



Evaluation de la Nocturne de décembre 2019

Rédaction : Service Evaluation
Date : 29/01/2020

Table des matières

Contexte	1
Organisation :	1
Méthodologie	1
Analyse	2
A. La fréquentation	2
B. L'entretien	2
1. Une bonne connaissance de l'existence de cette extension horaire	2
2. Aucune certitude de présence	2
3. Deux raisons principales de non présence	3
Conclusion	3
Annexes	4

Contexte : Cette 3e nocturne à la BU centrale s'est déroulée dans un contexte exceptionnel. Sur les 15 jours prévus du dispositif, il y a eu 4 jours de fermeture de la bibliothèque pour raison de grèves nationales (pour rappel, c'était 5 jours de fermeture pour blocage du campus universitaire lors de la 1ere nocturne de décembre 2018). Durant 4 autres jours, l'ouverture de la bibliothèque en matinée a été décalée à 11 h (3 fois) et à 9 h30 ; mais surtout **les activités pédagogiques de l'université ont été suspendues totalement dès le 3e jour du dispositif.**

Organisation : l'organisation a été reconduite à l'identique des 2 nocturnes précédentes (cf les [évaluations antérieures](#))

Méthodologie :

- la méthodologie des nocturnes précédentes a été reprise à l'identique pour la partie quantitative de la fréquentation.
- En revanche pour la partie qualitative, l'objectif et sa méthode ont différé. Ainsi, après le recueil des avis des usagers de la nocturne via un questionnaire auto-administré lors des

nocturnes passées, nous avons souhaité cette fois-ci interroger les usagers de la bibliothèque en journée donc en dehors du créneau 20-22 h, avec pour finalité :

- ❖ savoir si cette nocturne est connue et quels sont les canaux de communication qui la relaient le plus, afin d'orienter ensuite notre communication externe,
- ❖ connaître les raisons du désintérêt/refus de l'offre de nocturne et de la non-présence des usagers sur ce créneau afin d'ajuster le service.

Nous avons opté pour un entretien flash de moins de 2 mn semi-directif (sur la base de questions fermées et ouvertes à choix multiple). 5 bibliothécaires ont interrogé les usagers à différents moments de la journée et dans des espaces différents de la bibliothèque centrale et ont saisi directement les réponses via un formulaire préparé dans Limesurvey. L'objectif était d'obtenir 10 entretiens par jour de non-fréquentants de la Nocturne.

Analyse

A. La fréquentation

Sur les 11 jours d'évaluation, 2385 entrées ont été enregistrées sur cette extension de 20-22h, soit en moyenne 217 entrées par soirée (en détail, c'est 300 la 1^{ère} semaine, 250 la 2^e et 125 la dernière). C'est une baisse de -13 % par rapport à la nocturne d'avril/mai 2019, une baisse certes mais que l'on peut juger faible au regard du contexte de suspension des cours et contrôles terminaux de l'université.

Sur ce créneau 20-22 h, la BU a accueilli en moyenne 5.5 % de ses fréquentants quotidiens. Le chiffre est identique à la nocturne précédente même si cette fois-ci les données sont biaisées du fait des ouvertures matinales plus tardives.

B. L'entretien

230 entretiens ont été réalisés. L'échantillon indique que :

- 7 interviewés sur 10 étaient des étudiants de Rennes 2
- Parmi les 55 étudiants de Rennes 1 sollicités, 62 % proviennent de santé.
- 3 % sont étudiants dans d'autres établissements et 2% des lecteurs extérieurs

Il en ressort :

1. Une bonne connaissance de l'existence de cette extension horaire

¾ des interviewés avaient connaissance de l'ouverture en soirée de la bibliothèque. Ce service qui en est à sa 3^e édition est désormais bien connu des usagers. Il demeure cependant 1/3 des étudiants de Rennes 2 non informés de cette extension.

Ils évoquent **plusieurs canaux de communication** qui les ont informés :

- le **bouche à oreille** pour 41 % d'entre eux
- les **réseaux sociaux** (facebook et twitter) principalement ceux de l'université : 24 %
- les affiches apposées dans la BU : 21 %
- le site web de la BU : 15 %
- le personnel de la BU : 2 %
- l'écran dynamique de la BU : 1%
- « autres » : 15 % « *j'ai supposé que c'était comme l'année dernière* », « *en voyant les autres restés après 20 h* », « *je n'ai pas entendu l'annonce de fermeture à 20 h* »

2. Aucune certitude de présence

A la question « Pensez-vous venir sur ce créneau du 20-22 h ? » il y a **égalité** entre les réponses affirmatives et négatives (50%/50%) des 230 répondants. 1 répondant sur 2 pense donc a priori ne pas être présent sur cette extension horaire.

