

**BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES**
UNIVERSITÉ D'ANGERS

BILAN 2017

Usages des lieux

Services documentaires

Réponses en ligne

10 ans de modernisation

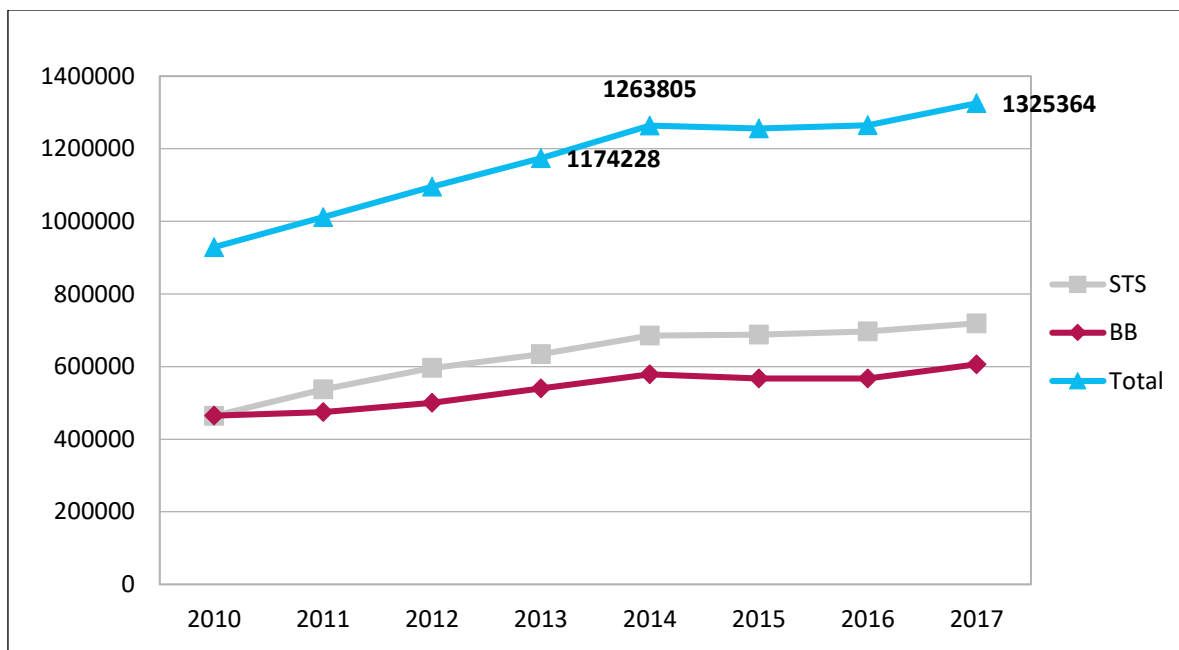
Un site web rénové

Marque UA et communication

Formation des utilisateurs

Annexe : documentation en ligne

Une fréquentation en hausse constante depuis 2010



Cela représente plus de 42% d'augmentation en 7 ans (+55% à Saint-Serge et +30% à Belle-Beille)

Les éléments à prendre en compte :

- Le nombre de places de travail n'augmente pas ou très peu (pas d'ajout de m2)
- Les périodes de très forte affluence notamment à STS sont de plus en plus larges (> à 80% dans Affluences)
- La demande de places de travail en groupes est importante et l'offre actuelle n'est pas suffisante

Les questions à creuser :

- Comment ajouter des places sans nuire au confort de travail global dans les BU ?
- Faut-il restreindre l'accès aux bibliothèques pour les extérieurs à certaines périodes de l'année pour garantir une place assise aux membres de la communauté universitaire ?

