

Rapports d'enquête de la BU sciences STAPS

1. Enquête menée auprès des étudiants fréquentant la BU sciences STAPS
2. Enquête menée auprès des chercheurs et enseignants en sciences dures et STAPS de l'UFC
3. Enquête menée auprès des lecteurs extérieurs de la BU sciences STAPS

1. L'ENQUETE MENEES AUPRES DES ETUDIANTS FREQUENTANT LA BU SCIENCES-STAPS (FEVRIER-MARS 2009)

Coordination :

Agnès Macquin, responsable de la BU sciences STAPS
Olivier Thévenin, maître de conférences, département de sociologie, UFR SLHS

Groupe de Travail BU sciences STAPS :

Sylvie Bastello-Duflot
Emilie Douadi
Agnès Macquin
Céline Millet
Lucile Nicolas
Isabelle Pichegru

Groupe de travail UFR SLHS :

Equipe de sociologie de l'UFR SLHS
Etudiants de 2^e année de sociologie, UFR SLHS

Décembre 2009

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	4
1. LES OBJECTIFS DE L'ETUDE	4
2. LE CONTEXTE : LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE SCIENCES-STAPS.....	4
3. LA METHODOLOGIE	5
SYNTHESE DES RESULTATS POUR L'ENQUETE AUPRES DES ETUDIANTS FREQUENTANT LA BU SCIENCES STAPS	7
LE PROFIL DES REpondANTS	7
LES INSCRIPTIONS ET LA FREQUENTATION	7
LES USAGES DE LA BIBLIOTHEQUE	8
LES SERVICES SUR PLACE ET A DISTANCE.....	8
L'AVIS DES ETUDIANTS FREQUENTANTS SUR LA BU SCIENCES STAPS.....	9
COMMENTAIRES DES RESULTATS EN DETAIL	10
1. LE PROFIL DES REpondANTS	10
1.1. <i>Le sexe</i>	10
1.2. <i>Le lieu d'habitation</i>	10
1.3. <i>L'âge des répondants</i>	11
1.4. <i>Le niveau d'études en cours</i>	12
1.5. <i>Les professions et catégories sociales des parents</i>	12
1.6. <i>L'UFR et/ou l'établissement de rattachement des répondants</i>	14
1.7. <i>La langue parlée au domicile familial</i>	15
2. LES REponses A L'ENQUETE.....	16
2.1. <i>L'inscription et la fréquentation</i>	16
2.2. <i>Les usages de la bibliothèque</i>	18
2.2.1. L'emprunt de documents	18
2.2.2. Les autres usages	19
2.3. <i>Les services sur place et les services à distance</i>	21
2.3.1. Les services sur place de la BU sciences STAPS	22
2.3.2. Les services en ligne du portail documentaire du SCD	23
2.3.3. Les services communs sur place et à distance	25
2.4. <i>L'avis des étudiants sur la BU sciences STAPS</i>	26
2.4.1. La question de la satisfaction.....	26
2.4.2. Les réponses à la question ouverte	27
ANNEXES	32
QUESTIONNAIRE POUR LES ETUDIANTS	33



CAHIER DES CHARGES DE L'ENQUETE AUPRES DES ETUDIANTS	43
PLAN DU CAMPUS DE LA BOULOIE	45
INTEGRALITE DES RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES ETUDIANTS DE LA BU SCIENCES STAPS	46



AVANT-PROPOS

1. Les objectifs de l'étude

Afin de mieux répondre aux attentes des publics de la Bibliothèque Universitaire Sciences-STAPS de Besançon (Université de Franche-Comté), la BU a lancé en février 2009 une enquête pour connaître les usages de la bibliothèque universitaire sur place et à distance (bases de données, portail documentaire, etc.).

Les objectifs généraux de cette étude étaient de:

- Décrire le profil des personnes qui fréquentent la bibliothèque physique, celles qui fréquentent la bibliothèque virtuelle, et celles qui fréquentent les deux.
- Connaître les pratiques à la BU
- Mesurer le niveau de connaissance du fonctionnement de la BU par les usagers
- Mesurer la satisfaction associée
- Évaluer les besoins non satisfaits.

Des objectifs particuliers sont également présents :

- il n'y a jamais eu d'enquête générale de « satisfaction » à la BU sciences STAPS ou au SCD de l'Université de Franche-Comté ; celle-ci pourrait donc servir de base et d'éléments de comparaison pour des enquêtes ultérieures que l'on pourrait prévoir à un rythme triennal. Il serait souhaitable qu'elle soit complétée entretemps par une enquête de type qualitatif à base d'entretiens semi-directifs.
- L'enquête permet également de mesurer au niveau d'une seule section l'utilisation qui est faite de services mis en place récemment au SCD, qu'il s'agisse du portail documentaire (octobre 2007) ou du Wi-Fi (mai 2007) ;
- Enfin, concernant la seule BU sciences STAPS, elle enregistre dans ses statistiques une baisse beaucoup moins importante des entrées que des inscrits et des prêts. La bibliothèque serait donc de plus en plus le lieu d'usages autres que l'emprunt. Quels sont-ils ?

De manière générale, cette démarche d'enquête s'inscrit dans le **volet documentaire du projet d'établissement pour 2008-2011**.

2. Le contexte : la bibliothèque universitaire Sciences-STAPS

La BU sciences STAPS est située sur le campus de la Bouloie à Besançon à environ 3 km du centre ville.

L'Université de Franche-Comté est répartie sur la région (Besançon, Vesoul, Lons-le-Saunier, Belfort, Montbéliard), mais également sur la ville de Besançon : au centre-ville, l'UFR SLHS (Sciences du langage, de l'homme et de la société), sur le campus de la Bouloie, les UFR ST (sciences



et techniques), STAPS (sciences et techniques des activités physiques et sportives) et SJEPEG (sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion), et sur le campus des Hauts-de-Chazal, l'UFR SMP (Sciences médicales et pharmaceutiques).

Quatre BU bisontines leurs sont associées géographiquement : Lettres-sciences humaines, Sciences-STAPS, Proudhon (SJEPEG) et médecine-pharmacie. Les BU sciences-STAPS et Proudhon se font face.

L'université compte quelque 19 000 étudiants en 2008-2009, dont près de 80 % sont sur Besançon.

Le bâtiment de la BU sciences STAPS, qui date de 1967, comprend un seul niveau public, au premier étage, et son accès est limité aux personnes valides, puisqu'il n'y a pas d'aménagement pour les personnes handicapées moteur.

Les collections sont réparties entre les deux salles de libre-accès (salle des ouvrages, salle des revues, où se trouve également un fonds loisirs de BD, DVD et romans) et les magasins (accès indirect à partir de la banque de prêt du hall). Au total, plus de 30 000 documents sont accessibles en libre accès tandis que 120 000 environ sont en magasins.

3. La méthodologie

La BU a en fait mené trois enquêtes différentes pour prendre en compte trois publics distincts : les étudiants, les chercheurs et enseignants, et les lecteurs extérieurs.

L'enquête auprès des étudiants a été réalisée en collaboration avec le département sociologie de l'UFR SLHS, et les étudiants de 2^e année de sociologie ont administré dans la BU un questionnaire en face à face.

Les questionnaires adressés aux chercheurs et enseignants (qui comprenaient les doctorants) d'une part, et aux lecteurs extérieurs d'autre part, étaient deux enquêtes en ligne, auto-administrées à distance, grâce au logiciel Lime Survey (logiciel libre et gratuit).

Les trois questionnaires ont été élaborés par le groupe de travail constitué au sein de l'équipe de la BU sciences STAPS ; il était animé par la responsable de la bibliothèque qui a reçu une formation sur les enquêtes de publics en bibliothèque.

Les deux questionnaires en ligne ont été testés auprès de l'équipe et des vacataires étudiants après diffusion par courriel ; ils ont ensuite été diffusés par courriel professionnel auprès des chercheurs et enseignants d'une part, par courriel personnel auprès des lecteurs extérieurs d'autre part, avec deux relances à chaque fois. Le questionnaire destiné aux étudiants a été testé en face à face auprès de l'équipe et des vacataires étudiants.

Concernant [le questionnaire administré en face-à-face](#) par les étudiants de sociologie auprès des étudiants dans la BU sciences STAPS, il a été soumis à quelque aléas conjoncturels qui ont perturbé d'une part son administration, d'autre part la restitution des résultats.

Ainsi la période d'administration de l'enquête, soit février et mars 2009 hors vacances universitaires, a correspondu au début des grèves estudiantines ; de 30, le nombre d'enquêteurs a été réduit à 20 (encore des étudiants en grève ont-ils tenu, enthousiasmés par le projet, à administrer l'enquête), quand 13 ont finalement intégré leurs résultats dans le logiciel d'enquête Sphinx (utilisé par le département de sociologie), et ce, malgré le fait que cette administration d'enquête faisait partie de leur évaluation du second semestre.



Au total, ce sont 311 questionnaires valides qui ont été analysés au lieu des 600 à 800 attendus selon le [cahier des charges](#). Par ailleurs, ces réponses comportent de nombreuses lacunes : on arrive rarement à 311 réponses totales dans la majorité des questions ; les réponses « Autre » n'ont pas été restituées, etc.

Les enquêteurs, avant l'administration, ont été briefés deux fois : une fois pour la présentation du projet à l'UFR SLHS, une deuxième fois *in situ* dans la BU sciences STAPS. Ils ont eu le temps de s'approprier le questionnaire qui a été distribué dès le mois de janvier 2009. Il avait été convenu que les enquêteurs se déplaceraient du lundi au vendredi par deux dans la bibliothèque à la recherche des étudiants à interroger, soit en déambulatoire dans la salle de lecture, soit en position fixe à la sortie de la bibliothèque dans la salle des revues (une table y avait été réservée à l'écart pour l'administration du questionnaire). Pour éviter de retomber trop souvent sur les mêmes étudiants, la BU sciences STAPS avait fourni pour octobre 2008 à janvier 2009, les créneaux horaires les plus fréquentés par semaine, du lundi au vendredi. Cela dit, les emplois du temps des étudiants sont très irréguliers d'une semaine à une autre. Ce n'était donc qu'indicatif.

Finalement, ces 311 réponses correspondent à 8,54 % des étudiants inscrits en « sciences, technologies, santé » et « sciences du sport »¹ (licence et master), sachant que ce sont tous les étudiants fréquentant qui ont été interrogés (hors doctorants) et non pas seulement les publics cibles de la bibliothèque. Sinon, en moyenne, la BU sciences STAPS a enregistré, en février et mars 2009, 15000 entrées dans le mois, soit environ 520 entrées par jour. Comme nous n'avons pas réussi à obtenir un retour de questionnaires valides pouvant être représentatifs de la population mère dans son ensemble (soit un minimum de 600 à 800 questionnaires), les résultats seront considérés à titre indicatif.

¹ Intitulés dans les statistiques officielles de l'université



SYNTHESE DES RESULTATS POUR L'ENQUETE AUPRES DES ETUDIANTS FREQUENTANT LA BU SCIENCES STAPS

Le profil des répondants

Des informations sur le profil des fréquentants de la BU sciences STAPS peuvent être déduites des réponses données par les étudiants interrogés, sachant que l'enquête était menée dans la bibliothèque même. Ainsi parmi les répondants, et donc les fréquentants de la BU, les femmes d'une part, et les L1 et L2 d'autre part, sont surreprésentés. Par ailleurs, ce sont bien des étudiants des UFR ST et STAPS qui fréquentent très majoritairement la bibliothèque, mais une partie des répondants provient également d'autres UFR et notamment, de manière surprenante, de l'UFR SLHS.

Concernant le lieu d'habitation, il ne pose pas de problème d'accès au campus et donc à la BU sciences STAPS. Allié au critère d'âge, aux professions et catégories sociales des parents et à la langue parlée au domicile familial, il est clair qu'une partie des fréquentants reflète le niveau social des étudiants de l'Université Franche-Comté qui était classée 2^e en 2008-2009 pour l'attribution des bourses sur critères sociaux aux étudiants au niveau de la France. Une attention particulière doit être portée aux étudiants étrangers, dont le nombre est relativement élevé à l'UFC et qui peuvent éprouver des difficultés d'utilisation de la bibliothèque.

Les inscriptions et la fréquentation

85 % des répondants sont inscrits à la BU sciences STAPS, ce qui est supérieur au taux de pénétration calculé en 2008 : soit que inscriptions et fréquentations soient confondues, soit que les inscrits fréquentent davantage la BU. La très grande majorité des inscrits est logiquement constituée d'étudiants des UFR ST et STAPS, mais nous trouvons également des étudiants d'autres UFR, ce que confirment les réponses de fréquentation. Néanmoins, les pratiques en la matière sont beaucoup plus diversifiées ; les raisons de la fréquentation d'autres BU sont peut-être à mettre sur le compte des mauvaises conditions de travail à la BU sciences STAPS. Quoiqu'il en soit les étudiants interrogés fréquentent beaucoup moins que la moyenne nationale les bibliothèques municipales et sont beaucoup moins nombreux à y être inscrits.

Quant à la fréquence de la fréquentation, elle est élevée, mais la BU semble davantage fréquentée par les étudiants de l'UFR ST que de l'UFR STAPS qui est géographiquement excentrée au sein du campus de la Bouloie.

Les usages de la bibliothèque

Ce sont deux usages traditionnels qui dominent parmi tous les usages de la bibliothèque, celui de l'emprunt et celui de la consultation sur place de documents. Mais tous les inscrits n'empruntent pas de documents (il faut être inscrit pour pouvoir emprunter), de la même façon que les fréquentants sont proportionnellement de plus en plus importants par rapport aux seuls inscrits. Se pose alors la question des objectifs des non emprunteurs qui viennent à la BU.

Quoiqu'il en soit, 74 % des répondants disent faire des emprunts de documents à la BU Sciences-STAPS, ce qui est un peu inférieur à la part des répondants se disant inscrits à la bibliothèque, d'autant que seules deux personnes ont répondu n'emprunter que par le biais d'une tierce personne. Quant aux consultations sur place, 72 % des réponses concernent les ouvrages et 50 % les revues, ce qui paraît normal dans la mesure où les répondants en licence sont surreprésentés par rapport aux répondants en master (l'usage des revues se fait davantage au niveau recherches en sciences). Nous notons parmi les réponses l'importance du travail en groupe, alors que la BU n'offre pas de salles *ad hoc* et en subit donc les conséquences en termes de nuisances sonores.

Les ordinateurs sont largement utilisés à la BU sciences STAPS et, avant tout, pour naviguer sur Internet, mais pas seulement pour consulter la messagerie. Il est rassurant de constater que 20 % des répondants utilisent le Wi-Fi et donc leur ordinateur portable pour accéder au Web.

Enfin, la BU est également considérée comme un lieu de détente (utilisation du fonds loisirs par exemple), mais également comme un lieu où l'on va par défaut (pas de place dans une autre BU ? parce que la cafétéria est fermée...).

Concernant la recherche de documents, les étudiants préfèrent majoritairement aller directement dans les rayonnages, mais dans les faits, un nombre non négligeable demande de l'aide aux bibliothécaires et surtout consulte le catalogue informatisé, ce qui est une des conséquences probables des formations données en recherche documentaire.

Les services sur place et à distance

Des questions cherchaient à approfondir l'usage des services sur place (ceux de la BU sciences STAPS) et à distance (à partir du portail documentaire du SCD).

En moyenne, seuls 15,59 % en moyenne ne connaissent pas les services sur place de la BU. Mais les différences sont notables entre les services, du PES (inconnu pour 43,37 % des répondants) aux photocopieurs (inconnus pour 0,97 %). Plus un service est connu plus il est utilisé ; c'est ainsi le cas, outre les photocopieurs, du renouvellement de prêt de documents, de la réservation de documents, du scanner, de l'aide à la recherche documentaire. Le trio de queue est constitué par les fiches de suggestions d'achat, les PEB et le PES. Si le PEB et le PES sont davantage utilisés par les étudiants de niveau recherches, il est étonnant de trouver les suggestions d'achat comme peu connues et en tout cas, comme peu utilisées. Il semble nécessaire qu'elles fassent l'objet d'une communication spécifique.

Si les services en ligne du SCD sont quasi aussi peu inconnus que les services sur place (15,97 % en moyenne), par contre, leur méconnaissance est mieux répartie au sein des différents services. Et quand ils connaissent le service, une majorité des répondants ne l'utilisent



pas. La pratique en ligne la plus fréquente au final est la consultation des catalogues (ouvrages et Base Revues), la consultation du compte lecteur, la recherche multi-ressources et les informations pratiques. Les services les moins utilisés sont la consultation des bases de données et des revues électroniques (Cf. surreprésentation dans l'échantillon du niveau licence), la réservation de documents (plus étonnant), le PEB, le PES et les suggestions d'achat.

Ainsi, pour les services communs sur place et en ligne, les mêmes tendances se dégagent, sauf en ce qui concerne la réservation de documents un peu moins utilisée en ligne que sur place.

