

## Enquête de besoins octobre 2018 BU Droit-Gestion « Ma BU et moi, on se connaît »

### Objectifs

L'opération « Ma BU et moi, on se connaît » s'est tenue du 8 au 20 octobre 2018. Elle s'est organisée dans un double contexte : réaménagement des collections et des espaces de travail au rez-de-chaussée et au 1er étage de la BU Droit et annulation des visites de la BU pour les L1 (en raison des travaux, finalement repoussés, de rénovation de l'accueil de la BU). Ainsi, les étudiants à partir du L2 découvraient à la rentrée universitaire une BU réaménagée et les étudiants de L1 découvraient par eux-mêmes la BU. L'objectif était de **recueillir leurs impressions**, sur le réaménagement effectué et plus généralement sur la BU et l'expérience qu'ils en ont.

### Méthode


L'opération s'est construite en deux parties :

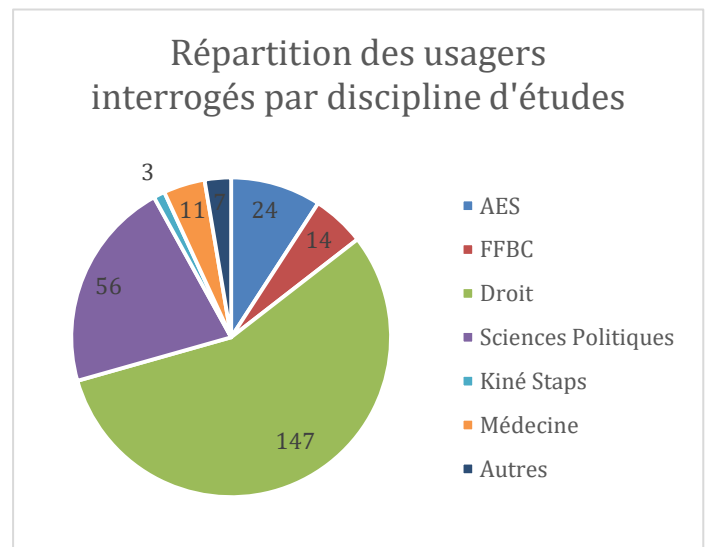
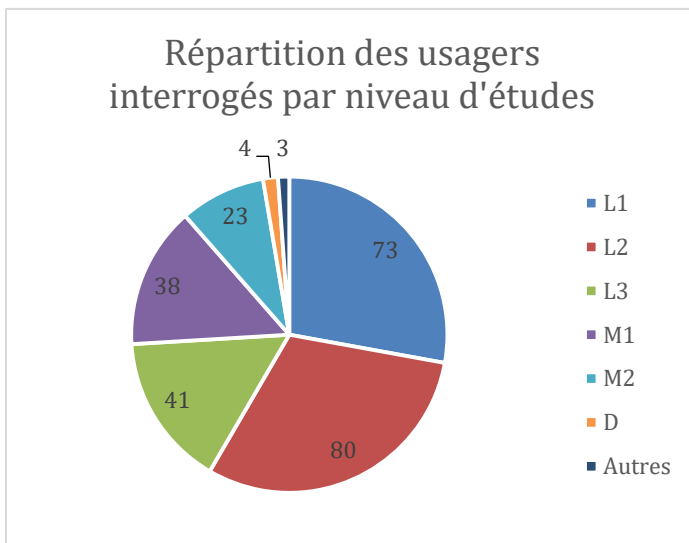
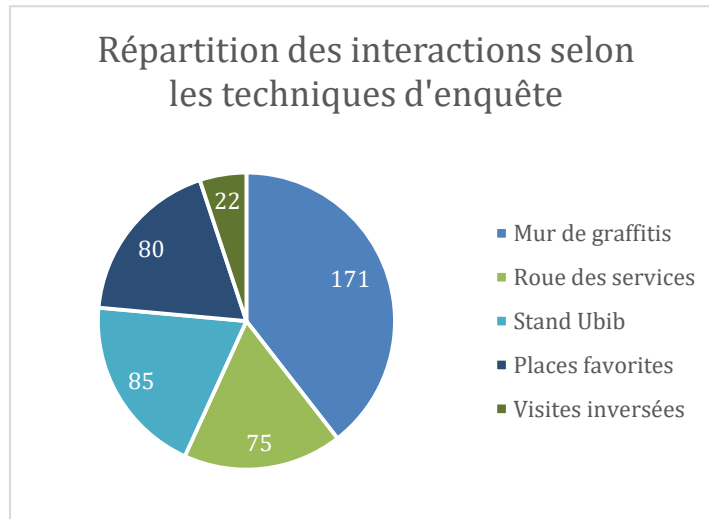
- Des **stands fixes** (Roue des services, Stands Ubib) déjà existants et qui ont fait leurs preuves. Ces stands ont été organisés en Droit et en Santé
- Des **opérations flash quotidiennes, basées sur des méthodes UX** (murs de graffitis, places favorites, visites inversées)

