

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'Information
et des Bibliothèques**

M 1999 RECH 01

Diplôme de conservateur de bibliothèque

FORMATION A LA RECHERCHE

**LES USAGES DES ETUDIANTS A LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE
DE BRON**

Emmanuelle ASHTA
Cesaltina GAMA
Alain HUGUET
Alexandre JAMEAU
Karine JAY
Christelle NICOLAS

8^e promotion

sous la direction de Salah DALHOUMI

18 Juin 1999

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB



200630D

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, nous souhaiterions remercier M. Dalhoumi, qui a dirigé ce travail ; la direction de la BU de Bron, et plus précisément Mme Marie-Annick Bernard et Mme Isabelle Scheider, pour leur aide et leurs précieux conseils.

Merci également au personnel de la BU rencontré lors de nos journées de sondage à Bron.

Nous n'oublierons pas non plus l'amabilité, les conseils avisés et la patience des techniciens et ingénieurs informatiques de l'ENSSIB, spécialistes ou non du "Sphinx" .

SOMMAIRE

Remerciements	p. 1
Sommaire	p. 2
Introduction	p. 6

PREMIERE PARTIE

PRESENTATION DU SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITE LUMIERE LYON 2

	p. 7
I. L'université et son Service Commun de la Documentation	p. 8
II. Bibliothèques intégrées et bibliothèques associées sur le campus de Bron	p. 8
A. Une situation complexe	p. 8
B. Description de l'espace intérieur de la bibliothèque universitaire de Bron	p. 9
III. L'évolution de l'université et le Service Commun de la Documentation	p. 11

DEUXIEME PARTIE

L'ELABORATION DE L'ENQUETE

p. 12

- I. Grandes tendances des enquêtes antérieures réalisées dans les bibliothèques universitaires** p. 13

- II. Méthodologie de l'enquête** p. 16
 - A. Le but de l'enquête : les informations à recueillir** p. 16
 - B. L'élaboration du questionnaire** p. 17
 - 1. Préalable à l'élaboration d'un questionnaire : les limites des enquêtes* p. 17
 - 2. Types de questions* p. 18
 - 3. Le questionnaire-test* p. 19
 - C. Le questionnaire d'enquête définitif** p. 20
 - 1. Grands thèmes* p. 20
 - 2. L'ordre des questions* p. 21
 - 3. Longueur du questionnaire* p. 22
 - D. L'échantillon** p. 22
 - E. Le déroulement pratique de l'enquête** p. 22

TROISIEME PARTIE

RESULTATS ET ANALYSES

p. 23

- I. La bibliothèque universitaire : centre de ressource documentaire principale ou complémentaire ?** p. 24
 - A. La fréquentation de la bibliothèque de Bron par rapport aux autres établissements** p. 24
 - 1. Une fréquentation parallèle élevée* p. 24
 - 2. La BU de Bron est la ou l'une des ressources documentaires principales pour 84% des personnes ayant répondu à la question* p. 28
 - B. Les habitudes de fréquentation des étudiants** p. 30
 - 1. Fréquence et régularité* p. 30
 - 2. Jours et horaires de fréquentation* p. 32

3. <i>Importance de la visite</i>	p. 35
C. Les motivations de fréquentation	p. 37
1. <i>Buts de la visite du jour</i>	p. 37
2. <i>Buts habituels de la visite en BU</i>	p. 37
3. <i>Une utilisation conformiste de la BU</i>	p. 38
D. Une modalité particulière de fréquentation	p. 38
1. <i>Une pratique notable</i>	p. 38
2. <i>Une pratique variable selon le cycle d'étude</i>	p. 39
II. Les étudiants et les documents de la bibliothèque	p. 40
A. Les modes d'accès à la documentation des étudiants	p. 40
1. <i>Deux démarches de recherche des documents : l'usage du catalogue informatisé et la recherche en libre-accès</i>	p. 40
2. <i>Des modes de recherche documentaire différenciés selon le cycle d'étude</i>	p. 41
B. Les documents utilisés par les étudiants	p. 43
1. <i>La prescription documentaire</i>	p. 43
2. <i>Les documents recherchés par les étudiants</i>	p. 44
3. <i>Les ressources électroniques</i>	p. 47
4. <i>Les documents empruntés</i>	p. 49
III. L'appropriation de la bibliothèque par les étudiants	p. 52
A. Les formes de découverte de la bibliothèque et de formation	p. 52
1. <i>L'existence d'une bibliothèque universitaire n'est une évidence que pour la moitié des étudiants</i>	p. 52
2. <i>La formation : des étudiants peu formés et peu demandeurs</i>	p. 53
3. <i>Le recours au personnel satisfait les étudiants, mais reste inégal selon les cycles</i>	p. 56
B. Comment les étudiants appréhendent-ils l'espace de la BU	p. 58
1. <i>Des lieux de travail privilégiés</i>	p. 58
2. <i>Les facteurs de choix</i>	p. 59
C. Le sentiment de bien-être des étudiants à la bibliothèque	p. 64
1. <i>Un sentiment largement répandu</i>	p. 64
2. <i>Sentiment de bien-être et durée du séjour à la bibliothèque</i>	p. 65

IV. Les souhaits des étudiants	p. 66
1. <i>Ceux qui n'ont rien à dire et ceux qui s'expriment</i>	p. 66
2. <i>Les conditions matérielles</i>	p. 67
3. <i>L'offre documentaire</i>	p. 67
4. <i>Les services</i>	p. 68
5. <i>Les horaires</i>	p. 68
6. <i>La signalétique</i>	p. 68
7. <i>L'espace</i>	p. 68
8. <i>Le personnel</i>	p. 69
Synthèse	p. 71
Bibliographie	p. 73
Annexes	p. 75
<i>Annexe n°1 : le questionnaire</i>	p. 76
<i>Annexe n°2 : les résultats de chaque question</i>	p. 81

INTRODUCTION

Notre travail s'inscrit dans le droit fil des enquêtes, réalisées depuis plusieurs années déjà, sur les publics des bibliothèques françaises, et en particulier sur les usages et le comportement des étudiants dans les bibliothèques universitaires.

Il s'inspire d'autres travaux antérieurs menés à bien dans les universités parisiennes, notamment à l'université de Paris-Dauphine, ainsi que dans les établissements universitaires lyonnais. A l'instar de ces derniers, l'analyse des usages des étudiants à la bibliothèque universitaire de Bron a pour objectif de mieux comprendre les démarches documentaires et les besoins de services et de formation des usagers afin d'en améliorer la qualité.

En conséquence, la direction de cet établissement a jugé opportun d'entreprendre un travail d'analyse du public étudiant de la bibliothèque de Bron, dans la mesure où des projets retenus ou en cours d'étude, voire en cours de réalisation, doivent profondément modifier le patrimoine documentaire de l'université lyonnaise.

Ainsi, les autorités de l'université et du SCD ont entrepris une réflexion sur la restructuration du campus de Bron, et envisagent la rénovation de la bibliothèque universitaire, voire la construction d'un nouveau bâtiment jugé plus adapté.

De plus, on peut supposer que l'introduction de l'informatique et des nouvelles technologies entraîne une évolution des habitudes et des motivations des étudiants, en particulier dans la recherche documentaire.

La rénovation du campus s'inscrit elle-même dans un projet plus vaste d'aménagement urbain et l'accès au campus de Bron sera à terme facilité par la mise en place d'une ligne de tramway.

En outre, les résultats d'une enquête menée au début de l'année 1999 ont révélé que les étudiants se sentaient mal à l'aise sur le campus de Bron : ce malaise se répercute-t-il sur l'usage de la bibliothèque universitaire, ou celle-ci satisfait-elle globalement les étudiants, et dans quelle mesure ?

Notre enquête vise donc à fournir des éléments d'analyse pour améliorer les services proposés par l'établissement, et faire en sorte qu'ils soient davantage en corrélation avec les pratiques et les besoins. Elle peut aussi contribuer à une réflexion plus globale, dans l'hypothèse de la construction de nouveaux locaux.

Le sujet de notre étude a cependant été restreint par rapport à la demande originelle. Ainsi, l'étude sur les bibliothèques intégrées du campus, ainsi que l'analyse des motifs des étudiants qui ne fréquentent pas la bibliothèque universitaire, ont été laissées de côté, parce que nous ne disposions pas de tout le temps nécessaire pour mener à bien un travail aussi vaste.

Tout au long de notre travail, nous avons suivi un fil directeur consistant à comparer les usages constatés à l'aide de l'enquête aux hypothèses formulées par Mme Bernard, à savoir l'insatisfaction, sinon le malaise des étudiants, et la captivité de ce public induite par l'éloignement du campus par rapport au centre ville ; à titre de comparaison, nous avons également intégré à notre réflexion des éléments tirés des études antérieures précédemment citées.

Après une présentation du cadre et du contexte de l'enquête, nous aborderons son élaboration avant de détailler nos principaux résultats et analyses.

PREMIERE PARTIE

**PRESENTATION DU SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION
DE L'UNIVERSITE LUMIERE LYON 2**

I. L'UNIVERSITE ET SON SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION

L'Université Louis-Lumière Lyon 2 accueille 24 000 étudiants sur deux sites. L'un, constitué de bâtiments du XIX^{ème} siècle, est situé sur les quais en centre-ville ; il accueille environ 40% des étudiants de Lyon 2. Le site de Bron est plus récent. Datant du début des années 1970, ce campus est relativement excentré, entre le bois de Parilly et le centre commercial de Saint-Priest, et au terminus des lignes de bus 39 et 81. Cependant, il devrait bénéficier du projet de restructuration des transports urbains qui concerne l'Est lyonnais, puisqu'une ligne de tramway partant du centre-ville devrait le desservir prochainement. La majorité des étudiants de Lyon 2 (60% des effectifs, soit environ 14 000 étudiants) fréquente le campus de Bron.

Les grands domaines d'enseignement en vigueur à l'Université Lyon 2 sont les sciences humaines et sociales, les lettres, les arts, le droit et l'économie. Si certaines filières sont exclusivement rattachées à un site (la psychologie et la sociologie à Bron par exemple; l'histoire de l'art, les sciences politiques sur le quai Claude-Bernard), d'autres sont réparties sur les deux endroits en fonction des cycles d'études. L'histoire est enseignée à Bron jusqu'en licence, sur les quais ensuite.

Cette répartition n'est pas sans conséquence sur la constitution des collections du Service Commun de la Documentation. Bien que la pluridisciplinarité soit respectée et que l'on puisse trouver sur chaque campus les documents de base de toutes les matières enseignées, la présence des étudiants en 3^{ème} cycle et la mise en place de centres de recherche pour certaines filières a conduit à la constitution de pôles d'excellence documentaire spécifiques à chacun des deux sites. Ainsi les lettres, l'anglais et les arts représentent un axe de développement fort sur le quai Claude-Bernard, tandis que les spécialités de Bron sont la psychologie, la sociologie ou la géographie.

II. BIBLIOTHEQUES INTEGREES ET BIBLIOTHEQUES ASSOCIEES SUR LE CAMPUS DE BRON

A. Une situation complexe

Le Service commun de la documentation de l'Université Lumière Lyon 2 est composé en premier lieu de deux bibliothèques universitaires "généralistes" : la bibliothèque universitaire du campus de Bron et la bibliothèque centrale Droit-Lettres située sur le quai Claude Bernard. Cette dernière relève à la fois des universités de Lyon 2 et Lyon 3, et il est prévu de la déménager bientôt à Gerland et sur le site de Saint-Joseph¹. A ces deux bibliothèques principales qui offrent des fonds pluridisciplinaires et des documents multimédias de tous niveaux, ainsi que des services diversifiés (prêt entre bibliothèques, recherche documentaire informatisée, réseau de cédéroms, accès à Internet, formation des usagers...), s'ajoute un grand nombre de bibliothèques d'UFR et de centres de recherche, liées

¹ L'incendie du 11 Juin 1999, qui a détruit le bâtiment du Quai Claude Bernard et une partie importante des collections (environ 350000 ouvrages), va de toute évidence avoir des conséquences sur la future organisation des bibliothèques universitaires lyonnaises.

au Service Commun de la Documentation sur le mode de l'intégration ou sur le mode de l'association. Au total, ce sont plus de quarante lieux de documentation qui sont mis à la disposition des étudiants, enseignants et chercheurs sur les deux sites.

Le campus de Bron compte au total quatre bibliothèques intégrées (la bibliothèque universitaire, la bibliothèque Interfacultés spécialisée en sociologie, histoire, droit..., la bibliothèque de langues hispanique et germanique, la salle de droit-AES) et une douzaine de bibliothèques associées, dont, par exemple, le centre lyonnais d'études féministes.

La Bibliothèque universitaire, située au cœur du campus, en est le principal équipement avec ses 8 107 m² de surface, les 12 116 personnes qui la fréquentent (ce qui représente 500 000 entrées par an), ses 160 200 ouvrages et 1 644 périodiques vivants et morts, et les 30 membres de son personnel (données relatives à l'année universitaire 1997/1998).

Ouverte en 1973, la BU de Bron se caractérise par la mise en libre accès dès le départ d'une part importante de ses collections. Mais, en raison de l'inachèvement d'une tranche de travaux, et de l'immobilisme des tutelles qui, faute de budget suffisant, n'ont pu accompagner l'explosion des effectifs étudiants pendant les années 1980 (la bibliothèque universitaire n'a bénéficié d'aucun accroissement de superficie entre 1975 et 1990), le bâtiment n'est pas utilisé comme il avait été prévu de le faire initialement.

Si l'on tient aussi compte des contraintes liées au parti pris architectural qui a présidé à la construction des locaux, c'est à un certain nombre de difficultés entravant son développement et compliquant son fonctionnement que la bibliothèque doit faire face aujourd'hui : manque de fonctionnalité et saturation des espaces, problèmes de chauffage, voire de sécurité, et vieillissement généralisé de l'infrastructure.

Celle-ci n'est plus adaptée aux besoins et aux services tels qu'ils souhaiteraient être proposés aux usagers par le personnel de la bibliothèque universitaire. Cette situation de blocage et d'adaptation perpétuelle aux contraintes par le biais de réaménagements ponctuels a fait perdre de sa lisibilité à l'organisation des différents espaces et services de la bibliothèque.

B. Description de l'espace intérieur de la bibliothèque universitaire de Bron

Lorsqu'un usager pénètre dans la bibliothèque, il passe, tout d'abord, par un grand hall qui comporte un espace d'exposition « enterré » au centre.

Sur la partie gauche de cet espace, se trouvent des sanitaires, puis des fichiers manuels (situés immédiatement après l'entrée) et, tout au fond, des postes de consultation des catalogues informatiques (OPAC), des cédéroms et d'Internet placés à l'entrée, mais à l'extérieur de l'espace des collections en libre accès et des magasins de l'établissement.

En effet, une « verrière » sépare le hall des collections de la bibliothèque et, lorsque le lecteur franchit la porte vitrée, il peut difficilement comprendre l'organisation et la localisation des collections, et ce d'autant plus que les personnes susceptibles de l'accueillir sont situées dans des pièces et bureaux vitrés (accueil dans le hall, et banques de prêt et retour). La signalétique n'indique pas clairement la disposition des collections au rez-de-chaussée et dans les étages, ainsi que la localisation des postes de consultation de cédéroms et d'Internet.

Au rez-de-chaussée, le lecteur dispose de la documentation en libre accès (hormis les périodiques, les cédéroms et Internet), de la possibilité d'emprunter et de rendre des ouvrages,

de l'usage des photocopieuses... En revanche, aucune table n'a été mise en place afin que les étudiants puissent travailler: l'usager "circule" mais ne s'installe pas.

A l'origine, les « étages » prolongés de mezzanines étaient destinés à servir de magasins ; ils ont été réaménagés, et ce sont aujourd'hui des espaces de collections en libre accès où les étudiants disposent également de nombreuses tables pour travailler, ainsi que des « box », compartiments de travail individuel. Seuls les deux derniers étages du bâtiment qui en compte quatre sont réservés aux magasins.

C'est d'ailleurs au premier étage seulement que l'étudiant peut véritablement travailler. Outre les ouvrages de référence à consulter uniquement sur place, de nombreuses tables permettent au lecteur de prendre des notes ou relire des cours. La signalétique reste sommaire. Qui plus est, la répartition des collections est difficile à apprécier. En outre, un ascenseur avait été installé au centre de l'étage pour permettre un accès rapide. L'étage transformé depuis en salle d'étude, l'ascenseur massif, entouré d'une banque de prêt peu conviviale, masque la vue et ne facilite pas la compréhension de la disposition des collections

Au deuxième étage se trouvent rassemblées en libre accès les collections de périodiques à consulter sur place. Des postes de consultation de cédéroms et d'Internet sont disponibles, même s'ils sont souvent situés dans des bureaux vitrés bien distincts de la salle. Des bureaux de renseignement qui instituent un clivage symbolique fort et peu propice au dialogue sont disposés dans chacun des étages.

Enfin, les deux étages supérieurs sont utilisés comme magasins pour les livres, les périodiques, les thèses.

La disposition de l'espace a obligé les responsables de l'établissement à répartir collections et services dans les étages, suivant un schéma « vertical » qui demeure peu lisible à l'usager.

Dans la partie droite du hall d'entrée, le lecteur dispose d'une grande salle très lumineuse composée de tables pour travailler en groupe, relire ses notes de cours ou consulter la presse. Cet espace reste éloigné du cœur de la « bibliothèque », c'est-à-dire des collections en libre accès. Par ailleurs, un centre de documentation des Arts du spectacle, situé à côté de la salle de travail, est lui aussi relativement isolé.

Ainsi, les contraintes architecturales produisent une répartition des collections et des services très particulière. L'usage des étudiants ne peut qu'en être affecté. Néanmoins, consciente des problèmes que pose l'aménagement des locaux, la direction de la bibliothèque envisage plusieurs modes de réhabilitation du bâtiment. Elle s'est également engagée dans un processus d'amélioration des services offerts aux étudiants.

Par exemple, des moniteurs étudiants ont été formés aux nouvelles technologies et à la recherche documentaire.

De même, depuis la rentrée de septembre 1998, les horaires d'ouverture de la bibliothèque se sont considérablement élargis. Désormais, la bibliothèque universitaire reste ouverte du lundi au vendredi et de 8H00 à 20H00, ce qui représente soixante heures par semaine. Qui plus est, l'ouverture du samedi matin sera peut-être bientôt à l'ordre du jour.

III. L'EVOLUTION DE L'UNIVERSITE ET DU SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION

Il semble que l'avenir de la bibliothèque puisse être envisagé sous de meilleurs auspices, puisqu'un projet de restructuration est en cours et doit faire l'objet du prochain contrat de plan Etat-région. Ce projet s'inscrit dans le programme plus vaste du réaménagement et de l'extension du campus de Bron, qui subit lui aussi les effets de la saturation. C'est la physionomie tout entière du campus qui va changer : construction de la ligne de tramway, prolongation des lignes de bus (un arrêt supplémentaire va être mis en place afin d'améliorer la desserte du site).

Au sein de cet ensemble, plusieurs hypothèses se font jour quant à la place occupée par la nouvelle bibliothèque universitaire sur le futur campus, et quant à son mode de réorganisation.

Une première hypothèse proposerait la répartition de la bibliothèque sur deux bâtiments (l'actuel et une construction nouvelle) et une séparation des collections en fonction des disciplines.

Une deuxième hypothèse envisagerait le transfert intégral de la bibliothèque universitaire dans un bâtiment neuf et conçu à cet effet. Les locaux actuels seraient affectés à une autre utilisation. Cela présenterait le double avantage de construire ainsi un bâtiment fonctionnel et répondant mieux aux besoins actuels des usagers et de conserver une implantation au cœur stratégique du nouveau campus.

La perspective d'avoir à repenser l'agencement de ses espaces et les modalités d'offre de ses services a conduit la bibliothèque universitaire à mener une étude sur ses usagers. En effet, s'il est toujours important et intéressant pour une bibliothèque de connaître les besoins et les usages des publics qu'elle a vocation à servir, cela s'avère plus nécessaire encore au moment où une réflexion nouvelle et approfondie s'engage sur la disposition des collections, l'organisation du travail, l'offre des services, la mise en espace.

Dans le contexte actuel, une enquête sur les usages des étudiants à la Bibliothèque universitaire de Bron prend donc tout son sens. Des enquêtes ont déjà été menées sur ce site, mais elle l'ont été en fonction d'un objectif bien précis : dans le but de la réinformatisation par exemple, ou bien sur l'usage du catalogue informatisé.

L'enquête sur les usages présentée ici envisage une approche plus globale des comportements des utilisateurs, en essayant de cerner aussi la représentation qu'ils se font de la bibliothèque. Elle tente de répondre aux questions que peuvent se poser les bibliothécaires de Bron sur les usagers de la bibliothèque.

DEUXIEME PARTIE

L'ELABORATION DE L'ENQUETE

I. GRANDES TENDANCES DES ENQUETES ANTERIEURES REALISEES DANS LES BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES

Mieux connaître les usages des étudiants en bibliothèque universitaire est un préalable indispensable pour mieux satisfaire leurs besoins. Fortes de ce constat, les bibliothèques universitaires s'interrogent depuis une dizaine d'années sur leur public, tentent de déterminer des types d'utilisateurs et d'utilisations des services qu'elles proposent. C'est la bibliothèque universitaire de Paris-X Nanterre qui a mené, dès la fin des années 1980, des séries d'enquêtes annuelles sur son public. D'autres enquêtes sont disponibles, pour les bibliothèques universitaires de Nice, d'Avignon, de la région parisienne, ainsi que des synthèses au niveau national.

La démarche de la bibliothèque universitaire de Lyon 2 n'est donc pas isolée. Elle s'inscrit au contraire dans un domaine en cours d'exploration, même si beaucoup reste encore à faire pour connaître parfaitement le comportement des étudiants dans leurs bibliothèques, leurs besoins et leurs attentes. Pour pouvoir déterminer non seulement quels sont les usages des étudiants de cette université, mais aussi en quoi ils se rapprochent ou diffèrent des grandes tendances nationales déjà observées, l'enquête réalisée à Bron doit donc être analysée au regard de ces sondages préalables.

Tout d'abord, le public des bibliothèques universitaires est en majorité un public fidèle. Partout, les trois quarts des usagers sont des habitués (en Avignon, 70% des étudiants viennent au moins trois fois par semaine ; à Nanterre, 80% des étudiants viennent au moins une fois par semaine ; à Lyon 3, 87,5% des étudiants sont des lecteurs réguliers voire assidus, venant au moins une heure par semaine). Souvent, ils restent longtemps à la bibliothèque, puisqu'à Nanterre, la moitié des usagers reste plus de deux heures.

Si les étudiants restent longtemps à la BU, c'est qu'ils y viennent avant tout pour y travailler. La bibliothèque n'apparaît pas comme un lieu de sociabilité où l'on viendrait rencontrer des amis, mais bien comme un lieu d'étude. Les étudiants de Lyon 3 avancent comme principale motivation pour se rendre à la BU la recherche et la consultation de documents, puis le prêt et le travail personnel. L'enrichissement personnel et la convivialité ne sont cités que très loin derrière. Dans l'ordre décroissant, les étudiants viennent d'abord consulter des documents et emprunter, puis travailler sur leurs notes personnelles, enfin utiliser les revues et les quotidiens et faire des photocopies. Cette classification, établie au niveau national, appelle cependant certaines nuances, surtout en ce qui concerne la proportion de travail sur les notes personnelles. Celle-ci peut s'établir à environ la moitié du public (40% en Avignon, 55% à Nanterre, et jusqu'à 62% à Paris-IV). Il suffit à cet égard de rappeler que la fréquentation de la bibliothèque Sainte-Geneviève augmente, alors que le nombre des communications diminue.

Les documents utilisés par les étudiants sont avant tout des manuels et les ouvrages conseillés dans le programme, et ceci quel que soit le cycle. On peut y voir la conséquence du fort pouvoir de prescription des enseignants pour les lectures des étudiants. En comparaison, le rôle de prescription des bibliothécaires semble extrêmement faible (de l'ordre de 4% selon une enquête générale de 1992-1993). En dehors des manuels, les ouvrages de référence sont

faiblement utilisés, et des documents que les étudiants sont moins habitués à rencontrer, comme les thèses, ne le sont presque jamais.