L'avis des étudiants fréquentants sur la BU sciences STAPS

Deux questions s'intéressaient à l'avis des répondants. La première, balisée, listait un certain nombre d'items ; la deuxième était une question ouverte.

Le nombre des « sans objet » de la question de satisfaction (9,6 % en moyenne avec un taux très élevé pour l'accueil) a été déduit des réponses non restituées par rapport au chiffre global des répondants ; le chiffre est donc peut-être fantaisiste.

Sinon, la satisfaction est globale concernant tous les services, et notamment arrivent en tête les horaires d'ouverture, les documents et l'accueil. Le plus grand nombre d'insatisfaits concerne les conditions de travail et le fait qu'il y ait des expositions, ce qui est assez étonnant concernant les expositions. Pour le reste, les conditions de travail sont évoquées dans les réponses données à la question ouverte.

70 répondants, soit 22,5 %, ont laissé 104 commentaires différents, soit une moyenne de 1,5 commentaire par répondant.

Outre 6 commentaires positifs, les remarques peuvent être regroupées sous les thématiques suivantes :

- 25,71 % évoquent le bruit ;
- 23,80 % l'inconfort du bâtiment hors le bruit (le froid surtout), mais aussi sa vétusté ;
- 10,48 % le manque de postes informatiques ou de prises électriques sur les tables (pour les ordinateurs portables) ;
- 9,52 % l'organisation de la salle de lecture et le manque de places ;
- 8,57 % les documents, que ce soit sur un plan quantitatif ou qualitatif ;
- 6,67 % les horaires d'ouverture.

Puis, de manière plus résiduelle, le prix des services, le fonctionnement d'Internet, le régime d'accès pour des types d'étudiants, etc.

Même si une minorité s'exprime dans cette question ouverte, on s'aperçoit que ce sont souvent les mêmes thématiques qui reviennent.

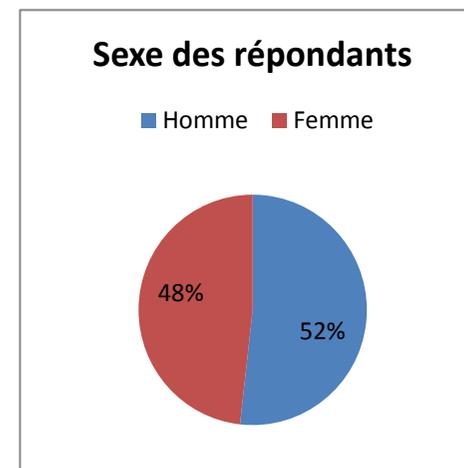
COMMENTAIRES DES RESULTATS EN DETAIL

1. Le profil des répondants

1.1. Le sexe

Sur la totalité des répondants, **48 % sont des femmes**. Si l'on compare aux statistiques de l'Université de Franche-Comté pour 2008-2009, le pourcentage des femmes était de 34,8 % pour l'UFR ST et de 31,42 % pour l'UFR STAPS.

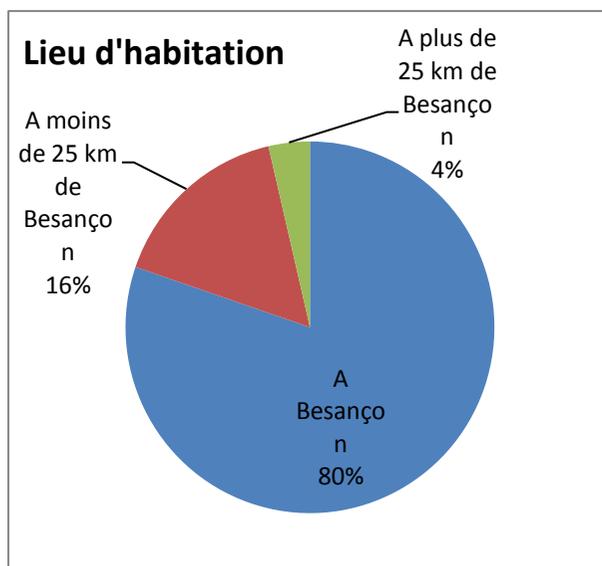
Comme les répondants sont pour 81 % à l'UFR ST et 9,7 % à l'UFR STAPS (Cf. *infra*), les femmes sont, semble-t-il, surreprésentées dans l'échantillon, ce qui signifie qu'elles fréquenteraient davantage la BU sciences STAPS que les hommes.



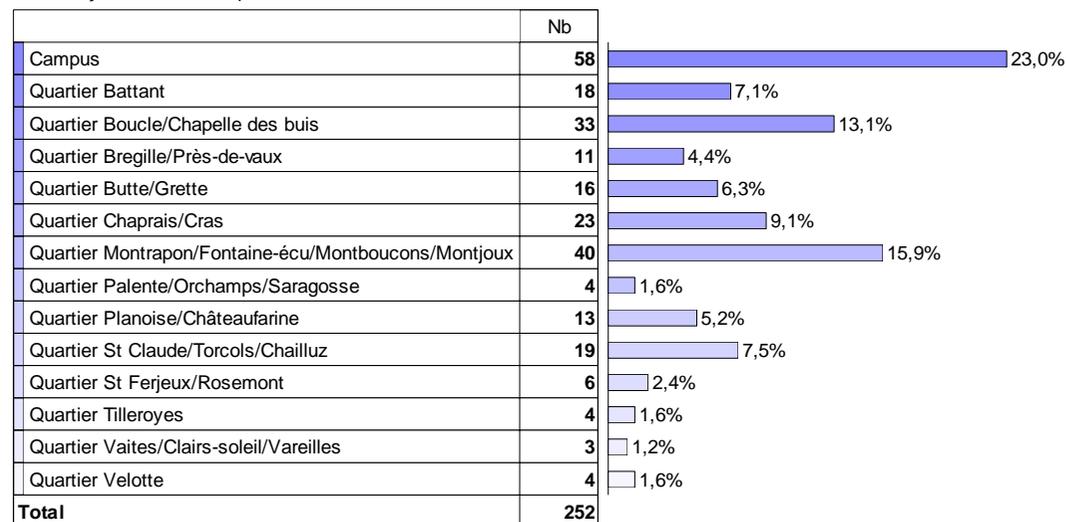
1.2. Le lieu d'habitation

Une large majorité de répondants (80 %) habitent Besançon même, tandis que seuls 4 % résident au-delà des 25 km autour de la ville.

Si l'on considère les quartiers d'habitation dans Besançon, une majorité (23 %) loge sur le campus et seul un très petit nombre habite des quartiers non périphériques ou sans accès direct par bus. La distance n'est donc pas un obstacle à la fréquentation du campus et, *a fortiori*, de la bibliothèque. Mais il est vrai que ce sont les fréquentants qui ont répondu à l'enquête.

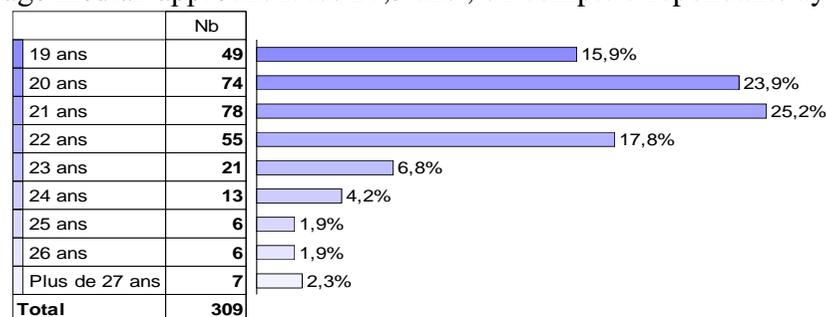


A Besançon. Précisez le quartier



1.3. L'âge des répondants

L'âge moyen des répondants ainsi que l'âge médian approchent les 21,5 ans ; on compte 7 répondants ayant plus de 27 ans.



Aucun répondant n'avait 18 ans. 65 % avaient entre 19 et 21 ans, ce qui doit correspondre *a priori* à des étudiants en licence ; 82,8 % ont entre 19 et 22 ans ; 89,6 % entre 19 et 23 ans, âge supposé de fin de master.



1.4. Le niveau d'études en cours

87 % des répondants sont de niveau licence, les autres étant de niveau master. Les répondants accusent donc un retard de 1 an et demi à 2 ans en moyenne sur l'âge supposé des cursus.

En 2008-2009, les étudiants inscrits à l'Université de Franche-Comté dans les 5 premières années d'études se répartissaient de la manière suivante :

	« Sciences, technologies, santé »	« Sciences du sport »
L1	18,61 %	39,09 %
L2	13,58 %	24,54 %
L3	33,20 %	36,36 %
M1	19,24 %	-
M2	15,36 %	-

Niveau d'étude en cours :

	Nb	
Bac + 1	107	34,6%
Bac + 2	92	29,8%
Bac + 3	71	23,0%
Bac + 4	29	9,4%
Bac + 5	10	3,2%
Total	309	

Sachant que 81 % des répondants sont de l'UFR ST et 9,7 % de l'UFR STAPS (Cf. *infra*), on peut comparer ces deux séries et en conclure que les étudiants de L1 et L2 ont répondu plus massivement en proportion que les étudiants en L3, M1 et M2. Ces derniers fréquenteraient donc moins la bibliothèque que les étudiants des deux premières années.

1.5. Les professions et catégories sociales des parents

Une nette majorité (64,71 %) est enfant d'employés, de professions intermédiaires (qui comptent les professeurs d'écoles ou du secondaire) ou de cadres et professions intellectuelles supérieures (qui comprennent les enseignants de l'enseignement supérieur). Viennent ensuite :

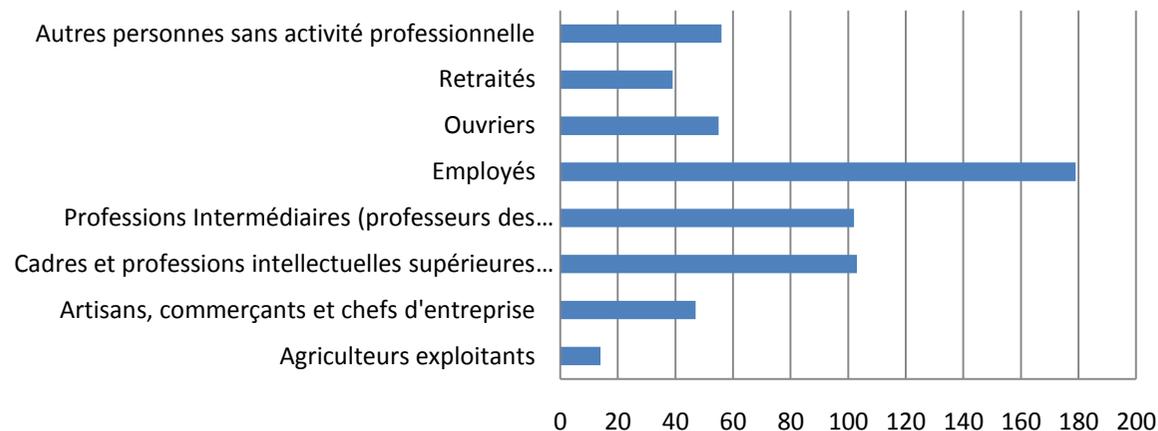
- 1) les personnes sans emploi (9,61 %, soit un chiffre supérieur au taux de chômage enregistré en Franche-Comté en 2008 : 7,6 %)
- 2) les ouvriers (9,09 %),
- 3) les artisans, commerçants et chefs d'entreprise (7,75 %),
- 4) les retraités (6,51 %),
- 5) et, enfin, les agriculteurs exploitants (2,32 %).

En 2008-2009, la part d'étudiants boursiers sur critères sociaux était à l'UFC de 34,65 %², soit le 2^e rang en France.

² Chiffres du CROUS de Franche-Comté



Professions et catégories sociales des parents



Si l'on compare dans le détail les différences entre les mères et les pères, on s'aperçoit que les mères sont majoritairement employées (38 %) ou sans emploi (près de 16 %) tandis que les pères des répondants relèvent à égalité des cadres et professions intellectuelles supérieures et des employés (plus de 22 %), suivis par les professions intermédiaires et les ouvriers (plus de 14 %).

Il faut également noter le nombre non négligeable de retraités (6,51 %) parmi les parents des répondants dont la moyenne d'âge est de 21 ans et demi.

	Père	Mère
Agriculteurs exploitants	3,26%	1,39%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	12,38%	3,13%
Cadres et professions intellectuelles supérieures (<i>enseignement secondaire et supérieur</i>)	22,15%	12,15%
Professions Intermédiaires (<i>professeurs des écoles, instituteurs et assimilés</i>)	14,66%	19,79%
Employés	22,48%	38,19%
Ouvriers	14,01%	4,17%
Retraités	7,82%	5,21%
Autres personnes sans activité professionnelle	3,26%	15,97%

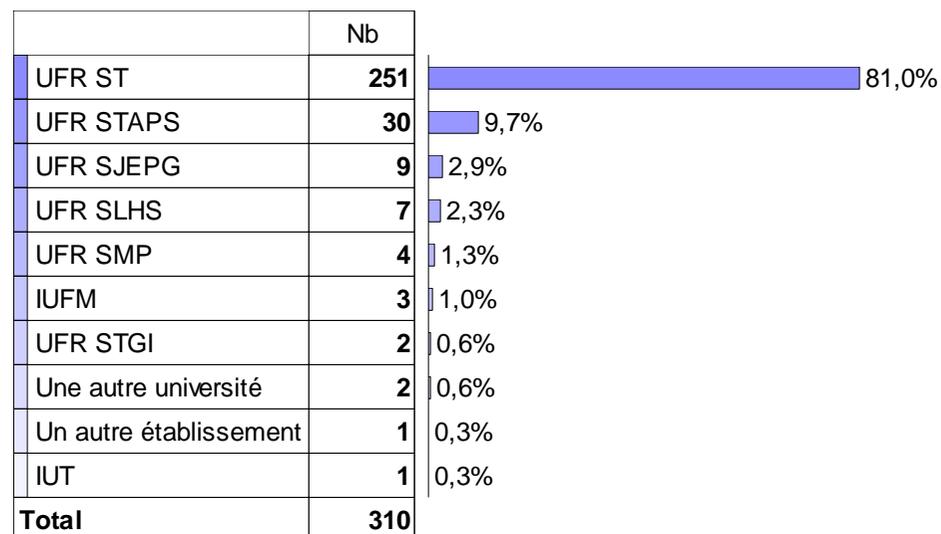
1.6. L'UFR et/ou l'établissement de rattachement des répondants

Seuls trois étudiants ont déclaré relever d'une autre université ou d'un autre établissement que l'Université de Franche-Comté.

Pour le reste, nous noterons que de manière surprenante, nous trouvons neuf étudiants de l'UFR SJPEG³ et sept étudiants de l'UFR SLHS⁴ (5,2 % les deux) parmi les répondants, et donc parmi les fréquentants de la BU sciences STAPS ; peut-être viennent-ils pour le secteur loisirs de la bibliothèque (romans, BD, DVD fiction), sachant que ni la [BU Proudhon, sise quasi en face de la BU sciences STAPS](#), ni la BU Lettres et sciences humaines (au centre ville) ne disposent d'un tel fonds (mais la BU médecine-pharmacie prête des romans et des DVD fictions), spécialisé notamment parmi les romans dans la science fiction et les polars, et comptant parmi les BD des mangas. Or si l'on se réfère à la dernière enquête sur les pratiques culturelles des Français menée en 2008⁵, les 20-24 ans ont une nette préférence, pour leur lecture de loisirs, pour les BD et mangas, ainsi que pour les romans policiers ou d'espionnage. Parmi les romans autres que policiers et espionnage, ce sont les romans fantastiques et de science-fiction qui dominent largement les lectures des 20-24 ans. Par ailleurs, les DVD fictions et les BD enregistrent à la BU sciences STAPS les plus forts taux de rotation.

Cela dit, d'autres collections peuvent peut-être intéresser des étudiants en « lettres », soit de la sociologie (acquise pour les étudiants de STAPS), du management, de la culture générale scientifique, les dictionnaires de langues, les livres anciens (mais signalés jusqu'à présent uniquement sur le SUDOC), les ouvrages sur les métiers et l'orientation professionnelle ...

Moins surprenante est la présence de trois étudiants de l'UFR STGI situé dans le Nord Franche-Comté (Belfort et Montbéliard), dans la mesure où ils trouvent pour certains cursus un intérêt pour les collections de la BU sciences STAPS, ce que confirme les statistiques de Prêts entre Sites (PES) entre la BU sciences STAPS et la BU de Belfort ou la BU de Montbéliard. Quant à l'IUT, la partie bisontine (l'autre partie se trouvant à Vesoul) qui enseigne notamment la chimie se trouve sur le campus à proximité de la BU sciences STAPS ; il est donc peu étonnant d'y rencontrer un étudiant de l'IUT même si celui-ci possède un centre de documentation.



