



ANALYSE DE L'ENQUÊTE.  
JUN 2020

# USAGES DOCUMENTAIRES PENDANT LA FERMETURE DE LA BIBLIOTHÈQUE EN CONFINEMENT ET DEPUIS SA RÉOUVERTURE. RÉSULTATS

DRIS, Mission Marketing, CT. juillet 2020



# SYNTHESE

---

L'enquête a montré que ceux à qui la bibliothèque, ses espaces et ses collections physiques ont le plus manqué, ce sont clairement les doctorants. Ils ont trouvé beaucoup de support auprès de la bibliothèque de Recherche.

Les Bachelors ont pu mener leurs travaux sans avoir eu recours aux ressources ou aux services de la bibliothèque. Ils se sont débrouillés avec l'aide des enseignants.

Les Masters, population la plus nombreuse sont clairement sous informés quant à l'aide, aux services, aux collections qui pourraient leur être utiles.

Un déficit très clair de visibilité des services offerts par la bibliothèque est mesuré au travers de nombreuses questions. Cependant, il n'est pas certains que les ayant connus, ils y aient eu beaucoup recours, la plupart se débrouillant par leurs propres moyens.



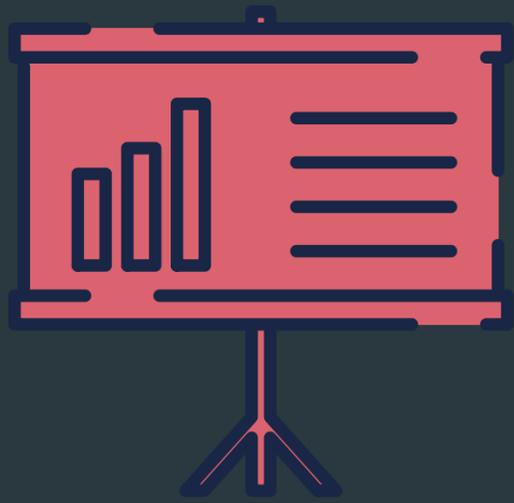
## Ce qui m'a le plus manqué ?

---

*"Principalement le cadre studieux de la bibliothèque, avec des horaires pour travailler le soir, mais aussi l'emprunt des livres ainsi que les interactions avec les autres étudiants".*

---

MASTER, 4A, EMI



# L'ENQUÊTE

---

## Contexte

Enquête menée par la mission Marketing entre le 4 et 18 juin 2020.

Enquête en ligne réalisée avec Modalisa.

Envoi de mailing aux listes étudiantes + enseignants.

1101 réponses

70% de Masters, 22% de Bachelor, 5% de doctorants

dont 34% EAP

22% PSIA

15% Ecole doctorale

11% Ecole de Droit

10% EMI



# LES USAGES DOCUMENTAIRES PENDANT LE CONFINEMENT

---

CE QUI A LE PLUS MANQUE / LES  
DIFFICULTES / USAGE DES SERVICES

# CE QUI A LE PLUS MANQUÉ

## pendant le confinement

Ambiance, Espaces de travail, Documents imprimés à consulter ou imprimer sont le plus souvent cités. Cependant les deux premiers sont cités par les Bachelors et Masters, quand les documents sont plus cités par les doctorants. (l'emprunt au guichet est cité par 24% des Doct. versus 16% des masters).

Imprimer, retrouver ses amis, ou demander l'aide des bibliothécaires ne viennent qu'après.



# LES DIFFICULTÉS RESSENTIES

---

La difficulté relative aux impressions en tête (difficile ou très difficile pour 80% des doctorants mais seulement 29% des Bachelors, et 58% des masters)

La question de la gestion du temps est citée en position 2, ce qui peut apparaître comme étant contre-intuitif en période de confinement (cité à 71% pour les doctorants et 44% pour les bachelors)

Le troisième point constitue une alerte pour la bibliothèque puisque, globalement, 30% des répondants ont dit avoir eu des difficultés à obtenir de l'aide et/ou de l'accompagnement pour réaliser des papers / mémoires, etc. (34% pour les doctorants, versus 30% pour les bachelors et masters). Trouver la documentation académique nécessaire à mes travaux a été difficile ou très difficile pour 34,5% des répondants (56% des doctorants versus 33 et 34% pour les deux autres catégories d'usagers)



## Ce qui m'a le plus manqué ?

---

"La possibilité de faire des découvertes imprévues. Il est difficile de trouver un document qui pourrait correspondre à sa recherche mais qui n'est pas exactement mentionné".

