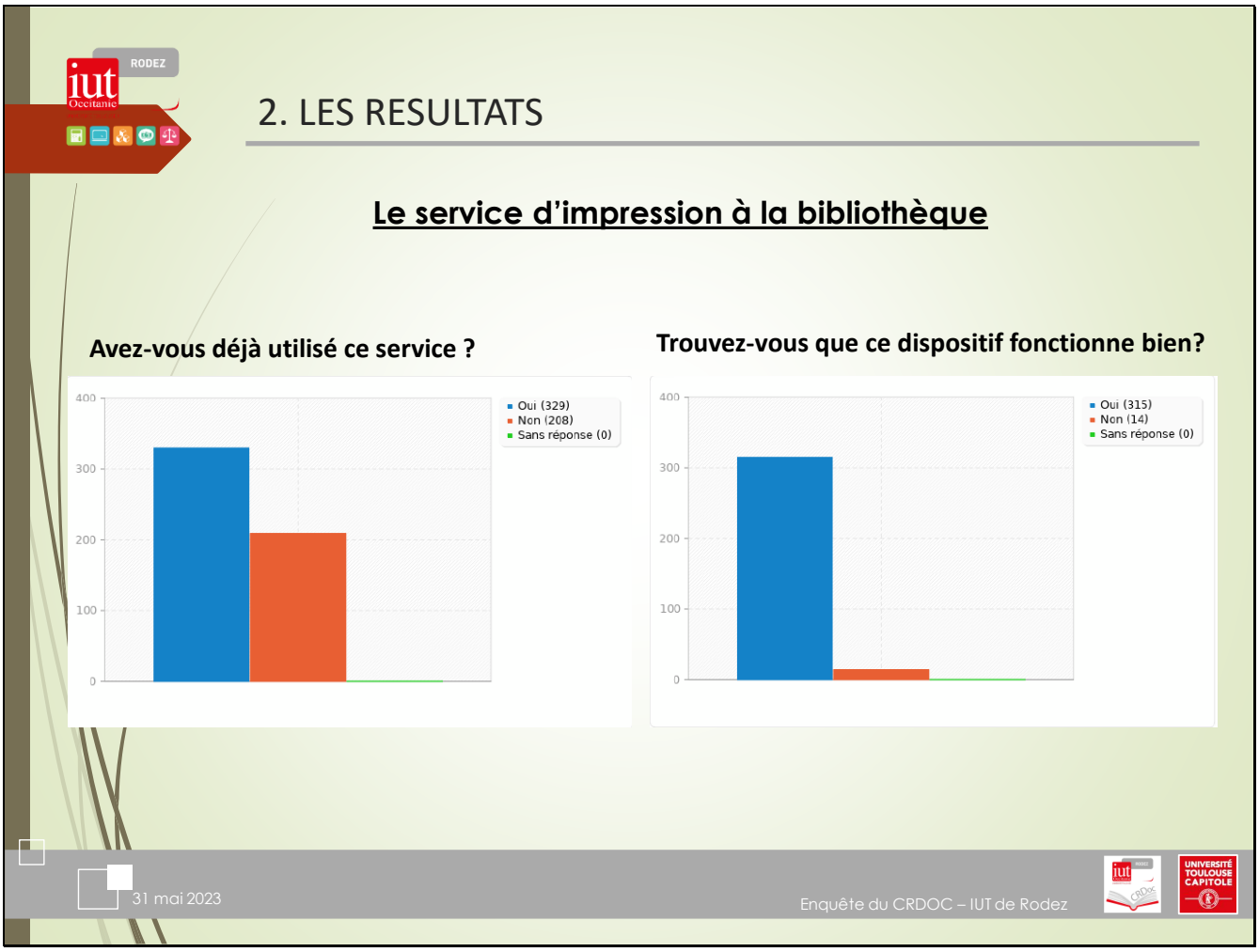
Après la question sur le nombre de places assises, il s'agit là d'un deuxième point qui relève notre attention en termes de taux de satisfaction moindre.

Ainsi, seuls 30 % des répondants sont tout à fait d'accord pour affirmer qu'ils sont bien informés des actualités de la bibliothèque et 94 personnes semblent insatisfaites.



