

La fréquentation de la BU et ses publics, entre institution et lieux de vie

Rapport commenté de l'enquête réalisée en 2010 auprès des usagers de la BU

Pierre CAM

**Et la collaboration de
Christine FAQUET**

Juin 2011

<i>Présentation.....</i>	4
<i>Méthodologie et caractéristiques des répondants</i>	5
Méthodologie de l'enquête	5
Graphe 1 : Répondants par section de BU.....	6
Le périmètre de l'enquête : les usagers in situ.....	6
Graphe 2 : Répondants par statut.....	7
Graphe 3 : Comparaison entre le % des répondants par ensemble et le % d'inscrits	8
Les caractéristiques de la population interrogée.....	9
Graphe 4 : Répartition des filles et des garçons en fonction des différentes BU enquêtées	10
Graphe 5 : Répondants selon le cycle d'études et la BU fréquentée	11
Graphe 6 : Comparaison entre les enquêtés déclarant une activité salariée et l'ensemble des étudiants au niveau national (en %)	12
<i>La fréquentation des différentes sections de la bu</i>	13
Graphe 7 : Rythme de fréquentation de la BU par les usagers (en %).	13
Graphe 8 : Part en % des usagers venant « presque tous les jours » selon le niveau du cursus.....	14
Les raisons de la fréquentation	15
Graphe 9 : Raisons invoquées par les usagers pour expliquer la fréquentation de la BU .	15
Tableau 1 : Ecarts à la moyenne concernant les raisons invoqués selon la BU	16
La fréquentation en journée.....	17
Graphe 10 : Moments de fréquentation de la BU.....	17
Graphe 11 : Etudiants (en %) se rendant à la Bu durant la pause déjeuner et temps de trajet.....	18
Temps passé à la BU	19
Graphe 12 : Temps passé à la BU en fonction du niveau d'études	19
Graphe 13 : Croisement factoriel entre les périodes de la journée et le temps passé	20
Fréquentation de la BU le samedi	21
Graphe 14 : Fréquentation des sections de la BU le samedi (en %).....	21
Graphe 15 : Impact du retour dans la famille le week-end sur la fréquentation de la BU (en%)	22
Graphe 16 : Fréquentation de la BU le samedi en fonction du niveau de cursus(en %) ...	23
La fréquentation des autres centres documentaires	23
Graphe 17 : Rythme de fréquentation des autres BU	24
Graphe 18 : Représentation matricielle des échanges entre BU	25
<i>Usages et pratiques au sein des BU</i>	26
Diversité des pratiques et catégories d'usagers	26
Graphe 19 : Attentes des usagers vis-à-vis des services rendus par les BU (en%)	27
Tableau 2 : Ecarts à la moyenne concernant les pratiques des usagers selon la BU	28
Tableau 3 : Ecarts à la moyenne concernant les pratiques des usagers selon le niveau de cursus.....	29
L'utilisation des équipements.....	30
Graphe 20 : Fréquence d'utilisation des divers équipements de la BU	30
Graphe 21 : Les différents usages des ordinateurs de la BU (en %)	31
Les usages prohibés et les troubles occasionnés	32
Graphique 22 : Autres pratiques au sein des BU (en %)	33
Graphe 23 : Les principaux motifs de perturbation dans le travail à la BU (en %).....	34
Tableau 4 : Ecarts à la moyenne concernant les troubles d'usage selon la section de BU	35
<i>La Recherche documentaire.....</i>	36
Les formations et initiations à la recherche documentaire	36
Graphe 24: Utilité des formations à la recherche documentaire selon le prestataire.....	37
Les différentes stratégies de recherche.....	38

Graphe 25 : Stratégies de recherche des documents.....	38
La consultation sur place et l'emprunt de documents	39
Graphe 26 : Les documents consultés selon les niveaux agrégés (en %).....	39
Graphe 27 : La fréquence des emprunts par niveau de diplôme (en %).....	40
Graphe 28 : Nombre des ouvrages empruntés par niveau de diplôme (en %).....	41
Graphe 29 : Fréquence des retards en fonction du nombre d'emprunts (en %)	41
Le prêt entre bibliothèque.....	42
Graphe 30 : Taux de satisfaction concernant le prêt entre bibliothèques	42
<i>Autres relations aux livres.....</i>	<i>43</i>
Lieu de travail préféré	43
Graphe 31 : Lieux de travail préférés en fonction de la filière.....	43
L'équipement personnel des étudiants	43
Graphe 32 : Taux d'équipement des étudiants enquêtés en matériel informatique.....	44
Lire	45
Graphe 34 : Influence des enseignants sur les choix de lecture en fonction du niveau.....	45
Graphe 35 : Lecture d'ouvrages en langues étrangères selon la section BU	46
L'achat d'ouvrages	47
Graphe 36 : Part des étudiants achetant des ouvrages sur conseils de leur enseignants ou faute de disponibilité à la BU (en %)	48
<i>Appréciation globale des bibliothèques</i>	<i>49</i>
L'offre et le système de prêt.....	49
Graphe 37 : Taux de satisfaction concernant l'offre et le système de prêt.....	49
L'accueil dans les sections de BU	50
Graphe 38 : Taux de satisfaction concernant l'accueil en BU.....	50
Les équipements et matériels mis à disposition.....	51
Graphe 39 : Taux de satisfaction concernant les dispositifs et matériels mis à disposition	52
L'environnement de travail	52
Graphe 40 : Taux de satisfaction concernant l'environnement de travail	53
La relation usagers et personnel de la BU	53
Graphe 41 : Les qualités du personnel par rang de classement	54
<i>Conclusion.....</i>	<i>56</i>

PRESENTATION

Les résultats présentés dans ce rapport sont issus d'une enquête quantitative menée par questionnaire auprès des usagers de la BU durant le second semestre de l'année universitaire 2009-2010. Il s'agit d'une enquête ponctuelle qui vise à dresser un premier bilan sur les pratiques et les attentes des étudiants concernant les différentes missions remplies par la Bibliothèque Universitaire. Les points abordés par le questionnaire ont été discutés et élaborés en liaison avec le personnel des différentes BU. Certaines questions faisaient débat : l'ouverture sur des plages horaires plus larges et l'ouverture du samedi, la durée des prêts, l'initiation à la recherche documentaire, les visites et présentations en première année, le prêt interbibliothèque, etc. A toutes ces questions, l'exploitation de l'enquête apporte des réponses chiffrées qui permettent de mieux circonscrire les débats à l'aide des faits. Si l'enquête avait lieu aujourd'hui, les réponses seraient nécessairement différentes car certaines mesures ont été prises entretemps pour améliorer les missions et les services rendus par la BU.

Il est évident que les pratiques étudiantes évoluent au rythme des générations et des progrès technologiques qui modifient l'environnement de travail et les attentes des étudiants en matière de documentation. Si la ponctualité de l'enquête ne permet pas de retracer ces évolutions, elle laisse apparaître en filigrane des usages nouveaux qui sont parfois insuffisamment pris en compte dans le contexte actuel. De même qu'une hirondelle ne fait pas le printemps, une enquête ponctuelle ne saurait donner qu'un aperçu nécessairement limité du rapport toujours en évolution qui s'instaure entre l'étudiant et le document. Il faudra donc songer à rendre cette enquête périodique pour mieux mesurer les tendances et les dynamiques à l'œuvre en ce domaine.

Nous voulons remercier ici tout le personnel des BU sans lequel cette enquête n'aurait pas eu lieu mais également les étudiants qui nous ont fait confiance en se soumettant à notre questionnement.

METHODOLOGIE ET CARACTERISTIQUES DES REPONDANTS

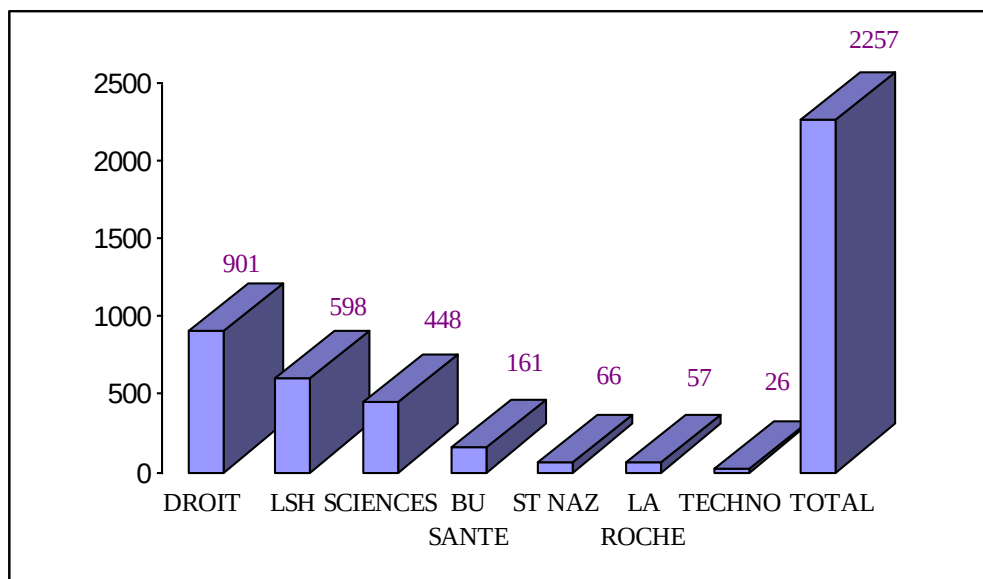
Méthodologie de l'enquête

L'enquête s'est déroulée en plusieurs phases. Dans un premier temps, il fallait s'imprégner du terrain, et ce pour mieux comprendre les spécificités des différentes BU. Un guide d'observation directe a été dressé avec un groupe d'étudiants de sociologie qui se sont rendus dans les BU pour observer des lieux qui leur avaient été assignés à l'avance (hall d'accueil, salle de groupe, coin presse, etc.). Chaque période d'observation durait quinze minutes et se faisait à des moments différents de la journée. Les résultats ont mis en évidence des pratiques d'occupation des lieux très diverses que ce soit en Sciences, en Santé ou en Lettres, qui ont été confirmées par la suite en débattant avec les personnels des BU.

Dans un second temps, des entretiens directifs ont été menés sur les différents sites pour élaborer un premier questionnaire. Celui-ci a été soumis au groupe de travail puis testé auprès d'une centaine d'étudiants.

La dernière phase de l'enquête - le recueil des réponses - s'est déroulée sur la période précédant les examens du second semestre. Six sites de la BU ont été prospectés : la section Lettres et Sciences Humaines, la section Santé, la section Sciences, la bibliothèque de la Roche sur Yon, celle de Saint-Nazaire, et celle de Technologie à la Chantrierie. 2257 usagers ont répondu au questionnaire dont une très forte proportion d'étudiants (98%). C'est dans la section Droit que l'on a recueilli le plus de réponses. Le rendu statistique s'est attaché à saisir les variations dans la fréquentation et les usages en mesurant les écarts au sein des différentes populations et en soulignant ceux qui étaient particulièrement significatifs.

Graphe 1 : Répondants par section de BU



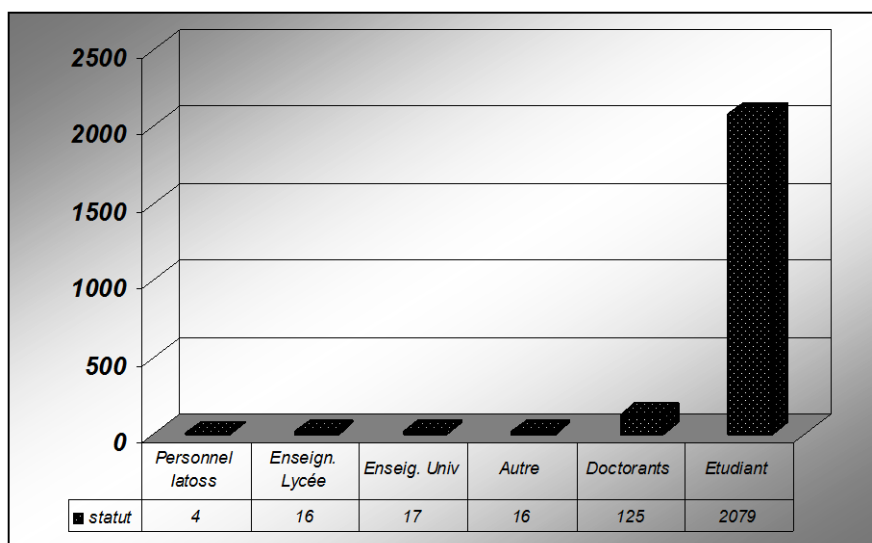
Source : Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

Le périmètre de l'enquête : les usagers in situ

La compréhension des pratiques au sein des différentes sections de la BU implique qu'on les saisisse in situ. C'est donc au sein des BU qu'ont été distribués les questionnaires. Les spécificités liées à chaque BU et commandant les pratiques déployées en leur sein ont ainsi constitué le périmètre de l'enquête. Au-delà des particularités liées aux services proposés par les différentes BU ou à leur agencement, il a fallu également faire une place aux cultures disciplinaires. La traduction des textes anciens, la recherche bibliographique, l'analyse de la jurisprudence, la consultation de mémoires ou de thèses, etc., constituent autant de manières de se rapporter aux documents qui varient plus ou moins fortement selon les filières ou les années d'études.

Pour saisir ces différentes cultures, il fallait que l'échantillon final ne soit pas trop déformé relativement à la population des inscrits. Les biais susceptibles de fausser les résultats d'une enquête ou d'en limiter la portée sont évidemment un point central au niveau de la méthodologie. Concernant les usagers des BU, il est difficile d'apprécier ce biais pour plusieurs raisons. La première tient au public lui-même. Les BU sont fréquentés par des étudiants et des non-étudiants. La faible proportion des répondants non-étudiants dans notre échantillon final (2%) ne reflète pas nécessairement leur part réelle dans la population. Différents items du questionnaire portant sur les spécificités de la vie étudiante ont pu conduire les personnes les plus éloignées de la condition étudiante à s'auto-exclure du questionnement. On note cependant avec intérêt que ce public non-étudiant se décompose en trois catégories sensiblement équivalentes : les personnels de l'Université (enseignants chercheurs et IATOSS), les enseignants du primaire et du secondaire, les étudiants appartenant à d'autres établissements (classes préparatoires, BTS, autres universités de l'Ouest, etc.).

Graph 2 : Répondants par statut

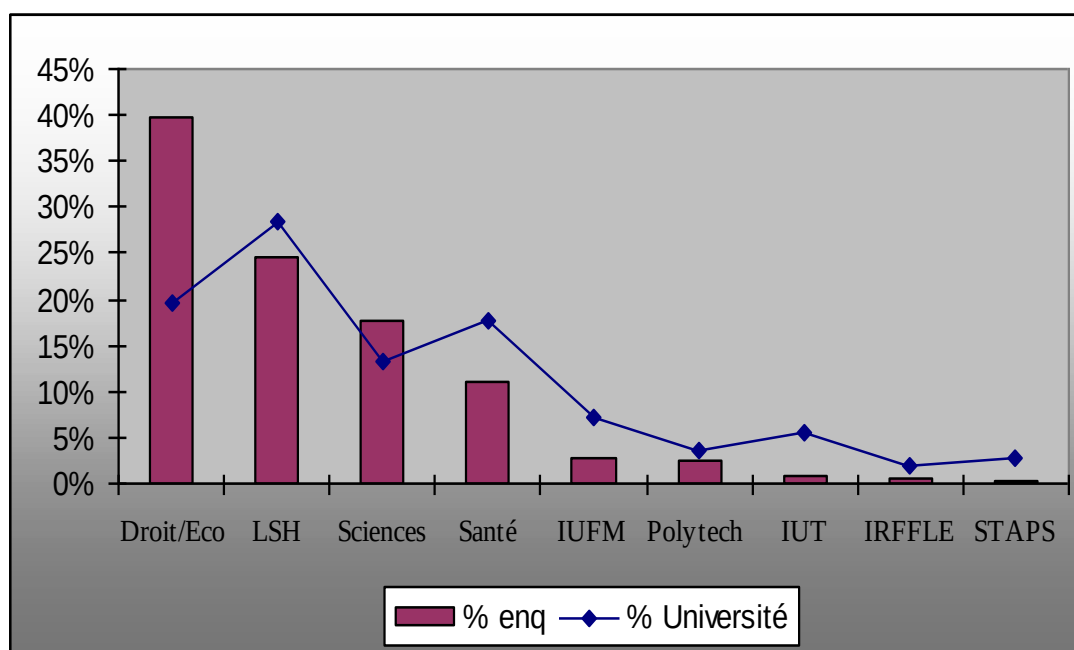


Source Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

Concernant l'échantillonnage, un second problème naît de la relation entre usagers de la BU et inscrits à l'Université. Rien ne permet d'affirmer que les usagers des Bibliothèques universitaires sont un échantillon représentatif des étudiants inscrits à l'Université. Dès lors,

toute comparaison entre inscrits et usagers ne peut avoir qu'une valeur indicative et tout écart entre ces deux populations n'implique pas qu'il y ait un biais. De plus ce que l'on peut nommer le « nomadisme » des étudiants les conduit à côtoyer une ou plusieurs autres bibliothèques de telle sorte qu'il n'existe pas de relation univoque entre le site fréquenté et la filière d'inscription. De plus, certaines filières possèdent leur propre centre de documentation ou bibliothèque de section qui mobilisent les étudiants le plus souvent de premier cycle. Cet effet est extrêmement visible sur le graphique ci-dessous où les ensembles ayant des centres de documentation spécifiques comme en Lettres et Sciences humaines, en Staps, en Santé, dans les départements d'IUT, sont sous-représentés par rapport à leur poids dans l'Université. A contrario, cela conduit à une surreprésentation des ensembles où la BU n'a pas de structure véritablement concurrente comme en Sciences ou en Droit.

Graph 3 : Comparaison entre le % des répondants par ensemble et le % d'inscrits¹



Source : Base Géode exploitation secondaire - Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

¹ Dans ce graphique, on a comparé la part des répondants à l'Enquête (en %) à la part des inscrits à l'Université de NANTES (en %).