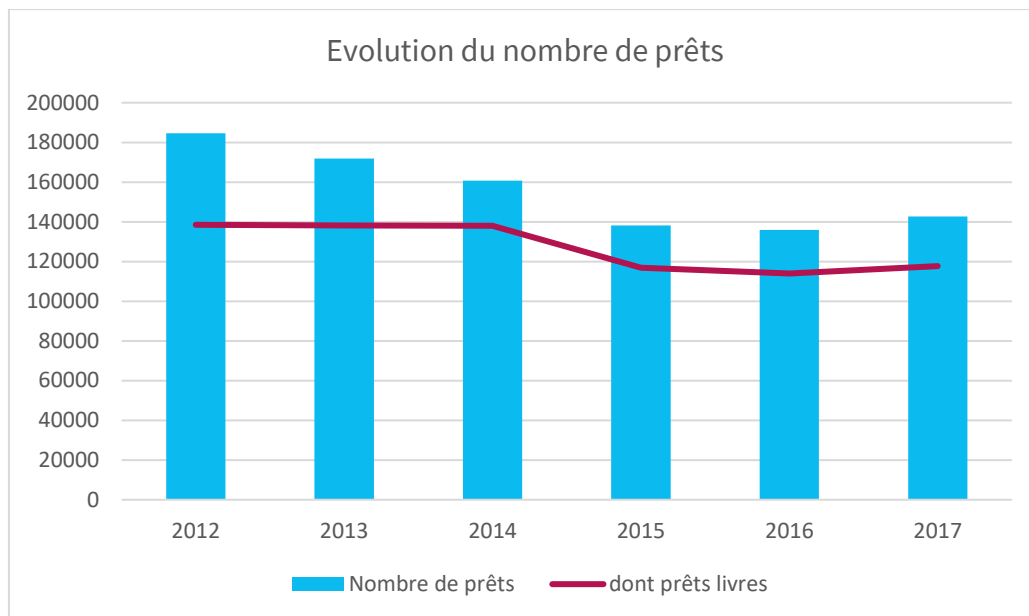
Amélioration des espaces en 2017

- A Belle-Beille
 - Réaménagement de la zone silence 1 (mobilier et collections)
 - Installation de deux nouveaux espaces détente (un avec Fatboys en zone silence un espace "comme à la maison" dans l'espace DVD)
 - Aménagements d'espaces extérieurs (espace fumeurs, abris à vélos)
- A Saint-Serge
 - Ouverture de 3 nouveaux carrés groupes
 - Installation de modules vidéo dans certains carrés groupes
 - Ajout de places temporaires en périodes d'affluence (+30 places)

Rénovation de l'escalier bois central, changement du sol devant les toilettes, nettoyage des fauteuils tissu

Baisse du nombre de prêts : vers une inversion de tendance ?

Introduit en septembre 2015, le prêt illimité commence à produire des effets. Le nombre de prêts, en baisse constante depuis 10 ans a d'abord cessé de chuter avant de repartir en légère hausse en 2017.



Entre 2011 et 2015, la baisse du nombre de prêts dépassait les 25% (quasiment -20% pour le prêt de livres). Stabilisation en 2016. Reprise légère en 2017 (+5% pour le nombre de prêts, +3% pour le prêt de livres)

Les éléments à prendre en compte :

- Le nombre de prêts de DVD s'est effondré -63% entre 2011 et 2017 tirant les statistiques vers le bas
- La mise en place d'un service de prêt de matériels dope les statistiques 2017 et explique en partie l'embellie hors livres
- La durée de prêt est passée à 3 mois par défaut, augmentant le « droit de jouissance » des collections et donc le confort d'usage au détriment du nombre de transactions

Les questions à creuser :

- Le service de prêt illimité n'est pas encore connu de tous, peut-être faut-il redynamiser la communication sur ce service pour informer les étudiants qu'ils peuvent emprunter plus ?
- Comment améliorer le service de réservation des livres, notamment la confidentialité des usages lors de la mise à disposition des ouvrages ?

Le prêt entre bibliothèques en perte de vitesse

Une hausse du nombre de demandes de PEB avait été constatée après l'introduction de la gratuité des demandes en 2013, sur les 3 années 2013, 2014 et 2015 (+30% environ). Depuis 2016, on constate à l'inverse une nette diminution des demandes (-38%), causée principalement par la baisse des demandes d'articles. En 2017, environ 1000 demandes

ont été formulées à Belle-Beille, la même quantité à Saint-Serge. Le coût de traitement d'une demande de PEB (masse salariale + frais postaux) est d'environ 40€.

Le succès croissant du prêt de matériel à la BUA

Depuis le lancement officiel du service en septembre 2016, on observe une nette augmentation de l'utilisation des matériels mis à disposition des utilisateurs, intensification particulièrement remarquable en ce qui concerne le matériel empruntable sur place à Saint-Serge (+ de 7000 prêts sur l'année civile 2017).