---

MASTER, 4A, EAP



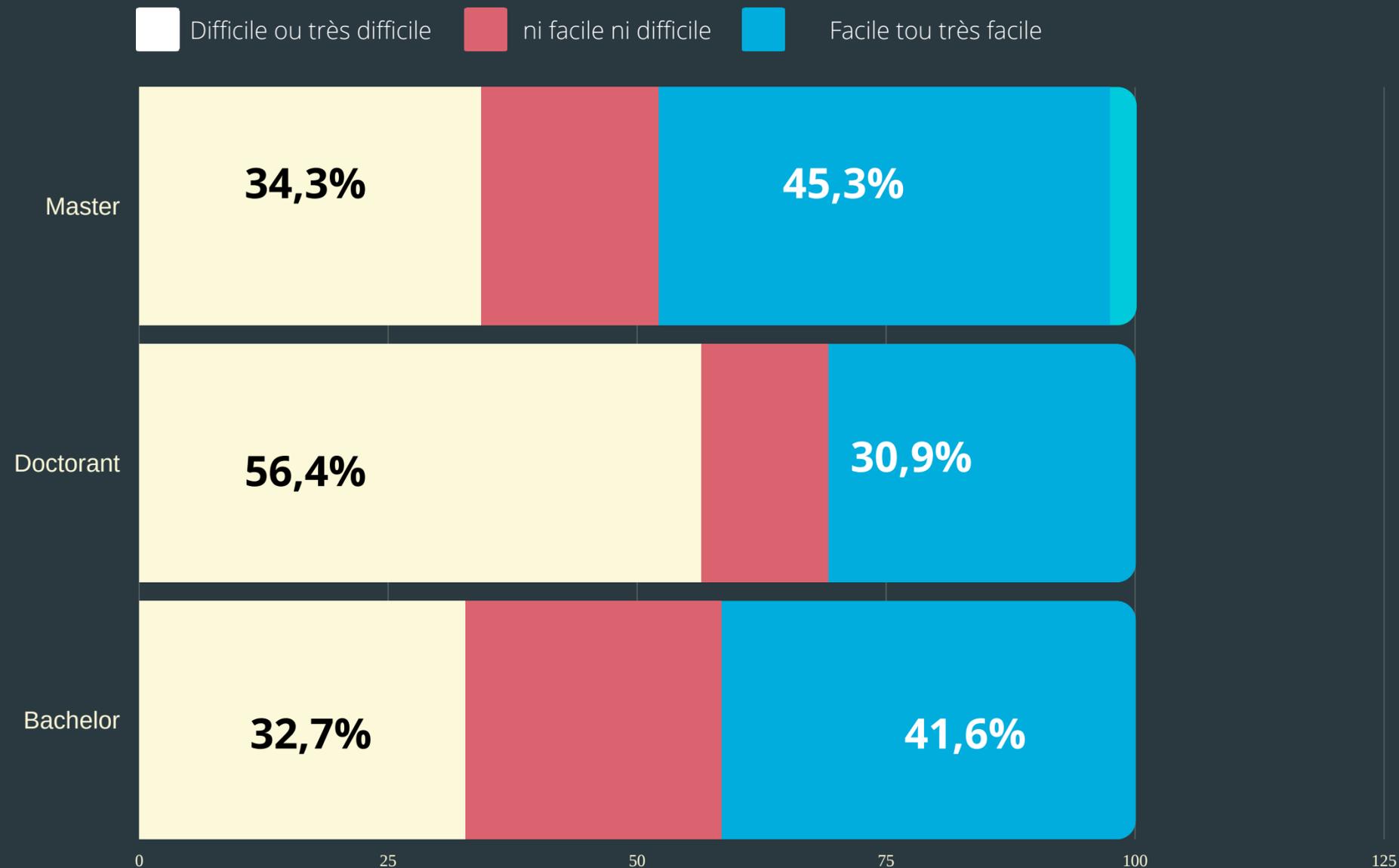
# LES DIFFICULTÉS RESSENTIES

---

**La gestion du temps  
nécessaire à vos  
études/ votre  
enseignement**

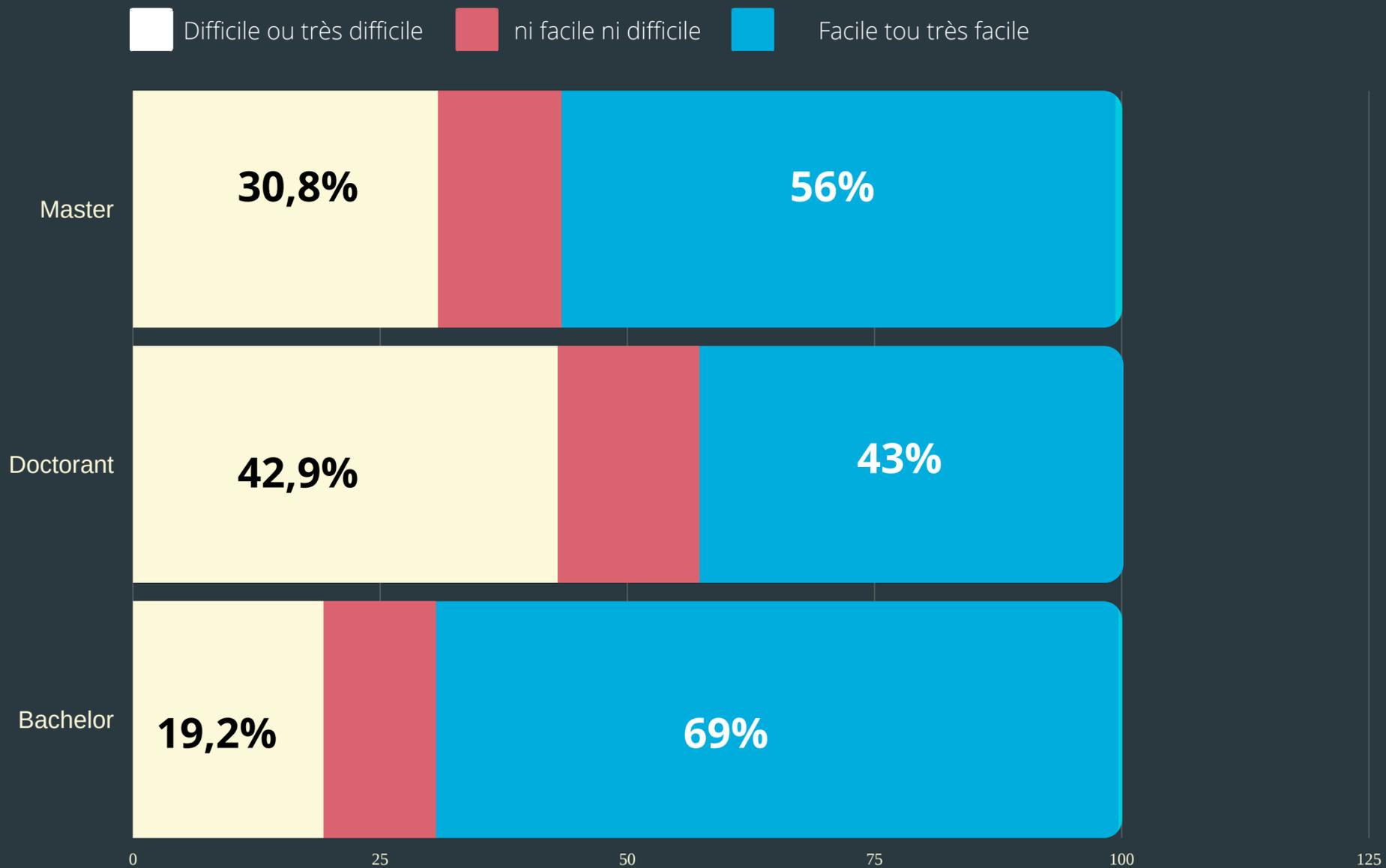
71,9% des doctorants ont trouvé difficile ou très difficile la gestion de leur temps pendant le confinement, très loin devenant les deux autres sous-populations qui se situent autour de 45%

# LES DIFFICULTÉS RESSENTIES



## Trouver la documentation académique nécessaire à mes travaux

Plus encore que l'ambiance, les doctorants ont exprimé leur difficulté à trouver la documentation nécessaire à leurs études, se détachant nettement des deux autres sous-populations. La documentation imprimée manque d'abord aux plus diplômés dont les sujets d'étude nécessitent l'accès à un corpus non disponible en ligne.



