



Expérimentation de l'extension d'ouverture
de la BU centrale de 20 à 22 h
du 17 au 21 décembre et du 7 au 11 janvier 2019
Evaluation

Contexte : Suite à la volonté du Vice-Président chargé de la documentation et des ressources technologiques d'effectuer un test d'extension horaire de la bibliothèque universitaire centrale pour les examens, volonté confortée par les résultats de l'enquête de satisfaction Libqual+ menée en décembre 2017, le Vice-Président et la directrice du SCD ont décidé de proposer une extension d'horaire de 20 à 22 h du lundi au vendredi. Cette expérimentation initialement prévue lors des examens d'avril 2018 n'a pu avoir lieu en raison du blocage de l'université. Elle a été reprogrammée pour la période de révisions/examens de décembre/janvier 2019. Prévues sur 3 semaines, elle n'a pu se réaliser que sur 2 semaines (pour cause de fermeture de l'université) : durant la semaine de révision du 17 au 21 décembre et pendant la semaine d'examens du 7 au 11 janvier 2019.

Organisation : Les services proposés étaient identiques à une ouverture jusqu'à 20 h : prêts-retours, validation simple de la carte vie universitaire, renseignement-orientation de premier niveau, accès aux différents espaces de la BU centrale. Ils étaient assurés par trois étudiants moniteurs, avec un personnel titulaire joignable par téléphone, appuyés de 2 agents de sécurité (l'un à proximité de l'entrée, l'autre circulant dans les espaces) et pour ce test d'une présence régulière de la directrice du SCD et de passages du Vice-Président.

Méthodologie : Pour établir une évaluation de cette extension, trois mesures quantitatives et qualitatives ont été mises en place :

- un relevé manuel de la fréquentation : effectué à partir du compteur manuel à l'entrée de la bibliothèque, chaque soir à 19, 20 et 21h et à l'ouverture à 8h30 par les collègues assurant les ouvertures/fermetures ainsi que par les moniteurs recrutés sur le créneau 20-22h
- un relevé des transactions : sur le créneau 19-22 h sur les prêts et retours (hors prolongations car réalisables par les usagers eux-mêmes)
- un [questionnaire](#), anonyme, sous forme papier, proposé aux usagers présents à la bibliothèque uniquement sur ce créneau 20-22 h. Il a été distribué à l'accueil et dans les salles de la BUC par les moniteurs. Le formulaire auto-administré était composé de questions fermées à réponses uniques ou multiples, de questions semi-ouvertes et d'une question ouverte, le tout nécessitant moins de 5 minutes de remplissage.

Il avait plusieurs objectifs :

- connaître le profil des usagers du 20-22 h
- définir leur heure d'arrivée
- estimer leur occupation physique dans la BUC (lieu d'installation)
- déterminer leurs activités et/ou les services utilisés.

Les questionnaires ont été saisis pour exploitation automatisée dans un « [google forms](#) ». Le temps de saisie a été d'environ 7 heures réparti entre 4 personnes. Il n'y a pas eu d'analyse sémantique automatisée des commentaires libres.

