

Résultats de l'enquête d'usage au Learning Centre

avis
votre
nous
intéresse

Du 10 au 21 octobre,
nous vous donnons la parole
pour donner votre avis
sur le learning centre !

Université
Nice
Sophia Antipolis

Bibliothèques
universitaires

bibliotheque.unice.fr

Au bout de 16 mois de fonctionnement et avec la mise en place de nouveaux horaires d'ouvertures élargis dans le cadre du plan ministériel PBO+, il était temps de mettre en place une enquête d'usage pour avoir un retour sur la perception du lieux et de ses services par les étudiants. Pour l'équipe du Learning Centre cette enquête était aussi plus particulièrement l'occasion de communiquer sur

certain services, de s'interroger sur les orientations à donner à la programmation des événements et sur la question de la tolérance au bruit par les étudiants dans un espace complètement ouvert et pensé comme convivial et accueillant.

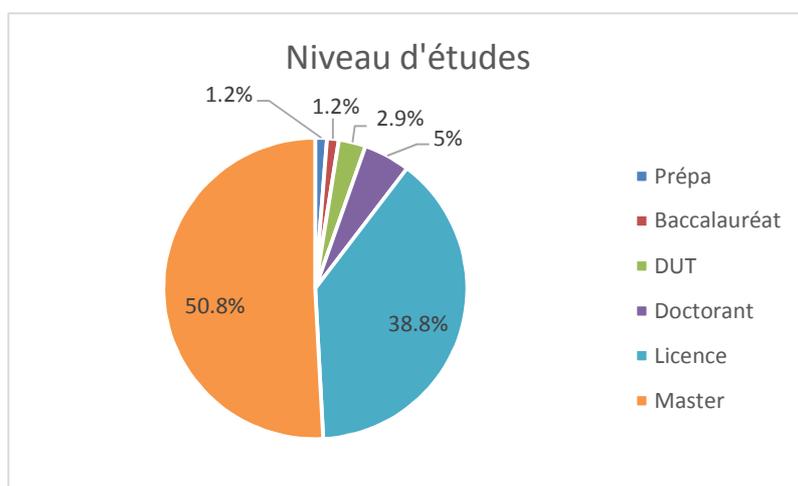
1. Vous êtes :

Vous êtes :		
Classe prépa	1	0%
Administratif	1	0%
Etudiant Paris VI à distance	1	0%
Etudiant Eurecom	1	0%
Doctorant	2	1%
Autre étudiant UNS	3	1%
Ingénieur ou ITRF	6	2%
Enseignant-chercheur, enseignant, chercheur	11	4%
Etudiant IUT	33	13%
Etudiant Polytech	187	76%
Total général	246	100%



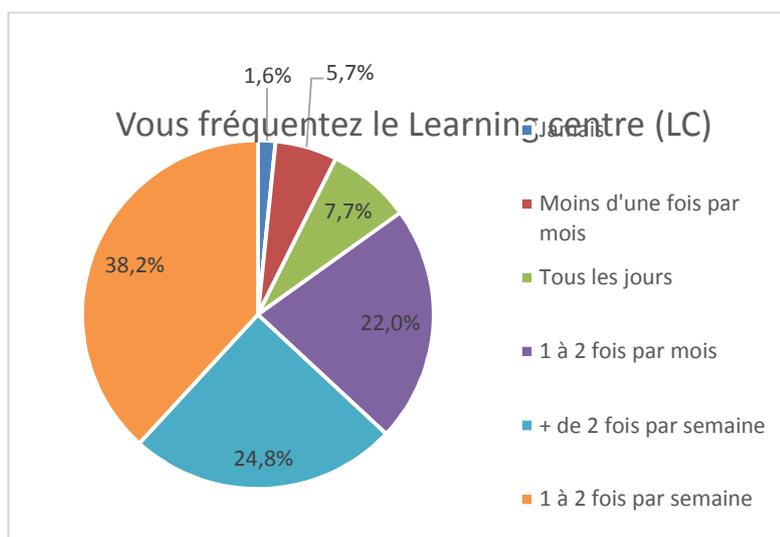
2. Niveau d'études

Niveau d'études		
Prépa	3	1%
Baccalauréat	3	1%
DUT	7	3%
Doctorant	12	5%
Licence	94	39%
Master	123	51%
Total général	242	100%



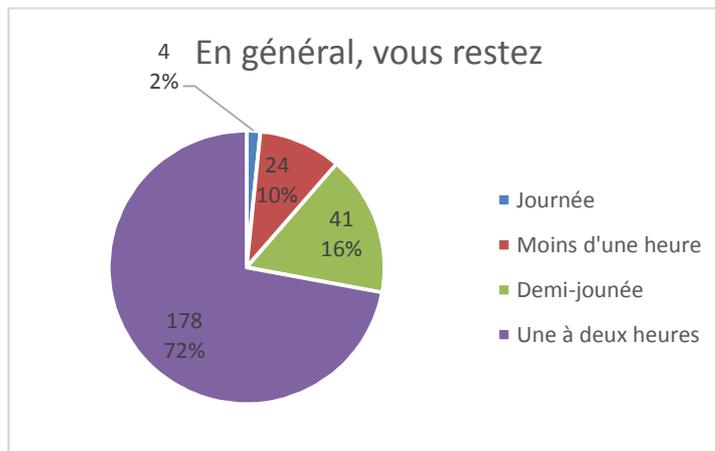
3. Vous fréquentez le Learning Centre :

Vous fréquentez le Learning centre (LC)	
Jamais	2%
Moins d'une fois par mois	6%
Tous les jours	8%
1 à 2 fois par mois	22%
+ de 2 fois par semaine	25%
1 à 2 fois par semaine	38%
Total général	100%



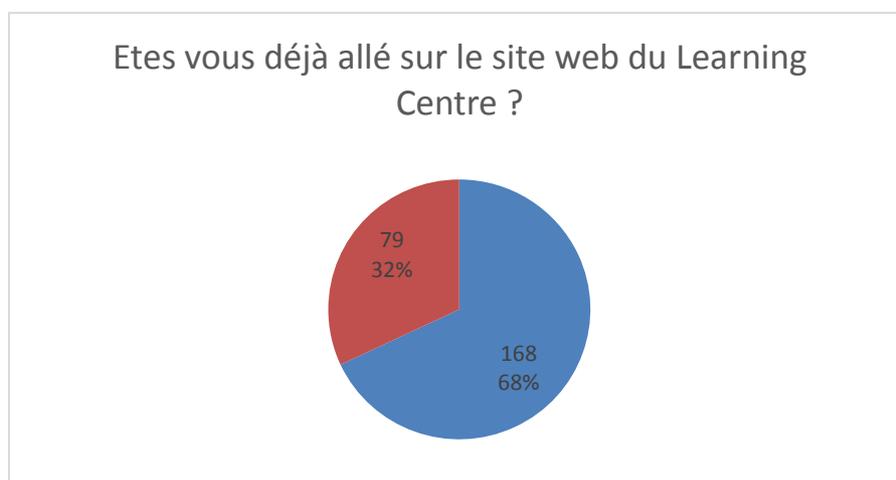
4. En général, vous restez :