Parmi les best-sellers (statistiques depuis septembre 2016) :

- les ordinateurs portables (+ de 4000 prêts)
- les casques audio (3500 prêts)
- les chargeurs de téléphone (2500 prêts)
- les brosses et feutres pour tableaux veleda (1650 prêts)
- le matériel à emporter (caméras, appareils photos, pico-projecteurs...) : 900 prêts

Le succès rencontré par ce service nous incite à diversifier encore l'offre de matériel (et à augmenter le nombre d'exemplaires de certains matériels). Depuis le début de l'année 2018, la BUA met à disposition de ses usagers des plaids en libre-service et des coussins supports d'ordinateurs.



Les questions à creuser :

- faut-il aller au-delà des matériels jugés « légitimes » (multimédia, fournitures de première nécessité) et proposer des matériels décalés (moules de cuisine par exemple) ?
- beaucoup d'utilisateurs aimeraient pouvoir réserver le matériel, ce qui n'est pas possible actuellement



Un recours massif au service de copies/impressions

Entre 2014 et 2017, le volume de copies/impressions réalisé dans les BU a augmenté de 72%, passant d'un peu plus de 800 000 copies par an à **1 366 472**. 63% des copies sont réalisées à la BU Saint-Serge. Une copie sur quatre est en couleur, plus de 50% des tirages sont réalisés en recto-verso. On observe au fil des années une nette augmentation du nombre d'utilisateurs et du panier moyen.

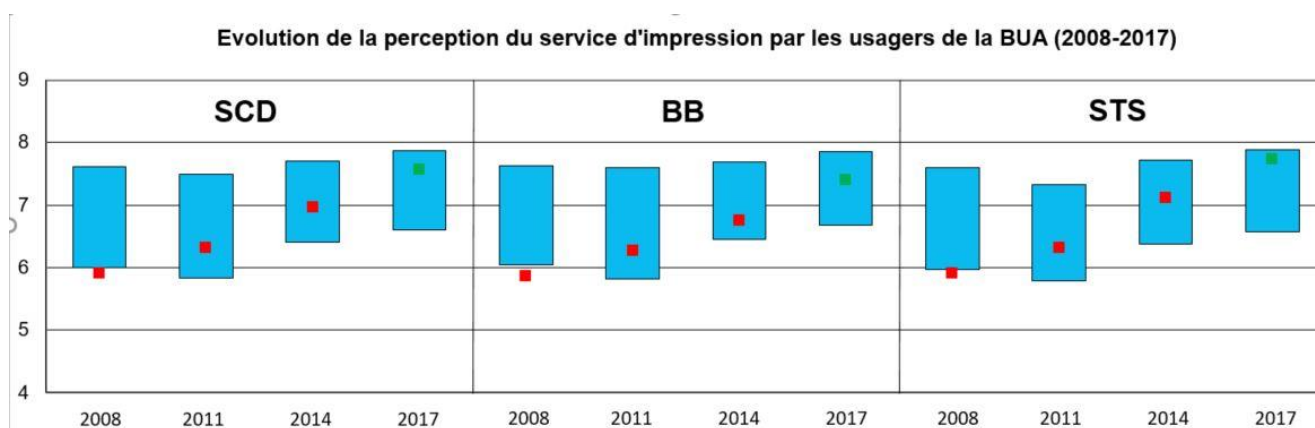
Profils utilisateurs	2013	2014	2015	2016	2017	Évol 2013-2017
Nombre de copies / an	346389	806642	914021	1213000	1366472	+295%
Nombre d'utilisateurs distincts	4271	6542	6334	7506	9206	+115%
Panier moyen €	4,76	7,68	8,88	9,28	9,9	+108%
Panier moyen nbre copies	81	123	144	140	148	+82%
+ gros utilisateur €	120	274	334	429	416	
+ gros utilisateur nbre copies	2408	5862	4775	6123	5206	

D'après un barème de l'ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), l'activité du service de copies/impressions présente le bilan suivant : 4,5 tonnes de papier consommées (environ 1800 ramettes), 89 arbres abattus, environ 9 tonnes de CO² rejeté dans l'atmosphère.

Les questions à creuser :

- faut-il élargir la délégation de service public à d'autres services de l'université pour multiplier les points de reprographie ?
- un service de drive pour les travaux à relier serait-il intéressant à proposer ?