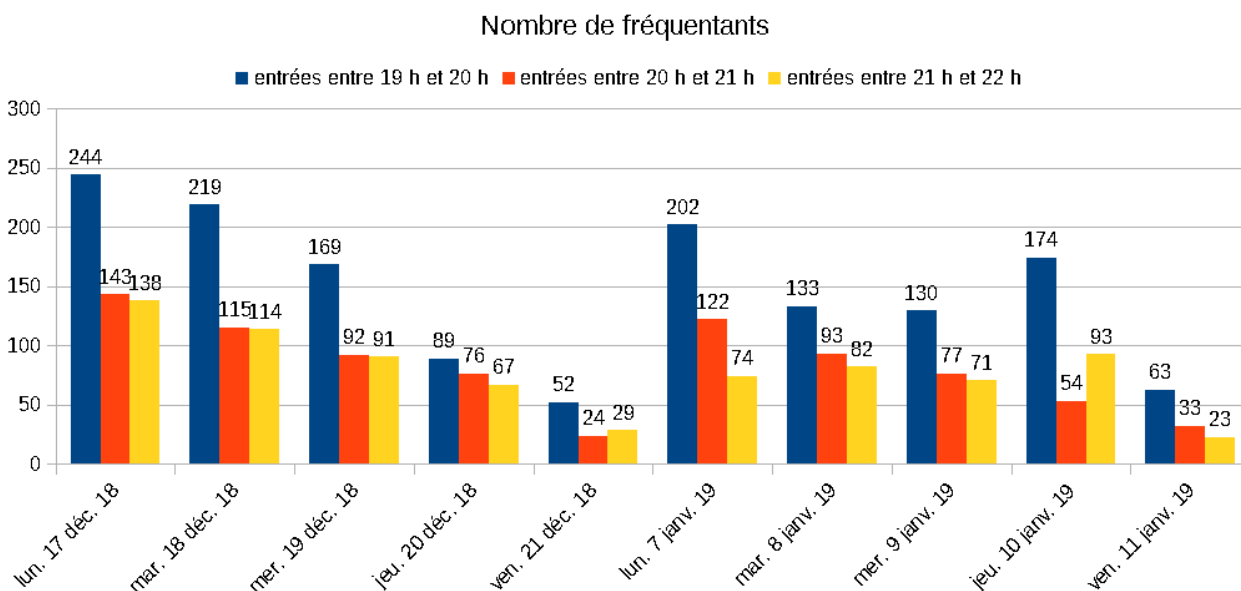
Limites : Cette expérimentation constitue le 1^{er} test d'ouverture en nocturne du SCD, aucune comparaison n'est donc possible. Pour la fréquentation, le compteur du portillon d'entrées ne permet pas de distinguer les entrées des sorties. Il n'est pas automatisé, les relevés sont manuels (cas d'oublis). Il n'y a pas eu de relevés réalisés en journée qui auraient permis d'établir des comparaisons. Par ailleurs, il n'y a pas eu de comptage manuel du nombre de présents par salle qui aurait permis de mesurer un taux d'occupation des espaces de la bibliothèque, ni d'observation. La partie du questionnaire relative au profil du répondant a pu poser un problème de compréhension lors du remplissage ; la présentation graphique sera à revoir pour un éventuel prochain questionnaire.

Analyse :

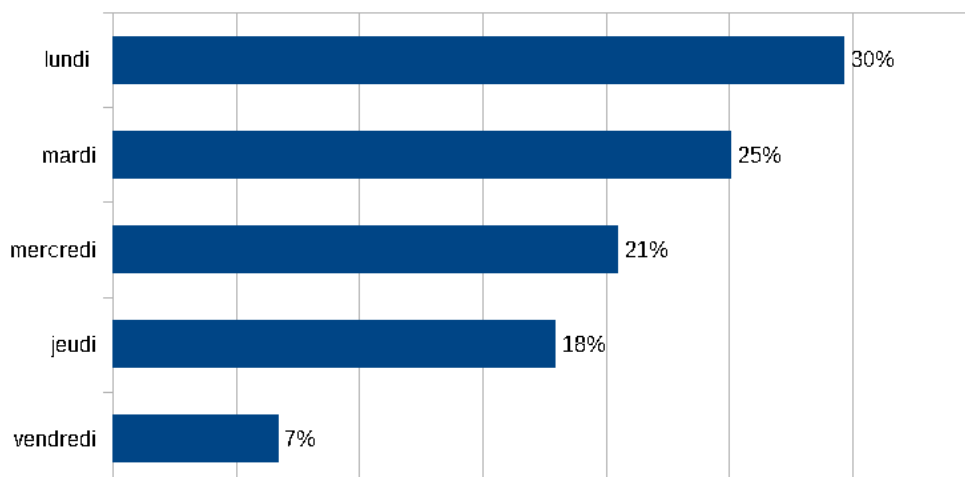
La fréquentation

Sur ce créneau 20-22 h et durant les 2 semaines, **1607 personnes ont fréquenté la BUC**, en quantité supérieure la semaine de révisions (888) par rapport à celle des examens (719). Cela représente **en moyenne chaque soir 160 personnes** (178 1^{ère} semaine et 144 la 2^{nde}) avec une présence logiquement plus importante sur les trois 1^{ers} jours de la semaine. Ce créneau de deux heures a représenté **le pourcentage faible de 4.2 % de notre fréquentation quotidienne** (4.6 % la 1^{ère} semaine et 3.8 % la 2^{nde}).

