

Présentation de l'enquête par focus groups sur la diminution du prêt

Présentation de l'enquête

L'idée de réaliser une enquête de publics partait d'une interrogation personnelle qui rencontrait de l'écho au sein de l'équipe : pourquoi les étudiants, systématiquement inscrits à la bibliothèque universitaire (BU), ne la fréquentent-ils pas alors qu'ils pourraient y trouver de nombreux supports de travail comme d'enrichissement personnel ? Plus largement, la question qui se posait était la suivante : comment traite-t-on des non-fréquentants de la BU ? Si le sujet paraît bien cerné et régulièrement abordé dans les enquêtes menées pour bibliothèques de lecture publique (BLP), il est peu présent dans le monde universitaire. Pourtant il soulevait plusieurs questions : est-on non fréquentant d'une BU parce qu'on n'a pas développé une pratique antérieure en bibliothèque scolaire ou en BLP ? Les catégories socio-démographiques des non-fréquentants des BU sont-elles les mêmes qu'en BLP ? Les raisons évoquées pour ne pas la fréquenter sont-elles similaires ?

Outre la contrainte de temps qui rend difficile la réalisation d'une enquête dirigée vers un "non-public", par définition absent et qu'il faut donc aller chercher ailleurs, commencer par définir un public cible avant de délimiter les objectifs de l'enquête était une erreur méthodologique¹. Voulait-on en effet faire venir à la bibliothèque Marie Curie (BMC) encore plus d'étudiants ? Le taux d'occupation de la bibliothèque, s'il reste à étudier précisément, paraît a priori satisfaisant : les salles de travail en groupe et d'autoformation ou les carrels sont fréquemment réservés par les étudiants et les salles de lecture sont également très utilisées et rarement vides, sinon en période de vacances scolaires d'été. Le besoin de la bibliothèque ne se trouve donc pas de ce côté, et il n'est pas utile de mener des enquêtes coûteuses en temps si elles ne correspondent pas aux objectifs de l'équipe.

Un véritable besoin de compréhension se fait en revanche sentir du côté de l'utilisation des ressources documentaires et, prioritairement, du côté de l'emprunt. Les données recueillies année par année montrent en effet que la fréquentation a nettement augmenté depuis 2016², alors que le nombre d'emprunts a, lui, tendance à baisser³, alors même que l'emprunt de document est une activité associée depuis longtemps aux bibliothèques et a pu se constituer comme une habitude pour les usagers actuels. Rappelons que la BMC propose, outre des collections directement centrées sur les domaines d'étude des étudiants et des chercheurs de l'INSA Lyon (D01-D23), des fonds documentaires tournés vers l'enrichissement culturel personnel et le divertissement (D24-D33), vers les sciences de l'information et la communication (D34), ainsi que vers l'aide à la recherche, à l'enseignement et à la professionnalisation (D35). Il existe donc de fait de multiples raisons de consulter et d'emprunter les

1 Evans, Christophe (dir.), *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*, Presses de l'Esssib, Villeurbanne, 2011.

2 Fréquentation : 19 458 entrées (880,5 par jour) en 2015-2016, 22 493 (896 par jour) en 2016-2017, 22 467 (892 par jour) en 2017-2018.

3 Sur ce point, les dernières données disponibles sont celles qui concernent l'année 2016. On trouve donc les données suivantes (cf. Annexes) : emprunts de livres imprimés : 21 800 en 2015, 20 662 en 2016.

ressources documentaires de la bibliothèque et ce, quel que soit le niveau d'études⁴ considéré. Il n'est pas certain que l'explication communément avancée qui veut que la documentation électronique se substitue à l'emprunt papier soit la raison majeure de cette diminution⁵ et les enjeux que recouvre la documentation papier appellent à un approfondissement de ce sujet. En effet, on a généralement accepté aujourd'hui que la majorité des étudiants se rend en BU d'abord pour l'utiliser comme espace de travail et non comme espace de services documentaires. Or, non seulement les collections papier occupent la majeure partie des salles de lecture, mais elles supposent des coûts importants, en termes d'acquisition, d'entretien, de gestion et de stockage. Il convient donc de s'intéresser de plus près aux représentations et habitudes des usagers vis-à-vis de l'emprunt et du document papier pour mieux en définir la place dans la BMC.

Dans ce cadre, il paraît donc intéressant d'avoir recours à des méthodes qualitatives qui nous permettront de mieux appréhender les raisons qui peuvent sous-tendre la baisse du nombre d'emprunts. Elles ont de plus le mérite d'être moins coûteuses en temps ainsi qu'en moyens humains et financiers que les méthodes quantitatives. Notons toutefois que les conclusions que nous en tirerons ne pourront être en aucun cas généralisées à moins d'être confrontées par la suite par la réalisation d'une enquête quantitative pour laquelle elle aura pu donner des pistes de réflexion.

Parmi les deux méthodes les plus utilisées dans les enquêtes qualitatives, l'observation sur le terrain et l'entretien, nous avons opté pour la seconde option. Pour obtenir un résultat optimal dans le peu de temps dont nous disposons, la modalité du *focus group* paraît être la plus efficace puisqu'elle permet d'interroger plusieurs personnes à la fois à partir de modes de questionnements différents (discussion, photolangage, scénarios hypothétiques, tests de réactivité...). Nous nous proposons de réaliser tout d'abord l'exercice sur un groupe test, puis, si le temps le permet de mener un minimum de deux focus groups et d'en analyser les résultats avant de transmettre à l'équipe de la BMC un protocole d'enquête clefs en mains, enrichi de premières pistes d'analyse.

Quel(s) public(s) ?

L'INSA Lyon est une école d'ingénieurs qui propose, outre le cursus d'ingénieur en cinq années, des masters spécialisés ainsi que la possibilité de réaliser des doctorats au sein de laboratoires de recherches qui lui sont propres. À ce titre, l'école accueille 6 281 étudiants en 2018, ainsi que 613 doctorants, 718 enseignants-chercheurs et chercheurs et 677 personnels de bibliothèque, ingénieurs,

4 On sait que les chercheurs et les doctorants travaillent de manière privilégiée à partir de la documentation électronique puisque leur bureau leur offre un espace de travail calme et leur permet de rester dans leur laboratoire, au contact de leurs recherches. Ils seront donc probablement de fait moins représentés dans cette enquête.

5 cf l'enquête menée par A. Scherer, mentionnée plus bas.