# LES DIFFICULTÉS RESSENTIES

## Disposer d'un endroit calme pour travailler

Les doctorants, beaucoup plus que les autres ont trouvé "difficile" ou "très difficile" de trouver un endroit calme pour travailler. Problème qui n'est cité que par 2 Bachelors sur 10. En creux, on peut lire le "besoin de bibliothèque".

# DÉCOUVERTE DE NOUVEAUX CONTENUS

Les doctorants citent les bibliothèques en rang 2 de leurs sources d'information (42,9%).

L'attention doit être portée sur la plus grosse population de nos répondants & de nos usagers : les masters qui ne citent les bibliothèques que pour 30% d'entre eux

65,5%

ont trouvé accès à de nouvelles ressources via Internet ou les réseaux sociaux.

44%

via la presse ou les médias

41%

directement sur les sites des diffuseurs d'informations ou plateformes

33,5%

via les bibliothèques (dont 95,4% citent la bibli de Scpo)

# USAGE DES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE (1/2)

Fort clivage entre les services « utiles » et largement utilisés, et les autres, plus difficiles à appréhender, ou dont le rendement scolaire n'est pas immédiat et qui sont largement inconnus

## LE SITE WEB DE LA BIBLIOTHÈQUE

Le site a été utilisé plusieurs fois pendant la période par près de 7 étudiants sur 10, avec cependant un léger retrait sur la fréquence d'usage par les masters.

## LE CATALOGUE POUR IDENTIFIER DES RESSOURCES

Les doctorants utilisent à près de 70% le catalogue (contre à peine 45% pour les bachelors, et 53% pour les masters).

## LA PAGE DES RESSOURCES NUMERIQUES

8 doctorants sur 10 l'ont utilisé plusieurs fois versus 64% des bachelors.

## DES ARTICLES EN LIGNE EN TEXTE INTEGRAL

C'est le score le plus élevé (83%) pour la population des doctorants. La encore les bachelors sont en retrait (67%). Les ebooks sont moins souvent utilisés que les articles (cela est peut être en proportion avec l'offre)

# USAGE DES SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE (2/2)

Les services d'aide, d'accompagnement ou de médiation documentaires sont largement ignorés par les répondants à l'enquête

## LES ACTUALITES DU SITE WEB DE LA BIBLIOTHÈQUE

Les actus sont majoritairement connues (53%) mais les usagers n'y ont pas recours, ou peu

## LES GUIDES THEMATIQUES

Les guides thématiques sont peu connus et peu utilisés.

## LE CHAT

Un répondant sur deux ignore l'existence du chat, moins de 6% des répondants ont déclaré y avoir eu recours.

## LES QUESTIONS À DISTANCE POSEES DANS LES BOÎTES DES BIB.

Un répondant sur deux ignore l'existence de ces boites mails , moins de 7,5% des répondants ont déclaré y avoir eu recours.