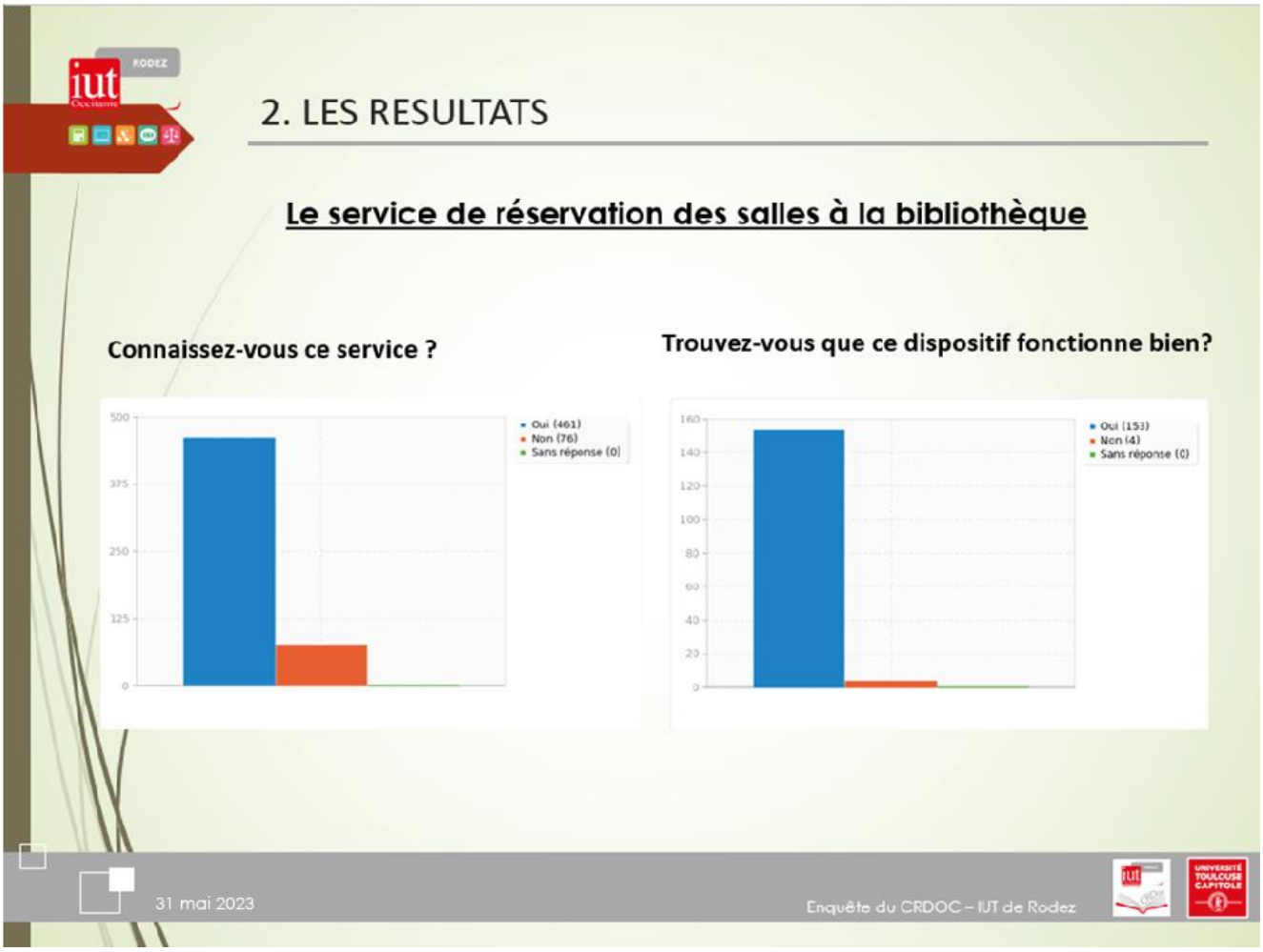
Le service de navette inter-bibliothèque est connu par une large majorité des répondants (71%). Jugé quasi unanimement utile (93%), il est cependant à ce jour peu utilisé (50 personnes soit moins de 10% des enquêtés).

A noter, les utilisateurs en sont très satisfaits (96%).



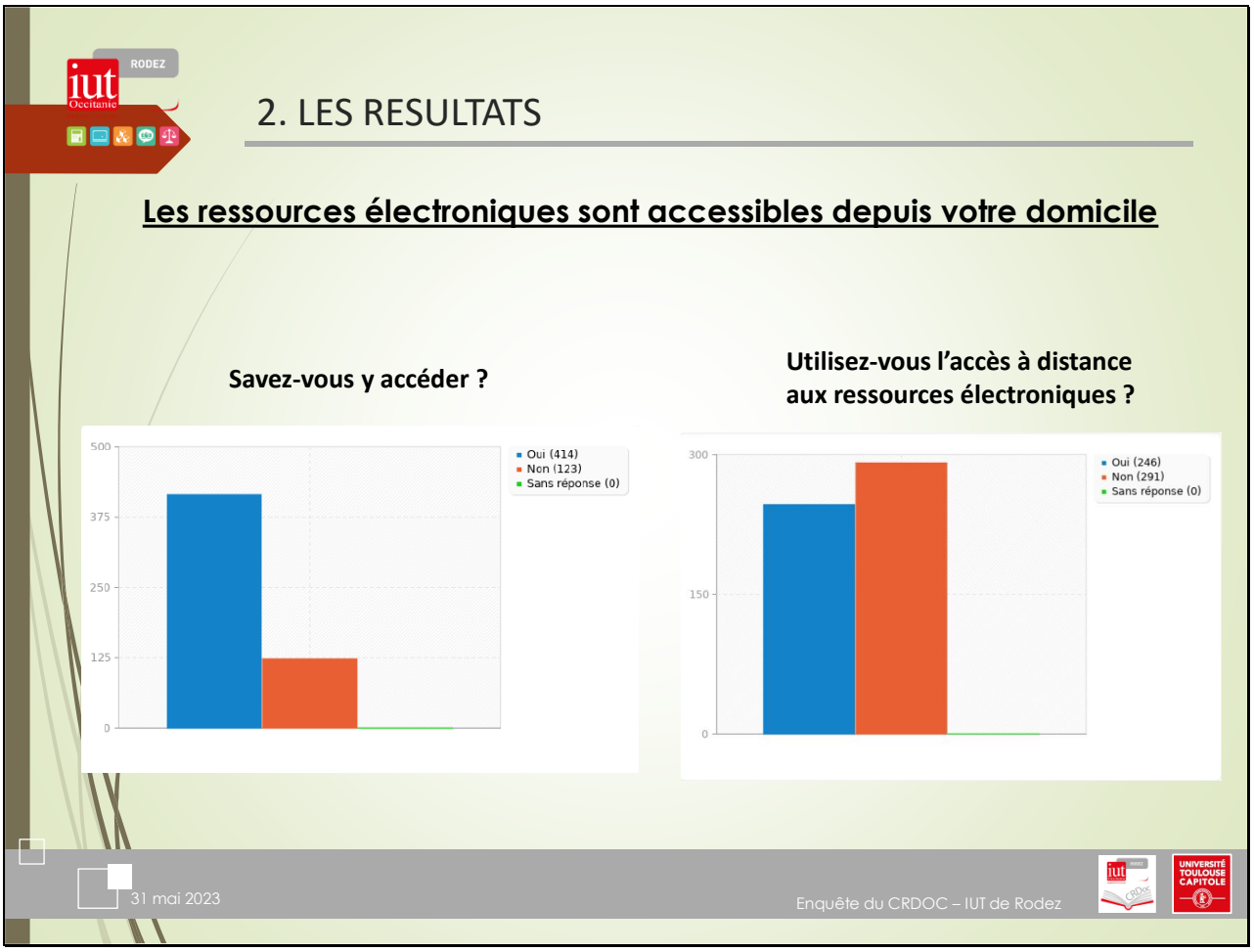
Plus de 329 répondants ont indiqué avoir imprimé à partir du CRDoc et le taux de satisfaction est de 96%.

