

# Nathalie Falgon-Defay

Service transversal des Publics  
Direction de la documentation  
Université de Bordeaux

# Christelle Bayle

Observatoire de la Formation et la Vie Universitaire  
Université de Bordeaux

# Muriel Pénichon

Service transversal des Publics  
Direction de la Documentation  
Université de Bordeaux



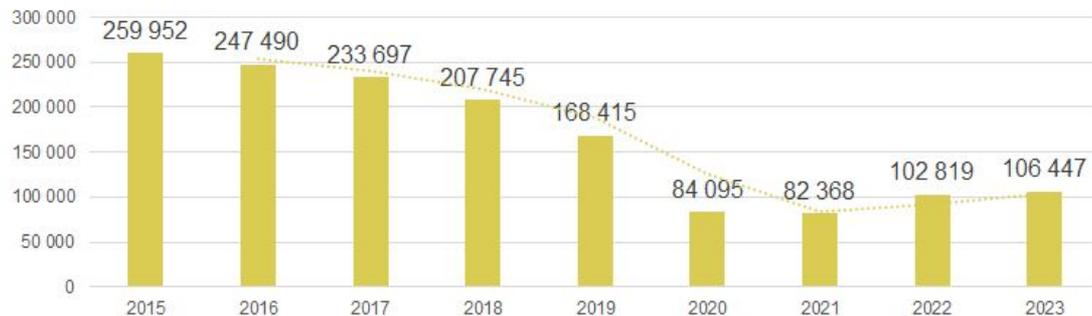
# Connaître et comprendre l'expérience étudiante et les usages informationnels des étudiants

MESURER LA FRÉQUENTATION EN BIBLIOTHÈQUES, ÉPISODE

2

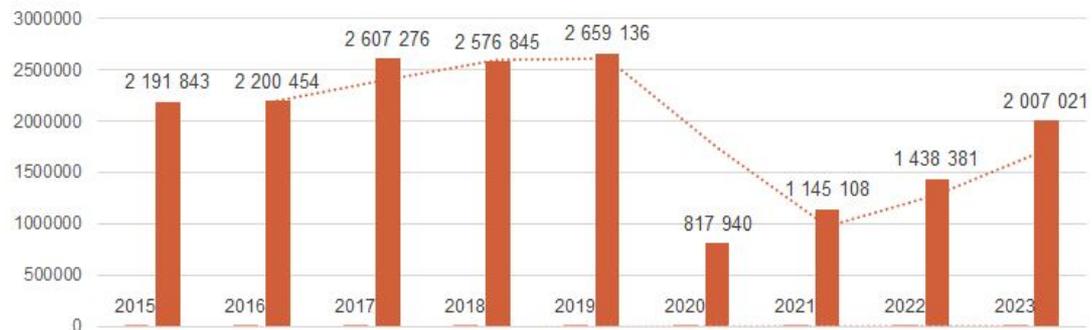
# Pourquoi cette enquête ? (1/2 )

Nombre de prêts de documents physiques dans les bibliothèques de la Direction de la Documentation



Entre 2015 et 2023, le nombre de prêts de documents physiques a baissé de 42%

Nombre d'entrées dans les bibliothèques de la Direction de la Documentation



Entre 2015 et 2023, le nombre d'entrées a baissé de 4%



# Pourquoi cette enquête ? (2/2)

- Des constats sur la fréquentation des BU et les emprunts de livres imprimés (évolutions fortes depuis les 5 dernières années)
- Un manque de données sur l'expérience étudiante en termes de comportements et d'habitudes de travail

L'objectif de cette enquête : essayer de comprendre comment les étudiants travaillent en complément des enseignements qu'ils suivent à l'université

- Où travaillent-ils ?
- Est-ce qu'ils utilisent de la documentation pour compléter leurs cours ?
- Quels types de support ils privilégient ?



# Comment l'enquête a été élaborée ? (1/3)

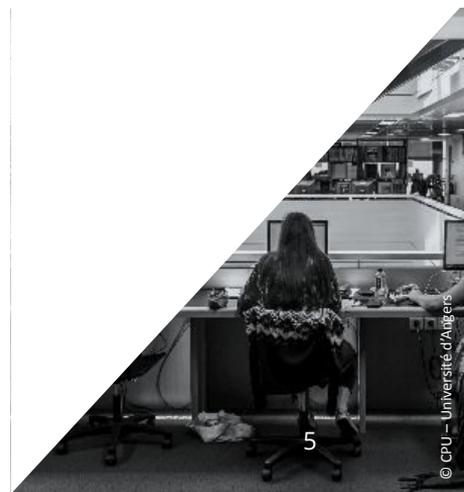
Une collaboration entre la Direction de la documentation et l'Observatoire de la Formation et de la Vie Universitaire de l'université de Bordeaux à travers l'enquête d'évaluation institutionnelle menée chaque année auprès de la communauté étudiante.