En comparaison, le créneau du 19-20 h a concentré à lui seul le pourcentage quasi similaire de **3.9 % de la fréquentation journalière** soit en moyenne 147 personnes. En dehors de cette expérimentation, ce créneau représente habituellement 5.2 % de la fréquentation quotidienne avec en moyenne 267 personnes (résultat d'un relevé à 19 h effectué durant 2 semaines précédant l'expérimentation).



Répartition par jour de la fréquentation durant les 2 semaines



Les transactions

Les transactions du créneau du 20-22 h ont totalisé **3 % des transactions journalières** (3.9% en 1^{ère} semaine et 2.2 % en 2nde), avec la répartition suivante : 20-21h : 1.75 % : et 21-22 h : 1.3%. C'est évidemment **très faible** par rapport à une moyenne horaire de 7% .

En comparaison, le taux des transactions sur le créneau du 19-20 h a été de **3.8 %** (pour la 1^{ère} semaine de révision 4.6 % et pour la semaine d'examens 3.1 %), soit une très légère baisse par rapport aux 2 semaines précédant la période d'expérimentation qui était de 4.2 %.

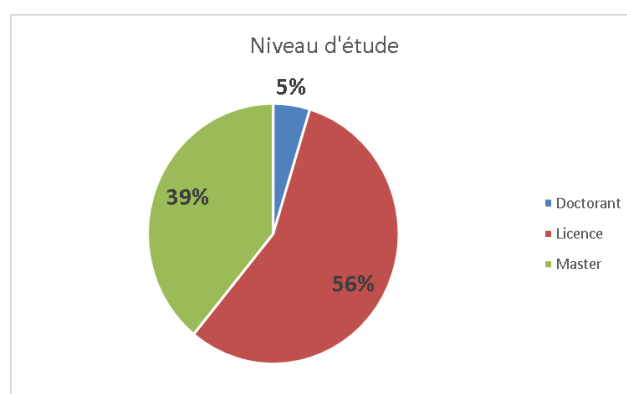
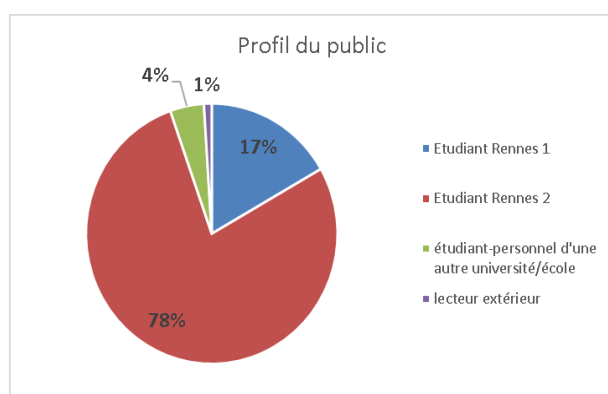
Le questionnaire

