

## **ENQUETE DE PUBLICS – Section Sciences et section STAPS**

### **Objectifs**

L'enquête visait à permettre une analyse des modes de fréquentation des lecteurs, ainsi que de leurs modes d'utilisation des ressources et services de la bibliothèque.

### **Dispositif mis en œuvre**

L'enquête s'est déroulée sur deux semaines du 9 au 21 juin 2008.

Des questionnaires sous forme papier étaient distribués à l'entrée de la bibliothèque durant des plages d'une heure deux fois par jour par une stagiaire, Marine Alonso<sup>1</sup>. Les plages étaient réparties sur toute l'amplitude d'ouverture de la bibliothèque afin de donner une image représentative de la fréquentation. Des questionnaires en libre-service étaient également mis à disposition des usagers à chaque étage de la bibliothèque, près des banques d'accueil. Des affiches informaient les lecteurs du déroulement de l'enquête.

Les réponses ont été saisies dans une base de donnée Access par Marine Alonso.

### **Taux de réponse**

245 réponses ont été obtenues, ce qui est élevé compte tenu de la fréquentation modérée propre au mois de juin. Certaines filières restent néanmoins sous représentées dans les réponses (les Staps par exemple) du fait du calendrier tardif de l'enquête par rapport au déroulement de l'année universitaire.

#### **1. Profil des répondants (questions 1 à 5)**

La très grande majorité des répondants résident dans le département de l'Essonne ou sur le campus d'Orsay. Ces données recourent les données générales concernant les étudiants inscrits à l'Université.

Les étudiants constituent l'essentiel des répondants, et ils appartiennent très majoritairement à l'UFR Sciences. La sous-représentation des étudiants de l'UFR STAPS peut probablement s'expliquer par le calendrier choisi pour l'enquête. Les dates des examens des cursus STAPS étaient en effet déjà passées au moment de l'enquête.

Les disciplines étudiées les plus représentées sont d'une manière générale les disciplines scientifiques (ce qui est cohérent au vu de l'appartenance majoritaire des répondants à l'UFR sciences), et en particulier les sciences de la vie et les mathématiques (18 répondants

---

<sup>1</sup> Questionnaire disponible en annexe.

préparent l'agrégation, 17 préparent celle de mathématiques). On note toutefois la présence de 6 étudiants en droit et d'un étudiant en économie parmi les répondants. Ces derniers viennent avant tout travailler sur place plutôt que consulter des documents.

La prédominance de ces disciplines est peut-être en partie liée au choix du calendrier d'enquête. Le dispositif devra impérativement être répété à un autre moment de l'année universitaire pour que les résultats soient réellement représentatifs (un répondant a d'ailleurs souligné la date tardive de l'enquête).

Concernant le niveau d'étude, on constate que le pourcentage d'étudiants de niveau L recoupe les données générales de l'UFR sciences (47% d'étudiants de niveau L).

Les étudiants préparant le Capes et l'agrégation sont également particulièrement présents (11% des répondants), la période de l'enquête correspondant à celle de la préparation de leurs oraux.

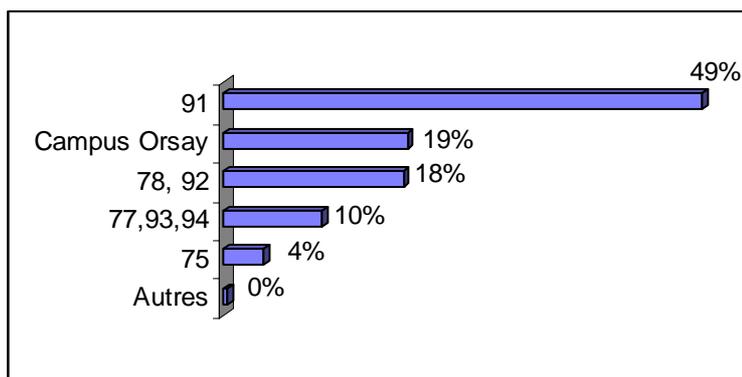
En revanche, les doctorants sont sous-représentés (seulement 2% contre 23% au niveau de l'UFR sciences).

Concernant le niveau M, les étudiants de niveau M1 prédominent sur les étudiants de niveau M2.

On constate donc de manière générale que les publics principaux de la bibliothèque relèvent des niveaux L et M1, au détriment des publics relevant du niveau recherche.