Notons de plus qu'en 2016, seules 20 913 requêtes ont été effectuées via le catalogue (données ESGBU 2016, voir en annexes), ce qui suppose bien peu de recours à la recherche documentaire individuelle et laisse supposer que la plupart des usagers ont une approche exploratoire et non pas ciblée.

administratifs, techniciens, sociaux et de santé⁶. Tous ces publics constituent la communauté que dessert la Bibliothèque Marie Curie. S'y ajoutent des usagers extérieurs qui peuvent être des étudiants, des stagiaires, mais aussi des personnes habitant à proximité du campus.

Le public ciblé par cette enquête sera le public étudiant de l'INSA Lyon, inscrit automatiquement à la BMC et résidant la plupart du temps sur le campus, donc à proximité de la BMC. Il sera recruté de manière privilégiée sur place, parmi les usagers de la BMC afin de comprendre pourquoi la bibliothèque est perçue comme un lieu de travail plutôt que de collections, et comment celles-ci sont perçues par des usagers qui la fréquentent au moins spatialement. L'idéal serait de réussir à rassembler un panel d'étudiants couvrant le plus de départements et d'années possibles,

Enquêtes supports

Les enquêtes réalisées auparavant pourront nous être utiles afin de replacer les données de la BMC dans un contexte plus général et de la situer ainsi dans une moyenne. Les enquêtes sur les usages des bibliothèques universitaires pourront également nous aider à formuler des hypothèses et à fournir un comparatif utile. Enfin, les enquêtes menées par la BMC elles-mêmes serviront de point d'appui direct à l'examen de sa situation actuelle.

Enquêtes nationale et européenne sur les usages des bibliothèques

Quelques enquêtes quantitatives de grande envergure peuvent être utiles afin de fournir des indicateurs généraux. S'il sera intéressant d'interroger les usagers interviewés sur leurs pratiques de lecture, nous ne nous rapporterons pas forcément à la dernière enquête d'Olivier Donnat sur les pratiques culturelles des Français⁷ puisque celle-ci date de 2008 et que les usages ont largement évolué dans le contexte de la diffusion mobile d'Internet.

En revanche, l'enquête de l'Observatoire de la Vie étudiante sur les conditions de vie des étudiants⁸ pourra fournir, le cas échéant, un cadre de comparaison utile puisque la population des étudiants en sciences de l'ingénieur y est recensée et étudiée. Elle évalue notamment la moyenne d'utilisation des bibliothèques des étudiants et permet ainsi de constater qu'en France, les étudiants en sciences de l'ingénieur sont légèrement plus nombreux que la moyenne à déclarer se rendre à la BU "de temps en temps" (46,1% contre 42,2% en moyenne), mais qu'ils sont beaucoup moins

6 D'après la page "Découvrir l'INSA" du site institutionnel de l'INSA Lyon : <<https://www.insa-lyon.fr/fr/decouvrir-l-insa-lyon-0>>.

La date de saisie de ces données n'est pas précisée.

7 Donnat, Olivier. « Les pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Éléments de synthèse 1997-2008 », *Culture études*, vol. 5, no. 5, 2009, pp. 1-12.

8 OVE, *Enquête nationale conditions de vie des étudiants 2016*, « Données sociodémographiques et académiques » et « Services et initiatives des équipements à l'usage des étudiants », Données 2015-2016, 2017.

nombreux à s’y rendre “régulièrement” (18,7% contre 35,5%), et plus nombreux à ne pas s’y rendre du tout (7,8% contre 2,8% en soulignant qu’ils ne disposent pas de bibliothèque d’établissement, et 27,4% contre 19,5% sans explication).

Au niveau européen, l’enquête de l’ADBU permettant de mesurer la situation des BU françaises dans le contexte européen⁹ fournit des indicateurs nationaux permettant d’inscrire les données recensées à la BMC dans les tendances nationales en matière documentaire et d’en souligner éventuellement le caractère exceptionnel. Ainsi, si les BU françaises consacrent en moyenne 62 € en documentation par étudiant et enseignant-chercheur (la disparité entre les deux est néanmoins souvent forte) par an, la BMC leur consacrent 180,5 € (en réalité, 39 € pour les étudiants, 322€ euros pour les chercheurs et doctorants), soit près de trois fois la somme moyenne. Si la proportion de la dépense en documentation électronique dans les dépenses documentaires, est importante en France (62%), elle reste inférieure à la moyenne européenne (73%). Dans le cas de la BMC, la part de la documentation électronique serait d’environ 80%.

Valeurs 2016

Le nombre d’emprunts par étudiant en France (6,5 emprunts / an) est inférieur à la Suisse (33,6), à l’Allemagne (13,7) et au Royaume-Uni (11,9) et au même niveau que l’Espagne (6,6). La transition récente du SIGB de la BMC de Flora à Koha ne permet pas encore d’avoir des statistiques précises sur cette question, on sait simplement que les prêts à domicile représentent 20 662 transactions en 2016, quand il n’y en a plus que 15 845 sur l’année 2017-2018,

Le prêt de documents décroît largement sur la période 2013-2016 : -12,6% en France et -16,1% pour la moyenne européenne. Pour la BMC, la diminution des prêts semble plutôt diminuer fortement à partir de 2017, mais une tendance sur plusieurs années devra être observée pour mesurer la vitesse réelle de cette déperdition.

Enquêtes externes sur les usages de la documentation en BU

Au niveau des bibliothèques universitaires, plusieurs résultats d’enquêtes concernant les usages des ressources documentaires (entre autres aspects abordés) sont disponibles en ligne. Elles datent souvent de plusieurs années et concernent des établissements pluridisciplinaires, elles ne peuvent donc pas vraiment donner lieu à des comparaisons fiables avec la situation de la BMC. De plus, elles sont généralement d’ordre quantitatif et s’intéressent à l’usage plus qu’au non-usage. Notre démarche étant opposée et d’ordre qualitatif, nous n’en tirerons que quelques éléments qui paraissent importants pour notre propre enquête.

L’enquête menée par la BU de Paris 8 en 2014¹⁰ montrait déjà que le principal usage que les étudiants ont de la bibliothèque est le travail personnel sur place à partir de ses propres documents

9 *Étude des indicateurs européens. La situation des bibliothèques universitaires françaises par rapport aux autres pays européens.* ADBU, 2013-2016.

10 Sophie Ranjard, Gabriel Bartholo, *Enquête auprès des usagers et des non-usagers de la bibliothèque. Comparaison des résultats 2007-2014*, 2015.

