

# Bibliothèque Sainte-Genève



## Enquête de public Classes préparatoires : CPGE

Novembre 2016

COUDERT Charlotte, RAYMONDIE Betty, SCHEINHARDT Alexis, VALY Ghazali

## Remerciements

Nous remercions tout d'abord Mme Burtin et tout le département des Services au Public (Marie Guillaumet, Thara Hacene et Véronique Robineau) pour leur accueil et l'encadrement durant le déroulement de ce stage.

Nous tenons également à remercier tout le personnel de la Bibliothèque Sainte-Geneviève qui nous a conseillé durant la mission et qui a su répondre à nos différentes interrogations concernant l'organisation de la bibliothèque et les services offerts aux usagers.

## Sommaire

<i>Remerciements</i> .....	2
<i>Sommaire</i> .....	3
<i>Introduction</i> .....	5
<b>1) Profil des étudiants CPGE</b> .....	6
1.1 Genre .....	6
1.2 Horaires de fréquentation .....	6
1.3 Année .....	7
1.4 Etablissement .....	7
1.5 Type de prépa .....	7
1.6 Logement .....	8
<b>2) Fréquentation de la BSG et des Bibliothèques</b> .....	9
2.1 Découverte de la BSG .....	9
2.2 Fréquentation d'autres bibliothèques .....	9
2.3 Fréquence de visite de la BSG .....	10
2.4 But des visites .....	10
2.5 Raisons des visites .....	11
2.6 Mode de fréquentation .....	11
2.7 Temps passé à la BSG .....	12
2.8 Salles fréquentées .....	12
2.9 Les horaires sont-ils adaptés ? .....	13
<b>3) La documentation</b> .....	14
3.1 Type de documentation papier utilisé .....	14
3.2 Documentation électronique .....	14
3.2.1 Documentation électronique utilisée .....	15
3.2.2 Documentation électronique non-utilisée .....	15
3.3 Satisfaction par rapport aux collections .....	16
3.3.1 Ouvrages papiers .....	16
3.3.2 Revues papiers .....	16
3.3.3 Documentation électronique .....	20
<b>4) Les services</b> .....	20
4.1 Ordinateur / Tablette des étudiants .....	20
4.2 Services de la BSG .....	18
4.3 Satisfaction par rapport aux services .....	19
4.4 Services susceptibles d'intéresser .....	19

**5) Remarques ..... 20**  
**Conclusion ..... 22**  
**Annexes ..... 23**

## Introduction

L'enquête de satisfaction que nous avons conduite du 8 au 19 novembre 2016 portait sur les classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE). Le questionnaire avait pour but de mieux connaître ce public ainsi que son usage de la bibliothèque.

Nous avons interrogé les lecteurs dans différents lieux de la bibliothèque, en privilégiant les espaces n'étant pas des lieux de travail afin de ne déranger personne. La file d'attente à l'entrée de la bibliothèque et le hall nous ont permis de collecter l'essentiel des réponses.

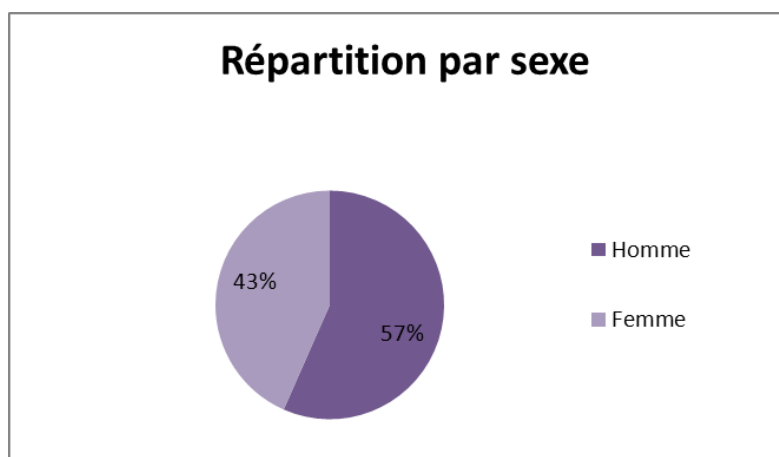
Les différents aspects abordés par le questionnaire sont :

- le profil des étudiants, leur fréquentation de la Bibliothèque Sainte Geneviève (BSG) et des bibliothèques en général,
- la documentation qu'ils utilisent,
- leurs avis sur les différents services proposés par la BSG.

Nous avons récolté 401 questionnaires et illustré notre propos par des données chiffrées et des graphiques.

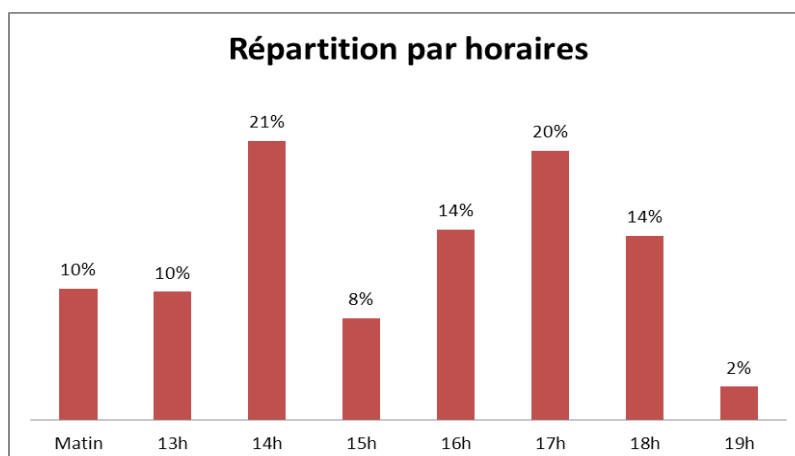
# 1) Profil des étudiants CPGE

## 1.1 Sexe



Il s'avère que la majorité des étudiants interrogés sont des hommes. Cependant l'écart n'est pas si important car on dénote 43% de femmes pour 57% d'hommes (*cf. annexes tableau 1*).

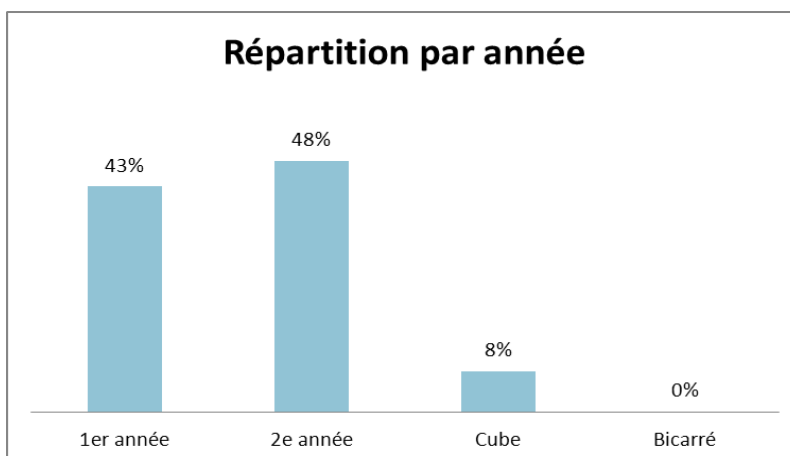
## 1.2 Horaires de fréquentation



Les entretiens avec les lecteurs ont été réalisés pour la plupart entre 10h et 18h. Un vendredi y a été consacré entre 13h et 20h et un samedi entre 10h et 12h. Les horaires en matinée ont été regroupés en une seule colonne « Matin » en raison de la faible fréquentation, les étudiants étant encore en cours à ce moment-là.

Deux pics de fréquentations sont clairement visibles à 14h et à 17h, heures auxquelles les étudiants sortent de déjeuner et de cours. La tranche horaire de 15h est peu fréquentée car le milieu d'après midi est consacré aux cours. La colonne de 19h est peu représentative car les interrogations réalisées à cette tranche horaire ont eu lieu une fois et en fin de mission : beaucoup d'étudiants avaient déjà répondu au questionnaire (*cf. annexes tableau 2*).