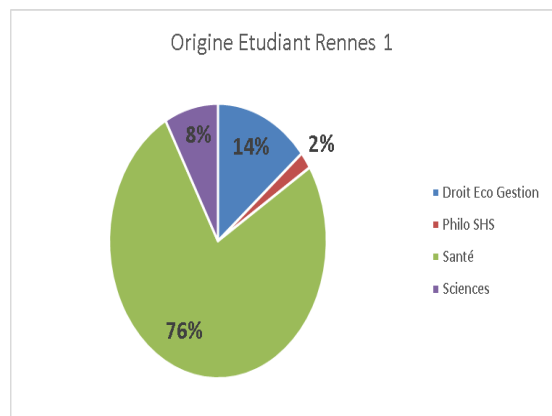
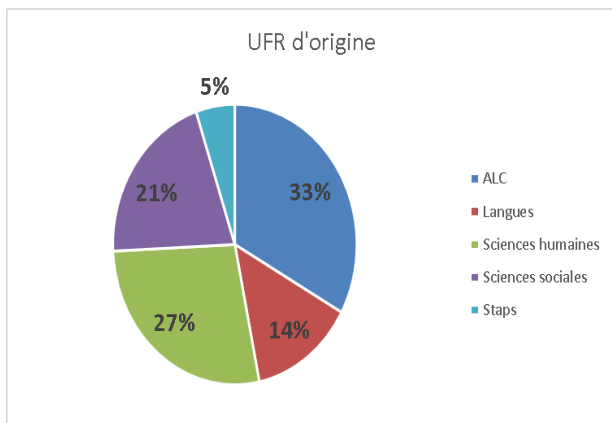
299 questionnaires ont été validés, soit un taux d'expression de près de 20 % des présents. Il en ressort les constats suivants :

- Le profil :

Cette extension horaire a bien touché principalement les **étudiants de Rennes 2**. Ils ont constitué près de **8 usagers sur 10** de ce créneau (78 %). Ils sont à 56 % inscrits en Licence, à 39% en master ; on note une faible présence de doctorants (5%) et pas d'enseignant/chercheur. Le plus gros quota des étudiants soit un 1/3 provient de l'Ufr d'ALC.

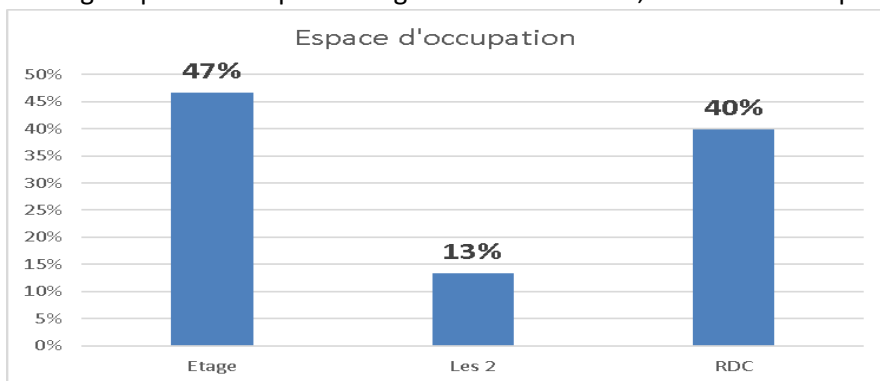
Ce créneau a aussi « attiré » des **étudiants de Rennes 1** pour 17% ; ceux-ci provenaient au ¾ de Santé, du fait de la proximité entre la bibliothèque et la faculté de médecine. Précisons que la BU de médecine ferme à 19 h. Par ailleurs, seuls 4 % sont des étudiants d'autres établissements d'enseignement et la présence de lecteurs extérieurs est quasi nulle (1%).