Grâce à ces deux volets, un échange était mis en place :

- par les stands fixes, les bibliothécaires délivrent aux étudiants des informations sur les services, les espaces
- par les méthodes UX (mur de graffitis, places favorites, visites inversées), les étudiants fournissent aux bibliothécaires des informations qualitatives sur leur ressenti et leur expérience de la BU

## Effectifs

 Sur les 2 semaines d'enquête, **262 étudiants** ont fait part de leurs remarques et avis sur la BU Droit-Gestion, auxquels il faut ajouter les **171 remarques déposées** sur les murs de graffitis.



## Mur de graffitis

1 tableau à chaque niveau → 171 remarques récoltées

Nombre de remarques	Thématiques
89	Divers (vie du campus, messages politiques, victoire de la France au foot, messages personnels etc.)
24	Aménagement intérieur (plus de tables, plus de chaises, plus de fatboys, cafétéria, espace de sieste, salles de travail, babyfoot, piste de danse)
14	Horaires (jusque 22h/23h, samedi inclus, ouverture le dimanche)
9	Soleil et chaleur aux 1er et 2ème étages (climatisation, stores)
8	Manque de prises, tables câblées
7	Manque de places
5	Collections (Nouveaux abonnement de périodiques : L'Humanité, le NYTimes ; plan pour se repérer dans les collections)
2 et moins	Bruit, parking étudiant, ambiance (« pas ouf ! »), wifi, toilettes plus propres, croissants gratuits, navette entre BU

Des précisions :

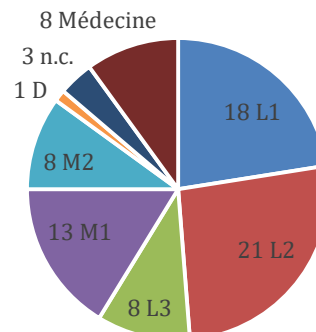
- La cafétéria est demandée avec un micro-onde.
- L'espace sieste/dortoir est évoqué 3 fois (notamment pour des étudiants venant de loin et obligés d'arriver bien avant le début de leurs cours). Une remarque indique également : « et pas seulement avec 2 lits ».
- De nombreuses demandes autour des fatboys (poufs/fauteuils) « Exploitez cette bonne idée »
- Le manque de places est fortement corrélé au manque de prises (= manque de places pour travailler)
- Sur les horaires d'ouverture, « on compte sur vous », « on a besoin de réviser ». Les étudiants demandent de faire « comme en BU Santé et comme à Sciences Po ». (Ne pas négliger la part des étudiants de médecine fréquentant la BU)
- Un étudiant propose « BU comme lieu de vie et pas de révision », ce à quoi on lui répond « Un centre commercial peut-être ? c'est une BU quand même ».
- Et des compliments :
  - « Vous faites déjà un travail remarquable malgré le budget alloué, un grand BRAVO et surtout, MERCI À VOUS 🍷 »
  - « Merci bcp pour le bel endroit ! 🍷 Plein d'amour »

## Places favorites

Chaque matin, entre 8h et 9h, 2 ou 3 agents volontaires parcourent la BU pour demander aux usagers les raisons de leur installation à la place qu'ils occupent. Chaque étudiant est numéroté, le numéro reporté sur le plan de la BU.

**80 usagers ont été interrogés** sur leur place favorite (36 au rez-de-chaussée, 26 au 1er étage et 18 au 2ème étage). Ils représentent de manière équilibrée les filières Droit et Sciences Po.

### Répartition des usagers interrogés par année d'études



### Rez-de-chaussée

(36 usagers : 24 Droit ; 5 Sciences Po ; 3 AES/FFBC ; 2 IEJ ; 2 PACES)

Les étudiants **fréquentent le rez-de-chaussée principalement pour** :

- Les prises
- Le fait de pouvoir séjourner de manière temporaire (s'installer dès l'entrée de la BU et la quitter rapidement, pour rejoindre un cours par exemple)
- Les fenêtres et la luminosité naturelle
- La proximité des collections, l'imprimante et le calme.

Pour les étudiants installés dans l'espace culture, ce sont les fatboys qui en constituent l'atout principal ainsi que les baies vitrées, qui permettent de voir arriver un camarade que l'on attend.

Sur les 36 étudiants interrogés au rez-de-chaussée, 23 s'y installent **de manière régulière**. Ils choisissent ces places quand elles sont disponibles ou s'installent dans le même périmètre. Certains viennent tous les matins, à l'ouverture et peuvent donc retrouver « leur » place.