### 1.3 Année



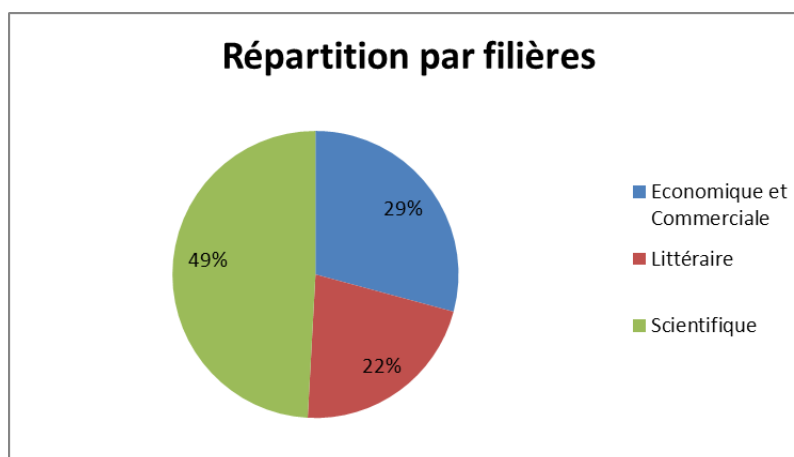
Les étudiants fréquentant la BSG sont en majorité en première année (43%) et deuxième année (48%). Le nombre d'étudiants en cube est moindre (8%) et celui des bicarrés très négligeable (0%, correspondant à une personne) (*cf. annexes tableau 3*).

### 1.4 Etablissement

Concernant les établissements (une cinquantaine répertoriée), les étudiants venant de Saint-Louis sont les plus présents (15%), suivis de ceux d'Henri IV (12%), puis de Lavoisier (9%) et de Louis Le Grand (8%). L'hypothèse que les étudiants des lycées proches soient majoritaires se trouve confirmée.

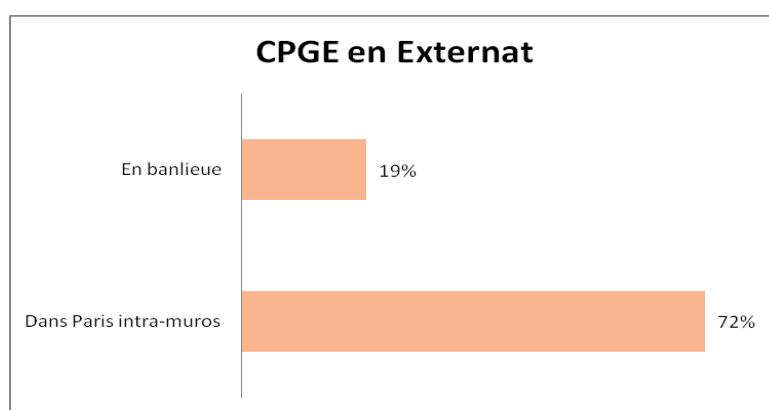
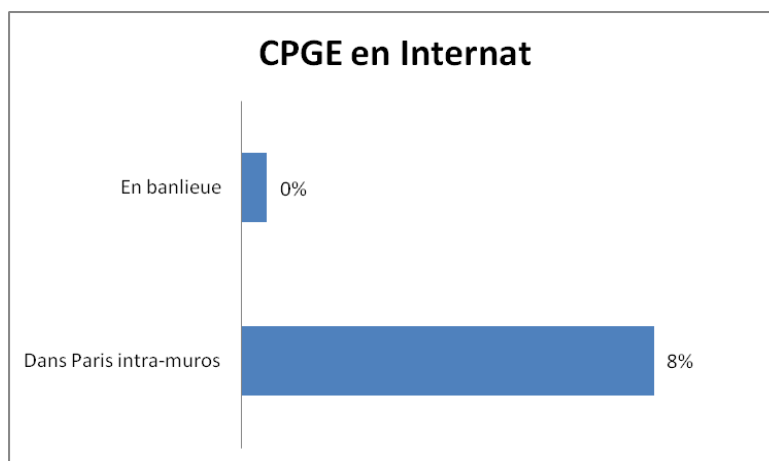
Un graphique ne serait pas pertinent pour visualiser les différents lieux d'étude car ils sont beaucoup trop nombreux (*cf. annexe tableau 4*).

### 1.5 Type de classe préparatoire



La moitié des étudiants ayant répondu au questionnaire se trouve être en section scientifique (49%), l'autre moitié est constituée des filières économique et commerciale (29%) ainsi que littéraire (22%) (*cf. annexes tableau 5*).

## 1.6 Logement



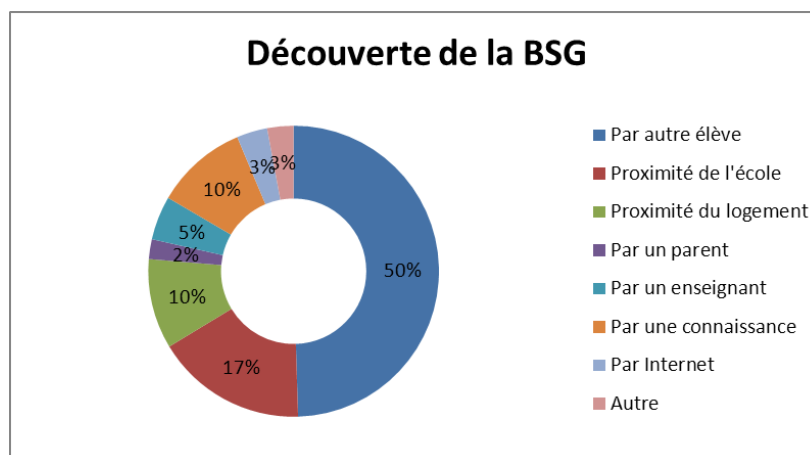
Qu'ils soient en internat (8%) ou en externat (92%), les étudiants logent en grande majorité dans Paris intra-muros.

En banlieue, il y a plus d'étudiants en externat (19%) qu'en internat (0%). Il en est de même pour Paris intra-muros : internat (8%), externat (72%) (cf. *annexes tableau 6*).



## 2) Fréquentation de la BSG et des Bibliothèques

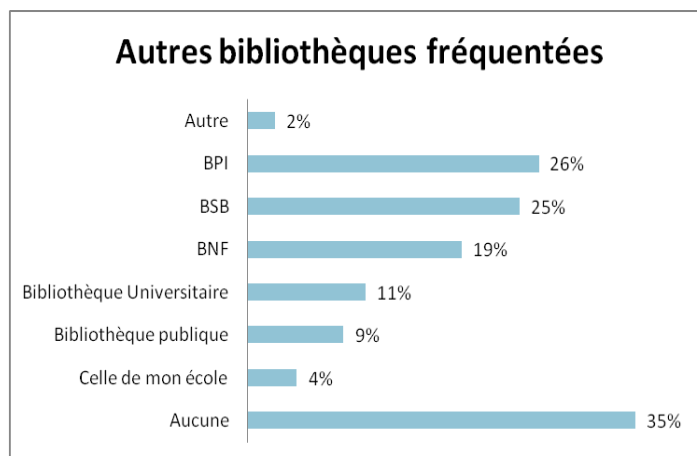
### 2.1 Découverte de la BSG



Les étudiants interrogés ont majoritairement découvert la bibliothèque grâce à un autre élève (51%), ou encore parce qu'elle se situe à proximité de leur école (17%) ou de leur logement (10%). 10 % l'ont découverte par des amis ou des connaissances.

La découverte de la bibliothèque est donc surtout liée à l'environnement scolaire (*cf. annexes tableau 7*).