(à 89% des interrogés), tandis que 41% venaient consulter des ouvrages sur place et 33,5% seulement venaient en emprunter (ce qui place ce dernier item en 5ème position des usages les plus fréquents, sur 15 item identifiés). Notons qu'en termes de recherche documentaire, seuls 51 % des étudiants passent par le catalogue de la bibliothèque et 45,7 % d'entre eux vont directement rechercher les ouvrages en rayon. En d'autres termes, près de la moitié des étudiants entrent dans la BU sans avoir préalablement cherché la localisation des documents dont ils ont besoin, ce qui entraîne une fois sur trois l'échec de cette recherche. Enfin, les non-usagers se définissent principalement ici par une absence de besoin de la BU, quand bien même ils auraient des pratiques de lecture.

Une enquête un peu plus ancienne a été réalisée sur les pratiques de lecture des étudiants par l'université de Toulouse¹¹. Les données détaillées ne sont pas d'une grande aide pour notre enquête, mais elle permet d'identifier un besoin différencié chez les étudiants. En effet, le nombre de lecteurs actifs est de 61,7 % chez les doctorants, 55, 3 % chez les étudiants en master et 49,7 % seulement pour ceux inscrits en licence et le nombre moyen d'ouvrages empruntés est respectivement de 15,9, 15,2 et 9,6. Avec le développement du numérique, ces données sont à prendre avec du recul (seuls les documents papiers sont ici pris en compte), mais le besoin et l'utilisation de la documentation est a priori plus fort à partir du deuxième cycle de l'enseignement supérieur.

Enfin, l'enquête menée en 2010 par Laurence Jung sous la direction de C. Evans¹², illustre une différenciation des usages selon la discipline, ce qui a peu d'impact dans le cadre de la BMC, puisque les étudiants sont tous en sciences de l'ingénieur, malgré des spécialisations précises. En revanche, elle identifie également le besoin plus grand des étudiants de master pour la bibliothèque physique et ses collections par rapport à celui des étudiants de licence qui viennent souvent travailler sans avoir besoin de documents et à celui des doctorants qui se servent surtout des collections numériques, en se déplaçant peu jusqu'à la bibliothèque. L. Jung souligne également que le type d'enseignement délivré en France demande peu de recherche documentaire de la part des étudiants, ce qui n'encourage pas la fréquentation d'une BU.

Tous ces points sont autant de pistes d'étude et d'interprétation à prendre en compte pour notre propre enquête.

Enquêtes sur les usages de la BMC

Si plusieurs enquêtes de publics ont été réalisées au sein de la Bibliothèque Marie Curie ou de Doc'Insa (avant 2008), celles qui nous intéressent ici le plus sont les enquêtes annuelles quantitatives à destination des premiers cycles (2014-2015 et 2015-2016) et les enquêtes "Mieux vous connaître" réalisées par la BMC en 2016 et 2017 qui peuvent nous donner quelques indicateurs sur les usages de

11 HEUSSE Marie-Dominique, LEGRAND Pierre, HARTMANN Elodie, *Les pratiques de lecture des étudiants en Midi-Pyrénées*, juin 2011, Université de Toulouse.

12 JUNG Laurence (dir. C.Evans), mémoire de DCB : « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non fréquentants ou faibles fréquentants*, 2010.

la bibliothèque et des services qu'elle propose. En outre, une enquête qualitative a été réalisée par Nathalie Chauvac et Mariangela Roselli sur les usages de la bibliothèque en utilisant la méthode de l'observation ethnographique. Certaines conclusions évoquées dans ce rapport pourront nous permettre de mettre en perspective nos propres analyses. Enfin, nous nous appuyons également sur les données de l'enquête menée par Alexia Scherer en 2015, celle-ci s'intéressant aux usages de la documentation, et particulièrement aux ebooks, via des méthodes mêlant qualitatif et quantitatif¹³.

Les enquêtes concernant les premiers cycles révèlent des résultats a priori étonnants. En effet, en 2014-2015, ils étaient 33,4% à déclarer venir emprunter des ouvrages et 24% à venir emprunter des documents, tandis qu'en 2015-2016, 35,7% venaient emprunter et 22% venaient consulter. On observerait donc une augmentation de la pratique d'emprunt, ce qui est contraire à la tendance générale observée. Ces données sont néanmoins à manier avec précaution : le nombre de personnes interrogées est relativement faible (moins de 200 personnes), ce qui implique une marge d'erreur importante : entre 6,8 et 9,5 points, d'après le tableau des intervalles de confiance¹⁴. Que ce soit à cause d'un manque de fiabilité des réponses fournies ou d'une faible représentativité de l'échantillon, il manque également des données récentes pour confirmer ou nuancer ces résultats.

Les enquêtes "Mieux vous connaître" sont un peu plus représentatives puisque celle de 2016 reposait sur 526 questionnaires et celle de 2017 sur 290 questionnaires. Ces enquêtes ont pour nous l'intérêt de différencier un peu plus les pratiques documentaires des étudiants. Si l'utilisation des services documentaires est en deuxième position parmi les usages en 2016, la grande majorité des étudiants utilise d'abord la bibliothèque comme espace de travail, même si la diversité des usages rend la comptabilisation difficile. La tendance est toujours très marquée en 2017 puisque 77,5% déclarent venir travailler à la BMC sur des documents personnels. La très forte disparité des déclarations au niveau des emprunts interroge néanmoins : 35,2% des interrogés viennent emprunter un ouvrage en 2016, quand ils sont seulement 9,6% en 2017, plus 2,7% venant consulter ou emprunter des romans ou des BD. Cet écart important, s'il peut s'expliquer en partie par la marge d'erreur due à la diminution du nombre de questionnaires reçus et à leur faible nombre, montre toutefois bien une tendance nette à la diminution des emprunts que les enquêtes quantitatives ne permettent pas vraiment d'expliquer.

Du côté qualitatif, l'étude de type ethnographique menée par Nathalie Chauvac sous la direction de Mariangela Roselli¹⁵ n'est pas directement tournée vers l'étude des pratiques

13 Toutes les références sont disponibles sur le site internet de la bibliothèque, les liens sont disponibles dans la bibliographie.

14 RIPON, Romuald, "La mise en œuvre d'une enquête quantitative par questionnaire : vices et vertus du chiffre", in *Mener l'enquête. Guide des enquêtes de publics en bibliothèque*, p.66.