En général vous restez :		
Journée	4	2%
Moins d'une heure	24	10%
Demi-journée	41	17%
Une à deux heures	178	72%
Total général	247	100%



5. Etes-vous déjà allé sur le site web du Learning Centre / des BU ?

Non	168
Oui	79
Total général	247



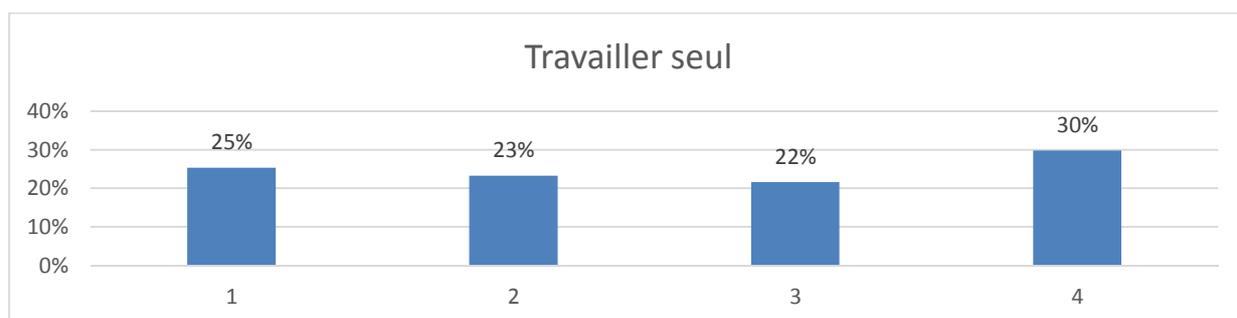
6. Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ? Si oui lesquelles ?	
Bibliothèque municipale	0,4%
Bibliothèques municipales à Vence et Antibes	0,4%
BU Lettres à Carlone	0,4%
BU Sciences Valrose	4,9%
CASA	0,4%
IUT Fabron	0,4%
Louis Nucera à Nice	2,0%
Louis Nucéra Nice	0,4%
Médiathèque de Valbonne	0,4%
St Jean d'Angely	2,4%
Médiathèque Sophia Antipolis	0,4%
Non	87,4%

7. Pour les activités suivantes, attribuer une note de 1 à 4 selon que vous les pratiquez très rarement (1) au plus souvent (4)