Seul reproche, le fait de ne pas pouvoir imprimer en couleurs.



Le service de réservation des salles de la bibliothèque pour les étudiants est bien identifié (plus de 85%). A la date de l'enquête, 157 personnes ont indiqué avoir utilisé ce dispositif et 97% sont satisfaites du fonctionnement.

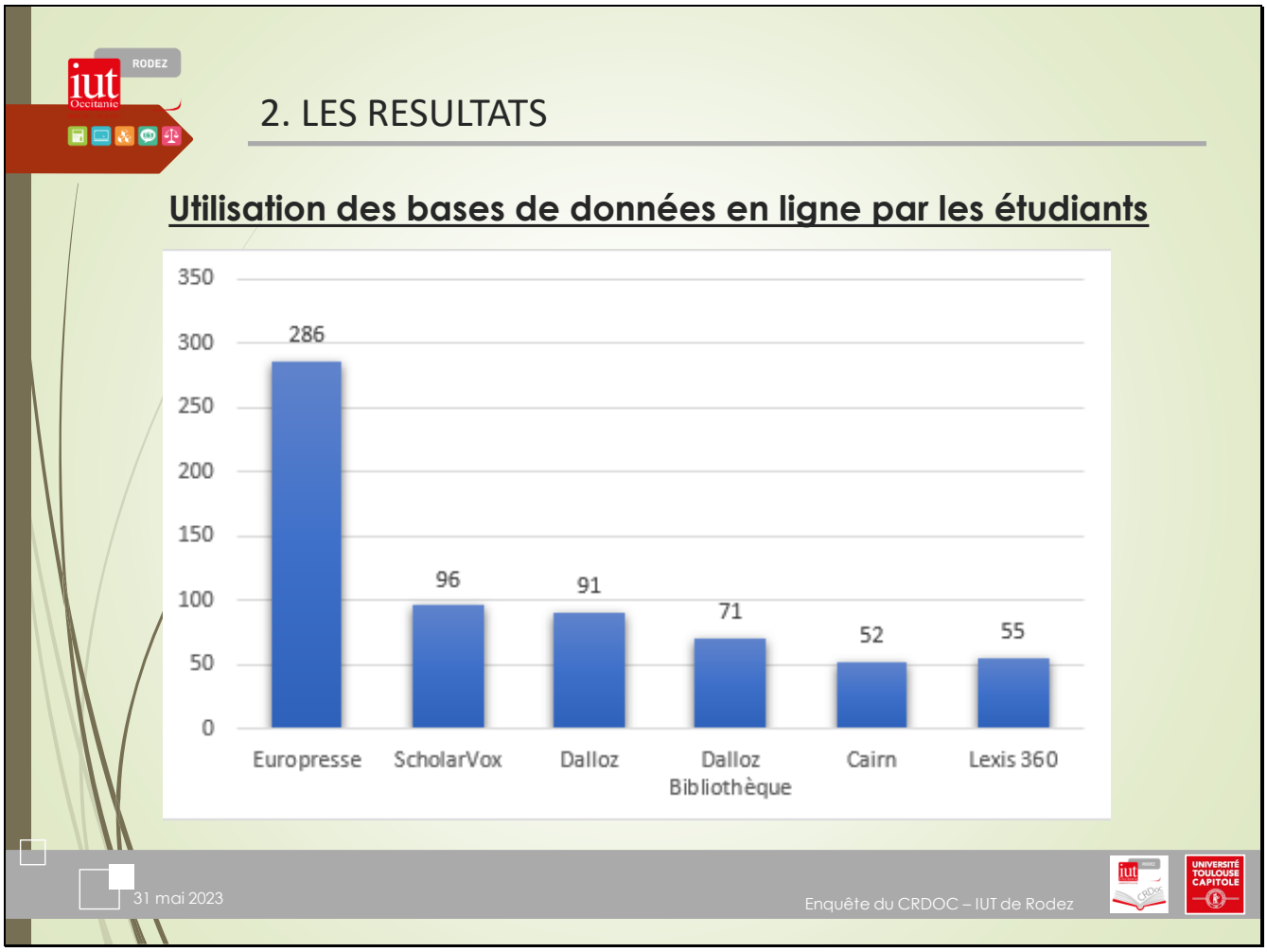
Un grand merci au service informatique en général, et à Sylvain Delpech en particulier, pour la mise en place de ce service et de sa maintenance.