Tous viennent **pour des révisions ou réaliser un travail universitaire** (exposé, TD, mémoire). Les étudiants installés dans l'espace culture y vont pour se détendre avant les cours ou pour travailler de manière détendue.

Si la place occupée avait été prise, 16 étudiants se seraient **quand même installés au rez-de-chaussée mais dans un autre périmètre**. 6 se seraient installés aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages. 4 étudiants n'ont pas de préférence. Enfin, quelques étudiants auraient préféré s'installer dans d'autres espaces de l'Université : Bibliothèque Paul Duez, salles de TD.

À la question « À quel endroit n'aimez-vous pas être installé », il est intéressant de constater que 15 étudiants **répondent également le rez-de-chaussée**. Mais ils pointent des périmètres plus restreints, essentiellement l'entrée de la bibliothèque, qui est associée au passage, au bruit et aussi au manque de prises. 4 n'aiment pas le 2<sup>ème</sup> étage, trop bruyant et trop chaud. 12 étudiants n'ont pas d'avis particulier, du moment qu'il y a de la place, des prises et du calme.

Enfin, 8 étudiants déclarent ne jamais être montés aux étages et 7 sont uniquement montés au 1<sup>er</sup> étage.

### 1er étage

(26 usagers : 14 Droit, 5 Sciences Po, 3 AES, 4 Médecine)

Les étudiants installés au 1er étage **sollicitent en premier lieu son ambiance** : la luminosité naturelle, la sensation d'espace (notamment sur la mezzanine), le calme. Nombreux sont également ceux à décrire la place choisie par des conditions d'installation particulière : face à un mur, sur des tables de 2 ou de 4, en bout de table. La présence de prises est également évoquée.

17 étudiants affirment **s'installer à cette place de manière régulière**. 5 parlent de leur « place habituelle ». Ces places sont appréciées car identifiées comme « place à prise », dans un espace calme, moins passant et où différents types de tables sont présents (tables de 2 ou 4, préférées pour le travail individuel). À nouveau, le fait de venir tôt le matin garantit le fait de retrouver « sa » place.

Si leur place n'avait pas été libre, 12 étudiants se seraient **tout de même installés au 1er étage**, dans un autre espace (mais souvent c'était le même périmètre qui était retenu, notamment pour la mezzanine). 6 seraient montés au 2ème étage et 1 seul serait descendu au rez-de-chaussée. 6 étudiants n'avaient pas d'avis particulier, tant qu'il y a des prises et que c'est calme.

12 étudiants déclarent en revanche clairement **ne pas aimer être installés au rez-de-chaussée, en raison du passage et du bruit généré**. 5 étudiants précisent également qu'ils n'aiment pas l'espace du 1er étage entre les collections et l'Atelier : les prises sont rares et les grandes tablées sont moins appréciées. Enfin, il est intéressant de noter qu'un étudiant préfère ne pas fréquenter l'espace culture, de peur de ne pas réussir à se mettre au travail.

20 étudiants sur les 26 interrogés se sont déjà installés aux autres étages.

### 2ème étage

(18 usagers : 7 Droit, 6 en AES/Gestion, 3 Sciences Po et 2 Médecine)

Les étudiants installés au 2ème étage **aiment particulièrement le fait qu'il y a peu de monde**, d'avoir une place isolée. Viennent ensuite les questions d'ambiance (calme et luminosité naturelle) et la présence des prises. Un étudiant évoque la présence des collections.

Ils viennent pour **réviser ou réaliser un travail universitaire**. Un étudiant vient pour se détendre et charger son portable.

15 étudiants se sont **déjà installés au même endroit de manière régulière**.

10 étudiants se seraient également installés au 2ème étage si leur place avait été occupée. 4 se seraient installés au 1er étage, 4 peu importe. 16 d'entre eux se sont déjà installés à un autre niveau de la BU.

8 étudiants déclarent **ne pas aimer s'installer au rez-de-chaussée (trop de passage)**. 3 étudiants évoquent le 2ème étage, et notamment les tables au centre de l'espace (trop de vis-à-vis). 2 étudiants parlent du 1er étage pour les mêmes raisons. Enfin, certains n'ont pas d'avis particulier, du moment qu'il y a des prises et qu'il ne fait pas trop chaud.

### Quelques conclusions

- Des habitudes rapidement prises pour le choix d'une « place préférée »
- Peu de mobilité, préférence pour un étage spécifique
- Difficulté à monter aux étages
- La présence des collections a peu d'impact sur l'installation de étudiants à un étage précis.
- Les étudiants en médecine fréquentent régulièrement la BU, dès le matin.