³ Sciences juridiques, économiques, politiques et de gestion

⁴ Sciences littéraires, humaines et sociales

⁵ <http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/index.php>



Sans surprise également, nous trouvons trois étudiants de l'IUFM : nous doublonnons en effet nos fonds avec la médiathèque de l'IUFM de Besançon qui est située à 20 mn du campus de la Bouloie par la route.

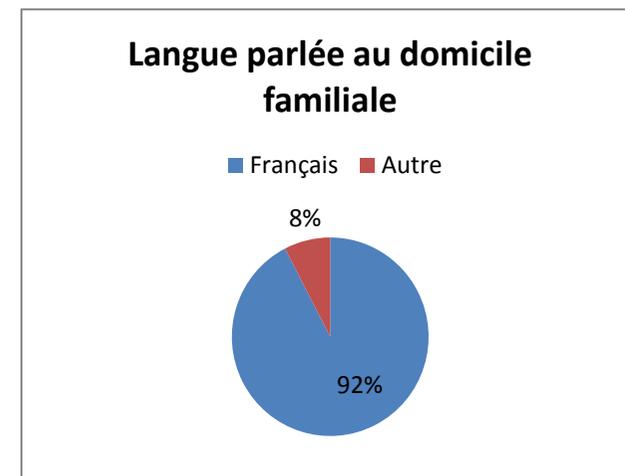
Pour le reste, les étudiants de l'UFR ST représentent 81 % des répondants et les étudiants de l'UFR STAPS, 9,7 %. Or les effectifs des « sciences, technologies, santé » en 2008-2009 représentaient 32,04 % des effectifs totaux, et celui des « sciences du sport » 4,10 % (licence et master). Les étudiants en sciences dures et en STAPS sont donc bien, sans surprise, les principaux fréquentants de la BU sciences STAPS.

1.7. La langue parlée au domicile familial

Environ 8 % des répondants n'ont pas le français comme langue parlée au domicile familiale.

On peut donc mesurer avec précision les difficultés auxquelles ils pourraient être éventuellement confrontés en matière de langue pendant les cours et dans la bibliothèque, d'autant s'ils sont étrangers. Les bibliothécaires formateurs l'expérimentent notamment avec les étudiants de L1 d'origine chinoise qui éprouvent de réelles difficultés à suivre les cours de recherche documentaire. Il est vrai que Besançon, grâce à la présence de son Centre de linguistique appliqué (CLA), draine un grand nombre d'étudiants étrangers à l'Université de Franche-Comté. Au 1^{er} janvier 2006, la population de Franche-Comté comptait 4,3 % de Français pas acquisition et 5,7 % d'étrangers⁶, alors que l'UFC en 2008-2009 comptait 12 % d'étudiants étrangers.

Concernant les étudiants de nationalité française dont la famille ne parlerait pas français au domicile, ils ne devraient pas, à leur niveau d'études, éprouver de difficultés de compréhension sur le fonctionnement de la bibliothèque aussi bien réelle que virtuelle.



⁶ Chiffres INSEE



2. Les réponses à l'enquête

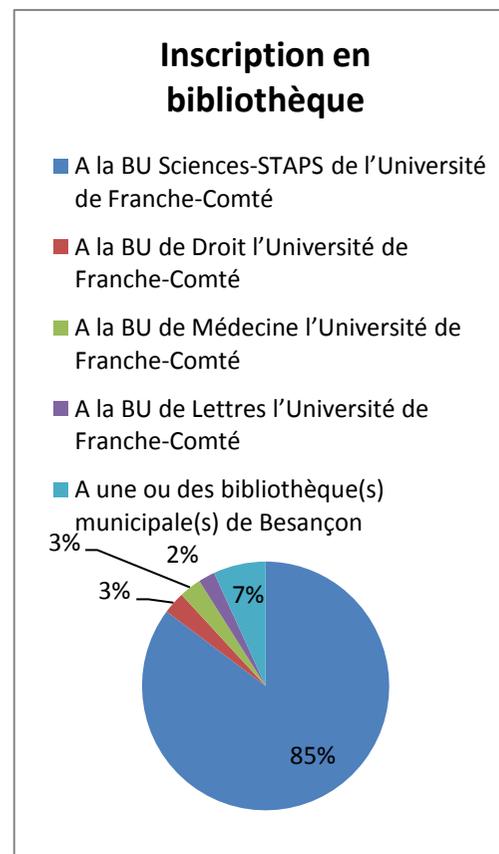
2.1. L'inscription et la fréquentation

93 % des répondants disent s'être inscrits en bibliothèque universitaire et 85 % à la seule BU sciences STAPS, ce qui est largement supérieur au taux de pénétration calculé pour l'année 2008 pour la BU sciences STAPS, soit 66 % des étudiants en ST et en STAPS. On peut penser qu'une partie confond inscription à l'université et inscription à la BU, bien que les deux soient distinctes et que l'inscription à la BU soit nécessaire pour pouvoir emprunter ; il est vrai que la carte d'étudiant sert de carte de bibliothèque. Ou bien, logiquement, les inscrits fréquentent plus assidûment la BU.

On notera que 19 étudiants (7 %) déclarent s'être inscrits en bibliothèque municipale, ce qui est largement inférieur à la moyenne d'inscription nationale des 20-24 ans en BM (environ 20 %)⁷. Il se peut que les répondants qui ne sont pas inscrits en BM trouvent une partie de leurs besoins en lectures de loisirs à la BU sciences STAPS grâce au fonds loisirs (1000 BD dont des mangas, 1000 romans, 400 DVD fiction) et/ou qu'ils ne lisent pas en dehors des lectures de travail et/ou bien qu'ils achètent eux-mêmes leurs documents. Alors que dans le questionnaire, la distinction avait été établie entre BM à Besançon et BM hors Besançon, il semble que les enquêteurs ne l'aient pas faite dans la restitution de leurs données... Manque-t-il des données ?

De même, nous n'aurons pas les réponses demandées concernant l'inscription dans aucune bibliothèque. Serait-ce la différence entre le nombre supposé d'interrogés (311) et le nombre total de réponses pour cette question (277) ? 24 répondants (7,72 %) ne seraient donc inscrits dans aucune bibliothèque, mais ce ne sont que conjectures.

La présence d'inscrits d'autres BU confirment que des étudiants d'autres UFR que les UFR cibles ST et STAPS fréquentent la BU sciences STAPS : 8 étudiants à la BU Proudhon, 8 en médecine-pharmacie, 6 à la BU lettres-sciences humaines. S'il y a eu des réponses « Autre », elles n'ont pas été restituées par les enquêteurs.



⁷ Cf. Pratiques culturelles des Français 2008



Si l'on étudie maintenant les réponses sur la fréquentation, on s'aperçoit qu'elles sont beaucoup plus diversifiées. Seuls 51 % (contre 85 % d' « inscrits ») déclarent fréquenter la BU sciences STAPS, alors que 16 % disent aller à la BU Proudhon, 7 et 6 % respectivement dans les BU Médecine-pharmacie et Lettres-sciences humaines (les réponses étaient possiblement multiples comme pour la question de l'inscription). Les raisons de cette diversification dans les pratiques de fréquentation sont certainement à chercher du côté des réponses à la question ouverte : bruit et froid sont spontanément et majoritairement évoqués par les répondants dans les points négatifs de la BU sciences STAPS. On pourrait donc penser que certains viennent à la BU sciences STAPS pour emprunter et qu'ils vont travailler pour certains à la BU Proudhon (ce qui est confirmé par les observations *in situ* dans les deux bibliothèques).

Comme pour les BM⁸, la BU sciences STAPS enregistre un nombre de fréquentants (ou séjournants) bien supérieur au nombre d'inscrits et de plus en plus nombreux par rapport à ces derniers. Ainsi, si on considère les seules statistiques de la bibliothèque, on constate une érosion de la fréquentation beaucoup moins importante que celle des emprunts et des inscrits entre 2007 et 2008 : alors que le nombre des fréquentants n'a baissé que de 14,72 %, les inscrits quant à eux ont baissé de 24,63 % et les emprunts de 21,33 %.

Il s'agit donc de déterminer quelles sont les activités de ces fréquentants non inscrits, et donc non emprunteurs.

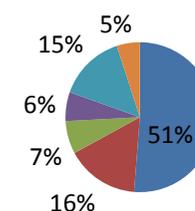
Pour le reste, on constate que 20 % des répondants déclarent fréquenter une ou des bibliothèques municipales. Cette fois la restitution des réponses fait bien la différence entre les deux.

Notons néanmoins, alors que les étudiants sont interrogés dans la BU sciences STAPS même, que seuls 123 répondants déclarent la fréquenter... La question a certainement été comprise comme fréquentation régulière.

S'agissant d'ailleurs de la fréquence de fréquentation de la BU sciences STAPS, 90 % des répondants disent la fréquenter plusieurs fois par semaine ou par mois, ce qui est logique : la BU est à proximité immédiate de l'UFR ST et sur le chemin pour les étudiants de l'UFR des deux restaurants universitaires. Dès que les étudiants ont un moment de libre entre deux cours, ils ont pris l'habitude de venir à la bibliothèque (et/ou peut-être également dans les salles informatiques mises en libre-accès dans l'UFR) ; les fréquentations du soir, entre 17h et 19h30, et le samedi matin (de 9h30 à 12h), ne sont pas non plus négligeables : en moyenne, le nombre de prêts-retours pour le créneau 17h-19h30 était de 18 % des

Fréquentation des bibliothèques

- A la BU Sciences-STAPS de l'UFC
- A la BU de Droit l'UFC
- A la BU de Médecine l'UFC
- A la BU de Lettres l'UFC



⁸ Enquête du CREDOC 2005 sur les bibliothèques municipales : <http://www.credoc.fr/pdf/4p/193.pdf>



transactions de la journée entre octobre 2008 et janvier 2009 ; quant aux samedis, entre octobre 2008 et janvier 2009, ils ont enregistré en moyenne 3,16 % des transactions de la semaine, sachant que la BU sciences STAPS n'est ouverte que 2h30 le samedi matin.

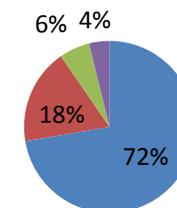
La BU sciences STAPS est aussi à proximité immédiate de l'UFR SJEFG.

Néanmoins, le tableau est un peu différent pour les étudiants en STAPS, dont l'UFR est beaucoup plus éloigné que l'UFR ST. Surtout, les étudiants n'ont aucune obligation de passage devant la BU sciences STAPS pour se rendre à des points stratégiques du campus comme les arrêts de bus, la Maison des Etudiants ou le Restaurant Universitaire (RU) principal (Cf. [plan du campus en annexe](#)). S'ils vont déjeuner au petit RU, qui se trouve en face de la BU sciences STAPS, ils peuvent éventuellement songer à y faire un tour en dehors de leurs besoins immédiats d'emprunts.

Peut-être les étudiants en STAPS ont-ils répondu plus massivement parmi les 10 % d'étudiants ayant déclaré ne fréquenter la BU sciences STAPS seulement plusieurs fois pas semestre ou moins. Pour ces derniers, sachant que l'emprunt est autorisé pour 3 semaines pour les L et 4 semaines pour les M (avec une prolongation autorisée une fois de la même période sur place et de 15 jours en ligne), on peut se demander quel intérêt présente la BU sciences STAPS en dehors de l'emprunt.

Fréquence de fréquentation

- Plusieurs fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Plusieurs fois par semestre
- Moins souvent



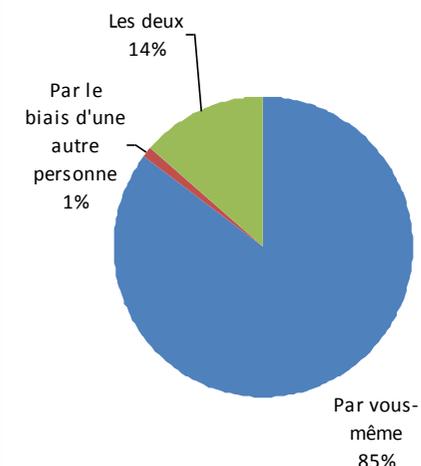
2.2. Les usages de la bibliothèque

2.2.1. L'emprunt de documents

74 % des répondants disent faire des emprunts de documents à la BU Sciences-STAPS soit 229 répondants, ce qui est à peine inférieur au nombre de répondants ayant déclaré y être inscrits (236 personnes). Des étudiants s'inscriraient donc à la bibliothèque sans y faire d'emprunts. Peut-être ignorent-ils que l'inscription n'est obligatoire que pour l'emprunt de documents (et nécessaire pour avoir accès à toutes les fonctionnalités du portail documentaire) ? En tout cas, on peut se demander dans ce cas, sur quelle base ils travaillent leurs cours... Internet ?

Cependant, 1 % des répondants (deux personnes) empruntent des documents uniquement par le biais d'une tierce personne (ce qui est autorisé par la BU à condition que le vrai emprunteur soit présent aux côtés de la tierce personne), quand 14 % pratiquent les deux méthodes.

Emprunts de documents

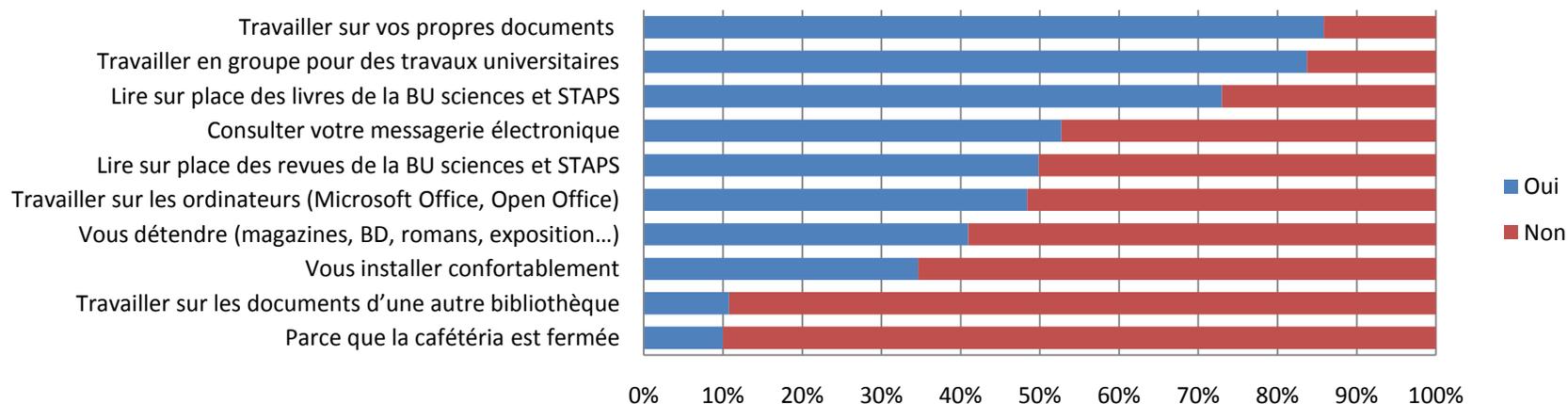


2.2.2. Les autres usages

Les réponses aux autres usages proposés étaient cumulatives.

Nous ne possédons pas malheureusement les 21 réponses « Autre » de cette question qui nous auraient peut-être permis de constater la même anomalie que dans les deux autres enquêtes (chercheurs et enseignants, lecteurs extérieurs), à savoir que les réponses « Autre » concernent quasi essentiellement « l'emprunt » comme si la question précédente n'avait pas été posée. Nous en avons conclu pour les deux autres enquêtes que cet usage était réellement plébiscité par cette insistance.

Usages de la bibliothèque, hors emprunt



En dehors de l'emprunt, trois usages se distinguent de l'ensemble :

- le travail sur les propres documents de l'étudiant ;
- la consultation sur place de documents (livres et, dans une moindre mesure, revues) ;
- le travail en groupe.

La BU est donc bien considérée et à juste titre comme un lieu de travail, et ce sont ses fonctions traditionnelles qui sont mises en avant.

Concernant le travail en groupe, le grand nombre des réponses est d'autant plus intéressant que la BU sciences STAPS ne possède pas de salles de travail en groupe et l'on sait, notamment pour les étudiants en sciences, combien ce travail en groupe est important dans leur cursus. Or l'espace imparti dans la salle de lecture est insuffisant pour envisager des travaux et la constitution d'au moins deux salles de travail fermées pour les groupes. Par ailleurs, la BU sciences STAPS sait que les nuisances sonores évoquées dans les réponses à la question ouverte proviennent

principalement de ces travaux de groupe qu'elle ne peut bien entendu interdire dans la mesure où elle est le seul service de l'université capable d'offrir un espace de travail avec les documents nécessaires à proximité. Pour pallier en partie le problème, la salle de travail, en juillet 2006 avait été scindée en deux : une première partie consacrée aux travaux de groupe et une deuxième partie, en fond de salle, pour le travail individuel avec une organisation des tables en fonction. Mais cette séparation n'est que virtuelle, puisqu'aucun écran physique ne garantit le silence pour les étudiants travaillant en fond de salle. Les nuisances sonores sont de fait très importantes.