Les services proposés par les bibliothèques universitaires connaissent un sort équivalent. L'immense majorité des étudiants n'utilise que la consultation et le prêt. Le prêt entre bibliothèques est ignoré des premiers cycles, rarement utilisé par les deuxièmes et troisièmes cycles. Les nouvelles technologies, vis-à-vis desquelles le rapport Miquel se montrait plutôt optimiste, sont peu sollicitées^o: les cédéroms et les bases de données en ligne restent d'un usage très marginal. Les étudiants n'ont d'ailleurs le plus souvent aucune suggestion à faire dans le domaine des nouvelles technologies. Quant aux fichiers, ils sont aussi peu utilisés lorsque la bibliothèque propose des collections en libre accès, qui ont nettement la faveur des étudiants.

Les étudiants fréquentent souvent la bibliothèque municipale de leur ville. En Avignon, 95% des étudiants de maîtrise et de thèse se rendent à la fois à la BU et à la médiathèque. Alors que la BU reste exclusivement un lieu d'étude, la bibliothèque municipale est pour les étudiants à la fois un lieu d'étude et de loisirs. Les étudiants fréquentent aussi les bibliothèques de recherche de leur université, mais moins que les bibliothèques municipales. A Lyon 3, 68% des étudiants fréquentent des bibliothèques autres qu'universitaires, mais moins de 1% viennent dans celles des centres de recherche (doctorants). A Nanterre, plus de la moitié des étudiants utilise les bibliothèques d'UFR, cette proportion restant toutefois moins importante que celle de la fréquentation de la BU centrale. On remarque enfin que la fréquentation des bibliothèques de recherche augmente avec le cycle d'étude.

Bien que les situations soient très variables d'une bibliothèque universitaire à l'autre, les étudiants ne semblent en général que moyennement satisfaits des services proposés. Absence des ouvrages recherchés, parce qu'ils n'ont pas été acquis ou parce qu'ils ne sont pas disponibles, horaires d'ouverture trop limités, faible nombre de photocopieuses, sont les griefs qui reviennent le plus souvent dans les discours des étudiants. Ils souhaitent d'une manière générale plus de calme et d'espace.

Le cycle et la discipline ont une forte influence sur les comportements et les attentes des étudiants, mais ni le sexe ni l'âge ne sont déterminants. Le cycle d'étude joue sur la régularité de la fréquentation de la bibliothèque universitaire centrale. Les premiers cycles surtout, mais aussi les deuxièmes cycles, sont plus assidus que les troisièmes, qui eux se rendent plus volontiers dans les bibliothèques de recherche. Toutes les enquêtes concluent à une sur-représentation des premiers cycles dans la bibliothèque. A Nice, les premiers et deuxièmes cycles viennent de 3 à 5 fois par semaine, alors que les troisièmes cycle ne viennent qu'une ou deux fois par semaine à la bibliothèque.

De même, l'usage des documents varie en fonction du cycle. Plus l'étudiant progresse dans son cursus, plus il consulte le fonds de la bibliothèque et moins il utilise ses notes personnelles. De même, il tend à mieux maîtriser les différents services offerts par la bibliothèque.

La discipline de l'étudiant modèlè aussi son rapport à la bibliothèque. A Nanterre, les étudiants en sciences sociales et en administration, en droit et en sciences économiques représentent plus de la moitié des usagers. D'autres filières, comme les lettres et les langues, sont sous-représentées.

Ainsi, grâce à la succession des enquêtes, il a été possible d'établir des typologies des

usagers des bibliothèques universitaires, selon le cycle et selon les disciplines. Les typologies dressées en fonction du cycle permettent de définir l'utilisateur-type de premier cycle qui vient souvent à la bibliothèque, pour consulter des manuels ou ses propres documents, et qui utilise fréquemment le catalogue. Passé en deuxième cycle, cet étudiant viendra moins souvent à la bibliothèque universitaire, consultera des ouvrages spécialisés en plus des manuels qui auront cependant toujours sa préférence, utilisera un peu moins ses documents personnels et un peu plus les photocopieurs. Ce comportement s'accroîtra nettement quand cet étudiant passera en troisième cycle. C'est à ce moment là qu'a lieu le vrai changement dans les usages des étudiants.

Les classifications par discipline permettent de distinguer des pratiquants réguliers de la bibliothèque universitaire. Ils sont étudiants de sections plutôt littéraire, où le nombre d'ouvrages à consulter pour donner des références dans les dissertations est important (histoire, droit, économie, mais pas lettres où le corpus d'œuvres au programme est assez réduit). Ils viennent souvent, régulièrement, et fréquentent d'autres bibliothèques (autre bibliothèque universitaire, bibliothèque municipale...). Les étudiants d'autres disciplines ou d'autres filières (classes préparatoires, sections techniques) utilisent beaucoup moins la bibliothèque universitaire. Les étudiants de Bron devraient donc être des pratiquants réguliers de la bibliothèque universitaire.

II. METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

A. Le but de l'enquête : les informations à recueillir

Le but général de l'enquête est de connaître les usages des étudiants dans la bibliothèque. Ceci englobe non seulement leurs modalités de visite et de documentation, mais aussi leurs non-usages et détournements d'usages. Il s'agit aussi de savoir ce qu'ils font des services qu'on leur propose, et de connaître leurs besoins. Mme Bernard nous a précisé les principaux points sur lesquels elle souhaitait obtenir des informations :

- Quand viennent les étudiants ? Quelles sont leurs heures habituelles de fréquentation ? Combien d'étudiants viennent très tôt, ou très tard ?
- Quelles autres bibliothèques fréquentent-ils : des bibliothèques municipales, d'autres bibliothèques universitaires ? Pour quelles raisons ?
- Quels espaces utilisent-ils de préférence ? Comment se repèrent-ils dans la bibliothèque ?
- Les lecteurs appréhendent-ils la totalité de l'offre documentaire ? Connaissent-ils tous les services qu'offre la bibliothèque ? De quoi ont-ils besoin pour une meilleure appropriation de ces services ?
- Quelle est la démarche de recherche des étudiants ? Comment trouvent-ils leurs documents ?
- Recourent-ils au personnel ? Pourquoi ? Les bureaux de renseignement sont-ils utiles ?
- Combien ont suivi des formations à l'usage de la bibliothèque ? Combien d'étudiants non formés seraient intéressés ?

A ces questions sont sous-jacentes certaines hypothèses. Il semble a priori que les étudiants n'utilisent qu'une partie seulement des possibilités que leur offre la bibliothèque, et que beaucoup l'utilisent comme salle de travail. Il semble aussi qu'il y ait concurrence entre la bibliothèque universitaire et les bibliothèques intégrées du campus, qui ne pratiquent pas le prêt des ouvrages. Enfin, une enquête effectuée au début de l'année 1999 semblait montrer un malaise général des étudiants du campus de Bron.

En plus de ces interrogations suggérées par Mme Bernard, nous avons accepté de recueillir des informations spécifiques sur l'utilisation d'Internet à la bibliothèque, à la demande de l'équipe de recherche sur le site Web de l'université Lyon 2 : il s'agissait d'appréhender quel usage font les étudiants d'Internet, de savoir s'ils connaissent les pages Web de l'université, s'ils auraient besoin de formation dans ce domaine.

Pour recueillir ces informations, nous avons choisi de procéder par interview à l'aide d'un questionnaire. Cette méthode a l'avantage de garantir un plus grand nombre de réponses, et donc une meilleure fiabilité des résultats de l'enquête.

La demande initiale de Mme Bernard élargissait l'enquête aux non-usagers de la bibliothèque, dont l'effectif était supposé important, principalement afin de savoir pour quelles raisons ils ne venaient pas, quelles étaient les faiblesses de l'offre de la BU.

Mme Bernard souhaitait également que notre étude englobe les étudiants usagers des bibliothèques "de facultés" intégrées : il s'agit de bibliothèques spécialisées dans les disciplines enseignées sur le campus de Bron, dont les ouvrages ne peuvent être empruntés mais seulement consultés sur place. Une étude aurait pu estimer leur fréquentation par les étudiants et ses causes.

Répondre à ces demandes aurait induit la réalisation de questionnaires spécifiques pour interroger ces deux populations supplémentaires. Compte tenu du temps qui nous est imparti

pour la recherche, il nous est apparu impossible de monter plusieurs enquêtes en même temps^o; ces deux projets ont donc été abandonnés.

B. l'élaboration du questionnaire

1. Préalable à l'élaboration d'un questionnaire : les limites des enquêtes

Le choix de la méthode retenue pour recueillir les données est également guidé par des raisons pratiques liées à l'étude même : le temps limité pour mener l'enquête ne permet pas de procéder par longues observations sur place du comportement des usagers, ni de pratiquer de nombreux entretiens individualisés. Finalement, seul le questionnaire permet une enquête d'une certaine envergure, compte tenu de la contrainte-temps.

Cependant, quels que soient les avantages de cette manière de procéder, il faut garder à l'esprit que toute enquête sociologique, quelle que soit la forme qu'elle emprunte, n'aboutit jamais qu'à une approche de la réalité analysée.

En effet, lorsqu'une personne répond à une question telle que : « Vous arrive-t-il de consulter Internet à la bibliothèque ? », le contenu de sa réponse va dépendre non seulement de la réalité de sa pratique d'Internet, mais aussi du contexte dans lequel cette question est posée. Il s'agit d'une situation expérimentale où l'interrogé se trouve face à un enquêteur ; dans la réponse finale intervient la réaction de l'enquêté à cette situation expérimentale.

Confronté à un enquêteur qui représente une institution, la personne sondée aura tendance à choisir la réponse qui lui paraît la plus légitime, ou la plus valorisante, ou encore la plus apte à recueillir l'approbation de l'enquêteur, même si cette réponse ne correspond pas à sa situation personnelle. Ce processus peut se dérouler inconsciemment la plupart du temps. En outre, l'enquêteur peut influencer la réponse involontairement, dans un sens ou un autre, par sa manière de poser la question, le ton qu'il emploie en la lisant, etc...

Enfin, d'une manière générale, la spontanéité des réponses est limitée, car les enquêtés se trouvent confrontés à un enquêteur inconnu, qui leur pose des questions qu'ils peuvent juger incongrues ou indiscretes.

Il est néanmoins possible de limiter ces inconvénients. Cela peut se faire grâce à la neutralité de l'enquêteur, mais aussi par la forme même du questionnaire : en proposant par exemple une liste de réponses possibles, ce qui met celles-ci à égalité ; ou bien en posant des questions à double détente, par exemple : « Que faites-vous habituellement à la bibliothèque ? », puis : « Qu'y avez-vous fait aujourd'hui ? ».

D'autre part, un comportement ou un usage n'est pas forcément conscient. Il faut alors poser des questions indirectes ou parcellaires pour pouvoir le reconstituer a posteriori lors du dépouillement des questionnaires, en effectuant des recoupements entre les indices obtenus à l'aide de ces différentes questions.

Il est également possible de modérer la méfiance des enquêtés par l'insertion d'un certain nombre de questions ouvertes, auxquelles ils peuvent répondre librement, sans devoir se référer à une liste de réponses pré-établies. En donnant l'initiative à l'interrogé, ce procédé favorise l'instauration d'une relation de confiance et peut susciter des réponses plus spontanées.

Connaître ces limites est indispensable avant d'entamer la rédaction d'un questionnaire.

2. Types de questions

En rapport avec les données à obtenir, nous avons élaboré des questions aux buts différents :

- des questions de fait quant à la situation individuelle des étudiants : leur type d'étude, leur ancienneté d'inscription....
- des questions d'opinion quant à leur appréciation des services de la bibliothèque, leur besoin ou non de formation...
- des questions d'action quant à leur habitudes d'utilisateurs, leur fréquentation d'autres bibliothèques...
- des questions d'intention : pourquoi sont-ils venus ce jour à la bibliothèque...
- des questions de connaissance : sont-ils au courant de l'existence de formations à l'usage des services de la bibliothèque...

Ces questions ont pris les formes suivantes :

- des questions fermées, où le sujet choisit sa réponse parmi des possibilités pré-établies.
- des questions ouvertes, où le sujet donne librement sa réponse.

Pour faciliter l'analyse des réponses, nous avons choisi d'utiliser des questions fermées autant que possible ; la forme ouverte a été réservée à des questions d'opinion pour lesquelles il n'était pas possible d'imaginer une liste limitative de réponses ; ainsi, par exemple : « Pourquoi fréquentez-vous d'autres bibliothèques ? »

Nous avons utilisé plusieurs types de questions fermées :

- des questions dichotomiques simples : où la réponse ne peut être que l'une ou l'autre des possibilités proposées, par exemple oui ou non.
exemple : « Exercez-vous une activité salariée ? »
 - oui
 - non
- des questions à plusieurs éventualités mais à réponse unique.
exemple : « Venez-vous à la bibliothèque...? »
 - plusieurs fois par semaine
 - une fois par semaine
 - une fois par mois
 - moins d'une fois par mois
- des questions à choix multiple, où plusieurs réponses sont possibles simultanément.
exemple : « Pourquoi venez-vous habituellement à la BU ? »
 - pour emprunter les documents de la bibliothèque
 - pour les consulter
 - pour lire le journal
 - pour travailler sur vos documents personnels
 - pour voir les expositions
 - pour rencontrer des amis
 - autre (à préciser)

Dans cet exemple, nous avons de plus combiné question ouverte et question fermée en insérant une dernière possibilité : « autre : à préciser ».

Nous avons de même utilisé plusieurs types de questions ouvertes :

- des questions ouvertes d'information.

exemple : « Quelles études faites-vous ? ».

- des questions dites ouvertes-fermées ou pré-fermées : qui sont ouvertes dans leur intitulé, mais qui sont fermées au niveau de l'enquêteur, qui classe lui-même les réponses dans les occurrences prévues à l'avance.

exemple : « Citez les mois où vous venez le plus à la BU »

- des questions ouvertes à réponse libre. Ce type de question, où la personne interrogée est totalement libre de sa réponse, permet d'instaurer une relation plus détendue entre enquêteur et enquêté, en même temps qu'il permet de recueillir des informations non envisagées au départ.

exemple : « Pourquoi fréquentez-vous ces autres bibliothèques ?

Pour la formulation de ces questions, nous avons pris soin de n'utiliser qu'un vocabulaire simple, en évitant les termes techniques utilisés par les bibliothécaires comme OPAC, périodiques... Nous avons choisi de nous en tenir à une certaine concision, de façon à être compris de tous. Nous avons également travaillé à rendre les questions neutres afin d'éviter d'orienter les enquêtés vers telle ou telle réponse.

Pour un questionnaire administré dans un endroit public et généralement debout, on considère 10 minutes comme une durée maximale au-delà de laquelle les enquêtés risquent de s'ennuyer, de donner des réponses brèves pour en finir, etc... Nous avons veillé à ne pas dépasser cette durée.

3. Le questionnaire-test

A ce point de notre travail, nous avons rédigé un premier questionnaire dans le but de le tester sur le terrain. Il fut préalablement envoyé à Mme Bernard. Certaines questions furent corrigées en fonction de ses remarques lors d'une séance de concertation avant le test.

Le questionnaire-test était divisé en 7 grandes parties ordonnées comme suit :

- la fréquentation de la BU par les étudiants
- la fréquentation d'autres bibliothèques
- la formation à l'utilisation de la bibliothèque et à Internet
- l'utilisation des ressources documentaires
- l'utilisation de l'espace
- les attentes et besoins des étudiants
- renseignements concernant l'étudiant interrogé

Cet ensemble était précédé d'une introduction. L'enquêteur s'y présentait en tant que conservateur stagiaire de l'ENSSIB procédant à une enquête sur les usages des étudiants à la BU de Bron.

Le questionnaire comportait en tout 45 questions, dont :

- 35 questions fermées (13 questions dichotomiques simples, 14 questions à choix multiple mais à réponse unique, 8 questions à réponses multiples).
- 10 questions ouvertes (7 questions ouvertes à réponse libre, 2 questions ouvertes d'information, 1 question ouverte-fermée).

Lors de la phase de test, chaque membre de l'équipe a interrogé deux étudiants. Cette expérience a permis de mettre en évidence les difficultés suivantes :

- problèmes de forme : les questions n'étaient pas toujours comprises en raison d'une formulation inadaptée ou de l'emploi de termes peu utilisés par les étudiants. Certaines questions à choix multiple étaient trop longues car elles proposaient de trop nombreuses réponses.
- certaines questions abordaient des sujets trop techniques pour être utilisables. Par exemple : « Le classement des collections en libre-accès vous aide-t-il dans vos recherches ? »
- problèmes d'ordre logique dans l'enchaînement des thèmes et des questions.
- certaines questions ouvertes pouvaient en fait être rédigées sous forme fermée.

Tous ces points ont été revus pour construire le questionnaire d'enquête définitif.

C. Le questionnaire d'enquête définitif

A la différence du questionnaire-test, le questionnaire définitif a été rédigé entièrement à l'aide du logiciel SPHINX (version PRIMO). L'utilisation de cet outil comporte des avantages comme des contraintes. L'avantage principal réside dans la possibilité, une fois les données recueillies, de procéder à de nombreux traitements et analyses. D'autre part, le SPHINX propose une présentation particulièrement concise du questionnaire qui est importante vis-à-vis des enquêtés : ceux-ci pourraient être réticents à l'idée de se soumettre à une enquête présentée sous forme de nombreux feuillets.

En revanche, utiliser ce logiciel revient à employer un moule dans lequel doivent être fondues toutes les questions. Le SPHINX propose une liste limitative de types de questions : « ouvertes texte », « fermées multiple », etc L'utilisation de ces modèles nous a en fait contraint à reformuler certaines questions, et à scinder des questions multiples en plusieurs questions différentes. La longueur du questionnaire en a été augmentée d'autant. Enfin, l'utilisation de ce logiciel a nécessité une période d'apprentissage.

1. Grands thèmes

Nous avons conservé l'organisation du questionnaire par thèmes, mais en changeant leur succession dans la présentation du questionnaire dans un but de cohérence de l'entretien. L'ordre des thèmes est le suivant :

- caractéristiques personnelles des enquêtés : sexe, cycle d'étude, étudiant salarié ou non... Théoriquement, ce type de question ne doit être posé qu'à la fin d'un entretien, une fois que la personne interrogée est mise en situation de confiance. Mais nous n'avons pu éviter cet inconvénient, devant connaître d'emblée l'année d'étude des étudiants pour constituer un échantillon représentatif.
- fréquentation de la BU : fréquence des visites, durée, régularité, jours préférés, buts des visites, types de documents utilisés...
- fréquentation d'autres bibliothèques : lesquelles, pourquoi, selon quelle fréquence...
- utilisation et apprentissage des services offerts par la BU : les étudiants ont-ils reçu une formation, laquelle, comment recherchent-ils leurs documents, comment les choisissent-ils, recourent-ils au personnel...
- Internet : connaissent-ils les pages Web de la BU (du SCD en réalité), les utilisent-ils, qu'aimeraient-ils voir y figurer ?
- utilisation de la BU en tant qu'espace : ont-ils des endroits préférés, lesquels, pourquoi ?
- questions de satisfaction : par rapport aux horaires, à la variété des documents proposés, au nombre d'exemplaires disponibles de chaque document, au délai d'obtention des documents, à

l'aide fournie par le personnel, au calme de la BU, à la place pour travailler, à la durée du prêt, au nombre de livres prêtés.

- questions générales : se sentent-ils à l'aise dans la BU, que pourrait-on y améliorer ?

2. L'ordre des questions

Les questions les plus sensibles, c'est-à-dire celles relatives à l'appréciation des services de la BU par les étudiants, ont été placées, à dessein, à la fin de l'enquête, au moment où la méfiance initiale de l'enquêté a pu se dissiper. Le questionnaire se termine par une question ouverte d'ordre général qui permet aux étudiants de s'exprimer sur d'autres sujets que ceux abordés ou de revenir sur certains points.

A l'intérieur des grands thèmes, nous avons ordonné les questions fermées en commençant par les plus générales pour terminer par les plus précises. Nous avons intégré les questions ouvertes d'information et les questions ouvertes-fermées à cet ordre général. Les questions ouvertes à réponse libre ont été placées en fin de thème pour permettre aux enquêtés de donner des réponses plus personnelles sur le sujet.

A plusieurs reprises, nous avons utilisé des questions-filtres, qui permettent d'orienter l'entretien sur les questions suivantes en fonction de la réponse donnée.

Exemple : « Lorsque vous avez une difficulté pour trouver un document ou une information, vous adressez-vous au personnel ? »

* Si la réponse est oui, l'enquêteur enchaîne avec les questions :

« Vous adressez-vous alors :

- aux bureaux de renseignement
- à une personne dans les rayons
- aux deux indifféremment »

et : « Cette aide vous est-elle utile ? »

* Si la réponse à la question de départ est non, l'enquêteur ne pose pas ces questions et enchaîne directement avec le groupe de questions suivant. Ceci permet d'affiner progressivement les informations recueillies.

D'autre part, à chaque fois que nous avons posé une question sur un comportement habituel, nous avons ensuite reposé la question concernant un moment précis : le jour de l'enquête. Ainsi la question : « Comment recherchez-vous habituellement vos documents ? » est suivie de : « Qu'avez-vous utilisé aujourd'hui pour rechercher vos documents ? »

Enfin, à chaque fois que nous avons demandé une appréciation pouvant être positive ou négative dans une question fermée, nous avons ordonné les réponses possibles en commençant par les positives pour aller vers les négatives. Ainsi, dans la série des questions de satisfaction, nous avons à chaque fois indiqué les réponses possibles dans l'ordre suivant :

- très satisfait
- satisfait
- pas satisfait
- ne sait pas

3. Longueur du questionnaire

Le questionnaire définitif tient en 3 pages. Il comporte en tout 54 questions, dont :

- 44 questions fermées (14 questions dichotomiques simples, 19 à plusieurs éventualités mais à réponse unique, 11 à choix multiple)
- 10 questions ouvertes (5 à réponse libre, 3 d'information, 2 questions ouvertes-fermées).

D. L'échantillon

Nous avons décidé d'interroger 120 étudiants (environ 20 étudiants chacun), selon la répartition suivante :

- 2 étudiants de troisième cycle
- 6 étudiants de second cycle
- 12 étudiants de premier cycle

Au total, nous avons obtenu l'effectif suivant : 120 étudiants, dont 14 de troisième cycle, 36 de second cycle et 70 de premier cycle. Cet échantillonnage s'appuie sur les statistiques de fréquentation de la bibliothèque.

En ce qui concerne le lieu d'interrogation des étudiants, nous avons administré les questionnaires dans l'ensemble des espaces de la bibliothèque : les deux étages accessibles aux étudiants, le rez-de-chaussée en libre-accès, la salle de travail, le hall d'entrée et les abords.

E. Le déroulement pratique de l'enquête

Dans l'ensemble, l'administration des questionnaires s'est très bien passée. Les étudiants du campus se sont révélés disponibles et ont répondu de bonne grâce à nos questions.

Cependant, certains points nous ont posé des problèmes :

- Le questionnaire définitif a montré quelques faiblesses : principalement des problèmes de formulation entraînant une mauvaise compréhension de certaines questions par les étudiants, notamment la n°34 sur les sources de conseils documentaires. Certaines questions ouvertes, (n°1, 2 et 9) ont dû être recodées lors du traitement sous forme de questions fermées.
- Le planning prévu au départ par l'ENSSIB nous a occasionné de nombreuses difficultés. Notre emploi du temps consacrait théoriquement la journée du vendredi à la recherche, alors qu'en fait c'est le vendredi que la fréquentation de la bibliothèque est la plus faible. Nous avons donc dû segmenter les 2 journées de recueil des données prévues en demi-journées d'enquête. Le calendrier effectif de l'enquête s'établit comme suit :
 - mardi 30 mars après-midi
 - mercredi 31 mars après-midi
 - mercredi 7 avril matin
 - vendredi 9 avril matin
- Nous avons éprouvé quelques difficultés à trouver un nombre suffisant d'étudiants de troisième cycle. C'est pourquoi Mme Bernard s'est chargée de transmettre des questionnaires supplémentaires à des étudiants qui les ont remplis par écrit.

TROISIEME PARTIE

RESULTATS ET ANALYSES

I. LA BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE DE BRON, RESSOURCE DOCUMENTAIRE PRINCIPALE DES ETUDIANTS ?

A. La BU de Bron dans le paysage documentaire

Si 84% des étudiants interrogés se rendent dans d'autres bibliothèques, 66% fréquentent la seule bibliothèque de Bron, ou dans le cas d'une multi-fréquentation, la fréquentent majoritairement.