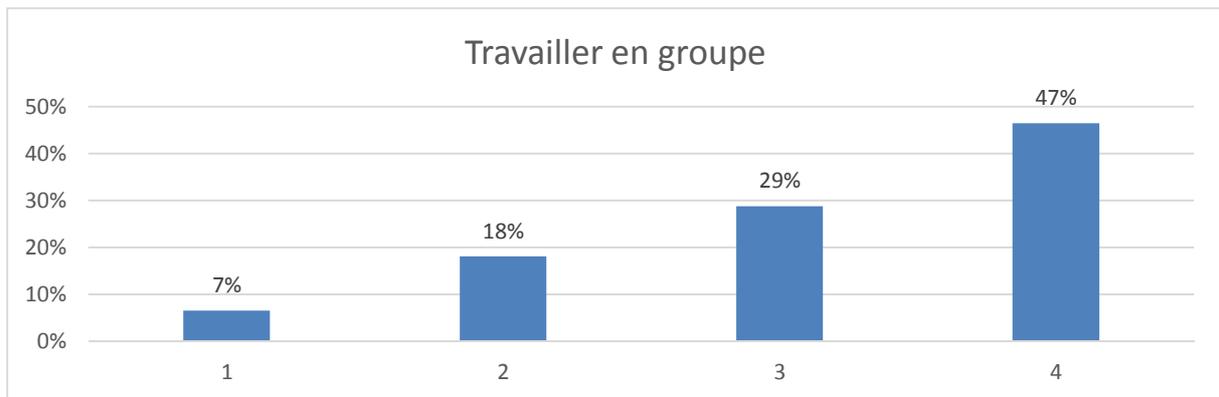
7.1 Travailler seul

Travailler seul	
1	25%
2	23%
3	22%
4	30%
Total général	100%



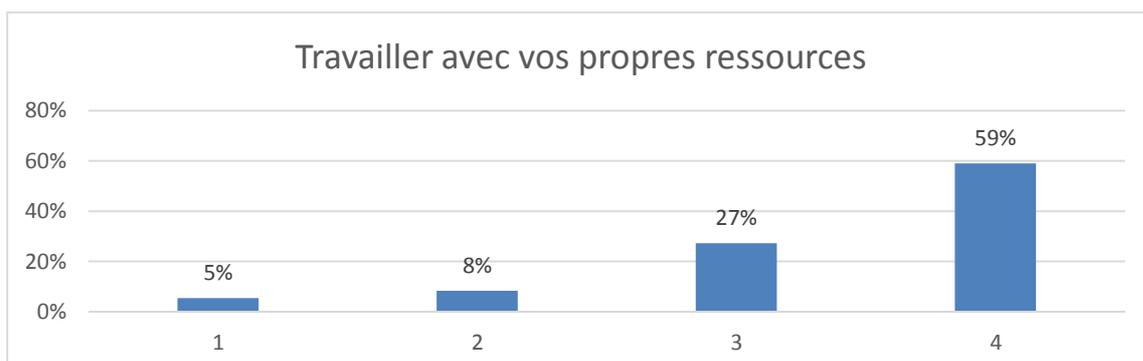
7.2 Travailler en groupe

Travailler en groupe	
1	7%
2	18%
3	29%
4	47%
Total général	100%



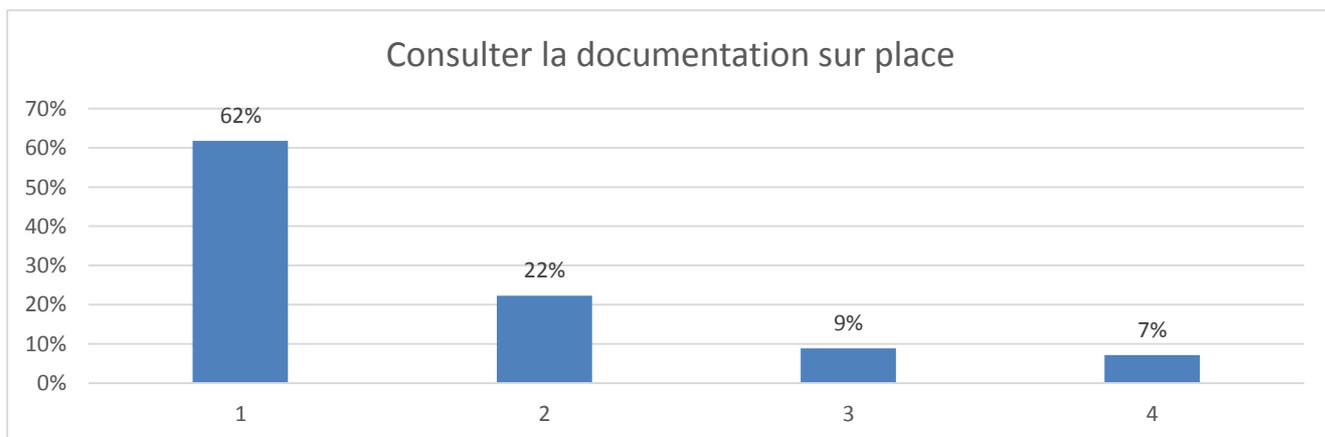
7.3 Travailler avec vos propres ressources

Travailler avec vos propres ressources	
1	5%
2	8%
3	27%
4	59%
Total général	100%



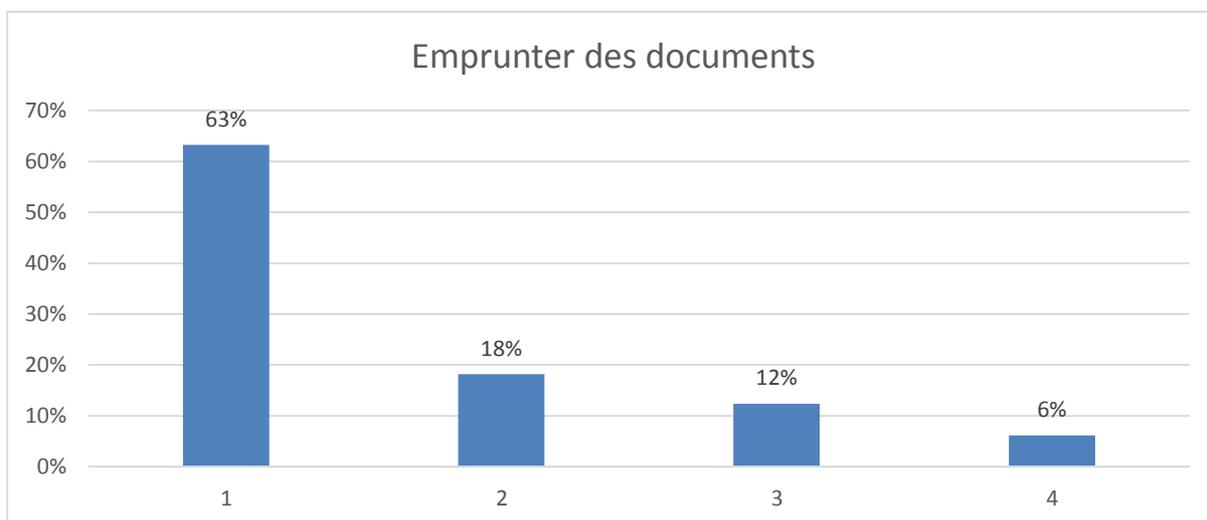
7.4 Consulter la documentation sur place

Consulter la documentation sur place	
1	62%
2	22%
3	9%
4	7%
Total général	100%



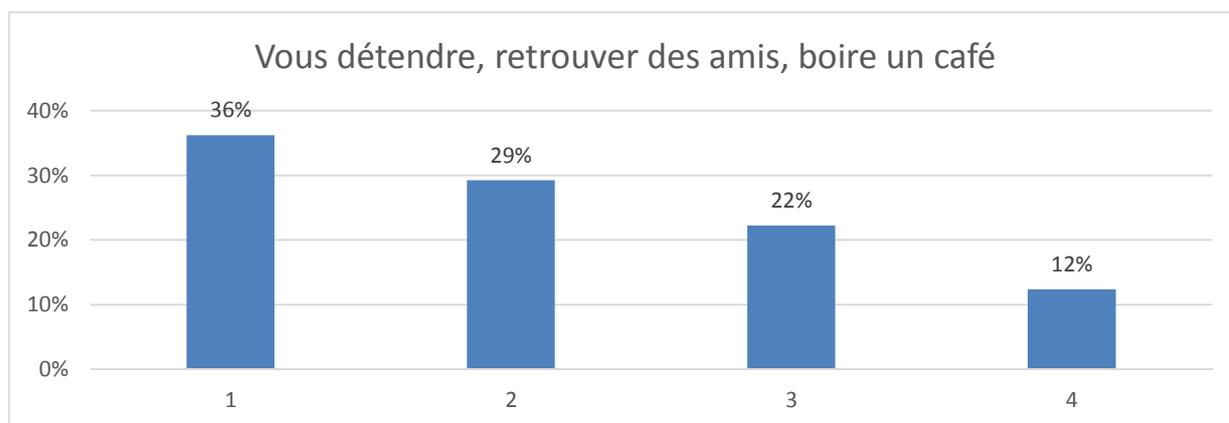
7.5 Emprunter les documents

Emprunter des documents	
1	63%
2	18%
3	12%
4	6%
Total général	100%



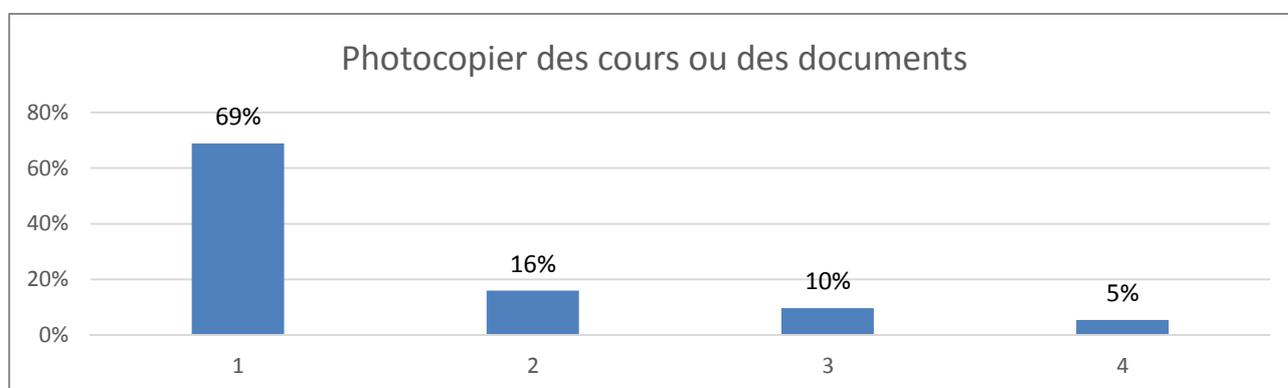
7.6 Vous détendre, retrouver des amis, boire un café