L'objectif général de l'enquête d'évaluation institutionnelle :

- Faire de cette évaluation un outil efficace d'amélioration continue de l'offre de service
- Qui emporte une adhésion maximale au sein de l'établissement...
- ...tout en positionnant l'étudiant au centre de la démarche
- 

Les thématiques de l'enquête depuis 2020 :

- 2020 – Démarches d'orientation
- 2021 – Démarches de recherche de stage
- 2022 – Transitions environnementales et sociétales
- 2023 – Le parcours d'information de l'étudiant
- 2024 – Les usages de la BU + Les nouveaux espaces d'apprentissage



# Comment l'enquête a été élaborée ? (2/3)

## L'Observatoire de la Formation et de la Vie Universitaire de l'université de Bordeaux

### 2 missions :

- Mettre à disposition une information statistique fiable et de qualité aux futurs étudiants, aux étudiants et à leur famille, sur l'inscription, la réussite, les parcours et l'insertion professionnelle
- Apporter une aide à la gouvernance, aux équipes pédagogiques et aux différents services, dans le pilotage et la décision en mettant à disposition des indicateurs d'évaluation

### Une activité principale :

Concevoir et réaliser des études à partir de données administratives ou d'enquêtes, diffuser et valoriser les résultats



# Comment l'enquête a été élaborée ? (3/3)

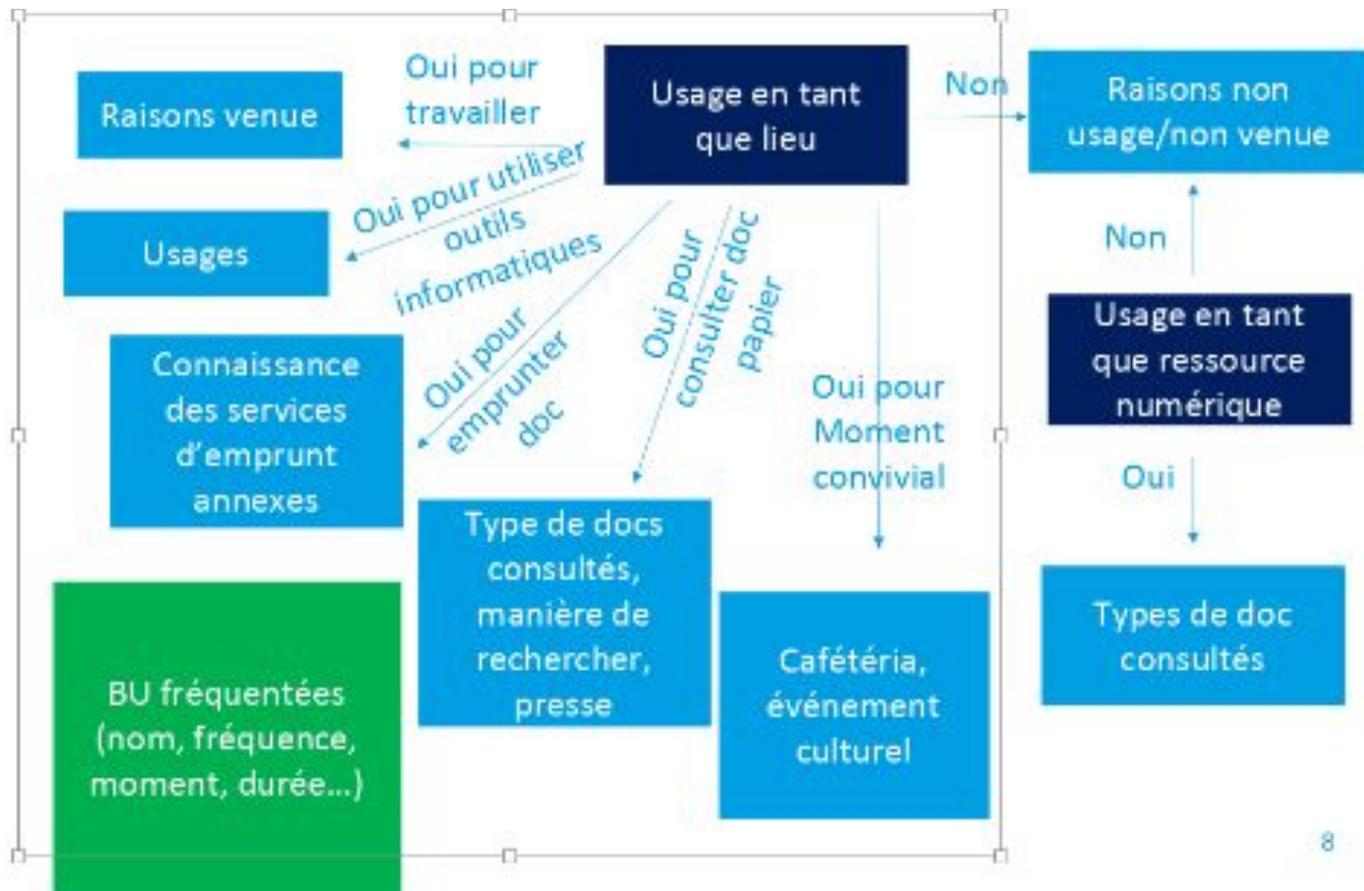


# Le cadre d'enquête

- L'enquête porte sur les usages des BU **depuis la rentrée de septembre 2023**
- La première question interroge les différents usages de la BU **au regard de leur fréquence** et conditionne l'affichage de certaines parties du questionnaire : « J'ai travaillé à la BU », « J'ai emprunté des documents », etc.
- Pour les questions sur la fréquentation (période, temps passé, horaires...), le choix a été fait de se limiter à la BU **principalement fréquentée par l'étudiant** afin de garantir la fiabilité des réponses.
- En complément, si l'étudiant fréquente de manière secondaire une des BU ouvertes à des horaires spécifiques, **des questions complémentaires** lui seront posées
- Formulation des questions de la manière **la plus objective possible** pour différencier le vrai intérêt de l'acquiescement de principe (biais de confirmation)