Le 2^e type d'usages évoqués dans l'ordre décroissant est celui lié à l'informatique, qu'il s'agisse de la consultation de la messagerie électronique ou du travail sur les ordinateurs à partir des outils bureautique. La question suivante s'intéressait à l'utilisation d'Internet seule. En distinguant Internet de la messagerie, nous souhaitons savoir si l'utilisation d'Internet était essentiellement liée à la consultation de la messagerie. Nous constatons que la messagerie n'est qu'une partie de ce que les étudiants font d'Internet puisque si 52,73 % des répondants disent consulter leur messagerie électronique, 88 % naviguent sur la toile.

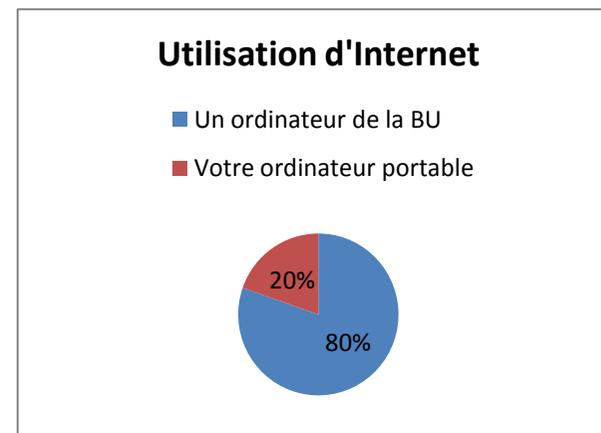
Par ailleurs, nous avons sondé l'usage du Wi Fi sachant que celui-ci a été mis en place à la BU en mai 2007, que les prises ont été fixées sur les tables seulement en juillet 2008 et que la procédure de connexion est assez fastidieuse : 20 % des répondants disent utiliser leur ordinateur portable pour aller sur Internet (il n'existe pas encore de prêts d'ordinateur portable par la BU). Seules trois personnes ont découvert l'existence du Wi-Fi pendant l'administration de l'enquête⁹.

Des réponses à la question ouverte font néanmoins apparaître des besoins supplémentaires en prises électriques sur les tables ou en postes informatiques.

Concernant les outils bureautique mis à disposition sur les postes, ils sont bien utilisés, même si ce n'est que par 48, 39 % des répondants, sachant que les étudiants ont par ailleurs accès à ces outils dans des salles informatiques mises en libre-accès dans les UFR.

Enfin, les usages les moins plébiscités sont par ordre décroissant :

- Vous détendre (magazines, BD, romans, exposition...) : cité néanmoins 127 fois, par plus de 40 % des répondants.
- Vous installer confortablement : cité 107 fois
- Travailler sur les documents d'une autre bibliothèque : cité 33 fois
- Parce que la cafétéria est fermée : cité 31 fois. Il est vrai que la BU sciences STAPS est le service universitaire le plus ouvert du campus de la Bouloie avec 60 heures d'ouverture hebdomadaire (et le soir jusqu'à 19h30), et que la seule cafétéria du campus ferme à 15h30.



⁹ Les enquêteurs avaient pour consigne de noter ces « découvertes » du Wi-Fi



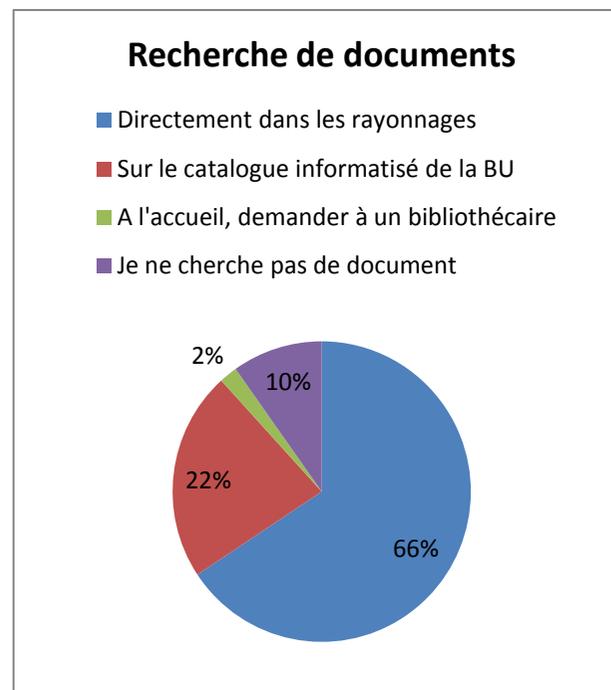
Ainsi, la fonction loisirs/détente de la bibliothèque est soulignée tandis que les autres usages sont parfois par défaut. Si l'on vient y travailler sur les documents d'une autre bibliothèque malgré le bruit et le froid en hiver, n'est-ce pas parce que les places sont saturées à la BU Proudhon (ouverte 58 heures par semaine), occupées en partie par des étudiants de l'UFR ST ? Ainsi des étudiants cibles de la BU sciences STAPS installés à la BU Proudhon « chasseraient » des étudiants cibles de la BU Proudhon (l'UFR SJPEG) et ceux-ci trouveraient refuge dans la BU sciences STAPS ?

Une autre question d'usage concernait plus spécifiquement la **préférence** des étudiants concernant la recherche de documents. Sachant que 100 % des étudiants de L1 sont formés à la recherche documentaire et notamment au catalogue informatisé, il était intéressant de mesurer leur usage de l'OPAC¹⁰.

Premier constat alarmant : 10 % des répondants disent ne pas chercher des documents. Ne sont-ils là que pour aller sur Internet ?

66 % disent préférer aller directement dans les rayonnages. Comme 34,6 % des répondants sont en L1, il est évident que malgré la formation (dont le 1^{er} TP est en septembre ou octobre et les 2^e et 3^e à partir de février), des étudiants de 1^{ère} année n'ont pas perçu l'intérêt de regarder d'abord dans le catalogue informatisé avant d'aller dans les rayonnages. Les L2 en 2008-2009 n'avaient pas de formation à la recherche documentaire qui était reprise en L3. Celle-ci est obligatoire tandis que pour les masters, elle est optionnelle et dépend donc des filières. On pouvait s'attendre à ce que davantage de répondants préfèrent en premier lieu chercher dans le catalogue informatisé.

Néanmoins 22 % des répondants préfèrent quand même le faire, tandis que seulement 2 % (soit 6 personnes) préfèrent se déplacer à l'accueil. Mais ces préférences sont à confronter avec les faits (Cf. *infra*).



2.3. Les services sur place et les services à distance

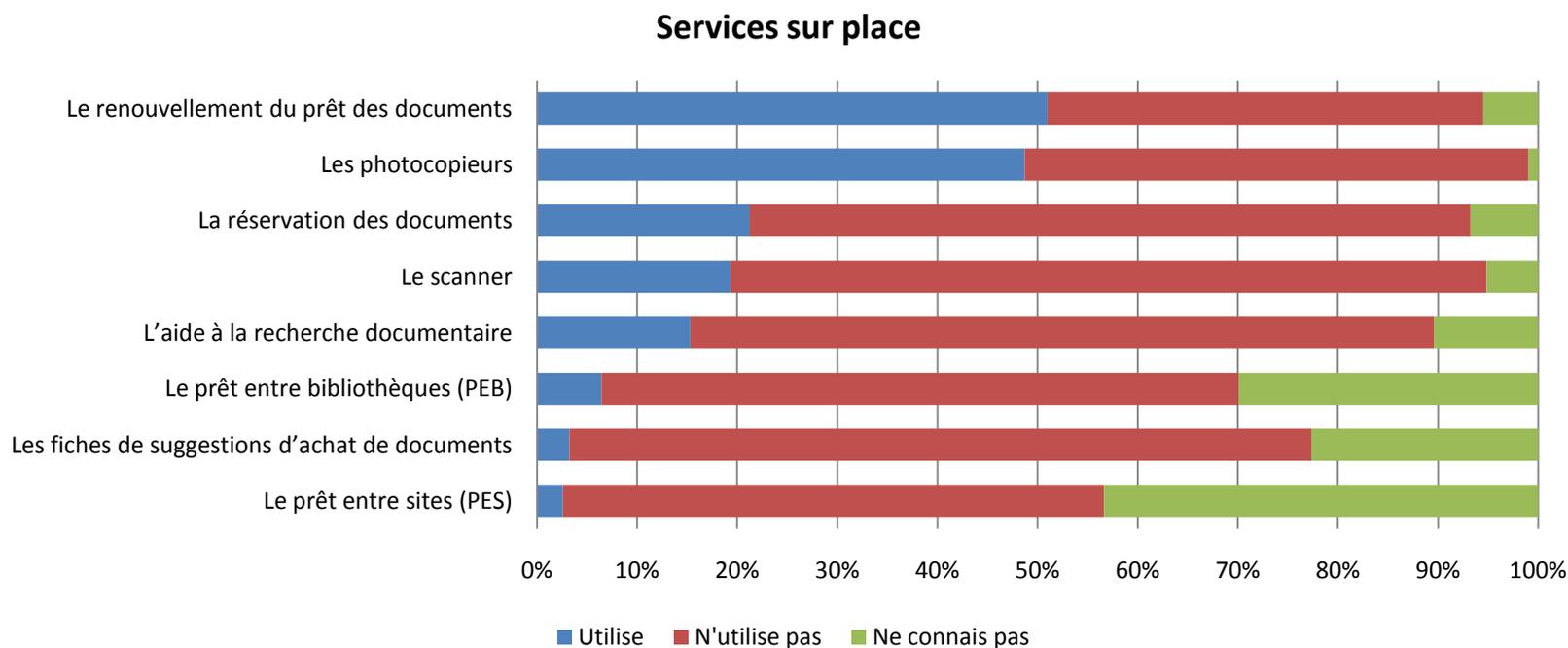
Deux questions s'intéressaient plus particulièrement aux services, outre ceux listés précédemment (consultation sur place de documents, prêts de documents, catalogue en ligne, ordinateurs avec outils bureautique, messagerie et Internet, et Wi-Fi).

¹⁰ OPAC : Online public access catalog (catalogue en ligne)



Une distinction avait été opérée au sein du questionnaire entre les services sur place offerts par la BU sciences STAPS et les services à distance qui relèvent pour la plupart d'un « pot commun » Service commun de documentation, même si chaque BU offre des particularités. A chaque fois, il s'agissait de dire si on utilisait oui ou non le service, ou si on ne le connaissait pas.

2.3.1. Les services sur place de la BU sciences STAPS



De manière générale, on peut s'apercevoir que plus un service est connu, plus il est utilisé.

Parmi les services les plus utilisés, le renouvellement de documents arrive en tête avec 158 utilisateurs, suivi de près par les photocopieurs (151 utilisateurs). C'est un peu contradictoire avec trois remarques de la question ouverte jugeant les tarifs du SCD trop élevés pour les services (outre les photocopieurs, il y a également une imprimante en réseau qui est payante). Or si une entreprise privée de photocopies est à proximité du campus de La Bouloie, les prix des photocopies sont plus hauts. Finalement, outre la facilité engendrée par le fait d'avoir des photocopieurs sur place dans la BU, leur utilisation importante fait penser que les tarifs pratiqués ne sont peut-être pas si élevés.



Un deuxième groupe d'utilisation se détache et comprend la réservation de documents, le scanner (gratuit, en monoposte), et l'aide à la recherche documentaire. Finalement, si rares sont ceux qui préfèrent demander à l'accueil pour leur recherche documentaire, dans les faits, c'est un service qu'ils utilisent plus largement.

Les services les moins utilisés, et surtout les moins connus, sont :

- Le prêt entre bibliothèques (PEB);
- les fiches de suggestion d'achat ;
- le prêt entre sites (PES) qui est un PEB gratuit qui se pratique entre les différentes villes où est implantée l'UFC.

Si la moindre utilisation/connaissance du PEB peut se comprendre par le fait que souvent seuls les étudiants niveau recherche en ont une utilité (le service est pourtant présenté dès le L1 dans le cadre de la formation à la recherche documentaire) et que les étudiants en licence ont majoritairement répondu au questionnaire, il est plus étonnant que le PES soit assez peu connu (présenté également dès le L1). C'est certainement lié au fait que les répondants n'utilisent pas assez le catalogue informatisé pour leurs recherches et se contentent trop souvent des documents trouvés sur les rayonnages. Peut-être également cela signifie-t-il que nos collections satisfont aux besoins des étudiants.

Enfin, il est dommage que les suggestions d'achat, mieux connues que le PES, soient si peu utilisées, sachant que nous incitons régulièrement les étudiants à faire des suggestions ou à transmettre les bibliographies de leurs enseignants (nous faisons de même auprès des enseignants, avec très peu de résultats...).

Peut-être faudrait-il améliorer notre communication sur les services qui font le plus défaut ; seront-ils ainsi davantage utilisés ?

2.3.2. Les services en ligne du portail documentaire du SCD

L'enjeu de cette question spécifique était de mesurer l'usage du portail documentaire mis en place seulement en octobre 2007.

Les services proposés en ligne par le portail documentaire sont globalement moins connus, et de fait moins utilisés, que les services sur place. Il est vrai que pour bénéficier de l'intégralité des services, il faut s'inscrire à la bibliothèque et qu'une manœuvre (simple cependant) est nécessaire à la première connexion pour bien mettre en relation le portail et le dossier lecteur dans le logiciel documentaire (la manœuvre est expliquée en formation en tout début d'année universitaire à tous les L1).

Néanmoins, 40 % en moyenne des répondants consultent en ligne le catalogue (des ouvrages ou des revues, à partir de la Base Revues) qui ne nécessite pas de s'identifier sur le portail, ou leurs informations personnelles, qui nécessitent une identification. Ces 40 % de recherche sur le catalogue en ligne soulignent son utilité malgré la préférence exprimée par une majorité d'étudiants d'aller directement dans les rayonnages.

Un 2^e groupe de moindre utilisation (25 % d'utilisateurs) comprend :

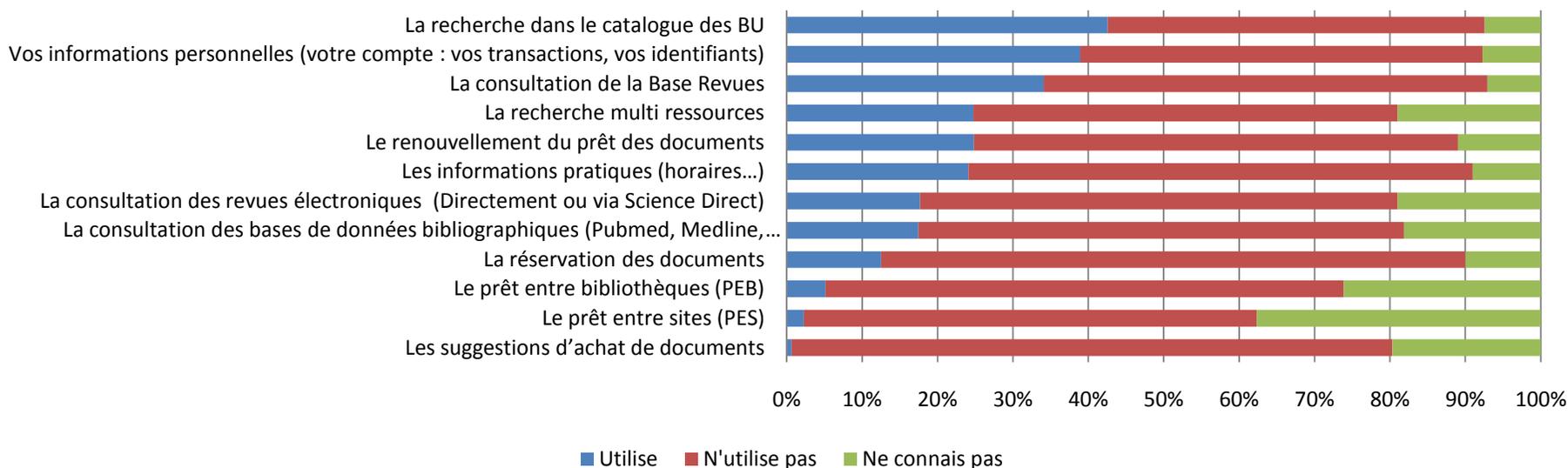
- La recherche multi ressources : pas d'identification
- Le renouvellement du prêt des documents : identification nécessaire



- Les informations pratiques (horaires...) : pas d'identification

La recherche multi-ressources, qui permet d'interroger plusieurs bases de son choix à la fois, est une des grandes caractéristiques techniques d'un portail documentaire, sans identification nécessaire. C'est donc une heureuse surprise de voir que cette fonction est utilisée par 25 % des répondants. La recherche de documents en ligne en est soulignée. Les deux autres services cités dans ce groupe sont très utilitaires puisqu'ils évitent de se déplacer à la bibliothèque, surtout pour le renouvellement des documents qui, s'il est effectué sur place, nécessite de venir avec tous les documents à renouveler. *A contrario*, il est étonnant que ce service ne soit pas plus connu et utilisé, même si le renouvellement en ligne n'est pas aussi important en nombre de jours que le renouvellement sur place (15 jours en ligne contre 3 semaines à 1 mois sur place).