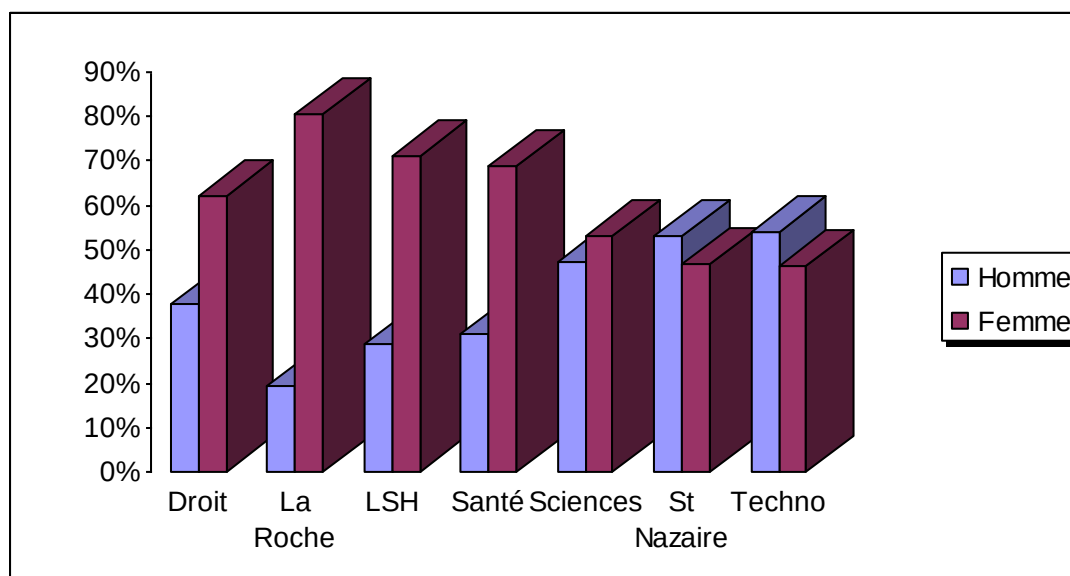
Il faut cependant souligner quelques limites à cette enquête. La première tient à la période du recueil des données. En effet, les étudiants inscrits dans des cursus professionnels et partis en stage durant le second semestre sont très largement sous-représentés. Ainsi, la section Technologie de la Chantrierie n'a recueilli qu'une vingtaine de questionnaires interdisant toute comparaison avec les autres sections. Pour corriger ce biais, il serait utile de réinterroger les usagers de cette section durant le premier semestre de l'année. Le second biais, plus difficile à apprécier, concerne les étudiants « furtifs » qui ne viennent que le temps d'un retour ou pour chercher un ami ou encore utiliser les commodités du lieu.

Il reste que les étudiants qui ont répondu à cette enquête sont des usagers habituels plutôt que « furtifs » et qu'à cet égard le regard qu'ils portent sur les lieux, les pratiques, les commodités, etc., est essentiel pour mener une réflexion approfondie sur cet établissement et les évolutions nécessaires.

Les caractéristiques de la population interrogée

Les caractéristiques des différents publics ne sont pas indépendantes des sections de la BU investiguées tant au niveau de la documentation (Lettres, Droit, Sciences humaines, etc.) que des sites. Ainsi la BU de La Roche-sur-Yon accueille plutôt des filles du fait des disciplines présentes sur le site, alors que c'est le phénomène inverse que l'on constate à Saint-Nazaire ou à Carquefou (BU Technologie). Si les filles sont sur-représentées parmi les interrogés (63% des répondants), c'est d'abord du fait de leur poids dans l'Université. Hormis quelques filières ou établissements, les filles sont en effet majoritaires et représentent près de 60% des inscrits à l'Université de Nantes. La différence constatée entre les répondants à l'enquête et la part des inscrits ne permet cependant pas de conclure que les filles fréquentent plus les BU que les garçons. Les écarts mesurés au niveau de chaque BU avec les usagers potentiels sont en effet minimes (+/- 3 points) et ne permettent pas de conclure, compte tenu de la taille des échantillons, à des différences significatives au niveau de la fréquentation. Cela ne signifie pas pour autant que filles et garçons y déploient les mêmes usages.

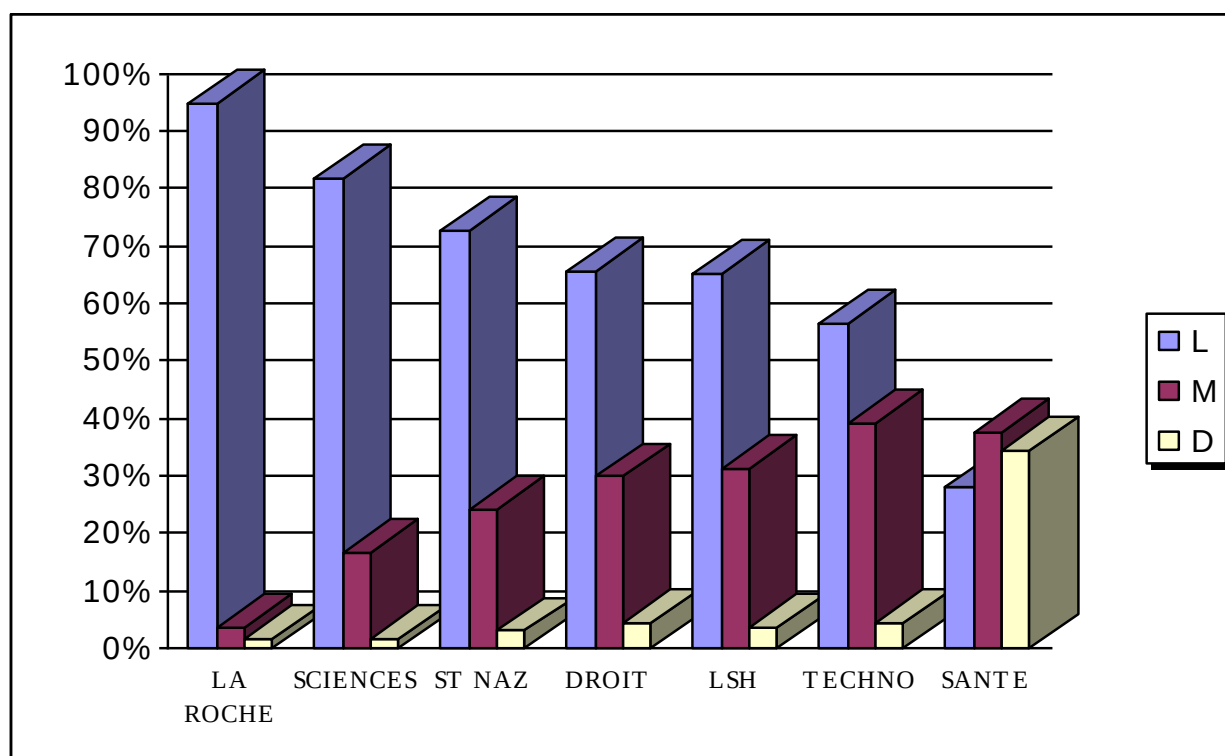
Graph 4 : Répartition des filles et des garçons en fonction des différentes BU enquêtées



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Le diplôme préparé constitue également une autre caractéristique pertinente des publics. Si les étudiants de premier cycle sont sur-représentés dans la population enquêtée c'est parce qu'ils sont également majoritaires parmi les inscrits à l'Université. La répartition des répondants est assez proche dans son ensemble de celle que l'on observe parmi les inscrits : 68% de répondants en premier cycle, 37% en second cycle et 5% en troisième cycle. Cependant, l'absence d'indépendance entre les BU fréquentées et les sites d'études confère à chacune des BU une forme de spécificité. Ainsi, les diplômes de niveau Master ou Doctorat se concentrent pour l'essentiel sur les quatre sites nantais - Droit, Lettres, Sciences et Santé – auxquels il conviendrait d'ajouter le site de la Chantrerie. Cette dépendance se signale ainsi aux deux extrêmes du graphe ci-dessous. Ainsi, la part des étudiants en premier cycle est prépondérante sur le site de la Roche-sur-Yon et à l'opposé la BU de Santé, du fait de l'organisation de son cursus, se caractérise par une présence plus forte des 3^e cycles. La distribution des étudiants par cycle dans les sections Lettres et Droit est largement conforme à leur répartition au niveau des inscrits. Par contre on note à la BU de Sciences, une sous-représentation des cycles 2 et 3 et, en Santé, une sous représentation des cycles 1.

Graphe 5 : Répondants selon le cycle d'études et la BU fréquentée

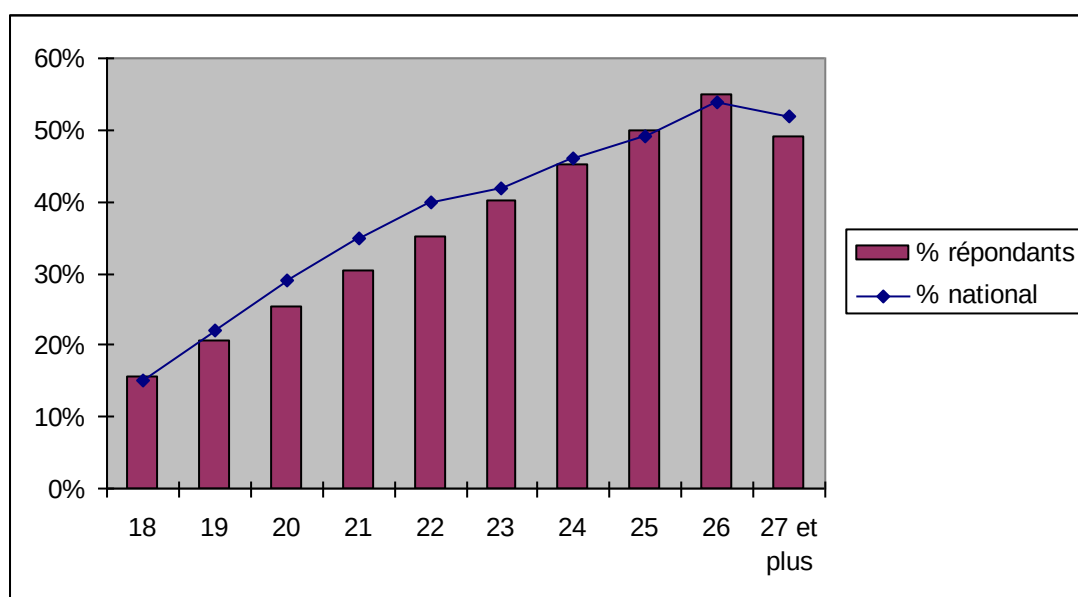


Source Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Outre les cultures liées aux différentes disciplines, le niveau de cursus et le genre, un autre phénomène est susceptible d'intervenir dans la fréquentation des sections de la BU, il s'agit du travail salarié. Nous ne disposons pas au niveau local d'une évaluation du travail salarié par discipline ou par âge qui permettrait de rendre compte d'un écart entre la population étudiante salariée dans son ensemble et celle des répondants salariés fréquentant la BU. Cependant l'enquête nationale de l'OVE auprès des étudiants de 2010 permet d'approcher une telle comparaison. Le graphique montre à l'évidence qu'au niveau nantais comme au niveau national, l'activité des enquêtés augmente avec l'âge. C'est ainsi qu'à 18 ans seuls 15% des interrogés ont un emploi salarié, alors qu'au-delà de 25 ans le travail salarié concerne près d'un étudiant sur deux. Mais s'il existe quelques différences entre le public

des enquêtes et l'ensemble des étudiants mesurées au niveau national, ces écarts restent trop faibles pour que l'on puisse conclure à un effet significatif de la salarisation sur la fréquentation des différentes BU telle qu'elle ressort du public interrogé.

Graph 6 : Comparaison entre les enquêtés déclarant une activité salariée et l'ensemble des étudiants au niveau national (en %)



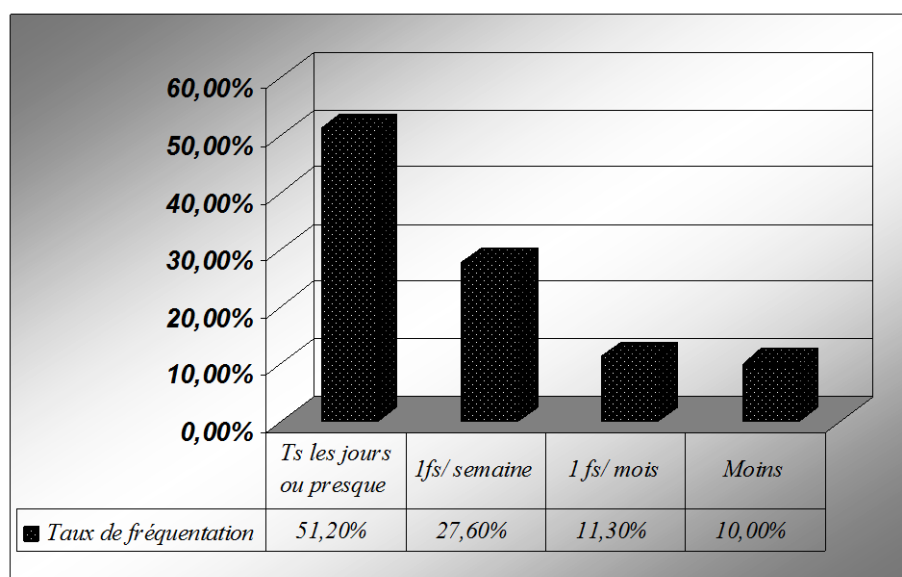
Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

LA FREQUENTATION DES DIFFERENTES SECTIONS DE LA BU

Selon la dernière enquête de l’OVE national², les bibliothèques viennent en deuxième position après le domicile comme lieu de travail scolaire. Au niveau national, plus d’un étudiant sur deux fréquente la BU de son établissement au moins une fois par semaine. Comme les salles d’enseignement, la BU est donc un espace où l’étudiant est amené à passer beaucoup de temps que ce soit avant les cours, entre deux cours, ou après les cours.

A Nantes comme au niveau national, le rythme de fréquentation obéit également à une période qui est de l’ordre de la semaine. Près de la moitié des étudiants interrogés disent venir presque tous les jours et un quart y viennent au moins une fois par semaine. De fait, seuls 10% des enquêtés disent fréquenter la BU moins d’une fois par mois.

Graph 7 : Rythme de fréquentation de la BU par les usagers (en %).



Source Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

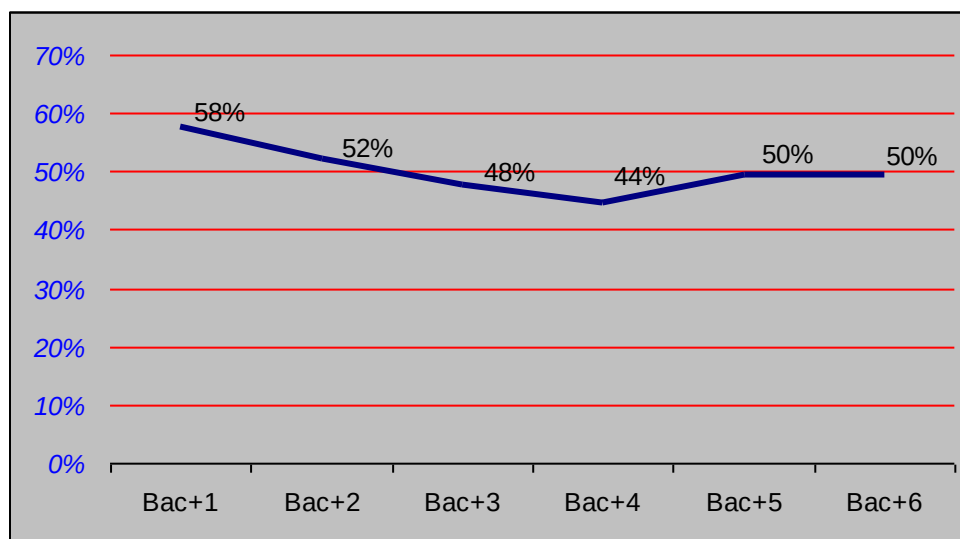
Concernant les quatre principales sections – Lettres, Droit, Sciences et Santé – on observe les mêmes tendances. La période hebdomadaire marque le rythme des pratiques avec des variations selon les sections. En Santé et en Sciences, 57% des étudiants disent venir

² Enquête 2010, présentation des résultats sur le site de l’OVE national.

presque tous les jours, alors qu'en Lettres et en Droit ce pourcentage d'usagers réguliers ne dépasse pas les 47%. La fréquentation quasi journalière de la BU est également liée au niveau d'études. La part de ceux qui viennent plusieurs fois par semaine décline constamment de la première année de Licence (ou Bac+1) à la première année de Master (Bac +4) pour remonter ensuite en M2 (Bac+5) et se stabiliser au niveau bac+6.

Concernant les étudiants salariés, on ne note pas d'écarts significatifs dans la fréquentation des BU durant leur cursus sauf au niveau Bac+6 où la fréquentation régulière (presque tous les jours) chute sous la barre des 40% (soit - 10 points par rapport aux étudiants non salariés).