1. Une fréquentation parallèle élevée

La BU de Bron n'est pas la seule bibliothèque que fréquentent les étudiants interrogés : 84% des étudiants interrogés se rendent dans d'autres bibliothèques. Elle est la seule bibliothèque fréquentée pour 16% des étudiants interrogés.

TABLEAU N° 1 : fréquentation d'autres bibliothèques que celle de Bron
"Vous rendez-vous dans d'autres bibliothèques ?"

Fréquentation d'autres bibliothèques	Nb de citations.	Pourcentages
Oui	101	84%
Non	19	16%
TOTAL	120	100%

La totalité des 3^{ème} cycle fréquente d'autres bibliothèques, contre 78,6% des 1^{er} cycle : on peut supposer que la poursuite d'études axées sur la recherche implique d'avoir accès à des sources documentaires diversifiées.

TABLEAU N°2 : fréquentation d'autres bibliothèques selon le cycle d'études

Croisement entre les questions :

- "Vous rendez-vous dans d'autres bibliothèques ?"
- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle / fréquentation autres bibliothèques	Oui	Non	TOTAL
1 ^{er} cycle	78,6% (55)	21,4% (15)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	88,9% (32)	11,1% (4)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	100% (14)	0,0% (0)	100% (14)
TOTAL	84,2% (101)	15,8% (19)	100% (120)

La mise en parallèle de ces résultats avec la question 60 (post-codage de la question texte "autre bibliothèque : pourquoi"), nous permet de mieux connaître les raisons à la fréquentation d'autres bibliothèques.

La proximité géographique est l'une des raisons les plus importantes (2^{ème} plus grand nombre de citations).

D'autres explications sont plus liées aux spécificités documentaires de chaque bibliothèque : un choix plus vaste dans les documents proposés (modalité la plus citée), des documents qui complètent utilement ceux qu'on peut trouver à Bron, des documents plus spécialisés.

Enfin un troisième groupe se dégage, constitué par les conditions d'accueil et d'utilisation (en ordre décroissant : jours d'ouverture, loisirs, agrément, calme, conditions de prêt).

TABLEAU N°3 (60) : raisons invoquées à la fréquentation d'autres bibliothèques
"Pourquoi fréquentez-vous ces autres bibliothèques ?"

Raisons	Nb de citations	Pourcentages
Choix de documents	31	17,9%
Proximité	29	16,8%
Documents complémentaires	22	12,7%
Non-réponses	20	11,6%
Plus spécialisée	14	8,1%
Ouvert le samedi	12	6,9%
Loisirs	9	5,2%
Agrément	8	4,6%
Travailler	4	2,3%
Calme	4	2,3%
Recherches	3	1,7%
Conditions du prêt	3	1,7%
Plus pratique	2	1,2%
Documents plus récents	2	1,2%
Accès aux livres plus facile	2	1,2%
Ouvert vacances scolaires	1	0,6%
Habitude	1	0,6%
Recherches bibliographiques	1	0,6%
Renseignements statistiques	1	0,6%
Revue	1	0,6%
Rangement	1	0,6%
Disposition	1	0,6%
Moins de monde	1	0,6%
TOTAL	173	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. (question ouverte)

Alors que 101 personnes ont répondu qu'elles fréquentaient d'autres bibliothèques, la question 20 ("Lesquelles", sous-entendu, quelles autres bibliothèques fréquentent les étudiants interrogés) compte un total de 183 citations. Cela signifie qu'en moyenne, ces personnes utilisent, à côté de la BU de Bron, les ressources de plus d'une autre bibliothèque (1,81 exactement) : les étudiants interrogés qui fréquentent d'autres bibliothèques que celle de Bron en fréquentent toujours plus d'une.

La bibliothèque la plus citée est la BM de Lyon : elle recueille 37% des citations.

Viennent ensuite dans des proportions quasi similaires : les bibliothèques du campus de Bron (16%), la bibliothèque centrale (14%), la BM du lieu d'origine (13%).

Si on regroupe ces bibliothèques par type, on remarque que 50% des autres bibliothèques fréquentées sont des BM et 41% des BU.

Si on les regroupe par localisation géographique, l'avantage revient encore au centre-ville de Lyon (51%). Le campus de Bron est cité dans 16% des réponses et le lieu d'origine dans 13% des cas.

Ces chiffres soulignent l'importance de la localisation géographique d'une bibliothèque.

TABLEAU N°4 : bibliothèques citées

"Lesquelles ?"

Bibliothèques citées	Nb de citations	Pourcentages
Bibliothèque municipale de Lyon	67	33%
Bibliothèques du campus de Bron	30	15%
Bibliothèque centrale	25	13%
Bibliothèque municipale de votre lieu d'origine	24	12%
Autre BU	20	10%
Non-réponses	19	9%
Autre	17	8%
TOTAL .	202	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).

Les étudiants en 1^{er} cycle sont ceux qui fréquentent le plus la BM de leur lieu d'origine : 30% contre 4,9% des 2^{ème} cycle (moins bonne intégration à la vie (ville) universitaire ?).

TABLEAU N°5 : bibliothèques citées selon le cycle d'études

Croisement entre les questions :

- "Lesquelles ?" (question 20)

- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle/ Bib. citées	Non- réponse	Campus de Bron	Centrale	Autre BU	BM de Lyon	BM lieu origine	Autre	TOTAL
1 ^{er} cycle	79% (15)	50% (15)	32% (8)	25% (5)	49% (33)	88% (21)	35% (6)	51% (103)
2 ^{ème} cycle	21% (4)	30% (9)	40% (10)	35% (7)	34% (23)	8% (2)	41% (7)	31% (62)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	20% (6)	28% (7)	40% (8)	17% (11)	4% (1)	24% (4)	18% (37)
TOTAL	100% (19)	100% (30)	100% (25)	100% (20)	100% (67)	100% (24)	100% (17)	100% (202)

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (au maximum).

Si les étudiants interrogés qui fréquentent d'autres bibliothèques que celle de Bron en fréquentent toujours plus d'une, chez les étudiants en Histoire-géographie ce chiffre atteint 2,5, dit autrement les étudiants en Histoire-géographie qui ont répondu positivement à la

question fréquentent 2,5 autres bibliothèques. (L'éventail va de 1,4 - étudiants en Economie- à 2,5).¹

La fréquentation la plus concentrée par discipline est celle des étudiants en Economie (43%).

Si 13% des citations totales sont en faveur de la BM du lieu d'origine, elles sont faites à 29% par des étudiantes en Lettres. Cela s'explique sans doute par la nature des documents qu'ils utilisent, moins spécifiques peut être qu'en droit et que l'on peut donc trouver relativement plus facilement en BM.

TABLEAU N°6 : bibliothèques citées selon la discipline d'études

Croisement entre les questions :

- "Lesquelles ?" (question 20)

- "En quelle année êtes-vous ?"

Discipl./ Bib. citées	Campus de Bron	Centrale	Autre BU	BM de Lyon	BM du lieu d'origine	Autre	TOTAL
Droit	5% (1)	32% (6)	16% (3)	37% (7)	5% (1)	5% (1)	100% (19)
Economie	7% (1)	14% (2)	7% (1)	43% (6)	22% (3)	7% (1)	100% (14)
Psychologie	16% (7)	5% (2)	16% (7)	42% (18)	9% (4)	12% (5)	100% (43)
Lettres	19% (8)	7% (3)	5% (2)	36% (15)	28% (12)	5% (2)	100% (42)
Histoire	24% (13)	22% (12)	9% (5)	31% (17)	5% (3)	9% (5)	100% (55)
Maths	0% (0)	0% (0)	67% (2)	33% (1)	0% (0)	0% (0)	100% (3)
Arts	0% (0)	0% (0)	0% (0)	43% (3)	14% (1)	43% (3)	100% (7)
TOTAL	16% (30)	14% (25)	11% (20)	37% (67)	13% (24)	9% (17)	100% (183)

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (au maximum).

82% des personnes fréquentant d'autres bibliothèques y sont inscrites.

C'est dire l'importance de cette fréquentation parallèle : elles ont accompli la démarche de s'inscrire. (Attention, la démarche est peut être "automatique" pour les différents sites de Lyon 2)

¹ calcul établi à partir du rapport entre le nombre de citations par discipline toutes bibliothèques confondues/ nombre d'étudiants par discipline

TABLEAU N°7 : inscription dans les autres bibliothèques fréquentées

"Etes-vous inscrit(e) dans l'une de ces autres bibliothèques ?"

Inscription	Nb de citations	Pourcentages
Non-réponses	19	15,8%
Oui	83	69,2%
Non	18	15,0%
TOTAL	120	100%

La totalité des 3^{ème} cycle est inscrite dans la bibliothèque qu'ils fréquentent, contre 60% des 1^{er} cycle : on peut supposer que les 3^{ème} cycle utilisent donc aussi le prêt de ces autres bibliothèques tandis que les 1^{er} cycle s'en servent comme un lieu de travail.

TABLEAU N°8 : inscription dans les autres bibliothèques fréquentées selon le cycle d'études

Croisement entre les questions

- "Etes-vous inscrit(e) dans l'une de ces autres bibliothèques ?"

- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle /inscription bibliothèque	Non- réponses	Oui	Non	TOTAL
1 ^{er} cycle	21,4% (15)	60,0% (42)	18,6% (13)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	9,8% (4)	68,3% (28)	9,8% (4)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	100% (13)	7,7% (1)	100% (14)
TOTAL	16,7% (19)	71,7% (83)	15,0% (18)	100% (120)

2. La BU de Bron, ressource documentaire principale

La fréquentation d'autres bibliothèques, même si elle est répandue (un même lecteur se "disperse" entre différents établissements), n'a pas la même importance en termes d'intensité. En effet, si 84% des étudiants interrogés se rendent dans d'autres bibliothèques, 59% d'entre eux les fréquentent moins souvent que la BU de Bron.

La fréquentation est concurrente dans 25% des cas. ("autant que")

Pour 13% des étudiants interrogés (soient 16% des personnes ayant une fréquentation multiple), la BU de Bron n'est qu'une ressource documentaire secondaire.

On peut mettre en parallèle deux populations, "marginales". D'un côté celle pour qui la BU n'est qu'une ressource secondaire (13%), de l'autre, celle qui utilise de façon exclusive la BU de Bron (16%).

TABLEAU N°9 : fréquence de la fréquentation

"Diriez-vous que vous fréquentez ces bibliothèques ?..."

Fréquence	Nb de citations	Pourcentages
Moins souvent que la BU de Bron	25	59%
Autant que la BU de Bron	60	25%
Plus souvent que la BU de Bron	16	16%
TOTAL	101	100%

Dans le cas d'une fréquentation majoritaire d'autres bibliothèques, 25% des étudiants interrogés correspondant à ce cas de figure sont des étudiants en lettres et 0% des étudiants en économie.

Notons la spécificité du groupe Histoire-géographie :

59% des personnes qui déclarent fréquenter d'autres bibliothèques les fréquentent moins souvent que la BU de Bron ; c'est vrai pour tous les groupes disciplinaires sauf Histoire. 32% des étudiants en Histoire-géographie fréquentent moins souvent Bron que les autres bibliothèques et 50% d'entre eux fréquentent autant Bron que les autres bibliothèques. Si on ajoute, "moins souvent" et "autant" ce chiffre atteint 68%, ce qui signifie que pour 68% des étudiants en Histoire-géographie Bron n'est pas la ressource documentaire principale.

44% des personnes déclarant fréquenter autant Bron que les autres bibliothèques sont des étudiants en Histoire-géographie (peut être ont-ils à la fois cours à Bron et en centre-ville).

Parmi les étudiants ayant une fréquentation concurrente ou majoritaire d'autres bibliothèques 68% sont des étudiants en Histoire-géographie.

TABLEAU N°10 : fréquence de la fréquentation selon la discipline d'études

Croisement entre les questions :

- "Diriez-vous que vous fréquentez ces bibliothèques ?..."

- "En quelle discipline êtes-vous ?"

Discipline / fréquence	Moins souvent que la BU de Bron	Autant que la BU de Bron	Plus souvent que la BU de Bron	TOTAL
Droit	70% (7)	20% (2)	10% (1)	100% (10)
Économie	70% (7)	30% (3)	0% (0)	100% (10)
Psychologie	70% (21)	23% (7)	7% (2)	100% (30)
Lettres	71% (17)	4% (1)	25% (6)	100% (24)
Histoire-géographie	32% (7)	50% (11)	18% (4)	100% (22)
Maths/	50% (1)	0% (0)	50% (1)	100% (2)
Arts	0% (0)	33% (1)	67% (2)	100% (3)
TOTAL	59% (60)	25% (25)	16% (16)	100% (101)

B. Les habitudes de fréquentation des étudiants

1. Une fréquentation assidue

Les étudiants de la BU de Bron fréquentent assidûment leur BU : 64,2% déclarent venir plusieurs fois par semaine. Cette fréquentation pluri-hebdomadaire ajoutée à la fréquentation hebdomadaire donne le chiffre de 90,9% d'étudiants disant venir toutes les semaines à la BU, contre 9,1% venant une fois par mois ou moins.

Ces constatations rejoignent les résultats d'autres enquêtes menées sur les pratiques des étudiants : à Paris-X Nanterre, 80% des étudiants viennent au moins une fois par semaine²; en Avignon, 70% des étudiants fréquentent la BU au moins trois fois par semaine³.

TABLEAU N°11 : fréquence de la visite à la BU de Bron.

"Venez-vous à la BU ?"

Fréquence de la visite	Nb de citations	Pourcentages
Plusieurs fois par semaine	77	64,2%
Une fois par semaine	32	26,7%
Une fois par mois	10	8,3%
Moins d'une fois par mois	1	0,8%
TOTAL	120	100%

A la question "Venez-vous régulièrement à la BU tout au long de l'année ?", 78,3% des personnes interrogées ont répondu oui : on peut donc dire que plus des trois quarts des étudiants interviewés ont une pratique régulière de la BU, également répartie tout au long de l'année.

Si on croise cette question avec celle relative à la discipline des personnes interrogées, on peut observer les différences de fréquentation selon la matière étudiée.

Ainsi on peut remarquer que les étudiants en Economie sont sous-représentés dans la modalité de fréquentation habituelle : seuls 50% d'entre eux fréquentent régulièrement la BU tout au long de l'année (contre 78,3% en moyenne). De même, les étudiants en Lettres sont moins nombreux à déclarer fréquenter régulièrement la BU : 69%.

Ce comportement différencié des étudiants en Economie et en Lettres nous semble difficile à expliquer, tout au plus pouvons-nous supposer que les étudiants en Lettres ont moins besoin d'utiliser des manuels consultables uniquement sur place (comme les manuels de droit par exemple), et que cela expliquerait que la BU et ses documents sont moins pour eux un instrument de travail régulier.

L'organisation des emplois du temps et la répartition des cours entre le campus de Bron et le centre-ville est peut-être la deuxième explication au comportement différencié de certains étudiants : on peut par exemple supposer que les étudiants en Economie ont aussi des cours en centre-ville et fréquentent plus la BU des quais.

² RENOULT, D. et SAFAVI, G. Le public de l'Université de Paris X-Nanterre en 1986-1987. Une enquête d'évaluation. Bulletin d'informations de l' Association des Bibliothécaires Français, 1987, 3^e trimestre, pp. 29-35.

³ MARCEROU, P. Usagers et usages à la bibliothèque de l' Université d'Avignon et des pays du Vaucluse. Villeurbanne : ENSSIB, 1992, 103 f.

TABLEAU N°12 : régularité de la fréquentation au long de l'année

"Venez-vous régulièrement à la BU tout au long de l'année ?"

Régularité de la visite	Nb de citations	Pourcentages
Oui	94	78,3%
Non	26	21,7%
TOTAL	120	100%

La direction de la BU de Bron avait une hypothèse à vérifier à propos de la fréquentation : elle avait l'impression que les étudiants avaient une fréquentation plus marquée certains mois de l'année. C'est dans le but de vérifier cette hypothèse que la question " Citez les mois où vous venez le plus à la BU " s'est ajoutée à la question sur la régularité de la fréquentation (même si cette question a posé des problèmes méthodologiques au cours de l'enquête, d'où le nombre important de non-réponses : 47,5%).

La fréquentation de la BU est particulièrement forte durant quatre mois de l'année : avril, mars, décembre et janvier, qui recueillent tous les quatre entre 18,3% (janvier) et 29,2% (avril) des avis exprimés. Ces mois sont ceux précédant traditionnellement l'organisation des partiels, ce qui explique donc la fréquentation plus forte.

Une période intermédiaire, voire creuse est constituée par les mois de mai, février et novembre : il n'y a pas d'examens.

Enfin les mois des vacances universitaires ne recueillent bien évidemment aucun des suffrages.

Si on considère la fréquentation mensuelle d'après l'angle de la discipline des personnes interrogées, on remarque que les étudiants en Histoire ont une attitude particulière : l'affluence est décalée par rapport à la moyenne et est concentrée sur trois mois au lieu de quatre : mars, janvier et février. 5,3% des étudiants en Histoire citent le mois d'avril, contre 29,2% en moyenne. L'explication la plus probable est que leurs partiels sont décalés par rapport à ceux des autres étudiants.

Pour les littéraires et les étudiants en Economie, la fréquentation semble mieux répartie tout au long de l'année : pas de pics d'affluence ni de creux véritables, alors que dans le même temps, ces étudiants déclarent avoir une fréquentation relativement plus irrégulière que l'ensemble des étudiants interrogés (cf. supra). Nous n'avons pas d'explication à fournir à ce sujet.

TABLEAU N°13 : mois de plus forte fréquentation.

"Citez les mois où vous venez le plus à la BU "

Mois de fréquentation	Nb de citations	Pourcentages.
Non-réponses	57	26%
Avril	35	16%
Mars	33	15%
Décembre	29	13%
Janvier	22	10%
Mai	15	7%
Février	12	5%
Novembre	11	5%
Octobre	4	2%
Juin	1	1%
Juillet	0	0%
Août	0	0%
Septembre	0	0%
TOTAL.	219	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

2. Une fréquentation concentrée

De même que nous souhaitions vérifier s'il y avait des pics d'affluence selon les mois, nous avons voulu rechercher si l'affluence différait selon les jours.

Le début et la fin de semaine sont les moments où les étudiants déclarent venir le moins à la BU, ce qui peut s'expliquer par des week-ends prolongés, ou alors par une moins grande assiduité à travailler : le vendredi par exemple ne recueille que 19,2% des citations.

Les visites à la BU se concentrent donc sur le milieu de semaine : 66,7% des étudiants interrogés citent le mercredi ; 44,2% citent le jeudi.

Le comportement des étudiants vérifie donc l'hypothèse du personnel de la BU.

TABLEAU N°14 : jours de fréquentation habituels.

"Quels sont vos jours de fréquentation habituels de la BU ?"

Jours de fréquentation	Nb de citations	Pourcentages
Mercredi	80	33%
Jeudi	53	22%
Mardi	43	18%
Lundi	36	15%
Vendredi	23	9%
Non-réponses	8	3%
TOTAL	243	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

En général, les étudiants se plaignent souvent des horaires des BU, mal adaptés à leurs contraintes de travail. C'est la raison pour laquelle la direction de la BU de Bron envisage une

ouverture le samedi matin. Nous avons voulu vérifier si cela correspondait aux attentes des étudiants.

L'ouverture le samedi matin ne semble pas susciter l'enthousiasme chez les étudiants : 37,5% des étudiants envisagerait de se déplacer si la BU était ouverte le samedi, contre 60,8% qui ne le ferait pas ; on peut noter le faible nombre d'indécis : 1,7%. Les étudiants ont donc déjà pratiquement tous un avis sur la question.

Contrairement à une de nos hypothèses, les étudiants salariés ne sont pas plus favorables que les autres à l'ouverture le samedi matin ; il n'existe pas de lien de corrélation entre les deux variables.

Par contre, nous avons pu déterminer des différences d'attitudes entre les étudiants en croisant les variables "cycle" et "venir le samedi matin".

L'intérêt pour une ouverture le samedi matin est corrélé à l'avancement dans le cycle d'études : les valeurs sont pratiquement inverses entre les 1^{er} et 3^{ème} cycle : 28,6% de oui en 1^{er} cycle, 78,6% en 3^{ème}.

Tableau n°15 : intérêt pour une ouverture de la BU le samedi matin.

"Il est question d'ouvrir la BU le samedi matin, y viendriez-vous ?"

Venir le samedi matin	Nb de citations	Pourcentages
Oui	45	37,5%
Non	73	60,8%
Ne sait pas	2	1,7%
TOTAL	120	100%

Cette différence d'attitude entre le 1^{er} et le 3^{ème} cycle s'explique par le type de travail qu'ils ont à effectuer : les recherches menées par les 3^{ème} cycle nécessitent du temps, donc ils ont besoin de plages d'ouverture les plus larges possibles.

TABLEAU N°16 : intérêt pour une ouverture le samedi matin selon le cycle.

Croisement des questions :

- "Il est question d'ouvrir la BU le samedi matin, y viendriez-vous ?"
- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle / venir le samedi	Oui	Non	Ne sait pas	TOTAL
1 ^{er} cycle	28,6% (20)	71,4% (50)	0,0% (0)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	38,9% (14)	55,6% (20)	5,6% (2)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	78,6% (11)	21,4% (3)	0,0% (0)	100% (14)
TOTAL	37,5% (45)	60,8% (73)	1,7% (2)	100% (120)

Les heures de fréquentation les plus citées se concentrent en milieu de journée : ce sont les deux plages extrêmes (8h - 10 h et 18h - 20h) qui recueillent le moins de citations, respectivement 18,3% et 10%.

La plage horaire où la fréquentation déclarée est la plus élevée est 14h - 16h, citée par 48,3% des étudiants interrogés. Viennent ensuite les plages 10h - 12h (36,7%), 16h - 18h (33,3%) et

12h - 14h (27,5%). Les étudiants sont les plus nombreux à la BU avant ou après le repas de midi : celui-ci étant peut-être pour eux l'occasion de quitter le campus, on peut supposer que les étudiants viennent à la BU avant de rentrer chez eux ou en arrivant (ou revenant) sur le campus.

On peut remarquer des différences de comportement selon la discipline étudiée. Lorsqu'on s'intéresse au nombre de citations de plages horaires selon la discipline, on constate par exemple qu'un étudiant en Lettres a fourni 1,7 citations en moyenne, alors qu'un étudiant en Histoire en a donné 2,2. On peut donc dire qu'un étudiant en Lettres utilise une ou deux plages horaires, contre plus de deux pour un étudiant en Histoire.

Les étudiants d'Histoire-Géographie répartissent leur fréquentation sur davantage de plages horaires que les autres groupes : alors qu'ils représentent 20,8% de l'échantillon, ils fournissent 24,5% des réponses.

Par ailleurs, ces mêmes étudiants utilisent plus que les autres les plages du matin : ils représentent 40% des utilisateurs entre 8h et 10h et 34% des utilisateurs entre 10h et 12h. 45% des étudiants en Histoire fréquentent la BU le matin, alors que cette pratique ne concerne en moyenne que 30,5% des étudiants interrogés, toutes disciplines confondues.

Par ailleurs, les étudiants en Psychologie se distinguent par une fréquentation en soirée : ils représentent les deux tiers des personnes présentes entre 18h et 20h.

Tableau n°17 : heures de fréquentation habituelles de la BU.

"Quelles sont vos heures de fréquentation habituelles ?"

Heures de fréquentation	Nb de citations	Pourcentages
14 h -16 h	58	27%
10 h -12 h	44	20%
16 h -18 h	40	19%
12 h -14 h	33	15%
8 h-10 h	22	10%
18 h -20 h	12	6%
Non-réponses	7	3%
TOTAL	216	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

Les étudiants de Bron sont dans leur immense majorité satisfaits des horaires d'ouverture de la BU. En effet, 91,7% se déclarent satisfaits, voire très satisfaits. Un quart (26,7%) des étudiants se déclarent "très satisfaits", ce qui est notable. Seulement 6,7% ne sont pas satisfaits. Une mauvaise information, ainsi que des souhaits particuliers (par exemple, le souhait d'ouvrir dès 8h les salles du 1^{er} étage), expliquent ce chiffre.

Les efforts d'ouverture de la BU (de 8h à 20h du lundi au vendredi) sont donc très appréciés des étudiants.