Autres	10%	
--------	-----	--

#### Lieu de résidence



#### UFR d'appartenance

Sciences	77%
Médecine	6%
Autres	6%
Droit-économie	4%
Non réponse	3%
STAPS	3%
Pharmacie	1%

#### Statut

Etudiant	93%
Autre	4%
Personnel Université	2%
Enseignant	1%
Chercheur	0%

#### Discipline étudiée

Sciences de la vie	21%
Mathématiques	17%
Non réponse	16%
Chimie	13%
Physique	13%
Sciences de la Terre	7%
Informatique	3%
Santé (médecine - pharmacie)	2%
Droit	2%
Ecologie	2%
Langues	1%
Sciences humaines	1%
Matériaux	1%
Economie	0%
Licence LSG	0%
STAPS	0%

#### Etape du cursus suivi

Non réponse	5%	
PCEM1	3%	
L1	10%	45%
L2	20%	
L3	15%	
M1	19%	23%
M2	4%	
D	2%	
Capes	4%	
Agrégation	7%	

## 2. Inscription et fréquentation (questions 6 à 11)

Comme souvent lorsque des questionnaires sont distribués en bibliothèque, les publics ayant répondu à l'enquête sont essentiellement des inscrits et même en majorité des habitués de la bibliothèque : 53 % la fréquentent plusieurs fois par semaine, et 21 % une fois par semaine. Il serait intéressant pour une autre enquête de distribuer des questionnaires ailleurs sur le campus (près des bâtiments de cours ou de restauration par exemple).

### Inscription BU

Non réponse	2	1%
Oui	212	87%
Non	27	11%
Ne sait pas	4	2%
	4	2%

### Fréquentation moyenne

Non réponse	4	2%
Plusieurs fois par semaine	131	53%
Une fois par semaine	52	21%
une fois par mois	29	12%
Moins d'une fois par mois	8	3%
Exceptionnellement	21	9%

Concernant la fréquentation du samedi matin, celle-ci n'est pas régulière : 47 % des répondants viennent parfois ou rarement le samedi. Si la majorité des personnes interrogées fréquentent la bibliothèque le samedi matin, nombreux parmi les répondants n'y viennent jamais à ce moment-là (40 %). Est-ce, parmi d'autres raisons, parce que la bibliothèque n'est pas assez ouverte ce jour-là, ou parce qu'elle ouvre trop tôt (pour ceux qui viennent de loin en particulier) ? L'extension des horaires le samedi après-midi augmenterait-elle la fréquentation des publics qui viennent le samedi et inciterait-elle ceux qui ne fréquentent jamais la bibliothèque le samedi à venir ?

### Fréquentation du samedi

Non réponse	0	0%
Jamais	98	40%
Parfois	64	26%
Rarement	52	21%
Souvent	31	13%

En semaine, le pic de la fréquentation des répondants se situe l'après-midi. Ceux-ci sont également plus nombreux à déclarer rester souvent jusqu'à la fermeture plutôt qu'à venir dès l'ouverture, ce qui confirme la demande d'extension en soirée.

### Fréquentation journée

		En % du total des répondants
Non réponse	2	1%
Matin	152	62%
Midi	105	43%
Après-midi	197	80%

Après 17h	140	57%
-----------	-----	-----

#### Fréquentation 8h30

Non réponse	14	6%
Jamais	70	29%
Rarement	65	27%
Parfois	70	29%
Souvent	26	11%
	245	100%

#### Fréquentation 19h

Non réponse	8	3%
Jamais	40	16%
Rarement	48	20%
Parfois	72	29%
Souvent	77	31%
	245	100%

La fréquentation des répondants durant les vacances universitaires justifierait peut-être la suppression des horaires réduits pendant ces périodes : la majorité des répondants fréquentent la bibliothèque pendant les vacances universitaires de printemps, ils sont plus d'un tiers à la fréquenter durant les congés d'hiver.

#### Fréquentation périodes occasionnelles

		En % du total des répondants
Non réponse	13	5%
Vacances d'hiver	93	38%
Vacances de printemps	131	53%
Avant les examens	143	58%
Autres moments	50	20%

#### Détail des "autres, précisez" :

Après les examens	3
Concours	3
Exposés	4
Rapport de stage (fin mai)	1
Occasionnellement	22
Non précisé	3
Si profs absents	1
Travaux de groupe	2
Recherches	2

### 3. Pratiques (questions 12, puis 15 à 19)

Les pratiques les plus répandues, selon les déclarations des personnes ayant répondu, sont l'emprunt (69 %) et le travail sur place autant quasiment sur leurs propres documents (68 %) que sur ceux de la BU (65 %). Viennent ensuite l'usage des ordinateurs de la BU (41 %) et des box de travail (36%).