15 CHAUVAC, Nathalie, Roselli Mariangela (dir. Par), *Bibliothèque Marie Curie - INSA Lyon : Quels usages et pratiques ?*, Rapport de travail, 2011

documentaires, mais elle permet d'adopter des prismes de lecture intéressants par rapport aux comportements adoptés par les usagers. N. Chauvac rassemble en effet les usages observés dans quatre catégories de comportement : l'usage de type "atelier" où l'utilisateur vient travailler dans un environnement qui regroupe tous les outils dont il pourrait avoir besoin, sans forcément les mobiliser ; le "bureau d'études", proche de l'usage "atelier" mais qui implique beaucoup d'interactions avec d'autres personnes ; le "foyer" qui appelle à un usage centré sur le loisir, mais recourant peu au document ; enfin la "librairie" : dans ce cas, l'utilisateur se comporte comme dans un magasin, c'est-à-dire qu'il vient pour quelques minutes seulement chercher et emprunter un document pour aller travailler ailleurs. Au fil de son cursus, l'utilisateur peut évidemment passer d'un type d'usage à un autre. Cette typologie a le mérite de nous permettre de formuler une hypothèse intéressante : ce ne sont pas forcément les usagers présents dans la bibliothèque qui sont de gros emprunteurs, et vice-versa, ce ne sont pas les usagers non "séjournants" qui n'empruntent pas et utilisent le moins les services documentaires.

Enfin, l'enquête menée par Alexia Scherer, dont les conclusions mériteraient sans doute d'être mises à jour puisque les collections et les usages continuent d'évoluer, mêle les méthodes quantitatives (questionnaire auto-administré en ligne, 623 réponses) et qualitatives (7 entretiens semi-directifs) et propose une analyse assez fine des pratiques de lecture des étudiants et de leur utilisation des services documentaires. Cette enquête constitue une base intéressante pour notre travail parce qu'elle éclaire les motifs que peuvent avancer les étudiants pour justifier leur non-usage de la documentation. De manière générale, les données recueillies par A. Scherer montrent la préférence nette des étudiants pour la documentation papier : pour travailler, les étudiants utilisent à près de 80% des livres papiers uniquement, moins de 20% des livres papier et numériques, 40% d'autres documents papier et à un peu plus de 30% d'autres documents numériques. Ceux d'entre eux qui déclarent n'utiliser que du papier sont 70% à juger que ce support est plus confortable, 40% pensent mieux retenir en travaillant sur un document papier, et 40% ignoraient que la bibliothèque possède des ebooks. Ceux qui lisent un ebook le font en majorité parce qu'il est accessible à distance, ou parce que la version papier n'existe pas. En outre, 64% des interrogés déclarent utiliser la documentation de la BMC, à 90% pour leur travail, 43% pour leurs loisirs et 10% pour les deux. Sachant que 90% des élèves interrogés lisent pour leurs loisirs (38% "régulièrement", 31% "de temps en temps" et 22% "peu souvent"), on pourrait s'attendre a priori à ce que les emprunts soient nombreux, voire en augmentation puisque les collections sont enrichies chaque année et qu'elles recouvrent de nombreux sujets concernant à la fois les études, le travail et les loisirs. Les étudiants sont, de plus, moins de 10% à déclarer ne pas trouver ce qu'ils cherchent.

Les données récoltées semblent illustrer une pratique très répandue de l'emprunt des livres papiers : 88% déclarent avoir cet usage, dont 35% exclusivement (ce qui correspondrait à l'usage de type "librairie" évoqué plus haut). Plus de la moitié des lecteurs de loisirs préfèrent en outre lire sur un support papier, ce qui justifie l'achat de collections de loisirs sur ce support. Il serait bon néanmoins de vérifier régulièrement l'adéquation entre les goûts des étudiants en matière de lecture de loisirs et les collections qui leur sont proposées afin que celles-ci rencontrent leurs publics. En termes de volumes présents dans chaque genre, l'adéquation semble être là puisque les styles préférés sont à 80% des romans (dont un peu moins de 50% ciblés sur la science-fiction et la Fantasy), à plus de 30% des BD, à plus de 20% des mangas, et à près de 55% de la presse et des revues. Les emprunts actuels

sont d'ailleurs satisfaisants du côté des loisirs puisqu'il s'agit du pôle qui regroupe le plus d'emprunts avec celui des mathématiques. Du côté de ceux qui n'utilisent pas la documentation, trois raisons majeures sont avancées : l'absence de besoin (beaucoup estiment que leurs photocopiés de cours suffisent), l'absence de temps et l'achat des livres nécessaires. Si les deux dernières raisons sont peu discutables, la première semble souligner que la BMC, en tant que bibliothèque académique, est d'abord présente dans les représentations comme un lieu fournissant des supports de travail, et non comme une bibliothèque contenant des collections de type "loisir"¹⁶. Il faudra donc approfondir cette question de la représentation de la BMC et de ses collections et vérifier si les non-emprunteurs confient leurs pratiques de lecture à une autre bibliothèque, que ce soit une BLP ou la BU de l'Université Lyon 1 qui abrite une riche collection de ce type (dans la salle dite de "Quartier libre" notamment).

Problématiques

Quelles sont les raisons de la baisse des emprunts à la BMC ? Sont-elles liées à une recomposition des pratiques documentaires ? A des représentations figées de ce qu'est une bibliothèque universitaire ?

Objectifs

- En savoir plus sur les raisons pour lesquelles les étudiants n'empruntent pas.
- Avoir une idée de la pertinence des collections et de la perception qu'en ont les étudiants (notamment par rapport aux collections de type "loisirs").
- Fournir un protocole d'enquête reproductible à l'équipe de la BMC.
- Savoir s'il y a lieu pour la BMC d'adapter son offre ou sa communication.

Hypothèses et points de questionnement

- Depuis l'enquête sur les pratiques culturelles de 2008, Olivier Donnat a montré que la pratique de la lecture a diminué au sein de la population française, notamment en termes de quantité de livres lus (diminution du nombre de "grands lecteurs"), il est fort probable que cela se reflète sur le taux d'emprunts de type "loisirs".
- La diminution de la pratique de la lecture entraîne-t-elle une diminution des pratiques documentaires papier ? En d'autres termes, à quel point Internet et la documentation électronique se substituent-ils aux ressources papier fournies par la bibliothèque ?

16 Par rapport au cadre institutionnel de la BMC, une école d'ingénieurs, les collections de type loisirs seront toutes celles concernant la lecture de divertissement, c'est-à-dire non liée directement aux études de l'étudiant : cela concernera le domaine D33 ("littérature") avant tout, l'enseignement à l'Insa insistant également sur la maîtrise de langues étrangères, la philosophie, la culture, l'économie et le management.