TABLEAU N°18 : satisfaction sur les horaires.

"Diriez-vous que vous êtes...très satisfait des horaires, satisfait, pas satisfait ?"

Horaires	Nb de citations	Pourcentages
Très satisfait	32	26,7%
Satisfait	78	65,0%
Pas satisfait	8	6,7%
Ne sait pas	2	1,7%
TOTAL	120	100%

3. La venue à la BU dans l'emploi du temps des étudiants

Cette question avait comme objectif de vérifier l'hypothèse selon laquelle les étudiants de Bron sont gênés dans leur fréquentation par la situation géographique de la BU et par les conditions de transport, et qu'ils viennent donc de préférence à la BU soit quand ils ont beaucoup de temps libre, soit quand ils sont déjà sur place pour des cours.

45% des étudiants interrogés déclarent venir quand ils ont une journée ou une demi-journée de libre, contre 24,2% qui préfèrent venir à la fin ou au début d'une journée de cours. Il semble donc que les étudiants n'hésitent pas à venir à Bron pour travailler à la BU alors qu'ils n'ont pas de cours, ou peu : la BU a donc un pouvoir attractif assez fort.

Cette question analysée sous l'angle de la discipline montre que 73% des étudiants en Economie viennent quand ils ont du temps libre, ce qui constitue une sur-représentation par rapport aux autres étudiants.

Les étudiants en Lettres se distinguent par une fréquentation élevée de la BU pendant les temps morts de leur journée de cours : 61,3% d'entre eux déclarent venir entre deux cours. On peut émettre l'hypothèse suivante : alors que les étudiants en Economie viendraient à la BU pour travailler sur place (et l'utiliser comme une salle de travail), les étudiants en Lettres ne feraient qu'une courte visite à la BU dans le but d'emprunter des documents.

TABLEAU N°19 : à quel moment les étudiants viennent-ils à la BU ?

"Venez-vous de préférence à la BU..."

Moment de la visite	Nb de citations	Pourcentages
Lorsque vous avez une journée ou une demi-journée de libre	54	45%
Entre deux cours	35	29,2%
Au début ou à la fin d'une journée de cours	29	24,2%
Non-réponses	2	1,7%
TOTAL	120	100%

La durée de la visite à la BU est longue : 69,2% des personnes interrogées déclarent passer deux heures ou plus à la bibliothèque, contre 30,8% qui y passent de moins de trente minutes à environ une heure.

Le croisement de cette variable avec celles du cycle et de la discipline met en lumière des différences d'attitudes selon les étudiants.

TABLEAU N°20 : durée de la visite à la BU.

"Lorsque vous venez à la BU, combien de temps y restez-vous en moyenne ?"

Durée de la visite	Nb de citations	Pourcentages
Environ deux heures	48	40,0%
Plus de deux heures	35	29,2%
Environ une heure	34	28,3%
Moins de trente minutes	3	2,5%
TOTAL	120	100%

La durée de la visite est fonction du cycle : 78,6% des 3^{ème} cycle affirment rester à la BU plus de deux heures, contre 14,3% des 1^{er} cycle et 38,9% des 2^{ème}.

Cette différence peut s'expliquer par les emplois du temps moins chargés en cours des 3^{ème} cycle (ce qui leur laisse le temps de rester longtemps à la BU), et surtout par le type de travail qu'ils effectuent : on peut supposer que les 3^{ème} cycle font des recherches pour leur mémoire : c'est un travail long, tandis que les 1^{er} cycle travaillent leur cours et préparent exposés, dissertations...

Les résultats contredisent ceux des enquêtes nationales : dans celles-ci, les 3^{ème} cycle semblent préférer les bibliothèques intégrées à la BU centrale, et passent donc moins de temps dans celle-ci que les 1^{er} et 2^{ème} cycle.

L'étude du croisement des variables durée et discipline aboutit à ne pas valider l'hypothèse énoncée pour la question 13, selon laquelle les étudiants en Lettres ne feraient que passer à la BU du fait de leur visite plutôt entre deux cours. En effet, 69% d'entre eux déclarent passer environ deux heures à la BU.

Notons que les étudiants en Economie (qui étaient nombreux à déclarer venir à la BU pendant leur temps libre) restent effectivement longtemps à la BU : aucun ne reste moins d'une heure.

TABLEAU N°21 : durée de la visite selon le cycle.

Croisement des questions :

- " Lorsque vous venez à la BU, combien de temps y restez-vous en moyenne ?"

- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle / durée visite	Moins de 30 minutes	Environ une heure	Environ deux heures	Plus de deux heures	TOTAL
1 ^{er} cycle	2,9% (2)	35,7% (25)	47,1% (33)	14,3% (10)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	2,8% (1)	22,2% (8)	36,1% (13)	38,9% (14)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	7,1% (1)	14,3% (2)	78,6% (11)	100% (14)
TOTAL	2,5% (3)	28,3% (34)	40,0% (48)	29,2% (35)	100% (120)

C. Les motivations de fréquentation

1. But de la visite du jour

Le jour de la diffusion du questionnaire, une écrasante majorité d'étudiants est venue à la bibliothèque pour en utiliser les documents, quelle que soit la forme de cette utilisation (62,5% de citations) et/ou travailler sur ses documents personnels (43,5% de citations). Aucun étudiant n'est venu voir les expositions, trois sont venus rencontrer des amis, et quatre ont présenté d'autres buts à leur visite.

TABLEAU N°22 : but de la visite le jour de diffusion du questionnaire

"Pourquoi venez-vous aujourd'hui à la BU ?"

But(s) visite du jour	Nb de citations	Pourcentages
Utiliser les documents de la bibliothèque	75	56%
Travailler sur documents personnels	52	39%
Voir les expositions	0	0%
Rencontrer des amis	3	2%
Autre	4	3%
TOTAL	134	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

2. Buts habituels de venue à la BU

Habituellement, les étudiants viennent aussi pour les documents de la bibliothèque, mais l'utilisation qu'ils en font est plus précise pour cette question. C'est l'emprunt de documents qui semble être la cause principale de venue à la bibliothèque avec 76,7% de réponses.

Mais l'emploi de documents pour une pratique "hors les murs" est suivi de près par la consultation sur place : 68,3% de réponses. Seuls 6,7% d'étudiants admettent venir habituellement à la BU pour lire le journal, ce qui est le signe d'un faible suivi de la presse en général et d'une pratique de la recherche documentaire quasi exclusivement centrée sur le contenu des cours.

Après le recours aux documents, l'utilisation de la BU pour travailler sur ses notes personnelles est le deuxième motif de visite habituelle à la BU (56,7% de réponses). On constate que cette pratique est même une habitude chez la majorité des étudiants, ce que les réponses à la question précédente ne laissaient pas pressentir.

TABLEAU N°23 : but des visites habituelles

"Pourquoi venez-vous habituellement à la BU ?"

But(s) visite habituelle	Nb de citations	Pourcentages
Emprunter les documents de la bibliothèque	92	36%
Consulter les documents de la bibliothèque	82	32%
Lire le journal	8	3%
Travailler sur documents personnels	68	26%
Voir les expositions	4	1%
Rencontrer des amis	3	1%
Autre	2	1%
TOTAL	259	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).

3. Une utilisation conformiste de la BU

Il ressort tout d'abord des réponses à ces deux questions que la bibliothèque est perçue et utilisée principalement comme lieu de ressources documentaires - consultées sur place et surtout empruntées - et comme espace de travail. En cela, les usages des étudiants de Bron ne se distinguent pas de ceux des autres étudiants français, et ils ne varient guère entre le jour où le questionnaire a été diffusé et les habitudes de fréquentation de la bibliothèque.

On peut constater que la bibliothèque est utilisée de façon orthodoxe par les étudiants. Si l'on excepte le fait que la BU sert pour beaucoup de salle d'étude, ce qui traduit au plan local les carences de l'infrastructure universitaire et s'inscrit dans une problématique nationale, on ne peut relever aucun détournement d'usage particulier, contrairement à ce que l'on avait pu supposer au départ.

Le rôle de la BU en tant que lieu de sociabilité et d'ouverture culturelle, par la pratique d'expositions notamment, reste très mineur. On peut s'interroger d'ailleurs sur la portée du travail du service des expositions de la BU. En effet, proposer des expositions témoigne du souci de diversifier l'offre des services et d'offrir un apport culturel de qualité. Mais le peu d'écho que rencontrent ces expositions auprès de la population étudiante amène à se poser des questions, sinon sur la légitimité même des expositions qui peuvent trouver naturellement leur place dans une BU, du moins sur la communication qui les accompagne et sur les raisons éventuelles du peu d'intérêt manifesté par les étudiants pour ce genre d'actions.

D. Une modalité particulière de fréquentation : le travail en groupe

1. Une pratique notable

On peut constater que le nombre d'étudiants qui disent venir travailler en groupe à la bibliothèque (14,2% d'entre eux le font *souvent*, 32,5% le font *quelquefois*) est significatif. Ce résultat est conforme à l'utilisation que font tous les étudiants de France de leur bibliothèque universitaire. Ces étudiants paraissent être suffisamment nombreux pour que la bibliothèque intègre cette donnée dans l'aménagement de ses espaces de travail.

TABLEAU N°24 : fréquence du travail en groupe à la BU
 "Vous arrive-t-il de venir travailler en groupe à la BU ?"

Fréquence travail en groupe à la BU	Nb de citations	Pourcentages
Souvent	17	14,2%
Quelquefois	39	32,5%
Rarement	27	22,5%
Jamais	37	30,8%
TOTAL	120	100%

2. Une pratique variable selon le cycle d'études

L'intensité de cette pratique est cependant à moduler en fonction du cycle d'études et reflète des attitudes de travail différentes. En effet, ce sont les 1^{er} cycle qui viennent majoritairement travailler en groupe à la BU. Ils sont 21,4% à venir *souvent* et 40% à venir *quelquefois* ; cela semble correspondre à la préparation commune de dossiers, d'exposés...En revanche, les 2^{ème} et surtout les 3^{ème} cycle (44,4% des premiers et 64,3% des seconds ne viennent *jamais* travailler en groupe à la BU) ont des pratiques de travail plus solitaires liées à la recherche ou à la préparation des concours.

TABLEAU N°25 : fréquence du travail en groupe selon le cycle
 Croisement des questions :

- "Vous arrive-t-il de venir travailler en groupe à la BU ?"
- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle /fréquence travail en groupe à la BU	Souvent	Quelquefois	Rarement	Jamais	TOTAL
1 ^{er} cycle	21,4% (15)	40% (28)	21,4% (15)	17,1% (12)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	2,8% (1)	25,0% (9)	27,8% (10)	44,4% (16)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	7,1% (1)	14,3% (2)	14,3% (2)	64,3% (9)	100% (14)
TOTAL	14,2% (17)	32,5% (39)	22,5% (27)	30,8% (37)	100% (120)

II. LES ETUDIANTS ET LES DOCUMENTS DE LA BIBLIOTHEQUE

A. Les modes d'accès à la documentation des étudiants

1. Deux démarches de recherche des documents : l'usage du catalogue informatisé et la consultation en libre accès

Les modes de recherche documentaire des étudiants varient en fonction de leur connaissance des collections et de leur degré d'exigence en termes d'information.

Pour accéder à la documentation, les étudiants peuvent adopter plusieurs démarches : utiliser le fichier manuel, faire une recherche sur le catalogue informatisé ou en consultant des cédéroms et Internet, ou enfin se rendre directement sur les rayonnages. Nous étudierons, dans un premier temps, les modes principaux d'appropriation de la documentation de la part des étudiants avant de distinguer les spécificités d'accès à l'information selon le cycle d'études des usagers.

Les résultats obtenus après l'enquête mettent surtout en évidence deux modes principaux d'accès à la documentation : l'usage du catalogue informatisé et la consultation des documents sur les rayonnages en libre accès.

En effet, comme le présente le tableau n°26, on peut constater que la consultation du fichier manuel est devenue très marginale (6 % des déclarations d'usages), et ce entre autres raisons vraisemblablement parce que ce catalogue n'est plus réactualisé depuis 1992.

En revanche, les usagers utilisent prioritairement les OPAC (62% des citations fournies par les personnes interrogées), sans négliger pour autant le repérage sur les rayonnages du document convoité. En effet, 32% des réponses données par les étudiants concernent directement un tel mode d'accès à la documentation. Ainsi, peut-on supposer qu'un tiers des usagers recherche les ouvrages sans consulter en premier lieu les catalogues, voire en ne les utilisant que rarement (tableau n°26). Dès lors, le catalogue informatisé n'est indispensable que pour une recherche de documentation précise ou pour savoir si un titre est emprunté ou disponible. Nous affinerons cette analyse dans la suite de cette partie.

TABLEAU N°26 : les modes courants de recherche documentaire des étudiants.

"Comment recherchez-vous habituellement vos documents ?"

Recherche courante	Nb de citations	Pourcentages
Par le catalogue papier	10	6%
Par le catalogue informatique	96	62%
Vous cherchez directement sur les rayonnages	50	32%
TOTAL	156	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Bref, on peut estimer que les étudiants, quel que soit leur niveau d'étude, utilisent majoritairement les OPAC sans se dispenser, le cas échéant, de feuilleter directement les ouvrages en libre accès sur les rayonnages qui correspondent à leur discipline.

Le tableau n°27 confirme nettement cette tendance et permet surtout de situer précisément la place de la recherche documentaire à la bibliothèque par rapport à l'autre mode principal d'utilisation de la bibliothèque : la lecture des notes personnelles de l'étudiant sans recours aux collections.

Si un tiers des étudiants n'avait pas jugé opportun de chercher un document, le jour de l'enquête, les deux autres tiers avaient choisi d'utiliser le catalogue informatisé et/ou de voir directement les livres sur les rayonnages, et ce dans des proportions sensiblement égales (32% des citations indiquent l'usage du catalogue informatique et 27% l'accès direct aux documents).

Ces deux modes de recours à la documentation s'inscrivent ainsi naturellement dans une démarche de recherche d'information régulière. Cependant, il est difficile d'affiner l'analyse pour savoir si les étudiants consultent d'abord l'OPAC avant d'aller sur les rayonnages, ou l'inverse, car la connaissance des collections et la nature du document recherché modifient sans cesse le comportement du lecteur.

Qui plus est, la consultation des dictionnaires et encyclopédies, ainsi que l'usage des périodiques récents ne nécessitent pas l'utilisation des OPAC. Il est donc indispensable de manier avec prudence les résultats de l'enquête. Car les étudiants recourent à différents modes d'accès documentaire tout en ayant le sentiment d'en privilégier un seul.

TABLEAU N°27 : le mode d'accès à la documentation utilisé le jour de l'enquête par les personnes interrogées.

"Qu'avez-vous utilisé aujourd'hui pour rechercher vos documents ?"

	Nb de citations	Pourcentages
Le lecteur n'a rien cherché aujourd'hui	44	33%
Le catalogue papier	10	7%
Le catalogue informatique	43	32%
Vous avez cherché directement sur les rayonnages	37	27%
TOTAL	134	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Nous avons effectué un calcul à partir des données que nous avons recueillies, ce qui permet de se rendre compte que 26 usagers déclarent ouvertement avoir choisi de cumuler les deux démarches. Ainsi, loin de s'exclure, ces deux démarches se complètent étroitement dans l'usage d'une partie des étudiants.

Bref, les étudiants consultent en règle générale le catalogue informatique, soit exclusivement, soit en cumulant cette démarche avec la consultation directe des documents sur le rayonnage.

2. Des modes de recherche documentaire différenciés selon le cycle d'études

L'analyse des comportements documentaires globaux n'exclut pas une étude plus fine visant à différencier les recherches d'information en fonction du niveau atteint par l'utilisateur. On a pu démontrer que si l'usage du catalogue informatisé était prédominant, une partie non négligeable des étudiants continuait à chercher ses documents directement sur les rayonnages : si 40,9% des étudiants de DEUG recherchent régulièrement leurs ouvrages en

parcourant les rayonnages, ils ne sont plus que 26% en licence et en maîtrise à poursuivre ce type d'accès aux documents, et moins de 6% en troisième cycle (tableau n°28). A contrario, ce sont les étudiants les plus avancés qui utilisent systématiquement les OPAC (plus de 72% des étudiants de troisième cycle).

Ainsi, cette démarche de furetage joue un rôle important auprès des étudiants des premier et deuxième cycles, tandis que les « thésards » et les postulants au DEA l'ont abandonnée : les modes d'accès à la documentation sont en partie déterminés par le niveau d'études des usagers.

Certains étudiants, notamment de premier cycle, préfèrent visiblement chercher leur documentation en manipulant directement les ouvrages en libre accès. Est-ce le signe d'une préférence pour ce mode de découverte des ouvrages, d'une insatisfaction vis-à-vis de l'OPAC, ou encore d'une méconnaissance du catalogue informatique ? Il est difficile de répondre à cette question. Sans doute, les étudiants de première année de DEUG sont-ils enclins à se familiariser ainsi avec un nouvel univers et des collections importantes, mais on ne peut exclure que ces pratiques perdurent chez certains. Néanmoins, les pratiques documentaires des étudiants varient sensiblement au fur et à mesure qu'ils progressent dans leur cursus.

En revanche, l'usage du fichier manuel est en forte régression et l'on peut avancer que les étudiants de DEUG sont désormais plus familiarisés avec les catalogues informatiques ou préfèrent profiter de l'accès direct aux collections. Par ailleurs, il semblerait que le fichier manuel, bien qu'il ne soit plus réactualisé, rende cependant service à quelques étudiants des deuxième et troisième cycles puisqu'ils l'utilisent comme une source d'information complémentaire du catalogue informatisé, des cédéroms et d'Internet (10% des étudiants en second cycle et plus de 22% des « thésards »). Ce type d'usage demeure néanmoins marginal et devrait se résorber car le catalogue manuel devient de plus en plus caduc (seulement 10 personnes ont cité le fichier manuel).

Ainsi, l'enquête permet-elle de déceler des comportements de recherche documentaire qui restent fortement induits par le niveau d'études. Les étudiants qui s'engagent dans un travail de recherche ont des besoins documentaires importants qui supposent des modes de recherche d'information plus élaborés. En revanche, en premier cycle, la découverte de la bibliothèque et de ses collections passe sans doute par une appropriation de l'espace, de la part de l'étudiant qui se constitue des repères concrets (localisation des rayonnages de la discipline étudiée, des encyclopédies...) afin d'user au mieux des ressources qui lui sont proposées.

Les postulants à la licence et ceux qui préparent une maîtrise sont à mi-chemin entre les étudiants des premier et troisième cycles : ils recherchent moins souvent leur documentation en libre accès (soit 26% des personnes interrogées), et utilisent davantage les OPAC (64% des réponses contre 58% de citations pour les étudiants du DEUG).

Qui plus est, l'enquête révèle que les modes d'accès complémentaires et différenciés selon le niveau d'études sont en relation avec des besoins documentaires variés.

TABLEAU N°28 : la recherche documentaire en fonction du cycle d'études

Croisement des questions :

- "Quels modes d'accès à la documentation utilisez-vous quand vous venez ?"

- "En quelle année êtes-vous ?"

Cycle et recherche courante	Par le catalogue papier	Par le catalogue informatique	Vous cherchez directement sur les rayonnages	TOTAL
1 ^{er} cycle	1,1% (1)	58,0% (51)	40,9% (36)	100% (88)
2 ^{ème} cycle	10,0% (5)	64,0% (32)	26,0% (13)	100% (50)
3 ^{ème} cycle	22,2% (4)	72,2% (13)	5,6% (1)	100% (18)
TOTAL	6,4% (10)	61,5% (96)	32,1% (50)	100% (56)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 156 citations. Les étudiants pouvaient fournir jusqu'à trois réponses

B. Les documents utilisés par les étudiants

Avant d'aborder les types de documents recherchés, on peut s'intéresser au rôle joué par les différentes sources de conseils bibliographiques des étudiants.

1. La prescription documentaire

Les recommandations d'autres personnes n'occupent pas une place majeure dans le choix par les étudiants de leurs documents : la plupart ne s'en tient pas à une liste d'ouvrages conseillés : la majorité affirme être rarement, voire jamais conseillée dans le choix des documents qu'elles utilisent ; seul un tiers des étudiants utilise le plus souvent des documents conseillés, très peu toujours.

En résumé, ils déclarent faire preuve d'une forte indépendance dans la sélection de leurs ouvrages, ne s'en tenant pas par exemple aux listes bibliographiques qui peuvent leur être fournies.

TABLEAU N°29 : incidence des recommandations ou conseils dans le choix des documents.

"Êtes-vous conseillé(e) dans le choix des documents que vous utilisez ?"

Conseil	Nb de citations	Pourcentages
Toujours	3	2,5%
Le plus souvent	44	36,7%
Rarement	52	43,3%
Jamais	21	17,5%
TOTAL	120	100%

Ces conseils ou recommandations proviennent des professeurs trois fois sur quatre (94 des 125 occurrences autres que des non-réponses) ; pour le reste, ils proviennent d'amis. Aucun étudiant n'a cité les bibliothécaires comme source de conseils bibliographiques.

Les professeurs, dans la mesure où ils sont écoutés, gardent donc une place prédominante en tant que conseillers des étudiants pour la documentation.

TABLEAU N°30 : sources des conseils bibliographiques.

"Qui vous les recommande ?"

Personne-conseil	Nb de citations	Pourcentages
Non -réponse	20	13,8%
Vos professeurs	94	64,8%
Les bibliothécaires	0	0,0%
Vos amis	31	21,4%
TOTAL	145	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum). Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

2. Les documents recherchés par les étudiants

Les documents utilisés par les étudiants pour leur travail sont en premier lieu les ouvrages et les revues spécialisés dans la discipline qu'ils étudient (29,7% et 16,5% de réponses). Ensuite viennent les ouvrages de référence (dictionnaires, encyclopédies) avec 21,1% de réponses et les manuels de base avec 16,1% de réponses. On peut constater l'impact non négligeable mais cependant minoritaire des documents électroniques : 6,5% des étudiants utilisent Internet à la BU et 3,9% les cédéroms. Une enquête spécifique pourrait être utile pour connaître les besoins et les attentes des étudiants dans ce domaine particulier.

TABLEAU N°31 : types de documents utilisés

"Quels types de documents utilisez-vous quand vous venez ?"

Documents utilisés	Nb de citations	Pourcentages
Dictionnaires, encyclopédies	59	21,1%
Manuels	45	16,1%
Livres spécialisés	83	29,7%
Revue spécialisées	46	16,5%
Journaux et revues	17	6,1%
Cédéroms	11	3,9%
Internet	18	6,5%
TOTAL	279	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (7 au maximum). Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Pour cette question encore, le croisement avec le cycle s'avère pertinent et montre une utilisation différente des ressources documentaires selon le niveau d'études.

Seuls les livres spécialisés dans chaque discipline sont utilisés par une majorité d'étudiants de tous les cycles. La vocation assez large des DEUG s'affirme par un recours aux

ouvrages de référence et aux manuels (respectivement 28,9% et 18,4% de citations). Les étudiants en 2^{ème} cycle, partagés entre la licence généraliste et une première approche de la recherche avec la maîtrise, présentent un peu moins les encyclopédies et les manuels et un peu plus les livres et revues spécialisées.

Enfin, pour les 3^{ème} cycle, qui ont une démarche de recherche plus précise, se dégagent quelques particularités : si la consultation des revues spécialisées reste peu différenciée d'un cycle à l'autre (23% de citations pour les 2^{ème} cycle et 25% pour les 3^{ème} cycle), en revanche les « thésards » utilisent plus largement les ressources électroniques. L'usage des cédéroms augmente de façon frappante entre le premier cycles, où elle concerne moins de 2% (2 réponses) des étudiants, et le troisième : presque 12,5% des étudiants (5 personnes) sont alors concernés.

De même la consultation d'Internet se répand de façon significative chez les 3^{ème} cycle (10% des étudiants en 3^{ème} cycle utilisent Internet à la BU, alors que seulement 5,9% des 1^{er} cycle et 5,7% des seconds le font). On peut probablement expliquer ce phénomène par des besoins spécifiques liés à la recherche et une meilleure connaissance de ce média et de ses possibilités due à une pratique familière de la bibliothèque et de toutes ses ressources.

Cependant, les usagers d'Internet, au nombre de 18 personnes sur 120 constituent un groupe minoritaire : même aux yeux des étudiants chercheurs, cet type d'accès aux documents n'est pas systématique.