# La structuration du questionnaire (1/2 )



# La structuration du questionnaire (2/2 )

	<b>Titre de la partie</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Public visé</b>
1	<b>Usages des BU en tant que lieux ou ressource documentaire</b>	Mesurer les usages en matière : d'emprunt, de consultation de documents papier et numériques, d'utilisation du matériel informatique, des espaces de travail et de détente	Tous
2	<b>Fréquentation des BU</b>	Quelles BU, à quels moments de la journée et de la semaine et avec qui ?	Tous
3	<b>Formations</b>	Sur le fond : pratiques en matière de recherche documentaire, bibliographie, plagiat, outils informatiques, etc.  Sur la forme : quel format, quelle durée, quels créneaux sont les plus adaptés aux besoins des étudiants	Tous
4	<b>Questions diverses</b>	Usages des bibliographies, nouveaux canaux d'information, usages des bibliothèques et médiathèques, services annexes	Tous

# Les apports méthodologiques

Pour élaborer les questions, il faut :

- être précis sur ce que l'on veut savoir
- ne pas poser de question détournée = être direct dans la formulation

Ne pas cibler des publics ou des comportements de niche mais chercher à dégager de grandes tendances, des comportements généraux.

Pas de nombre maximum de questions mais plutôt une durée maximale de passation : 10-15 min.

Il faut opérer un tri entre :

- les questions fermées (rapides à répondre)
- les questions à choix multiple (être précis sur les réponses possibles)
- les questions ouvertes (qui sont longues à répondre)
- —> la modalité de réponse « Autre + texte libre » a été limitée aux questions susceptibles de générer du contenu complémentaire :
  - à restreindre aux sujets sur lesquels on a besoin d'information argumentée
  - à positionner en fin de questionnaire : pour conclure et permettre aux étudiants répondants de faire le lien avec la thématique générale de l'enquête

Attention aux biais de confirmation : ne pas poser de question où la réponse n'engage pas le répondant (par exemple « *Souhaitez-vous que la BU ouvre tous les dimanches ?* » car l'étudiant répond forcément « *Oui* », même s'il n'ira jamais en BU le dimanche).

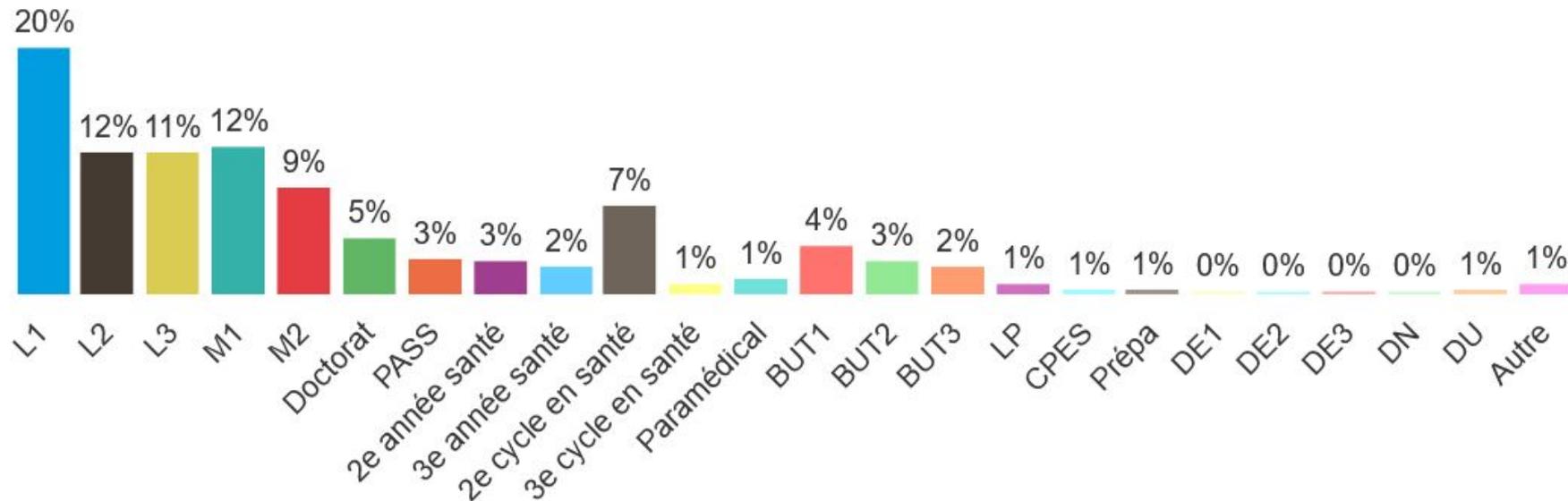
# Les répondants à l'enquête (1/2 )