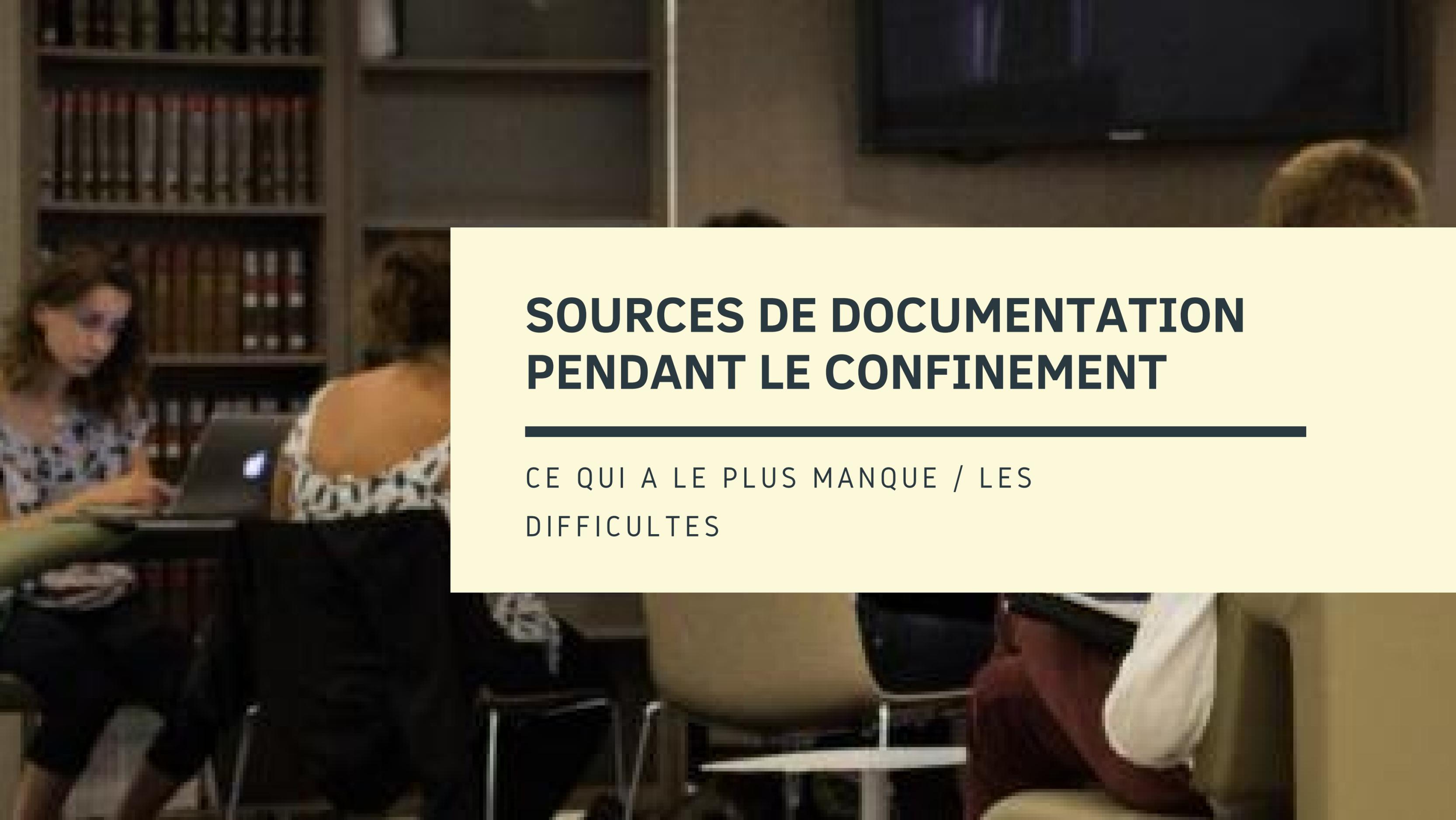
## Les services ?

---

"Je ne savais pas que la bibliothèque offrait tous ces services, c'est dommage car certains m'auraient bien été utiles..."