TABLEAU N°32 : type de documents utilisés en fonction du cycle

Croisement des questions :

- "Quel type de documents utilisez-vous quand vous venez ?"
- "En quelle année êtes-vous ?"

	Ouvrages de références	Manuels	Livres spécialisés	Revue spécialisée	Journaux revues	Cédéroms	Internet	TOTAL
1 ^{er} cycle	28,9% (44)	18,4% (28)	28,3% (43)	10,5% (16)	6,6% (10)	1,3% (2)	5,9% (9)	100% (152)
2 ^{ème} cycle	11,5% (10)	13,8% (12)	36,8% (32)	23,0% (20)	4,6% (4)	4,6% (4)	5,7% (5)	100% (87)
3 ^{ème} cycle	12,5% (5)	12,5% (5)	20,0% (8)	25,0% (10)	7,5% (3)	12,5% (5)	10,0% (4)	100% (40)
TOTAL	21,1% (59)	16,1% (45)	29,7% (83)	16,5% (46)	6,1% (17)	3,9% (11)	6,5% (18)	100% (279)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 279 citations. En effet, les personnes interrogées pouvaient fournir plusieurs réponses.

Par ailleurs, la déclaration d'intention n'atteste pas de l'usage effectif du réseau des réseaux et des cédéroms; et une autre enquête devrait être menée afin d'analyser les modes d'utilisation des nouvelles technologies et les types de contenus souhaités en complément de l'imprimé.

D'après les remarques des étudiants interrogés, peu d'étudiants de premier cycle sont intéressés par ces nouveaux outils et ce d'autant plus que les professeurs qui jouent un rôle de prescription documentaire fondamental auprès des étudiants ne semblent pas donner de références électroniques dans les bibliographies. En outre, il semblerait que la méconnaissance de ces outils et les problèmes techniques que la bibliothèque a gérés ces

derniers mois (impossibilité de consulter les cédéroms sur les postes du rez-de-chaussée) aient découragé une partie des étudiants.

Aussi, peut-on à bon droit penser qu'une fois intégrées dans les bibliographies fournies par le corps enseignant, les nouvelles technologies s'inscriront dans la démarche documentaire des étudiants. Cependant, les formations d'Internet proposées par les services de la bibliothèque sont mal connues et l'accès aux postes d'Internet de la bibliothèque demeure peu convivial.

Globalement, l'usage des cédéroms et de l'Internet reste très minoritaire dans les démarches de recherche d'information des étudiants qui continuent à privilégier les imprimés.

En effet, l'enquête démontre que les étudiants souhaitent surtout disposer d'une documentation relative à leur niveau d'études et à leur discipline.

Ainsi, les documents prisés par les étudiants de premier cycle sont les dictionnaires et les encyclopédies, les monographies spécialisées, et les manuels.

Quant aux revues spécialisées, 10,5% des étudiants les consultent, ce qui ne concerne que 16 réponses. Il apparaît clairement que les postulants au DEUG ont essentiellement besoin de consulter les documents fondamentaux que prescrivent leurs professeurs.

Lorsque les étudiants accèdent en licence et surtout en maîtrise, la part des ouvrages de référence et des manuels diminue fortement au profit des livres (36,8% des étudiants les utilisent) et des revues (23% des interrogés). Les besoins documentaires sont plus précis, sans doute principalement en maîtrise. Cette tendance se confirme avec les personnes qui poursuivent leur cursus.

En effet, les étudiants de troisième cycle accroissent leur consultation de revues spécialisées (25% des déclarations), sans toutefois négliger les dictionnaires, les encyclopédies et les manuels. Leur connaissance des collections de la bibliothèque et la nécessité d'accumuler des informations dispersées dans de nombreux documents les incitent à exploiter toutes les ressources documentaires qui sont à leur disposition, ce qui explique en partie les usages cumulés des textes imprimés et des données électroniques. Cependant, le nombre d'étudiants de troisième cycle interrogés invite à la prudence et il semble délicat de dégager un comportement typique de leur démarche documentaire.

Ainsi, suite aux résultats de l'enquête et à l'interprétation qui vient d'en être fournie, peut-on esquisser quelques caractéristiques générales des modes d'accès documentaires des étudiants.

- Les étudiants de DEUG et de licence utilisent massivement les ouvrages fondamentaux et méconnaissent la documentation électronique. Ils se servent de l'OPAC, mais une partie d'entre eux semble fortement apprécier la consultation des livres en libre accès.
- Etant parvenus au stade de la recherche (maîtrise, DEA et thèse), ils exploitent toute la documentation disponible, y compris les documents numériques (du moins, certains d'entre eux) et en particulier les périodiques spécialisés.

3. Les ressources électroniques

Le recours aux ressources électroniques semble s'affirmer, puisque près d'un quart des étudiants affirment consulter Internet à la BU (24% des réponses). On peut néanmoins se demander dans quelle mesure ce chiffre reflète la réalité de l'utilisation effective du Net, puisque nous avons obtenu des résultats moins élevés à ce sujet dans la question concernant les types de documents consultés.

TABLEAU N°33 : consultation d'Internet à la bibliothèque
"Vous arrive-t-il de consulter Internet à la bibliothèque ?"

Consultation Internet à la BU	Nb de citations	Pourcentages
Oui	29	24%
Non	91	76%
TOTAL	120	100%

La majorité des étudiants qui utilisent Internet le fait pour naviguer : 57% de citations parmi les internautes ; on peut se demander si dans tous les cas cet usage correspond à une recherche universitaire. Ensuite viennent la recherche bibliographique (32% de citations) puis la consultation du site web de la BU (12% de citations).

TABLEAU N°34 : types d'usages Internet
"Pour quels types d'usages consultez-vous Internet ?"

Types d'usages Internet	Nb de citations	Pourcentages
Pour naviguer	20	57%
Pour la recherche bibliographique	11	32%
Pour accéder au site web de la BU	4	12%
TOTAL	35	100%

La population interrogée est composée des 29 étudiants ayant déclaré utiliser Internet à la bibliothèque ; ceux-ci pouvaient fournir plusieurs réponses.

Par ailleurs, ainsi que le montre le tableau suivant, le site de la BU est peu visité ; ce peu de faveur accordé par les internautes au site web de la BU est accentué par la proportion cumulée d'étudiants (70%) qui ne l'ont jamais utilisé (62%) ou ne l'ont utilisé qu'une seule fois (8%). Seuls 11% des étudiants affirment avoir eu recours plusieurs fois à ce site.

TABLEAU N°35 : utilisation du site web de la BU
"En dehors de l'utilisation du catalogue, avez-vous déjà utilisé les pages web de la BU ?"

Fréquence d'utilisation du site web de la BU	Nb de citations	Pourcentages
Non-réponses	23	18%
Jamais	74	62%
Une fois	9	8%
Plus d'une fois	14	12%
TOTAL	120	100%

D'autre part, peu d'étudiants ont une idée de ce qu'ils aimeraient trouver sur les pages du site web de la BU (la majeure partie des étudiants ne se prononcent pas sur cette question), ce qui témoigne d'un manque de références dans ce domaine, dont les possibilités sont mal appréhendées. Ceci est la preuve que la pratique de ce nouveau média et l'exploration de ses ressources sont encore largement à promouvoir.

Il ressort cependant des réponses à cette question que le souhait le plus répandu est la présentation des nouveautés (5 citations sur les 19 exprimées). Ensuite arrivent les souhaits d'avoir du texte intégral (travaux de recherche, documents numérisés, revues de presse...), des liens développés avec les autres ressources Internet, des informations générales, etc.

Certains de ces souhaits (catalogue de la BU en ligne, catalogues d'autres bibliothèques, sélection de sites...) reflètent une méconnaissance de l'existant.

TABLEAU N °36 : souhaits concernant les pages web du site de la BU
 "Qu'aimeriez-vous trouver sur les pages web de la BU ?"

	Nb. De citations	Pourcentages
Ne sait pas	101	81,5%
Nouveautés	5	4,0%
Catalogue de la BU	2	1,6%
Résumés des documents	2	1,6%
Travaux de recherche	2	1,6%
Revue de presse	1	0,8%
Documents numérisés	1	0,8%
Liens avec autres bibliothèques	1	0,8%
Commentaires d'arrêt	1	0,8%
Annales de dissertation	1	0,8%
Catalogues autres bibliothèques	1	0,8%
Axer sur les revues	1	0,8%
Un site plus ludique	1	0,8%
Sélection de sites thématiques	1	0,8%
Plan du classement	1	0,8%
Expositions à Lyon	1	0,8%
Le site convient	1	0,8%
TOTAL CIT.	124	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Conclusion

Les réponses aux questions relatives aux ressources électroniques montrent tout d'abord que ces ressources sont consultées de plus en plus à mesure que les étudiants progressent dans leur cursus.

Cependant, le désintérêt des étudiants de 1^{er} cycle pour ce média et la marge de progression importante dont il peut bénéficier sur l'ensemble des trois cycles peuvent inciter la bibliothèque à accentuer ses efforts en matière de formation et surtout de promotion de ces formations.

De fait, il est dommage que les étudiants ne puissent profiter de toutes les ressources documentaires proposées par la bibliothèque pour la seule raison qu'ils en ignorent l'existence et se trouvent démunis devant de nouvelles démarches de recherche d'information.

Le site web de la BU ne jouit pas d'une grande renommée auprès des étudiants. Est-ce la conséquence d'un manque de publicité, ou bien de services proposés inadéquats, ou bien encore d'une absence de besoin avéré ? Quelques étudiants ont pourtant des idées sur ce qu'ils aimeraient trouver sur le site, qui pourraient donner des pistes pour son développement futur.

Quoi qu'il en soit, ces résultats sur l'impact des ressources électroniques auprès des étudiants peuvent servir d'amorce à une réflexion sur les moyens d'accès à l'information que l'on veut proposer (cédéroms, accès à Internet, production d'information sur le site web de la BU...), et sur les mesures d'accompagnement et de promotion nécessaires à un profit maximum pour chacun. Ils apparaissent comme la première étape d'une démarche d'enquête plus élaborée et spécifique.

4. Les documents empruntés

Les étudiants ne se contentent pas de consulter sur place les documents mis à leur disposition. Le tableau n°37 indique que les étudiants utilisent majoritairement le service de prêt.

Seuls 12% environ des étudiants n'empruntent jamais d'ouvrages. Les raisons qui expliquent ce phénomène sont sans doute multiples : certains lecteurs fréquentent régulièrement la bibliothèque, d'autres sont inscrits dans une ou deux bibliothèques qui satisfont davantage leurs goûts, d'autres encore se contentent des cours qu'ils suivent.

En revanche, la plupart des étudiants, soit 62,5% des personnes interrogées, empruntent de 2 à 3 ouvrages ; moins nombreux sont ceux qui retirent 4 ou 5 livres.

A cet égard, il faut souligner que seuls les étudiants préparant les concours de recrutement de l'Education nationale ou une thèse avaient le droit d'emprunter jusqu'à cinq documents. Depuis la rentrée universitaire 1998-1999, toutes les personnes inscrites à l'université peuvent emprunter un nombre équivalent d'ouvrages, mais les étudiants déclarent souvent qu'ils ne savaient pas qu'ils pouvaient désormais emprunter jusqu'à cinq ouvrages, tout en précisant que, la durée du prêt étant trop courte (deux semaines), ils ne comptent pas pour autant emprunter davantage de documents.

TABLEAU N°37 : nombre de documents empruntés par les étudiants
"Combien de documents empruntez-vous d'habitude ?"

Nombre de livres empruntés	Nb de citations	Pourcentages
Non-réponses	1	0,8%
0	14	11,7%
1	12	10%
2	38	31,7%
3	37	30,8%
4	10	8,3%
5	8	6,7%
TOTAL	120	100%

En ce qui concerne la satisfaction quant à la durée de prêt et au nombre de documents empruntés, on peut noter d'importantes variations :

- parmi les étudiants qui empruntent habituellement un document, la moitié est satisfaite de la durée du prêt (y compris 16.7% de très satisfaits), la moitié se dit insatisfaite ;
- parmi les étudiants qui empruntent habituellement deux documents, on garde la même partition en deux populations égales: 50% d'insatisfaits et 50% de satisfaits, mais cette fois avec moins d'étudiants très satisfaits (5.3%) ;
- les proportions s'inversent quand on observe les réponses données par les étudiants empruntant habituellement trois documents : les insatisfaits représentent 62.2% du total, plus aucun étudiant ne se dit très satisfait.

On observe donc une nette diminution de la part des étudiants satisfaits à mesure que ceux-ci empruntent davantage, jusqu'à trois documents ; mais ensuite l'évolution s'inverse: 10% des étudiants empruntant habituellement quatre documents se disent très satisfaits, le pourcentage global de satisfaits et de très satisfaits atteint 40% ; les étudiants empruntant cinq documents ou plus sont de tous les plus positifs : les trois quarts sont satisfaits ou très satisfaits.

Ces données semblent a priori incohérentes, elles sont néanmoins explicables : on peut estimer que les étudiants qui empruntent habituellement jusqu'à trois documents représentent en majorité une population de premier et second cycle, dont la durée de prêt est limitée à deux semaines : celle-ci paraît en effet plutôt courte pour qui emprunte trois documents ou plus ; en revanche, la population d'étudiants empruntant quatre documents et plus correspondrait davantage à des troisièmes cycles. Ils bénéficient de conditions d'emprunt plus favorables et sont majoritairement satisfaits.

TABLEAU N°38 : Satisfaction quant à la durée du prêt en fonction du nombre de documents empruntés

Croisement des questions :

"Êtes-vous satisfait de la durée du prêt ?"

"Combien d'ouvrages empruntez-vous d'habitude ?"

Durée prêt/ nombre de livres prêtés	0	1	2	3	4	5 et plus	TOTAL
Très satisfait	0,0% (0)	16,7% (2)	5,3% (2)	0,0% (0)	10,0% (1)	12,5% (1)	5,0% (6)
Satisfait.	42,9% (6)	33,3% (4)	44,7% (17)	37,8% (14)	30,0% (3)	62,5% (5)	41,7% (50)
Pas satisfait	21,4% (3)	50,0% (6)	50,0% (19)	62,2% (23)	60,0% (6)	25,0% (2)	49,2% (59)
Ne sait pas	35,7% (5)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	4,2% (5)
TOTAL	100% (14)	100% (12)	100% (38)	100% (37)	100% (10)	100% (8)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en colonne établis sur 120 citations.

Bref, si ce n'est un groupe de 12,5% d'étudiants, tous empruntent des documents. La plupart semble satisfait des collections, en particulier les étudiants de premier cycle.

Cependant, quelques-uns regrettent que le nombre d'exemplaires de certains titres, dont des manuels, soit insuffisant ; d'autres, encore plus rares, se plaignent de la vétusté des livres.

III. L'APPROPRIATION DE LA BIBLIOTHEQUE PAR LES ETUDIANTS

A. Les formes de découverte de l'établissement et de formation

1. L'existence d'une bibliothèque universitaire n'est une évidence que pour la moitié des étudiants

Plus de la moitié des étudiants (55%) ont découvert l'existence de la bibliothèque universitaire seuls, sans intermédiaire. Pour un grand nombre d'entre eux, en effet, la présence d'une bibliothèque sur le campus universitaire apparaît comme une évidence. Un certain nombre d'étudiants, ayant fréquenté d'autres universités, ont déjà eu l'occasion de fréquenter des BU. Dans le cas de Bron, il est de plus vraisemblable que l'implantation de la bibliothèque, placée à l'entrée du campus, et dont les parois vitrées de la salle de travail permettent de voir l'intérieur, peuvent contribuer à expliquer ce chiffre. La BU de Bron est très visible de l'extérieur. On peut d'ailleurs craindre que le déménagement de la BU dans une autre partie du campus n'atténue sa visibilité ; il faudrait dans ce cas que les autres moyens d'information sur la BU prennent le relais pour informer les étudiants.

Néanmoins, pour l'autre moitié des étudiants (45%), la présence d'un intermédiaire a été nécessaire pour apprendre qu'il existait une BU. La sociabilité étudiante et la parole jouent ici un rôle important : les étudiants apprennent l'existence de la bibliothèque par leurs amis (14,2%), ou par les cours (professeurs : 9,2% ; tuteurs étudiants : 18,3%). Au contraire, les supports "écrits" (brochure de présentation de l'université et site web, qui souffre ici de la méconnaissance qu'en ont les étudiants) ne jouent presque aucun rôle.

TABLEAU N 39 : mode de découverte de l'existence de la BU

"Comment avez-vous découvert pour la première fois l'existence de la BU ?"

Mode de découverte de l'existence de la BU	Nb de citations	Pourcentages
Par les professeurs	11	9,2%
Par d'autres étudiants	17	14,2%
Par les tuteurs étudiants	22	18,3%
Par la brochure de présentation de l'université	4	3,3%
Par le site web de l'université	0	0,0%
Tout seul	66	55,0%
TOTAL	120	100%

Cependant l'examen des réponses par cycle permet de constater des différences. Les étudiants de 1^{er} cycle présentent des caractéristiques différentes par rapport à leurs aînés. En effet, seulement 48,6% d'entre eux déclarent avoir découvert seuls l'existence de la bibliothèque, alors que ce chiffre atteint les deux tiers pour les étudiants de 2^{ème} et 3^{ème} cycle (respectivement 63,9% et 64,3%). Les étudiants de 1^{er} cycle font donc plus appel à la médiation que les autres. Ils sont principalement passés par les tuteurs étudiants (28,6%). On notera d'ailleurs que les tuteurs étudiants n'ayant été instaurés qu'à la rentrée 1998, leur action n'a pour le moment touché que les étudiants de 1^{ère} année de DEUG : il est probable que la même question posée après deux années d'exercice des tuteurs étudiants donnerait un chiffre

plus élevé. Parallèlement, les professeurs jouent un rôle beaucoup moins important chez les étudiants du 1^{er} cycle (seulement 4,3% ont appris l'existence de la BU par leur intermédiaire).

TABLEAU N°40 : mode de découverte de l'existence de la BU selon le cycle

Croisement des questions :

- "En quel année d'étude êtes-vous ?"

- "Comment avez-vous découvert pour la première fois l'existence de la BU ?"

Cycle/ Découverte de l'existence de la BU	Par les professeurs	Par d'autres étudiants	Par les tuteurs étudiants	Par une brochure de présentation de l'université	Par le site web de l'université	Tout seul	TOTAL
1 ^{er} cycle	4,3% (3)	14,3% (10)	28,6% (20)	4,3% (3)	0,0% (0)	48,6% (34)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	19,4% (7)	13,9% (5)	0,0% (0)	2,8% (1)	0,0% (0)	63,9% (23)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	7,1% (1)	14,3% (2)	14,3% (2)	0,0% (0)	0,0% (0)	64,3% (9)	100% (14)
TOTAL	9,2% (11)	14,2% (17)	18,3% (22)	3,3% (4)	0,0% (0)	55,0% (66)	100% (120)

2. La formation : des étudiants peu formés et peu demandeurs

Apprendre à utiliser la BU n'est pas une priorité pour les étudiants. Les modalités d'apprentissage solitaire (seul ou par des demandes ponctuelles au personnel de la bibliothèque) sont citées 118 fois, pour un total de 139 citations (soit 84,9%). Une formation plus structurée à la bibliothèque n'est le fait que d'une minorité d'étudiants. Les visites organisées par la bibliothèque et l'enseignement de méthodologie universitaire sont cités que 21 fois (soit 15,1%). L'enseignement de méthodologie universitaire est vraisemblablement encore trop récent pour avoir porté ses fruits.

TABLEAU N°41 : mode de formation à l'utilisation de la BU

"Comment avez-vous appris à utiliser la bibliothèque ?"

Mode de formation à l'utilisation de la BU	Nb de citations	Pourcentages
Demandes ponctuelles au personnel de la bibliothèque	21	15,1%
Tout seul	97	69,8%
Total sans formation	118	84,9%
Visite organisée par la bibliothèque	11	7,9%
Enseignement de méthodologie universitaire	10	7,2%
Total avec formation	21	15,1%
TOTAL	139	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

L'analyse par cycle souligne le rôle joué par l'enseignement de méthodologie universitaire pour les étudiants de 1^{er} cycle. Cette nouvelle manière d'apprendre à utiliser la

BU est susceptible de se développer auprès des étudiants, limitant d'autant la formation empirique. Hormis ce signe de frémissement, cependant, l'analyse par cycle de la façon dont les étudiants ont appris à utiliser la bibliothèque ne laisse pas apparaître de divergence : quel que soit leur cycle, les étudiants ont tous procédé de manière à peu près semblable.

TABLEAU N°42 : mode de formation à l'utilisation de la bibliothèque selon le cycle

Croisement des questions :

- "En quelle année d'étude êtes-vous ?"

- "Comment avez-vous appris à utiliser la bibliothèque ?"

Cycle/formation	Visite organisée par la bibliothèque	Demandes ponctuelles au personnel de la bibliothèque	Enseignement de méthodologie universitaire	Tout seul	TOTAL
1 ^{er} cycle	10,1% (8)	7,6% (6)	10,1% (8)	72,2% (57)	100% (79)
2 ^{ème} cycle	7,0% (3)	27,9% (12)	2,3% (1)	62,8% (27)	100% (43)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	17,6% (3)	5,9% (1)	76,5% (13)	100% (17)
TOTAL	7,9% (11)	15,1% (21)	7,2% (10)	69,8% (97)	100% (139)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 139 citations. Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

Le suivi par les étudiants d'une formation à l'utilisation de la bibliothèque devrait leur permettre de mieux se repérer et de mieux accéder aux documents. Le croisement entre deux questions, la formation reçue d'une part, et la manière dont les étudiants se repèrent dans les documents en libre-accès d'autre part, devait permettre de vérifier cette hypothèse.

La recherche au hasard – par ailleurs très faible d'après ce que les étudiants ont déclaré – n'est pas influencée par le type de formation reçue. On note que les étudiants n'ayant pas reçu de formation tendant à utiliser à égalité tous les moyens d'accès au document : connaissance du rayon, signalétique, cote. Au contraire, ceux ayant reçu une formation se disent aidés par la signalétique (42,8%), et très peu se contentent de connaître le rayon où leur discipline est placée (17,9%).

Le suivi d'une formation permet donc une utilisation légèrement plus rationnelle – et peut-être plus complète – des ressources de la bibliothèque. Le suivi d'une formation ne va cependant pas jusqu'à modifier radicalement les modes d'accès aux documents. Ceci s'explique par l'utilisation relativement aisée du libre-accès, et ne préjuge pas de l'influence de la formation sur l'accès aux ressources plus difficiles à appréhender (thèses, PEB...).

TABLEAU N°43 : repérage dans le libre-accès en fonction de la formation reçue

Croisement des questions :

- "Comment avez-vous appris à utiliser la bibliothèque ?"

- "Quand vous cherchez un document en libre-accès, comment vous repérez-vous ?"

Formation reçue/repérage	Vous connaissez par avance le rayon où il se trouve	Vous êtes aidé par la signalétique	Vous utilisez la cote du document	Vous cherchez au hasard	TOTAL
Demandes ponctuelles au personnel de la bibliothèque	36,7% (11)	26,7% (8)	36,7% (11)	0,0% (0)	100% (30)
Tout seul	34,7% (51)	29,3% (43)	33,3% (49)	2,7% (4)	100% (147)
Total Sans formation	35,0% (62)	28,8% (51)	33,9% (60)	2,3% (4)	100% (177)
Visite organisée par la bibliothèque	13,3% (2)	53,3% (8)	26,7% (4)	6,7% (1)	100% (15)
Enseignement de méthodologie universitaire	23,1% (3)	30,8% (4)	46,2% (6)	0,0% (0)	100% (13)
Total Avec formation	17,9% (5)	42,8% (12)	35,7% (10)	3,6% (1)	100% (28)
TOTAL	32,7% (67)	30,7% (63)	34,1% (70)	2,4% (5)	100% (205)

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 205 citations.

Les questions précédentes ont montré que les étudiants n'ont souvent pas bénéficié de formation pour découvrir la bibliothèque ni pour l'utiliser.

En dernier lieu, nous avons posé aux étudiants une question générale quant à leur besoin de formation. Le résultat montre que, bien que la plupart d'entre eux n'ait pas bénéficié de visites ou d'enseignement, les deux tiers des étudiants interrogés déclarent ne pas ressentir le besoin d'une formation à l'utilisation de la bibliothèque.