Graphe 8 : Part en % des usagers venant « presque tous les jours » selon le niveau du cursus

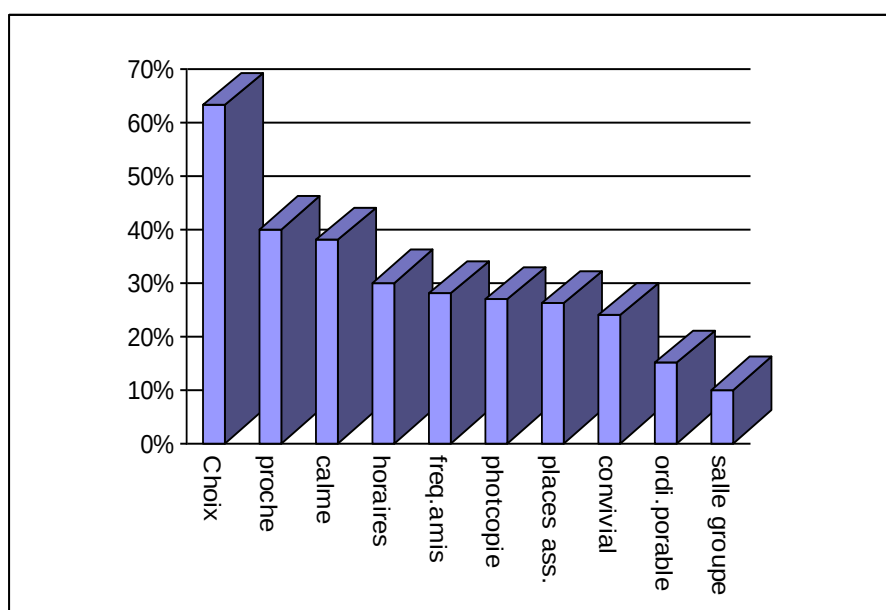


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Les raisons de la fréquentation

En premier lieu, on vient à la BU en raison du choix d'ouvrages. C'est la fonction traditionnelle des BU qui est ainsi plébiscitée par 70% des enquêtés. En second lieu, on vient à la BU du fait de la proximité avec les salles de cours et/ou pour chercher un espace où travailler dans le calme. Ces deux notions « calme » et « proximité » peuvent être parfois antagonistes. Aussi certains étudiants préférant le calme à une BU proche mais bruyante migrent parfois vers d'autres BU disciplinaires. La recherche d'un calme propice à la recherche l'emporte d'ailleurs nettement sur d'autres aspects du vivre ensemble comme la convivialité ou l'attrait du lieu qui n'est plébiscité que par 30% des étudiants interrogés.

Graphe 9 : Raisons invoquées par les usagers pour expliquer la fréquentation de la BU



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Les horaires d'ouverture, le nombre de places assises, le prêt d'ordinateurs ou les salles de groupe sont des services qui varient beaucoup d'une section de BU à l'autre. Le manque de places assises est une récrimination forte en Santé, et l'absence de calme à certaines heures de la journée provoque des remous chez les usagers de Sciences. Le tableau des écarts à la moyenne permet de rendre compte des variations selon les BU des raisons invoquées par

les étudiants. Lorsqu'une des raisons invoquées est plus fréquente que la moyenne nous avons mis un signe « + », et un signe « - » lorsqu'elle était moins souvent invoquée. Les zones en grisé correspondent à des choix qui sont conformes à ce que l'on constate pour l'ensemble des étudiants.

Le choix des ouvrages est plus souvent que pour les autres BU le principal attrait pour les usagers de Santé et de Lettres. A contrario, il est moins souvent plébiscité en Sciences, à Saint-Nazaire ou à la Roche-sur-Yon où ce sont des aspects plus secondaires des services qui sont mis en avant comme les ordinateurs portables ou les salles de groupe voire des places assises pour se poser et discuter avec ses amis comme à la BU Sciences où le premier niveau sert à certains moments de la journée de lieu de convivialité. Enfin, l'attrait du lieu, le système de photocopie et le calme sont les points forts de la BU Droit/Eco.

Tableau 1 : Ecart à la moyenne concernant les raisons invoquées selon la BU³

	Salle groupe	Ordi. port	Ambiance	Places assises	Photocopies	Horaires	Calme	Proche	Fréq. amis	Choix
La Roche	+	+								-
St Nazaire					+				-	-
Sciences		+		+	-		-	+	+	-
Droit			+		+		+		-	
LSH		-	-					-		+
Santé	-	-	-	-	-	-			+	+

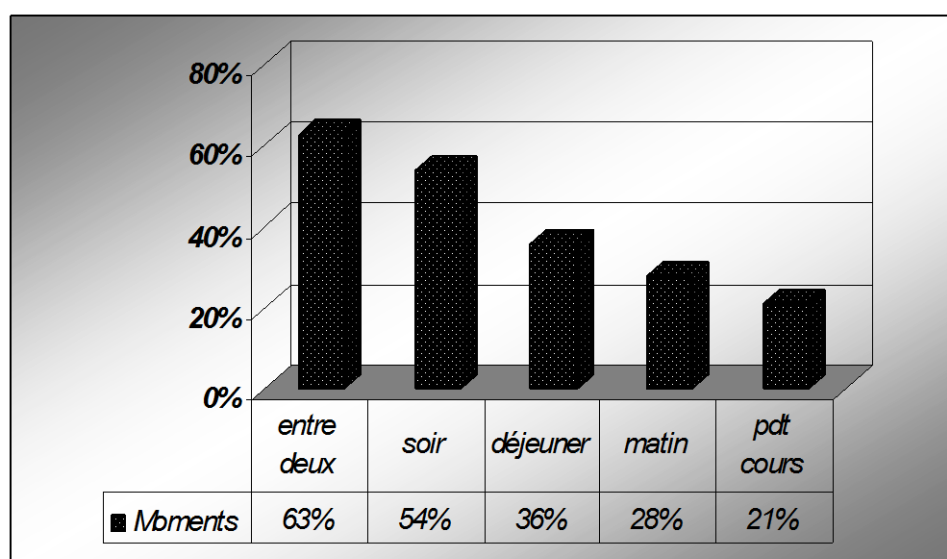
Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

³ On a considéré les écarts supérieurs de 5 points au moins à la moyenne comme significatifs. La moyenne résulte du graphe précédent. C'est ainsi qu'il faut comprendre qu'en Santé et en LSH, il y a au moins 75% des étudiants qui font du choix des ouvrages leur raison de la venue.

La fréquentation en journée⁴

La fréquentation de la BU est fortement soumise aux horaires des cours. La période la plus favorable reste les « entre cours ». Selon que la pause est plus ou moins longue, elle sera consacrée à la recherche documentaire ou à la révision des cours. Le biorythme des étudiants est également à prendre en compte. A ce niveau, il est évident qu'une majorité des étudiants préfèrent travailler le soir (54%) après les cours plutôt que le matin (28%). Quant à ceux qui profitent des cours pour se rendre à la BU, ils restent assez fortement minoritaires. Seuls les étudiants de Santé se démarquent assez fortement en ce domaine puisqu'un enquêté sur deux déclare se rendre à la BU pendant les cours.

Graphe 10 : Moments de fréquentation de la BU

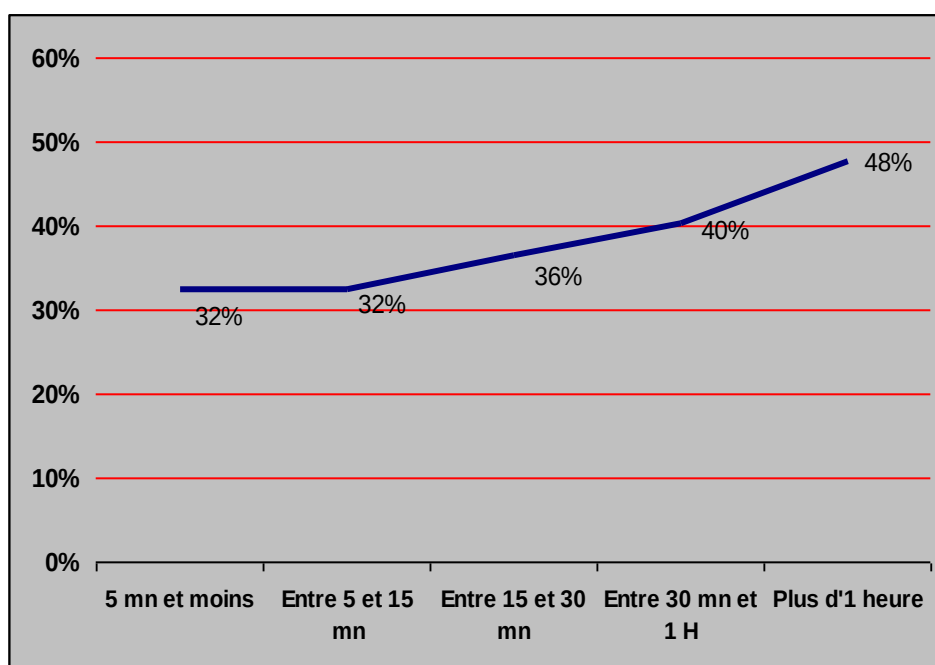


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

⁴ Comme pour la question précédente, plusieurs réponses étaient possibles. L'exploitation de telle question privilégie l'ordre des réponses liées aux préférences manifestées en pourcentage.

Il faut également ajouter à l'ensemble de ces phénomènes les contraintes liées à l'éloignement. Ainsi un étudiant qui vient pour la journée sur le campus sera plus enclin à fréquenter la BU à la pause déjeuner qu'un autre vivant à proximité. Le temps de déplacement influe sur la présence à la BU durant la pause déjeuner. C'est ainsi que la part des usagers restant durant le déjeuner à la BU croît en fonction du temps de parcours : de 32% pour ceux qui habitent au plus près à 48% pour ceux qui ont un trajet supérieur à une heure. C'est ainsi qu'à La Roche-sur-Yon et à Saint-Nazaire où les étudiants vivent le plus souvent éloignés du campus, on note une forte sur-représentation des étudiants venant à la BU durant la pause déjeuner : respectivement 54% à La Roche-sur-Yon et 65% à Saint-Nazaire. Le temps de trajet n'est pas le seul facteur qui influence l'afflux étudiant à l'heure du déjeuner. La pénurie de lieux de convivialité comme le TU ou le Pôle étudiant peut également expliquer qu'on se replie sur la BU pour discuter ou jouer. C'est notamment le cas à la BU de Sciences où 48% des usagers interrogés viennent durant la pause déjeuner.

Graphe 11 : Etudiants (en %) se rendant à la Bu durant la pause déjeuner et temps de trajet

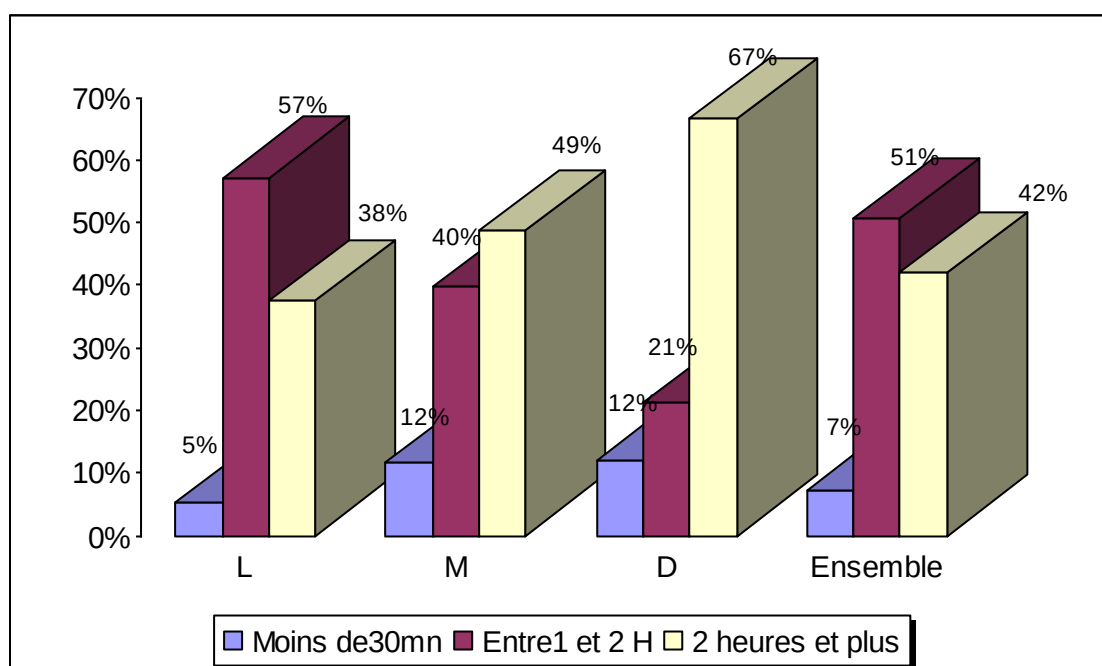


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Temps passé à la BU

Les étudiants sont non seulement des usagers réguliers de leur BU mais aussi des pratiquants assidus. De fait, la majorité des répondants reste en moyenne entre une et deux heures à la BU durant leur journée de cours. Cette moyenne varie cependant en fonction du cycle d'études. Plus on s'élève dans le cycle d'études et plus le temps passé en moyenne s'accroît : moins de deux heures pour les cycles 1 et près de 3 heures pour les doctorants.

Graph 12 : Temps passé à la BU en fonction du niveau d'études



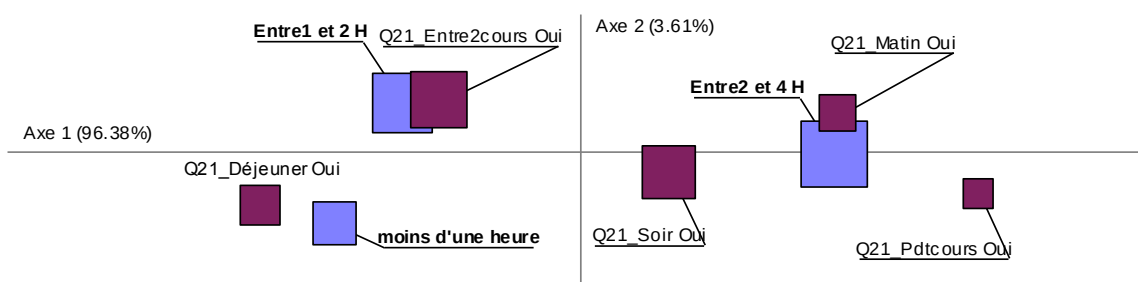
Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Le temps passé à la Bu peut correspondre au cumul de plusieurs périodes se situant aux périodes intercours ou à des périodes sans interruption impliquant soit un long travail de recherche soit une impossibilité de répartir la charge de travail sur plusieurs jours. C'est

ainsi que les étudiants salariés choisissent des périodes de travail longues : 46% viennent deux heures et plus.

Il existe une relation assez étroite entre le temps passé et le moment où l'on se rend à la BU. Ainsi l'analyse factorielle oppose sur un premier axe les usagers qui viennent pour une recherche longue – supérieure à 2 heures – à tous les autres. Les recherches longues se font plus souvent le matin, parfois le soir ou même durant les cours. L'axe 2 du graphe factoriel oppose ceux qui viennent durant leur pause déjeuner pour une période courte à ceux qui viennent entre les cours et pendant des périodes plus longues.

Graphe 13 : Croisement factoriel entre les périodes de la journée et le temps passé



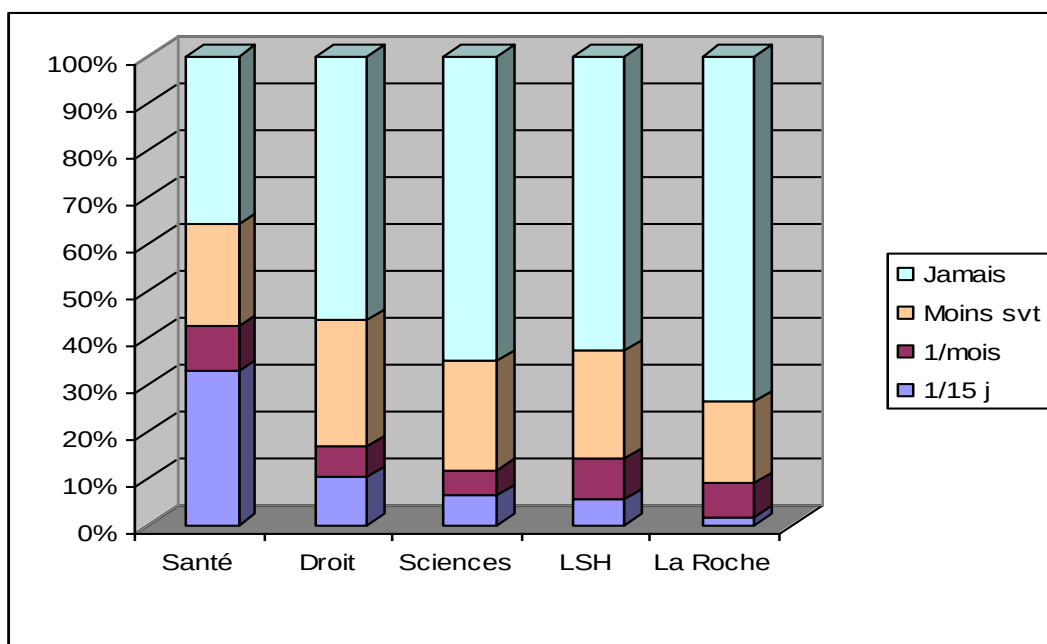
	Le matin	Le soir	Pause déjeuner	Pdt les cours	Entre 2 cours
moins d'une heure	15%	19%	26%	15%	21%
Entre1 et 2 H	32%	34%	41%	27%	41%
Entre2 et 4 H	53%	47%	33%	58%	39%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Fréquentation de la BU le samedi

D'une manière générale, la fréquentation de la BU durant le week-end reste exceptionnelle puisque 17% des étudiants déclarent y aller au moins une fois par mois. Seules la BU Santé et la BU Droit connaissent une fréquentation égale ou supérieure à 10% au moins deux fois par mois. En sections Lettres et en Sciences, la fréquentation durant le week-end de la BU reste épisodique puisque 60% des étudiants n'y vont jamais et que près de 30% n'y vont que rarement ou en période d'examen. Sur le site de la Roche-sur-Yon, le bilan est encore plus fragile.