Services en ligne



Un 3^e groupe identifié dans l'ordre décroissant (environ 15 % d'utilisateurs) comprend :

- La consultation des revues électroniques (directement ou via Science Direct) : identification nécessaire uniquement hors BU ; mais toutes les revues ne sont pas accessibles en accès nomade.
- La consultation des bases de données bibliographiques (Pubmed, Medline, PsychInfo, Persée) : identification parfois nécessaire
- La réservation des documents : identification nécessaire.



Il est normal que les accès aux revues ou bases de données électroniques soient moindre dans la mesure où ces dernières concernent plus spécifiquement le niveau recherche. L'utilisation de la réservation des documents en ligne est fonction de la fréquentation de la bibliothèque (les usagers en profitent pour réserver sur place) et fonction également de la recherche sur le catalogue informatisé.

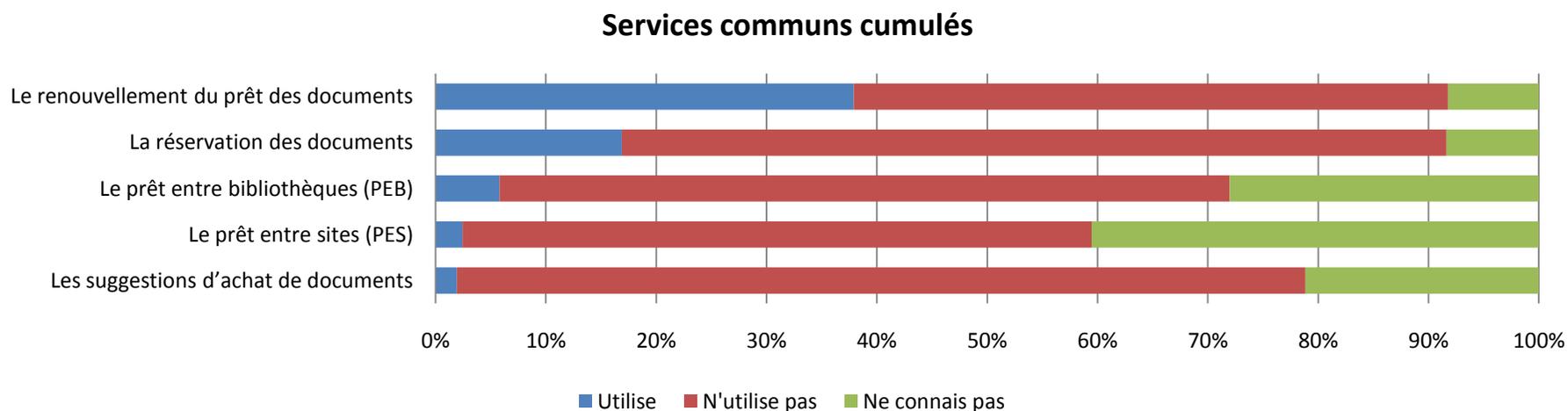
Enfin, le dernier groupe avec entre 2 et 16 utilisateurs est constitué de :

- PEB ;
- PES ;
- Les suggestions d'achat de documents.

Ce dernier service est également lié à la recherche sur le catalogue informatisé. Ce trio de queue est donc semblable pour les services sur place et les services en ligne. C'est pourquoi il semblait intéressant de cumuler les services communs.

Une question « Autre » était également posée et qui ne pourra pas être analysée, faute de restitution.

2.3.3. *Les services communs sur place et à distance*



Les services communs cumulés soulignent les tendances observées dans les études particulières.

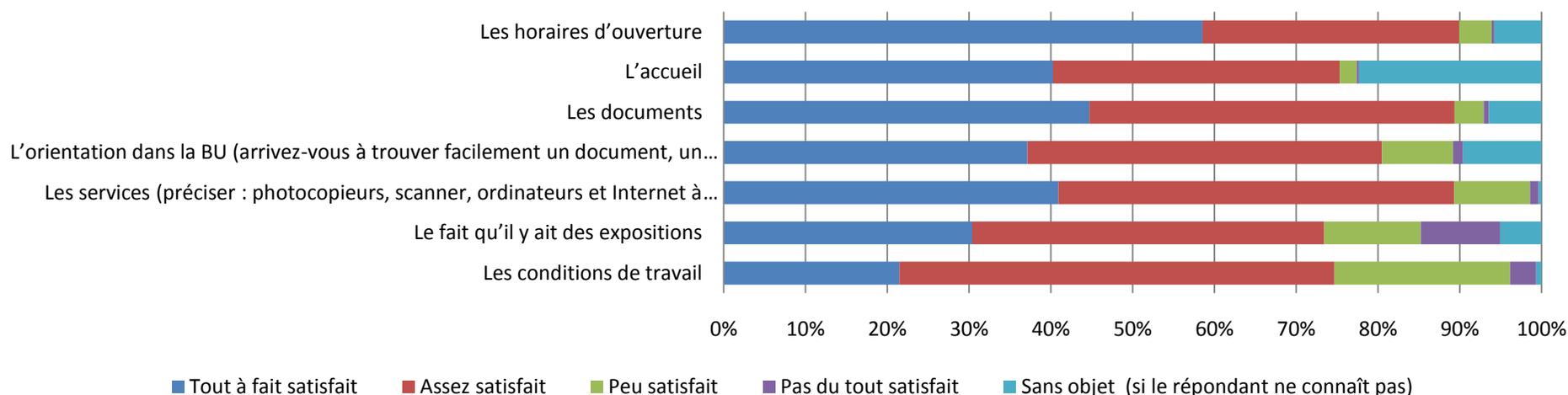


2.4. L'avis des étudiants sur la BU sciences STAPS

2.4.1. La question de la satisfaction

Une des questions portait sur la satisfaction ou non par rapport à un certain nombre de points dans la BU sciences STAPS et sur le portail documentaire du SCD (mais nous n'avons pas eu la restitution des réponses sur ce dernier point).

Degré de satisfaction



De manière globale, les répondants sont très majoritairement (75 % en moyenne) tout à fait à assez satisfaits de tous les services proposés par la BU sciences STAPS.

Nous noterons également un assez grand nombre de réponses « sans objet » qui n'ont en fait pas non plus été restituées et qui ont été déduites de la différence entre le nombre de répondants total et le nombre de non réponses... Ce nombre est relativement élevé pour l'accueil.

Le plus grand élément de satisfaction concerne les horaires d'ouverture, suivi des documents et de l'accueil.

Le plus grand nombre de réponses « Peu satisfait » à « pas du tout satisfait » concerne les conditions de travail et le fait qu'il y ait des expositions. Ce dernier point est assez étonnant : jugent-ils les expositions ou vraiment le fait qu'il y en ait ? Quant aux conditions de travail, les raisons de la non satisfaction sont explicitées dans les réponses à la question ouverte. Ces deux points de satisfaction relative représentent seulement 17 % des répondants concernant les expositions, mais par contre le 1/4 des répondants quant aux conditions de travail.

2.4.2. Les réponses à la question ouverte

La question ouverte avait été rédigée de la manière suivante : « Avez-vous des points à rajouter ? Des suggestions ? Points positifs ? Négatifs ? ». 70 répondants, soit 22,5 %, ont fourni un ou plusieurs commentaires libres, sachant que la question ouverte était posée en toute fin de questionnaire et que son administration a duré en moyenne 12 minutes par étudiant.

Nous trouvons un total de 104 commentaires différents, soit en moyenne 1,5 commentaire par répondant.

Parmi tous ces commentaires, 6 sont positifs, sachant que les questions ouvertes engendrent rarement des commentaires positifs.

Ces 6 commentaires positifs sont les suivants :

- "Le cadre reste agréable malgré tout."
- « BU agréable! Entourée d'arbres... Mais souvent certains confondent BU et salon de discussion! »
- « bibliothèque complète »
- « excellent organisation attention à la surveillance du portail internet et à son fonctionnement »
- « C'est assez satisfaisant. »
- « C'est bien d'avoir changé la porte de la BU, ça économise le chauffage! »

Nous remarquons d'emblée que ces commentaires positifs sont pour moitié accompagnés de nuances ou de commentaires négatifs.

Ces derniers, au nombre de 98, sont dominés par les remarques sur le **bruit** pour plus du ¼ des commentaires : la BU sciences STAPS est trop bruyante. Cf. commentaires en *supra*.

En deuxième lieu, et très souvent associé au bruit dans les commentaires, les répondants se plaignent du **froid**, ce qui est tout à fait justifié également : le bâtiment n'a quasi pas été entretenu depuis son inauguration en 1967 et, outre le fait que les joints entre les plaques de ciment extérieures ont disparu depuis longtemps, deux extensions prévues initialement au Nord et à l'Ouest n'ont jamais été réalisées, l'isolation des murs Nord et Ouest non plus... Enfin, les huisseries sont aussi d'époque et la plupart sont rouillées et les jointures ont disparu. En conséquence, il arrive qu'une température au-dessous de 14°C soit enregistrée en plein milieu de la salle de lecture. D'ailleurs le compliment qui évoque le changement de porte de la BU est en relation directe avec le froid. La porte d'entrée de la BU, complètement vitrée, ne fermait plus suite à un soulèvement du sol consécutif à des fuites d'eau ; la vitre menaçait par ailleurs de se briser. L'université a financé son remplacement en janvier 2009 après plusieurs années où la porte restait ouverte, notamment en hiver avec des températures descendant sous zéro.

Ces 12 remarques sur le froid sont à rapprocher des 2 sur le manque de **confort** et des 10 sur le **bâtiment** où les répondants évoquent un « bâtiment trop vétuste » à plusieurs reprises, le fait que « les stores ferment mal », quand certains proposent une « rénovation », « que la BU soit mieux entretenue » : « Mis à part le bruit fréquent (sauf le matin de bonne heure) et parfois le froid, rien à ajouter ! Ah si... peut-être le fait que la BU sciences-staps soit si peu jolie ! Un petit coup de peinture ne ferait pas de mal ! ». Effectivement, l'impression donnée par le bâtiment, aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur, est celle de la vétusté. Notamment, les peintures intérieures sont effritées, une partie de l'encadrement des

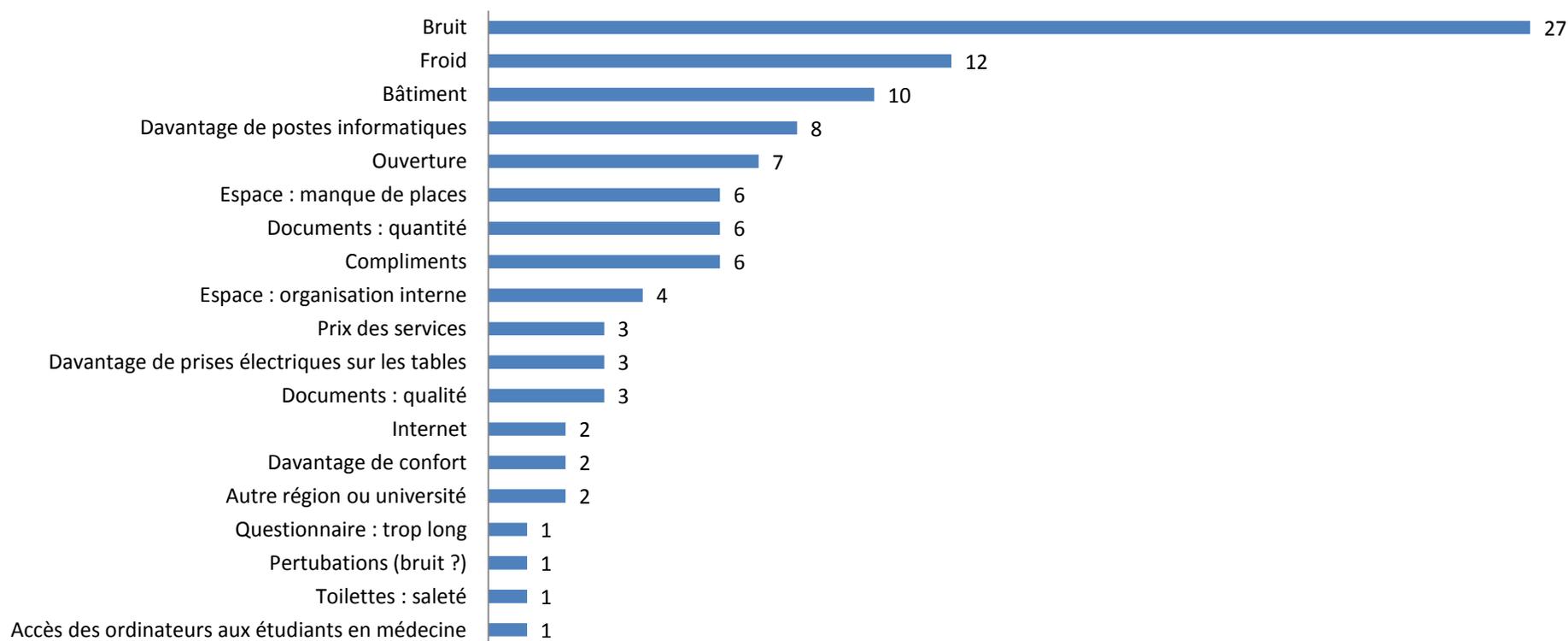
huisseries sont rouillées, la peinture n'a pas été refaite depuis 10 ans quand elle a été refaite depuis 1967, le sol est en partie dégradée (il est d'origine), plusieurs fenêtres n'ouvrent plus et au moins un store est cassé.

Les 8 remarques qui réclament davantage de **postes informatiques** sont à rapprocher de celles concernant les **prises électriques**. Si la BU sciences STAPS ne peut augmenter le nombre de places consacrées aux postes informatiques (elle est déjà sous les normes s'agissant du nombre de places assises par étudiant : 14,44 étudiants pour une place assise en 2008 alors que les normes recommandées sont de 3 étudiants pour une place assise¹¹), il est toutefois possible d'une part d'augmenter le nombre de prises électriques sur les tables pour y connecter les ordinateurs portables, d'autre part, d'envisager l'achat d'ordinateurs portables pour le prêt en BU. Ce projet faisait partie des demandes de la BU sciences STAPS dans le cadre du Plan réussite en licence (PRL) 2009, mais elles n'ont pas été satisfaites. Cela dit, les étudiants bénéficient de l'ouverture en libre-accès de salles multimédias dans les UFR.

¹¹ *Construire une bibliothèque universitaire. De la conception à la réalisation*. Ed. du Cercle de la librairie, 1993, 303 p.



Thèmes abordés à la question ouverte



Malgré les avis très favorables émis sur les **horaires d'ouverture** à la question précédente sur la satisfaction, 7 commentaires réclament un élargissement de ces derniers. La BU sciences STAPS était ouverte au moment de l'enquête 60 heures par semaine (soit au-dessus de la moyenne nationale de 58 heures), du lundi au vendredi de 8h à 19h30, et le samedi de 9h30 à 12h.

4 commentaires demandent à ce que la bibliothèque soit ouverte le samedi après-midi. Il est vrai que si la BU se trouve sur un campus éloigné du centre ville de 3 km, la Bibliothèque municipale de la ville n'a pas la capacité d'accueillir beaucoup d'étudiants les samedis après-midi comme c'est bien souvent le cas dans d'autres villes (la BM constate néanmoins une invasion de ses places assises par les étudiants, notamment de lettres) ; la BU lettres et sciences humaines qui est également centrale n'ouvre que le samedi matin, mais elle ne pourrait pas de toute façon

accueillir des étudiants complémentaires, puisqu'elle ne peut déjà pas recevoir en nombre suffisant les étudiants de l'UFR SLHS (en 2008, sa capacité d'accueil était de 18,07 étudiants pour une place assise) ; enfin, la BU Proudhon, en face de la BU sciences STAPS, est fermée le samedi. Au-delà de la capacité d'accueil (les étudiants en BU sciences STAPS le samedi matin ne sont pas si nombreux Cf. statistiques des transactions en *supra*), il s'agit de leur offrir un service complémentaire. Or ce service nécessiterait d'une part des heures de vacation étudiant en plus (demande du Plan réussite en licence déboutée en 2009), mais également du personnel titulaire supplémentaire, puisque, pour des raisons de sécurité (le bâtiment de la BU sciences STAPS est isolé et il n'y a pas de vigil) et de service public (les étudiants ne peuvent pas répondre à toutes les demandes adressées par les lecteurs), les vacataires étudiants ne pourraient pas assurer seuls l'ouverture de la bibliothèque.

2 remarques concernent l'ouverture du matin qui est considérée comme trop tardive : un répondant souhaite pouvoir y retourner ses emprunts avant d'aller en cours, un autre dit que les étudiants arrivent à 7h30 et que c'est à cette heure que la bibliothèque devrait ouvrir. Or le personnel n'a pas le droit de s'y trouver avant 7h45, et l'ouverture nécessite un certain nombre de manœuvres (la mise en marche des machines par exemple) qui laisse juste le temps d'ouvrir à 8h.