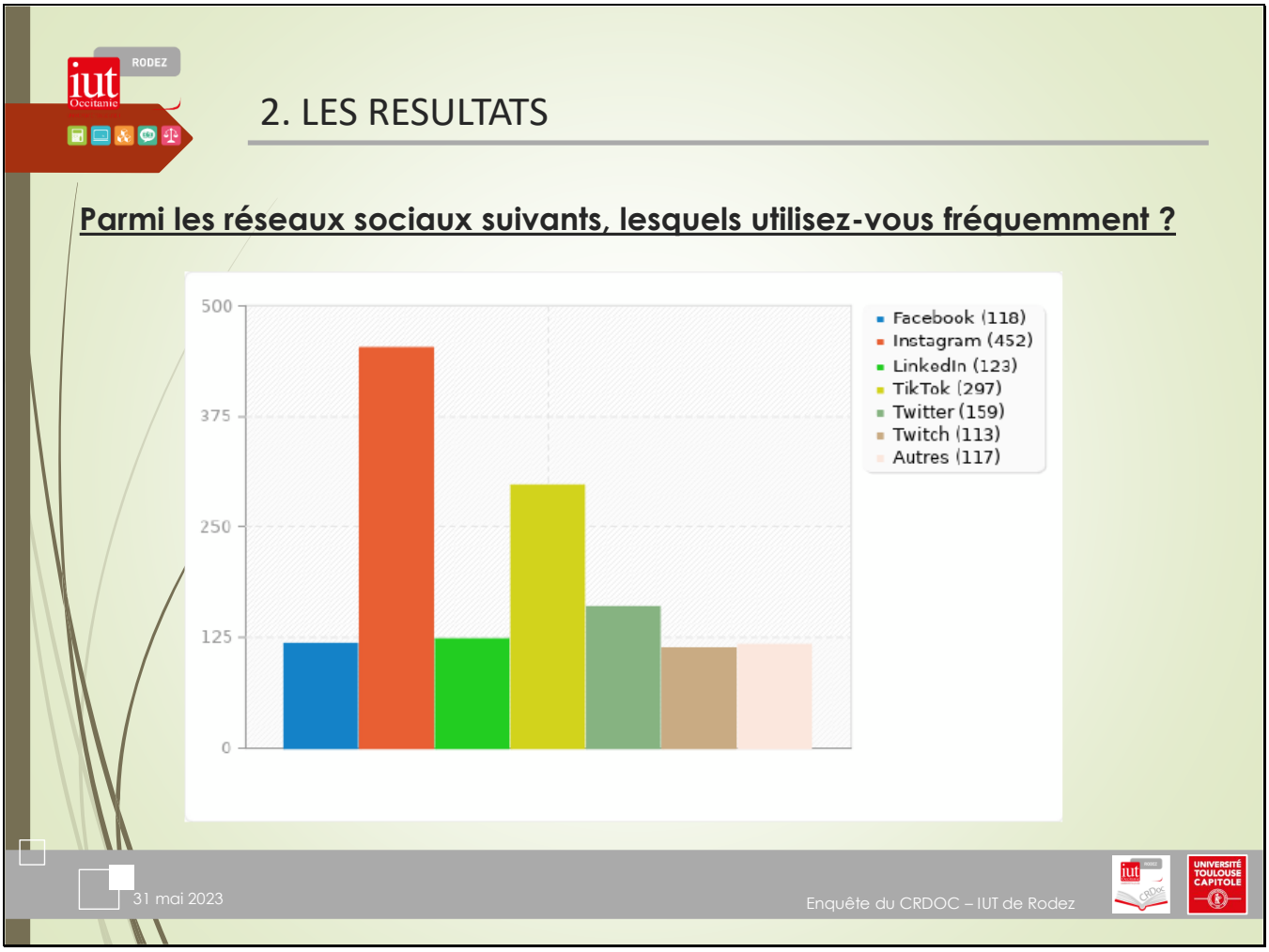
Près d'un quart des répondants (23%) ne savent pas accéder aux ressources électroniques depuis leur domicile. Ce chiffre est décevant, au regard des présentations et des rappels effectués tout au long de l'année.

Par ailleurs, au-delà des difficultés d'accès, plus de la moitié des personnes interrogées n'utilisent pas ces outils numériques.