## Pratiques

		En % du total des répondants à l'enquête
Non réponse	5	2%
Documents personnels	166	68%
Documents de la BU	159	65%
Emprunt de documents	169	69%
Demande de documents en magasins	57	23%
Ordinateurs de la BU	101	41%
Ordinateur portable personnel	37	15%
Box de travail	88	36%
Détente	19	8%
Autres	3	1%

### Détail des « autres »

Consultation presse/BD	1
Dictionnaires	1
Je veux bien mais je n'ai pas le temps	1


L'usage des ordinateurs n'est pas la raison essentielle de la venue à la BU de la majorité des personnes, mais cet usage est très largement partagé. Si 41 % des répondants déclarent utiliser les ordinateurs de la BU en réponse à une question à choix multiples, seulement 23 % des répondants déclarent ne jamais s'en servir en réponse à une question directe à ce sujet. L'intensité de l'usage des ordinateurs est très variable : cet usage est presque autant fréquent que rare ou occasionnel.

La nature des usages des ordinateurs est aussi variée : les répondants affirment qu'il s'agit d'abord de travail sur Internet puis de consultation de leur messagerie presque autant que des ressources électroniques offertes par la BU. A noter un taux non négligeable d'absence de réponse à cette question sur la nature de l'usage des ordinateurs (comme si la question pouvait gêner ?).

### Utilisation des ordinateurs de la BU

Non réponse	5	2%
Jamais	56	23%
Rarement	56	23%
Parfois	71	29%
Souvent	57	23%
	245	100%

### Usages informatiques

		En % du total des répondants à l'enquête
Non réponse	57	23%
Messagerie	97	40%
Loisirs	46	19%
Documents électroniques personnels	39	16%
Documents électroniques BU	93	38%
Travail sur Internet	110	45%
Autres	2	1%

En ce qui concerne le renseignement documentaire, les répondants affirment qu'ils n'ont pas ou rarement recours à l'aide d'un bibliothécaire dans leur grande majorité. Est-ce parce qu'ils n'osent pas demander, parce qu'ils sont autonomes, ... ?

#### Recours à l'aide d'un bibliothécaire

Non réponse	4	2%
Jamais	102	42%
Rarement	92	38%
Parfois	44	18%
Souvent	3	1%
	245	100%

Le service de la BU le plus utilisé selon les déclarations des répondants est l'accès aux photocopieurs (74 % des répondants). Le second service le plus utilisé est la recherche dans le catalogue (52 %). Les répondants sont une minorité (25 %) à utiliser l'espace information dans le hall d'accueil et le site web de la BU. Seuls 10 % des répondants ont eu recours au PEB, ce qui se comprend dans la mesure où ce sont surtout des étudiants en L ou M1.

#### Utilisation des services de la bibliothèque

		En % du total des répondants à l'enquête
Non réponse	26	11%
Catalogue	128	52%
Photocopieurs	181	74%
PEB	24	10%
Espace information	61	25%
Site web	60	24%

Si la moitié des personnes interrogées ont vu une exposition, très peu ont assisté au ciné-club ou aux cafés-débats. Un étudiant fait remarquer qu'il n'est pas informé au sujet de ces derniers, ce qui incite à développer la communication sur ces animations culturelle.

#### Animation culturelle

		En % du total des répondants à l'enquête
Non réponse	122	50%
Expositions	119	49%
Ciné-club	7	3%
Café-débat	10	4%

#### 4. Usage des collections (questions 13 et 14)

91% des répondants disent consulter des monographies, pourtant, à la question « Que faites-vous lorsque vous venez à la BU ? », seulement 65% des répondants disent travailler avec des documents de la bibliothèque.

La prédominance de la consultation des livres au regard des autres types de documents disponibles est particulièrement forte, comme les semaines-test d'évaluation de la consultation sur place le laissaient déjà apparaître.

Les annales d'examen ou de concours occupent la seconde place au hit parade des documents les plus consultés, calendrier de passation de l'enquête oblige (d'où notamment la remarque d'un(e) étudiant(e) qui souhaite pouvoir consulter davantage d'annales à la BU).