Graphe 14 : Fréquentation des sections de la BU le samedi (en %)

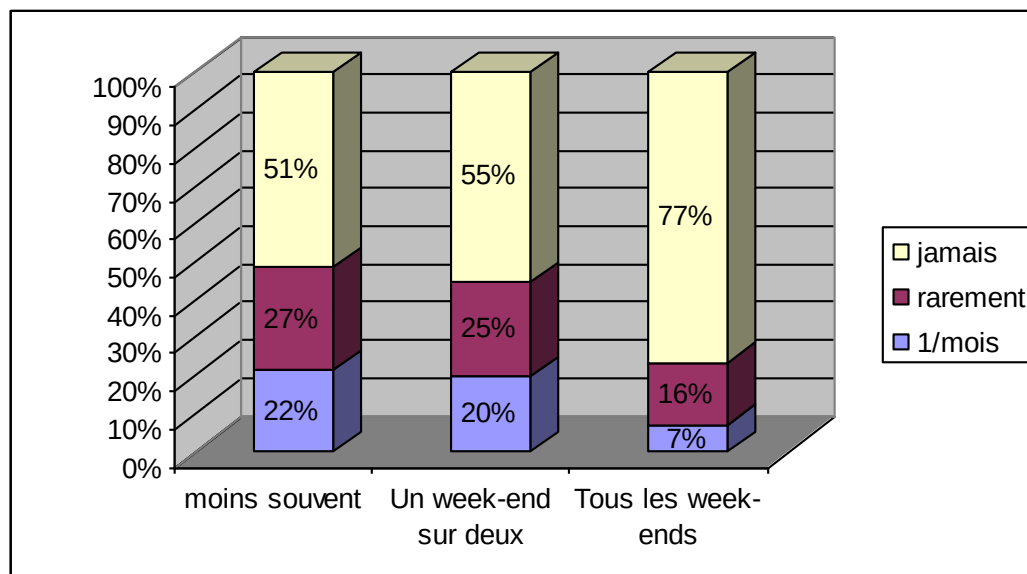


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Parmi les raisons évidentes de cette désertion des BU le samedi, il y a le fait que beaucoup d'étudiants retournent dans leur famille le week-end. Seuls 29% des interrogés ne migrent pas en fin de semaine. Pour ceux qui ne sont jamais là le week-end, la fréquentation de la BU le samedi reste un événement exceptionnel : 77% n'y vont jamais. La fréquentation du samedi

augmente avec la propension à rester le samedi à son domicile étudiant comme le montre le graphique ci-dessous.

Graphe 15 : Impact du retour dans la famille le week-end sur la fréquentation de la BU (en%)

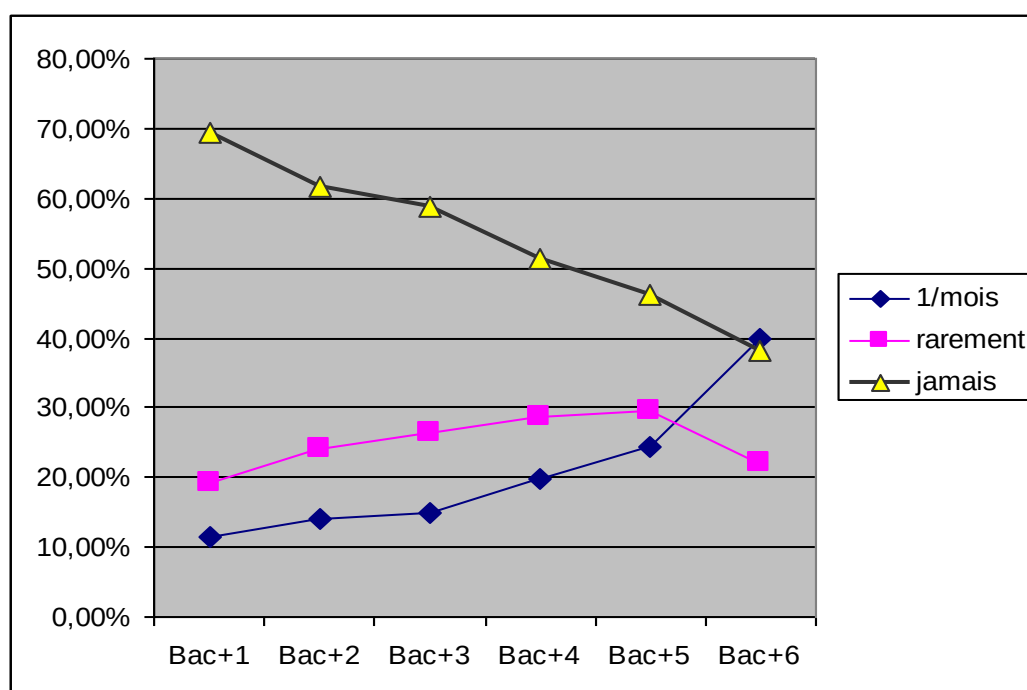


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Si elle reste exceptionnelle, la fréquentation du samedi répond néanmoins à certains besoins. La recherche d'un lieu où travailler au calme et en dehors de chez soi est évoquée par la quasi-totalité des usagers (82%) qui viennent le week-end à la BU. Les autres motifs (retrouver des amis, impossibilité durant la semaine, etc.) relèvent de l'exception. Le travail du samedi vient conforter l'idée développée dans les analyses précédentes d'une fréquentation des BU répondant à des besoins différents : pause déjeuner, intercourses et travail de recherche. On a montré que certains créneaux horaires n'étaient pas favorables à un travail de longue haleine dans le calme. C'est le cas notamment au moment de midi ou durant la journée de cours. Les étudiants qui mènent des recherches sur un temps long que ce soit en Master ou en Doctorat vont choisir des plages horaires qui leur évitent de fréquenter les étudiants de la « pause déjeuner » ou des « entre-cours », très souvent les étudiants de licence. Comme les

créneaux du matin ou du soir, la fréquentation du samedi est fortement corrélée avec l'avancée dans le cursus. Elle est également corrélée avec le salariat car celui-ci augmente au fur et à mesure que l'étudiant vieillit et s'autonomise des relations familiales. Comme on peut le voir sur le graphique ci-dessous, la part des étudiants ne venant jamais le samedi à la BU décroît sans cesse du niveau Bac+1 (70%) au niveau Bac+6 (40%). Inversement la part des étudiants venant au moins une fois par mois s'élève de Bac+1 (10%) à Bac+6 (40%). On peut interpréter le travail du samedi comme une mesure de l'investissement dans les études et donc de la propension à s'engager dans des cursus longs.

Graph 16 : Fréquentation de la BU le samedi en fonction du niveau de cursus(en %)



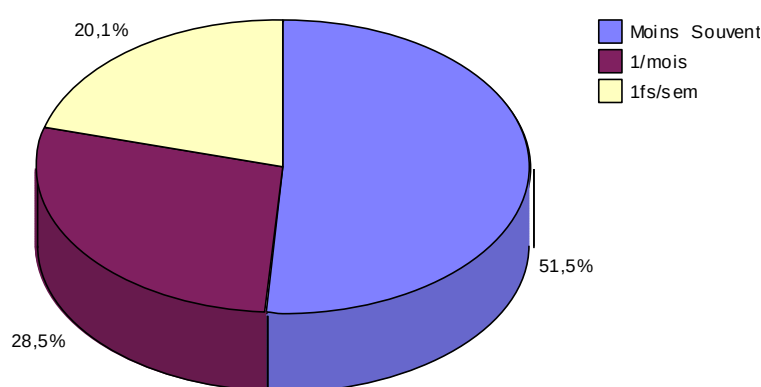
Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

La fréquentation des autres centres documentaires

A l'extérieur de l'Université, les usagers fréquentent le plus souvent les Médiathèques (86%) et plus rarement les centres d'archives (3%) ou des BU extérieures (8%). Au sein de l'Université de Nantes, un tiers des enquêtés fréquente un autre centre de documentation que celui rattaché à leur discipline. Il s'agit plus de 8 fois sur 10 d'une autre section de la BU

plutôt que d'une bibliothèque de section (8%) ou d'un centre de documentation (7%). Cependant, cette fréquentation reste pour plus de la moitié de ces usagers largement exceptionnelle. Seuls 20% y vont au moins une fois par semaine.

Graphe 17 : Rythme de fréquentation des autres BU



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

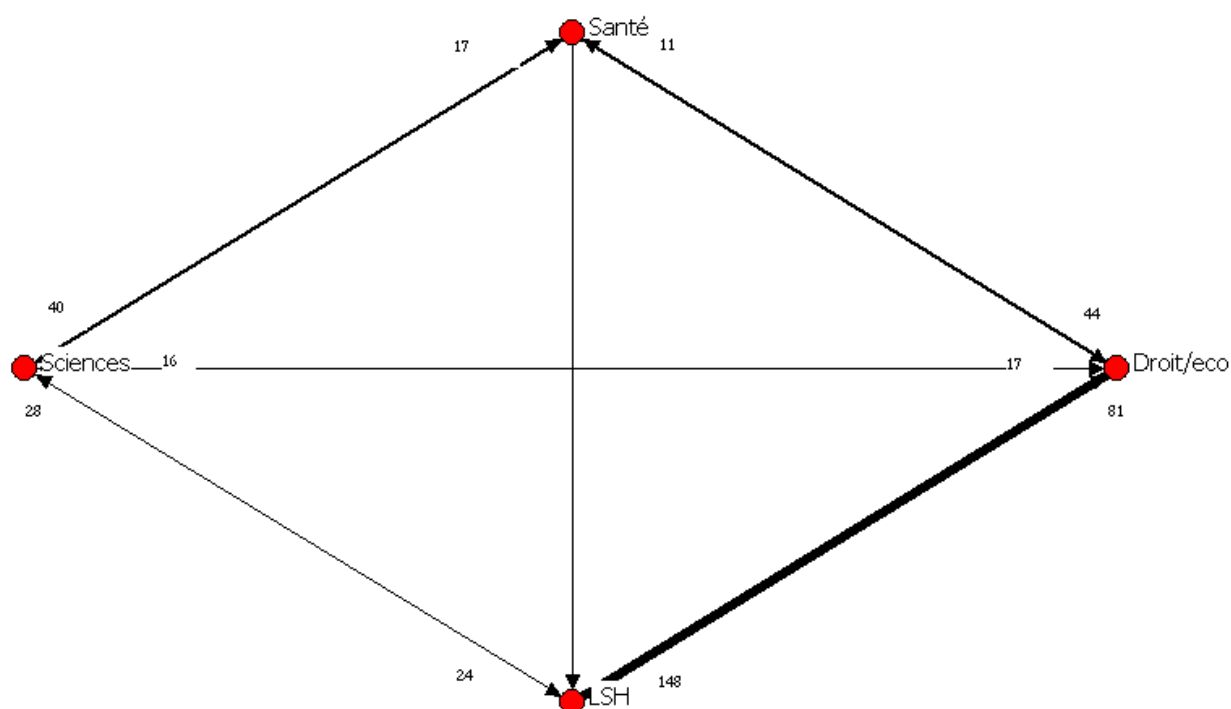
Les raisons qui amènent les usagers à fréquenter d'autres BU sont largement identiques à celles qui les retiennent dans leur BU habituelle. Si le choix des ouvrages est la principale raison invoquée par la majorité des usagers « nomades » (44%), on peut retrouver également des préoccupations liées au cadre. C'est ainsi que 24% des usagers expliquent leur choix par la recherche d'une ambiance moins bruyante ou le manque de places assises (15%). Mais ces raisons restent très loin derrière le motif lié au choix documentaire.

La circulation au sein des quatre grandes BU révèle de fait une interdisciplinarité en acte qui dépasse l'enfermement disciplinaire que laisse voir le seul jeu des inscriptions scolaires. Une partie de ces échanges s'explique par les ponts de plus en nombreux qui relient entre elles des filières qui autrefois s'ignoraient. A côté de cette interdisciplinarité en acte, certains

usagers viennent chercher le calme et le confort nécessaire à la préparation des examens ou au temps long de la recherche. C'est le cas pour les étudiants de Sciences ou de Santé qui migrent vers les sections de Droit ou de LSH réputées plus calmes.

Nous avons fait figurer sur le graphe suivant les flux entrant et sortant entre les BU s'agissant des usagers enquêtés. Nous avons indiqué le nombre de répondants correspondant au flux entrant ou sortant. Ainsi parmi les enquêtés, 11 étudiants de la BU de Droit/Eco fréquentent la BU Santé et inversement 44 étudiants de Santé fréquentent à un moment ou à un autre la BU de Droit. On voit sur ce graphe que les flux les plus importants se situent entre la BU Droit et la BU de Lettres et que les moins importants se situent entre la BU de Droit et celle de Sciences. Ces données n'ont évidemment qu'une valeur illustrative.

Graphe 18 : Représentation matricielle des échanges entre BU



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

USAGES ET PRATIQUES AU SEIN DES BU

Près de la moitié des usagers (45%) aiment à se retrouver à la BU avec d'autres étudiants et viennent donc accompagnés. Cette propension à travailler en groupe s'atténue au fur et à mesure que l'on s'élève dans le cursus au profit d'une recherche plus solitaire. Durant les deux premières années de licence, un étudiant sur deux vient le plus souvent seul à la BU. En première année de Master, la propension à venir seul concerne 58% des usagers et au niveau du doctorat, elle concerne 81% des étudiants. L'absence ou l'insuffisance des salles de groupe en fonction des différentes BU se fait d'autant plus ressentir que les premières années représentent une proportion importante des usagers. Hormis les petites sections de la BU, l'insuffisance des salles de groupe comme en Lettres ou leur absence comme en Santé est dénoncée par une majorité d'étudiants. Faute de salle, les collectifs peuvent coloniser des emplacements réservés au travail individuel.

Ce que l'on fait à l'intérieur de ces groupes n'est pas pris en compte par l'enquête dont le questionnement reste individuel. Néanmoins ces usages collectifs des BU débordent sur les pratiques individuelles en créant parfois des gênes ou des troubles qui ont un effet direct sur l'occupation des lieux et les créneaux horaires.

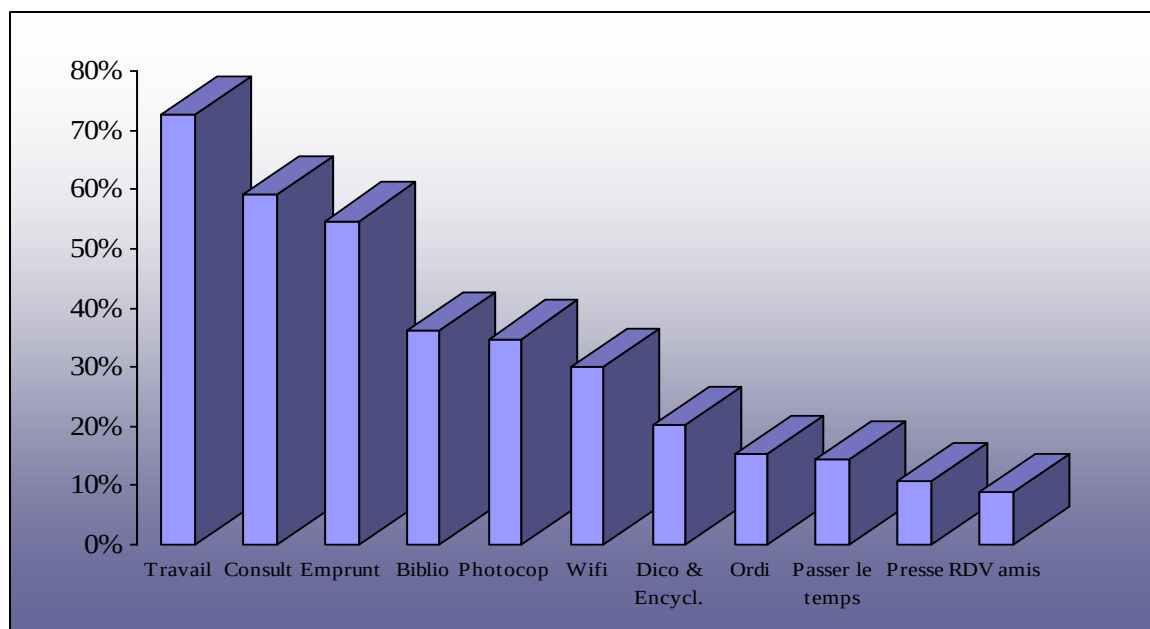
Diversité des pratiques et catégories d'usagers

Aux fonctions traditionnelles assurées par les BU et qui tournent autour du document quelle qu'en soit la nature ou le support, et à sa reproduction, se sont ajoutés de nouveaux services tel le prêt d'ordinateurs portables ou la connexion à des réseaux Internet ou encore les

salles de travail en groupe. A côté de ces usages « autorisés » au sein des BU, d'autres pratiques se sont développées qui visent le plus souvent à s'approprier le lieu à des fins plus ou moins collectives tels les groupes de travail ou privatives : se reposer, discuter, écouter de la musique, etc. Comment coexistent ces différents usages et usagers au sein des BU ? L'enquête amène un certain nombre d'éléments qui permettent de relier les pratiques aux catégories d'usagers et aux différentes sections de la BU.

Près de 75% des usagers interrogés disent qu'ils viennent à la BU pour pouvoir y travailler au calme avec leurs propres documents. Cette préoccupation vient largement en tête devant les services traditionnels de la BU que sont la consultation sur place (60%), l'emprunt d'ouvrages (55%), la recherche bibliographique (36%) et l'impression ou la reproduction des documents (35%). Les services plus proches de la modernité comme la Wifi ou le prêt d'ordinateur portable restent assez loin derrière les attentes plus traditionnelles. Quant aux usages plus ou moins privatifs de la Bu comme le fait d'y rencontrer des amis ou d'y passer le temps entre les cours en écoutant de la musique ou en consultant ses mails, cela reste exceptionnel. Plus surprenant, les coins presse semblent largement sous-utilisés. Faut-il y voir l'effet de la presse gratuite dont les étudiants sont « abreuvés » ?

Graph 19 : Attentes des usagers vis-à-vis des services rendus par les BU (en%)



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Les particularismes liés aux cultures disciplinaires ou à l'implantation de la BU ne sont pas sans effet sur ces pratiques comme le montrent le tableau des écarts à la moyenne résultant du croisement entre les pratiques et les différentes sections. Si le coin presse semble un peu abandonné dans l'ensemble des BU, il n'en est rien à Saint-Nazaire où les journaux continuent à alimenter les discussions ou les réflexions qu'elles soient d'ordre culturel ou sportif. La faculté de Sciences présente une forme de contradiction entre usages privatifs – voir ses amis et passer le temps – confinés au rez-de-chaussée du bâtiment et le travail dans le calme qui se déroule dans les salles du premier étage comme cela a été observé.