246 répondants les emploient cependant, 17% d'entre eux connaissant parfois des problèmes de connexion. Les difficultés principales sont l'accès limité en nombre à deux bases principalement (Europresse et Dalloz) et les problèmes de wifi.



Europresse arrive très largement en tête des bases de données utilisées (près de 60% des étudiants s'y connectent).



Sans surprise, Instagram est le réseau social le plus utilisé par les répondants à une très large majorité (plus de 84% des répondants et plus de 90% pour les étudiants).

Cependant, au sein des personnels de l'IUT, le réseau Facebook est plus utilisé (40%) que le réseau Instagram (33%)

2. LES RESULTATS

Spécial BIATSS (18 réponses)

- Tout le monde ou presque (17) utilise le CRDoc mais la fréquentation est espacée dans le temps.
- Les **conditions de prêt**, les **horaires** sont jugés très satisfaisants par tous les répondants.
- 12 d'entre eux déclarent être très bien informés des **actualités du CRDoc**, 6 sont plutôt d'accord.
- Seuls 6 personnels BIATSS indiquent utiliser les **ressources électroniques à distance**.

2. LES RESULTATS

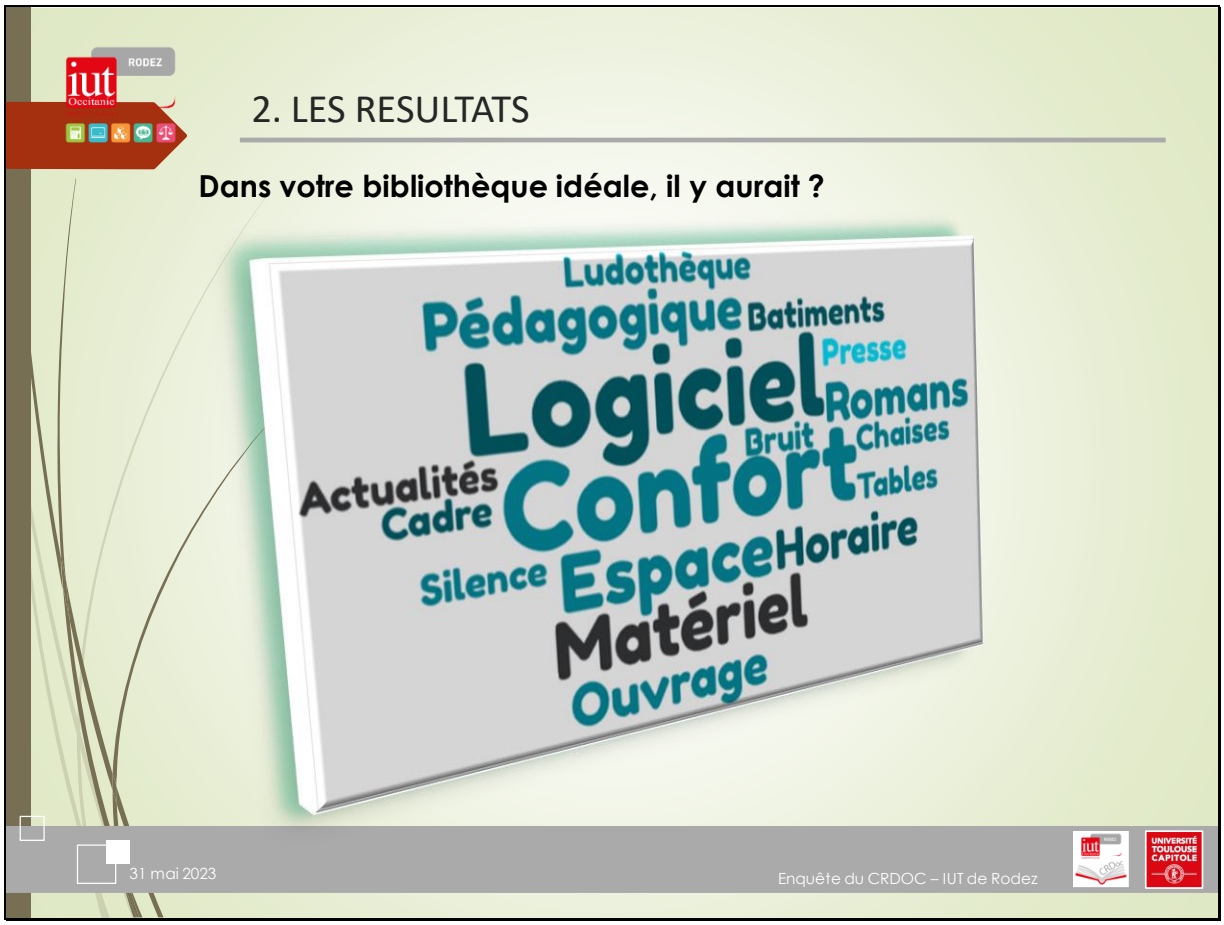
Spécial Enseignants (37)

- **Fréquentation** : Près de la moitié d'entre eux (15) utilisent la bibliothèque au moins plusieurs fois par mois, 3 enseignants indiquent ne l'utiliser jamais.