- L'organisation des collections dans l'espace et la signalétique "professionnelle" découragent-elles un comportement de recherche "exploratoire" des étudiants ?
- Les représentations que les étudiants ont de la bibliothèque universitaire entrent-elles en jeu dans cette désaffection pour l'emprunt ?
- La BMC est-elle en concurrence avec d'autres bibliothèques ?
- Les modalités de prêt sont-elles en causes dans la diminution du nombre d'emprunts ?

Moyens à mobiliser

L'enquête par focus group nécessite peu de moyens financiers. Il s'agira essentiellement de proposer une contre-partie sous forme de panier repas aux étudiants qui prendront du temps pour participer à l'enquête, cela permettra en outre de limiter les refus liés au manque de temps pour la pause-déjeuner.

Sur le plan humain, un minimum de deux personnes en plus serait nécessaire ponctuellement pendant deux à trois heures afin de mettre en place le déroulement du focus group, d'en évaluer l'efficacité et de l'adapter au fur et à mesure de la progression de l'enquête. Elles seront également mobilisées le temps des focus group afin de prendre des notes sur son déroulement et de participer à l'animation du groupe.

Sur le plan matériel, il faudra pouvoir disposer d'une salle pouvant accueillir une dizaine de personnes (maximum) dans des conditions confortables (chaises, fauteuils, tables, tableau, paperboard), ainsi que du matériel d'animation préparé au préalable. Les interrogés devront pouvoir s'y restaurer et discuter dans des conditions plus libres que d'ordinaire.

Annexes

Calendrier :

Semaine	Jour	Activités prévues	Modalités
Semaine 45	06/11/18	Phase de documentation	
	07/11/18	Phase de documentation	
Remarques		Changement du choix de cible après le travail sur les non-usagers, documentation externe à revoir pour la question du prêt Définition définitive du sujet	
Semaine 46	13/11/18	Analyse rapports d'activité, données ESGBU Description de la phase d'action, définition de la méthode et des modalités	
	14/11/18	Méthodes et protocole Recrutement	Recueil de coordonnées de contacts
Remarques		Manquent les données du SIGB	
Semaine 47	20/11/18	Préparation du contenu et des modalités du focus group Commande des paniers repas	Prédéfini seule – construction en équipe
	21/11/18	Recrutement du focus group test Test interne du focus group	Seule En équipe
Remarques			
Semaine 48	27/11/18	Absence (enssib)	Derniers recrutements S'assurer que les interviewés seront là par mail/sms
	28/11/18	Absence (enssib)	
Remarques		Rattrapage documentation données externes ?	
Semaine 49	04/12/18	Matin : préparation de la salle et du matériel Midi : focus group test Après-midi : debriefing et retranscription	Équipe et seule
	05/12/18	Modifications éventuelles debriefing	Seule et/ou équipe
Remarques		(rédaction état de l'art)	
Semaine 50	12/12/18	Focus group 2 transcription	Équipe et seule
	13/12/18	Focus groups 3 transcription	Équipe et seule
Remarques			
Semaine 51	18/12/18	Transcription, analyse	seule
	19/12/18	Analyse et préparation d'une synthèse	équipe
Remarques		Travail de synthèse à poursuivre, compte rendu à l'équipe le 14/01/2019.	

Données quantitatives de la BMC en 2015-2016 et 2016-2017

Indicateurs	2015	2016 ¹⁷	2017
Imprimés (livres, thèses, cours, revues)	84 499 (revues non comptabilisées, dont 75 000 livres)	88351 (dont 2076 revues, 76 696 livres) 131 741 unités matérielles (livres)	
Dépense de documentation / étudiant / an (formation)	43 €	39 €	
Dépense de documentation / chercheur-doctorant / an (recherche)	360 €	322 €	
Dépense documentation formation	193 000 € (35%)	175 498 € (34%)	
Dépense documentation recherche	375 000 € (65%)	340 673 € (66%)	
Livres imprimés : prêt à domicile	21 800	20 662	
Livres imprimés : consultation sur place	37 000	35 000	
Usages premier cycle¹⁸	33,4% viennent emprunter des ouvrages 24 % consulter des documents	35,7% viennent emprunter des ouvrages 22% viennent consulter	
Usages¹⁹		Une grande majorité vient d'abord et seulement utiliser les espaces pour y travailler (disparités entre les cycles). 35,2% vient pour emprunter des ouvrages => 15% chez les 1ères années, 32% pour les 2èmes années, 7% pour les 2C, 25% pour les 3C, 15% pour les étudiants ext	77,5% (225) viennent travailler sur des documents persos. 9,6% (28) viennent emprunter des ouvrages/revues 11% (32) viennent consulter des ouvrages/revues

17

18

2015 et 2015-2016.

19

11

Sources : rapport d'activité 2016, données fournies à l'ESGBU 2016
Enquêtes annuelles à destination des étudiants du 1er cycle, 2014-

Enquêtes "Mieux vous connaître" 2016 et 2017

		<p>14,15% pour consulter des ouvrages/revues => 5% chez les 1ères années, 7% pour les 2A, 28% pour les 2C, 19% pour les 3C, 7% pour les étudiants ext</p> <p>1,2% consulter les romans/BD</p> <p>1% chez les 1ères années, 3% pour les 2A, 3% pour les 2C, 0% pour les 3C, 2% pour les étudiants ext</p> <p>=> utilisation des services documentaires = 2ème position parmi les usages.</p>	<p>2,4% (7) viennent consulter ou emprunter les romans/BD</p>

Données ESGBU :

Code de l'indicateur	Indicateur	Données
Coll S1	Nombre de titres – livres imprimés	76 696
Coll S2	Nombre d'unités matérielles - livres imprimés	131 741
Coll S5	Nombre de périodiques imprimés	2 240
Flux 9	Total des livres français et étrangers - sorties de documents	526 (sens de l'indicateur ?)
Pub 3	Usagers licence emprunteurs	1 660
Pub 4	Usagers licence inscrits	1 660
Pub 5	Usagers master emprunteurs	1 107
Pub 6	Usagers master inscrits	1 107
Pub 7	Usagers doctorat emprunteurs	61
Pub 8	Usagers doctorat inscrits	61
Pub 9	Usagers chercheurs / enseignants-chercheurs emprunteurs	290
Pub 10	Usagers chercheurs / enseignants-chercheurs inscrits	290
Pub 11	Usagers autres de l'établissement emprunteurs	/
Pub 12	Usagers autres de l'établissement inscrits	/
Pub 13	Usagers extérieurs emprunteurs	289
Pub 14	Usagers extérieurs inscrits	289
	Total	3118 + 289
Us 10	Nombre de requêtes dans le catalogue	20 913
Us 23	PEB demandeur (Insa demande à l'ext)	40
Us 24	PEB fournisseur (ext demande à l'Insa)	112

Protocole d'enquête

Adoption d'un carnet d'observation

Consigner les modalités réellement adoptées à chaque étape du terrain (recrutement, communication, relances, préparation et déroulement des focus groups).