Les usagers de la BU de Lettres privilégient plus que les autres les aspects les plus traditionnels du travail universitaire : recherche bibliographique, emprunt, consultation de dictionnaire et d'encyclopédie, etc. Cette tendance à privilégier les fonctions traditionnelles se retrouve également en Santé et en Droit. A l'opposé, la section de la Roche-sur-Yon se distingue par une sur-utilisation des équipements : wifi, portable, scanners, imprimantes, etc.

Tableau 2 : Ecart à la moyenne concernant les pratiques des usagers selon la BU⁵

	<i>st naz</i>	<i>sciences</i>	<i>santé</i>	<i>laroche</i>	<i>Lsh</i>	<i>droit</i>
travailler		+				
rech. biblio		-	-		+	+
consulter		-			+	
dico/encycl.		-			+	-
emprunt		-	+		+	
presse	+		-			
wifi			-	+		
photocopie		-	-	+		+
passer temps		+	-	+		-
rdv amis		+				
ordi portable		+	-	+		-

Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Comme nous l'avons signalé précédemment, les pratiques se différencient également au fur et à mesure que l'étudiant avance dans son cursus et que le travail de recherche devient plus personnel. Le tableau des écarts à la moyenne montre une scission entre les étudiants de première année qui privilégient plus que les autres le travail au calme sur leurs documents mais également les usages plus novateurs (Wifi, ordinateur portable) ou moins conformes de la BU (rencontre d'amis, patienter entre les cours, etc.) et les étudiants de Master ou de doctorat où le rapport à la Bu et à ses services est largement plus traditionnel et plus conforme. L'année de Licence 3 occupe une position médiane puisqu'elle ne s'éloigne que rarement des comportements moyens hormis pour les reproductions de document avec un écart positif et le travail sur ses propres documents avec un écart négatif.

Tableau 3 : Ecart à la moyenne concernant les pratiques des usagers selon le niveau de cursus⁶

	Biblio	Emprunt	Consulter	Repro	Travailler	Patienter	Ordi	Wifi	RDV Amis
Bac+1	-	-		-	+	+	+		+
Bac+2	-	-			+	+	+		+
Bac+3				+	-				
Bac+4	+	+			-	-	-		-
Bac+5	+	+			-	-	-		-
Bac+6	+	+	+			-	-	-	-

Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

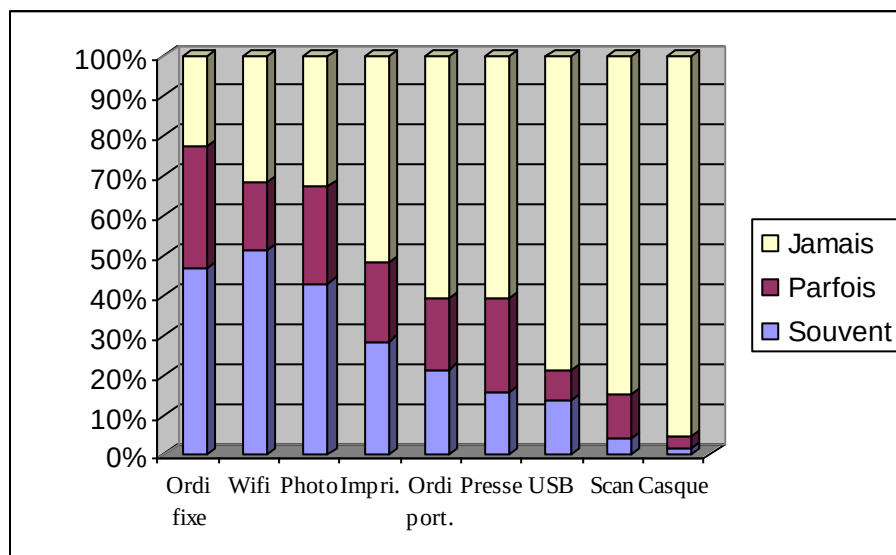
⁵ On a considéré les écarts supérieurs de 5 points au moins à la moyenne comme significatifs. La moyenne résulte du graphe précédent (graphe n°19). C'est ainsi qu'il faut comprendre qu'en Santé et en LSH, il y a au moins 45% des étudiants qui font de la recherche bibliographique la raison de leur venue.

⁶ On a considéré les écarts supérieurs de 5 points au moins à la moyenne comme significatifs. La moyenne résulte du graphe précédent. C'est ainsi qu'il faut comprendre au niveau bac+4, il y a au moins 45% des étudiants qui font du choix des ouvrages leur raison de la venue. Pour ne pas surcharger le tableau, nous n'avons pas fait figurer la presse et les encyclopédies dont les usages ne s'écartent jamais de la moyenne quel que soit le niveau.

L'utilisation des équipements

Les ordinateurs fixes de la BU sont les équipements qui comptent le plus d'utilisateurs (78%) devant les connexions Wifi (68%). On notera d'ailleurs que le nombre de ces connexions dépasse celui des utilisateurs de portables prêtés par la BU (49% seulement des interrogés). Cela témoigne sans aucun doute de la possession de plus en plus fréquente chez les étudiants d'ordinateurs portables qui se substituent ainsi aux fixes. Parmi les enquêtés, 84% possèdent ou utilisent un ordinateur portable. Les photocopieuses viennent à la troisième place des équipements largement utilisés par les étudiants. Pour tous les autres équipements, la part des utilisateurs se situe en dessous de la barre des 50% voire très en dessous pour certains équipements. Il faut souligner que certains équipements ne sont spécifiques qu'à certaines sections de la BU. Il en va ainsi pour les clefs USB.

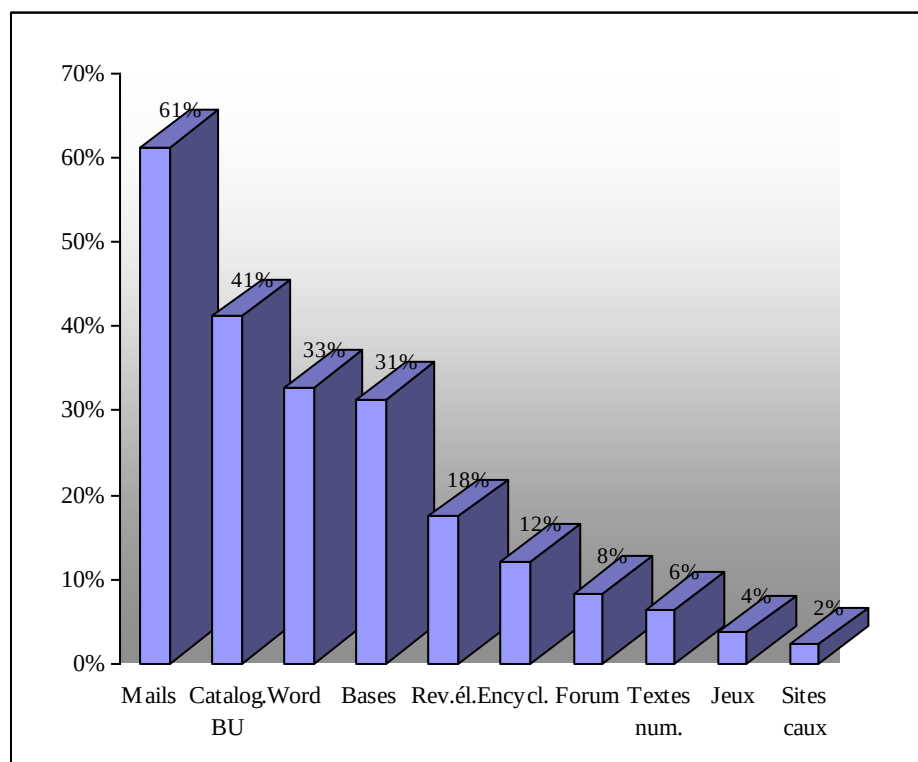
Graph 20 : Fréquence d'utilisation des divers équipements de la BU



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Comme pour les autres pratiques, l'utilisation des équipements peut faire l'objet d'une appropriation « traditionnelle » s'inscrivant dans un travail universitaire de type recherche ou écriture ou d'une appropriation plus « détournée ». Ceci est particulièrement évident s'agissant des ordinateurs mis à disposition par la BU. A la différence des autres usages de la BU dominés le plus souvent par des pratiques relativement conformes, l'utilisation des ordinateurs se fait d'abord à des fins personnels puisque l'usage venant en premier est la consultation de la messagerie (61%). La consultation du catalogue de la BU ne vient qu'en second. L'utilisation de traitement de texte concurrence la consultation des bases de données bibliographiques. Quant aux autres usages, ils restent assez exceptionnels.

Graphe 21 : Les différents usages des ordinateurs de la BU (en %)



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Comme pour les autres pratiques, on note une propension plus forte à se porter vers les usages les plus légitimes au fur et à mesure que l'on s'élève dans le cursus⁷. La consultation du catalogue est nettement plus élevée chez les Master 2 (58%) que chez les L1 (31%), de même pour les bases bibliographiques - 40% en M2 et 24% en L1 -, et les revues électroniques – 30% en M2 et 11% en L1. Les autres usages ont tendance à décroître avec l'élévation du niveau. Ainsi le traitement de texte concerne 37% des L1 et 21% des M2, et la consultation des encyclopédies respectivement 15% des L1 et 10% des M2. Seule la consultation de la messagerie personnelle ne diffère pas en fonction du diplôme. Les autres utilisations restent rarissimes quel que soit le niveau.

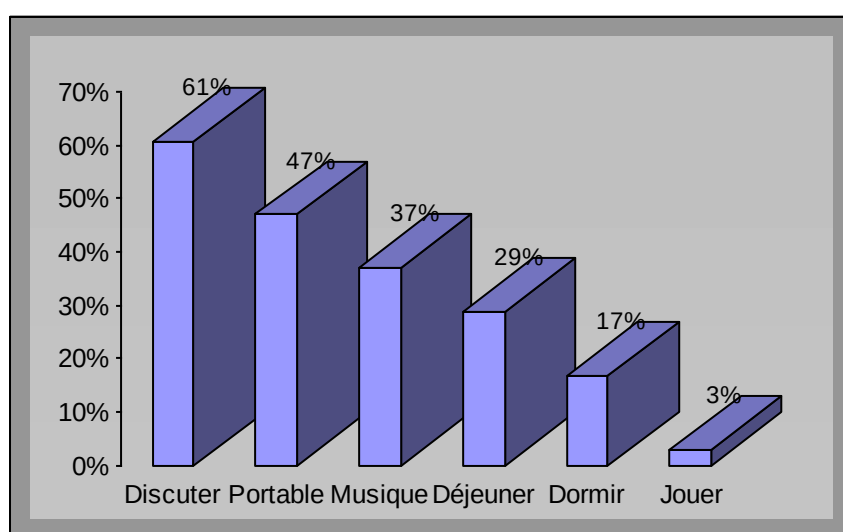
Les usages prohibés et les troubles occasionnés

Certains usages sont encadrés au sein des BU comme l'utilisation des portables et d'autres totalement prohibés comme le fait de manger ou de boire. Mais lieu d'études et de recherche, les BU sont également des lieux de proximité où les étudiants viennent tuer le temps entre les cours ou faire la pause déjeuner. Près de la moitié des étudiants viennent accompagnés et surtout en premier cycle. Les discussions entre étudiants sont inévitables et 61% des enquêtés l'ont fait à un moment ou à un autre. C'est en Santé que ce comportement est le moins fréquent (49%) et à la Roche qu'il est le plus répandu (68%). Autre source de trouble, l'utilisation des téléphones portables. Force est de constater que près de la moitié des enquêtés (47%) utilisent leurs portables lorsqu'ils sont à la BU et pas nécessairement dans les espaces ménagés à cette fin comme l'a montré l'enquête sur le terrain.

Bien que prohibé, le fait de boire ou de manger à la BU concerne plus d'un tiers des étudiants (37%). Ce comportement semble d'autant plus fréquent que la BU est vaste. C'est en Lettres que cette pratique semble la plus répandue puisqu'elle concerne 37% des étudiants, et à Saint-Nazaire qu'elle est la plus rare : 9% des enquêtés. Le fait de dormir à la BU n'est pas non plus exceptionnel puisqu'il concerne plus d'un étudiant sur dix. C'est en Santé que cette pratique semble la plus fréquente : 29% des usagers s'y sont livrés.

Les autres comportements sont moins susceptibles de provoquer des troubles soit parce qu'ils sont exceptionnels comme le fait de jouer, soit parce qu'ils ne provoquent pas de gêne à l'extérieur comme le fait d'écouter de la musique (37%).

Graphique 22 : Autres pratiques au sein des BU (en %)



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

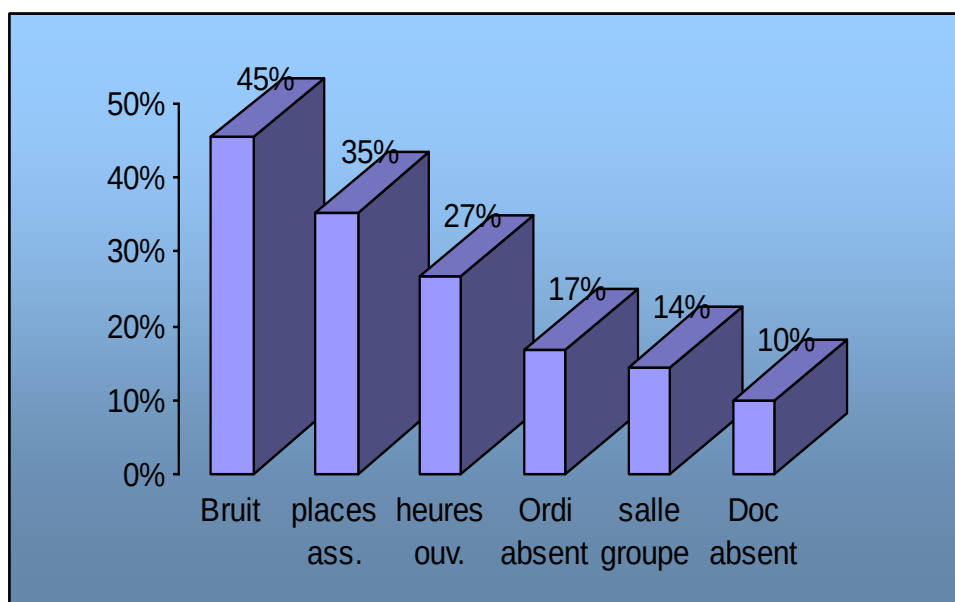
Un étudiant sur quatre n'a jamais éprouvé de difficultés pour travailler à la BU de son choix. C'est à Saint-Nazaire et en Technologie qu'il est le plus facile d'accéder ou de travailler à la BU et en Santé que la part des insatisfaits est la plus importante puisqu'elle frôle les 90%.

Parmi les motifs qui gênent le plus les étudiants et qui les incitent à ne pas travailler à la BU, il y a évidemment le bruit : 45% des enquêtés s'en plaignent. Le second motif de plainte concerne les places assises (35%), et le troisième motif concerne les heures d'ouverture

⁷ On pourrait également penser que cette transformation des usages pourrait s'expliquer par un équipement individuel plus important au fur et à mesure que l'on s'élève dans le cursus. Mais, un simple croisement entre niveau scolaire et équipement individuel montre qu'il n'existe pas de relations significatives à ce niveau.

(27%). Les autres motifs – absence d’ordinateurs portables, de documents, de salle de groupe - concernent des fractions moins importantes d’enquêtés et se concentrent souvent sur quelques sections. A ces motifs, il faudrait ajouter ceux qui nous ont été transmis à la réponse « autres ». Parmi ces raisons qui écartent les étudiants de la BU de leur choix, il y a la température jugée trop froide en hiver par les littéraires mais également l’absence de prises électriques en Sciences ou les ruptures dans les connexions internet.

Graphe 23 : Les principaux motifs de perturbation dans le travail à la BU (en %)



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

L’examen des écarts à la moyenne permet de mieux cerner les problèmes en fonction des sections de la BU. En Santé c’est d’abord le nombre de places assises qui fait défaut : 89% s’en plaignent. Faute de place, les étudiants de Santé se plaignent également des plages d’ouverture qu’ils ne trouvent pas assez larges dans leurs commentaires (42%). La nouvelle BU qui se mettra en place en 2011 devrait améliorer tous ces aspects. Les problèmes liés au bruit sont sur-représentés en Droit (50%) et en Sciences (52%). Les salles de groupe occupées

sont un problème en Lettres (20% des enquêtés) et à La Roche-sur-Yon(39%). L'absence d'ordinateurs à emprunter pose des problèmes plus fréquents en Sciences (21%) et à La Roche (37%).

Tableau 4 : Ecart à la moyenne concernant les troubles d'usage selon la section de BU⁸

BU	Jamais	places ass.	heures ouv.	salle groupe	Bruit	Doc absent	Ordi absent
Droit				-	+		
La Roche	-			+		-	+
Lsh				+		+	
Santé	-	+	+		-	-	
Sciences		-	-	-	+	-	+
St Naz	+	-	-				
Techno	+	-	-	-	-		-

Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

⁸ On a considéré les écarts supérieurs de 5 points au moins à la moyenne comme significatifs. La moyenne résulte du graphe précédent.

LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Ce qui motive la consultation sur place ou l'emprunt de documents est lié en premier lieu au travail sur les cours (74%), puis à la préparation des examens (59%), et à la rédaction de dossiers (54%). Ces préoccupations se retrouvent quel que soit le niveau ou l'UFR. Les travaux liés à une recherche concernent 42% des étudiants mais avec une variation très forte entre les Licences où seuls 36% s'adonnent à de telles tâches et les Masters où ce travail devient prédominant pour 56% des enquêtés. Quelles sont les stratégies déployées par les étudiants pour trouver la documentation nécessaire à leurs différents travaux universitaires ?