- Environ 3 000 questionnaires commencés en 3 semaines d'enquête pour 3 mails envoyés (1 mail initial + 2 relances)
- Mais les 2/3 seulement sont allés au bout du questionnaire (2200 réponses complètes pour la BU au 25/03/24)
- Public interrogé : Les étudiants réellement présents dans nos locaux et susceptibles de bénéficier des services de l'UB
- Enquête traitée de manière anonyme mais avec identification de l'étudiant pour fiabiliser les données de caractérisation du répondant comme sa formation, son niveau d'études, son campus (université multi-sites)



# Les répondants à l'enquête (2/2 )

## Répartition des répondants par niveau de formation



Pour l'analyse, les réponses seront redressées selon 3 axes : le genre, le niveau de formation et la composante de formation

# Les grandes tendances qui se dégagent

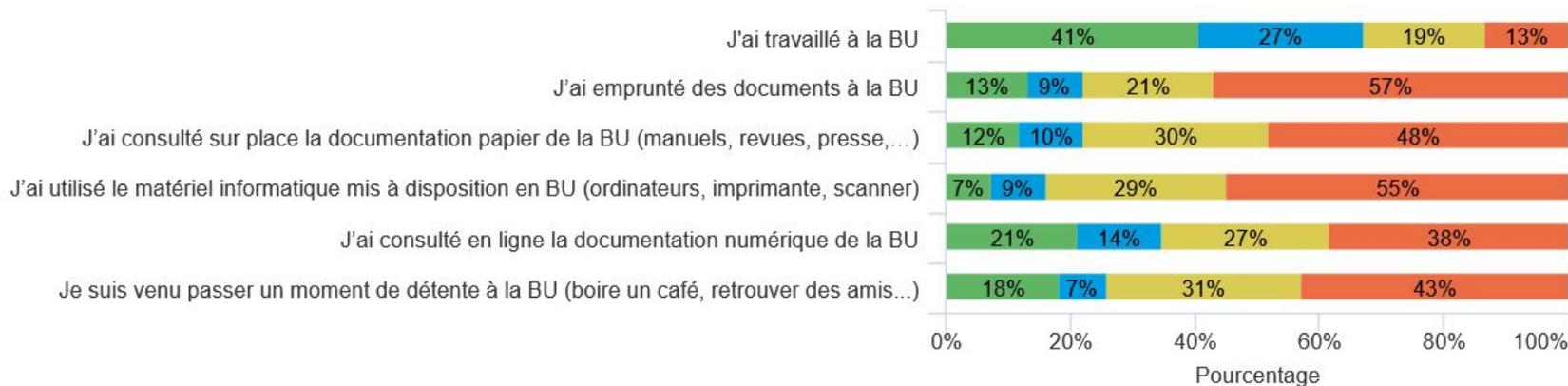
- La BU offre de bonnes conditions pour se concentrer et travailler, de préférence en groupe
- Les étudiants choisissent une bibliothèque en fonction de sa proximité avec leur lieu d'étude et/ou de vie
- Les étudiants n'utilisent pas ou peu la documentation fournie par la BU
- L'offre de services de la BU est globalement connue des étudiants



# Premiers retours sur les grandes tendances (1/6)

## La BU est d'abord un espace de travail et un lieu social où les étudiants se retrouvent pour travailler ensemble

Depuis la rentrée de septembre 2023, vous diriez :



● De manière régulière tout au long de l'année

● De manière concentrée sur certains moments de l'année (révisions, examens, travail à rendre...)