Viennent ensuite les revues, dans des proportions bien moindres que les monographies mais cependant relativement importantes au regard des résultats des semaines-test.

Les autres types de documents sont consultés de façon marginale.

#### Type de documents consultés

	En % du total des répondants à l'enquête
Livres	91%
Annales	24%
Revues	23%
Vidéos	5%
Non réponse	4%
Thèses	4%
Cartes	3%
Autres	3%

Les secteurs disciplinaires des collections utilisées recourent les disciplines majoritairement étudiées par les répondants : mathématiques et sciences de la vie, puis secteurs scientifiques.

La part de la médecine est très importante au vu du petit nombre de répondants appartenant directement aux filières médicales (PCEM), probablement parce qu'il s'agit là de collections qui intéressent également les étudiants en sciences de la vie. Les collections exorbitantes des collections pédagogiques scientifiques (BD, culture générale, vulgarisation scientifique, langues) sont citées par environ 10% des répondants.

#### Secteurs disciplinaires des collections utilisées

	En % du total des répondants à l'enquête
Mathématiques	43%
Sciences de la vie	33%
Chimie	32%
Physique	30%
Médecine	16%
Informatique	10%
BD	10%
Vulgarisation scientifique	10%
Culture générale	8%
Sciences de l'ingénieur	8%
Langues	8%
Non réponse	7%
STAPS	6%
Histoire des sciences	6%
Cadist	4%

## 5. Remarques

- **Sur les horaires**

Si l'on considère que les répondants (essentiellement des étudiants) qui n'ont pas formulé de remarques sur les horaires en réponse à cette question ouverte sont satisfaits, alors c'est bien la majorité des répondants qui ne souhaitent pas de changement d'horaires : un peu plus de 43 % des répondants n'ont pas émis de remarques sur les horaires et 18 % de ceux qui en ont fait (soit 10 % des répondants) ont déclarés en être satisfaits.

Les deux demandes les plus importantes (de l'ordre, chacune, de 30 % des remarques émises) portent sur :

- l'extension des horaires au-delà de 19h (sans plus de précision) et
- l'ouverture le samedi après-midi.

9 % des remarques écrites sont des demandes d'extension des horaires restreints pendant les vacances universitaires.

#### Nombre de remarques sur les horaires

140 (sur 245 questionnaires remplis)

	Nombre de remarques	% du nombre total de remarques	% du nombre total de questionnaires
<b>Satisfaction</b>	<b>25</b>	<b>18%</b>	<b>10%</b>
<b>Demandes concernant le week-end</b>	<b>52</b>	<b>37%</b>	<b>21%</b>
ouverture samedi matin à 8h30	2		
ouverture samedi après-midi	42	30%	17%
ouverture dimanche	7		
ouverture samedi et dimanche avant les examens	1		
<b>Demande concernant la semaine</b>	<b>88</b>	<b>63%</b>	<b>36%</b>
Ouverture à 8h	3		
Ouverture au-delà de 19h (sans plus de précision)	43	31%	18%
Ouverture plus tardive en période de révisions	6		
Ouverture jusqu'à 20h	14	10%	6%
Ouverture jusqu'à 21h	8		
Ouverture jusqu'à 22h	6		
Ouverture jusqu'à 23h	2		
Total demandes ouverture après 19h	<b>79</b>	<b>56%</b>	<b>32%</b>
Décalage des horaires actuels : 9h-19h30	1		
Ouverture plus tardive avec embauche d'étudiants	5		
<b>Demandes concernant les vacances</b>	<b>15</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>
Extension des horaires pendant les vacances	13	9%	5%
Ouverture pendant les vacances de Noël	1		
Ouverture au mois d'août	1		

- **Sur les services et sur l'accueil**

On peut regrouper ici les remarques faites sur les services proposées et sur les conditions d'accueil.

Le taux de satisfaction est important : 78 % des personnes ayant fait des remarques sur l'accueil en sont satisfaits et 69 % des répondants à la question ouverte sur les services en sont satisfaits.