Vous détendre, retrouver des amis, boire un café	
1	36%
2	29%
3	22%
4	12%
Total général	100%



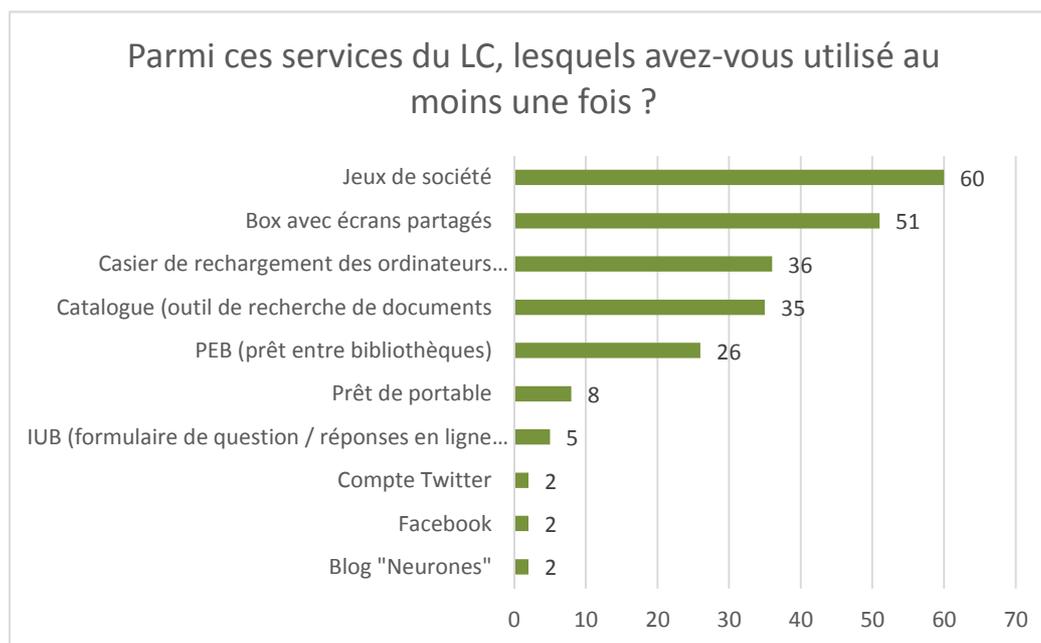
7.7 Photocopier des cours ou des documents

Photocopier des cours ou des documents	
1	69%
2	16%
3	10%
4	5%
Total général	100%



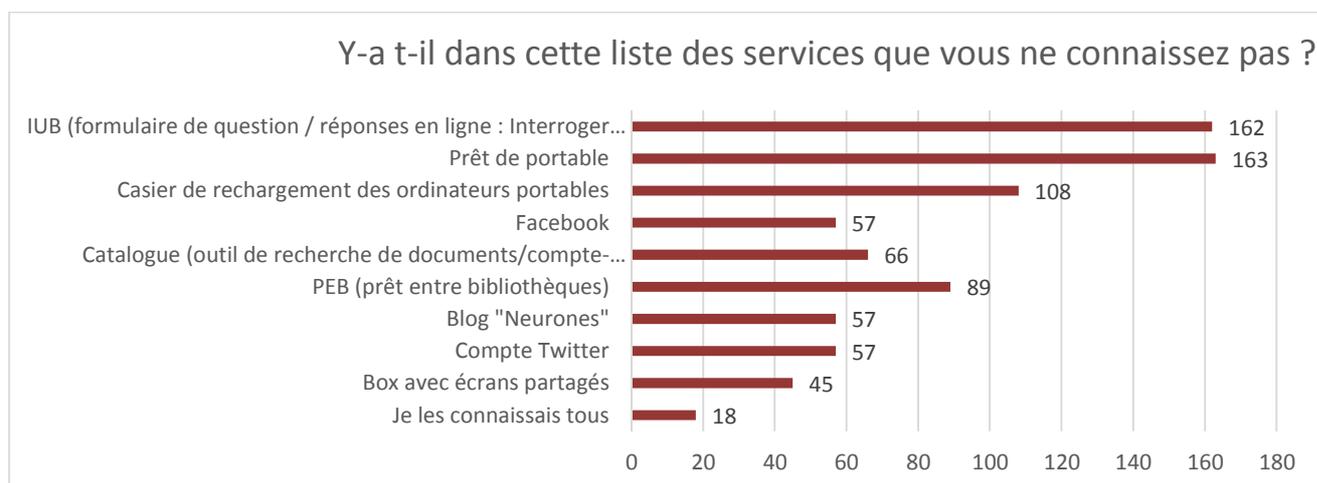
8. Parmi ces services du Learning Centre, lesquels avez-vous utilisé au moins une fois ?

Parmi ces services du LC, lesquels avez-vous utilisé au moins une fois :	
Blog "Neurones"	2
Facebook	2
Compte Twitter	2
IUB (formulaire de question / réponses en ligne : Interroger un bibliothécaire)	5
Prêt de portable	8
PEB (prêt entre bibliothèques)	26
Catalogue (outil de recherche de documents)	35
Casier de rechargement des ordinateurs portables	36
Box avec écrans partagés	51
Jeux de société	60
Total	227



9. Y-a-t-il des services que vous ne connaissez pas dans cette liste ?

Je les connaissais tous	18
Box avec écrans partagés	45
Compte Twitter	57
Blog "Neurones"	57
PEB (prêt entre bibliothèques)	89
Catalogue (outil de recherche de documents/compte-lecteur/ réservation de livres..)	66
Facebook	57
Casier de rechargement des ordinateurs portables	108
Prêt de portable	163
IUB (formulaire de question / réponses en ligne : Interroger un bibliothécaire)	162
Total général	822