### 2.2 Fréquentation d'autres bibliothèques



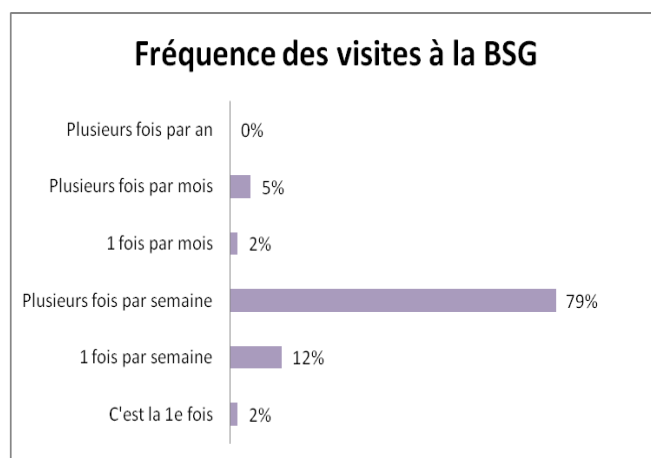
Beaucoup d'étudiants venant à la BSG ne fréquentent aucune autre bibliothèque (35%).

Concernant les autres bibliothèques fréquentées en dehors de la BSG, la Bpi est la bibliothèque la plus visitée (26%) suivie de la BSB (25%) et de la BnF (19%).

La Bpi est populaire car elle possède un fonds universitaire adapté aux demandes des étudiants. La BSB quant à elle est une bibliothèque interuniversitaire, aussi proche des établissements préparatoires du quartier que la BSG, et qui permet l'emprunt d'ouvrages. La BnF est ouverte le dimanche et détient un fonds riche. Un certain nombre d'étudiants choisissent les bibliothèques universitaires (11%) et celle de leurs établissements (4%) pour

les fonds documentaires et leur proximité. D'autres privilégient les bibliothèques publiques pour la place et le calme afin de travailler sur leurs cours (9%) (*cf. annexes tableau 8*).

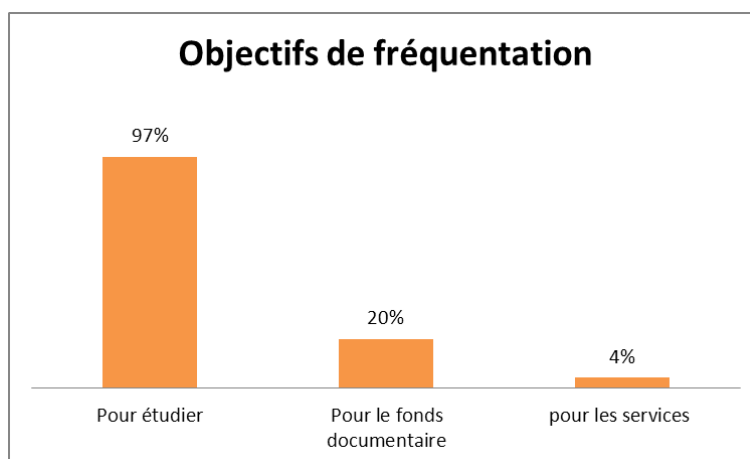
### 2.3 Fréquence des visites à la BSG



Plus des trois-quarts des étudiants viennent à la bibliothèque plusieurs fois par semaine (79%), voire tous les jours. Les autres viennent pour la plupart une fois par semaine (12%).

La haute fréquentation des classes CPGE s'explique notamment par le besoin d'étudier en dehors des heures de cours et par le besoin de cet espace d'étude relativement proche et gratuit (*cf. annexes tableau 9*).

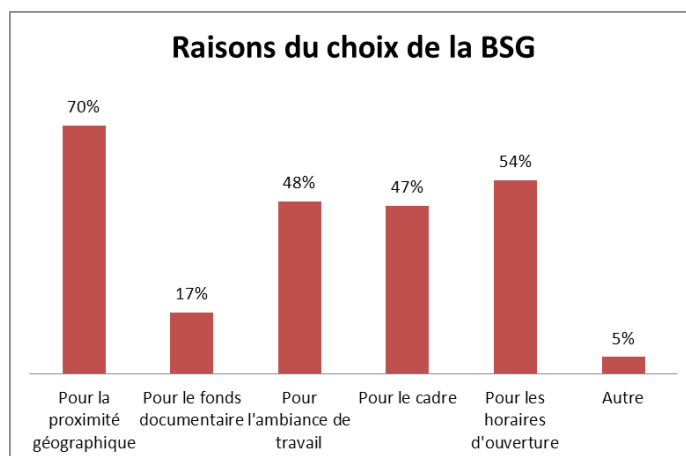
### 2.4 Objectifs de fréquentation



La grande majorité des étudiants viennent à la bibliothèque pour étudier (97%) les autres buts étant le fonds documentaire (20%) et les services (4%) (*cf. annexes tableau 10*).

Les étudiants viennent étudier dans la bibliothèque principalement pour l'espace. Les fonds documentaires intéressent particulièrement les élèves en filière littéraire ainsi qu'économique et commerciale.

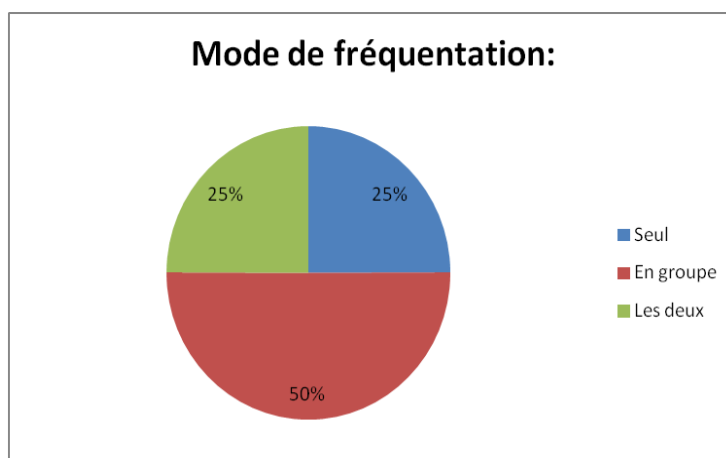
## 2.5 Raisons du choix de la BSG



Les raisons des visites sont relativement diverses et variées : proximité géographique (70%), horaires d'ouverture (54%), ambiance de travail (48%) cadre (47%)...

L'affluence des étudiants à la bibliothèque est partiellement due à la proximité des établissements scolaires. Le cadre plaît énormément, ce qui engendre une bonne ambiance de travail en général. Les horaires sont attractifs par rapport à d'autres bibliothèques qui ferment plus tôt (*cf. annexes tableau 11*).

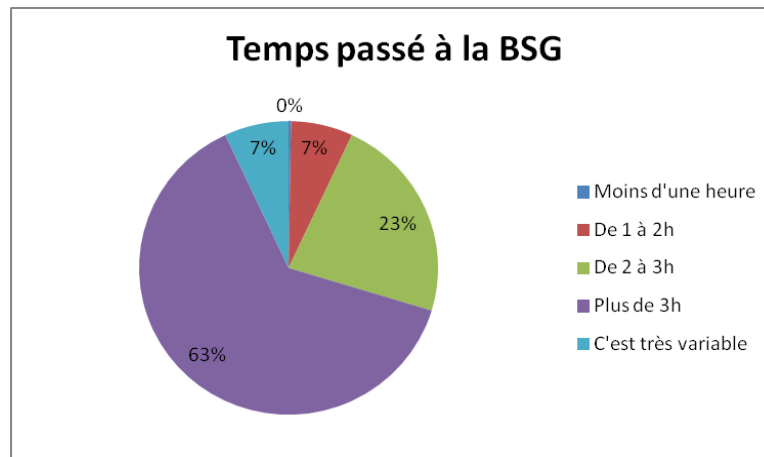
## 2.6 Mode de fréquentation



En général, les étudiants préfèrent venir travailler en groupe (50%), mais il arrive qu'ils préfèrent venir seuls (25%). Les étudiants qui viennent exclusivement seuls sont aussi nombreux que ceux qui viennent aussi bien seuls qu'en groupe (25%)

Lors de l'enquête, il arrivait souvent que plusieurs étudiants d'un même groupe soient interrogés en même temps, ce qui démontre l'engouement pour se rendre en groupe à la bibliothèque (*cf. annexes tableau 12*).