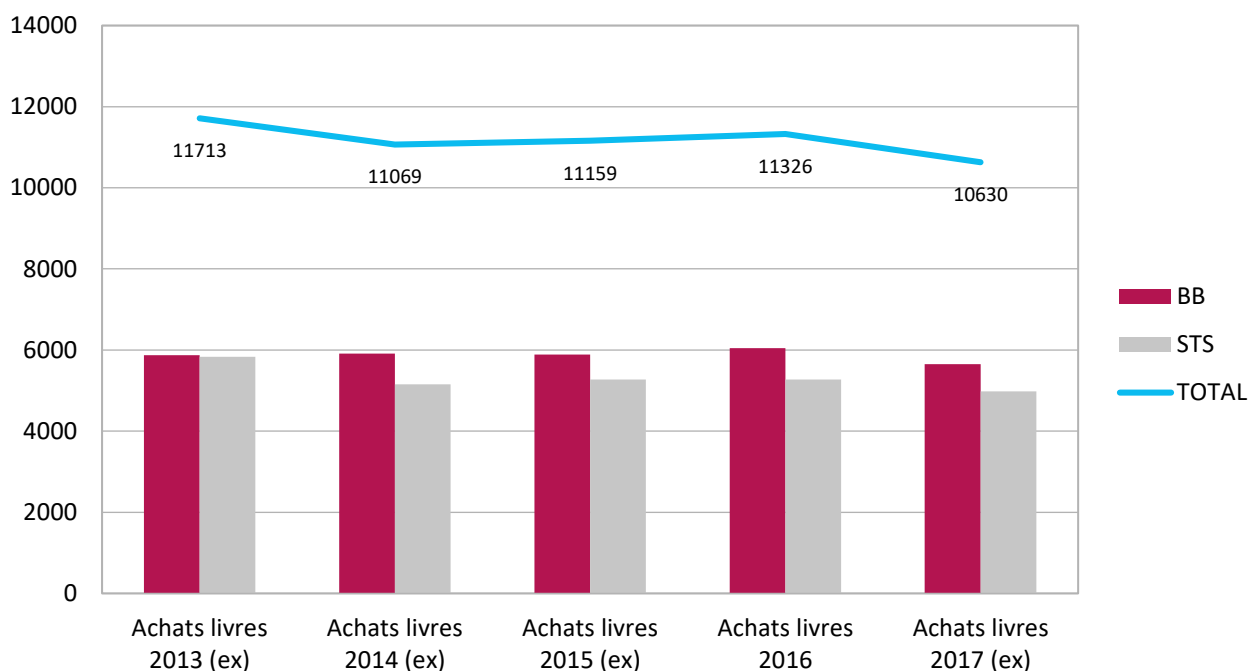
Le service d'impression est très apprécié des utilisateurs de la BU qui soulignent les progrès réalisés entre 2008 et 2017 quant à la qualité du service rendu.



Un effort soutenu d'enrichissement et d'entretien des collections

Sur les 5 dernières années, le budget d'acquisition de monographies papier a été préservé (environ 280 000€ par an) et a permis d'acheter plus de 55 000 exemplaires de livres récents en lien avec les enseignements et la recherche de l'université d'Angers.

Evolution des achats de livres SCD



Afin de garantir à la communauté universitaire l'accès aux dernières publications et de permettre des conditions de stockage adéquates, la BU retire chaque année des livres de ses collections (désherbage, pilon). Cela a représenté 49 000 exemplaires entre 2013 et 2017, soit un ratio d'environ 9 livres pilonnés pour 10 livres achetés. Depuis 2015, le SCD propose une partie des documents pilonnés à la vente lors de la braderie du campus day au prix unique de 1€ par livre.

En 2017, les dépenses documentaires de la BUA par étudiant inscrit à l'UA s'élevaient à 38€. Si l'on limite aux achats de livres, le chiffre est de 12€. Si l'on rapporte cette fois-ci les dépenses en monographies par étudiant emprunteur, le chiffre s'établit à 27€ par an. 27€, c'est aussi le coût moyen des livres achetés par la BU.

Si l'on divise le nombre de prêts de livres réalisés en 2017 par le nombre d'emprunteurs, on arrive à une moyenne de 10 prêts par emprunteurs (moyenne fictive car certains empruntent 1 livre dans l'année, d'autres 50 ou 60). Toutefois, on peut estimer qu'un étudiant ayant emprunté 10 livres dans l'année (à 27€ en moyenne) a économisé $270 \times 10 - 35€$ (frais d'inscription à la BU) = **235€**.