Les formations et initiations à la recherche documentaire

Certaines filières organisent en 1ère année de Licence une visite de la BU afin de familiariser les étudiants avec les divers équipements mis à leur disposition. Sous sa forme actuelle, cette initiation ne semble pas satisfaire les enquêtés puisque 67% la jugent inutile et ce quel que soit la filière.

Un question ouverte permettait de recueillir leur jugement sur cette visite organisée en première année. Pour la grande majorité, cette visite ne sert à rien car elle est trop rapide et de ce fait vite oubliée. Un certain nombre d'enquêtés avancent l'idée qu'un document audiovisuel ou écrit serait plus efficace que la visite qui ne laisse pas de trace, ou un renouvellement de la visite.

« Dès la fin de la visite on ne se souvient déjà plus comment utiliser Nantilus par exemple, il faudrait laisser un fascicule. »

« C'est trop de choses en peu de temps, un polycopié aurait été plus efficace. »

« C'est trop rapide et cela nécessiterait de la renouveler notamment pour les recherches par site internet des arrêts publiés au J.O. »

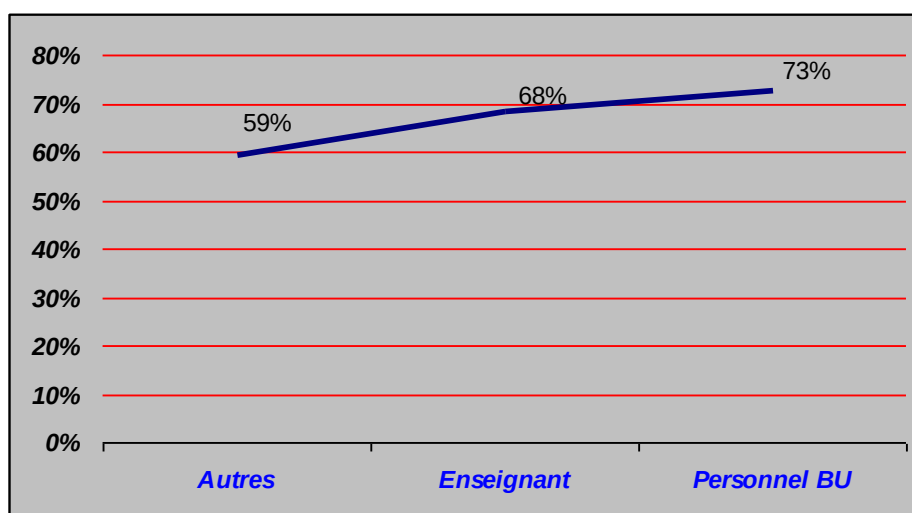
Mais c'est aussi, le moment où intervient cette visite qui fait problème pour les enquêtés. Ils jugent qu'elle vient trop tôt dans le cursus et ce à un moment où les enjeux du travail universitaire ne sont pas encore perçus.

« En début d'année, c'est trop rapide car on n'a jamais utilisé avant la recherche documentaire en BU, et cela reste flou. »

« La formation est faite juste après la rentrée de septembre, on commence juste les TD et les cours, on manque d'intérêt. »

A côté de ces visites, il existe également des stages de formation à la recherche documentaire initiée en particulier par la BU. Ces stages peuvent se faire sur la base du volontariat. Parmi les répondants seuls 40% ont suivi ces stages. Ces stages ont pu être assurés par d'autres organismes que la BU ou faire l'objet de cours dans certaines filières. Concernant ces stages, la satisfaction exprimée par les enquêtés est nettement plus élevée que pour les visites en première année puisque 67% les ont trouvés utiles, et cela d'autant plus qu'ils sont effectués par les personnels des BU et en particulier ceux de Nantes comme le montre le graphique ci-dessous.

Graph 24: Utilité des formations à la recherche documentaire selon le prestataire



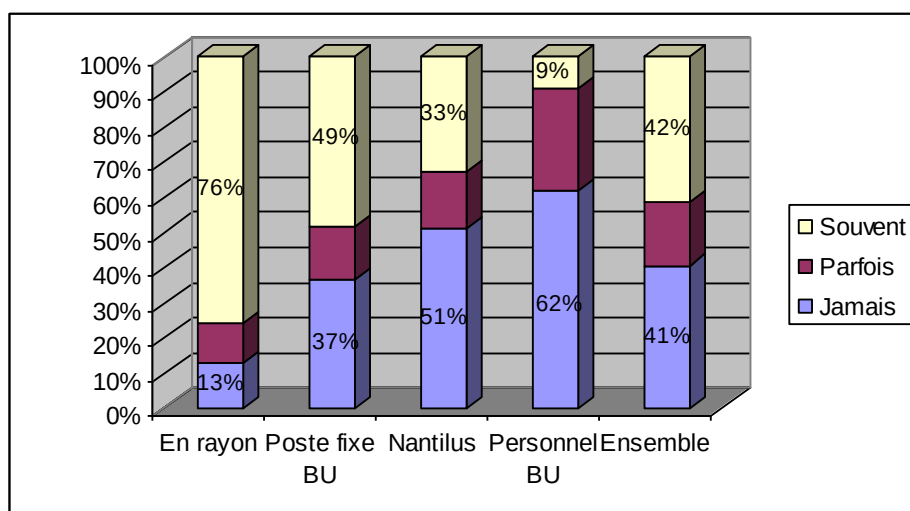
Source : Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

Les différentes stratégies de recherche

Le portail Nantilus n'est utilisé que par une petite moitié des étudiants (49%). Le croisement par le niveau d'études montre que les étudiants des deux premières années ont tendance à sous-utiliser cette possibilité : seul un étudiant sur quatre l'utilise souvent en Licence. Cependant, l'utilisation devient plus fréquente en Master 2 où 54% des étudiants y ont souvent recours. La possibilité de se connecter aux ressources électroniques de la BU de l'extérieur de l'Université est d'une manière générale peu utilisée. Seuls 40% des usagers disent le faire avec des différences assez fortes entre les années : 35% en L et 52% au niveau M ou D.

Le plus souvent, les recherches documentaires s'opèrent *in situ* en allant directement chercher l'ouvrage en rayon - 76 % des enquêtés le font ou souvent ou toujours. Cette recherche s'avère le plus souvent fructueuse puisque 81% des enquêtés trouvent très régulièrement l'ouvrage cherché en rayon. Cette recherche peut être précédée par une consultation des postes fixes : 49% des étudiants y ont recours et les Masters un peu plus souvent que les autres étudiants. Le recours au personnel pour chercher un ouvrage reste exceptionnel quel que soit le niveau : 9% seulement des étudiants y ont souvent recours. Ce n'est que lorsqu'ils n'arrivent pas à trouver l'ouvrage recherché qu'ils sollicitent le personnel de la BU (47% des réponses) plutôt qu'un autre étudiant (17%).

Graphe 25 : Stratégies de recherche des documents

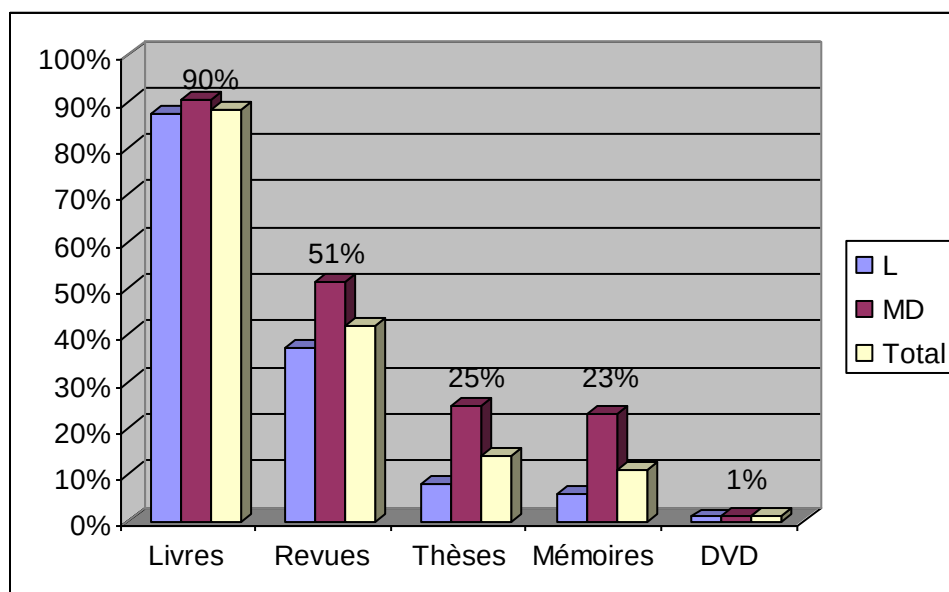


Source : Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

La consultation sur place et l'emprunt de documents

La consultation sur place pour préparer ses cours ou rédiger des dossiers est l'un des usages les plus repérables au sein des BU. Un premier classement empirique montre que ce sont les livres qui sont le plus consultés (88%) et les DVD qui le sont le moins (1%). D'une BU à l'autre, on note quelques spécificités. Les revues sont plus consultées en section Droit (54%) et à la Roche-sur-Yon (60%) qui abrite également de nombreux étudiants en Droit. Les mémoires d'étudiants sont consultés en section Lettres (20%) et à Saint-Nazaire (21%). C'est surtout le niveau d'études qui apporte les plus grandes variations au niveau de la consultation. Beaucoup d'étudiants de Licence viennent pour travailler leurs cours ou passer le temps. Au fur et à mesure que l'on avance dans les études, la partie recherche personnelle se développe. Concernant la consultation des livres, les écarts sont peu marqués entre le niveau L et les autres niveaux (+ 2 points). Pour les autres documents ces écarts sont nets : ainsi concernant les revues (+14 points), et pour les thèses ou les mémoires d'étudiants (+17points).

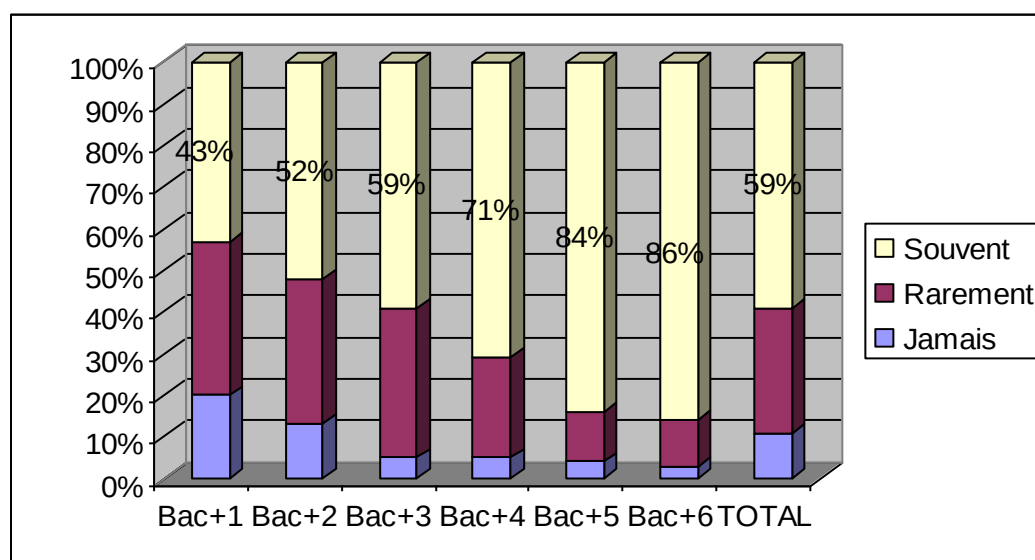
Graph 26 : Les documents consultés selon les niveaux agrégés (en %)



Source : Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

A côté de la consultation sur place, l'emprunt à domicile semble largement moins pratiqué. En effet, parmi les usagers interrogés, 11% ne sollicitent pas de prêt, 30% le font rarement, et seuls 59% y ont recours fréquemment. La fréquence de l'emprunt est très directement influencé par le niveau d'études comme le montre le graphe ci-dessous. En première année de Licence seuls 43% des étudiants empruntent souvent des documents. Ils sont 86% à le faire en Thèse. Ceux qui empruntent le font tout au long du trimestre et en fonction du travail à effectuer.

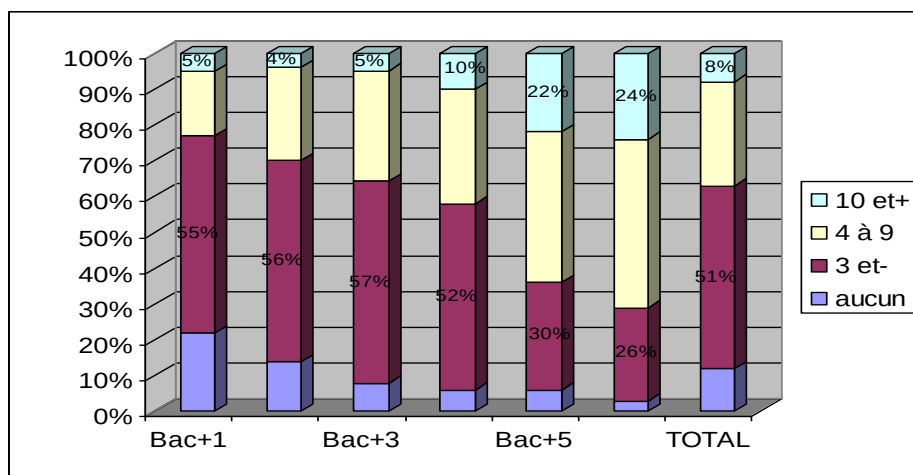
Graphe 27 : La fréquence des emprunts par niveau de diplôme (en %)



Source : Enquête BU 2010 OVE Université de Nantes

Comme la fréquence des prêts, le nombre des documents empruntés mensuellement augmente fortement avec le niveau de cursus. Si la majorité des étudiants de Licence n'empruntent pas plus de trois ouvrages mensuellement, a contrario la grande majorité de ceux qui sont en Master ou Thèse dépassent allègrement les quatre ouvrages. Etudiants de Licence et étudiants de Master ne vivent pas sur le même pied s'agissant des études. Le rapport aux documents se modifie constamment au cours du cursus universitaire.

Graphe 28 : Nombre des ouvrages empruntés par niveau de diplôme (en %)

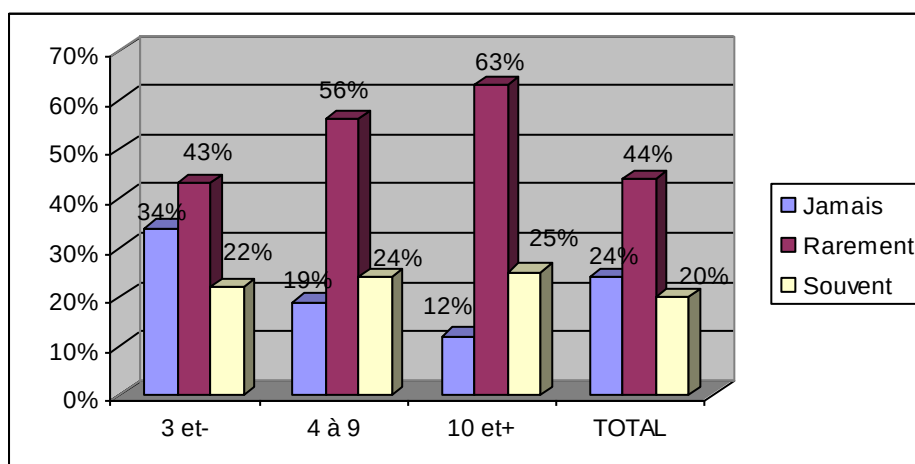


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Plus on emprunte d'ouvrages et plus il est difficile de les rendre à temps. Les grands emprunteurs sont donc plus fréquemment que les petits emprunteurs soumis à des retards au niveau des prêts. 34% de ceux qui empruntent 3 ouvrages mensuellement n'ont jamais de retard contre seulement 19 % de ceux qui en empruntent de 4 à 9, et 12% pour ceux qui en empruntent au moins dix. Dans l'ensemble, les retards n'excèdent pas une semaine (68%). Les retards de plus de deux semaines (27%) sont peu fréquents. D'ailleurs, ils sont plus souvent le fait des « petits emprunteurs » (32%) que des « grands » (16%).

Graphe 29 : Fréquence des retards en fonction du nombre d'emprunts (en %)

Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

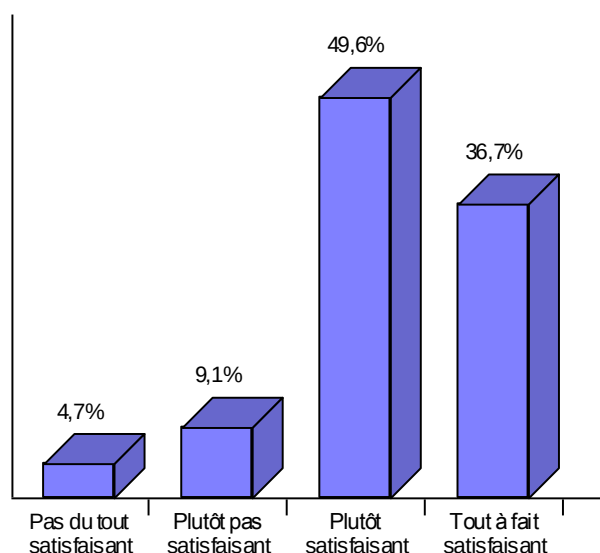


Afin de ne pas pénaliser les « grands lecteurs », la BU a institué un système de prolongement de prêt qui peut se faire soit en se déplaçant (67%), soit en utilisant le portail Nautilus (24%), soit par téléphone (9%). Cette politique est suffisamment connue pour être utilisée par une large majorité d'étudiants : seuls 12% des interrogés disent ne pas en avoir connaissance et 53% l'utilisent. Mais, malgré cette connaissance ceux qui empruntent souvent et beaucoup restent relativement pénalisés. Au moment de l'enquête le problème de la durée du prêt était jugé insatisfaisant par un tiers des interrogés.