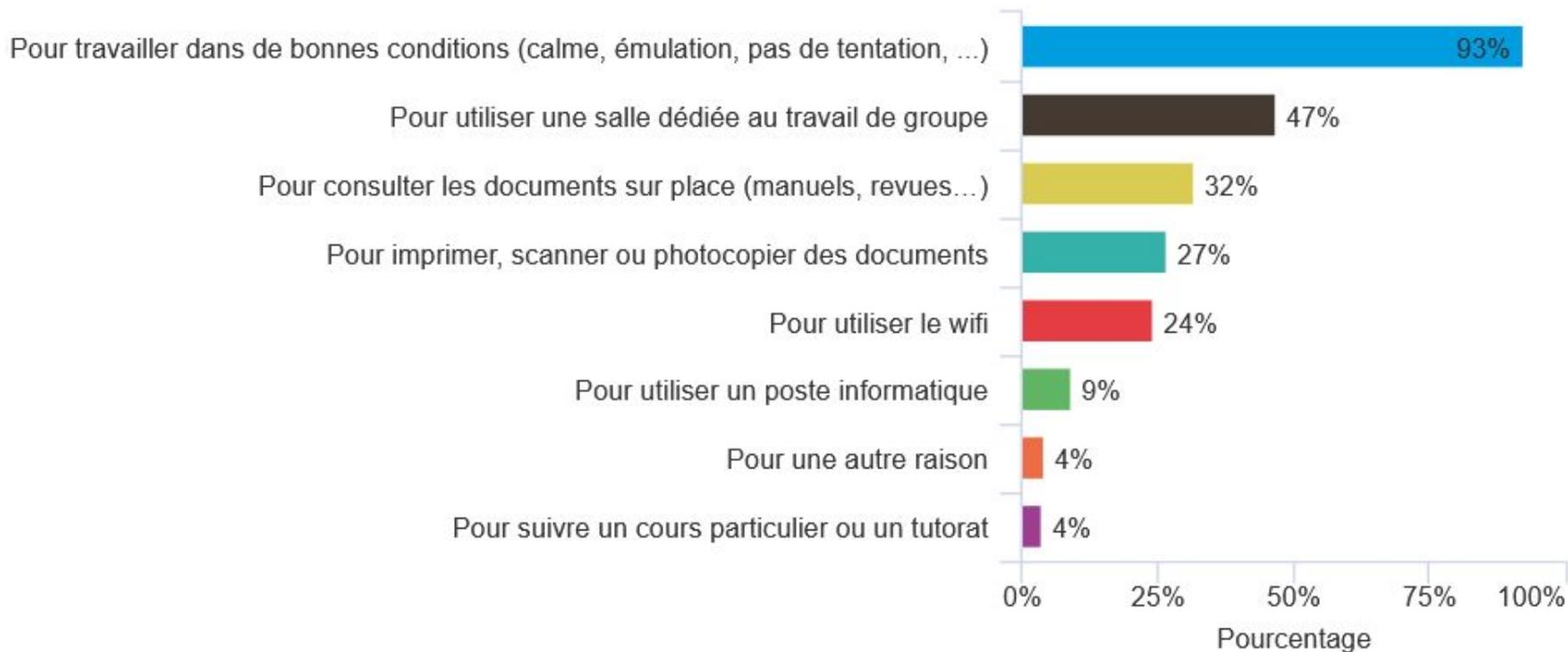
● De manière ponctuelle

● Jamais



# Premiers retours sur les grandes tendances (2/6)

Pour quelle.s raison.s venez-vous travailler à la BU ? (plusieurs réponses possibles)



# Premiers retours sur les grandes tendances (3/6)

## **Les étudiants choisissent une bibliothèque en fonction de sa proximité avec leur lieu d'étude et/ou de vie**

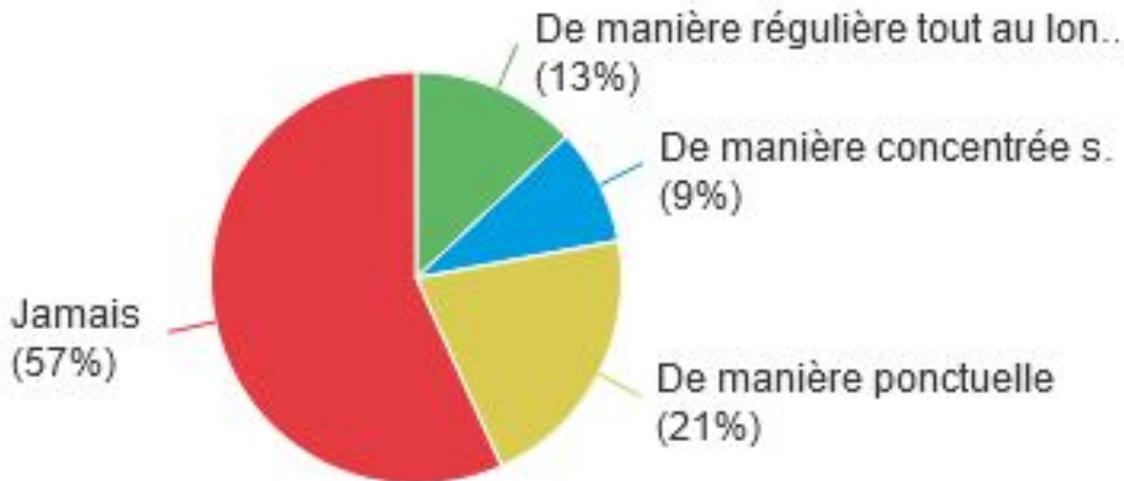
- Le choix de la bibliothèque fréquentée est corrélé de manière très significative au campus de formation, en lien avec le rythme d'une semaine de cours
- Une analyse des données géographiques, menée ultérieurement, permettra de déterminer dans quelle mesure les étudiants se rendent également dans les bibliothèques proches de leur domicile quand ils ne sont pas sur leur campus de formation, en soirée ou le week-end particulièrement en période de révisions et d'examens