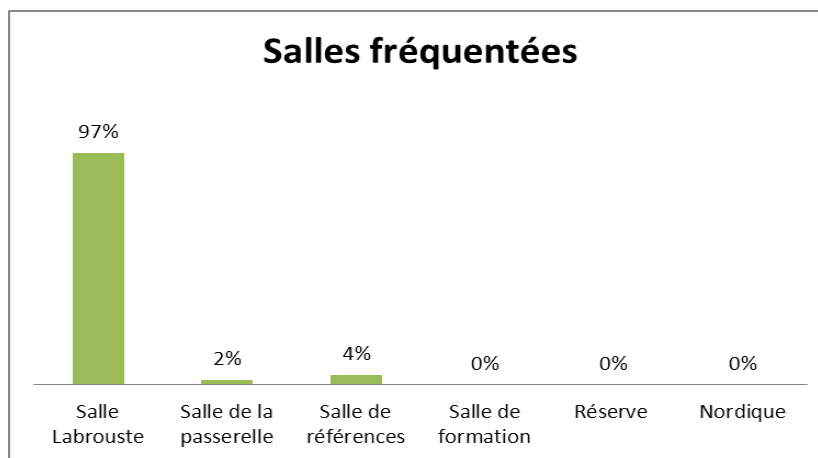
## 2.7 Temps passé à la BSG



Les étudiants restent à la bibliothèque en moyenne plus de 3 heures (63%) ou de 2 à 3 heures (23%).

Cela est dû à la somme de travail demandé en CPGE. La plupart des étudiants interrogés préfèrent venir à la fin des cours et investir un temps de travail conséquent jusqu'à la fermeture de la bibliothèque (*cf. annexes tableau 13*).

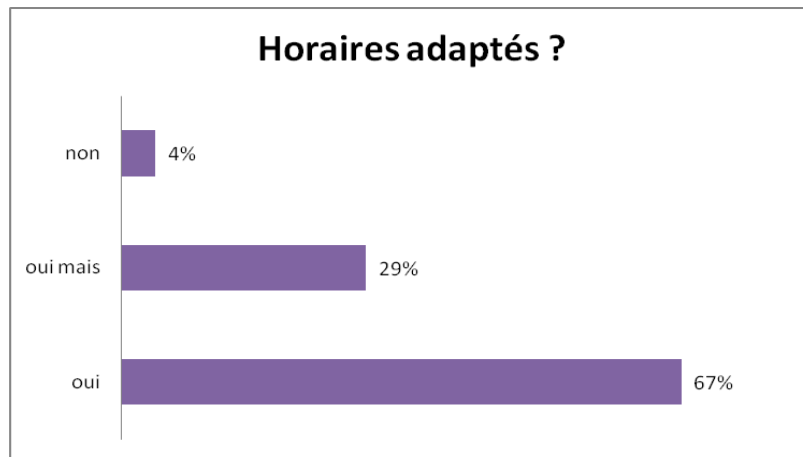
## 2.8 Salles fréquentées



La grande salle (Labrouste) est indéniablement la salle de lecture la plus fréquentée par les étudiants (97%). Peu d'étudiants vont dans les autres salles : salle de références (4%), salle de la passerelle (2%).

Lors de la mission, beaucoup d'étudiants semblaient ignorer l'existence des autres salles. D'autres étudiants restent dans la grande salle en raison du cadre (*cf. annexes tableau 14*).

## 2.9 Les horaires sont-ils adaptés ?

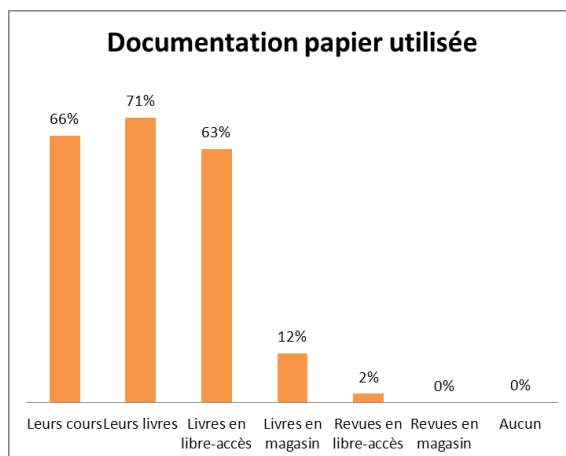


Plus de 67% des étudiants interrogés sont satisfaits des horaires, contre 4% qui ne le sont pas, pour les raisons suivantes : la BSG ferme trop tôt, ouvre trop tard, ou ferme le dimanche.

Cependant on remarque que 29% des étudiants sont satisfaits mais auraient souhaité que les horaires soient plus larges (ouvert plus tôt, fermé plus tard) ou que la bibliothèque ouvre les jours fériés et pendant les vacances (*cf. annexes tableau 15*).

## 3) La documentation

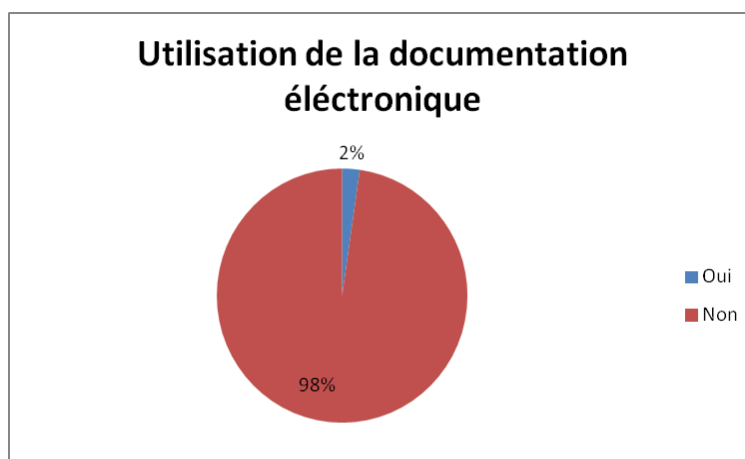
### 3.1 Documentation papier



Les étudiants répondent à plus de 60% qu'ils utilisent leurs cours (66%), leurs livres (71%) et les livres de la bibliothèque en libre-accès (63%). Un tiers des étudiants interrogés (36%) n'utilisent aucune documentation de la bibliothèque. Peu d'entre eux commandent les livres en magasin (12%), car les manuels sont en libre-accès. Les revues en libre-accès ne sont quasiment pas consultées (2%) et celles en magasin absolument pas (0%).

Les étudiants viennent généralement avec leurs propres livres puisque les manuels en libre-accès sont souvent en un seul exemplaire. Ils accordent peu d'intérêt aux revues car sont plutôt à la recherche de manuels (*cf. annexes tableau 16*).

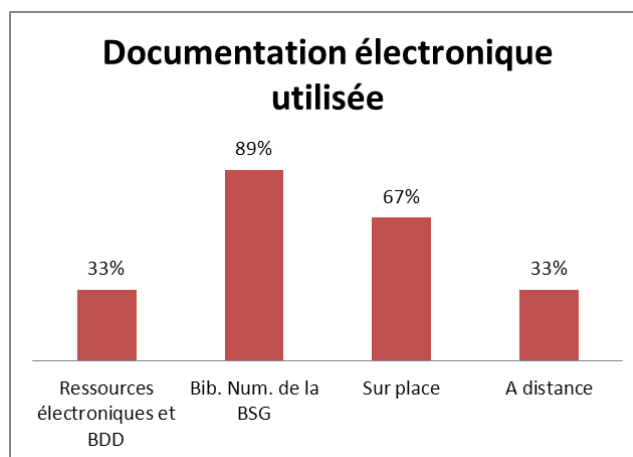
### 3.2 Documentation électronique



Les étudiants utilisent rarement la documentation électronique : 98% de non-utilisation, contre 2% d'utilisation.