Le prêt entre bibliothèque

Le prêt entre bibliothèque reste largement sous-utilisé par les enquêtés. Un usager sur trois déclare ne pas connaître ce système et un usager sur deux ne l'utilise pas. C'est donc une petite minorité des enquêtés – 14% - qui a bénéficié du prêt entre bibliothèques. Ce sont d'abord les étudiants de Master ou de Doctorat qui ont recours à cette forme d'emprunt. La grande satisfaction que manifestent les usagers vis-à-vis de ce prêt ne doit pas occulter un certain nombre de critiques manifestées par les insatisfaits mais également par ceux qui jugent le système plutôt satisfaisant. Ces critiques se résument essentiellement à deux critères : le coût du service et la longueur des délais pour obtenir l'ouvrage.

Graph 30 : Taux de satisfaction concernant le prêt entre bibliothèques



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

AUTRES RELATIONS AUX LIVRES

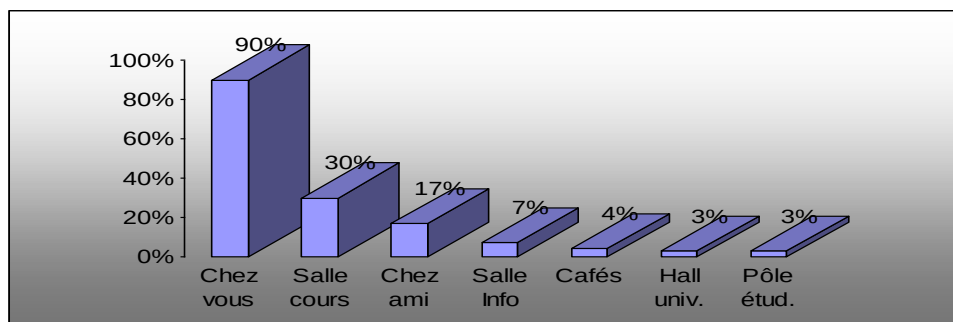
La fréquentation de la Bu, qu'elle soit occasionnelle, régulière, traditionnelle ou détournée est en partie déterminée par les pratiques d'études de ses usagers (étudiants, chercheurs, personnels...) qu'ils mettent en oeuvre aussi en-dehors du cadre scolaire et /ou universitaire ; ces pratiques manifestent le rapport qu'ils entretiennent à la culture et aux études et sont en lien avec la fréquentation de la BU.

Lieu de travail préféré

Lorsqu'ils ne travaillent pas à la BU la grande majorité des étudiants préfèrent travailler chez eux à leur domicile (90%) et ce quelle soit la filière. Les salles de cours constituent le deuxième lieu de travail (30 %). C'est vrai pour quasiment tous les ensembles disciplinaires hormis en Lettres (25%) et en Droit (18%) où les salles de cours sont moins disponibles.

Les autres lieux de travail sont plus exceptionnels : chez un ami (17%), les salles informatiques de l'Université (7%), les cafés ou cybercafés (7%), le Hall de l'Université (3%), le Pôle étudiant, le RU ou le TU (3%). On note certaines spécificités propres aux filières. Ainsi le travail en salles informatiques rassemble des répondants de filières où l'informatique occupe une place importante comme à Polytech (28%) ou en Sciences (13%).

Graph 31 : Lieux de travail préférés en fonction de la filière



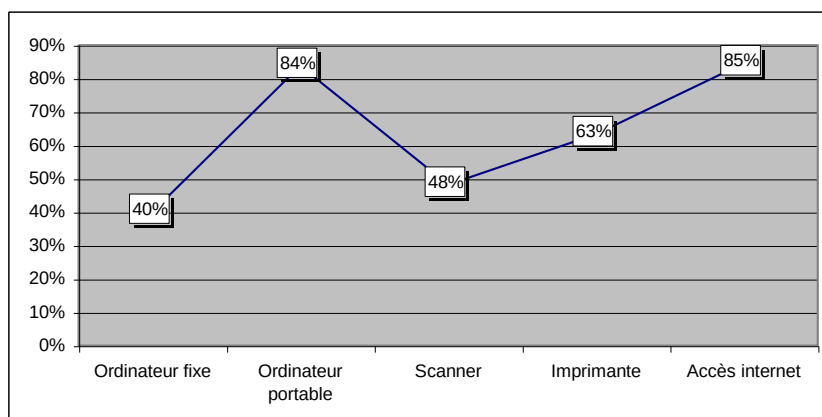
Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

L'équipement personnel des étudiants

Parmi les éléments contextuels qui peuvent perturber le travail des étudiants à la BU, beaucoup naissent de l'environnement technologique : clefs USB non compatibles avec les logiciels utilisés (Linux), absence de prises électriques, rupture de réseau, etc. Cela vient du fait qu'un grand nombre des étudiants d'aujourd'hui sont habitués à un certain type d'environnement de travail à leur domicile. Ainsi les enquêtés sont majoritairement équipés d'un ordinateur portable (84%) et ont un accès Internet aussi important (85%). Les ordinateurs portables ont d'ailleurs « détrôné » les ordinateurs fixes puisque l'on compte deux fois de portables que de fixes chez les usagers.

L'ordinateur fixe n'est présent en moyenne au domicile que dans 40% des cas et plus souvent que la moyenne pour les répondants des premiers niveaux d'études (bac+1 : 52%, bac+2 : 42%). Cet équipement en fixes va en décroissant avec le cursus. On peut supposer que les étudiants débutants habitent plus souvent que les autres au domicile de leurs parents ou de leur famille et qu'ils disposent alors du matériel familial. Pour les autres équipements technologiques, on constate la même corrélation avec le niveau d'études. Les scanners sont moins fréquents chez les débutants (52%) que pour l'ensemble des enquêtés, de même pour les imprimantes (65%).

Graph 32 : Taux d'équipement des étudiants enquêtés en matériel informatique

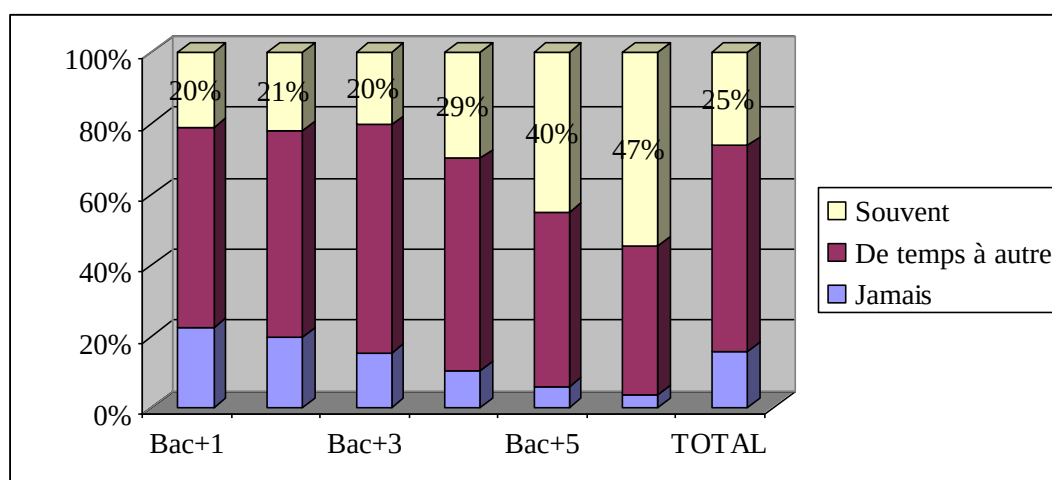


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Lire

Les enseignants ont finalement assez peu d'influence sur le choix des ouvrages. Les étudiants qui suivent en ce domaine les recommandations de leurs professeurs sont relativement peu nombreux : 21,8% le font souvent et seulement 4,6% le font systématiquement. Ces proportions ont tendance à augmenter avec l'avancée dans le cursus. Ils sont deux fois plus nombreux à lire les ouvrages recommandés par leurs enseignants en Doctorat ou en Master 2 qu'en L1. Du côté des filières, les différences sont moins marquées hormis en Lettres et Sciences humaines où 36% des étudiants lisent souvent ou systématiquement les ouvrages recommandés contre seulement 19% des scientifiques. On voit se profiler ainsi des rapports à l'enseignant et à la lecture assez différents d'une filière à l'autre.

Graph 34 : Influence des enseignants sur les choix de lecture en fonction du niveau



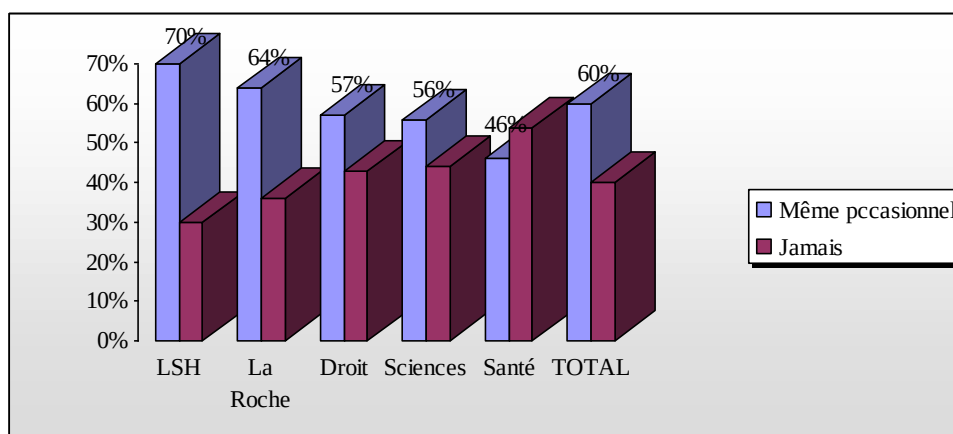
Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

En ce qui concerne la lecture d'ouvrages en langue étrangère, le bilan est beaucoup moins négatif qu'on a coutume de le présenter : 60% des répondants déclarent avoir une pratique de lecture d'ouvrages en langue étrangère et ce quelle qu'en soit la fréquence. Des variations importantes existent cependant au niveau des filières et dans les usages liés à cette pratique.

En premier lieu, les usagers lisent des ouvrages en langue étrangère pour améliorer leurs compétences linguistiques (34 % des répondants⁹). A ce niveau, on ne perçoit pas de grandes différences entre les UFR hormis chez les étudiants en Santé (19,3%) ou en IUT (20%) qui expriment moins souvent cet usage.

La seconde raison du recours à une langue étrangère est la possibilité d'élargir sa documentation en ayant recours à d'autres sources : 25% des personnes interrogées le font dans ce but. Là encore, on note un fort contraste entre les Lettres et Sciences humaines où 35% des étudiants cherchent à élargir leur horizon par le biais des lectures en langue étrangère et les disciplines comme le Droit (19%) ou la Santé (16%) où cette nécessité semble moins présente. L'usage des langues étrangères peut enfin être une obligation du cursus (16% des répondants) ou correspondre à la langue maternelle (8%).

Graph 35 : Lecture d'ouvrages en langues étrangères selon la section BU



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

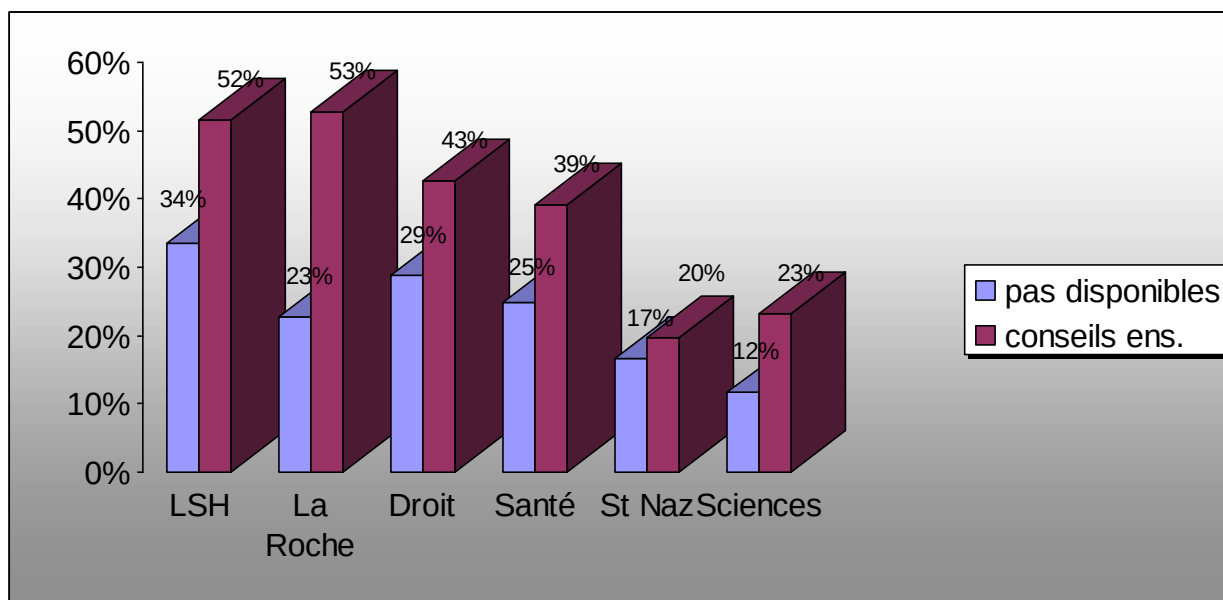
⁹ Le pourcentage est calculé sur l'ensemble des répondants et non sur les citations (somme des réponses multiples).

L'achat d'ouvrages

Les étudiants sont nombreux à acheter des livres pour leur études (77,7%) mais la plupart en achètent peu : 44,6% moins de 5 par an, 19,4% entre 5 et 10 par an, 7% entre 10 et 20, et 3,1% plus de 20 par an. En-dehors des ouvrages d'études, les enquêtés lisent et achètent d'autres livres : 38% en achètent souvent, 32% parfois et 20% rarement. Ils ne sont que 6% à ne jamais acheter de livres. L'une des hypothèses posées dans le questionnaire était qu'il existait une relation entre l'achat de livres scolaires et l'achat d'autres ouvrages. Il faut convenir que cette relation n'est que partiellement validée. Les étudiants des filières scientifiques sont nettement moins nombreux à acheter des ouvrages pour leurs études (51% des enquêtés) que les étudiants de Droit, Santé et Lettres pour lesquels cette pratique avoisine les 80%. Mais s'agissant d'autres littératures, les achats sont globalement identiques et les différences moins grandes : les littéraires sont 44% à acheter souvent d'autres livres, les juristes 40% et les scientifiques 35%.

S'il existe des variations importantes au niveau des ensembles disciplinaires dans l'achat des ouvrages, il faut en chercher la raison ailleurs que dans une propension à la lecture. Si l'on analyse de plus près les différences d'attitude, on s'aperçoit qu'elles sont liées d'abord à un rapport très différent aux études : les littéraires, les futurs médecins ou les juristes achètent les ouvrages que leur recommandent leurs enseignants plus souvent que les scientifiques. L'autre raison est liée aux ouvrages disponibles ou empruntables dans les BU. Les filières littéraires, juridiques et de Santé où les manuels et les ouvrages conseillés ont souvent une grande importance connaissent ainsi des tensions au niveau de la disponibilité des ouvrages : un tiers des étudiants en Lettres et Sciences humaines, près d'un sur quatre en Droit (y compris La Roche-sur-Yon) et en Santé. Il existe une relation assez étroite entre le manque de disponibilité et le suivisme des étudiants concernant les ouvrages conseillés.

Graph 36 : Part des étudiants achetant des ouvrages sur conseils de leur enseignants ou faute de disponibilité à la BU (en %)



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Ce sont les librairies spécialisés qui profitent le plus des achats d'ouvrages scolaires : 65% des achats ont lieu en librairie, suivis par les FNAC (39% des achats) et les sites Internet (24%). Les achats dans les librairies en Grande Surface ne concernent que 15% des usagers et moins de 10% des enquêtés achètent à d'autres étudiants ou à des stands.

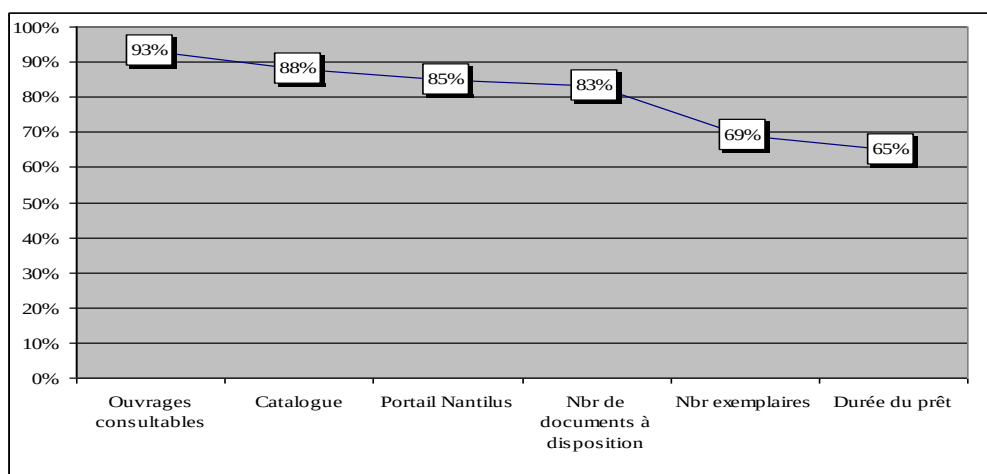
APPRECIATION GLOBALE DES BIBLIOTHEQUES

Concernant les différents services soumis aux jugements des usagers, le résultat est très positif puisque 25% des étudiants sont très satisfaits des différents services, 49% plutôt satisfaits, 19% plutôt critiques, et seulement 7% très insatisfaits. Mais cette appréciation globale ne vaut pas pour tous les services ou toutes les sections de la BU.

L'offre et le système de prêt

Le choix des ouvrages, le catalogue et le nombre de documents mis à disposition en salle de lecture suscitent un taux de satisfaction supérieur à la moyenne¹⁰ chez les usagers, et ce quelle que soit la section enquêtée. Ce système est complété par le portail Nantilus qui permet aux étudiants de gérer à distance leur consultation, leur prolongation de prêt et leur recherche de documents.