Enfin, un commentaire parle d'ouvrir plus tard le soir (mais un essai d'ouverture jusqu'à 20h et une enquête associée ont été menés en 2006 et les résultats n'étaient pas concluants) et un autre se dit insatisfait des horaires d'ouverture pendant les vacances universitaires. Si les BU sont les seuls services universitaire en général ouverts pendant les vacances à quelques semaines d'exception près, il est vrai que les horaires de la BU sciences STAPS sont réduits pendant ces périodes : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h. Encore une fois, nous n'avons pas eu de réponse favorable au PRL pour les vacances étudiantes et nous manquerions de toute façon de personnels titulaires.

10 commentaires évoquent **l'espace de la bibliothèque**, soit le manque de places pour 6 d'entre eux (Cf. *supra*). 3 réclament une réorganisation de l'espace entre travail en groupe et travail seul, et notamment une salle de travail. C'est de manière évidente lié au bruit puisque la BU sciences STAPS ne dispose pas et n'a pas la place de disposer de salles de travail fermées pour les groupes (Cf. *supra*). Une dernière remarque touche davantage à l'organisation des collections dans l'espace ; comme la signalétique est claire, il est possible que cela concerne le fait que certains domaines soient disposés de part et d'autre du couloir central. Un projet de réorganisation des différents domaines est d'ailleurs en cours.

Une remarque similaire (« les documents pas bien classés ») est peut-être à mettre sur ce compte. D'autres remarques touchant les **documents** évoquent le fait qu'il n'y en a pas assez, compris en nombre d'exemplaires. Il est clair que le budget annuel d'acquisition de la BU sciences STAPS ne permet pas d'atteindre les objectifs fixés dans le contrat quadriennal, soit 1,01 ouvrage par étudiant niveau pédagogie et 0,97 ouvrage par étudiant niveau recherche, sans parler du budget très important consacré aux revues, du fait notamment des contrats de type « big deal » qui assurent l'accès à leur version électronique et qui interdisent un nombre important de désabonnements papier. Enfin des commentaires parlent de certaines matières qui selon les répondants ne seraient pas assez bien diversifiées, comme les mathématiques, la mécanique, les BD ou la culture générale.

Les remarques concernant les **prix des services** ont été traités antérieurement.



L'un des deux commentaires portant sur **Internet** regrette un temps de connexion trop long (ce qui est parfois exact), tandis qu'un autre dit : « attention à la surveillance du portail internet et à son fonctionnement »... Il est difficile de décrypter ce que ce répondant a voulu dire, sachant qu'un proxy a été mis en place en 2008 pour se conformer à la loi sur la sécurité intérieure concernant les sites contrevenant à la loi et qu'une information à ce sujet est continuellement diffusée dans la bibliothèque. Ou alors le répondant signifie peut-être que des postes sont utilisés pour d'autres choses que pour le travail ? Ou bien que le personnel de la bibliothèque doit assurer une maintenant plus régulière des postes... ?

Deux autres remarques sont le fait **d'étudiants hors Université de Franche-Comté** : l'un signale simplement qu'il fréquente l'IUT de Belfort, tandis qu'un autre souhaite pouvoir emprunter (compris comme s'inscrire gratuitement), alors qu'il vient d'une autre région. Dans les faits, l'inscription est gratuite pour les étudiants en CTU (centre de télé-enseignement universitaire) et entre les universités du Grand Est (Lorraine, Alsace, Franche-Comté). Un projet d'inscription gratuite réciproque dans les BU est en cours pour le Grand Est et la Bourgogne. Cela dit, l'étudiant qui a fait la remarque n'a semble-t-il pas précisé son établissement de provenance.

Restent quatre remarques : l'une touche la non propreté des toilettes (en fait, elles sont propres et nettoyées tous les jours, mais bien dégradées par contre par des tags et graffiti d'étudiants...); l'autre parle de « perturbations » (serait-ce du bruit ?); la suivante évoque le questionnaire jugé trop long (ce qui n'est pas faux) et la dernière l'accès aux ordinateurs pour les étudiants en médecine. Celle-ci est incompréhensible puisque les étudiants en médecine, à l'instar de tous les étudiants, ont bien accès aux ordinateurs de la BU sciences STAPS...



ANNEXES



Questionnaire pour les étudiants [\[retour\]](#)

En italique, les consignes pour les enquêteurs



Enquête auprès des étudiants fréquentant la BU sciences STAPS de Besançon (UFC)



Date : ___/___/2009	Horaire : ___H à ___H	N°du questionnaire ___	Nom de l'enquêteur
0) Etes-vous étudiant ?		00) Avez-vous déjà répondu à un questionnaire (papier ou en ligne)?	

EXCLURE LES DOCTORANTS et les étudiants IUFM 2^e année

I. INSCRIPTION

1) Depuis septembre 2008, avez-vous fait la démarche de vous inscrire

*Expliquez oralement : « L'inscription à la BU est distincte de l'inscription à l'Université et nécessite une démarche particulière à l'accueil de la BU + 1 fois inscrit dans une BU de l'UFC, on est inscrit d'office dans les autres BU » (**Plusieurs réponses possibles**) :*

- A la BU Sciences-STAPS de l'Université de Franche-Comté
- A la BU de Droit l'Université de Franche-Comté
- A la BU de Lettres l'Université de Franche-Comté
- A la BU médecine-pharmacie
- A la BU de l'IUFM à Besançon
- A la bibliothèque de l'IUT 25
- A une autre BU de l'Université de Franche-Comté (hors Besançon)
- A une ou des BU hors Université de Franche-Comté.
- A une ou des bibliothèque(s) municipale(s) de Besançon
- A une autre bibliothèque municipale hors Besançon
- Dans aucune bibliothèque



II. FREQUENTATION

2) Depuis septembre 2008, fréquentez-vous aussi (plusieurs réponses possibles) ?

La fréquentation des bibliothèques est dissociée de l'inscription : elle ne nécessite pas que l'on s'inscrive, alors que l'inscription est obligatoire seulement si on veut emprunter des documents.

- La BU de Droit l'Université de Franche-Comté
- La BU de Lettres l'Université de Franche-Comté
- La BU médecine-pharmacie
- La BU de l'IUFM à Besançon
- La bibliothèque de l'IUT 25
- Une autre BU de l'Université de Franche-Comté (hors Besançon)
- Une ou des BU hors Université de Franche-Comté.
- Une ou des bibliothèque(s) municipale(s) de Besançon
- Une autre bibliothèque municipale hors Besançon
- Aucune autre bibliothèque

3) Vous venez à la BU sciences et STAPS (une seule réponse) :

- Plusieurs fois par semaine
- Plusieurs fois pas mois
- Plusieurs fois par semestre
- Moins souvent

III. USAGES DE LA BU SCIENCES STAPS

4) Vous arrive-t-il de faire des emprunts de documents (*Expliquez que documents = ouvrage, revue, DVD, BD, etc.*) à la BU sciences et STAPS ?

- Oui
- Non

4 bis) Si vous empruntez des documents, vous empruntez :

- Par vous-même



- Par le biais d'une autre personne (si vous prêtez votre carte)
- Les deux

5) Quand vous venez à la BU sciences et STAPS, vous venez pour (« Emprunter » est traité dans la question précédente, Internet, après) **(plusieurs réponses possibles) :**

- | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| Travailler sur vos propres documents | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Consulter votre messagerie électronique..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Travailler sur les ordinateurs (Microsoft Office, Open Office, etc.).. | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Lire sur place des livres de la BU sciences et STAPS | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Lire sur place des revues de la BU sciences et STAPS..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Travailler sur les documents d'une autre bibliothèque | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Travailler en groupe pour des travaux universitaires | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Vous détendre (magazines, BD, romans, exposition...) | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Vous installer confortablement | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |
| Parce que la cafétéria est fermée | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non |

Autre (précisez) :

Dans les réponses « autre », il est tout à fait acceptable de recevoir des réponses spontanées type « pour retrouver un copain » ou « pour draguer » (réponses que l'on retrouve souvent dans d'autres enquêtes sur les bibliothèques). Mais ne pas influencer les réponses.

6) Vous arrive-t-il d'aller sur Internet à la BU sciences et STAPS ?

- Oui
- Non

6 bis) Si oui, vous utilisez le plus souvent (une seule réponse) :

- Un ordinateur de la BU



- Votre ordinateur portable (utilisation du WiFi)

Si remarque spontanée : « Ah, il y a le WiFi ? », le noter :

- Je ne savais pas qu'il y avait le WiFi

7) **Quand vous cherchez un document dans la BU sciences et STAPS, vous allez de préférence (une seule réponse) :**

- Directement dans les rayonnages
 A l'accueil demander à un bibliothécaire
 Sur le catalogue informatisé de la BU
 Je ne cherche pas de document

8) **Utilisez-vous les services suivants sur place de la BU sciences et STAPS ?**

Attention : s'ils répondent « non », refaire préciser systématiquement : « non, n'utilise pas ou non, ne connais pas ? » Vaut aussi pour la question 9.

- | | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|---|
| Le prêt entre bibliothèques (PEB) sur formulaire papier..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Le prêt entre sites (PES) sur formulaire papier | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Le renouvellement du prêt des documents à l'accueil..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| La réservation des documents à l'accueil..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Les fiches de suggestions d'achat de documents | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Les photocopieurs | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Le scanner..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| L'aide à la recherche documentaire à l'accueil | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |

9) **Utilisez-vous les services suivants en ligne de la BU sciences et STAPS (portail documentaire page d'accueil, et page BU sciences staps : <http://scd.univ-fcomte.fr/>) ?**

- | | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|---|
| Le prêt entre bibliothèques (PEB)..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Le prêt entre sites (PES)..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |
| Le renouvellement du prêt des documents..... | <input type="checkbox"/> oui | <input type="checkbox"/> non | <input type="checkbox"/> ne connais pas |



- La réservation des documents oui non ne connais pas
- Les suggestions d'achat de documents..... oui non ne connais pas
- La consultation de la Base Revues oui non ne connais pas
- La recherche multi ressources oui non ne connais pas
- La recherche dans le catalogue des BU..... oui non ne connais pas
- Les informations pratiques (horaires...) oui non ne connais pas
- La consultation des revues électroniques oui non ne connais pas
- La consultation des bases de données bibliographiques
(Pubmed, Medline, PsychInfo, Persée, etc.) oui non ne connais pas
- Vos informations personnelles (votre compte :
vos transactions, vos identifiants) oui non ne connais pas
- Autre (précisez) :

Dans « Autre », on exclut par exemple Moodle qui est un élément de l'ENT, et non du portail documentaire. De même, « la consultation des revues électroniques » est comprise comme faite à partir du portail documentaire et non pas directement sur le site de la revue.

IV OPINIONS DES REpondANTS

10) Quel avis donneriez-vous sur les propositions suivantes ? Mettre une croix dans les cases correspondantes au choix du répondant.
Ne signalez pas le « sans objet » dans la liste des réponses. Notez-le si réponse spontanée « Je ne connais pas ».

	Tout à fait satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Sans objet (si le répondant ne connaît pas)
Les horaires d'ouverture					
L'accueil					
Les conditions de travail					
Les services (préciser : photocopieurs, scanner, ordinateurs et Internet à disposition, etc.)					



Les documents					
Le fait qu'il y ait des expositions					
L'orientation dans la BU (arrivez-vous à trouver facilement un document, un service, une information ?)					
Le portail documentaire					

V SIGNALÉTIQUE

11) Noter directement le sexe de l'interrogé

- Un homme Une femme

12) Où résidez-vous habituellement ?

Il s'agit bien de la résidence de l'étudiant, pas de ses parents, sauf s'il habite à longueur d'année chez ses parents.

- A Besançon. Précisez le quartier :
Coder à partir de la liste ci-joint

- Dans un rayon de 25 KM autour de Besançon

- Au-delà d'un rayon de 25 KM

13) Année de naissance : [] [] []

14) Professions et catégories sociales du père ou du représentant légal (tuteur, etc.):

- Préciser..... Coder à partir de la liste ci-joint

15) Professions et catégories sociales de la mère ou du père (si elle ou lui n'est pas le représentant légal de la question 14)

- Préciser..... Coder à partir de la liste ci-joint



16) Niveau d'étude en cours (*Ne pas lire la liste des réponses. Notez la réponse directement et recodez ensuite*) :

- Bac + 1
- Bac + 2
- Bac +3
- Bac + 4
- Bac + 5

17) Votre UFR ou votre établissement (*Ne pas lire la liste des réponses. Notez la réponse directement et recodez ensuite*).

- UFT ST (sciences techniques)
- UFR STAPS (sports)
- ENSMM
- IUT 25
- IUFM (*Seuls les étudiants de 1^{ère} année sont considérés comme étudiants ; les 2^e année étant des lecteurs extérieurs, ils sont à exclure car interrogés via le questionnaire en ligne*)
- UFR SJPEG (sciences juridiques, politiques, économiques et de gestion)
- UFR SMP (médecine pharmacie)
- UFR SLHS
- UFR STGI (sciences techniques et gestion de l'industrie à Belfort/Montbéliard)
- IUT 70
- Une autre université
- Un autre établissement (classe préparatoire)

18) Langue parlée au domicile familial :

- français
- autre



VI QUESTION OUVERTE D'OPINION

19) Avez-vous des points à rajouter ? Des suggestions ? Points positifs ? Négatifs ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Question 12 : quartiers de Besançon

- Quartier Boucle/Chapelle des Buis ----- 1
- Quartier Chaprais/Cras ----- 2
- Quartier Battant ----- 3
- Quartier Palente/Orchamps/Saragosse ----- 4
- Quartier Saint Claude/Torcols/Chailluz ----- 5
- Quartier Planoise/Châteaufarine ----- 6



Quartier Butte/Grette -----	7
Quartier Tilleroyes -----	8
Quartier Bregille/Près-de-vaux -----	9
Quartier Montrapon/Fontaine-écu /Montboucons /Montjoux -----	10
Quartier Saint Ferjeux/Rosemont -----	11
Quartier Velotte -----	12
Quartier Vaites/Clairs-Soleil/Vareilles -----	13

Questions 14 et 15 : PCS - Liste des catégories socioprofessionnelles de publication courante

1) Agriculteurs exploitants	10	Agriculteurs exploitants
2) Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	21	Artisans
	22	Commerçants et assimilés
	23	Chefs d'entreprise de 10 salariés ou plus
3) Cadres et professions intellectuelles supérieures (<i>enseignement secondaire et supérieur</i>)	31	Professions libérales et assimilés
	32	Cadres de la fonction publique Enseignant, professions intellectuelles et artistiques
	36	Cadres d'entreprise
4) Professions Intermédiaires (<i>professeurs des écoles, instituteurs et assimilés</i>)	41	Instituteurs, Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique.
	46	Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises
	47	Techniciens
	48	Contremaîtres, agents de maîtrise
5) Employés	51	Employés de la fonction publique
	54	Employés administratifs d'entreprise
	55	Employés de commerce



6) Ouvriers	56	Personnels des services directs aux particuliers
	61	Ouvriers qualifiés
	66	Ouvriers non qualifiés
	69	Ouvriers agricoles
7) Retraités	70	Anciens agriculteurs exploitants
	72	Anciens artisans, commerçants, chefs d'entreprise
	73	Anciens cadres et professions intermédiaires
	76	Anciens employés et ouvriers
8) Autres personnes sans activité professionnelle	81	Chômeurs n'ayant jamais travaillé
	82	Inactifs divers (autres que retraités)
	83	Lycéens
	84	Etudiants



Cahier des charges
Pour une étude sur les publics étudiants
de la Bibliothèque Universitaire Sciences et STAPS
du Service commun de documentation de l'Université de Franche-Comté.

Catégorie : services

Prestataire retenu : département sociologie, UFR SLHS, UFC

1. Objet

La bibliothèque universitaire (BU) Sciences et STAPS a pour mission de répondre au mieux aux attentes des étudiants (de la licence au doctorat), des chercheurs et des enseignants en termes de documentation et de services touchant les domaines enseignés dans les Unités de formation et de recherche (UFR) Sciences et techniques (ST) et Sciences et techniques des activités physiques et sportives (STAPS).

Elle reçoit également un public qui vient des autres sites de l'UFC (Vesoul, Belfort, Montbéliard, Lons le Saunier) et un public qui n'est pas inscrit dans ces UFR : étudiants de l'IUT et de l'IUFM, d'autres établissements (écoles d'ingénieurs type ENSMM et ISIFC, enseignement secondaire), des enseignants et des étudiants d'universités hors Franche-Comté, enfin des lecteurs extérieurs qui viennent pour des raisons diverses.

La BU sciences et STAPS souhaite voir mener une enquête au printemps 2009 sur les seuls étudiants qui la fréquentent. Cette enquête par sondages permettra ainsi de compléter les connaissances que la bibliothèque possède déjà de manière statistique sur ses publics et l'utilisation de ses services sur place et à distance (portail documentaire, catalogue, bases de données, etc.)