Les questions à creuser :

- l'augmentation continue du prix de la documentation électronique pourrait amener dans les prochaines années à réduire le budget d'acquisition papier
- la demande croissante de places de travail questionne à plus long terme la place dévolue aux collections dans les espaces publics des BU

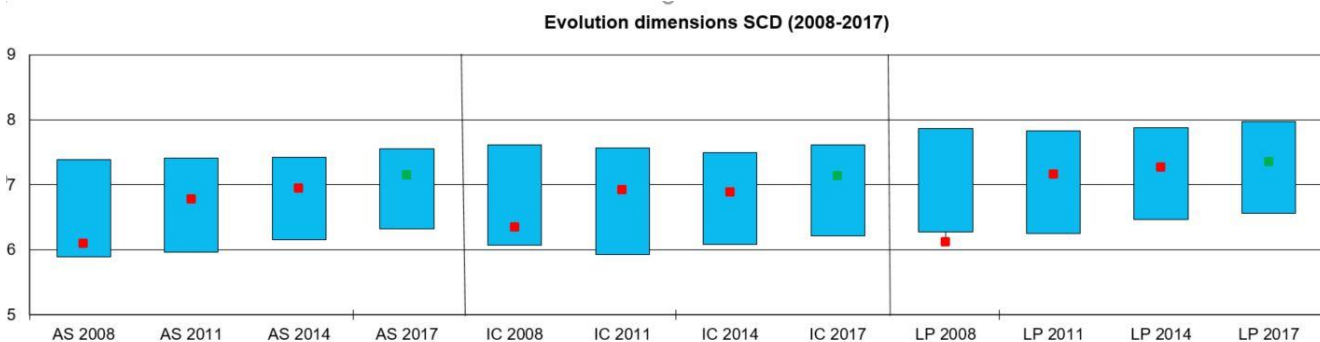
La BU répond aussi en ligne

Les utilisateurs de la BU peuvent adresser leurs questions et/ou réclamations via différentes interfaces numériques : formulaires contact, service de questions-réponses UBIB, réseaux sociaux. Le nombre de questions posées via nos formulaires contact a augmenté de 82% entre 2014 et 2017 et va très certainement continuer à croître, dans la mesure où la BU propose de plus en plus de services personnalisés accessibles par ce biais (rendez-vous avec un bibliothécaire ou un audiovisueliste ; réservations de salles). Le délai moyen de réponse constaté est de moins de 24h.

La BU d'Angers a pris en charge plus de 600 sessions de chat UBIB en 2017. Elle a également répondu à 373 suggestions d'achats en ligne et à près de 1700 demandes de PEB via notre site internet.

10 ans de modernisation des bibliothèques mesurés par Libqual

La BU d'Angers mène une enquête de satisfaction tous les 3 ans auprès de ses utilisateurs. En 2017, elle s'est soumise à la critique pour la 4^{ème} fois (2008, 2011, 2014 et 2017).



AS = Affect of service (accueil)

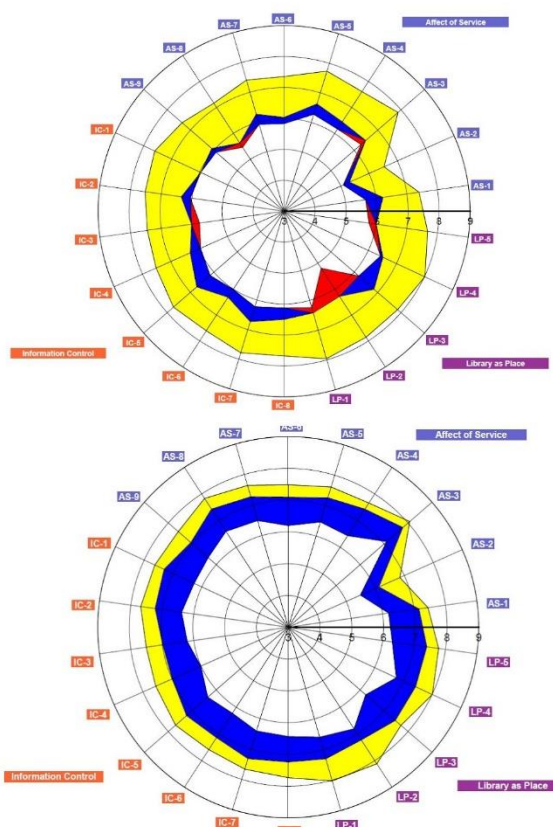
IC = Information control (outils et services)

LP = Library as Place (bâtiments)

Dans les 3 grands domaines soumis à évaluation (qualité de l'accueil, qualité de la documentation et des outils, qualité des locaux), la BU d'Angers voit sa note fortement progresser, parallèlement à la hausse du niveau d'exigence des utilisateurs.