Graph 37 : Taux de satisfaction concernant l'offre et le système de prêt



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Cependant, ce taux de satisfaction chute concernant le nombre d'exemplaires empruntables et la durée de prêt. Mais ces taux varient d'une section de BU à l'autre. Ainsi s'agissant du nombre d'exemplaires la part des insatisfaits concerne près d'un tiers des

¹⁰ Le taux de satisfaction est mesurée en regroupant les répondants ayant répondu « très satisfaits » ou « plutôt satisfaits ». Pour l'ensemble des services, ce taux s'établit à 74%. Selon que la satisfaction mesurée est supérieure à ce taux, on peut considérer que le service fait mieux que la moyenne et mutatis mutandis.

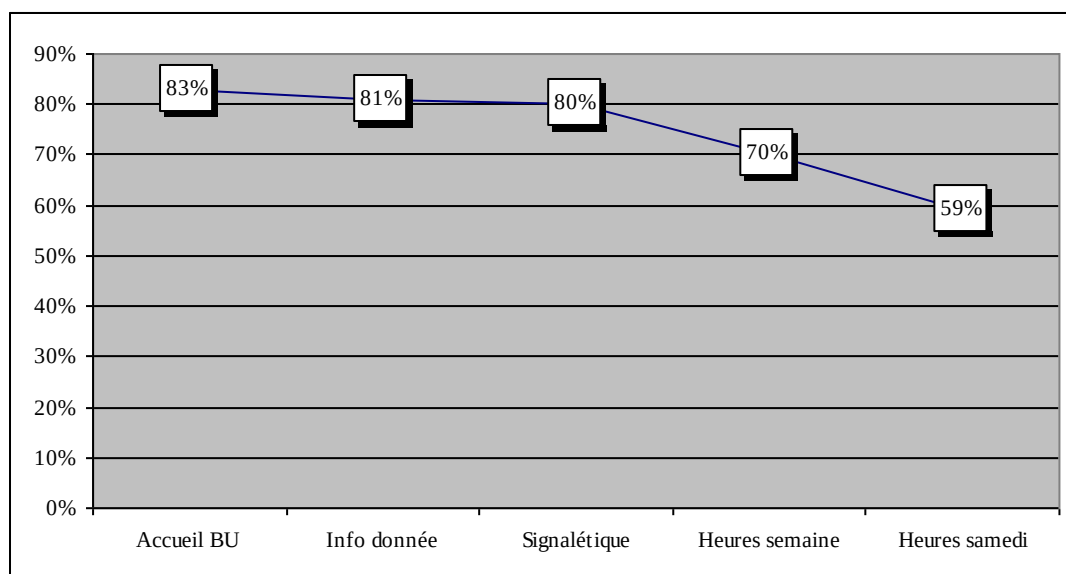
répondants en section Lettres et Sciences humaines (33%) ainsi qu'en Droit et Economie (37%), mais seulement 20% des étudiants de la section Sciences.

S'agissant du système et de la durée des prêts, la part des insatisfaits avoisine 35%, et cela dans la quasi-totalité des sections enquêtées (hormis Saint-Nazaire). Ces insatisfaits se recrutent en partie parmi les usagers qui empruntent souvent des ouvrages car ce sont eux aussi qui les rendent le plus souvent en retard : 38% de ces usagers se déclarent insatisfaits du système de prêt (+3 points). L'utilisation du système de prolongement des prêts quelle qu'en soit la modalité a peu d'influence sur l'insatisfaction ressentie puisque 37% de ceux qui l'ont utilisé se déclarent malgré tout insatisfaits.

L'accueil dans les sections de BU

D'une manière générale, l'accueil des étudiants, les informations dispensées par le personnel de la BU et les signalétiques sont jugés satisfaisantes voire très satisfaisantes par une grande majorité des usagers.

Graphe 38 : Taux de satisfaction concernant l'accueil en BU



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

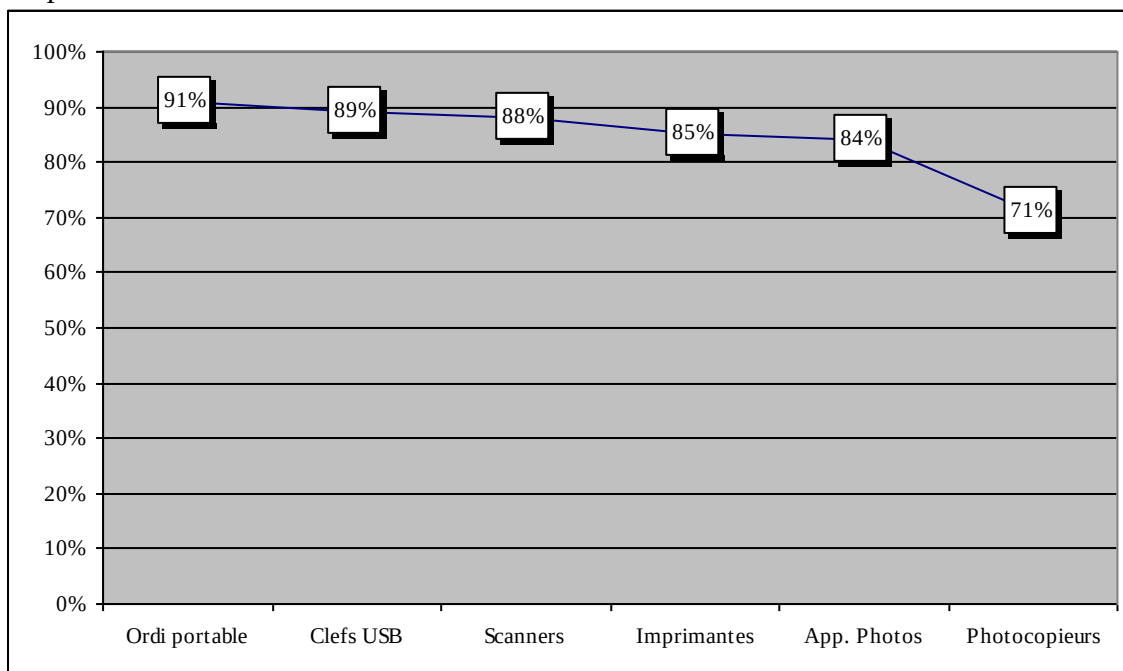
S'agissant des horaires d'ouverture, on note une baisse du taux de satisfaction en ce qui concerne l'ouverture du samedi. Seuls 59% des étudiants s'estiment satisfaits. Le problème de l'ouverture du samedi est particulièrement important chez les étudiants salariés ayant des horaires atypiques en semaine (le soir après les cours, le matin ou la nuit) : 47% d'entre eux se montrent insatisfaits du système actuel.

Mais le taux des insatisfaits varie fortement d'une section à l'autre. Il est moins prononcé en Sciences (31%) et en Lettres (33%) qu'en Droit (47%) et en Santé (64%). S'agissant des heures d'ouverture en semaine, ce sont également les sections Droit (35%) et Santé(46%) qui enregistrent le plus d'insatisfaits. Comme nous l'avons plus haut, c'est en partie le manque de place ou l'ambiance bruyante liée à la cohabitation de publics aux attentes et aux usages différents qui motive la demande d'élargissement des créneaux horaires en Santé comme en Droit.

Les équipements et matériels mis à disposition

La BU de Nantes met à la disposition des étudiants un certain nombre de dispositifs d'impression ou de reproduction tels les scanners, les imprimantes, les photocopieuses. Elle leur prête également des ordinateurs portables et, dans certaines sections, des appareils photos ou des clefs USB. Ces services sont fortement appréciés par les usagers qui ont pris l'habitude d'utiliser ces nouvelles technologies dans leur environnement quotidien. Cependant des technologies plus traditionnelles comme les photocopieuses restent largement utilisées dans certaines filières et semblent susciter quelques critiques chez les répondants que ce soit au niveau du nombre ou des niveaux d'utilisation, particulièrement en Lettres où le taux de satisfaction tombe à 60%.

Graphe 39 : Taux de satisfaction concernant les dispositifs et matériels mis à disposition



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

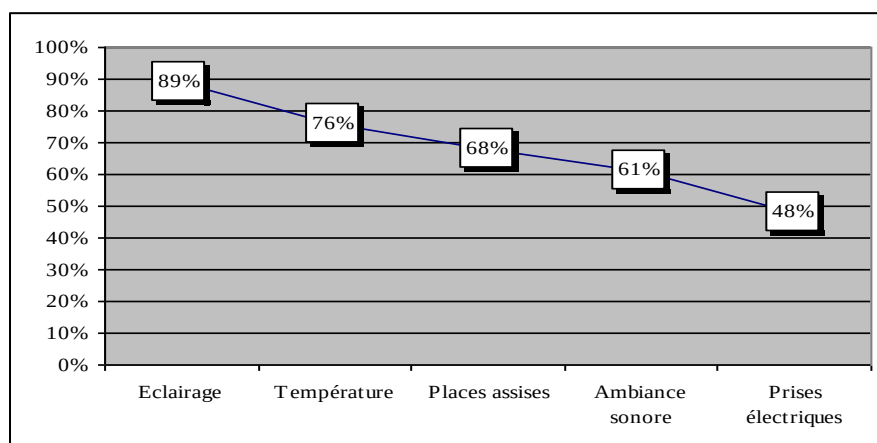
L'environnement de travail

L'éclairage semble convenir dans l'ensemble des sections aux usagers. Quant à l'ambiance thermique, si elle satisfait un grand nombre d'usagers on note cependant qu'il fait trop froid pour 36% des littéraires et 46% des usagers de Santé. L'ambiance sonore, le nombre de places assises et surtout les prises électriques disponibles suscitent des attitudes plus critiques parmi les répondants à l'enquête. Il s'agit d'éléments qui peuvent être le fait aussi bien d'un manque de matériel ou d'équipement que du comportement des usagers que ce soit au niveau du bruit, de l'utilisation des prises ou de l'occupation des locaux à certaines heures de la journée.

Concernant le nombre de places assises, c'est essentiellement en Santé que le phénomène est manifeste : 92% des répondants s'en plaignent. Le manque de prises électriques ou leur indisponibilité est manifeste pour 49% des usagers de Droit, 52% des usagers de Lettres et

77% des usagers de Sciences. L'ambiance sonore est jugée insatisfaisante par 48% des usagers de Sciences, 39% des usagers de Droit et 36% des usagers en Lettres.

Graphe 40 : Taux de satisfaction concernant l'environnement de travail

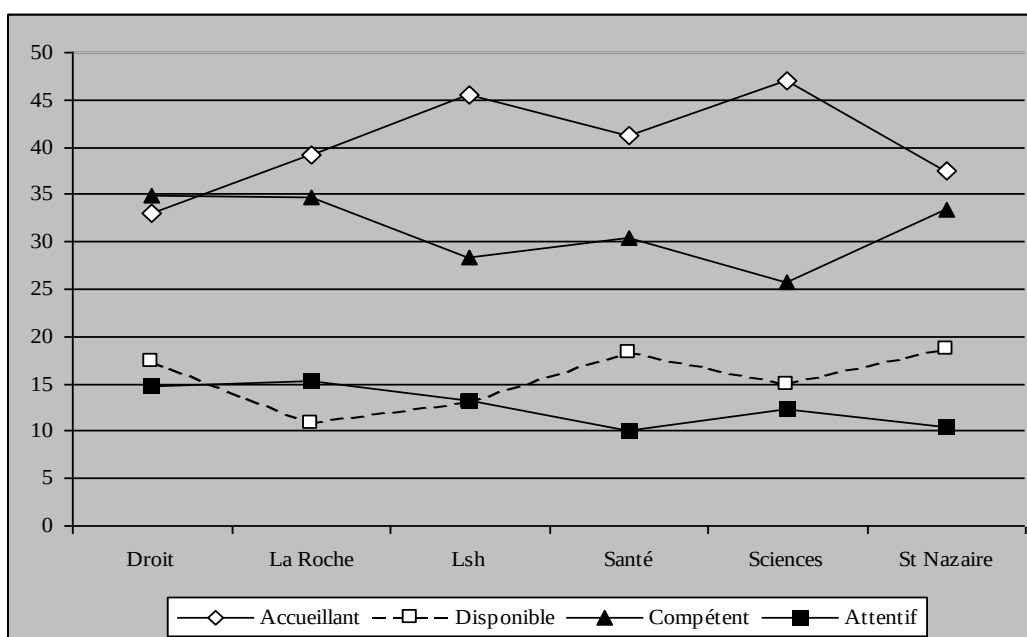


Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

La relation usagers et personnel de la BU

Dans l'enquête, il était demandé aux répondants de classer les différentes qualités reconnues au personnel. La première qualité mise en avant par les étudiants est l'accueil pour 41% des usagers, puis la compétence pour 32% des usagers, la disponibilité vient en troisième place (16%) et l'attention portée en dernière place (11%). D'une section de BU à l'autre, ce classement ne varie guère sauf en Droit où la compétence fait jeu égal avec l'accueil.

Graphe 41 : Les qualités du personnel par rang de classement



Source : Enquête BU 2010 - OVE Université de Nantes

Le personnel doit faire face à un certain nombre d'incidents. Près de 200 des étudiants se plaignent d'avoir vécu des troubles plus ou moins sérieux. Parmi ces incidents certains sont anecdotiques : exhibitionnisme, fuite d'eau, chute d'un néon, déclenchement de l'alarme par un étudiant, « crépages de chignon ». Ils concernent une vingtaine de cas rapportés. Moins anecdotiques, les vols de portefeuilles, trousse, etc., sont signalés par une vingtaine d'étudiants. D'autres incidents sont révélateurs d'habitudes de travail impliquant l'environnement technologique. Les pannes diverses affectant le fonctionnement d'Internet ou des ordinateurs ou les imprimantes reviennent également assez souvent parmi les troubles invoqués. Mais ce qui ressort en premier lieu, c'est d'abord le bruit ou le manque de place, et les altercations qui en résultent. Cela concerne 53% des troubles relatés. Beaucoup d'étudiants se plaignent de devoir intervenir pour faire cesser le bruit et de subir en retour des menaces ou des insultes :

« Plusieurs altercations avec des personnes qui ne comprennent pas que la BU est un lieu d'études et donc que le silence est primordial. »

« Altercation avec des étudiants qui ne respectent pas le silence. »

« Conflits dus à des conversations téléphoniques des autres. »

« Tensions vives voire violentes avec des étudiants bruyants suite à discussions et usage de téléphone portable.»

On pourrait multiplier les exemples car le problème du bruit est celui qui génère le plus de remarques dans le questionnaire. Il est symptomatique des usages contradictoires liés aux différentes couches d'étudiants qui fréquentent la BU.

CONCLUSION

Depuis l'enquête un certain nombre de transformations ont eu lieu, et d'autres verront le jour. Le système de prêt jugé inadapté par un certain nombre d'étudiants a évolué. Les plaintes contre le manque de places assises en BU Santé devraient disparaître ou du moins diminuer avec l'ouverture de la nouvelle BU. Même provisoire et ponctuelle, cette enquête laisse cependant entrevoir un certain nombre de problèmes structuraux et récurrents sur lesquels il conviendrait de mener plus avant un certain nombre de réflexions. Parmi ces problèmes, l'ambiance sonore semble occuper une place prédominante. Elle revient comme un leit-motiv tout au long de ce questionnaire et en particulier dans les questions ouvertes. Le bruit est à l'origine d'une tension permanente entre étudiants qui peut dégénérer à tout moment comme le montre le catalogue des incidents relevés à la fin du questionnaire. La cause de cette tension ressort bien à l'analyse des données. Les BU sont des lieux où coexistent plusieurs types d'usages liés à des publics différents. Entre ceux qui viennent y mener des recherches ou travailler et ceux qui viennent pour se pauser un moment en écoutant leur MP3 ou bavarder avec des amis, des frictions peuvent intervenir à tout moment. Parmi les solutions avancées par les étudiants, il y a l'élargissement des plages horaires d'ouverture dans la semaine ou le samedi mais également l'ouverture de salles pour les groupes afin que ceux-ci ne colonisent pas les emplacements individuels. Si une présence plus active du personnel est souhaitée par certains pour régler ces problèmes, elle ne l'est pas unanimement par peur de voir s'insinuer dans les BU des « dérives sécuritaires ».

Le second problème tient à l'utilisation des nouvelles technologies – ordinateurs portables, clefs USB, scanners, etc. Certains étudiants ne peuvent plus « travailler » sans cet environnement et se trouvent fortement « handicapés » lorsqu'ils ne peuvent plus se connecter à Internet, brancher leur ordinateur, utiliser leur clef USB sur certains postes, etc. Ce problème est d'autant plus complexe à gérer que ces technologies se répandent extrêmement vite dans le public étudiant alors que l'équipement des BU est largement conditionné par l'âge des locaux.

Le troisième problème qui émerge est celui de l'initiation aux outils de la recherche documentaire. Les visites telles qu'elles sont organisées en première année viennent trop

tôt dans le cursus et n'ont qu'une efficacité extrêmement restreinte car vite oubliée. Les différentes analyses montrent que les usages les plus stratégiques ou les mieux adaptés en matière de travail universitaire n'interviennent qu'en troisième année de Licence voire au-delà. Les outils développés par la BU tel que le portail Nantilus ou les ressources électroniques utilisables de chez soi sont insuffisamment connus et utilisés par les premières années.

Ces trois problèmes mettent en avant des données structurelles qui tiennent aux rapports entre les différents publics, au poids et à la progression des nouvelles technologies dans le travail universitaire, au moment opportun pour former et initier au travail de recherche documentaire. Parce qu'ils ne sont pas ponctuels, ces problèmes nous semblent mériter une réflexion approfondie.

Pour conclure, il est important de souligner que la BU constitue une des institutions qui est centre de la vie étudiante et qui lui confère sa signification. La BU est tout à la fois un lieu d'études, un lieu de vie et un lieu de socialisation où les usagers passent une partie de leur semaine et de leur existence. Le problème est de concilier tous ces lieux qui sont supports d'usages et de pratiques parfois contradictoires afin de permettre à l'institution de remplir au mieux sa mission.