Consigner les aléas rencontrés sur le terrain

Permettre la reproductibilité de ces conditions ou les adapter en fonction des besoins.

Éviter les biais d'analyse dus à une méconnaissance de la méthodologie employée ou des aléas rencontrés.

Recrutement des interrogés

Aborder l'étudiant directement ou inscription en ligne (en recrutement direct, on peut approcher les groupes, mais éviter au maximum qu'ils s'inscrivent dans le même focus group pour éviter une trop grande proximité de réponses)

Présenter l'enquête et ses modalités (rapidement)

On s'interroge sur la question du non-emprunt, il faut donc cibler les usagers d'après ce critère en posant quelques questions préliminaires

Proposer l'inscription à l'un des focus groups et récupérer les coordonnées de l'enquêté

Demander de prévenir en cas de désistement

Relance quelques jours avant et la veille, par mail ou sms, pour s'assurer que l'engagement est toujours valable

Protocole proposé :

=> Se diriger vers les étudiants **sans choisir a priori**, le ciblage se fera par les questions préliminaires. S'adresser aux étudiants installés pour travailler en priorité (aller ou non dans les salles de travail en groupe ? Et les carrels ?). Selon le taux de remplissage, faire une table sur deux ou toutes les tables occupées.

- Entrée en matière :

“Bonjour, excusez-moi de vous déranger, je travaille pour la bibliothèque, auriez-vous quelques minutes à me consacrer ?” (choisir un moment où l'étudiant n'est pas absorbé dans son travail pour minimiser le rejet)

- Si non : “Pas de problème, sachez simplement que nous réalisons une enquête, n'hésitez pas à venir vers nous ou à consulter le site de la bibliothèque pour en savoir plus.”

- Si oui : “Je vous remercie. Nous allons mener une enquête concernant la question des emprunts à la BMC et nous sélectionnons des étudiants pour participer à un focus group afin de comprendre réellement quels sont vos besoins et vos usages de la bibliothèque. Est-ce que je peux vous poser quelques questions, ça va prendre trente secondes ?”
- Si oui : “Êtes-vous étudiant de l’Insa ?” si oui poursuivre, si non : “Êtes-vous inscrit à la BMC?” Si non, abandonner poliment.
- Si oui pour l’une ou l’autre question : “Venez-vous régulièrement travailler à la BMC ? À quelle fréquence ?”
- "Combien empruntez-vous de documents par an ? Aucun ? Un ou deux ? Plus ?
- “ou combien en avez-vous emprunté depuis le début de l’année ?”
- Si la réponse est comprise entre 0 et 3 : “Seriez-vous intéressé pour participer à un focus group à la BMC ? Ce sera très interactif, c’est une seule fois, pour une heure, une heure trente, pendant l’heure de midi et on vous offre un panier repas que vous pourrez manger pendant la durée du groupe. Ce sera l’occasion pour vous de vous exprimer sur la bibliothèque et pour nous de mieux connaître vos besoins.”
- Si oui : proposer les créneaux (séparer les groupes si possible), prendre les coordonnées ou donner l’adresse du framaform.
- Demander de prévenir en cas de désistement

Déroulé du *focus group*

Thème à aborder	Activité proposée	Modalités
Tour de table	Présentation des participants et animateurs Rappel des objectifs Rappel des modalités de prise de parole De quelle façon utilisez-vous la B ?	5 minutes
Représentations / légitimité	Pour vous qu'est-ce qu'une bibliothèque ? Est-ce que vous êtes inscrits dans une autre bibliothèque ? Est-ce que vous lisez pour le loisir ?	Comparaison des types de B Choix d'images parmi un large choix 25 minutes 5 minutes
	Qu'est-ce que la BMC pour vous ? Utilisez-vous les ressources sur place ou numérique ? Pourquoi ?	Post it 10 minutes
	Qu'est-ce qu'un livre ?	action réaction 10 minutes
Connaissances concrètes sur les collections		Photocopier des couvertures de livres divers (plutôt loisirs ou découverte) et leur demander ceux qui n'appartiennent pas à la BMC (binome)

		20 minutes
	Si je vous dis D01, D... Qu'avez-vous pensé du parcours découverte effectué en début de cursus ? Êtes-vous déjà venu à la bibliothèque dans l'idée d'emprunter mais d'avoir abandonné parce que vous ne trouviez pas le livre ?	Voir ce qu'ils ont compris du classement ? 10 minutes
Attentes et besoins	Situation hypothétique : on vous donne un budget pour acheter des documents pour la BMC, quel genre d'ouvrages achetez-vous ?	20
	Si vous deviez emprunter vous emprunteriez quoi ?	5
	Vous êtes directeur de la bibliothèque, quelle est votre première action ?	5

Liste des livres choisis :

Typologie	Ouvrage
Roman	<u>L'assassin du roi</u> / Robin Hobb ; trad. de l'anglais par A. Mousnier-Lompré Publication : Paris : J'ai lu, cop. 1999, La Flèche (72 - Sarthe) : Brodard et Taupin
Bande dessinée	<u>L'arabe du futur</u> : une jeunesse au Moyen-Orient, 1978-1984 / Riad Sattouf ; [texte en arabe de Rami Sattouf] Publication : [Paris] : Allary éd., impr. 2014
Mathématiques	<u>Précis de sudoku</u> [Texte imprimé] / Narendra Jussien Publication : Paris : Hermès science publications : Lavoisier, DL 2006, impr. en Angleterre
Chimie	<u>Biochimie structurale et métabolique</u> [Texte imprimé] : QCM et questions de révision : réponses commentées et illustrées : médecine, pharmacie, sciences / Christian Moussard, Roger Gibey, Martine Bénédicti Publication : Bruxelles : De Boeck, 2002