Ce résultat confirme les précédents : les étudiants travaillent essentiellement sur leurs propres cours et les manuels en libre accès (*cf. annexes tableau 17*).

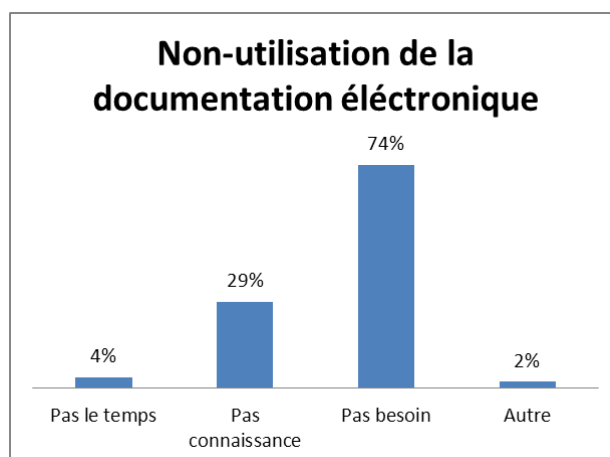
### 3.2.1 Documentation électronique utilisée



Les étudiants ayant répondu positivement à l'utilisation de la documentation électronique ont indiqué avoir consulté la bibliothèque numérique<sup>1</sup> à 89% et les ressources électroniques et bases de données à 33%.

67% d'étudiants consultent la documentation électronique sur place, tandis que 33% la consultent à distance (*cf. annexes tableau 18*).

### 3.2.2 Documentation électronique non-utilisée



Les différentes raisons pour lesquelles les étudiants ne consultent pas la documentation électronique sont les suivantes : 74% estiment ne pas en avoir besoin, 29% n'en ont pas connaissance, 4% n'ont pas le temps de la consulter et 2% pour d'autres raisons (préférence des ouvrages papiers, difficulté d'utilisation et système qui ne marche pas).

Les programmes scolaires des étudiants CPGE n'impliquent pas l'utilisation de documentation électronique, ce qui explique la faible utilisation. Cependant un certain nombre

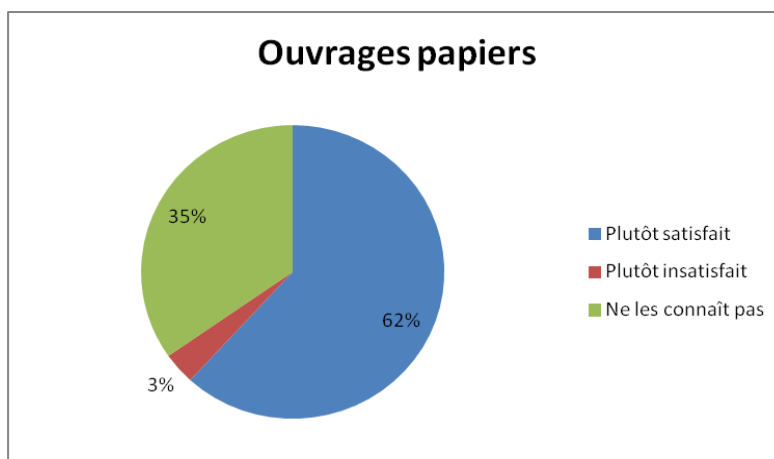
---

<sup>1</sup> La question ayant mal été comprise, beaucoup ont répondu consulter la bibliothèque numérique en parlant de Gallica, ce qui fausse les résultats donnés.

d'étudiants n'ont pas cherché à savoir si la documentation électronique pouvait leur être utile (cf. *annexes tableau 19*).

### 3.3 Satisfaction par rapport aux collections

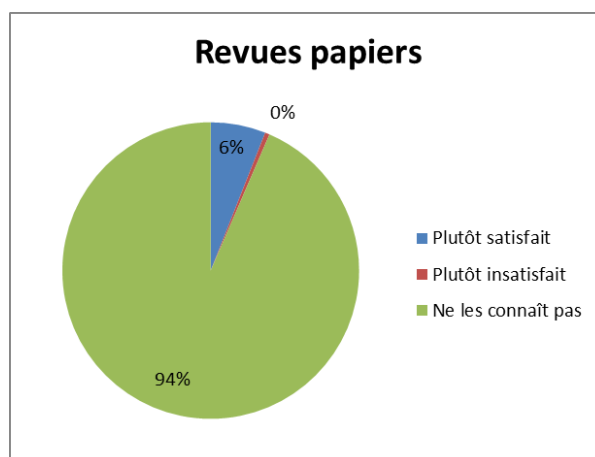
#### 3.3.1 Ouvrages papiers



62% des étudiants sont plutôt satisfaits des ouvrages tandis que 35% indiquent qu'ils ne les connaissent pas, et 3% sont plutôt insatisfaits.

Les satisfaits ont mis en avant le bon état des ouvrages ainsi que la présence des nouvelles éditions. Les insatisfaits ont demandé à ce qu'il y ait plus de références (souvent dans les matières scientifiques) et plus d'exemplaires (cf. *annexes tableau 20*).

#### 3.3.2 Revues papiers

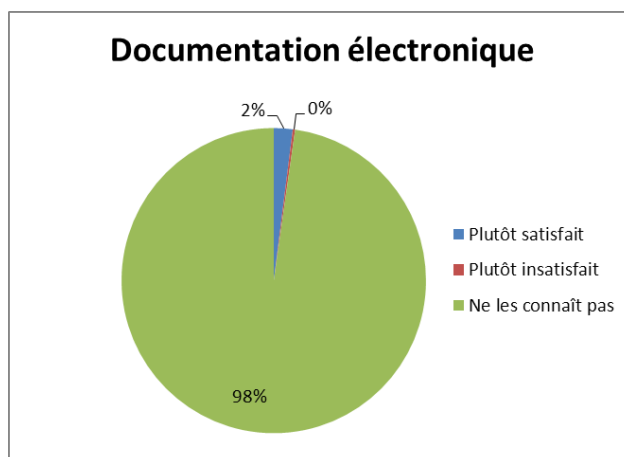


94% des étudiants ne connaissent pas les revues tandis que 6% indiquent qu'ils en sont satisfaits et 0% plutôt insatisfaits (2 personnes).

Comme démontré précédemment, les revues ne sont pas la priorité des étudiants CPGE qui recherchent avant tout des manuels (cf. *annexes tableau 21*).



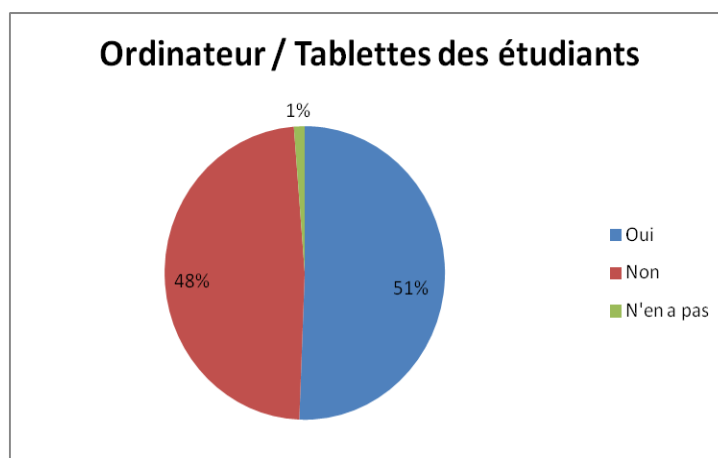
### 3.3.3 Documentation électronique



Les étudiants ne peuvent pas indiquer s'ils sont satisfaits ou non car ils ne la consultent pas à 98%. Les 2% qui l'utilisent en sont plutôt satisfaits (*cf. annexes tableau 22*).