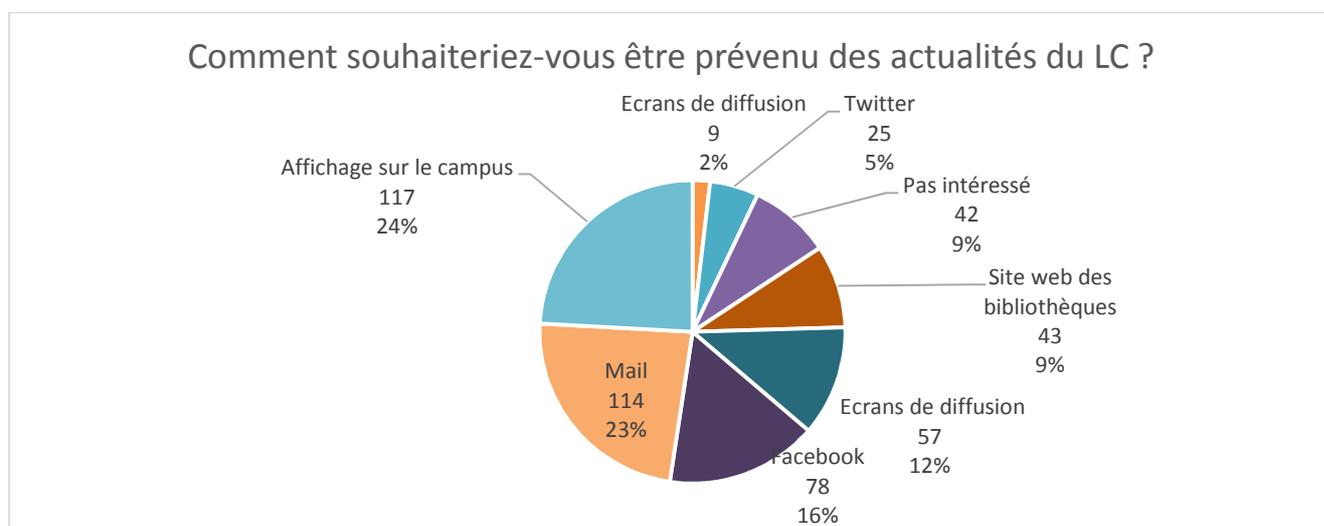


10. A quels événements ou formations du Learning Centre avez-vous déjà assisté ?

A quels événements ou formations du LC avez-vous déjà assisté ?	
Yoga	3
Start'up week-end	3
Install Party Linux	5
Café lecture	6
Formation	7
Petit déjeuner d'entreprise	7
Café techno	10
Jeux d'échecs	12
Aucun	205

11. Comment souhaiteriez-vous être prévenu des actualités du Learning Centre ?

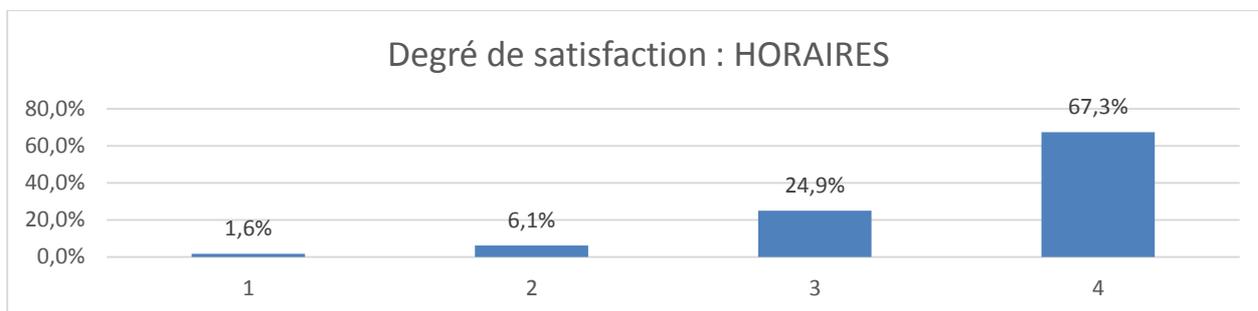
Comment souhaiteriez-vous être prévenu des actualités du LC ? (plusieurs réponses possibles)	
instagram	1
Ecrans de diffusion	9
Twitter	25
Pas intéressé	42
Site web des bibliothèques	43
Ecrans de diffusion	57
Facebook	78
Mail	114
Affichage sur le campus	117
Total général	486



12. Veuillez indiquer votre degré de satisfaction sur les points suivants (1=pas du tout satisfait, 4=très satisfait)

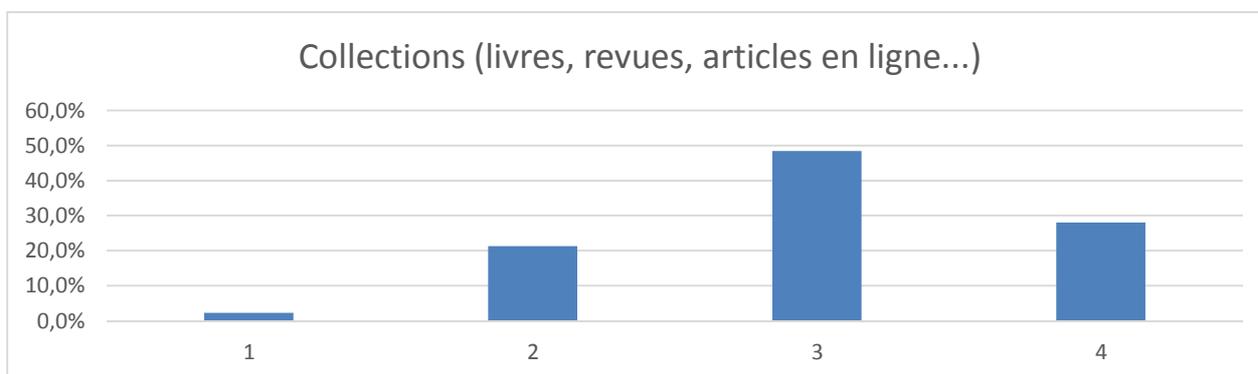
12.1 . Horaires

Horaires	
1	1,6%
2	6,1%
3	24,9%
4	67,3%

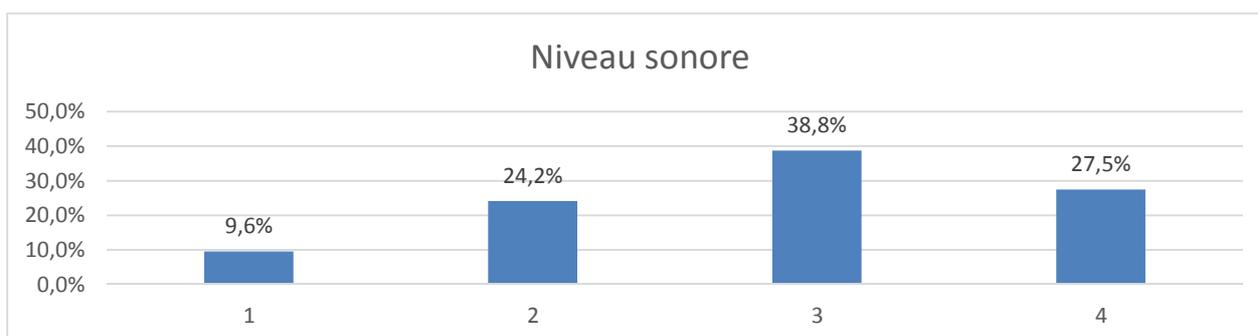


12.2 Collections

Collections (livres, revues, articles en ligne...)	
1	2,3%
2	21,3%
3	48,4%
4	28,1%