- Les lieux occupés

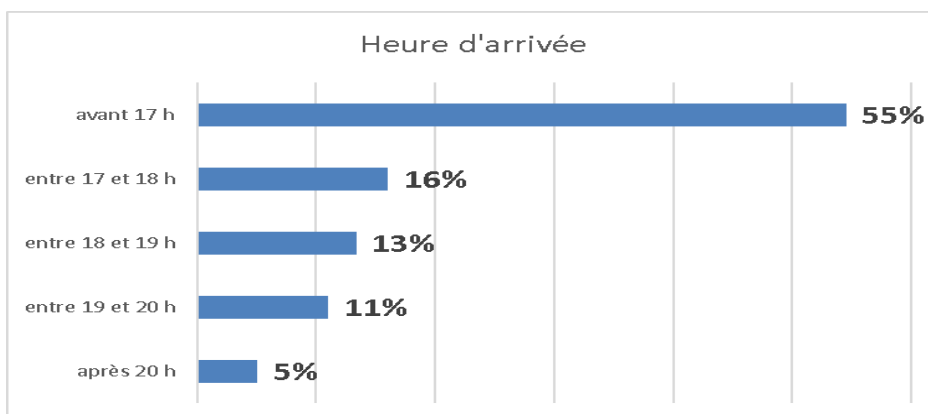
Notre question était en savoir si seul le rez-de-chaussée pouvait être ouvert. Il s'avère que les usagers s'installent à part quasi **égale sur les 2 niveaux de la BU centrale**, comportant chacun des collections, avec une légère préférence pour l'étage. Une fois installés, ils ne semblent pas changer de place.



- Heure d'arrivée à la bibliothèque

La moitié des usagers du 20-22 h sont arrivés avant 17 h. En cette période de révisions /examens, les étudiants s'installent donc pour une longue durée à la bibliothèque.

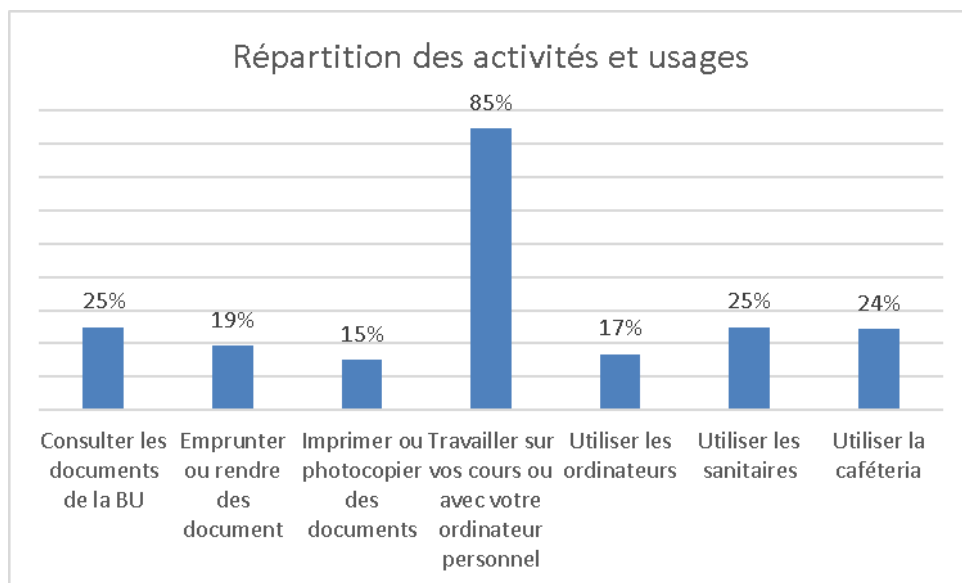
Au total, 84 % des usagers sont arrivés avant 19 h, heure à laquelle se faisait le relevé des entrées/sorties. Avec l'offre d'analyse limitée de notre compteur manuel, le chiffrage n'est donc pas une indication suffisante pour mesurer notre fréquentation.



- Raison de la présence

La majorité des usagers viennent pour plusieurs raisons. Cependant, la principale activité des présents du créneau 20-22 h est **le travail sur leurs cours ou avec leur ordinateur personnel à 85 %**. Celle-ci est couplée à d'autres activités mais pour un 1/3 d'entre eux c'est l'unique raison de leur présence à la BU.

L'usage documentaire est présent mais moindre : la consultation des documents concerne ¼ des présents, l'activité de prêts/retours est faible 19 % (comme analysée précédemment), tout comme les recours aux matériels informatiques 17 % ou d'impressions/copies 15 %. ¼ des usagers utilisent la cafétéria ou les sanitaires.



- Commentaires libres :

67 % de répondants ont laissé un commentaire (soit 201 personnes) sur l'extension horaire mais aussi et dans une moindre quantité sur la bibliothèque, ses services, ses espaces.