# Premiers retours sur les grandes tendances (4 / 6)

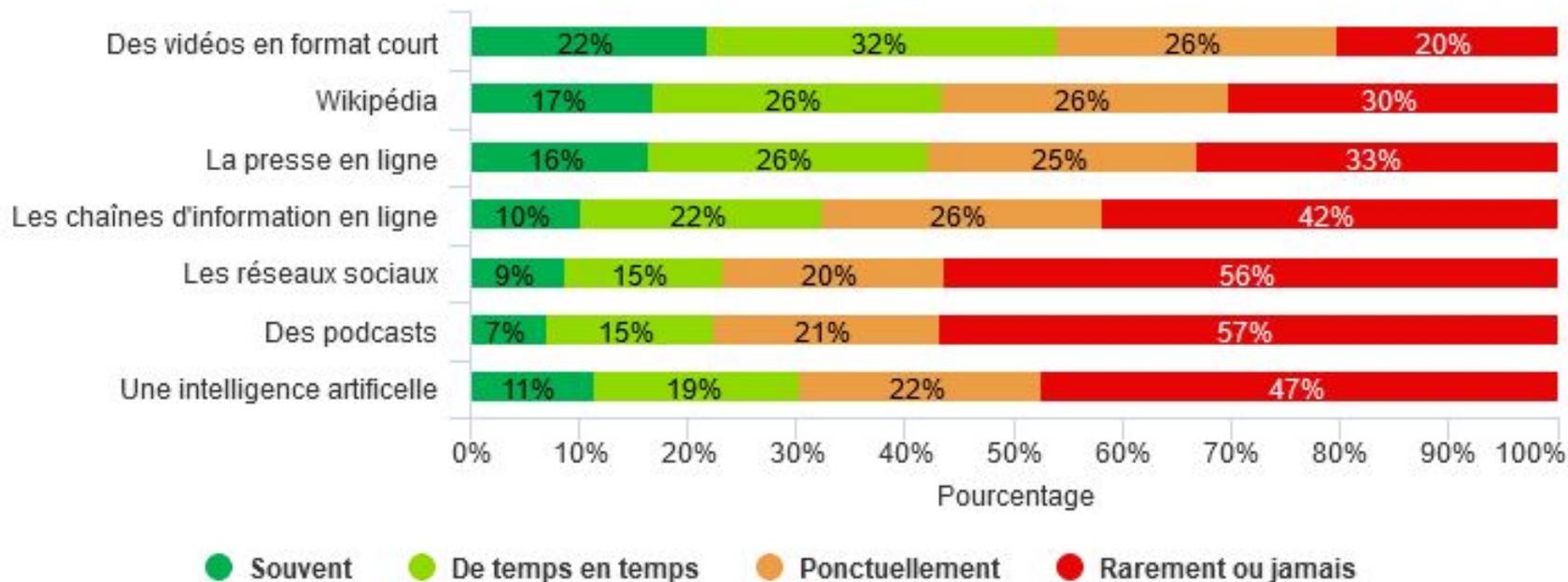
Les étudiants n'utilisent pas ou peu la documentation fournie par la BU

J'ai emprunté des documents à la BU



# Premiers retours sur les grandes tendances (5/6)

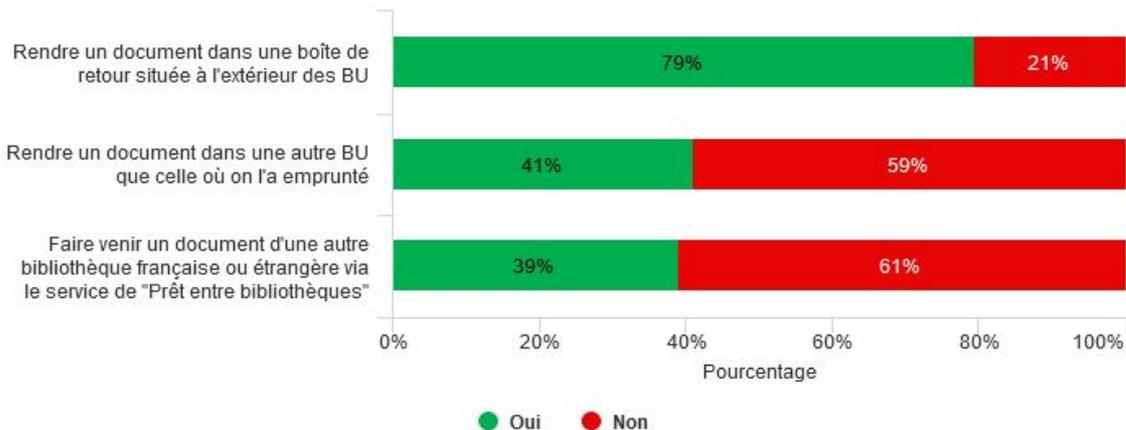
Utilisez-vous les canaux d'information suivants pour compléter vos cours, réviser ou rédiger des travaux de type mémoire ?