- Les **conditions de prêt** sont jugées très satisfaisantes (33 enseignants), unanimité pour les **horaires d'ouverture** (35 « tout à fait d'accord »).

- La **« navette inter établissement »** est connue des enseignants (35) mais encore peu usitée (43% d'entre eux). Pour les 16 utilisateurs, taux de satisfaction à 100%.

- Concernant les **ressources numériques à distance**, elles sont employées par une large majorité (78%). Les difficultés d'accès rencontrées portent uniquement sur la base Europresse.



Nous avons eu 168 réponses à cette question ouverte. Le nuage de mots ci-dessus illustre les éléments les plus évoqués.

Au premier rang de ceux-ci (plus de 20 citations), le souhait d'une bibliothèque plus grande (plus de tables, plus de chaises) et surtout la multiplication d'espaces pour les travaux de groupes.

La notion de confort, de « coins détente » avec la mise en place de dispositifs « cocooning » est également mentionnée à de nombreuses reprises.

Le désir d'une bibliothèque plus silencieuse apparaît aussi dans 10 réponses et illustre la complexité de gérer les différents usages (travail individuel / travaux de groupes).

Par ailleurs, l'aspect « développement d'un fonds Loisirs » est plébiscité à plusieurs reprises (10 citations) avec notamment l'achat de manga et la mise à disposition de jeux.

Sur un plan matériel, la demande d'équipement en logiciels professionnels des ordinateurs de la salle informatique ressort largement des commentaires.

Plusieurs répondants souhaiteraient aussi pouvoir imprimer en couleur au CRDoc (et aussi 1 proposition de mettre toutes les imprimantes au CRDoc !)

Enfin quelques suggestions isolées : la mise en place d'un rayon sur l'histoire locale, l'organisation d'évènements littéraires ou en lien avec l'actualité.

2. LES RESULTATS

Et de nombreux témoignages qui font plaisir ;-)

« Une super équipe, des événements sympathiques »

« Rien à dire elle est très bien comme ça »

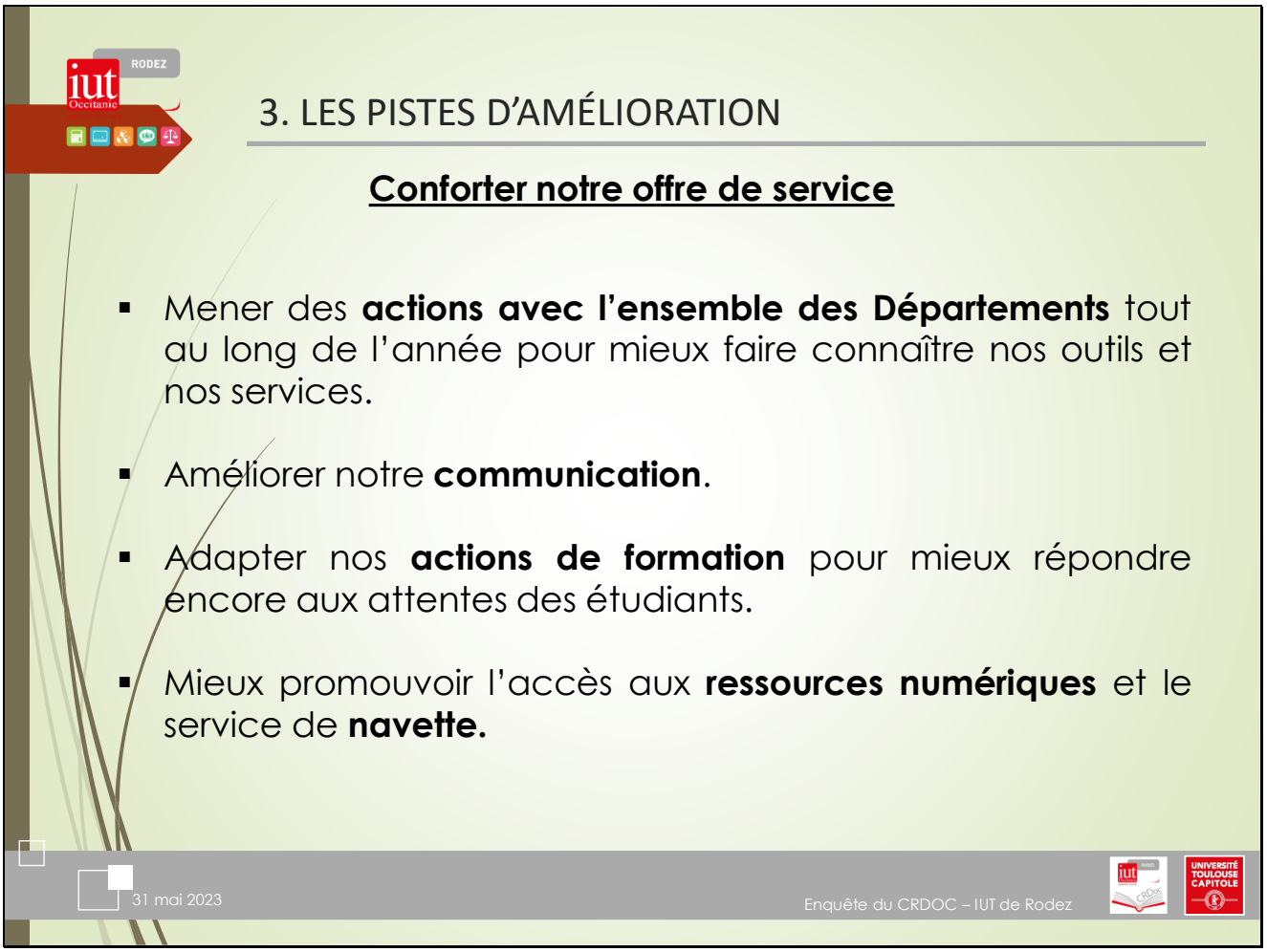
« C'est très bien en l'état »