Électronique	<u>Dispositifs et physique des microsystèmes sur silicium</u> [Texte imprimé] / sous la dir. de Salvador Mir Publication : Paris : Hermès Science : Lavoisier, 2002
Vulgarisation scientifique	<u>Guide des insectes des prés et des prairies</u> / Vincent Albouy Publication : [Paris] : Belin, DL 2014, cop. 2014, Impr. en France
Développement personnel	<u>Le Taï Chi Chuan pour votre bien-être physique et mental</u> [Texte imprimé] : méthode Syl-Râ Energétique vers un chemin spirituel / Sylvain Ragu Publication : Paris : Lanore, DL 2009
Espace carrière	<u>Rédiger son CV en anglais</u> [Texte imprimé] / Valérie Lachenaud, Miren Lartigue, Amina Yala Publication : Levallois-Perret : Studyrama, impr. 2007
	<u>Annuaire des diplômés INSA 2017</u> [Texte imprimé] : INSA Lyon, INSA Rennes, INSA Rouen, INSA Strasbourg, INSA Toulouse / Institut National des Sciences Appliquées Publication : Paris : INSA Alumni, 2017
Presse	<u>Les Inrockuptibles</u> Auteur secondaire collectivité: <u>Éditeur scientifique, Les Editions Indépendantes Idref</u> N°1197 du 7 novembre 2018

Matériel

- 2 magnétophones
- Paperboard ou tableau + feutres
- 5 x 10 photocopies de couvertures de livres
- 26 images représentant une bibliothèque (général ou services)
- Post-it (compter 5 par personne environ) + crayons
- Carnet pour les notes d'observation
- Liste des inscrits

Tour de table :

- **Présentation des animatrices et des rôles**

- **Rappel des objectifs** : ce focus group a pour objectif de comprendre les raisons pour lesquelles l'emprunt de documents papier est en baisse, mais aussi de comprendre ce qu'est pour vous une bibliothèque et ce que vous en attendez. Nous sommes là également pour être à l'écoute de vos besoins ou de vos envies pour l'avenir de la BMC. Durant ce focus group, nous allons aborder plusieurs thématiques, l'idée étant que vous puissiez tous vous exprimer et partager vos expériences.
- **Rappel des modalités de prise de parole** : ne pas couper la parole, même si quelque chose vous fait réagir, attendez que l'autre est fini pour répondre. S'exprimer mais laisser aussi la possibilité aux autres de s'exprimer.
- **Présentation des participants** : chacun dit son prénom, en quel département ou quelle discipline il étudie (préciser si hors Insa), en quelle année et quel usage de la BMC il a.

Communication

Facebook / Twitter / Portail web



Une nouvelle enquête démarre début décembre, et nous recherchons des étudiants pour participer à des focus groups afin de comprendre réellement quels sont vos besoins et vos usages de la bibliothèque.

Ces focus groups auront lieu sur le temps de midi les **5, 12 et 13 décembre** aussi, **nous vous offrons un panier repas** que vous pourrez consommer sur place. Prévoyez entre 1h15 et 1h30 de votre temps (les créneaux ne sont pas sur vos heures de cours).

Pour savoir si vous faites partie des personnes recherchées pour cette enquête, rien de plus simple ! Il suffit de répondre aux questions suivantes :

Êtes-vous étudiant de l'Insa ou inscrit à la bibliothèque Marie Curie ?
Y empruntez-vous des documents ?

→ **Si vous n'en empruntez aucun, ou seulement un ou deux** parce que vous y êtes obligés, votre profil nous intéresse, alors venez en discuter avec nous !

Inscrivez-vous par ici :

<https://framaforms.org/la-bibliotheque-marie-curie-vous-donne-la-parole-1542358259>

Pour toute question ou information complémentaire, vous pouvez écrire à : elise.leclere@enssib.fr

Mail aux listes d'étudiants

Objet : Participez aux focus groups de la Bibliothèque Marie Curie !

Bonjour à tous.tes,

Vous ne mettez pas les pieds à la Bibliothèque Marie Curie ?

Vous venez y travailler, mais vous n'empruntez pas, ou peu de documents ?

Venez en discuter avec nous !

La BMC organise une nouvelle enquête pour mieux comprendre votre point de vue, mais aussi pour connaître vos besoins et vos attentes : **nous vous donnons donc la parole.**

Il ne s'agit pas ici de répondre à un questionnaire impersonnel, mais bien de réunir des groupes d'étudiants pour venir discuter avec nous dans des focus groups : le but est que vous nous disiez tout et plus encore sur les raisons qui vous poussent à ne pas emprunter les documents (et si vous êtes indécis, c'est le moment pour découvrir ce qu'est un focus group, une technique utilisée aussi bien en marketing, que dans le monde de l'entreprise et celui de l'action politique et sociale).

La bibliothèque est un service conçu et pensé pour vous, venez nous aider à la modeler à votre image !

3 créneaux vous sont proposés sur le temps de midi et **nous vous offrons un panier repas** que vous pourrez consommer sur place. Nous recherchons dix personnes par créneau au maximum. Vous pouvez vous inscrire pour :

Le mercredi 5 décembre de 12h15 à 13h45

Le mercredi 12 décembre de 12h15 à 13h45

Le jeudi 13 décembre de 13h à 14h30

Inscrivez-vous par ici :

<https://framaforms.org/la-bibliotheque-marie-curie-vous-donne-la-parole-1542358259>

Pour toute question ou information complémentaire, vous pouvez écrire à : elise.leclere@enssib.fr

Merci pour votre intérêt et votre participation !

En espérant vous revoir dans nos focus groups,

20

Elise Leclère, pour la BMC.

Mail de confirmation d'inscription

Bonjour X,

Je vous confirme que vous êtes bien inscrite au focus group du **jour / date / heure** pour participer à une enquête de la BMC et nous vous en remercions.

Nous vous fournirons un panier repas pour vous permettre de vous restaurer sur place.

Si vous avez des questions d'ici-là, n'hésitez pas à me contacter.

Merci de votre intérêt et à bientôt !

Elise Leclère, pour la BMC.

Mail de rappel et précisions la veille

Bonjour,

Vous vous êtes inscrit(e) pour le focus groupe de **demain (ou jour / date /heure)** et nous vous en remercions !

Nous vous attendrons à **telle heure** à l'accueil de la Bibliothèque Marie Curie pour vous accompagner jusqu'à la salle de réunion du premier étage (services internes).

Merci d'arriver à l'heure, dans la mesure du possible. En cas de retard, adressez-vous à l'accueil pour pouvoir accéder à la salle de réunion.

En cas de problème, vous pouvez me contacter à cette adresse ou, le jour même, appeler directement à l'accueil de la bibliothèque au 04 72 43 61 87.

Je vous souhaite une excellente journée,

À demain,

Elise Leclère, pour la BMC.

Bibliographie

Méthodologie

ALAMI, Sophie, DESJEUX, Dominique, GARABUAU-MOSSAOUI, Isabelle. Les Méthodes qualitatives. Paris : Presses Universitaires de France, 2009. 127 p. (Que sais-je ?)