Ce chiffre confirme l'hypothèse selon laquelle les étudiants du campus de Bron auraient une attitude plutôt passive à l'égard de la bibliothèque. La nécessité d'apprendre à utiliser la bibliothèque pour en connaître toutes les ressources ne s'est pas encore imposée. Il est vraisemblable que lorsqu'ils savent utiliser les outils de base – principalement le libre-accès – ils pensent maîtriser les possibilités que la BU leur offre, sans imaginer qu'elle leur offre d'autres ressources ou sans ressentir le besoin de pousser plus avant leurs recherches. De plus, il est possible que les étudiants estiment qu'apprendre à utiliser la bibliothèque relève d'une démarche personnelle qui leur incombe, et non pas d'une mission que la BU devrait assumer.

TABLEAU N°44 : besoin de formation ressenti par les étudiants

"Ressentez-vous le besoin d'une formation à l'utilisation de la bibliothèque ?"

Besoin de formation	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	36	30,0%
Non	81	67,5%
Non-réponse	1	0,8%
Ne sait pas	2	1,7%
TOTAL	120	100%

3. Le recours au personnel satisfait les étudiants, mais reste inégal selon les cycles

La question se pose de savoir comment les étudiants réagissent quand ils ne trouvent pas le document qu'ils recherchaient sur les rayonnages, lorsqu'ils désirent obtenir des informations sur les services mis en place par la bibliothèque (PEB). De même, s'établit-il un échange intéressant entre les bibliothécaires, les magasiniers et les usagers ?

Les résultats de l'enquête semblent indiquer que les étudiants recourent assez facilement au personnel. En effet, les trois quarts (71,7%) des personnes interrogées lui demandent des renseignements si nécessaire. La moitié (47,7%) des étudiants qui demandent des renseignements au personnel s'adressent indifféremment aux bureaux de renseignements et au personnel qui se trouve dans les rayons. La différenciation des tâches du personnel de la bibliothèque – renseignement et rangement – ne semble pas assez clairement identifiée par les étudiants.

TABLEAU N°45 : recours au personnel

"Lorsque vous avez une difficulté pour trouver un document ou une information, vous adressez-vous au personnel ?"

Recours au personnel	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	86	71,7%
Non	34	28,3%
TOTAL	120	100%

TABLEAU N°46 : type de personnel interrogé

"Vous adressez-vous alors :"

Type de personnel interrogé	Nb. de citations	Pourcentages
Aux bureaux de renseignements	35	40,7%
A une personne dans les rayons	10	11,6%
Aux deux indifféremment	41	47,7%
TOTAL	86	100%

Remarque : seules ont été prises en compte les personnes ayant déclaré qu'elles avaient recours au personnel de la bibliothèque, soit 86 personnes.

On notera cependant que près de 40% des étudiants de premier cycle ne s'adressent jamais aux magasiniers et aux bibliothécaires, et ils sont encore 14,6% en second cycle. Ces résultats révèlent l'absence de relations entre une part non négligeable des usagers et les professionnels, alors qu'un tel établissement reste complexe et difficile à appréhender lorsque

l'étudiant arrive à l'université. Il est vrai que l'architecture ne facilite guère une compréhension aisée de la disposition des collections et des services. Qui plus est, le personnel est souvent "protégé" par les banques de prêt et les bureaux vitrés, ce qui rend difficile l'accueil des usagers. Et l'on peut aussi penser qu'un étudiant n'est pas prêt à avouer son ignorance devant un bibliothécaire.

Mais, ce sentiment d'inconfort des premiers temps semble se résorber quand l'étudiant progresse dans son cursus. En effet, au fur et à mesure que la personne atteint le second cycle, le nombre de lecteurs qui se passent des renseignements des professionnels ne cesse de régresser (7,1% en 3^{ème} cycle contre 38,6% en 1^{er} cycle). C'est peut-être aussi le signe de demandes documentaires plus pointues qui nécessitent désormais l'aide du bibliothécaire.

TABLEAU N°47 : recours au personnel selon le cycle

Croisement des questions :

- "En quel année d'étude êtes-vous ?"
- "Lorsque vous avez une difficulté pour trouver un document ou une information, vous adressez-vous au personnel ?"

Cycle/recours au personnel	Oui	Non	TOTAL
1 ^{er} cycle	61,4% (43)	38,6% (27)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	83,3% (30)	16,7% (6)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	92,9% (13)	7,1% (1)	100% (14)
TOTAL	71,7% (86)	28,3% (34)	100% (120)

L'aide fournie par le personnel satisfait les trois-quarts des usagers de la BU (70% sont satisfaits ou très satisfaits).

TABLEAU N°48 : utilité de l'aide du personnel

"Cette aide vous est-elle utile ?"

Utilité de l'aide	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	74	86,0%
Non	9	10,5%
Ne sait pas	3	3,5%
TOTAL	86	100%

Remarque : seules ont été prises en compte les personnes ayant déclaré qu'elles avaient recours au personnel de la bibliothèque, soit 86 personnes.

TABLEAU N°49 : satisfaction concernant l'aide fournie par le personnel
 "Etes-vous satisfait de l'aide fournie par le personnel ?"

Satisfaction sur l'aide du personnel	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait	7	5,8%
Satisfait	77	64,2%
Pas satisfait	12	10,0%
Ne sait pas	24	20,0%
TOTAL	120	100%

Remarque : Beaucoup d'étudiants (20%) ont choisi de répondre "ne sait pas" à cette question car ils ne sollicitent pas le personnel pour les aider.

B. Comment les étudiants appréhendent l'espace de la bibliothèque

En guise d'introduction, on peut mettre en avant cet atout de la bibliothèque aux yeux des étudiants : ils ont suffisamment de place pour travailler. Une grande majorité d'entre eux se disent satisfaits, voire très satisfaits (86,6% au total), de l'espace qui leur est accordé. Ils l'emportent largement sur les 10,8% de mécontents.

TABLEAU N°50 : satisfaction concernant la place pour travailler
 "Etes-vous satisfait de la place pour travailler ?"

	Nb de citations	Pourcentages
Très satisfait	16	13,3%
Satisfait	88	73,3%
Pas satisfait	13	10,8%
Ne sait pas	3	2,5%
TOTAL	120	100%

1. Des lieux de travail privilégiés

Il est apparu intéressant de savoir comment les étudiants appréhendent l'espace de la bibliothèque. S'installent-ils indifféremment n'importe où pour travailler, ou bien au contraire ont-ils en général un endroit qu'ils préfèrent ? Quelles sont les raisons qui les guident dans le choix d'un emplacement ? Autant de questions pour lesquelles nous avons pu obtenir des réponses.

On constate que la plupart des étudiants ont un endroit favori où s'installer dans la bibliothèque. Ce sont presque les deux tiers d'entre eux qui déclarent s'installer au même endroit (65% de réponses).

TABLEAU N°51 : existence d'endroits préférés

"Vous installez-vous habituellement aux mêmes endroits dans la bibliothèque ?"

Installation tjs même endroit	Nb de citations	Pourcentages
Oui	78	65,0%
Non	40	33,3%
Ne reste pas à la bibliothèque	2	1,7%
TOTAL	120	100%

En ce qui concerne ces endroits favoris, il s'agit tout d'abord des grandes tables du premier et du deuxième étage : respectivement 24,2% et 21,7% de citations. Ce n'est peut-être pas surprenant que le premier étage (aussi nommé salle des usuels) arrive en tête des citations car sa capacité d'accueil est la plus grande avec 290 places, et sa vocation documentaire plus généraliste que pour les autres espaces de travail.

TABLEAU N°52 : identification des endroits favoris

Endroits favoris	Nb de citations	Pourcentages
Non-réponses	39	32,5%
Salle de travail du rez-de-chaussée	13	10,8%
Grandes tables du premier étage	29	24,2%
Box du premier étage	10	8,3%
Grandes tables du deuxième étage	26	21,7%
Autre	3	2,5%
TOTAL	120	100%

2. Les facteurs de choix

En opérant les croisements de variables "cycle/endroit préféré" et "discipline/endroit préféré", on se rend compte que les choix d'emplacement des étudiants sont étroitement liés aux types de documents qui se trouvent à proximité du lieu choisi.

Le cycle influe sur le mode de recherche documentaire et les méthodes de travail des étudiants. On peut constater qu'il s'opère au cours des études une ascension verticale dans l'occupation des espaces de la bibliothèque. Plus l'étudiant avance dans son cursus, plus il a tendance à s'élever dans les niveaux qu'il choisit pour s'installer. Un passage du rez-de-chaussée au 2^{ème} étage a lieu progressivement.

Si les plus nombreux à fréquenter la salle de travail du rez-de-chaussée sont indiscutablement les 1^{er} cycle (17,1% de citations contre 2,8% et 0% pour les 2^{ème} et 3^{ème} cycle), c'est probablement parce que cette salle pauvrement fournie en ressources documentaires (la presse généraliste mise à part) est de fait une salle d'étude où il est possible de travailler en groupe. Elle paraît propice à la préparation d'exposés et de dossiers, pratique courante chez les DEUG, et semble adaptée à un travail sur notes personnelles pour les étudiants de ce cycle qui n'éprouvent pas le besoin d'approfondir leurs recherches. Les 1^{er} cycle, qui sont les plus nombreux à l'université et donc surreprésentés à la bibliothèque, occupent donc aisément cette salle pour travailler leurs cours.

Mais 28,6% des 1^{er} cycle se retrouvent cependant au 1^{er} étage, qui est la salle consacrée aux usuels et ouvrages de base. Cette salle se situe en quelque sorte au carrefour des trois cycles puisque qu'ils y sont tous les trois représentés avec un bon pourcentage (16,7% des 2^{ème}

cycle et 21,4% des 3^{ème} cycle), en première ou en deuxième position des citations. En effet, les usuels et les manuels restent le matériel indispensable à tout travail de recherche, quel que soit son niveau.

Une propension très nette à occuper le 2^{ème} étage apparaît chez les 2^{ème} cycle (30,6% de réponses) et surtout chez les 3^{ème} cycle (57,1% de réponses). On trouve à ce niveau les périodiques, et on peut y consulter les cédéroms. Ce type de ressources documentaires semble plus adapté à un état de recherche avancée, et peut donc expliquer que cet étage soit davantage prisé par les étudiants en maîtrise, en DEA et autres thésards.

En conclusion, on peut dire que si le cycle intervient sur l'endroit que choisissent les étudiants pour s'installer à la bibliothèque, c'est surtout par le biais d'un recours à des documents spécifiques et c'est le reflet de méthodes et conditions de travail particulières.

TABLEAU CROISE N°53 : endroit préféré en fonction du cycle

Croisement des questions :

- "En quelle année êtes-vous ?"

- ["Vous installez-vous habituellement aux mêmes endroits dans la bibliothèque ?"] :
"Lesquels ?"

Cycle/ endroit préfééré	Non- réponse	Salles de travail rez- de- chaussée	Grandes tables du 1 ^{er} étage	Box du 1 ^{er} étage	Grandes tables du 2 ^{ème} étage	Autre	TOTAL
1 ^{er} cycle	34,3% (24)	17,1% (12)	28,6% (20)	10,0% (7)	10,0% (7)	0,0% (0)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	36,1% (13)	2,8% (1)	16,7% (6)	8,3% (3)	30,6% (11)	5,6% (2)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	14,3% (2)	0,0% (0)	21,4% (3)	0,0% (0)	57,1% (8)	7,1% (1)	100% (14)
TOTAL	32,5% (39)	10,8% (13)	24,2% (29)	8,3% (10)	21,7% (26)	2,5% (3)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 120 observations.

On retrouve en partie le même phénomène lorsque l'on considère le choix d'un endroit en fonction de la discipline d'étude. Au-delà de la discipline, comme c'était déjà le cas avec le cycle d'étude, le choix d'une place est vraisemblablement lié à la documentation disponible à proximité. Le rassemblement thématique d'ouvrages de référence, de périodiques... en plusieurs endroits de la bibliothèque contribue à une autre forme de segmentation de l'espace occupé. Peut-être est-ce ainsi -°par la nécessité d'un recours plus fréquent aux périodiques ?°- que l'on peut expliquer que les étudiants de droit, sciences politiques et AES se trouvent davantage au deuxième étage (28,6%), quand les linguistes - à cause de la proximité des dictionnaires ? - semblent préférer le premier étage (42,3%).

TABLEAU CROISE N°54 : endroit préféré en fonction de la discipline

Croisement des questions :

- "Quelles études faites-vous ?" et

- ["Vous installez-vous habituellement aux mêmes endroits dans la bibliothèque ?"]

"Lesquels ?"

Discipline/endroit préféré	Non-réponse	Salle de travail du rez-de-chaussée	Grandes tables du 1 ^{er} étage	Box du 1 ^{er} étage	Grandes tables du 2 ^{ème} étage	Autre	TOTAL
Droit/Sc.Po/AES	30,8% (4)	7,7% (1)	7,7% (1)	7,7% (1)	46,2% (6)	0,0% (0)	100% (13)
Economie	37,5% (6)	12,5% (2)	18,8% (3)	6,3% (1)	18,8% (3)	6,3% (1)	100% (16)
Psycho/socio/ethno.	31,4% (11)	14,3% (5)	11,4% (4)	14,3% (5)	28,6% (10)	0,0% (0)	100% (35)
Lettres/langues	34,6% (9)	11,5% (3)	38,5% (10)	3,8% (1)	7,7% (2)	3,8% (1)	100% (26)
Histoire/géo	25,0% (6)	4,2% (1)	45,8% (11)	8,3% (2)	16,7% (4)	0,0% (0)	100% (24)
Maths/MASS/médecine/ Pharmacie	50,0% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	0,0% (0)	50,0% (1)	100% (2)
Arts	50,0% (2)	25,0% (1)	0,0% (0)	0,0% (0)	25,0% (1)	0,0% (0)	100% (4)
TOTAL	32,5% (39)	10,8% (13)	24,2% (29)	8,3% (10)	21,7% (26)	2,5% (3)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 120 observations.

Parmi les raisons invoquées par les étudiants qui choisissent délibérément un endroit précis dans la bibliothèque pour travailler, les plus citées sont la proximité des documents (32 citations soit 23,2%) - ce dont on s'est déjà rendu compte en croisant les endroits préférés et les cycles d'étude - et le calme (28 citations et 20,3%). Sont également mentionnés de façon à peu près équivalente mais à un niveau inférieur, la place disponible (9 citations), la possibilité de travailler en groupe et de discuter ainsi que l'habitude (6 citations), et l'agrément de l'endroit (5 citations).

TABLEAU N°55 : les raisons du choix d'un emplacement
 "Pourquoi vous installez-vous à cet endroit ?"

Principales raisons	Nb. de citations	Pourcentages
Proximité des documents	32	23,2%
Calme	28	20,3%
Place	9	6,5%
Travail en groupe, discuter	6	4,3%
Habitude	6	4,3%
Agrément	5	3,6%
Ouvert plus tôt	1	0,7%
Disposition des lieux	1	0,7%
Aération	1	0,7%
Prêt	1	0,7%
Luminosité	1	0,7%
N'aime pas les box	1	0,7%
Non-réponse	1	0,7%
Ne sait pas	45	32,6%
TOTAL	138	

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations (120) du fait de réponses multiples.

Le choix d'un endroit se fait beaucoup en fonction du calme ; on a vu que ce facteur représente la deuxième motivation principale pour s'installer quelque part. Or un quart des étudiants (24,2%) n'est pas satisfait du calme régnant dans la BU. L'architecture du bâtiment, où tous les espaces communiquent entre eux et où il est difficile pour les étudiants qui le souhaitent de trouver un endroit vraiment isolé, a pour conséquences de laisser se développer un niveau de bruit qui peut constituer une gêne. C'est donc un point sur lequel il faudra veiller au moment de la conception des espaces nouveaux - si espaces nouveaux il doit y avoir - qui seront construits. Malgré une proportion non négligeable de mécontents, une large majorité d'étudiants (74,2%) se déclarent satisfaits ou très satisfaits de l'ambiance de travail à la bibliothèque.

TABLEAU N°56 : satisfaction concernant le calme
 "Etes-vous satisfait du calme ?"

	Nb de citations	Pourcentages
Non-réponse	1	0,8%
Très satisfait	9	7,5%
Satisfait	80	66,7%
Pas satisfait	29	24,2%
Ne sait pas	1	0,8%
TOTAL	120	100%

On constate que les étudiants de 1^{er} cycle sont particulièrement nombreux à se déclarer satisfaits, voire très satisfaits, du calme qui règne à la BU (82,9%). Dans le même sens, ils ne sont que 14,3% à se déclarer insatisfaits (pour un total global d'insatisfaits de 24,2%).

Les étudiants plus avancés dans leurs études se montrent plus critiques, puisque respectivement 38,9% et 35,7% de 2^{ème} et de 3^{ème} cycle se disent insatisfaits. Mais on remarquera que 21,4% des étudiants de 3^{ème} cycle sont très satisfaits du calme.

La fréquentation différenciée des lieux de travail selon le cycle peut nous aider à mieux comprendre cette particularité. En effet, le 2^{ème} étage où se rendent plus volontiers les 3^{ème} cycle est plus calme que les autres lieux de la bibliothèque. Les méthodes de travail différentes selon le cycle expliquent la nuance de perception du calme selon l'année d'étude. Plus les étudiants progressent dans leurs études, plus ils travaillent de manière concentrée et solitaire et exigent le silence autour d'eux.

TABLEAU N°57 : satisfaction concernant le calme selon les cycles

Croisement des questions :

- "Etes-vous satisfait du calme?"
- "En quelle année êtes-vous ?"

	Non-réponse	Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait	Ne sait pas	TOTAL
1 ^{er} cycle	1,4% (1)	8,6% (6)	74,3% (52)	14,3% (10)	1,4% (1)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	0,0% (0)	0,0% (0)	61,1% (22)	38,9% (14)	0,0% (0)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	21,4% (3)	42,9% (6)	35,7% (5)	0,0% (0)	100% (14)
TOTAL	0,8% (1)	7,5% (9)	66,7% (80)	24,2% (29)	0,8% (1)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 120 observations.

De même que le désir de travailler dans le calme influe sur le choix d'un espace de travail, la volonté de travailler en groupe – et la possibilité de le faire – conduisent à sélectionner des endroits nécessairement distincts. De fait, presque la moitié des étudiants qui viennent souvent travailler en groupe préfèrent s'installer dans la salle de travail et de presse du rez-de-chaussée, où cette pratique est autorisée. Inversement, parmi les étudiants qui ne viennent jamais ou viennent rarement à la BU pour le travail de groupe, pratiquement aucun n'a choisi cette salle comme endroit favori.

TABLEAU CROISE N°58 : endroits préférés en fonction de la fréquence du travail en groupe

Croisement des questions :

- "Vous arrive-t-il de venir travailler en groupe à la BU ?"
- ["Vous installez-vous habituellement aux mêmes endroits dans la bibliothèque ?"] : "Lesquels ?"

Fréquence groupe/endroit préféré	Non-réponses	Salle de travail du rez-de-chaussée	Grandes tables du 1 ^{er} étage	Box du 1 ^{er} étage	Grandes tables du 2 ^{ème} étage	Autre	TOTAL
Souvent	17,6% (3)	47,1% (8)	23,5% (4)	5,9% (1)	5,9% (1)	0,0% (0)	100% (17)
Quelquefois	41,0% (16)	10,3% (4)	23,1% (9)	0,0% (0)	25,6% (10)	0,0% (0)	100% (39)
Rarement	40,7% (11)	0,0% (0)	14,8% (4)	22,2% (6)	14,8% (4)	7,4% (2)	100% (27)
Jamais	24,3% (9)	2,7% (1)	32,4% (12)	8,1% (3)	29,7% (11)	2,7% (1)	100% (37)
TOTAL	32,5% (39)	10,8% (13)	24,2% (29)	8,3% (10)	21,7% (26)	2,5% (3)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 120 observations.

C. LE SENTIMENT DE BIEN-ETRE DES ETUDIANTS A LA BIBLIOTHEQUE

1. Un sentiment largement répandu

Ce sentiment est partagé par 92,5% des étudiants.

TABLEAU N°59 : sentiment de bien-être dans la BU

"Vous sentez-vous à l'aise dans la BU ?"

	Nb de citations	Pourcentages
Non-réponse	1	0,8%
Oui	111	92,5%
Non	8	6,7%
TOTAL	120	100%

Ce résultat sans appel se retrouve forcément lorsque l'on envisage le croisement avec le cycle d'étude, avec une nuance toutefois. En effet, si 91,4% et 91,7% des 1^{er} et 2^{ème} cycle se sentent à l'aise dans la BU, ce sont 100% des 3^{ème} cycle qui répondent par l'affirmative à cette question – chiffre qui n'appelle aucun commentaire. La légère différence avec les deux cycles précédents peut peut-être s'expliquer par un petit supplément d'expérience et de familiarité avec les outils de recherche et les documents de la bibliothèque.

TABLEAU N°60 : sentiment d'aisance dans la BU et cycle d'études

Croisement des questions :

- "Vous sentez-vous à l'aise dans la BU ?"

- "En quel année d'étude êtes-vous ?"

	Non-réponses	Oui	Non	TOTAL
1 ^{er} cycle	1,4% (1)	91,4% (64)	7,1% (5)	100% (70)
2 ^{ème} cycle	0,0% (0)	91,7% (33)	8,3% (3)	100% (36)
3 ^{ème} cycle	0,0% (0)	100% (14)	0,0% (0)	100% (14)
TOTAL	0,8% (1)	92,5% (111)	6,7% (8)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 120 observations.

2. Sentiment de bien-être et durée du séjour à la bibliothèque

Enfin, on remarque une corrélation parlante entre le temps passé à la BU et le sentiment de bien-être éprouvé par les étudiants entre ses murs. 33,3% de ceux qui restent moins de trente minutes, 11,8% de ceux qui restent environ une heure, 4,2% de ceux qui restent environ deux heures, 2,9% de ceux qui restent plus de deux heures ne se sentent pas à l'aise à la bibliothèque. Les étudiants qui restent le plus longtemps à la bibliothèque sont donc aussi ceux qui s'y sentent le plus à l'aise.

TABLEAU N°61 : sentiment de bien-être dans la BU selon le temps passé dans la BU

Croisement des questions :

- "Vous sentez-vous à l'aise dans la BU ?"

- "Combien de temps passez-vous en moyenne à la BU ?"

	Non-réponses	Oui	Non	TOTAL
Moins de trente minutes	0,0% (0)	66,7% (2)	33,3% (1)	100% (3)
Environ une heure	0,0% (0)	88,2% (30)	11,8% (4)	100% (34)
Environ deux heures	2,1% (1)	93,8% (45)	4,2% (2)	100% (48)
Plus de deux heures	0,0% (0)	97,1% (34)	2,9% (1)	100% (35)
TOTAL	0,8% (1)	92,5% (111)	6,7% (8)	100% (120)

Les valeurs du tableau sont les pourcentages en ligne établis sur 120 observations.

IV. LES SOUHAITS DES ETUDIANTS

La dernière question, ouverte, posée aux étudiants était : "Selon vous, quels aspects la BU pourrait-elle améliorer ?"

Etant donnée la grande variété des souhaits émis, il nous a paru intéressant d'opérer tout d'abord un regroupement thématique des réponses pour que de grandes tendances puissent se dégager. Le tableau listant toutes les occurrences dans l'ordre décroissant sera livré en fin de partie. Un essai de typologie des réponses par grands domaines d'améliorations souhaitées nous a donc conduit à retenir les rubriques suivantes : les conditions matérielles, les documents, les services, les horaires, la signalétique, les espaces et le personnel. A cela s'ajoute la catégorie des réponses qui ne peuvent être classées et la catégorie des étudiants qui ne savent ou ne se prononcent pas. Toutes ces rubriques sont rangées dans l'ordre décroissant.

TABLEAU N° 63 : Améliorations souhaitées dans l'ordre décroissant des citations et des pourcentages.

"Selon vous, quels aspects la BU pourrait-elle améliorer ?"

Grands domaines d'améliorations souhaitées	Nb de citations	Pourcentages
Les conditions matérielles	74	33,2%
Les documents	42	18,8%
Les services	36	16,1%
Ne sait pas	23	10,3%
Les horaires	14	6,3%
La signalétique	12	5,4%
Les espaces	11	5,0%
Le personnel	8	3,6%
Divers	3	1,3%
Total	223	100%

Les pourcentages sont calculés selon le nombre de citations.