## 4) Les services

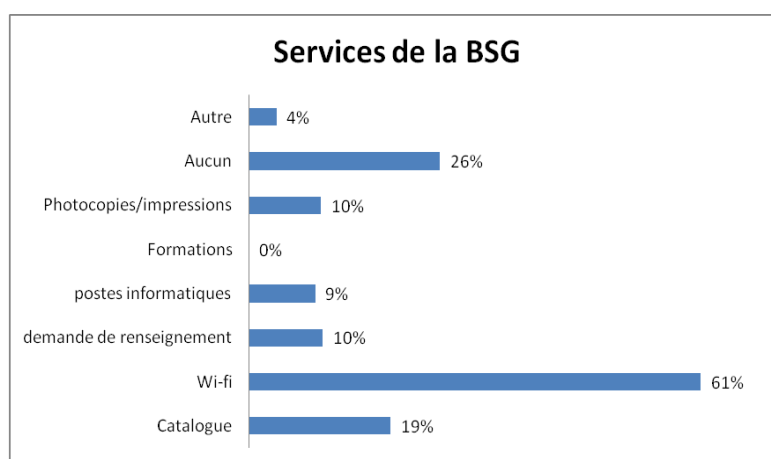
### 4.1 Ordinateur / Tablette des étudiants



Le nombre d'étudiants qui apportent leurs ordinateurs / tablettes à la bibliothèque (51%) est presque aussi important que le nombre d'étudiants qui n'en apportent pas (48%). Les étudiants ne possédant pas d'ordinateur / tablettes sont peu nombreux (1%)

Ce résultat mitigé démontre les différentes méthodes de travail chez les étudiants interrogés. Certains ont leurs cours sur ordinateurs et d'autres préfèrent travailler sur papier (*cf. annexes tableau 23*).

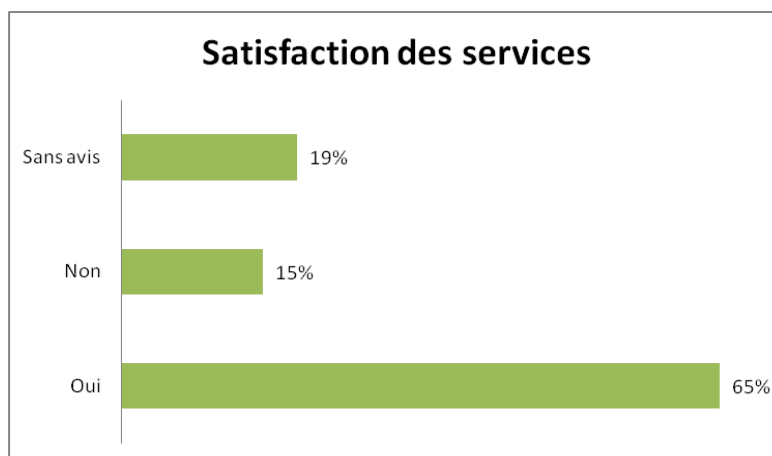
### 4.2 Services de la BSG



Les étudiants utilisent le Wi-Fi à 61%. Certains ne pensent pas que des services additionnels soient nécessaires (26%). Le catalogue est peu consulté (19%).

Les formations ne sont pas un service demandé par les étudiants CPGE, qui n'estiment pas en avoir besoin. Ils ne connaissent souvent pas les autres salles et ignorent donc la présence de photocopieurs. Les étudiants ont le réflexe d'aller uniquement vers les étagères de la grande salle (Labrouste), plutôt que de consulter le catalogue qui leur semble plus abstrait. La rubrique « Autre » concerne la cafétéria et les toilettes (*cf. annexes tableau 24*).

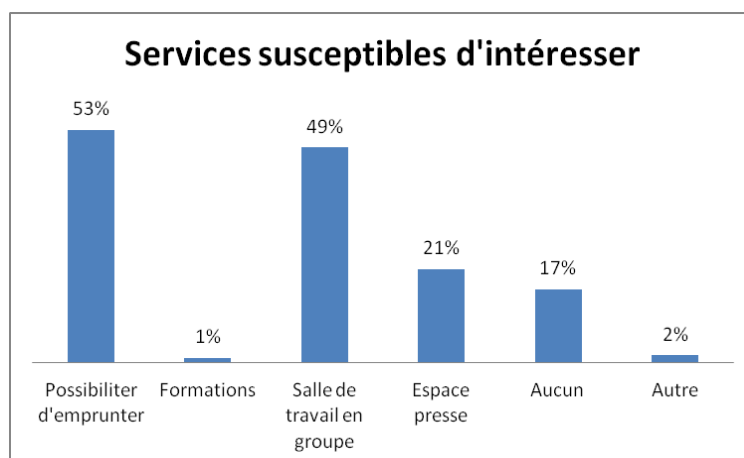
### 4.3 Satisfaction par rapport aux services



Globalement les étudiants sont plutôt satisfaits des services proposés (65%) dans la mesure de leurs utilisations (certains n'utilisant qu'un seul service). Ceux ayant manifesté leur mécontentement (15%) sont moins nombreux que ceux sans avis (19%).

Les insatisfaits font remarquer le WI-FI défaillant (problème d'accès et problème de connexion), le manque de postes informatiques et un manque de clarté dans les renseignements (*cf. annexes tableau 25*).

### 4.4 Services susceptibles d'intéresser



Dans l'ensemble, les deux services les plus susceptibles d'intéresser sont la possibilité d'emprunter à domicile (53%) et des salles de travail en groupe (49%). L'espace presse intéresse près de 21% des personnes interrogées.

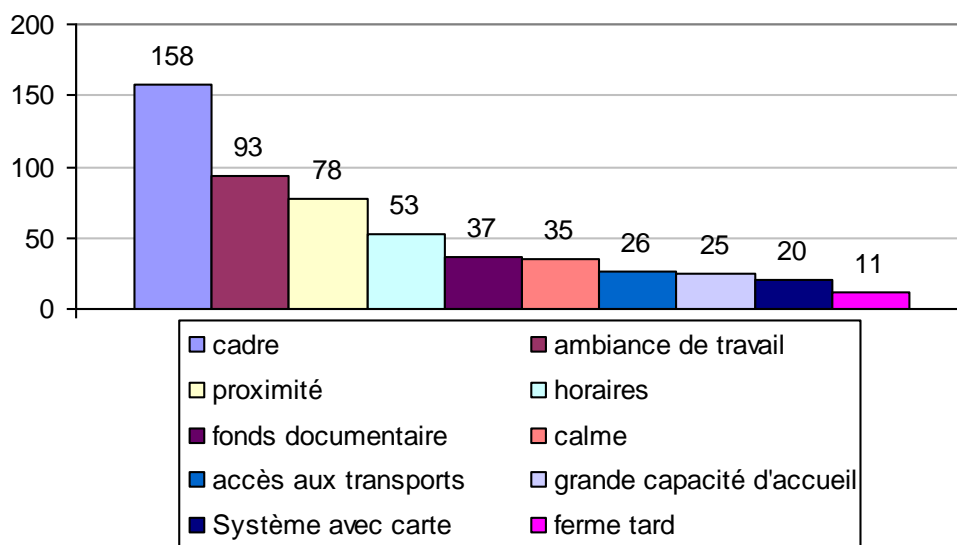
L'emprunt plaît dans la mesure où il permettrait d'avoir le manuel plus longtemps et d'être assuré de le conserver tout le temps nécessaire. La salle de travail en groupe serait utile pour tout devoir impliquant plusieurs personnes. L'espace presse intéresse plutôt les étudiants en filière Littéraire et Economique et Commerciale, afin de suivre l'actualité. Les commentaires récurrents dans la rubrique « Autre » (2%) concernent principalement le manque de prises et la présence d'un snack à l'intérieur de la bibliothèque, car le choix proposé à la cafeteria leur paraît restreint (*cf. annexes tableau 26*).