Un site internet recentré sur la communauté universitaire de l'UA

Le site internet de la BUA a été intégralement repensé, en 3 temps (printemps 2016, printemps 2017, automne 2017), avec un triple objectif : simplifier son utilisation et centrer ses contenus sur les besoins de la communauté



universitaire, améliorer la recherche dans le catalogue et proposer une interface Marque UA.

Au printemps 2016, 90% des contenus accumulés au fil des années ont été supprimés, les menus repensés. Cela s'est traduit par une baisse du nombre de sessions (environ 20%) en 2016, contredite dès 2017 par un retour à un chiffre comparable à 2015. Parallèlement, le nombre de pages vues lui n'a pas baissé (autour de 2 millions par an). Le taux de rebond (signe de désintérêt) a lui baissé de 10% avec le nouveau site (passant de 38 à 28%) et la durée moyenne des sessions a augmenté.

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Nombre total de sessions	544589	470000	595 152	606921	568 115	616 325
Nombre total de sessions mobiles	76115 (14% du total)	58 000 (12,35% du total)	59 166 (9,94 % du total)	42 214 (6,95 % du total)	23 682 (4,16% du total)	13 012 (2,11% du total)
Nombre de pages vues	2 075 198	2 020 000	2 185 266	2 165 892	2 149 365	2 179 665
Nombre de pages vues par session (moyenne)	3,81	4,32	3,67	3,57	3,78	3,54
Taux de rebond	28%	28%	38%	39%	40%	44%
Durée moyenne d'une session	4min17s	4min28s	3min58s	4min46s	Environ 6 minutes	5min18s

La mise en place d'un site *responsive* (accessible pour les mobiles) a permis une forte progression des accès via smartphones (moins de 10% des sessions en 2015, 14% en 2017).

Au printemps 2017, la recherche catalogue a été améliorée grâce à l'introduction d'un moteur de recherche *Elasticsearch* et une réflexion de fond sur la notion de pertinence des résultats. Des filtres de recherche ont été ajoutés et la présentation des résultats simplifiée (affichage des jaquettes, structuration des notices). Un menu « Mon compte », centralisant toutes les actions réalisables par l'utilisateur a été mis en place.

En fin d'année 2017, l'esthétique du site a évolué dans le sens des préconisations de la Marque UA (utilisation des couleurs et des polices conseillées).

Début 2018, un menu « nouveautés » a été déployé pour permettre à toute la communauté universitaire de suivre en temps réel les acquisitions de livres dans les domaines scientifiques de l'enseignement et de la recherche à l'UA.

The screenshot shows the website interface for BU Bibliothèque et Archives Université d'Angers. On the left is a navigation menu with categories like 'Bases de données', 'Débuter à la BU', 'Nouveautés', and 'Sciences'. The main content area features a search bar at the top and a 'Nouveautés' section with a grid of book covers and titles:

- La guerre des Sambre** by Yslaire Boidin Marc-Antoine (illustrateur)
- Face au mur** by Pautot Jean-Claude Astier Laurent
- Vies volées** by Matz Goust Maya (illustrateur)
- Mon traître** by Alary Pierre
- Vivre en terre occupée** by Garcia José Pablo
- Mondo reverso** by Le Gouëfflec Arnaud Bertail Dominique (illustrateur)

Communiquer efficacement vers la communauté UA

Depuis 2 ans, un groupe de travail (GT Communication) est chargé d'imaginer et mettre en oeuvre la communication du SCDA. 8 collègues formés à la stratégie et aux outils de communication y sont impliqués.

En 2017, le groupe Communication a organisé/mis en place :

- + des stands #BUAvotreservice pour présenter les services de la BU
- + l'application de la Marque UA, avec le déploiement d'une signalétique temporaire et du nouveau logo BU, la refonte du site web, de nouvelles plaquettes de présentation de la BU)
- + la création de marque-pages, d'affiches et d'une nouvelle carte de lecteur extérieur
- + la détermination de #hashtags récurrents pour mieux communiquer via Twitter
- + la réalisation de visuels originaux pour illustrer les posts sur les réseaux sociaux et les billets sur le site internet
- + l'initiation du mois du genre

Une évolution encourageante du nombre d'abonnés au compte Twitter BUA :

- + 2015 : 1165
- + 2016 : 1413
- + 2017 : 1691

En moyenne 1 tweet par jour publié

355 000 impressions (affichages) en 2017 soit une moyenne de 30 000 par mois.