« Bibliothèque toujours bien rangé et propre, très agréable »

« Il n'y a rien à rajouter, la bibliothèque est parfaitement adapté aux étudiants »

« Celle-ci me convient amplement et répond à toutes mes attentes »

« Merci grâce à vous et à la BU, je vais réussir mon année. Merci beaucoup »



Des interventions régulières, au-delà des séances en début d'année universitaire, devraient permettre de faire baisser la proportion des répondants pour lesquels le recours au CRDoc n'est pas une évidence.

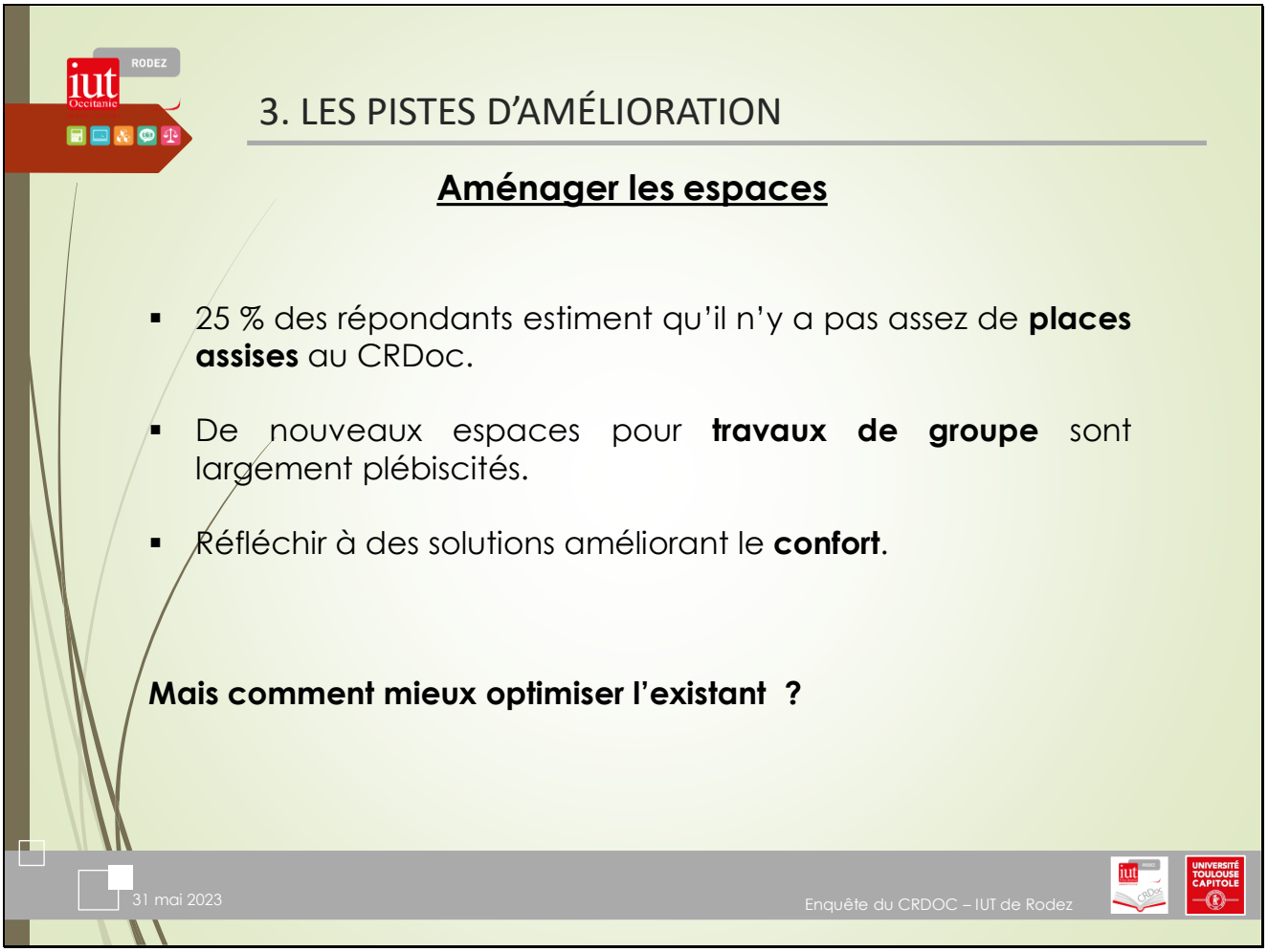
17% des répondants (94 en nombre) estiment qu'ils ne sont pas assez informés des actualités/évènements qui ont lieu à la bibliothèque. A la vue des réponses, l'utilisation de la boite mail ne doit pas être exclue mais se limiter aux messages jugés les plus importants.