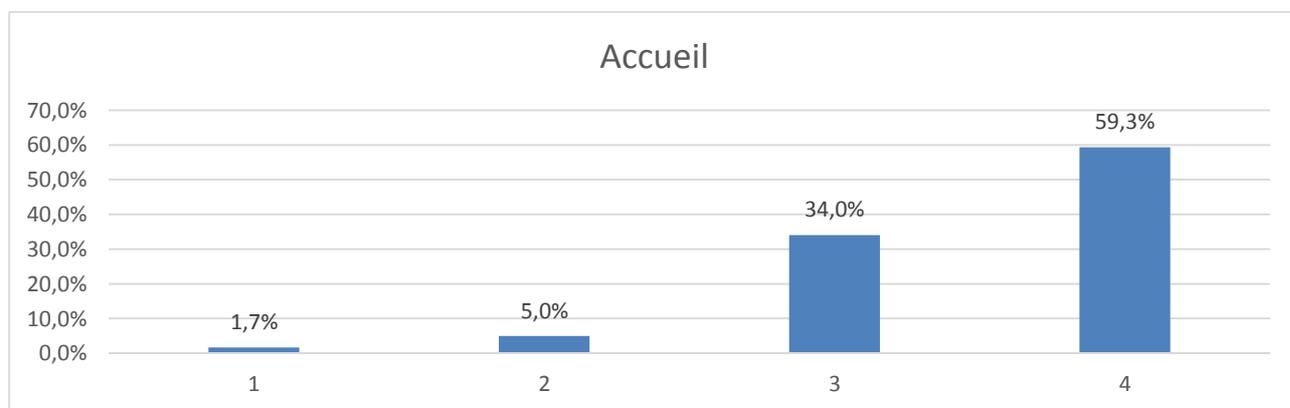


7.8 Niveau sonore



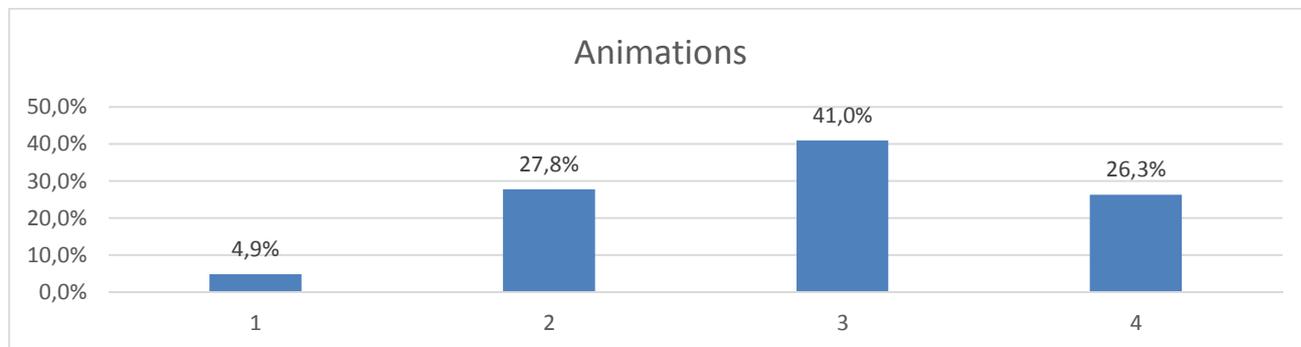
7.9 Accueil

Accueil	
1	1,7%
2	5,0%
3	34,0%
4	59,3%



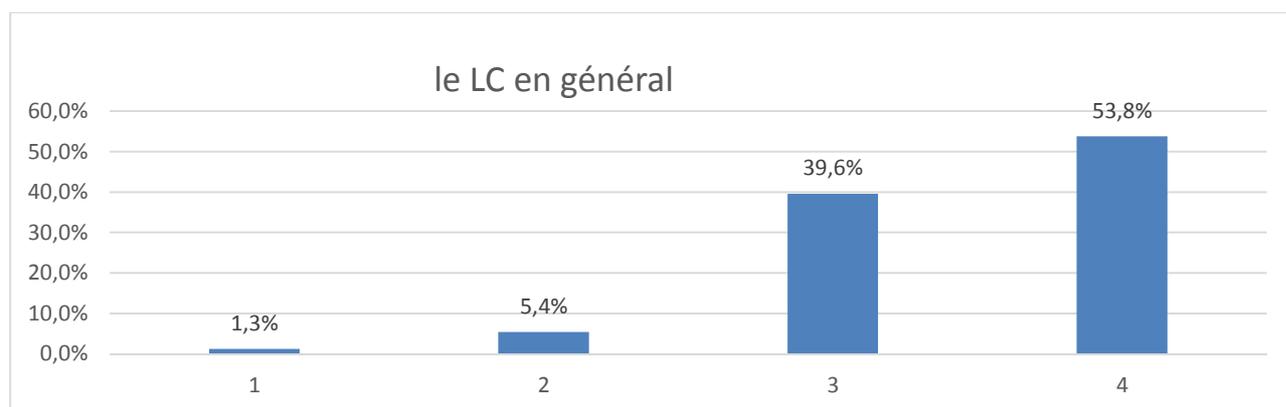
7.10 Animations

Animations	
1	4,9%
2	27,8%
3	41,0%
4	26,3%



7.11 Le Learning Centre en général

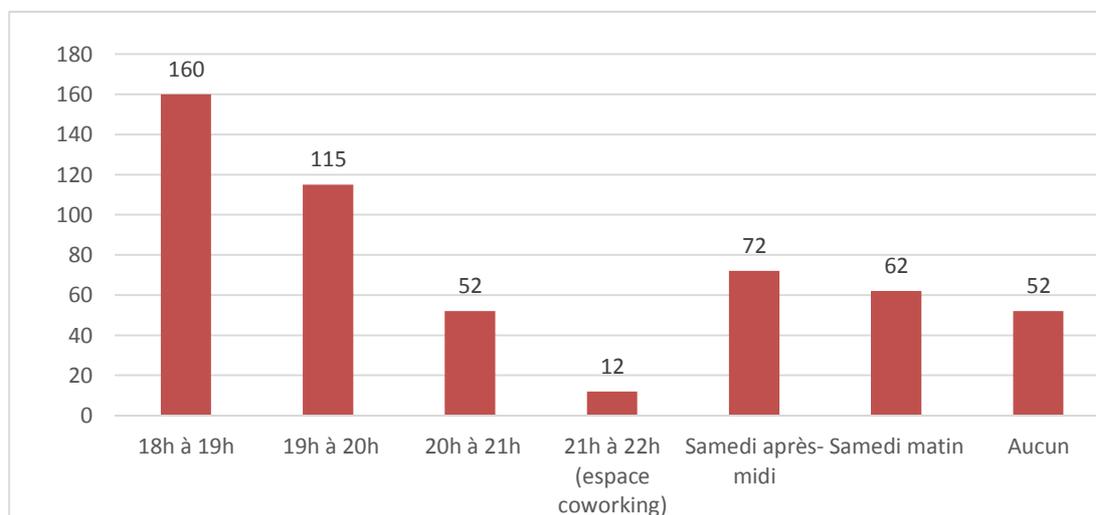
le LC en général	
1	1,3%
2	5,4%
3	39,6%
4	53,8%