		% du nombre total de remarques
<b>Satisfaction concernant l'accueil (sur 65 remarques)</b>	51	78%
<b>Satisfaction concernant les services (sur 54 remarques)</b>	37	69%

Les remarques négatives ou les suggestions d'amélioration portent sur les points suivants :

<b>Aspect relationnel de l'accueil</b>	
Accueil inégal (pour ce qui est de la courtoisie, de la compréhension) avec étudiants étrangers s'exprimant mal en français	1
Manque de tact à la fermeture à 19h	1
<b>Conditions de travail</b>	
Conditions d'utilisation des boxes trop restrictives (les rendre accessibles pour seulement 2 personnes si cela est possible)	5
Boxes de travail au 1er étage souhaités ou plus de boxes	2
Manque d'aération des boxes	1
Manque de calme souvent (usagers bruyants, à l'intérieur et à l'entrée de la BU)	7
Manque de place et attente parfois (avant examens, milieu de journée)	8
Etudiants qui s'absentent en gardant les meilleures places	1
Manque d'éclairage (remplacer les lampes grillées)	3
Trop chaud (ouvrir les fenêtres, mettre ventilateurs ou climatisation)	2
Manque de chauffage (l'hiver)	4
Plus d'ordinateurs	3
Plus de prises électriques	1
Une meilleure qualité de photocopies	1
Pouvoir utiliser la carte de photocopies sur deux ans	1
Toilettes au 1er étage à ouvrir davantage	1
Toilettes pas toujours très propres	1
<b>Animations culturelles</b>	
Communiquer davantage sur les animations (cafés-débats et ciné-club)	2

### - **Sur les collections**

On relève 61 remarques sur les collections dans la rubrique correspondante du questionnaire, ce qu'on peut considérer comme un très bon taux de réponse sur ce thème.

S'y ajoutent 8 remarques sur les conditions de prêt.

31 répondants expriment leur satisfaction quant aux collections à disposition, soit 51% des personnes s'étant exprimées dans cette rubrique.

Les remarques négatives ou les suggestions d'amélioration portent sur les points suivants :

### Remarques sur les monographies

Manque d'exemplaires	9
Pb collections de langues et audiovisuel	2
Pb signalement	1
Plus d'exclus du prêt	1
Pb des retards	1
Ouvrages en mauvais état	1
Manquants en place	1

### Remarques sur les périodiques

Pb désabonnements	1
Presse en libre-accès pas assez renouvelée	1
Plus de périos en libre-accès	1
Baisse du nombre de revues scientifiques	1

### Demande de documents dans les domaines suivants :

Physique	2
Cartes de géologie	1
Livres au-delà du PCEM1	1
Biologie générale	1
Annales	1
Droit	1
Dictionnaires	1
BD	1
Plus de docs correspondant aux enseignements de l'université P11	1
Plus de journaux généraux, associatifs, alternatifs	1

### Services documentaires

Donner accès à la BU aux copies des examens et des partiels	1
Faciliter l'accès aux thèses et aux mémoires	1

### Conditions de prêt

Augmenter le nombre de prêt	2
Augmenter la durée du prêt en STAPS	1
Augmenter le nombre de prêt (7) pour capésitifs	1
Augmenter délai de prêt pour capésitifs STAPS	1
Permettre la prolongation du prêt (par Internet)	2
Augmenter le nombre de prêts en période d'examens	1

### **Perspective pour une reconduction**

Une reconduction du dispositif d'enquête serait nécessaire pour obtenir un échantillon de répondants plus représentatif des publics de la bibliothèque en période d'affluence.

En ce qui concerne le contenu du questionnaire, et bien qu'il puisse être amélioré, il est préférable d'y apporter le moins de changements possible afin de permettre une comparaison fiable des résultats obtenus à chaque enquête.

Par ailleurs, le traitement de l'enquête ayant mobilisé une stagiaire pendant 2 semaines, il est souhaitable de prévoir des moyens humains équivalents pour permettre de reproduire le dispositif.

# Annexe 1 : Questionnaire d'enquête



**UNIVERSITÉ PARIS-SUD 11**

SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION

**Bibliothèque universitaire de Sciences et STAPS d'Orsay**

## VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !

Pour améliorer la qualité de nos services, nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques minutes à compléter ce questionnaire **anonyme**.  
Le questionnaire une fois rempli peut être déposé dans les corbeilles prévues à cet effet à l'accueil de chaque étage.