Les actions de formation doivent essayer de répondre à l'hétérogénéité du public. La mise en place de séances « à la carte » semble une piste à explorer, particulièrement pour la promotion des outils numériques (bases de données, services en ligne).

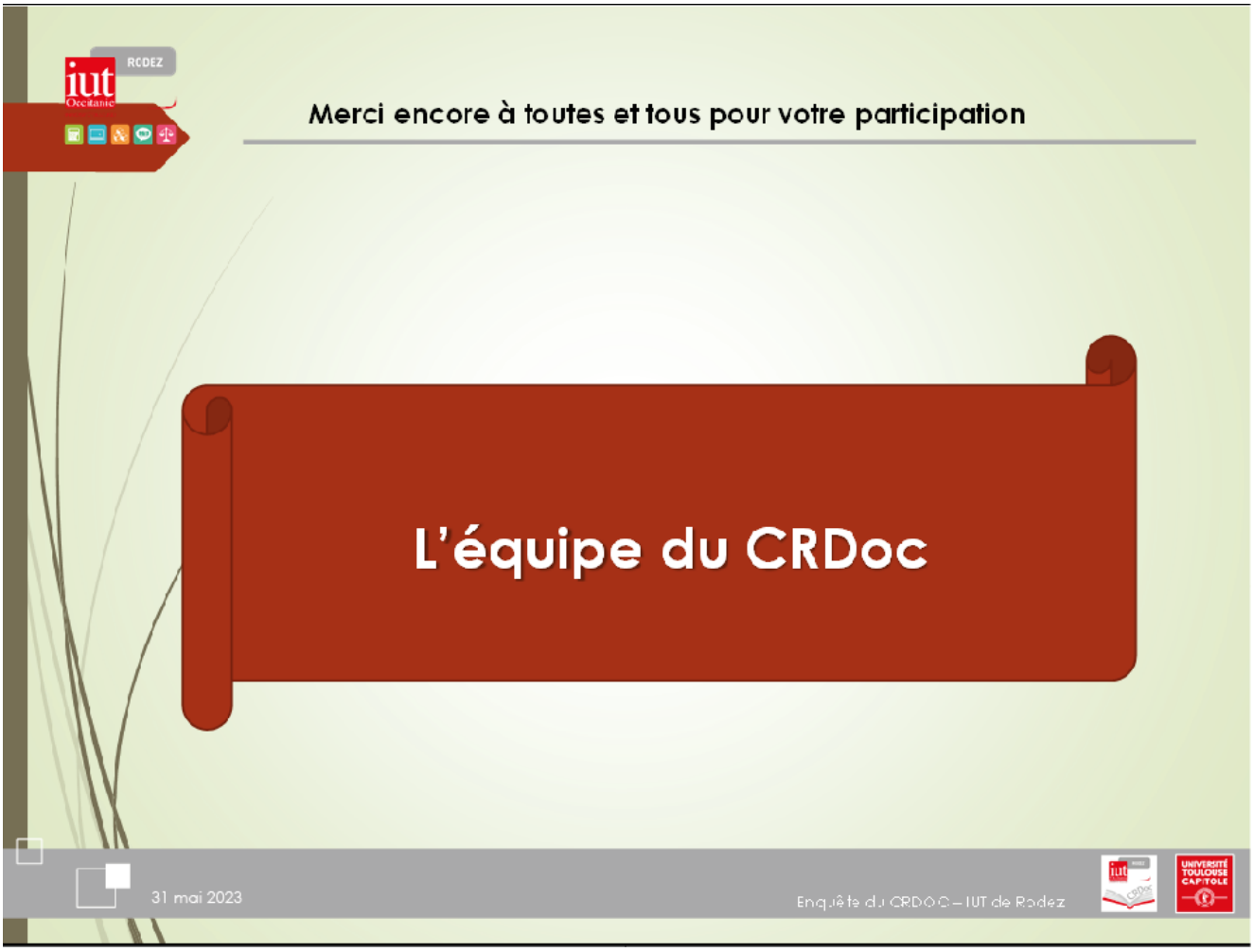
Le souhait d'une imprimante couleur, proposant le recto-verso, accessible à la bibliothèque a été émis à de nombreuses reprises. Il semble nécessaire de mener une réflexion avec la Direction et le service informatique sur les possibilités offertes, les avantages et inconvénients de chacune d'entre elles.

En raison du coût des licences, l'installation de logiciels professionnels est également à étudier avec les mêmes services.

Le pourcentage de répondants (21%), ainsi que leur nombre (113 usagers), intéressé par un prêt de tablettes nous surprend et nous amène à réfléchir à des propositions, en lien sans doute avec les matériels déjà présents dans l'établissement.



Face au désir de nombreux répondants (131) de créer une extension du nombre de places, au souhait d'avoir accès à plus de salles pour le travail sur les projets ou d'obtenir un meilleur confort pour tous, nous sommes quelque peu démunis tant l'aménagement des espaces actuels nous semble avoir déjà été optimisé.


Merci encore à toutes et tous pour votre participation
L'équipe du CRDoc
31 mai 2023
Enquête du CRDOC – IUT de Rodez