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

1. Ceux qui n'ont rien à dire et ceux qui s'expriment

On peut tout d'abord relever la quantité des étudiants qui ne savent pas répondre ou se trouvent décontenancés par cette question. Elle n'est pas négligeable, puisqu'elle représente le 4^{ème} plus fort pourcentage : 10,3%. La prudence est de mise sur l'interprétation de ce pourcentage significatif. Reflète-t-il le désintérêt ou l'indifférence des étudiants pour leur bibliothèque, ou bien leur embarras devant la question dans l'hypothèse où ils ne trouveraient rien à redire à la situation actuelle ?

En fait, les réactions sur le vif des personnes interrogées permettent de penser que ces étudiants, surpris par cette question et soumis à l'obligation d'y répondre sur le champ, ont parfois préféré renoncer devant une tâche qui leur semblait trop difficile. Il y a eu des réponses du type : "Je ne sais pas... Il y a plein de choses..." ou bien "Il y a des choses mais comme ça, à brûle-pourpoint, ça ne me vient pas à l'esprit...".

Plus de temps mis à leur disposition leur aurait peut-être permis de formaliser davantage les points qui leur paraissaient susceptibles d'amélioration à la bibliothèque. Mais on peut

rétorquer à cela que si un dysfonctionnement leur était apparu de façon criante, ils l'auraient mentionné immédiatement - ce que d'autres ont fait.

Cette catégorie de réponses ne relève donc pas vraiment de l'indifférence, ni de l'acquiescement total : on peut peut-être avancer que ces étudiants utilisent la bibliothèque sans avoir une réflexion critique active sur l'utilisation qu'ils en font.

Au-delà de ce résultat, on peut constater que les autres étudiants ont en général beaucoup à dire lorsqu'on les interroge sur les améliorations à mettre en œuvre à la bibliothèque : ils sont 89,7% à répondre volontiers à la question. Ils donnent d'ailleurs souvent plusieurs réponses (cf le total des citations, chaque personne interrogée étant libre de développer autant de points qu'elle le souhaite).

Les réponses prennent deux aspects : soit une expression négative pour signifier un problème ou une carence (trop de bruit, cotes compliquées), soit une expression positive pour exprimer le souhait d'une amélioration ou le développement d'un service (ouverture le samedi, formation à Internet). Pour faciliter le traitement de la question et uniformiser les réponses, celles-ci ont été alignées sur le modèle du souhait dans la mesure du possible.

2. Les conditions matérielles

La rubrique qui suscite une assez forte majorité de réponses est celle des conditions matérielles (33,2%). Ce résultat vient confirmer, s'il en était besoin, que le bâtiment et toutes les contraintes qu'il engendre sont très mal perçus, et que les conditions de travail proposées ne sont pas totalement satisfaisantes pour un certain nombre d'étudiants.

Le tableau détaillé des occurrences permet d'affiner ce résultat. Les étudiants se plaignent en bonne proportion du fait que les périodiques et les ouvrages en libre accès sont mal rangés (7,6% et 7,2%).

Puis, signe que l'aspect physique des locaux n'est pas négligeable dans la perception que l'on a d'un lieu, les remarques sur le bâtiment viennent en quatrième position (5,8%). Les étudiants lui reprochent son apparence vétuste, son architecture, et déplorent le manque de convivialité du lieu.

Le problème du manque de chauffage l'hiver est également cité de nombreuses fois (7^{ème} position avec 3,6%). On peut d'ailleurs noter à ce sujet que l'époque de l'année choisie pour mener une enquête peut avoir pour corollaire éloquent une multiplication des réponses sur le chauffage en hiver et sur la climatisation en été (cette occurrence a été citée trois fois (1,3%), et la luminosité excessive a fait l'objet de quatre citations (1,8%)). Le printemps étant une période médiane, il est vraisemblable que la plupart des étudiants n'aient plus en tête au moment de l'enquête les désagréments liés aux défauts et aux excès de température...

Les étudiants abordent aussi un autre aspect des conditions de travail à la bibliothèque : le bruit. 3,1% des réponses expriment le souhait d'une atmosphère plus calme et plus propice à l'étude.

3. L'offre documentaire

C'est seulement après les conditions matérielles que les étudiants semblent préoccupés par l'offre documentaire de la bibliothèque, qui arrive en deuxième position avec 42 citations et 18,8% de réponses. Ils souhaitent essentiellement une amélioration de l'offre d'ouvrages en termes quantitatifs (4,5% de réponses pour une augmentation du nombre d'exemplaires), ainsi que qualitatifs (4% de réponses pour une augmentation du nombre de titres). Le fait que beaucoup trouvent que les documents proposés sont trop vieux (3,6% de réponses) altère probablement l'image qu'ils se font de la qualité de l'offre de la bibliothèque. On peut noter

aussi que quelques-uns aimeraient trouver plus de documents en langues étrangères (6 citations au total, soit 2,2% de réponses).

4. Les services

En ce qui concerne les services offerts par la bibliothèque (36 citations, 16,1% de réponses), c'est l'augmentation de la durée du prêt qui recueille la majorité des suffrages (15 citations, 6,7% de réponses). C'est le troisième souhait émis de préférence quand on regarde le tableau n°64. Certains étudiants estiment que trop de documents sont exclus du prêt, ou souhaiteraient que le prêt exceptionnel de documents qui en sont exclus d'habitude soit possible.

De plus, un besoin de formation se fait sentir chez les étudiants qui attendent ce service de la bibliothèque : 7 citations au total (soit 3,1% de réponses) en faveur d'une formation aux nouvelles technologies et d'une aide à l'utilisation de la bibliothèque. La BU semble devoir poursuivre ses efforts dans cette direction et surtout mieux assurer la promotion de ses sessions de formation, encore assez souvent ignorées [cf tableau connaissance de la formation à Internet].

Enfin, le parc de postes informatiques (pour un accès au catalogue, mais surtout aux cédéroms et à Internet) et de photocopieuses paraît insuffisant à plusieurs des étudiants (2,7% de réponses pour les ordinateurs et 1,8% pour les photocopieuses).

5. Les horaires

Les horaires apparaissent aussi en bonne place des sujets de plainte des étudiants, en quatrième position des vœux émis (14 citations et 6,3% de réponses). Cela paraît surprenant compte tenu de l'amplitude des heures d'ouverture hebdomadaire de la BU (8h-20h tous les jours de la semaine).

En revanche, l'ouverture de la BU le samedi, à l'étude par le personnel de la bibliothèque, semble intéresser quelques étudiants : 6 citations et 2,2% de réponses. Ce résultat peut être mis en perspective avec la réponse à la question : "Il est question d'ouvrir la BU le samedi matin, y viendriez-vous?". Plus d'un tiers (37,5%) des étudiants y a répondu oui. Ces chiffres, même s'ils ne reflètent pas un besoin majoritaire, sont loin d'être négligeables. Il appartient au personnel de la bibliothèque de fixer la limite qui les rendra significatifs ou non.

6. La signalétique

La signalétique est jugée défailante par 5,4% des étudiants, en premier lieu pour les livres en libre accès (3,1%), et peu après pour les périodiques (2,2%). Ce chiffre, accolé à ceux qui témoignent du mauvais rangement des ouvrages et des revues, montrent la direction des efforts à faire pour la mise en valeur du fonds de la bibliothèque et pour une meilleure orientation des étudiants à l'intérieur de ce fonds.

7. Les espaces

Les remarques sur les espaces sont assez nombreuses (11 citations, 5% de réponses) mais ne concernent qu'un ou deux étudiants à chaque fois. Les étudiants souhaitent plus d'endroits pour travailler, seuls ou en groupe. (plus de tables, plus de box, des salles de travail). Cette utilisation de la bibliothèque universitaire comme lieu de travail personnel, indépendamment parfois des ressources documentaires qu'elle propose, se retrouve dans toutes les enquêtes qui ont étudié les usages que les étudiants font de leur BU. Ce phénomène traduit la carence de

l'infrastructure universitaire en matière de salles de travail. Il semble que si la BU doit veiller à offrir de bonnes conditions de travail aux étudiants, ses missions ne sont cependant pas celles de l'université et ne peuvent s'y substituer.

8. Le personnel

Le personnel de la bibliothèque fait l'objet de quelques commentaires. A égalité, on déplore son manque de compétence et on souhaiterait qu'il soit plus nombreux, notamment dans les rayons (deux fois 4 citations et 1,8% de réponses). Si l'on écarte le jugement de valeur, dont on peut se demander sur quoi il repose, le souhait d'avoir plus de personnel disponible pour aider à la recherche des documents vient appuyer les carences déjà soulignées de la signalétique et du rangement.

Enfin, quelques remarques diverses et individuelles font part d'attentes particulières : pouvoir consulter des thèses sur papier, des livres en braille, les résumés des livres sur le catalogue...

Conclusion

Connaître les souhaits des étudiants permet de garder à l'esprit les efforts à fournir en priorité pour améliorer la qualité des services rendus par la bibliothèque. On peut conclure des réponses à cette dernière question que les souhaits des étudiants qui fréquentent la BU de Bron sont à la fois spécifiques, car liés aux conditions matérielles de travail et à l'offre de documents et de services qui leur sont proposées dans un endroit précis, et conformes aux attentes des autres étudiants français, tant ils témoignent d'un usage orthodoxe de la bibliothèque comme centre pourvoyeur de ressources documentaires (prêt, photocopies...) et comme lieu de travail.

TABLEAU N° 64 : détail des améliorations souhaitées .

"Selon vous, quels aspects la BU pourrait-elle améliorer ?"

Souhaits d'améliorations	Nb de citations	Pourcentages
Ne sait pas	23	9,9%
Ranger périodiques	17	7,6%
Ranger livres libre accès	16	7,2%
Augmenter durée de prêt	15	6,7%
Améliorer aspect du bâtiment	13	5,8%
Augmenter nb d'exemplaires	10	4,5%
Augmenter nb de titres	9	4,0%
Chauffage (en hiver)	8	3,6%
Livres plus récents	8	3,6%
Moins de bruit, de mouvement	7	3,1%
Améliorer signalétique libre-accès	7	3,1%
Augmenter les horaires d'ouverture	6	2,7%
Plus de postes informatique	6	2,7%
Ouverture le samedi	6	2,2%
Améliorer signalétique périodiques	6	2,2%
Plus de documents en langue étrangère	6	2,2%
Moins de luminosité	4	1,8%
Plus de photocopieurs	4	1,8%

Plus de compétence personnel	4	1,8%
Plus de personnel	4	1,8%
Meilleur entretien bâtiment	3	1,3%
Air conditionné (en été)	3	1,3%
Formation nouvelles technologies	3	1,3%
Ouverture pendant les vacances	3	1,3%
Plus de tables	2	0,9%
Respect du règlement	2	0,9%
Mieux trouver références	2	0,9%
Meilleure présentation documents	2	0,9%
Plus de box	2	0,9%
Formation usagers	2	0,9%
Endroit pour fumer	2	0,9%
Aide	2	0,9%
Plus d'espace dans les rayons	2	0,9%
Plus de revues étrangères	1	0,4%
Revue en libre-accès plus longtemps	1	0,4%
Livres en braille	1	0,4%
Thèses sur papier	1	0,4%
Résumés de livres sur OPAC	1	0,4%
Baisser prix photocopies	1	0,4%
Agrandir	1	0,4%
Prêt exceptionnel de documents	1	0,4%
Plus d'offre de livres en prêt	1	0,4%
Syst. Informatique compliqué	1	0,4%
Endroit pour travail groupe	1	0,4%
Problème livres disparus	1	0,4%
Meilleure qualité fonds documentaire	1	0,4%
Salles de travail	1	0,4%
Plus de périodiques	1	0,4%
Catalogue papier pour revues	1	0,4%
Box plus grands	1	0,4%
Total des citations	223	

Les pourcentages sont calculés selon le nombre de citations.

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples.

SYNTHESE

Au terme de notre travail, il nous semble utile de résumer rapidement les résultats obtenus par notre enquête.

Les étudiants interrogés dans leur grande majorité ne fréquentent pas que la seule bibliothèque de Bron. En effet, ils utilisent les services de plusieurs bibliothèques, et la proportion va grandissant au fur et à mesure qu'ils progressent dans leurs études. Deux explications peuvent principalement être retenues, qu'illustre la BM de Lyon, bibliothèque la plus citée : un choix plus vaste dans les documents proposés, une situation géographique plus favorable.

Néanmoins, la BU de Bron occupe une place de choix dans le paysage documentaire des étudiants : 59% des étudiants interrogés se rendent plus souvent à la BU de Bron que dans les autres bibliothèques.

Les étudiants de la BU sont très assidus. Ils viennent plusieurs fois par semaine, surtout en milieu de semaine, et tout au long de l'année. Cependant, la BU enregistre des pics d'affluence au moment des examens.

La BU exerce une forte attraction, puisque les étudiants n'hésitent pas à venir pour travailler alors qu'ils n'ont pas cours.

La majorité des utilisateurs passe deux heures ou plus à la BU. On remarque l'étroite corrélation entre la durée de la visite et le cycle d'étude : plus un étudiant avance dans son cursus, plus il déclare passer du temps à la BU. Cette donnée contredit les enquêtes nationales dans lesquelles les 3^{ème} cycle préfèrent les bibliothèques intégrées à la BU centrale. La BU de Bron est donc bien considérée par ses étudiants de 3^{ème} cycle. Il faut cependant nuancer cette dernière remarque, car l'enquête n'a porté que sur un faible nombre d'étudiants en DEA, DESS et thèse.

L'enquête révèle une utilisation classique de la BU (emprunt et consultation de documents, travail sur place), les autres usages restant marginaux voire inexistantes (lecture du journal, visite d'expositions, lieu de rencontre d'amis). La BU apparaît principalement comme un lieu de ressources documentaires et un espace de travail.

Un tiers des étudiants vient à la bibliothèque sans recourir à la documentation qui lui est proposée. La bibliothèque est également utilisée pour travailler en groupe, comme le déclarent 47% des étudiants interrogés. Cette utilisation particulière de la BU décline au fur et à mesure que le cycle d'étude augmente.

En ce qui concerne la population qui utilise la documentation, les documents imprimés les plus utilisés sont sans surprise les ouvrages de référence et les manuels. Cependant, on peut distinguer des usages documentaires spécifiques suivant les cycles d'étude. Les étudiants de 1^{er} cycle, qui sont les plus nombreux, consultent massivement les ouvrages et manuels. A mesure qu'ils progressent dans leur cursus, ils élargissent leur démarche documentaire à tous les types de documents, et en particulier aux revues spécialisées.

Par ailleurs, les étudiants sont peu influencés dans leur choix documentaire. Lorsque c'est le cas, le rôle des professeurs apparaît comme prépondérant.

Les deux tiers des étudiants empruntent en moyenne de deux à trois documents, ce sont eux aussi les moins satisfaits de la durée du prêt.

L'utilisation des ressources électroniques (cédéroms, Internet) demeure en revanche globalement marginale, quoiqu'elle progresse de manière continue du 1^{er} au 3^{ème} cycle. En outre, un quart des étudiants déclare recourir à Internet, cet usage ne correspondant à une recherche de type documentaire que dans un tiers des cas. Parallèlement, seulement un étudiant sur cinq a déjà visité le site du SCD au moins une fois.

Les étudiants se sont bien appropriés le catalogue informatique, qui est utilisé pour la plupart des recherches. Néanmoins, une minorité non négligeable cumule l'usage de l'OPAC avec la recherche des documents directement sur les rayonnages.

L'ensemble des observations portant sur la recherche documentaire révèle que les étudiants du campus de Bron utilisent peu les modes de médiation mis en place par la bibliothèque. Ils se sont pour la plupart formés seuls et de manière empirique. De plus, ils ne ressentent pas de réel besoin de formation, par méconnaissance des ressources de la bibliothèque ou par passivité.

Cependant, le rôle que commencent à jouer les enseignements de méthodologie universitaire pour les étudiants de 1^{ère} année de DEUG est positif. Il est possible que les étudiants soient au fil des années de plus en plus nombreux à être formés grâce à des mécanismes de ce type.

L'enquête montre en outre que les étudiants sont satisfaits de la place dont ils disposent pour travailler. Ils n'utilisent en général pas cet espace au hasard, et choisissent leur place plus ou moins consciemment en fonction du calme et des documents environnants, de la possibilité de travailler en groupe. Tous ces facteurs interviennent de façon différenciée selon le cycle d'étude.

Même si la quasi-majorité des étudiants affirme se sentir à l'aise dans la BU, ils souhaitent une amélioration des conditions de travail et de l'offre documentaire. L'enquête met en avant les problèmes suivants : livres et périodiques mal rangés, bâtiment à rafraîchir, difficiles à chauffer, signalétique défailante. En conformité avec les résultats des enquêtes nationales, les étudiants de Bron désirent également une durée de prêt plus longue, un nombre de titres et d'exemplaires plus important, et davantage de photocopieuses.

Des besoins prioritaires sont ainsi mis en lumière. Ils peuvent servir de base à la constitution d'un programme d'action pour la BU.

Cette enquête pourra par exemple être complétée par une approche similaire visant à connaître, plutôt que ceux des étudiants, les usages et les attentes des enseignants-chercheurs vis-à-vis de la BU de Bron : si les enseignants ignorent ou n'utilisent pas les services proposés par la BU, peut-on attendre des étudiants qu'ils le fassent ?

De même, une enquête sur la connaissance de la BU qu'ont les étudiants du campus de Bron pourrait être intéressante puisqu'elle permettrait de toucher les non-usagers de la BU. La comparaison entre les connaissances et les appréciations des utilisateurs et les raisons amenant certains d'entre eux à ne pas utiliser la BU permettrait de mieux cerner les attentes du public étudiant, et de faire évoluer la bibliothèque.

Les résultats de notre enquête peuvent également être mis en relation avec les statistiques produites pour l'ESGBU, dans le but d'affiner celles-ci et de les mettre en relation avec des résultats plus "concrets".

Enfin, l'actualité a rattrapé notre recherche : l'incendie de la bibliothèque Droit-Lettres du quai Claude-Bernard, en privant l'université Lyon 2 de l'une de ses deux BU, va certainement aboutir à une réorganisation de ses services documentaires ; dans tous les cas, la BU de Bron va avoir un nouveau rôle à jouer, un nouveau public à servir et à satisfaire : plus que jamais, elle devra réussir à le séduire et à le retenir.

BIBLIOGRAPHIE

1. Ouvrages

BARBIER BOUVET, Jean-François et POULAIN, Martine. *Publics à l'œuvre : pratiques culturelles à la BPI du Centre Pompidou.* Paris : BPI/Centre Pompidou-La Documentation Française, 1986, 295 p.

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire.* Paris : Nathan, 1992, 126 p. Collection 128. Sociologie.

FRAISSE, Emmanuel. (dir). *Les étudiants et la lecture.* Paris : PUF, 1993, 262 p. Politique d'aujourd'hui.

GHIGLIONE, Rodolphe et MATALON, Benjamin. *Les enquêtes sociologiques : théories et pratique.* Paris : Armand Colin, 1985, 301 p. Collection U. Sociologie.

HERNON, Peter et ALTMAN, Ellen. *Service quality in academic libraries.* Norwood [N.J.] : Ablex, 1996, 187 p. Information management, policy and services.

LAHIRE, Bernard, MILLET, Mathias et PARDELL, Everest. *Les manières d'étudier : enquête 1994/Observatoire de la vie étudiante.* Paris : La documentation française, 1997, 175 p.

MIQUEL, André . *Les bibliothèques universitaires : rapport au ministre d'Etat, ministre e l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports .* Paris : La Documentation Française, 1989, 79 p. Collection des rapports officiels.

POULAIN, Martine (dir). *Lire en France aujourd'hui.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1993, 255 p. Bibliothèques.

POULAIN, Martine (dir). *Pour une sociologie de la lecture. Lectures et lecteurs dans la France contemporaine.* Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1988, 241 p. Bibliothèques.

POULAIN, Martine. *Constances et variances. Les publics à la Bibliothèque publique d'information, 1982-1989.* Paris : BPI/Centre Georges Pompidou, 1990, 77 p. Etudes et Recherche.

RENOULT, Daniel (dir). *Les bibliothèques dans l'Université.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1994, 358 p. Bibliothèques.

ROBINE, Nicole, CADILLON, Marie-Claude et DUCASSE, Roland. *Les jeunes travailleurs et la lecture.* Paris : La Documentation Française, 1984, 266 p.

VERON, Eliséo. *Espaces du livre: perception et usages de la classification et du classement en bibliothèque.* Paris : BPI/Centre Georges Pompidou, 1990, 99 p.

2. Articles

EYRIES, B., JUAN, S. et MEINARDI, M. 1989. Les activités des étudiants à la section Sciences de la bibliothèque de l'Université de Nice. *Bulletin d'Informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1989, 1^{er} trim., pp.34-43.

JOLLY, C. et RENOULT, D. 1988. Le public des BU de Lettres et Sciences Humaines dans la région parisienne : une première approche. *Le Débat*, sept.-oct.1988, n°51, pp.103-107.

RENOULT, D. et SAFAVI, G. 1987. Le public de l'Université de Paris X-Nanterre en 1986-1987. Une enquête d'évaluation. *Bulletin d'Informations de l'Association des Bibliothécaires Français*, 1987, 3^{ème} trim., pp.29-35.

RENOULT, D. et SAFAVI, G. 1989. Usages et usagers d'une bibliothèque universitaire : bilan de trois enquêtes. *Bulletin des Bibliothèques de France*, , 1989, t.34, n°6, pp.514-519.

VAN CUYCK, A. 1994. Construction par l'usage et construction du réel : étude sur la fréquentation étudiante du SCD Lyon 3. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1994, t.39, n°1, pp. 48-52.

3. Mémoires

MARCEROU, Philippe. *Usagers et usages à la Bibliothèque de l'Université d'Avignon et des pays du Vaucluse*. Villeurbanne : ENSSIB, 1992, 103 f. mémoire DCB

GIRARDEAU, Chantal. *L'accueil des étudiants du premier cycle à la bibliothèque universitaire des Antilles et de la Guyane*. Villeurbanne : ENSSIB, 1993, 82 f.

KELLER, Claudine. *Lecture du CDI : comment l'appropriation de l'espace par ses usagers contribue à la réflexion sur sa forme*. Villeurbanne : ENSSIB, 1998, 196 f.

ANNEXES

ANNEXE N°1

LE QUESTIONNAIRE

Les usages des étudiants de la Bibliothèque universitaire de Bron

Je suis stagiaire à l'ENSSIB, école qui forme des conservateurs de bibliothèques. Dans le cadre de ma formation, je réalise une enquête sur la bibliothèque universitaire de Bron.

Son but est de mieux connaître vos usages et vos besoins pour les satisfaire.