2. Attendus de la prestation

Le prestataire prendra en charge les points suivants, en liaison avec ses interlocuteurs de la BU sciences et STAPS qui composeront le comité de pilotage de l'étude :

- réalisation et analyse de l'enquête sur le site ;
- restitution des résultats sous forme de tableaux (tris à plats et tris croisés), ainsi que quelques interprétations.

3. Caractéristiques techniques particulières

Interrogation en face à face, à partir d'un questionnaire pré-élaboré, d'un échantillon représentatif par jour d'ouverture (du lundi au vendredi), dans bibliothèque, auprès d'étudiants déjà installés dans la bibliothèque ou sortant (ne pas choisir des étudiants entrant).

Le questionnaire de sondage en face à face est d'une durée moyenne d'environ 7 mn. Il comprend des questions fermées et une ou deux questions ouvertes, et il couvre un large ensemble de points d'interrogation : caractéristiques socio-démographiques, motifs et modalités de la fréquentation, usages de la BU sciences et STAPS sur place et à distance, satisfaction à l'égard de l'accueil, des horaires, des ressources documentaires, des services en ligne (catalogue, bases de données, etc.), et des animations (expositions), attentes et images de la BU sciences et STAPS.

Le nombre de questionnaires valides attendu se situe dans une fourchette allant de 800 à 1200 pour que les réponses puissent être représentatives et non pas seulement indicatives.

4. Calendrier

L'enquête devra être menée entre le 2 février 2009 et le 31 mars 2009.

Les résultats devront être restitués sous forme écrite avant le 5 mai 2009.

L'Université de Franche-Comté est propriétaire des résultats et se réserve les droits d'utilisation de l'étude.

Renseignements :

Agnès Macquin, responsable de la BU sciences et STAPS

45B avenue de l'Observatoire

25000 Besançon

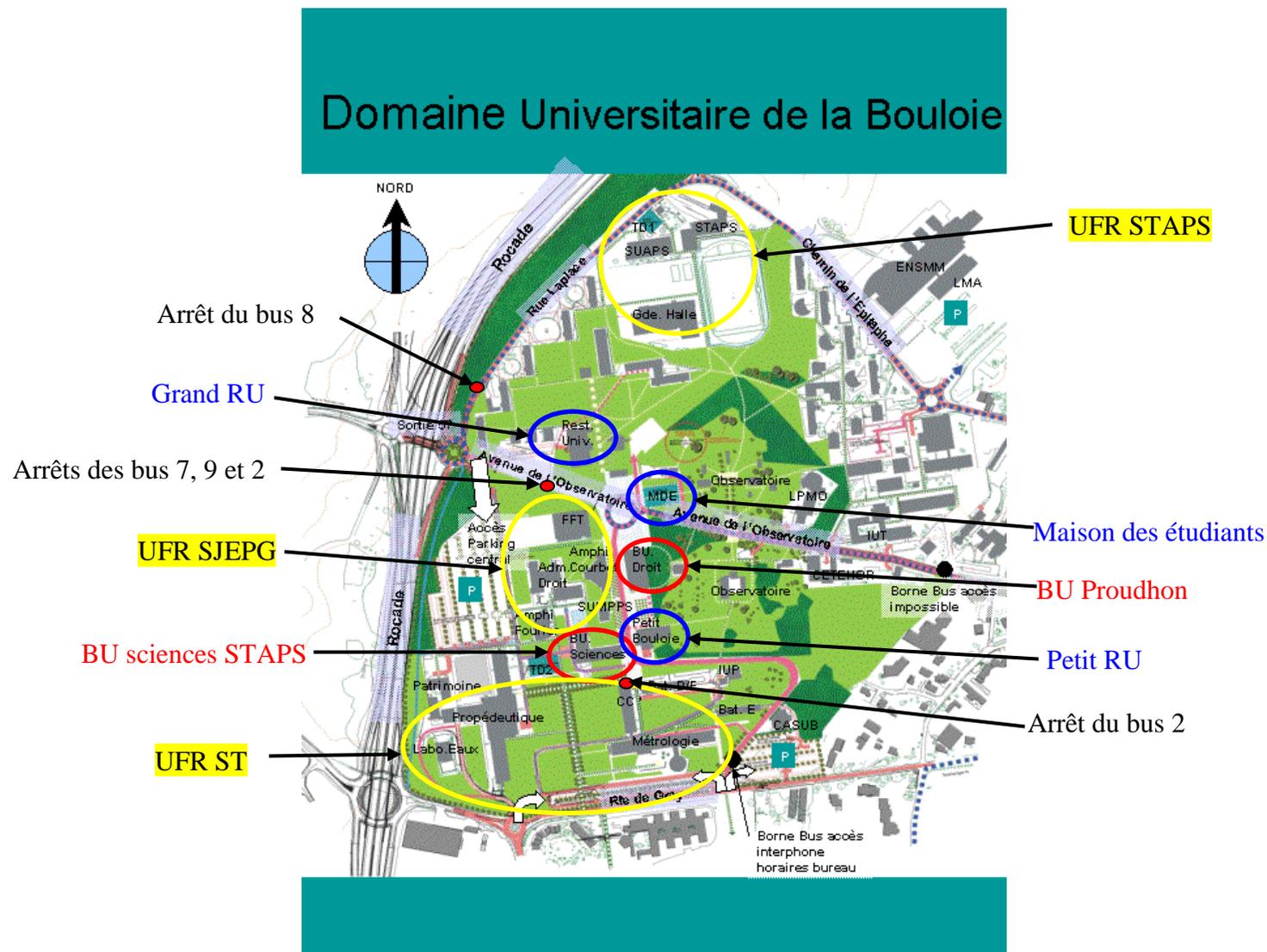
Tel : 03 81 66 61 87

Fax : 03 81 66 61 47

agnes.macquin@univ-fcomte.fr



Plan du campus de la Bouloie [\[retour\]](#)



Intégralité des résultats de l'enquête auprès des étudiants de la BU sciences STAPS



Enquête auprès des étudiants fréquentant la BU sciences STAPS de Besançon (UFC)

I. INSCRIPTION

20) Depuis septembre 2008, avez-vous fait la démarche de vous inscrire

Expliquez oralement : « L'inscription à la BU est distincte de l'inscription à l'Université et nécessite une démarche particulière à l'accueil de la BU. » (plusieurs réponses possibles) :

	Oui
A la BU Sciences-STAPS de l'Université de Franche-Comté	
A la BU de Droit l'Université de Franche-Comté	
A la BU de Médecine l'Université de Franche-Comté	
A la BU de Lettres l'Université de Franche-Comté	
A une ou des bibliothèque(s) municipale(s) de Besançon	
INSCRIP_STAPS	236
INSCRIP_DROIT	8
INSCRIP_MEDECINE	8
INSCRIP_LETTRES	6
INSCRIP_MUNICIP_BESAC	19

II. FREQUENTATION

21) Depuis septembre 2008, fréquentez-vous (plusieurs réponses possibles) ?

La fréquentation des bibliothèques est dissociée de l'inscription : elle ne nécessite pas que l'on s'inscrive, alors que l'inscription est obligatoire seulement si on veut emprunter des documents.



A la BU Sciences-STAPS de l'UFC		Oui
A la BU de Droit l'UFC	FREQ_STAPS	123
A la BU de Médecine l'UFC	FREQ_DROIT	38
A la BU de Lettres l'UFC	FREQ_MEDECINE	17
Une ou des bibliothèque(s) municipale(s) de Besançon	FREQ_LETTRES	15
Une ou des bibliothèque(s) municipale(s) hors de Besançon	FREQ_MUNICIP_BESAC	35
	FREQ_MUNICIP_OTHER	12

22) Vous venez à la BU sciences et STAPS :

	Nb	
Plusieurs fois par semaine	225	72,3%
Plusieurs fois par mois	56	18,0%
Plusieurs fois par semestre	18	5,8%
Moins souvent	12	3,9%
Total	311	

III. USAGES DE LA BU SCIENCES STAPS

23) Vous arrive-t-il de faire des emprunts de documents (*Expliquez que documents = ouvrage, revue, DVD, BD, etc.*) à la BU sciences et STAPS ?

Vous arrive-t-il de faire des emprunts de documents

	Nb	
Oui	229	73,6%
Non	82	26,4%
Total	311	



Si vous empruntez des documents, vous empruntez :

	Nb	
Par vous-même	199	85,4%
Par le biais d'une autre personne	2	0,9%
Les deux	32	13,7%
Total	233	

24) Quand vous venez à la BU sciences et STAPS, vous venez pour (*plusieurs réponses possibles*) :

- Travailler sur vos propres documents
- Consulter votre messagerie électronique
- Travailler sur les ordinateurs (Microsoft Office, Open Office, etc.)
- Lire sur place des livres de la BU sciences et STAPS
- Lire sur place des revues de la BU sciences et STAPS
- Travailler sur les documents d'une autre bibliothèque
- Travailler en groupe pour des travaux universitaires
- Vous détendre (magazines, BD, romans, exposition...)
- Vous installer confortablement
- Parce que la cafétéria est fermée
- Autre (précisez)



Travailler sur vos propres documents
 Consulter votre messagerie électronique
 Travailler sur les ordinateurs (Microsoft Office, Open Office)
 Lire sur place des livres de la BU sciences et STAPS
 Lire sur place des revues de la BU sciences et STAPS
 Travailler sur les documents d'une autre bibliothèque
 Travailler en groupe pour des travaux universitaires
 Vous détendre (magazines, BD, romans, exposition...)
 Vous installer confortablement
 Parce que la cafétéria est fermée
 Autre (précisez)
 Vous arrive-t-il d'aller sur Internet à la BU sciences et STAPS ?
 Je ne savais pas qu'il y avait le wifi

	Oui	Non
BU_TRAVAIL_DOC_PERSO	267	44
BU_EMAIL	164	147
BU_TRAVAIL_PC	150	160
BU_LIRE_LIVRE	227	84
BU_LIRE_REVUE	154	155
BU_TRAVAIL_DOC_AUTRE_BIBLIO	33	274
BU_TRAVAIL_GROUPE	257	50
BU_DETENTE	127	183
BU_CONFORT	107	202
BU_CAFET_FERME	31	279
BU_AUTRE	21	218
BU_INTERNET	274	36
BU_WIFI	3	0

Vous arrive-t-il d'aller sur Internet à la BU sciences et STAPS ?

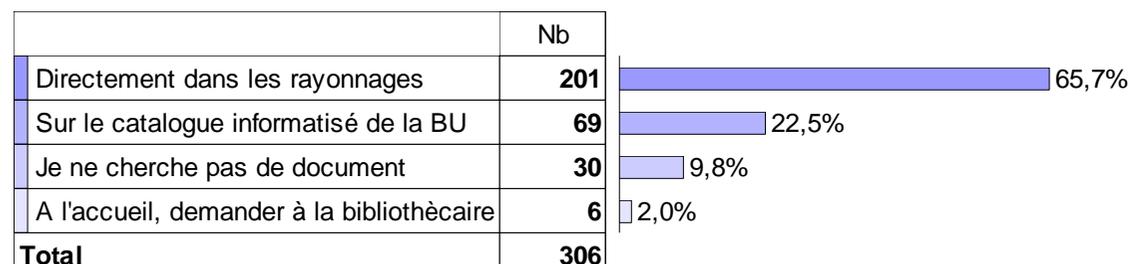
	Nb	
Oui	274	88,4%
Non	36	11,6%
Total	310	

Si oui, vous utilisez le plus souvent

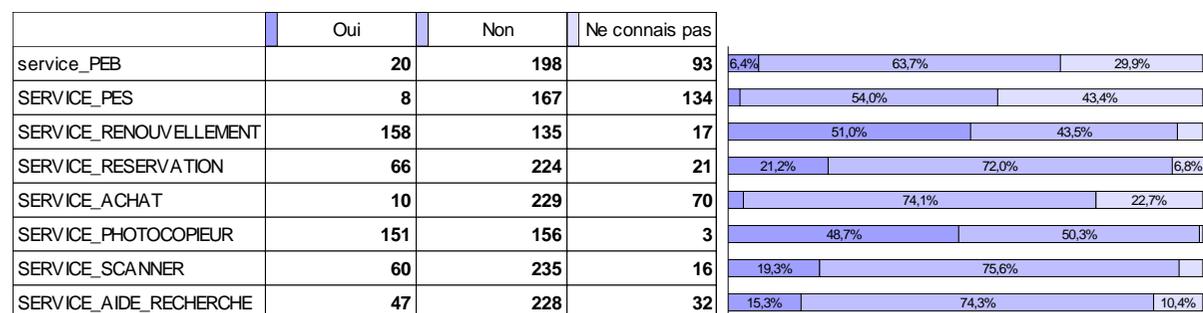
	Nb	
Un ordinateur de la BU	221	80,4%
Votre ordinateur portable	54	19,6%
Total	275	



Quand vous cherchez un document dans la BU sciences et STAPS, vous allez de préférence



25) Utilisez-vous les services suivants sur place de la BU sciences et STAPS ?



Le prêt entre bibliothèques (PEB)
Le prêt entre sites (PES)
Le renouvellement du prêt des documents
La réservation des documents
Les fiches de suggestions d'achat de documents
Les photocopieurs
Le scanner
L'aide à la recherche documentaire

26) Utilisez-vous les services suivants en ligne de la BU sciences et STAPS ?

Le prêt entre bibliothèques (PEB)



Le prêt entre sites (PES)
Le renouvellement du prêt des documents
La réservation des documents
Les suggestions d'achat de documents
La consultation de la Base Revues
La recherche multi ressources
La recherche dans le catalogue des BU
Les informations pratiques (horaires...)
La consultation des bases de données bibliographiques (Pubmed, Medline, PsychInfo, Persée)
La consultation des revues électroniques (Directement ou via Science Direct)
Vos informations personnelles (votre compte : vos transactions, vos identifiants)
Autre (précisez)

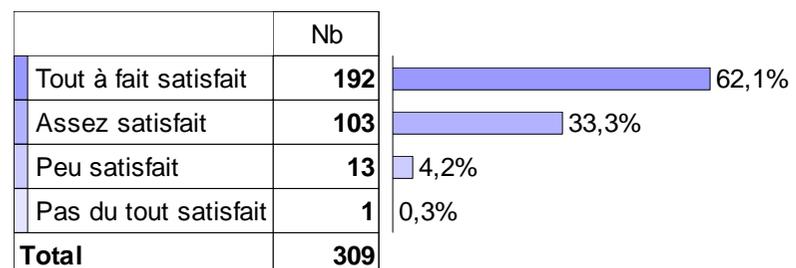
	Oui	Non	Ne connais pas	
WEB_PEB	16	213	81	68,7% 26,1%
WEB_PES	7	185	116	60,1% 37,7%
WEB_RENOUVELLEMENT	77	199	34	24,8% 64,2% 11,0%
WEB_RESERVATION	39	241	31	12,5% 77,5% 10,0%
WEB_ACHAT	2	247	61	79,7% 19,7%
WEB_BASE_REVUES	106	183	22	34,1% 58,8% 7,1%
WEB_MULTI_RESSOURCES	77	175	59	24,8% 56,3% 19,0%
WEB_CATALOGUE_BU	132	155	23	42,6% 50% 7,4%
WEB_PRACTIQUE	75	208	28	24,1% 66,9% 9,0%
WEB_BDD_BIBLIO	54	199	56	17,5% 64,4% 18,1%
WEB_REVUES	55	197	59	17,7% 63,3% 19,0%
WEB_PERSO	121	166	24	38,9% 53,4% 7,7%

IV OPINIONS DES REpondANTS

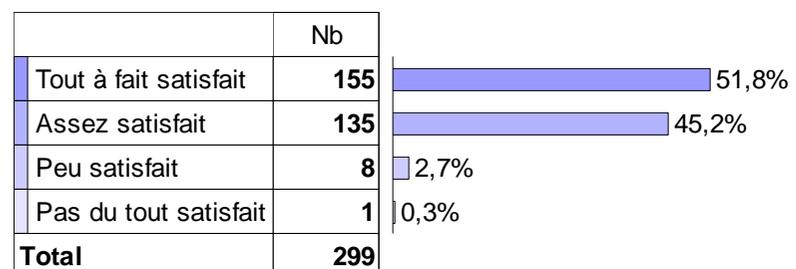
27) Quel avis donneriez-vous sur les propositions suivantes ?