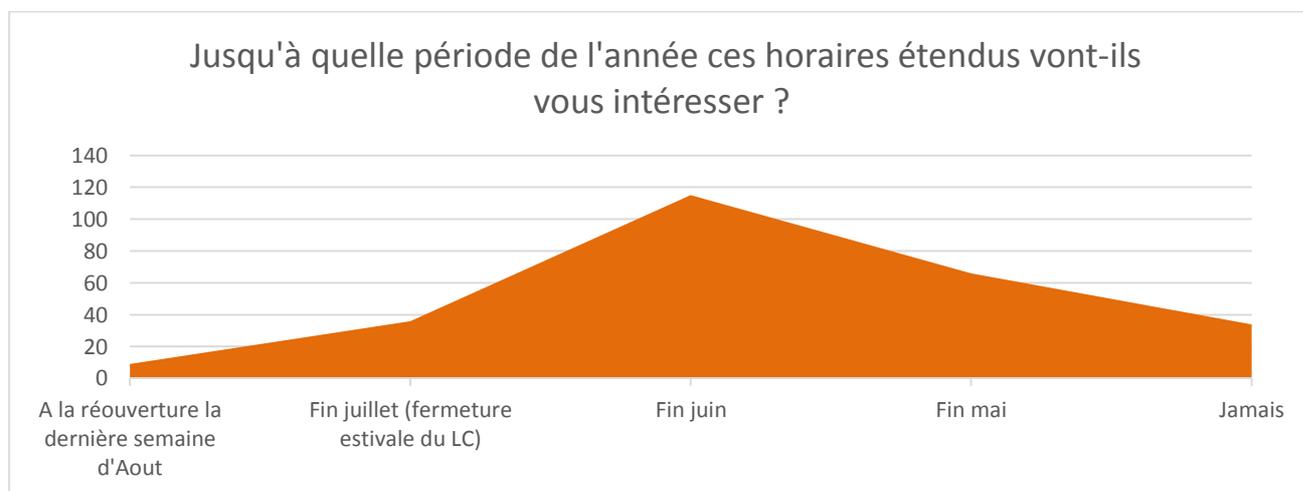
13. Horaires d'ouverture privilégiés

le LC est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 21h (22h pour l'espace co-working du 1er étage) et le samedi de 9h à 17h. Parmi les nouveaux créneaux lesquels allez-vous privilégier ?

18h à 19h	160
19h à 20h	115
20h à 21h	52
21h à 22h (espace coworking)	12
Samedi après-midi	72
Samedi matin	62
Aucun	52
Total général	525



Jusqu'à quelle période de l'année ces horaires étendus vont-ils vous intéresser ?	
A la réouverture la dernière semaine d'Aout	9
Fin juillet (fermeture estivale du LC)	36
Fin juin	115
Fin mai	66
Jamais	34
Total général	260



15. Quels sont vos centres d'intérêt ?

Quels sont vos centres d'intérêt ?	
Art	41
Cinéma	101
Jeux de société / jeux vidéo	88
Musique	126
Sport	107
Technologies	132
Informatique / web	138
Autre	20
Total général	753

16. Bilan

FREQUENTATION :

L'enquête d'usage réalisée au Learning Centre obtient un très bon taux de participation (246 réponses sachant que Polytech compte 1300 étudiants) ce qui témoigne après deux ans de fonctionnement d'une pleine intégration du LC sur le campus Sophiatech. Le public reste très majoritairement issu de Polytech, ce qui explique une légère prépondérance du niveau Master (51 % pour 39 % de Licences), même si les étudiants de l'IUT ne sont pas complètement absents du questionnaire. La passation s'est faite pour partie en ligne, mais principalement sur place.

DES USAGES BIEN CARACTERISES :

C'est un public qui passe relativement peu de temps au LC, mais y vient régulièrement (72 % reste entre une et deux heures, 65 % viennent plus d'une fois par semaine). Les usages considérés comme les plus importants par les étudiants sont le travail en groupe (sur une échelle de 1 à 4, 76 % de 3 à 4) et avec leurs propres ressources, par opposition avec le travail seul (échelle de répartition beaucoup plus étalée) et surtout avec l'utilisation des documents du LC qui est perçue comme peu importante que ce soit pour l'emprunt ou la consultation sur place. Cependant on note que les répondants se disent pourtant satisfaits des collections, ce qui légitime le choix de maintenir un nombre restreint de documents imprimés dans un lieu axé surtout sur les nouvelles formes de travail.

La fonction détente n'est pas perçue comme importante par les étudiants, même si les jeux de société sont incontestablement le service le plus utilisé. Il n'y a donc pas toujours de corrélation directe entre la fréquence effective d'usage et la perception des étudiants !

DES SERVICES ENCORE MAL CONNUS : UNE COMMUNICATION A RENFORCER

La très large majorité des étudiants ne va pas sur le site Web de la bibliothèque (60 % d'entre eux ne l'ont jamais visité). Les services présentés sont globalement peu connus, et donc peu utilisés. Les services un peu mieux identifiés sont ceux accessibles sur place (jeux, casiers de rechargement, box). Le catalogue n'est utilisé que par 35 étudiants et inconnu de 66 d'entre eux : ces chiffres très faibles sont cependant à mettre en rapport avec le faible usage fait de la documentation, qui explique en partie que les usagers n'éprouvent pas forcément la nécessité a priori de consulter le portail.

Le programme événementiel du Learning Centre, s'il a bien touché le public enseignant et personnel, n'est pas forcément bien repéré des étudiants.

C'est sans doute un des enseignements majeurs de cette enquête : des services pour lesquels des opérations de communication ont déjà été menées ne sont pas connus d'une majorité d'étudiants (prêt de portables, formations...). La répétition chaque année et même plusieurs fois dans l'année doit faire partie de notre stratégie d'information sur nos services. Les moyens de communication privilégiés par les étudiants sont le mail et l'affichage sur place et sur le campus. Cette enquête avait aussi comme objet d'être en elle-même une démarche de communication, et l'objectif semble

atteint puisque plusieurs étudiants font part dans leurs commentaires libres de leur découverte de certains services et demandent à être davantage informés.