L'utilisation de Facebook interroge :

- + peu d'évolution du nombre d'abonnés
- + peu d'engagements sur les contenus publiés
- les primo-arrivants utilisent désormais plus Snapchat et Instagram que Facebook.

La formation des usagers

- 7384 étudiants formés en 2017 (dont 6236 étudiants en licence)
- 710 heures de formation assurées dans les cursus
- 124 doctorants formés lors de rendez-vous individuels

→ Lancement du service “rendez-vous avec un bibliothécaire”

RENDEZ-VOUS
avec un bibliothécaire



la carte

votre écoute

votre rythme

Annexe

Consultation et coût de la documentation en ligne

Analyse :

Coûts croissants

Consultations en baisse

Complexité

Open Access et autres modes de consultations (Scihub, etc.)

Ce qui marche sur papier marche en ligne : e-books

Nécessité de mieux comprendre les usages pour mieux communiquer -> Ez-paarse

	2017									2018	
	Coût	évolution	Télécharg.	évolution	Coût/téléch.	Sessions	évolution	Coût/session	Coût	évolution	
Sagaweb	6 555,02 €	0,14	800	-34%	8,19 €	422	-36%	15,53 €	7 183,30 €	10%	
Techniques de l'ingénieur	16 569,92 €	-0,17	4269	-70%	3,88 €	-	-	-	16 818,26 €	1%	
Europresse	6 130,83 €	0,10	53354	76%	0,11 €	-	-	-	6 246,52 €	2%	
Scopus	31171,2	0,80	-	-	-	26132	77%	1,19 €	31 639,20 €	2%	
ScienceDirect	230872,8	0,00	83071	-22%	2,78 €	-	-	-	230 872,80 €	0%	
Wiley	40996	-0,12	14292	-10%	2,87 €	-	-	-	41 816,58 €	2%	
Springer	42 463 €	0,03	9718	7%	4,37 €	-	-	-	43 525 €	3%	
	374 759,15 €	-0,02							378 101,86 €	0%	

	2017									2018	
	Coût	évolution	Télécharg.	évolution	Coût/téléch.	Sessions	évolution	Coût/session	Coût	évolution	
ACS	32 316 €	6%	9485	-4%	3,41 €	-	-	-	31 872 €	-1%	
AIP	20 215 €	-4%	755	3%	26,77 €	-	-	-	21 389 €	6%	
APS	3 425 €	-	756	-	4,53 €	-	-	-	3 632 €	6%	
EDPSciences	715 €	-	379	-	1,89 €	-	-	-	715 €	0%	
ENI	1 550 €	-	-	-	-	756	-	2,05 €	3 619 €	133%	
IOP	6 373 €	3%	659	-10%	9,67 €	-	-	-	6 528 €	2%	
Mathscinet bdd + revues ju	10 963 €	8%	-	-	-	35412	39%	0,31 €	9 657 €	-12%	
OSA	8 418 €	-2%	1491	-4%	5,65 €	-	-	-	8 577 €	2%	
RSC	16 524 €	-13%	5508	-8%	3,00 €	-	-	-	17 264 €	4%	
Scifinder CAS	17 762 €	7%	-	-	-	2237	-10%	7,94 €	16 156 €	-9%	
	118 261 €	2%	27616	-2%	5,82 €	37649	35%	4,27 €	162 934 €	1%	