Sur l'extension, il ressort de l'ensemble des remarques :

- ✓ Une **unanimité sur cette initiative « utile » et « appréciée » avec des remerciements** « idée géniale » « merci aux équipes » « 😊 »
- ✓ La **pertinence de la période choisie** pendant les révisions et examens
- ✓ **Le souhait de voir pérenniser cette opération** : à chaque période de partiels, voire étendue sur 1 ou 2 semaines précédant la période de révisions « *dernier mois de chaque semestre* » voire sur une durée plus longue encore « *toute l'année* »

Et pour une large majorité des commentaires :

- ✓ **Une adéquation avec le créneau du soir** qui offre :
 - Une **ambiance calme** due à une plus faible fréquentation « *pratique de pouvoir travailler quand on finit les cours tard* » « *on est plus concentré le soir* », **agréable** « *les bonbons sont sympatiques aussi* » « *environnant adéquat aux révisions sans perturbations* », source de **bien-être** « *permet de gagner en apaisement* » « *moins de stress, plus d'aisance* » « *un maximum d'allégresse dans mon corps* »
 - un **lieu approprié** :
 - qui facilite le travail « *permet de gagner en efficacité sur l'organisation du travail personnel* » « *tous les services sont là* » « *agréable de pouvoir*

profiter des ressources de la BU » « on peut mieux travailler et plus longtemps »

- qui motive *"mieux que chez soi où il y a trop de tentations", « cadre prévenant toute distraction » « nous pouvons voir les autres étudiants travailler »*
- propice à la réflexion et à la concentration
- à proximité des lieux de cours (par opposition à la bibliothèque des Champs-Libres et à la BU Hoche)
- où se crée une communauté *« permet de voir du monde » « rencontrer des personnes avec le même fonctionnement que le mien »*

Sur la bibliothèque quelques commentaires (moins de 5% voire parfois uniques) :

- ✓ des **problèmes techniques** :
 - accessibilité du wifi,
 - propreté des sanitaires
 - des machines à café plus lentes et qui débitent 2 fois
 - problème de chauffage
 - manque de prises électriques
- ✓ des **suggestions** :
 - d'ouverture de la BUC jusqu'à 23/minuit, plus tard le samedi, le dimanche, pendant les vacances même en horaires réduits
 - de la nourriture pour le dîner *« sandwichs, salades », « nul part où acheter à manger sur le campus »*
 - un micro-onde
 - un abri pour fumer
 - prolonger les demandes magasins jusqu'à 20 h
 - un espace artistique pour les expositions des étudiants
 - un espace détente pour se reposer, dormir
 - un espace d'échanges, de discussion sur les livres, films
 - un espace d'échanges d'objets gratuits (livres, films, cd..)
 - un espace vidéo projection
 - de promotion de l'intérêt des livres sur l'écologie
 - d'organisation d'un infokiosque sur des questions d'actualité
 - d'affiches sur les portes des box à l'étage pour le respect du silence
- ✓ une **BU Hoche qui ne répond pas à leur besoin** *« pas assez de places » « trop d'attente pour y accéder »*. Précisons que le terme BU Hoche correspond aux salles La Borderie aussi ouvertes jusqu'à 22 h. Cette remarque émane de 6 commentaires dont 4 provenant d'étudiants de Rennes 1

Conclusion :

Même si cette expérimentation d'extension horaire de 20 à 22 h n'a pas conduit à une augmentation quantitative du nombre d'utilisateurs, elle a conduit à un accroissement qualitatif de la fréquentation, plus longue et de meilleure qualité. Elle est massivement plébiscitée par les utilisateurs sollicités et sa reconduction est souhaitée, avec le même dispositif et a minima sur le même format (révisions/examens).

Il serait intéressant de savoir si elle correspond à l'opinion des utilisateurs en journée, en matinée et d'obtenir des informations sur les utilisateurs qui n'ont pas fréquenté ce nocturne et leurs raisons.