## 5) Remarques

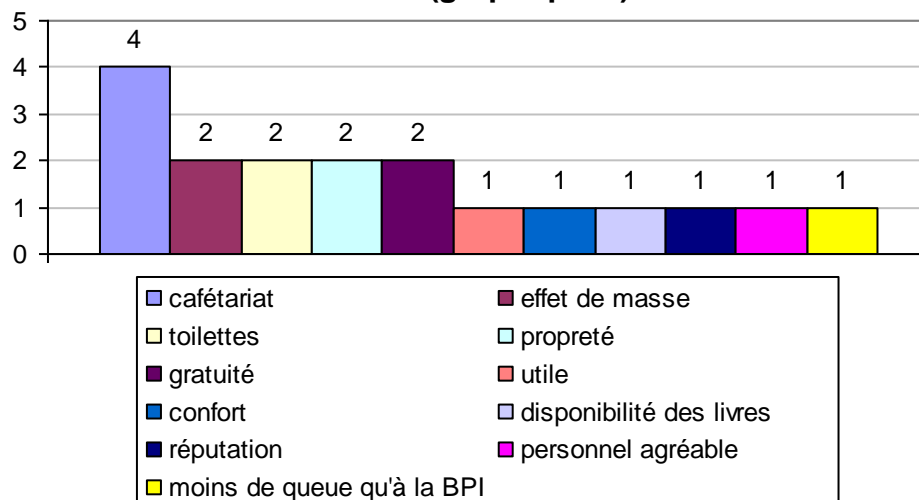
Selon le public cible, les trois principaux attraits de la bibliothèque sont le cadre (39%), l'ambiance de travail (23%) et la proximité (19%).

Selon certaines réponses, le cadre les motive à étudier leurs cours, d'où la bonne ambiance de travail qui en découle (*cf. annexes tableau 27*).

**Attraits (graphique 1)**

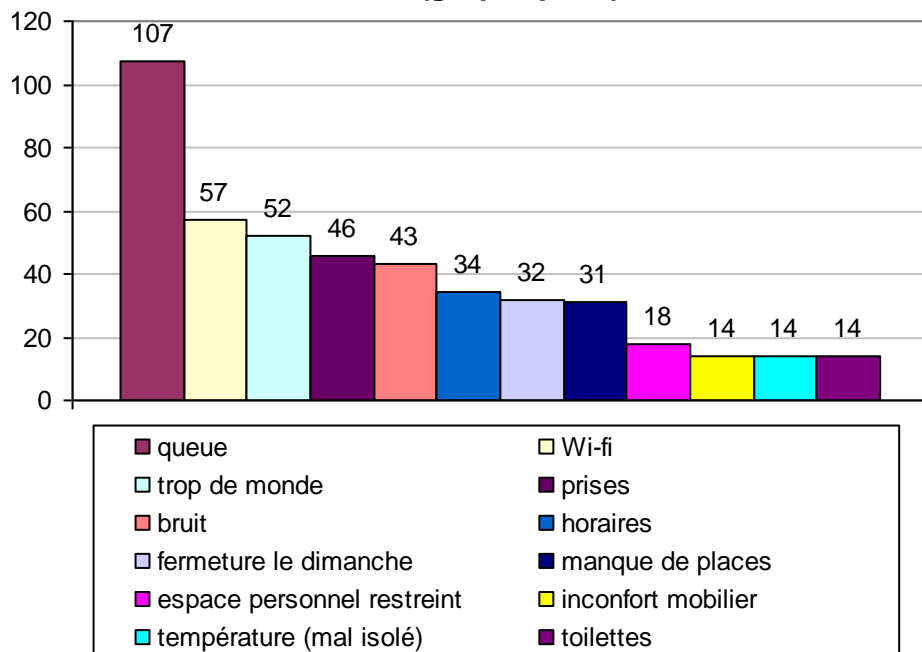


**Attraits (graphique 2)**

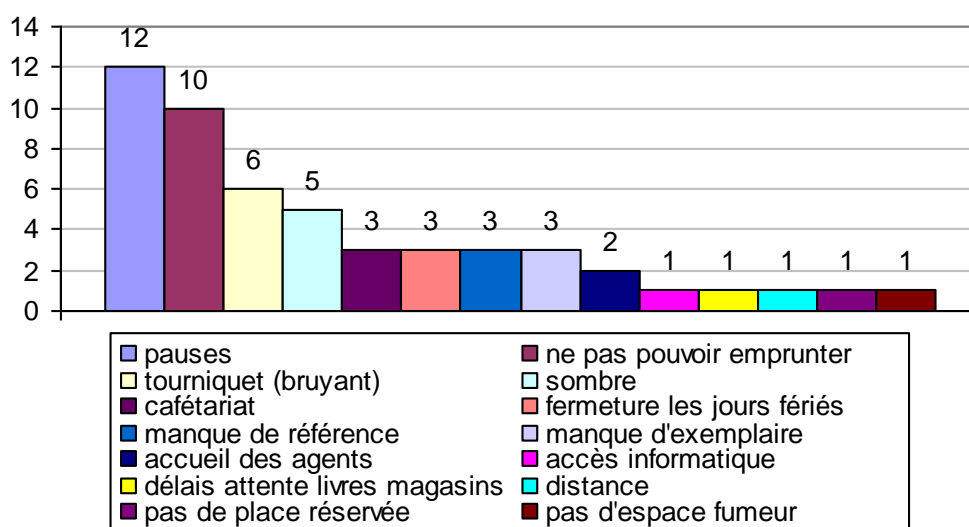


Selon le panel interrogé, la file d'attente est le problème majeur (27%). Vient ensuite le WI-FI (14%) dont la connexion est rendue difficile par la trop grande affluence (13%) (cf. annexes tableau 28).

Défauts (graphique 1)



Défauts (graphique 2)



## Conclusion

Le public cible de cette année, les étudiants de classes préparatoires, est un public important pour la bibliothèque dans la mesure où il représente environ 13% des inscrits (plus de 4 000 inscrits), qu'il reste souvent plus de trois heures et passe presque tous les jours. Il s'agit d'une catégorie de lecteurs qui utilisent peu les services proposés par la bibliothèque et préfèrent utiliser leurs cours (sur papier ou sur support électronique) et leurs propres livres.

La BSG est un endroit très apprécié des classes préparatoires situées à proximité, voire même en banlieue. Les étudiants apprécient le cadre et l'ambiance de travail, propices à l'étude. La fermeture tardive de 22h, encore rare dans les bibliothèques parisiennes, convient à leur emploi du temps. Le fonds documentaire est adapté à leurs besoins.

Certains apprécieraient en revanche d'avoir des horaires plus larges, voire même des ouvertures le dimanche ou les jours fériés. Ils reprochent le manque de prises électriques ainsi que la connexion WI-FI défaillante. Quelques-uns ont particulièrement insisté sur les sanitaires peu entretenus dès le milieu de journée. Des services comme la documentation électronique restent peu connus.