## Visites inversées

Pendant les 2 semaines de l'opération, les agents volontaires vont à la rencontre d'étudiants seuls ou en binôme pour leur demander de leur faire visiter la bibliothèque. L'objectif est de connaître la bibliothèque au travers du regard et de l'expérience de l'étudiant.

**22 visites inversées** ont été réalisées (7 L1, 6 L2, 4 L3, 3 M1, 3 M3 ; 11 en Droit, 7 en Sciences Po et 4 en AES).

### Les incontournables :

- Les prises (identification des places avec prises ou regret du manque de prises)
- La salle informatique pour les impressions (est évoquée principalement celle du rez-de-chaussée)
- Les salles de travail en groupe (libres et sur réservation)
- L'espace culture
- Le calme de la BU

### Les fréquents :

- Les automates de prêt
- L'accueil de la BU
- Les toilettes
- La BU comme lieu de rendez-vous, comme lieu de travail entre les cours
- Les fauteuils sous l'escalier
- Le réaménagement (dans le sens où la réorganisation des collections a été bien intégrée)

### Les rares ou ignorés :

- Le magasin/le CRD
- Le site web/Le catalogue
- Les 2 accès au 1er étage
- Les tablettes
- La boîte à livres
- L'Atelier
- La salle de travail libre du 1er étage
- Les ordinateurs des 1er et 2ème étages
- Etc.

### Des précisions :

- Des L2 AES ont regretté le **manque d'ordinateurs fixes**.
- La réservation Affluences des salles de travail est bien appréciée même si certains soulignent le fait qu'ils ne savent pas toujours à l'avance quand ils vont aller à la BU (et donc ne réservent pas). Certains demandent **davantage de salles de travail en groupe** (notamment à 2) et que des tableaux y soient installés.
- Les étudiants s'autocensurent parfois pour aller aux niveaux ne correspondant pas à leur discipline : « **ce n'est pas pour nous** ».
- Le **2ème étage est ainsi moins fréquenté** (un étudiant parle d'« espace interdit »). En revanche, un L2 Droit s'installe au 2ème étage justement parce que « beaucoup d'étudiants ne se fatiguent pas à monter les escaliers » : il y a donc plus de places disponibles.
- **L'espace culture est un espace unanimement apprécié** mais largement associé à un espace détente. Les étudiants y viennent pour se reposer, dormir, rencontrer et attendre d'autres étudiants (un étudiant déclare : « ce n'est pas pour travailler ») et souhaitent un espace plus grand dédié à ces activités, avec du mobilier adapté et en nombre.

## Bilan

Les stands fixes ainsi que les méthodes UX mises en œuvre pendant ces 2 semaines d'enquête ont permis de faire ressortir plusieurs aspects de la BU :

- C'est une **BU appréciée**, considérée comme calme et agréable pour travailler.
- On **souhaite cependant plus de places** (de différents types), de prises et une meilleure régulation de la chaleur aux étages.
- La **question des horaires** (22h/samedi/dimanche) est posée.
- **L'espace culture est plébiscité**, mais essentiellement dans son aspect détente, que l'on souhaite davantage marqué avec plus de fatboys, un coin pour manger, un espace de sieste par exemple.

Ces retours qualitatifs permettent de brosser les spécificités de chaque espace, telles que perçues par leurs usagers.

### Caractérisation des ambiances perçues

#### Rez-de-chaussée

**Les +** : séjour court, utilisation des services (impressions, salles de travail en groupe), espace culture pour la détente

**Les -** : passage, bruit, manque de prises et de lumière (manque d'assises et de distributeur café pour l'espace culture)

#### 1er étage

**Les +** : un espace privilégié = la mezzanine. Variété des places de travail, lumière naturelle, calme

**Les -** : grandes tablées entre les collections et l'Atelier avec du monde et peu de prises, chaleur et lumière du soleil trop directe (reflets)

#### 2ème étage

**Les +** : moins de monde, lumière naturelle

**Les -** : tables centrales avec du monde et peu de prises, chaleur et lumière du soleil trop directe (reflets)

Afin d'améliorer l'expérience des usagers et de répondre à certaines de leurs attentes, la BU a pris mis en œuvre dès 2019 des améliorations :

- **Février 2019** : Installation de 50 places de travail supplémentaires dans tous les étages
- **Été 2019** : Rénovation de l'entrée de la BU et réaménagement de l'espace culture (mise à disposition d'assises confortables en plus grand nombre, mise en place d'un distributeur de boissons chaudes) ; Installation de tableau veleda dans les salles de travail en groupe et dans la salle de travail libre rénovée
- **2020/2021** : L'installation de tables électrifiées à tous les étages de la BU viendra multiplier de manière conséquente le nombre de prises électroniques disponibles.