**1. Vous résidez :**  
 Sur le campus d'Orsay     Autres, précisez les 2 premiers chiffres de votre code postal : \_ \_ \_

**2. Vous êtes :**  
 Etudiant (L, M, D, préparations de concours)  
 Enseignant, précisez dans quelle discipline : .....  
 Chercheur, précisez dans quelle discipline : .....  
 Enseignant-chercheur, précisez dans quelle discipline : .....  
 Autre personnel de l'Université  
 Autre, précisez : .....

**3. Dans quelle UFR de l'Université Paris-Sud 11 êtes-vous inscrit ?**  
 Sciences     STAPS     Droit, économie     Pharmacie     Médecine  
 Autre composante ou autre université, précisez : .....

**4. Cursus suivi pendant l'année universitaire 2007-2008:**  
 L1     L2     L3     M1     M2     Doctorat  
 PCEM1     Préparation CAPES     Préparation Agrégation  
 Autre, précisez : .....

**5. Discipline(s) étudiée(s) en 2007-2008 :**  
 .....

**6. Etes-vous inscrit à la BU ?**  
 Oui (dans ce cas, vous êtes en possession d'une carte de lecteur blanche plastifiée)  
 Non     Ne sait pas

**7. En moyenne, vous venez à la BU :**  
 Plusieurs fois par semaine     Une fois par semaine     Une fois par mois  
 Moins d'une fois par mois     Exceptionnellement

**8. Fréquentez-vous la BU le samedi matin ?**  
 Souvent     Parfois     Rarement     Jamais

*Plusieurs réponses sont possibles aux questions qui suivent.*

**9. Fréquentez-vous la BU :**  
 Le matin     A midi     L'après-midi     En fin de journée (après 17h00)

**10. Vous arrive-t-il de fréquenter la BU :**  
 DES L'OUVERTURE (8H30)    JAMAIS    RAREMENT    PARFOIS    SOUVENT  
 A LA FERMETURE (19H00)

**11. Cette année, avez-vous fréquenté la BU :**  
 Pendant les vacances d'hiver (février)     Pendant les vacances de printemps (avril - mai)  
 De façon occasionnelle avant les examens  
 De façon occasionnelle à d'autres moments. Précisez : .....

**12. Lorsque vous venez à la BU, vous :**  
 Travaillez avec vos propres documents     Travaillez avec les documents disponibles à la BU  
 Empruntez des documents     Consultez/empruntez des documents en magasin  
 Utilisez les ordinateurs disponibles en libre service  
 Travaillez sur votre ordinateur portable personnel  
 Utilisez un box de travail en groupe     Venez vous détendre  
 Autre, précisez : .....

**13. Quels types de documents utilisez-vous à la BU :**  
 Livres     Revues, journaux     Cartes     Annales  
 Vidéos     Thèses     Autres, précisez : .....

**14. A quels domaines appartient les collections que vous consultez/empruntez ?**  
 Mathématiques     Mathématiques niveau recherche (CADIST)  
 Physique     Informatique     Sciences de la vie  
 Médecine     Sciences de l'ingénieur     Chimie  
 Vulgarisation scientifique     Histoire des sciences     Langues  
 STAPS     Littérature, culture générale     Bandes dessinées

**15. Vous utilisez les ordinateurs de la BU :**  
 Jamais     Rarement     Parfois     Souvent

**16. Lorsque vous utilisez les ordinateurs de la BU, c'est pour :**  
 Utiliser la messagerie électronique     Naviguer sur Internet pour votre loisir  
 Travailler avec vos propres documents électroniques (dé USB)  
 Faire des recherches dans les bases de données et ressources électroniques  
 Faire des recherches sur Internet pour vos études ou votre activité professionnelle  
 Autre, précisez : .....

**17. Vous arrive-t-il de demander l'aide d'un bibliothécaire dans vos recherches d'informations ?**  
 Jamais     Rarement     Parfois     Souvent

**18. Parmi ces services, lesquels avez-vous déjà utilisés ?**  
 Le catalogue informatisé     Les photocopieurs  
 Le Prêt entre bibliothèques     L'espace information dans le hall d'accueil  
 Le site web de la BU

**19. Avez-vous déjà vu ou assisté à :**  
 Une exposition dans le hall     Une séance du ciné-club scientifique  
 Un café-débat dans la salle de conférences

**Suite au dos →**

**20. Faites-nous part de vos remarques et suggestions :**

**Sur les horaires d'ouverture :**

**Sur les services proposés :**

**Sur les conditions d'accueil :**

**Sur les documents disponibles :**

**Autres :**