## Annexes

1/

### Genre

Homme	227	57%
Femme	174	43%

2/

### Horaires de fréquentation

Matin	40	10%
13h	39	10%
14h	85	21%
15h	31	8%
16h	58	14%
17h	82	20%
18h	56	14%
19h	10	2%

3/

### CPGE par Année

1er année	2e année	Cube	Bicarré
174	194	32	1
43%	48%	8%	0%

4/

### Etablissements

Saint Louis	62	15%
Henri IV	47	12%
Lavoisier	37	9%
Louis le Grand	33	8%
Fénelon	32	8%
IPESUP	23	6%
Autre	19	5%
Montaigne	14	3%
Claude Bernard	13	3%
Raspail	9	2%

Sceaux (Lakanal)	9	2%
Buffon	8	2%
Janson de Sailly	7	2%
Victor Duruy	7	2%
Charlemagne	6	1%
Condorcet	6	1%
Helene Boucher	6	1%
Dorian	5	1%
Jules Ferry	5	1%
Prépa Sup	5	1%
Saint Michel	5	1%
Commercia	4	1%
Jacques Decourt	4	1%
Molière	4	1%
Carnot	3	1%
Claude Monet	3	1%
EFOM	3	1%
Bessières	2	0%
Blomet	2	0%
Intégrale	2	0%
Saint Nicolas	2	0%
Turgot	2	0%
Blanqui	1	0%
Chaptal	1	0%
ENCPB	1	0%
Esme Sudria	1	0%
ESPCI	1	0%
La Bruyère	1	0%
Lamartine	1	0%
Lycée Pasteur	1	0%
Pablo Picasso	1	0%
Rodin	1	0%
Stanislas	2	0%

5/

**CPGE par filières**

Economique et Commerciale	117	29%
Littéraire	87	22%
Scientifique	197	49%

6/

**Logement**

	Paris intra-muros	En banlieue	Totaux
Internat	32	2	34
Externat	289	78	367
Totaux	321	80	401



	Paris intra-muros	En banlieue	Totaux
Internat	8%	0%	8%
Externat	72%	19%	92%
Totaux	80%	20%	

7/

**Découverte de la BSG**

Par autre élève	203	51%
Proche école	69	17%
proche logement	41	10%
Par un parent	9	2%
par enseignant	20	5%
Par ami/connaissance	42	10%
Par Internet	14	3%
Autre	12	3%

8/

**Autres bibliothèques fréquentées**

Aucune	141	35%
Celle de mon école	18	4%
Bibliothèque publique	35	9%
Bibliothèque Universitaire	43	11%
BNF	78	19%
<b>BSB</b>	99	25%
BPI	106	26%
Autre	10	2%

9/

**Fréquence des visites à la BSG**

C'est la 1e fois	7	2%
1 fois par semaine	50	12%
Plusieurs fois par semaine	317	79%
1 fois par mois	7	2%
Plusieurs fois par mois	20	5%
Plusieurs fois par an	0	0%

10/

**But des visites**

Pour étudier	387	97%
Pour le fonds documentaire	82	20%
pour les services	17	4%

11/

**Raisons des visites**

Pour la proximité géographique	280	70%
Pour le fonds documentaire	69	17%
Pour l'ambiance de travail	194	48%
Pour le cadre	189	47%
Pour les horaires d'ouverture	218	54%
Autre	19	5%
<p>Pour "Autre": gratuit, toute la classe vient (effet de masse), proximité du logement, places, pas de justificatif de domicile, arrive à travailler, conseillé (on lui a venté ses mérites), proximité des transports, agréable, sans raisons.</p>		

12/

**Mode de fréquentation:**

Seul	En groupe	Les deux
100	201	100
25%	50%	25%

13/

**Temps passé à la BSG**

Moins d'une heure	1	0%
De 1 à 2h	27	7%
De 2 à 3h	91	23%
Plus de 3h	254	63%
C'est très variable	28	7%

14/

**Salles fréquentées:**

<b>Salle Labrouste</b>	390	97%
<b>Salle de la passerelle</b>	8	2%
<b>Salle de références</b>	17	4%
<b>Salle de formation</b>	0	0%
<b>Réserve</b>	1	0%
<b>Nordique</b>	0	0%

15/

**Horaires adaptés ?**

<b>oui</b>	268	67%
<b>oui mais</b>	117	29%
<b>non</b>	16	4%
<p><b>Pour les "oui mais": fermer plus tard, ouvrir plus tôt, ouverture le dimanche, ouverture jours fériés, ouverture pendant les vacances.</b></p>		
<p><b>Pour les "non": ouverture le dimanche, ouverture plus tôt le matin, fermeture plus tard le soir.</b></p>		

16/

**Type de documentation papier utilisé**

<b>Leurs cours</b>	265	66%
<b>Leurs livres</b>	283	71%
<b>Livres en libre-accès</b>	252	63%
<b>Livres en magasin</b>	49	12%
<b>Revue en libre-accès</b>	9	2%
<b>Revue en magasin</b>	0	0%
<b>Aucun</b>	1	0%
<b>Que leurs cours et leurs livres</b>	138	34%

17/

**Utilisation de la documentation électronique**

<b>Oui</b>	9	2%
<b>Non</b>	392	98%

18/

**Documentation électronique utilisée**

Ressources électroniques et BDD	3	33%
Bib. Numérique de la BSG	8	89%
Sur place	6	67%
A distance	3	33%

19/

**Documentation électronique non-utilisée**

Manque de temps	14	4%
Pas connaissance	112	29%
Pas besoin	290	74%
Autre	8	2%
Autre: pas eu l'occasion, n'aime pas, difficulté d'utilisation, pas le courage, ne marche pas		

20/

**Ouvrages papiers**

Plutôt satisfait	248	62%
Plutôt insatisfait	14	3%
Ne les connaît pas	139	35%

21/

**Revues papiers**

Plutôt satisfait	24	6%
Plutôt insatisfait	2	0%
Ne les connaît pas	375	94%

22/

**Documentation Électronique**

Plutôt satisfait	8	2%
Plutôt insatisfait	1	0%
Ne les connaît pas	392	98%

23/

**Ordinateur / Tablette des étudiants**

Oui	203	51%
Non	193	48%
N'en a pas	5	1%

24/

**Services de la BSG**

Catalogue	77	19%
Wi-fi	246	61%
demande de renseignement	40	10%
postes informatiques	36	9%
Formations	0	0%
Photocopies/impressions	39	10%
Aucun	104	26%
Autre	15	4%
<b>Pour "Autre": cafétéria et toilettes</b>		

25/

**Satisfaction par rapport aux services**

Oui	262	65%
Non	62	15%
Sans avis	77	19%
<b>Non: Wi-fi qui ne marche pas, manque de renseignements clairs, manque de postes informatique</b>		

26/

**Services susceptibles d'intéresser**

Possibilité d'emprunter	214	53%
Formations	5	1%
Salle de travail en groupe	198	49%
Espace presse	86	21%
Aucun	68	17%
Autre	7	2%
<b>Pour "autre": plus de prise électrique, snack.</b>		

27/

<b>Attraits</b>		
cadre	158	39%
ambiance de travail	93	23%
proximité	78	19%
horaires	53	13%
fonds documentaire	37	9%

calme	35	9%
accès aux transports	26	6%
grande capacité d'accueil	25	6%
Système avec carte	20	5%
ferme tard	11	3%
cafétéria	4	1%
effet de masse	2	0%
toilettes	2	0%
propreté	2	0%
gratuité	2	0%
utile	1	0%
confort	1	0%
disponibilité des livres	1	0%
réputation	1	0%
personnel agréable	1	0%
moins de queue qu'à la BPI	1	0%

28/

Défauts		
queue	107	27%
Wi-fi	57	14%
trop de monde	52	13%
prises	46	11%
bruit	43	11%
horaires	34	8%
fermeture le dimanche	32	8%
manque de places	31	8%
espace personnel restreint	18	4%
inconfort mobilier	14	3%
température (mal isolé)	14	3%
toilettes	14	3%
pauses	12	3%
ne pas pouvoir emprunter	10	2%
tourniquet (bruyant)	6	1%
sombre	5	1%
cafétéria	3	1%
fermeture les jours fériés	3	1%
manque de référence	3	1%
manque d'exemplaire	3	1%
accueil des agents	2	0%
accès informatique	1	0%
délais attente livres magasins	1	0%
distance	1	0%
pas de place réservée	1	0%
pas d'espace fumeur	1	0%