UN TAUX DE SATISFACTION PLUS QUE SATISFAISANT... AVEC UN BEMOL, LE NIVEAU SONORE

Le public se montre globalement très satisfait du learning Centre : l'aménagement de l'espace, l'atmosphère et le mobilier sont plébiscités : « confort », « ambiance studieuse », « les box » sont les termes qui reviennent pour qualifier les aspects préférés des étudiants. Ils se disent également très satisfaits des horaires, même si certains demandent une ouverture à 8h, et de l'accueil.

Le seul point qui pose problème concerne le niveau sonore : espace ouvert sans cloison, le Learning Centre privilégie le travail en groupe et de fait ne permet pas aux étudiants souhaitant travailler en silence d'être isolé sur le plan phonique. Sur une échelle de satisfaction de 1 à 4, près d'un tiers des étudiants attribue 1 ou 2 au niveau sonore, et les commentaires sur le bruit sont assez nombreux dans la question sur les points à améliorer. Les bibliothécaires du Learning Centre vont travailler sur une signalétique adaptée, et intervenir plus systématiquement lorsque le niveau sonore monte pour essayer de trouver un équilibre entre un cadre privilégié pour le travail en groupe et la nécessité de calme pour les révisions.

CONCLUSION

Cette enquête aura permis de mieux connaître le profil des étudiants qui fréquentent le learning centre. Elle confirme l'intérêt du projet auprès des étudiants et l'importance du confort des espaces de travail à leurs yeux. Elle va permettre à l'équipe du Learning Centre d'enrichir le programme événementiel et de mieux répondre à certaines attentes des étudiants : elle fournit également des éléments pour revoir les horaires au plus près des besoins, et adapter et renforcer nos démarches de communication.

ANNEXE : FORMULAIRE DU QUESTIONNAIRE

Enquête de satisfaction

Nous réalisons cette enquête pour améliorer et développer nos services. Nous vous remercions de bien vouloir répondre aux questions suivantes. Vous pouvez cocher plusieurs réponses si nécessaire.

Vous êtes :

- Etudiant Polytech
- Etudiant IUT
- Autre étudiant UNS
- Enseignant-chercheur
- Autre (préciser) :

Niveau d'études :

- Licence (1^{er} cycle)
- Master
- Doctorat
- Autre (préciser) :

Vous fréquentez le Learning Centre (LC) :

- Moins d'une fois par mois
- Une à deux fois par mois
- 1 à 2 fois par semaine
- + de 2 fois par semaine
- Tous les jours
- Jamais

En général, vous restez :

- Moins d'1 heure
- 1 à 2 heures
- Demi-journée
- Journée

Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

- Oui. Lesquelles?
- Non

Pour les activités suivantes, attribuer une note de 1 à 4 selon que vous les pratiquez très rarement (1) au plus souvent (4) :

- Travailler seul : 1 2 3 4
- Travailler en groupe : 1 2 3 4
- Consulter la documentation sur place : 1 2 3 4
- Travailler avec vos propres ressources : 1 2 3 4
- Emprunter des documents : 1 2 3 4
- Vous détendre/retrouver des amis : 1 2 3 4
- Boire un café : 1 2 3 4
- Photocopier des cours ou des documents : 1 2 3 4
- Autre(s) (précisez) : 1 2 3 4

Etes-vous déjà allé sur le site web du Learning Centre / des BU : bibliotheque.unice.fr

- Oui
- Non

Parmi ces services lesquels avez-vous déjà utilisé au moins une fois :

- IUB (Service de Question/Réponse en ligne) :
- Prêt de portable
- Casier de rechargement des ordinateurs portables
- PEB (Prêt entre bibliothèques)
- Catalogue (outil de recherche, compte lecteur, réservation...)
- Jeux de société
- Romans / BD

A quel(s) événement(s) ou formation(s) du Learning Centre avez-vous déjà assisté (plusieurs réponses possibles) ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Café Techno | <input type="checkbox"/> Yoga |
| <input type="checkbox"/> Café Lecture | <input type="checkbox"/> Jeu d'échec |
| <input type="checkbox"/> Install Party Linux | <input type="checkbox"/> Autre(s) (précisez)..... |
| <input type="checkbox"/> Petit déjeuner d'entreprise | <input type="checkbox"/> Aucun |
| <input type="checkbox"/> Formation | |

Y en a-t-il dans cette liste que vous ne connaissiez pas ?

- IUB (Service de Question/Réponse en ligne)
- Prêt de portable
- Casier de rechargement des ordinateurs portables
- PEB (Prêt entre bibliothèques)
- Catalogue (outil de recherche, compte lecteur, réservation...)
- Jeux de société
- Romans / BD
- Box avec écrans partagés
- Je les connaissais tous

Comment souhaiteriez-vous être prévenu des actualités du LC (plusieurs réponses possibles) ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Site web des bibliothèques | <input type="checkbox"/> Affichage sur le campus |
| <input type="checkbox"/> Twitter | <input type="checkbox"/> Ecrans de diffusion |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Pas intéressé |
| <input type="checkbox"/> Mail | <input type="checkbox"/> Autre(s) (précisez)..... |

Veillez indiquer votre degré de satisfaction (Echelle : 1 = pas du tout satisfait, 4 = très satisfait)

- | | |
|---|---------|
| > Horaires : | 1 2 3 4 |
| > Collections (livres, revues, articles en ligne) : | 1 2 3 4 |
| > Niveau sonore : | 1 2 3 4 |
| > Accueil : | 1 2 3 4 |
| > Animations : | 1 2 3 4 |
| > Le LC en général : | 1 2 3 4 |

Cette année, le LC est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 21h (jusqu'à 22h pour l'espace co-working du 1er étage) et le samedi de 9h à 17h.

Parmi les nouveaux créneaux, lesquels allez-vous privilégier ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 18h à 19h | <input type="checkbox"/> Samedi matin |
| <input type="checkbox"/> 19h à 20h | <input type="checkbox"/> Samedi après-midi |
| <input type="checkbox"/> 20h à 21h | <input type="checkbox"/> Aucun |
| <input type="checkbox"/> 21h à 22h (espace coworking) | |

Pensez-vous que ces nouveaux horaires étendus vous seront utiles jusqu'à ?

- Fin mai
- Fin juin
- Fin juillet (fermeture estivale du LC)
- Semaine de réouverture fin août
- jamais

Quels sont vos centres d'intérêt :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Informatique/web | <input type="checkbox"/> Musique |
| <input type="checkbox"/> Technologies | <input type="checkbox"/> Cinéma |
| <input type="checkbox"/> Jeux de société/ jeux vidéo | <input type="checkbox"/> Art |
| <input type="checkbox"/> Sport | <input type="checkbox"/> Autre(s) (précisez)..... |

Citez une à trois choses que vous préférez au Learning Centre ?

.....
.....
.....

Et une à trois choses que vous appréciez le moins / à améliorer ?

.....
.....
.....

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.