---

MASTER, 5A, EAP



# SOURCES DE DOCUMENTATION PENDANT LE CONFINEMENT

---

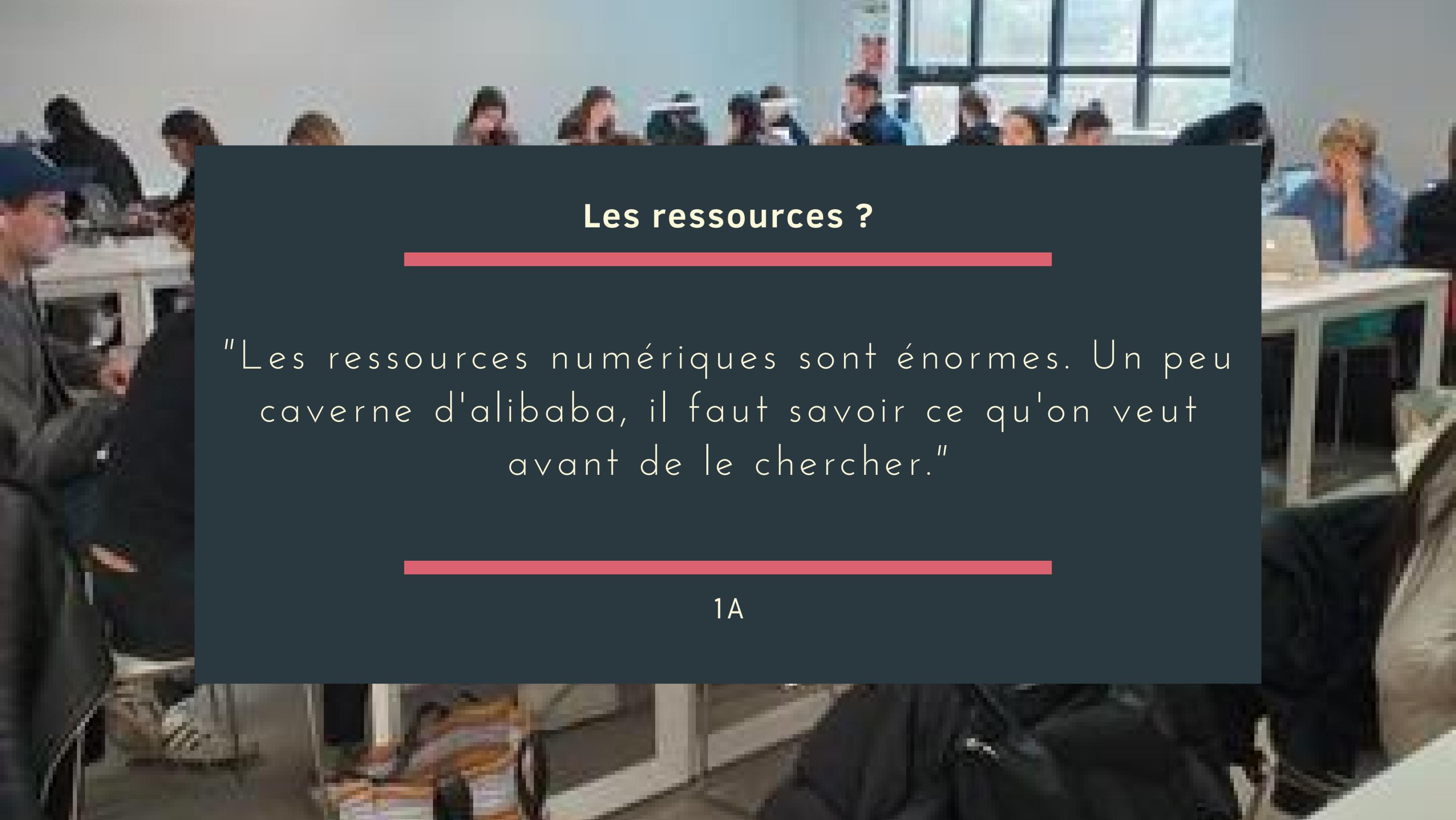
CE QUI A LE PLUS MANQUE / LES  
DIFFICULTES



PENDANT LE CONFINEMENT, COMMENT VOUS ÊTES-VOUS DOCUMENTÉ(E) POUR MENER À BIEN VOS TRAVAUX ACADEMIQUES ET REVISER VOS COURS ?

## **INTERNET : LA PREMIERE SOURCE DE DOCUMENTATION**

C'est d'abord sur Internet que se sont documentés les répondants pour 84% des répondants (87% des Bachelors, 85% des masters mais seulement 62% des doctorants) ;Viennent ensuite les documents dont ils disposaient là où ils étaient confinés (93% pour les doctorants, 79% pour les masters)La bibliothèque de Sciencespo est citée en troisième place (87% pour les doctorants, 81% pour les masters et 75% pour les Bachelors). Les écarts de réponses pour cette question sont significatifs, confirmant les précédentes réponses qui soulignent l'importance qu'a eue la bibliothèque pour cette population pendant le confinement.