1. Quelles études faites-vous ?

2. En quelle année êtes-vous ?

3. Exercez-vous une activité salariée ?

oui non

4. Êtes-vous inscrit(e) à la BU ?

oui non

5. Depuis combien de temps êtes-vous inscrit(e) ?

6. Quel est votre sexe ?

Masculin Féminin

7. Venez-vous à la BU ?

plusieurs fois par semaine une fois par semaine
 une fois par mois moins d'une fois par mois

8. Venez-vous régulièrement à la BU tout au long de l'année ?

oui non ne sait pas

9. Citez les mois où vous venez le plus à la BU :

janvier février mars avril
 mai juin juillet août
 septembre octobre novembre décembre

Vous pouvez cocher plusieurs cases (4 au maximum)

10. Quels sont vos jours de fréquentation habituels de la BU ?

lundi mardi mercredi jeudi vendredi

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

11. Il est question d'ouvrir la BU le samedi matin, y viendriez-vous ?

oui non ne sait pas

12. Quelles sont vos heures de fréquentation habituelles ?

8 h-10 h 10 h-12 h 12 h-14 h 14 h-16 h
 16 h-18 h 18 h-20 h

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

13. Venez-vous de préférence à la BU :

lorsque vous avez une journée ou une demi-journée de libre
 au début ou à la fin d'une journée de cours
 entre deux cours

14. Lorsque vous venez à la BU, combien de temps y restez-vous en moyenne

moins de trente minutes environ une heure
 environ deux heures plus de deux heures

15. Vous arrive-t-il de venir travailler en groupe à la BU ?

souvent quelques fois rarement jamais

16. Pourquoi venez-vous aujourd'hui à la BU ?

pour les documents de la bibliothèque
 pour travailler sur vos documents personnels
 pour voir les expositions
 pour rencontrer des amis
 autre (à préciser) :

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

17. Pourquoi venez-vous habituellement à la BU ?

pour emprunter les documents de la bibliothèque
 pour les consulter
 pour lire le journal
 pour travailler sur vos documents personnels
 pour voir les expositions
 pour rencontrer des amis
 autre (à préciser)

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

18. Quels types de documents utilisez-vous quand vous venez ?

dictionnaires, encyclopédies manuels
 livres spécialisés revues spécialisées
 journaux-revues cédéroms
 internet

Vous pouvez cocher plusieurs cases

19. Vous rendez-vous dans d'autres bibliothèques ?

oui non

20. Lesquelles ?

bibliothèques du campus de Bron
 bibliothèque centrale
 autre BU
 bibliothèque municipale de Lyon
 bibliothèque municipale de votre lieu d'origine (précisez)
 autre (précisez)

Vous pouvez cocher plusieurs cases

21. Etes-vous inscrit(e) dans l'une de ces autres bibliothèques ?

oui non

22. Diriez-vous que vous fréquentez ces bibliothèques ?

- moins souvent que la BU de Bron
 autant que la BU de Bron
 plus souvent que la BU de Bron

23. Pourquoi fréquentez-vous ces autres bibliothèques ?

24. Comment avez-vous découvert pour la première fois l'existence de la BU ?

- par les professeurs
 par d'autres étudiants
 par les tuteurs étudiants
 par la brochure de présentation de l'université
 par le site web de l'université
 tout seul

25. Comment avez-vous appris à utiliser la bibliothèque ?

- visite organisée par la bibliothèque
 demandes ponctuelles au personnel de la bibliothèque
 enseignement de méthodologie universitaire
 tout seul

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

26. Ressentez-vous le besoin d'une formation à l'utilisation de la bibliothèque ?

oui non ne sait pas

27. Connaissez-vous l'existence de formations à Internet ?

oui non

28. Comment recherchez-vous habituellement vos documents ?

- par le catalogue papier
 par le catalogue informatique
 vous cherchez directement sur les rayonnages

Vous pouvez cocher plusieurs cases

29. Qu'avez-vous utilisé aujourd'hui pour rechercher vos documents ?

- n'a rien cherché aujourd'hui
 le catalogue papier
 le catalogue informatique
 vous avez cherché directement sur les rayonnages

Vous pouvez cocher plusieurs cases (3 au maximum)

30. Lorsque vous avez une difficulté pour trouver un document ou une information, vous adressez-vous au personnel ?

oui non

31. Vous adressez-vous alors :

- aux bureaux de renseignements
 à une personne dans les rayons
 aux deux indifféremment

32. Cette aide vous est-elle utile ?

oui non NSP

33. Quand vous cherchez un document en libre-accès, comment vous repérez-vous ?

- vous connaissez par avance le rayon où il se trouve
 vous êtes aidé par la signalétique
 vous utilisez la cote du document
 vous cherchez au hasard

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

34. Etes-vous conseillé(e) dans le choix des documents que vous utilisez ?

toujours le plus souvent rarement jamais

35. Qui vous les recommande ?

vos professeurs les bibliothécaires vos amis

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

36. Combien de documents empruntez-vous d'habitude ?

La réponse doit être comprise entre 0 et 5.

37. Vous arrive-t-il de consulter internet à la bibliothèque ?

oui non

38. Pour quel(s) type(s) d'usage ?

- pour la recherche bibliographique
 pour accéder au site web de la BU
 pour naviguer

Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum)

39. En dehors de la consultation du catalogue, avez-vous déjà utilisé les pages web de la BU (ces pages sont accessibles par le site web de l'Université) ?

jamais une fois plus d'une fois

40. Qu'aimeriez-vous trouver sur les pages web de la BU ?

41. Vous installez-vous habituellement aux mêmes endroits dans la bibliothèque ?

oui non* ne reste pas à la bibliothèque

*Aller à la question 44. horaires pour les modalités marquées d'un ***

42. Lesquels ?

- salle de travail du rez-de-chaussée
 grandes tables du premier étage
 box du premier étage
 grandes tables du deuxième étage
 autre

43. Pourquoi vous installez-vous à cet endroit ?

44. Diriez-vous que vous êtes :

- T. Satisfait des horaires S. des horaires
 P. S des horaires NSP

45. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S de la variété des documents proposés S.
 P.S. NSP

46. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S du nombre d'exemplaires disponibles S. P.S.
 NSP

47. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S. du délai d'obtention des documents S. P.S.
 NSP

48. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S. de l'aide fournie par le personnel S. P.S.
 NSP

49. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S. du calme S. P. S. NSP

50. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S. de la place pour travailler S. P.S. NSP

51. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S. de la durée du prêt S. P.S. NSP

52. Diriez-vous que vous êtes :

- T.S. du nombre de livres prêtés S. P.S.
 NSP

53. Vous sentez-vous à l'aise dans la BU ?

- oui non

54. Selon vous, quels aspects la BU pourrait-elle améliorer ?

ANNEXE N°2

LES RESULTATS DE CHAQUE QUESTION

Cette enquête a été menée auprès de 120 étudiants.

Elle a été conçue et dépouillée à l'aide du logiciel Le Sphinx.

Les pourcentages ont été calculés sur le nombre d'observations dans le cas de réponses uniques, et sur le nombre de citations dans le cas de réponses multiples.

Les questions ouvertes ont été recodées par le suite afin de pouvoir les présenter sous forme de tableau (questions 23, 40, 43, 54).

1. Discipline

"Quelles études faites-vous ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Droit/Sciences politiques/AES	13	10,8%
Economie	16	13,3%
Psychologie/Sociologie/Ethnologie	35	29,2%
Lettres/langues	26	21,7%
Histoire/Géographie	24	20,0%
Maths/MASS/Médecine/Pharmacie	2	1,7%
Arts	4	3,3%
TOTAL OBS.	120	100%

2. Cycle d'études

"En quel cycle êtes-vous ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
1 ^{er} cycle	70	58,3%
2 ^{ème} cycle	36	30,0%
3 ^{ème} cycle	14	11,7%
TOTAL OBS.	120	100%

3. Activité salariée

"Exercez-vous une activité salariée ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non –réponse	1	0,8%
Oui	32	26,7%
Non	87	72,5%
TOTAL OBS.	120	100%

4. Inscription à la bibliothèque

"Êtes-vous inscrit(e) à la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	113	94,2%
Non	7	5,8%
TOTAL OBS.	120	100%

5. Ancienneté de l'inscription

"Depuis combien de temps êtes-vous inscrit(e) ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non –réponse	6	5,0%
1 an	45	37,5%
2 ans	34	28,3%
3 ans	11	9,2%
4 ans	12	10,0%
5 ans	7	5,8%
6 ans et plus	5	4,2%
TOTAL OBS.	120	100%

6. Sexe

"Quel est votre sexe ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Masculin	41	34,2%
Féminin	79	65,8%
TOTAL OBS.	120	100%

7. Fréquence de la fréquentation de la BU

"Venez-vous à la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Plusieurs fois par semaine	77	64,2%
Une fois par semaine	32	26,7%
Une fois par mois	10	8,3%
Moins d'une fois par mois	1	0,8%
TOTAL OBS.	120	100%

8. Régularité de la fréquentation de la BU

"Venez-vous régulièrement à la BU tout au long de l'année ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	94	78,3%
Non	26	21,7%
Ne sait pas	0	0,0%
TOTAL OBS.	120	100%

9. Mois de fréquentation préférés

"Citez les mois où vous venez le plus à la BU :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	57	26,0%
Janvier	22	10,0%
Février	12	5,5%
Mars	33	15,1%
Avril	35	16,0%
Mai	15	6,8%
Juin	1	0,5%
Juillet	0	0,0%
Août	0	0,0%
Septembre	0	0,0%
Octobre	4	1,8%
Novembre	11	5,0%
Décembre	29	13,2%
TOTAL CIT.	219	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

10. Jours de fréquentation de la bibliothèque

"Quels sont vos jours de fréquentation habituels de la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	8	3,3%
Lundi	36	14,8%
Mardi	43	17,7%
Mercredi	80	32,9%
Jeudi	53	21,8%
Vendredi	23	9,5%
TOTAL CIT.	243	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

11. Souhait de venir le samedi

"Il est question d'ouvrir la BU le samedi matin, y viendriez-vous ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	45	37,5%
Non	73	60,8%
Ne sait pas	2	1,7%
TOTAL OBS.	120	100%

12. Heures de fréquentation de la bibliothèque

"Quelles sont vos heures de fréquentation habituelles ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	7	3,2%
8 h-10 h	22	10,2%
10 h -12 h	44	20,4%
12 h -14 h	33	15,3%
14 h -16 h	58	26,9%
16 h -18 h	40	18,5%
18 h -20 h	12	5,6%
TOTAL CIT.	216	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

13. Moment de fréquentation de la bibliothèque

"Venez-vous de préférence à la BU :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non –réponse	2	1,7%
Lorsque vous avez une journée ou une demi-journée de libre	54	45,0%
Au début ou à la fin d'une journée de cours	29	24,2%
Entre deux cours	35	29,2%
TOTAL OBS.	120	100%

14. Temps passé à la bibliothèque

"Lorsque vous venez à la BU, combien de temps y restez-vous en moyenne ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Moins de trente minutes	3	2,5%
Environ une heure	34	28,3%
Environ deux heures	48	40,0%
Plus de deux heures	35	29,2%
TOTAL OBS.	120	100%

15. Travail en groupe

"Vous arrive-t-il de venir travailler en groupe à la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Souvent	17	14,2%
Quelques fois	39	32,5%
Rarement	27	22,5%
Jamais	37	30,8%
TOTAL OBS.	120	100%

16. But(s) de la visite le jour du questionnaire

"Pourquoi venez-vous aujourd'hui à la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Pour les documents de la bibliothèque	75	56,0%
Pour travailler sur vos documents personnels	52	38,8%
Pour voir les expositions	0	0,0%
Pour rencontrer des amis	3	2,2%
Autre	4	3,0%
TOTAL CIT.	134	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

17. But(s) habituels de la visite

"Pourquoi venez-vous habituellement à la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Pour emprunter les documents de la bibliothèque	92	35,5%
Pour les consulter	82	31,7%
Pour lire le journal	8	3,1%
Pour travailler sur vos documents personnels	68	26,3%
Pour voir les expositions	4	1,5%
Pour rencontrer des amis	3	1,2%
Autre	2	0,8%
TOTAL CIT.	259	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

18. Documents utilisés

"Quels types de documents utilisez-vous quand vous venez ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Dictionnaires, encyclopédies	59	21,1%
Manuels	45	16,1%
Livres spécialisés	83	29,7%
Revue spécialisées	46	16,5%
Journaux-revue	17	6,1%
Cédéroms	11	3,9%
Internet	18	6,5%
TOTAL CIT.	279	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (7 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

19. Fréquentation d'autres bibliothèques

"Vous rendez-vous dans d'autres bibliothèques ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	101	84,2%
Non	19	15,8%
TOTAL OBS.	120	100%

20. Autres bibliothèques fréquentées

"Si oui, lesquelles ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non –réponse	19	9,4%
Bibliothèques du campus de Bron	30	14,9%
Bibliothèque centrale	25	12,4%
Autre BU	20	9,9%
Bibliothèque municipale de Lyon	67	33,2%
Bibliothèque municipale de votre lieu d'origine	24	11,9%
Autre	17	8,4%
TOTAL CIT.	202	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (6 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

21. Inscription dans une autre bibliothèque

"Etes-vous inscrit(e) dans l'une de ces autres bibliothèques ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	19	15,8%
Oui	83	69,2%
Non	18	15,0%
TOTAL OBS.	120	100%

22. Fréquence de fréquentation de ces autres bibliothèques

"Diriez-vous que vous fréquentez ces bibliothèques ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non –réponse	19	15,8%
Moins souvent que la BU de Bron	60	50,0%
Autant que la BU de Bron	25	20,8%
Plus souvent que la BU de Bron	16	13,3%
TOTAL OBS.	120	100%

23. Raisons de fréquentation d'une autre bibliothèque

"Pourquoi fréquentez-vous ces autres bibliothèques ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Choix de documents	31	17,9%
Proximité	29	16,8%
Complément	22	12,7%
Non réponse	20	11,6%
Plus spécialisée	14	8,1%
Ouvert le samedi	12	6,9%
Loisirs	9	5,2%
Agréable	8	4,6%
Calme	4	2,3%
Travailler	4	2,3%
Conditions prêt	3	1,7%
Recherches	3	1,7%
Documents plus récents	2	1,2%
Pratique	2	1,2%
Accès aux livres plus facile	2	1,2%
Revue	1	0,6%
Ouvert vacances scolaires	1	0,6%
Rangement	1	0,6%
Moins de monde	1	0,6%
Recherches bibliographiques	1	0,6%
Disposition	1	0,6%
Renseignements statistiques	1	0,6%
Habitude	1	0,6%
TOTAL CIT.	173	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (5 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

24. Découverte de la BU

"Comment avez-vous découvert pour la première fois l'existence de la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Par les professeurs	11	9,2%
Par d'autres étudiants	17	14,2%
Par les tuteurs étudiants	22	18,3%
Par la brochure de présentation de l'université	4	3,3%
Par le site web de l'université	0	0,0%
Tout seul	66	55,0%
TOTAL OBS.	120	100%

25. Formation ?

"Comment avez-vous appris à utiliser la bibliothèque ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Visite organisée par la bibliothèque	11	7,9%
Demandes ponctuelles au personnel de la bibliothèque	21	15,1%
Enseignement de méthodologie universitaire	10	7,2%
Tout seul	97	69,8%
TOTAL CIT.	139	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

26. Besoin de formation

"Resentez-vous le besoin d'une formation à l'utilisation de la bibliothèque ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	36	30,0%
Non	81	67,5%
Non -réponse	1	0,8%
Ne sait pas	2	1,7%
TOTAL OBS.	120	100%

27. Formations à Internet

"Connaissez-vous l'existence de formations à Internet ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	36	30,0%
Non	84	70,0%
TOTAL OBS.	120	100%

28. Modes de recherche habituelle des documents

"Comment recherchez-vous habituellement vos documents ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Par le catalogue papier	10	6,4%
Par le catalogue informatique	96	61,5%
Vous cherchez directement sur les rayonnages	50	32,1%
TOTAL CIT.	156	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

29. Modes de recherche des documents le jour du questionnaire

"Qu'avez-vous utilisé aujourd'hui pour rechercher vos documents ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
N'a rien cherché aujourd'hui	44	32,8%
Le catalogue papier	10	7,5%
Le catalogue informatique	43	32,1%
Vous avez cherché directement sur les rayonnages	37	27,6%
TOTAL CIT.	134	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (3 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

30. Recours au personnel

"Lorsque vous avez une difficulté pour trouver un document ou une information, vous adressez-vous au personnel ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	86	71,7%
Non	34	28,3%
TOTAL OBS.	120	100%

31. A quel type de personnel les étudiants s'adressent

"Vous adressez-vous alors:"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	34	28,3%
Aux bureaux de renseignements	35	29,2%
A une personne dans les rayons	10	8,3%
Aux deux indifféremment	41	34,2%
TOTAL OBS.	120	100%

32. Utilité de l'aide

"Cette aide vous est-elle utile ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	34	28,3%
Oui	74	61,7%
Non	9	7,5%
NSP	3	2,5%
TOTAL OBS.	120	100%

33. Modes de repérage dans le libre-accès

"Quand vous cherchez un document en libre-accès, comment vous repérez-vous ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Vous connaissez par avance le rayon où il se trouve	56	32,0%
Vous êtes aidé par la signalétique	53	30,3%
Vous utilisez la cote du document	61	34,9%
Vous cherchez au hasard	5	2,9%
TOTAL CIT.	175	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

34. Prescription

"Etes-vous conseillé(e) dans le choix des documents que vous utilisez ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Toujours	3	2,5%
Le plus souvent	44	36,7%
Rarement	52	43,3%
Jamais	21	17,5%
TOTAL OBS.	120	100%

35. personne qui prescrit les documents

"Qui vous les recommande ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	20	13,8%
Vos professeurs	94	64,8%
Les bibliothécaires	0	0,0%
Vos amis	31	21,4%
TOTAL CIT.	145	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

36. Nombre de documents empruntés

"Combien de documents empruntez-vous d'habitude ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	1	0,8%
0	14	11,7%
1	12	10,0%
2	38	31,7%
3	37	30,8%
4	10	8,3%
5 et plus	8	6,7%
TOTAL OBS.	120	100%

37. Consultation d'Internet

"Vous arrive-t-il de consulter Internet à la bibliothèque ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	29	24,2%
Non	91	75,8%
TOTAL OBS.	120	100%

38. Usages d'Internet

"Si oui, pour quel(s) type(s) d'usage ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	90	72,0%
Pour la recherche bibliographique	11	8,8%
Pour accéder au site web de la BU	4	3,2%
Pour naviguer	20	16,0%
TOTAL CIT.	125	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (2 au maximum).
Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

39.Utilisation des pages web de la bibliothèque

"En dehors de la consultation du catalogue, avez-vous déjà utilisé les pages web de la BU (ces pages sont accessibles par le site web de l'Université) ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	23	19,2%
Jamais	74	61,7%
Une fois	9	7,5%
Plus d'une fois	14	11,7%
TOTAL OBS.	120	100%

42.souhaits des étudiants pour le site web

"Qu'aimeriez-vous trouver sur les pages web de la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Ne sait pas	101	81,5%
Nouveautés	5	4,0%
Catalogue de la BU	2	1,6%
Résumés des documents	2	1,6%
Travaux de recherche	2	1,6%
Revue de presse	1	0,8%
Documents numérisés	1	0,8%
Liens avec autres bibliothèques	1	0,8%
Commentaires d'arrêt	1	0,8%
Annales de dissertation	1	0,8%
Catalogues autres bibliothèques	1	0,8%
Axer sur les revues	1	0,8%
Un site plus ludique	1	0,8%
Sélection de sites thématiques	1	0,8%
Plan du classement	1	0,8%
Expositions à Lyon	1	0,8%
Le site convient	1	0,8%
TOTAL CIT.	124	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

41. Utilisation de l'espace

"Vous installez-vous habituellement aux mêmes endroits dans la bibliothèque ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Oui	78	65,0%
Non	40	33,3%
Ne reste pas à la bibliothèque	2	1,7%
TOTAL OBS.	120	100%

42. Endroit préféré

"Si oui, lesquels ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	39	32,5%
Salle de travail du rez-de-chaussée	13	10,8%
Grandes tables du premier étage	29	24,2%
Box du premier étage	10	8,3%
Grandes tables du deuxième étage	26	21,7%
Autre	3	2,5%
TOTAL OBS.	120	100%

43. Raisons du choix d'un endroit préféré

"Pourquoi vous installez-vous à cet endroit ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Ne sait pas	45	32,6%
Proximité des documents	32	23,2%
Calme	28	20,3%
Place	9	6,5%
Travailler en groupe, discuter	6	4,3%
Habitude	6	4,3%
Agrément	5	3,6%
Non -réponse	1	0,7%
Prêt des documents	1	0,7%
Ouvert plus tôt	1	0,7%
Disposition des lieux	1	0,7%
Aéré	1	0,7%
Luminosité	1	0,7%
N'aime pas les box	1	0,7%
TOTAL CIT.	138	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.

44. Satisfaction sur les horaires

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait des horaires	32	26,7%
Satisfait. Des horaires	78	65,0%
Pas satisfait des horaires	8	6,7%
Ne sait pas	2	1,7%
TOTAL OBS.	120	100%

45. Satisfaction sur la variété des documents proposés

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait de la variété des documents proposés	14	11,7%
Satisfait	85	70,8%
Pas satisfait	17	14,2%
Ne sait pas	4	3,3%
TOTAL OBS.	120	100%

46. Satisfaction sur le nombre d'exemplaires disponibles

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait du nombre d'exemplaires disponibles	5	4,2%
Satisfait	48	40,0%
Pas satisfait	61	50,8%
Ne sait pas	6	5,0%
TOTAL OBS.	120	100%

47. Satisfaction sur le délai d'obtention des documents

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait. du délai d'obtention des documents	5	4,2%
Satisfait	77	64,2%
Pas satisfait	22	18,3%
Ne sait pas	16	13,3%
TOTAL OBS.	120	100%

48. Satisfaction sur l'aide du personnel

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations.	Pourcentages
Très satisfait de l'aide fournie par le personnel	7	5,8%
Satisfait	77	64,2%
Pas satisfait	12	10,0%
Ne sait pas	24	20,0%
TOTAL OBS.	120	100%

49. Satisfaction sur le calme

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	1	0,8%
Très satisfait du calme	9	7,5%
Satisfait	80	66,7%
Pas satisfait	29	24,2%
Ne sait pas	1	0,8%
TOTAL OBS.	120	100%

50. Satisfaction sur la place pour travailler

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait de la place pour travailler	16	13,3%
Satisfait	88	73,3%
Pas satisfait	13	10,8%
Ne sait pas	3	2,5%
TOTAL OBS.	120	100%

51. Satisfaction sur la durée du prêt

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait de la durée du prêt	6	5,0%
Satisfait	50	41,7%
Pas satisfait	59	49,2%
Ne sait pas	5	4,2%
TOTAL OBS.	120	100%

52. Satisfaction sur le nombre de livres prêtés

"Diriez-vous que vous êtes :"

	Nb. de citations	Pourcentages
Très satisfait du nombre de livres prêtés	19	15,8%
Satisfait	69	57,5%
Pas satisfait	26	21,7%
Ne sait pas	6	5,0%
TOTAL OBS.	120	100%

53. sentiment de bien-être dans la bibliothèque

"Vous sentez-vous à l'aise dans la BU ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Non -réponse	1	0,8%
Oui	111	92,5%
Non	8	6,7%
TOTAL OBS.	120	100%

54.Aspects à améliorer

"Selon vous, quels aspects la BU pourrait-elle améliorer ?"

	Nb. de citations	Pourcentages
Ne sait pas	22	9,9%
Rangement des périodique	17	7,6%
Rangement du libre-accès	16	7,2%
Durée prêt	15	6,7%
Agrément du bâtiment	13	5,8%
Nombre d'exemplaires	10	4,5%
Nombre de titres	9	4,0%
Chauffage	8	3,6%
Livres trop anciens	8	3,6%
Mouvement, bruit	7	3,1%
Signalétique du libre-accès	7	3,1%
Horaires	6	2,7%
Plus de postes informatiques	6	2,7%
Ouvert le samedi	5	2,2%
Signalétique des périodiques	5	2,2%
Plus de documents en langue étrangère	5	2,2%
Luminosité	4	1,8%
Plus de photocopieurs	4	1,8%
Compétence du personnel	4	1,8%
Plus de personnel	4	1,8%
Entretien du bâtiment	3	1,3%
Air conditionné	3	1,3%
Formation aux nouvelles technologies	3	1,3%
Ouverture pendant les vacances	3	1,3%
Plus de tables	2	0,9%
Faire respecter le règlement	2	0,9%
Références introuvables	2	0,9%
Présentation des documents	2	0,9%
Plus de box	2	0,9%
Formation des usagers	2	0,9%
Endroit pour fumer	2	0,9%
Aide	2	0,9%
Espace entre les rayons	2	0,9%
Plus de revues étrangères	1	0,4%
Garder les revues plus longtemps en libre-accès	1	0,4%
Livres en braille	1	0,4%
Thèses sur papier	1	0,4%
Résumé des livres dans le catalogue	1	0,4%
Prix des photocopies	1	0,4%
Agrandir	1	0,4%
Prêt exceptionnel pour certains documents exclus	1	0,4%
Offre de livres en prêt	1	0,4%
Complexité du système informatique	1	0,4%
Endroit pour le travail en groupe	1	0,4%
Livres disparus	1	0,4%
Qualité du fonds documentaire	1	0,4%

Salle de travail	1	0,4%
Box trop petits	1	0,4%
Plus de périodiques	1	0,4%
Catalogue papier pour les revues	1	0,4%
Non -réponse	1	0,4%
TOTAL CIT.	223	100%

Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples. Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de citations.