3. Deux raisons principales de non présence

Les raisons évoquées par les répondants qui ne pensent pas venir en soirée sont les suivantes :

- La **rareté ou absence de transport public** passée une certaine heure (20/21 h) pour regagner son domicile ressort comme l'argument principal. Cette difficulté à rentrer le soir est mentionné par 1 répondant sur 2. Beaucoup habitent en périphérie de Rennes et utilisent bus et/ou train pour venir à l'université.

Pour ceux qui habitent sur Rennes, la **distance bibliothèque/domicile** est assez peu évoquée, même si certains préfèrent recourir à une autre BU en centre-ville (Salles La Borderie) moins éloignée de leur domicile.

- L'autre argument majeur est le **rythme et l'organisation du travail** : 20 % disent concentrer leur travail universitaire en journée, certains jugent avoir suffisamment d'heures libres dans la journée pour ne pas avoir à travailler le soir et revenir à la bibliothèque, certains disent mieux travailler en **matinée**.

20 % se disent tout simplement **fatigués en soirée**, « après 19/20h, je sature » et consacrent leur soirée à la détente. 8 % disent avoir une/des activités familiales ou récréatives en soirée.

- Seuls 10 % disent préférer travailler le soir mais ailleurs qu'à la bibliothèque, essentiellement chez eux.
- La sécurité sur le campus en soirée et la restauration autour de la bibliothèque sont très peu abordées (2 à 3 %) et aucun argument d'inconfort de la bibliothèque n'est exprimé.

Conclusion

Le contexte très fortement démobilisateur de suspension des cours et des examens biaise les résultats de cette nocturne. Par ailleurs, une comparaison quantitative avec les nocturnes précédentes est inappropriée car celles-ci se sont déroulées sur des périodes différentes de révisions et examens et non sur des semaines de cours.

- L'analyse des 230 entretiens réalisés en journée révèle que **l'ouverture en nocturne est désormais bien identifiée** (pour 3 usagers sur 4) et relayée principalement par le **bouche à oreille**. Pour autant, les supports physiques d'information que constituent les affiches sont à conserver et la communication via les réseaux sociaux doit être amplifiée car assez peu visible, au regard des 1900 abonnés Twitter et 5500 abonnés Facebook de la BU.
- **1 interviewé sur 2 pense ne pas profiter de l'ouverture en nocturne**. Difficile d'interpréter cette estimation dans le contexte exceptionnel où les cours sont suspendus et le répondant ne connaît pas les dates de ses contrôles continus ou partiels ? Dans quelle mesure ce chiffre est-il ou non le reflet d'un désengagement conjoncturel ?
- Indépendamment de ce contexte universitaire spécifique, la raison principale de la non-participation à la nocturne est **l'absence de transports publics** pour regagner son domicile passée une certaine heure. L'autre explication résulte d'une **organisation du travail universitaire qui se fait dans la journée (dont le matin)**, la soirée étant consacrée au repos, à la détente ou à d'autres activités. Sur ce second point, une ouverture plus matinale de la bibliothèque pourrait être étudiée.

Questions de l'entretien flash

-La BU centrale reste ouverte jusqu'à 22 h du lundi au vendredi jusqu'au 20 décembre ? Le saviez-vous ?

- Comment en avez-vous été informé ?

- Pensez-vous venir sur ce créneau du 20 h - 22 h ?

Si NON => Pourquoi ?

- Etes-vous de Rennes 2 ?

Si NON => Etes-vous de Rennes 1 ? Si OUI => En Santé ? Si NON => Venez-vous d'une école ou êtes-vous lecteur extérieur ?

Synthèse des 3 nocturnes

Extension 20h-22h : données globales	Décembre 2018 /janvier 2019	Avril/mai 2019	Décembre 2019
Nb de jours programmés /réalisés	15/10	13/13	15/11
Nb d'entrées totales	1607	3261	2385
Nb moyen d'entrées par soirée	160	251	217
Taux de fréquentation du 20-22 h par rapport au total quotidien	4.2 %	5 %	5.5 %
Taux de transactions du 20-22 h par rapport au total quotidien	3 %	3.8 %	Non calculé
Nb de questionnaires/entretiens	299 auto-administrés	312 auto- administrés	230 entretiens
Détail pour chacune des 3 semaines	Nb moyen d'entrées par soirée		
1ere semaine	0	208	305
2e semaine	178	309	244
3e semaine	144	246	124
	Taux de fréquentation du 20-22 h par rapport au total quotidien		
1ere semaine	0	3.9	4.4
2e semaine	4	6	6.5
3e semaine	3.8	5.3	5.8