	2017			2017			2017			2018			2018	
	Sessions	évolution	Coût/session	Coût	évolution	Télécharg.	évolution	Coût/téléch.	Sessions	évolution	Coût/session	Coût	évolution	
BSP	1425	-50%	9,67 €	14 582,80 €	6%	1244	-11%	11,72 €	3256	128%	4,48 €	14 829,60 €	0,02	
Vente et gestion	441	-	compris avec	compris avec	compris avec	346	114%	compris avec BS	939	113%	compris avec	compris avec	compris avec BSP	
Econlit				compris avec	compris avec	-	-	compris avec BS	390	-	compris avec	compris avec	compris avec BSP	
Dalloz	33134	-24%	0,22 €	7 491,60 €	2%	7695	-7%	0,97 €	41067	24%	0,18 €	13 965,02 €	0,86	
Dalloz bibliothèque	-	-	-	6 328,22 €	-	26605	83%	0,24 €	7183	-	0,88 €	6 328,22 €	0,00	
Lamy	12087	49%	0,56 €	8 274,00 €	23%		-100%	- €		-100%	- €		-1,00	
LexisNexis Jurisclasseurs	-	-	-	17 445,26 €	3%	31636	-73%	0,55 €	-	-	-	17 790,08 €	0,02	
Lextenso	-	-	-	2 781,50 €	2%	59195	-4%	0,05 €	-	-	-	2 826,36 €	0,02	
Navis	5344	-6%	1,14 €	6 175,20 €	1%	-	-	-	8736	63%	0,71 €	6 236,40 €	0,01	
Doctrinal	4938	-61%	1,59 €	7 998,74 €	2%	-	-	-	5707	16%	1,40 €	8 076,74 €	0,01	
TOTAL	0			71 077,32 €	16%	0			0			70 052,42 €	-0,01	

	2017			Télécharg.	évolution	Coût/téléch.	Sessions	évolution	Coût/session	2018	
	Coût	évolution	Coût							évolution	
BMF (EM-Premium)	18 044,36 €	0,02	9296	-40%	1,94 €	-	-	-	-	17 250,41 €	-4%
Clarke's analysis of drugs and	2 200,80 €	0,15	587	-43%	3,75 €	-	-	-	-	Arrêt	
Cochrane	2 259,46 €	-0,11	2054	100%	1,10 €	-	-	-	-	2 105,45 €	-7%
EMC (EM-Premium)	21 414,00 €	0,03	11938	-8%	1,79 €	-	-	-	-	22 056,00 €	3%
Elibrary	12 388,80 €	0,03	5197	-24%	2,38 €	9452	3%	1,31 €		12 636,00 €	2%
eVidal	1 344,00 €	0,00	-	-	-	6890	16%	0,20 €		1 344,00 €	0%
Martindale	1 342,80 €	-0,31	483	-57%	2,78 €	-	-	-		1 342,80 €	0%
PBSC	4 090,76 €	0,02	885	-37%	4,62 €	2505	76%	1,63 €		4 132,80 €	1%
Pharmacopée	480,00 €	0,07	-	-	-	715	-39%	0,67 €		480,00 €	0%
Psycarticles	12 276,78 €	0,05	1704	47%	7,20 €	2295	-5%	5,35 €		12 453,60 €	1%
BMJ	1 913,81 €	-0,06	98	4%	19,53 €	-	-	-		1 811,52 €	-5%
GM Santé	3 135,34 €	0,07	8175	-3%	0,38 €	-	-	-		3 162,96 €	1%
NEJM	14 595,55 €	0,37	2461	200%	5,93 €	-	-	-		10 053,76 €	-31%
Total	95 486,46 €	52300,40	42893	-15%	2,23 €	12405	13%	7,70 €		88 829,30 €	7435235%

	2017			Télécharg.	évolution	Coût/téléch.	Sessions	évolution	Coût/session	2018	
	Coût	évolution	Coût							évolution	
Année philologique	652,44 €	0,03	-	-	-	457	33%	1,43 €		692,22 €	6%
Bull Bibliog Sté Arthurienne	51,76 €	-0,11		0%	- €	-	-	-		67,30 €	30%
Cairn	23 417,08 €	0,17	38886	3%	0,60 €	-	-	-		23 417,08 €	0%
Cairn magazines	2 074,44 €	-0,74	3372	-20%	0,62 €	-	-	-		2 115,51 €	2%
Cairn Ebooks	6 131,66 €	0,90	28984	128%	0,21 €	-	-	-		6 315,23 €	3%
Jstor	9 117,67 €	-0,02	4799	-45%	1,90 €	6816	12%	1,34 €		9 731,91 €	7%
MLA International Bibliogra	6 065,39 €	0,22	-	-	-	726	40%	8,35 €		5 690,48 €	-6%
Publienet											
Open Edition	4 630,50 €	0,05	4328	37%	1,07 €	-	-	-		4 630,50 €	0%
Gale	12,2	0,00	-	-	- €	-	-	- €			-100%
	52 140,94 €	0,01	80369							52 660,23 €	1%