RENOULT, Daniel. « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires », BBF [en ligne], 2006, n° 2, p. 5-9. Disponible sur <http://bbf.enssib.fr>

EVANS, Christophe. « Sociologie des publics des bibliothèques : Le métier d'utilisateur » in Le métier de bibliothécaire / sous la dir. d'Yves ALIX. Paris : ABF-Éditions du Cercle de la Librairie, 2010, p. 59-75.

EVANS, Christophe. « Petites et grandes enquêtes de publics en bibliothèque ? Questions de méthode et de bon sens », 53ème congrès de l'ABF, 2007.

EVANS, Christophe, *Mener l'enquête. Guide des études de publics en bibliothèque*, Villeurbanne, Presses de l'Esssib, 2011 (La boîte à outils).

POISSENOT Claude, RANJARD, Sophie, *Usages des bibliothèques: approche sociologique et méthodologie d'enquête*, Villeurbanne, Presses de l'Esssib, 2005.

ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE Patrick, *Focus groups : mode d'emploi*, La Plaine Saint-Denis, Afnor éditions, 2012.

Approches par les sciences humaines et sociales

LAHIRE, Bernard. « Forme de la lecture étudiante et catégories scolaires de l'entendement lectoral ». In *La construction sociale des savoirs étudiants* / sous la dir. de Alain FRICKEY et Jean-Luc PRIMON. Paris : L'Harmattan, 2004, p. 87-107.

ROSELLI, Mariangela, PERRENOD, Marc. *Du lecteur à l'utilisateur, Ethnographie d'une bibliothèque universitaire*. Toulouse : Presses universitaires du Mirail, 2010. 283 p. (socio-logiques)

MILLET, Mathias. *Les Étudiants et le Travail universitaire. Étude sociologique*. Lyon : Presses universitaires de Lyon, 2003. 253 p.

Statistiques

DONNAT, Olivier. *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Enquête 2008*. Paris : Ministère de la Culture et de la Communication-La Documentation Française, 2009.

OVE, *Enquête nationale conditions de vie des étudiants 2016*, « Données sociodémographiques et académiques » et « Services et initiatives des équipements à l'usage des étudiants », Données 2015-2016, 2017.

Étude des indicateurs européens. La situation des bibliothèques universitaires françaises par rapport aux autres pays européens. ADBU, 2013-2016.

Etudes et enquêtes

JUNG, Laurence. « La BU vue par les étudiants », *BBF* [en ligne], 2010, n° 6, p. 6-8.

JUNG Laurence (dir. C. Evans), mémoire de DCB : « *Je ne travaille jamais en bibliothèque.* » *Enquête auprès d'étudiants non fréquentants ou faibles fréquentants*, 2010.

ROCHARD, Marie-France. « Les étudiants en sciences et la bibliothèque universitaire : quelques évaluations ». *BBF* [en ligne], 2006, t. 51, n° 2, p. 48-49.

VOURC'H, Ronan. « Les étudiants, le livre et les bibliothèques universitaires », *BBF*, 2010, n° 5, p. 13-16.

PEREZ Patrick, SOLDINI Fabienne et VITALE Philippe. « Non-publics et légitimité des pratiques, l'exemple des bibliothèques publiques. » In *Les non-publics, les arts en réceptions*, tome II / sous la dir. de Pascal ANCEL et d'Alain PESSIN. Paris : L'Harmattan, 2004, p. 165-172.

COULON, Alain. *Penser, classer, catégoriser : l'efficacité de l'enseignement de la méthodologie documentaire dans les premiers cycles universitaires. Le cas de l'université Paris 8*. Saint-Denis : Laboratoire de Recherche Ethnométhodologique, 1999. 65 p.

LETROUIT Carole, *Enquête auprès des usagers et des non-usagers de la Bibliothèque. Comparaison des résultats 2007-2014*. Disponible sur <<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/65519-enquete-aupres-des-usagers-et-des-non-usagers-de-la-bibliotheque-comparaison-des-resultats-2007-2014.pdf>>

SAADA Hélène, TOUITOU Cécile, *Sweeping the library. La bibliothèque de Sciences Po Paris passe les usages de ses lecteurs au tamis de l'observation*, 24/06/2015. Disponible sur <<http://bbf.enssib.fr/contributions/sweeping-the-library>>

FANTIN Romain, HEUSSE Marie-Dominique, *Emprunt en bibliothèques universitaires et réussite aux examens de licence*, Disponible sur <<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60348-emprunt-en-bibliotheques-universitaires-et-reussite-aux-examens-de-licence.pdf>>

FONTAINE, Amélie. *Accueil des étudiants de premier cycle : le cas de la bibliothèque de Sciences de l'université Paul Sabatier Toulouse 3*. Mémoire d'étude : Diplôme de conservateur des bibliothèques : ENSSIB : 2001. 76 p.

HEUSSE Marie-Dominique, LEGRAND Pierre, HARTMANN Elodie, *Les pratiques de lecture des étudiants en Midi-Pyrénées*, juin 2011, Université de Toulouse.

Sur la BMC

CHAUVAC, Nathalie, Roselli Mariangela (dir. Par), *Bibliothèque Marie Curie - INSA Lyon : Quels usages et pratiques ?*, Rapport de travail, 2011.

Extrait de l'enquête annuelle à destination des étudiants du premier cycle sur leur relation à la bibliothèque <<http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Screen%20Shot%2009-01-15%20at%2011.41%20AM.PNG>>, 2014-2015.

Extrait de l'enquête annuelle à destination des étudiants du premier cycle sur leur relation à la bibliothèque, <<http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Screen%20Shot%2009-01-15%20at%2011.46%20AM.PNG>>, 2015-2016.

Enquête « Mieux vous connaître » <http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Synthese_communiquee.pdf>, 2016

Enquête « Mieux vous connaître » <http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/mieux%20vaut%20connaître20180424_synthese%20publiee.pdf>, 2017

Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil basée sur le référentiel Marianne, 2017

<http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Enquete_BMC_presentation2.pdf>

SCHERER Alexa, Enquête sur les usages de la documentation menée auprès des étudiants de l'INSA avec un focus sur les ebooks , 2015 <http://scd.docinsa.insa-lyon.fr/sites/docinsa.insa-lyon.fr/files/Presentation_resultats_enquete.pdf>

Rapport d'activités 2016-2017 de l'INSA Lyon
<<https://fr.calameo.com/read/001288714d9ea0da954ff> >

Données ESGBU - 2016