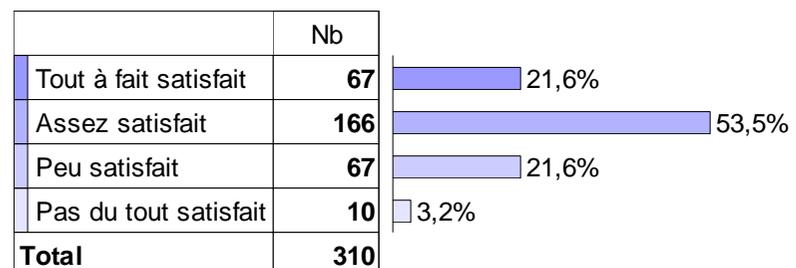
Quel avis donneriez-vous sur les horaires



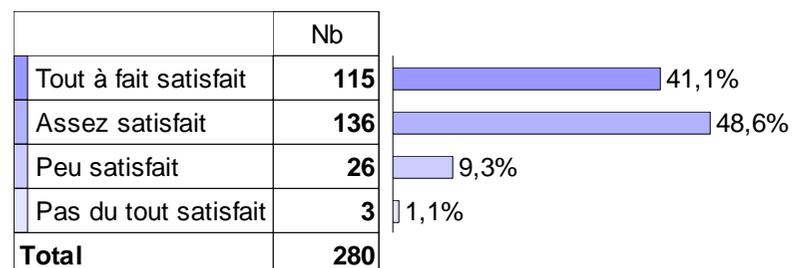
Quel avis donneriez-vous sur l'accueil



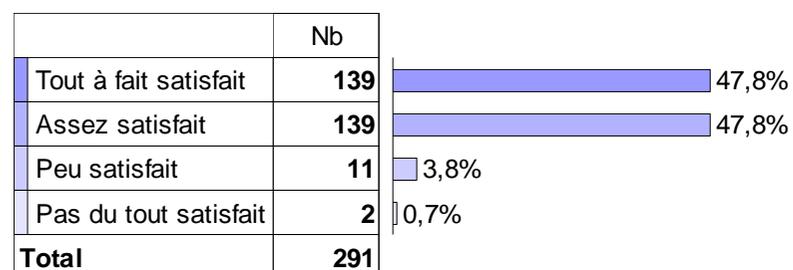
Quel avis donneriez-vous sur les conditions de travail



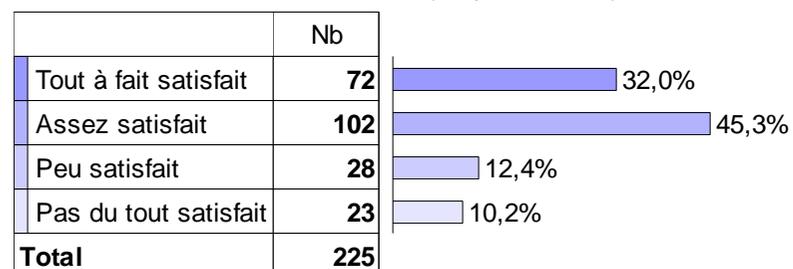
Quel avis donneriez-vous sur les services



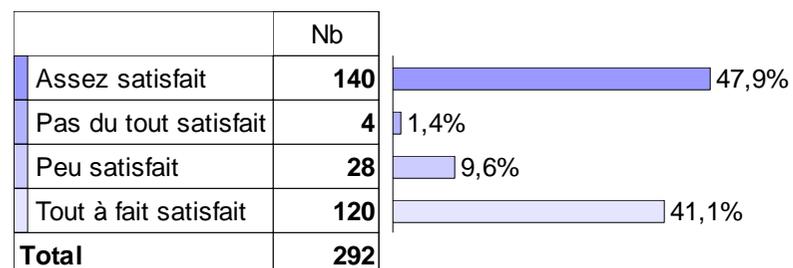
Quel avis donneriez-vous sur les documents



Quel avis donneriez-vous sur le fait qu'il y ait des expositions

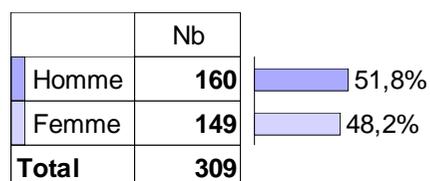


Quel avis donneriez-vous sur l'orientation de la BU

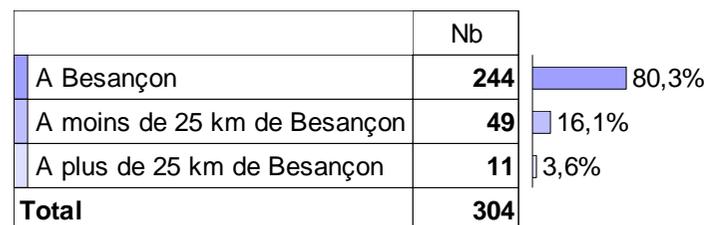


V SIGNALÉTIQUE

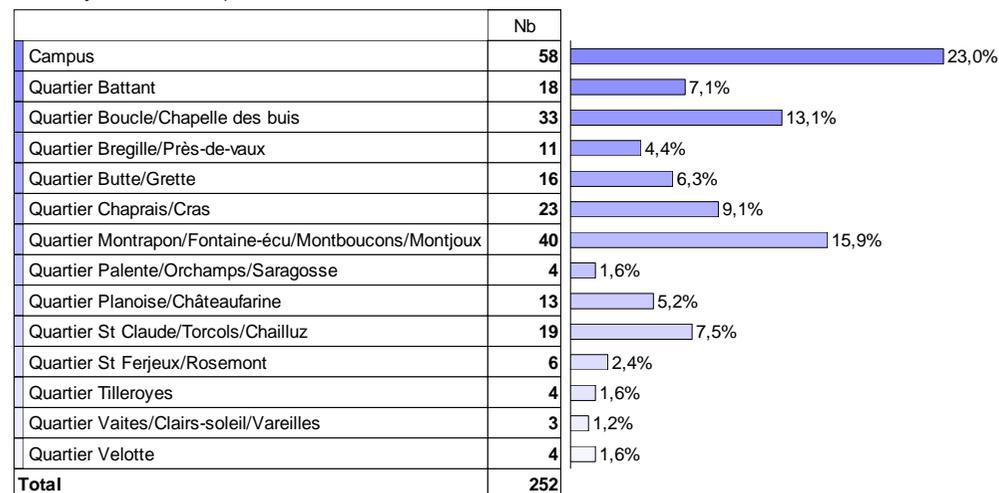
Le sexe de l'interrogé



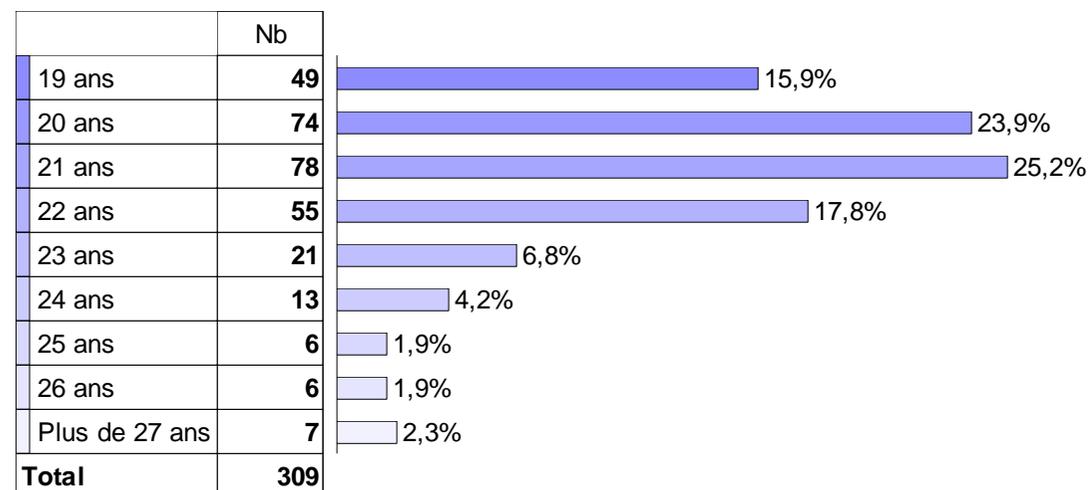
Où résidez-vous habituellement ?



A Besançon. Précisez le quartier



Année de naissance :



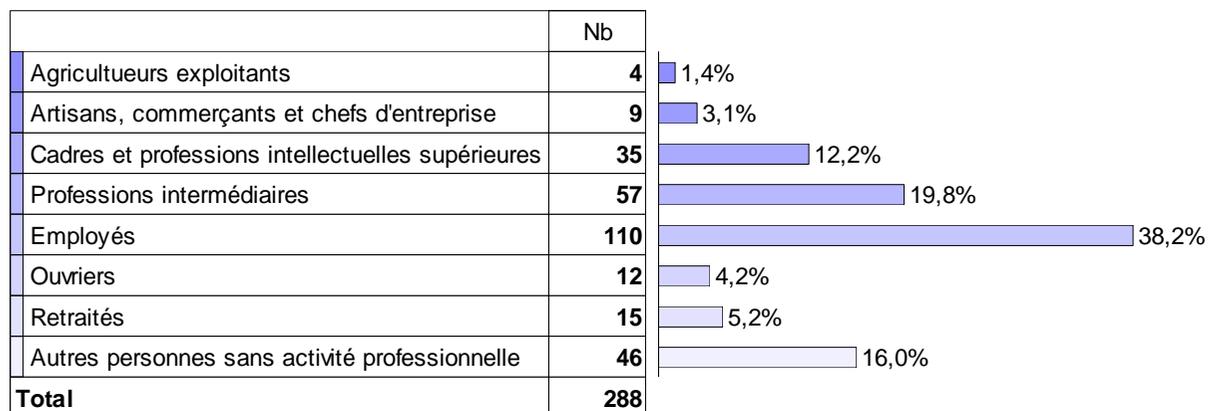
Niveau d'étude en cours :

	Nb	
Bac + 1	107	34,6%
Bac + 2	92	29,8%
Bac + 3	71	23,0%
Bac + 4	29	9,4%
Bac + 5	10	3,2%
Total	309	

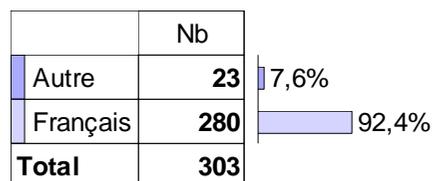
Professions et catégories sociales du père

	Nb	
Agriculteurs exploitants	10	3,3%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	38	12,4%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	68	22,1%
Professions intermédiaires	45	14,7%
Employés	69	22,5%
Ouvriers	43	14,0%
Retraités	24	7,8%
Autres personnes sans activité professionnelle	10	3,3%
Total	307	

Professions et catégories sociales de la mère



Langue parlé dans la famille



	Nb	
UFR ST	251	81,0%
UFR STAPS	30	9,7%
UFR SJEPG	9	2,9%
UFR SLHS	7	2,3%
UFR SMP	4	1,3%
IUFM	3	1,0%
UFR STGI	2	0,6%
Une autre université	2	0,6%
Un autre établissement	1	0,3%
IUT	1	0,3%
Total	310	

VI QUESTION OUVERTE D'OPINION

Commentaires

"Le cadre reste agréable malgré tout."

BU agréable! Entourée d'arbres... Mais souvent certains confondent BU et salon de discussion!

Il aimerait emprunter pouvoir emprunter des documents avec sa carte étudiante qui provient d'une autre région fréquente un IUT 90

A quand la rénovation de la BU sciences stpas?

bâtiment trop vétuste

bâtiment vétuste

Bâtiment vétuste, trop de bruit

la décoration laisse a desirer

Mis à part le bruit fréquent (sauf le matin de bonne heure) et parfois le froid, rien à ajouter!

Ah si... peut- être le fait que la BU sciences- staps soit si peut jolie! Un petit coup de peinture ne ferait pas de mal!



points negatifs:le bruit,la decoration,le confort
Trop de bruit, manque de chauffage, la BU de droit est mieux entretenue.
Rénovation.
Ouverture 15 minutes plus tôt pour ramener les livres avant les cours.
Plus: bibliothèque complète
Moins: trop de bruit
Bâtiment vétuste, trop de bruit
beaucoup de bruit,bu pourrait etre ouvert le samedi apres midi?!
BU agréable! Entourée d'arbres... Mais souvent certains confondent BU et salon de discussion!
froid et bruit
Il y a beaucoup trop de bruit.
La bibliothèque devrait être plus longtemps ouverte le soir et le samedi.
le bruit
le foird et le bruit
lieu trop bruyant/ pas assez d'ordinateurs/ pas assez de place
Manque d'ordinateurs, trop de bruit.
Mis à part le bruit fréquent (sauf le matin de bonne heure) et parfois le froid, rien à ajouter!
Ah si... peut- être le fait que la BU sciences- staps soit si peut jolie! Un petit coup de peinture ne ferait pas de mal!

moins de bruit ,plus de chauffage
ouvert le samedi apres midi,trop de bruit,acces aux ordinateurs pour les etudiants de medecine
Plus d'ordinateurs, moins de bruit
Plus: bibliothèque complète
Moins: trop de bruit
points negatifs:le bruit,la decoration,le confort
temperature:le froid
trop bruyant
trop de bruit
trop de bruit au sein de la BU
trop de bruit et mauvaise organisation entre les tables de groupes et les tables pour travailler seul; trop d'écho
trop de bruit parfois
Trop de bruit, les stores se ferment mal.
Trop de bruit, manque de chauffage, la BU de droit est mieux entretenue.
Trop de bruit, manque d'ordinateurs.
trop de bruit,ouvrir le samedi apres midi



trop de bruit.
trop de bruit.pas assez de place
Elle aimerait disposer de sièges plus confortable
points negatifs:le bruit,la decoration,le confort
plus de diversité dans les bandes dessinées
Il faudrait plus de livres sur les mathématiques pour préparer aux concours...dans différents domaines et de la culture générale.
Pourquoi ne pas mettre en rayon des ouvrages sur la mécanique? ou autre?
Il faudrait plus de livres sur les mathématiques pour préparer aux concours...dans différents domaines et de la culture générale.
il faudrait que certains ouvrages soient en plus d'exemplaires
Il faudrait plus de livres sur les mathématiques pour préparer aux concours...dans différents domaines et de la culture générale.
manque de diversité dans les livres de master
Plus d'ordinateurs.
Livres en double (car beaucoup d'emprunts).
point negatif: l'espace ,faire plus de salle!ex une salle pour travail,salle detente..
le froid et manque d'espace
lieu trop bruyant/ pas assez d'ordinateurs/ pas assez de place
plus d'espace,manque de place,manque de prise electrique
trop de bruit.pas assez de place
manque de prises et de tables
Séparation travail en groupe et solo à revoir.
trop de bruit et mauvaise organisation entre les tables de groupes et les tables pour travailler seul; trop d'écho
"attention au chauffage, il fait froid en hiver"
avoir une BU isolée du froid
froid et bruit
il fait froid

il fait froid
Il fait trop froid à son goût
il manque du chauffage
le foird et le bruit
le froid et manque d'espace



Mis à part le bruit fréquent (sauf le matin de bonne heure) et parfois le froid, rien à ajouter!
Ah si... peut-être le fait que la BU sciences- staps soit si peut jolie! Un petit coup de peinture ne ferait pas de mal!

moins de bruit ,plus de chauffage

Trop de bruit, manque de chauffage, la BU de droit est mieux entretenue.

ouvert le samedi apres midi,trop de bruit,acces aux ordinateurs pour les etudiants de medecine

Internet est long à venir et cela manque d'ordinateurs

excellent organisation attention à la surveillance du portail internet et à son fonctionnement

"Le cadre reste agréable malgré tout."

Trop de bruit, les stores se ferment mal.

excellent organisation attention à la surveillance du portail internet et à son fonctionnement

Il y a beaucoup trop de bruit.

La bibliothèque devrait être plus longtemps ouverte le soir et le samedi.

bilinguisme à la maison. Peu satisfait des horaires d'ouvertures de la bibliothèque pendant les périodes de vacances scolaires.

La bibliothèque devrait ouvrir à 8h00 précise voir 7h30 car c'est l'heure à laquelle arrivent les étudiants et attendre dans le froid n'est pas agréable.

Rénovation.

Ouverture 15 minutes plus tôt pour ramener les livres avant les cours.

ouvert le samedi apres midi,trop de bruit,acces aux ordinateurs pour les etudiants de medecine

trop de bruit,ouvrir le samedi apres midi

beaucoup de bruit,bu pourrait etre ouvert le samedi apres midi?!

" pourquoi disputer les personnes sur PC, alors qu'il y a des perturbations dans l'enceinte de travail?".

il faudrait plus de poste informatique à disposition.

Internet est long à venir et cela manque d'ordinateurs

lieu trop bruyant/ pas assez d'ordinateurs/ pas assez de place

Manque d'ordinateurs, trop de bruit.

Manque d'ordinateurs.

Plus d'ordinateurs, moins de bruit

Plus d'ordinateurs.

Livres en double (car beaucoup d'emprunts).

Trop de bruit, manque d'ordinateurs.

demande de prise d'alimentation d'ordinateurs sur toutes les tables de la BU

manque de prises et de tables

plus d'espace,manque de place,manque de prise electrique



Questionnaire trop long.
C'est assez satisfaisant.
documents pas bien classés
C'est bien d'avoir changé la porte de la BU, ça économise le chauffage!
imprimante payante pour photocopie noir et blanc
photocopies trop chères
prix des services (photocopies, scanner etc) trop cher
points négatifs: toilettes sales