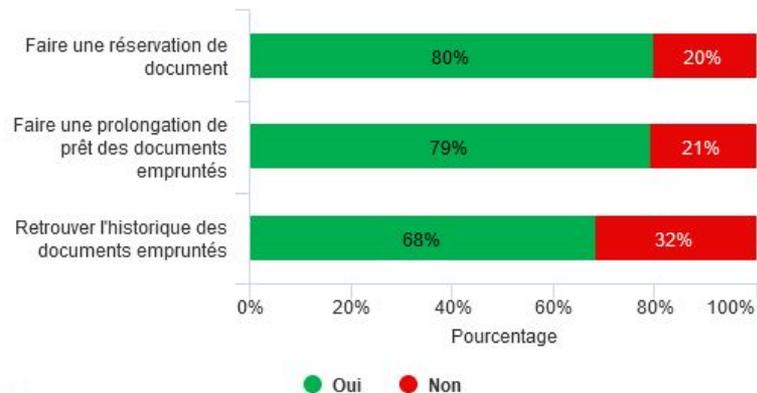
# Premiers retours sur les grandes tendances (6 / 6)

## L'offre de services de la BU est globalement connue des étudiants

Savez-vous que l'on peut :

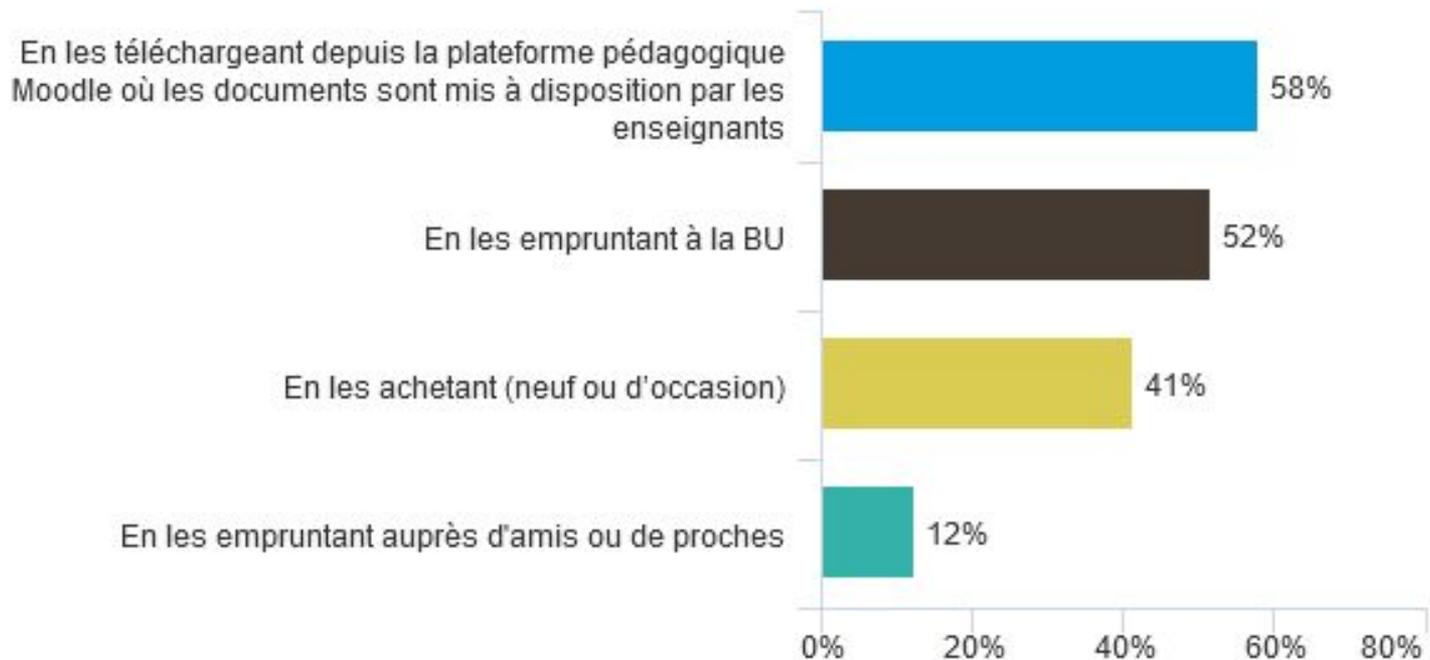


Savez-vous que l'on peut, directement en ligne, à partir de son compte Babord + :



# Ce que nous apprend l'enquête (1/3)

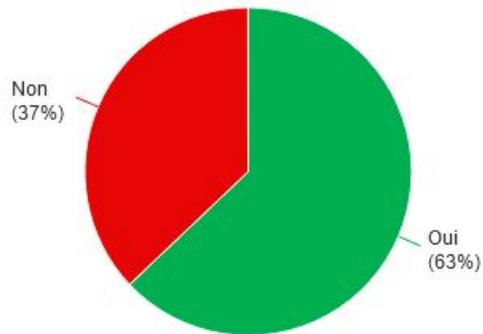
Comment vous procurez-vous ces livres et articles ? (plusieurs réponses possibles)



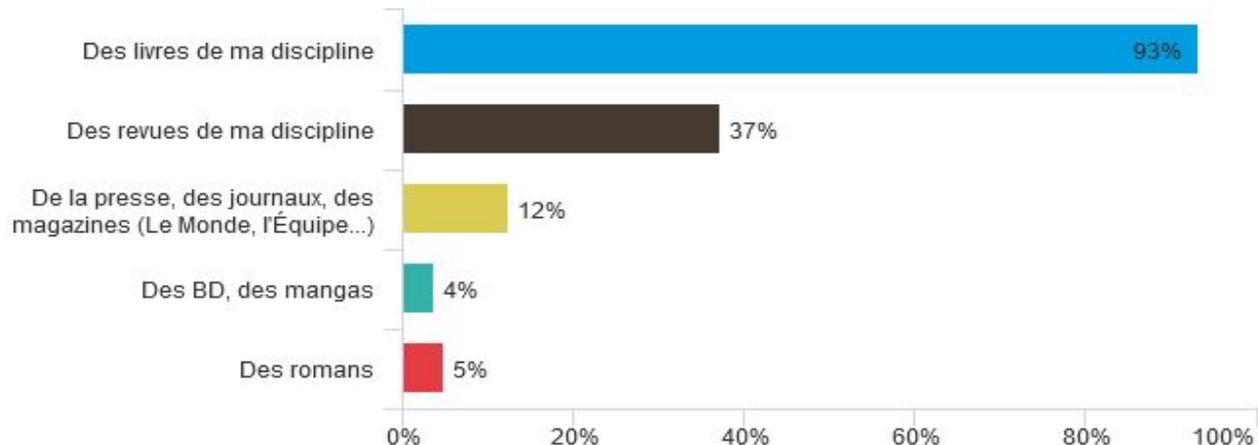
# Ce que nous apprend l'enquête (2/3)

Savez-vous qu'il y a des points presse en BU pour consulter des quotidiens ou des magazines (Le Monde, l'Équipe, Le Point...)

## A la BU, les étudiants ne consultent pas la presse papier

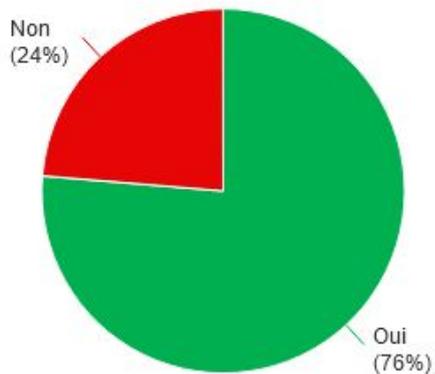


Quels types de documents papier de la BU consultez-vous sur place ? (plusieurs réponses possibles)



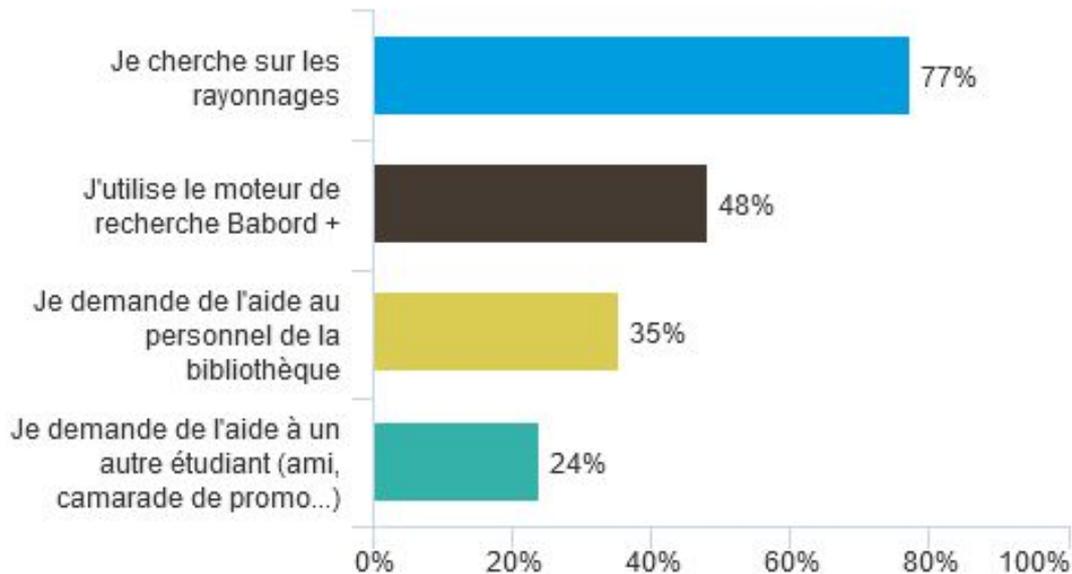
# Ce que nous apprend l'enquête (3/3)

Avez-vous déjà utilisé le moteur "Babord +" pour chercher des documents ?



**Les étudiants connaissent les outils de recherche documentaire mais cherchent directement en rayons**

Dans la BU, comment cherchez-vous les documents dont vous avez besoin ? (plusieurs réponses possibles)



# Au-delà des grandes tendances, définir des profils-types pour ajuster l'offre de services

- Une analyse statistique de type classification va être réalisée pour déterminer des profils-type afin de mieux cerner les usages de communautés potentiellement différentes
- Selon ces profils, il s'agira d'approfondir les pratiques et les besoins par des entretiens qualitatifs ...
- ... puis d'ajuster l'offre de services au plus près des résultats de l'enquête EI et du recueil qualitatif