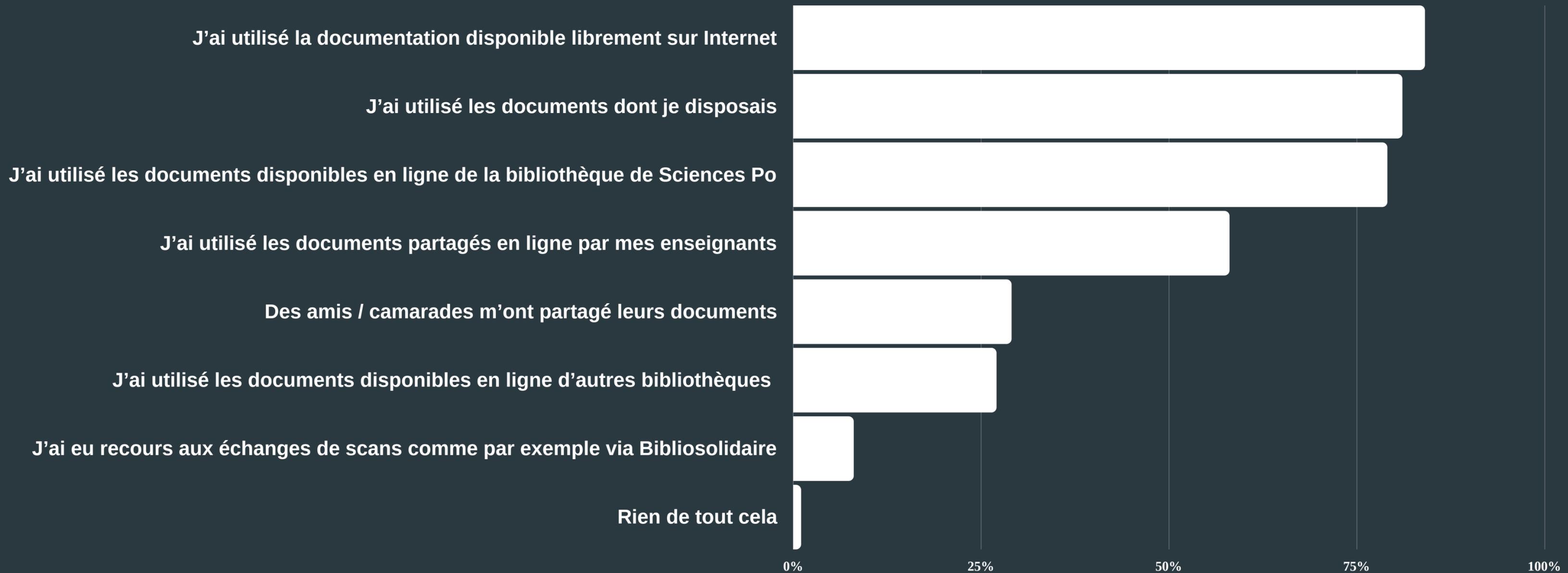
## Les ressources ?

---

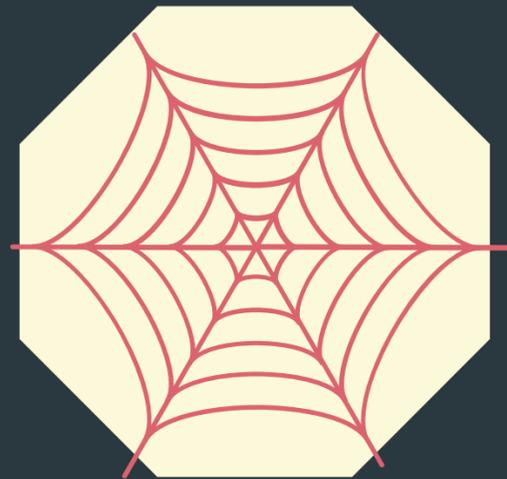
"Les ressources numériques sont énormes. Un peu caverne d'alibaba, il faut savoir ce qu'on veut avant de le chercher."

---

# COMMENT VOUS ÊTES-VOUS DOCUMENTÉ ?



# QUELLES SOURCES DE DOCUMENTATION POUR ACCÉDER AU TEXTE INTÉGRAL D'UN ARTICLE OU LE CHAPITRE D'UN EBOOK?



Le site web de la bibliothèque

Les doctorants ont un usage beaucoup plus massif du site web de la bibliothèque pendant le confinement que les autres, notamment les bachelors (près du double) à 42%



un moteur de recherche généraliste

privilegié par les Bachelors pour trouver un article électronique ou un ebook



les plateformes/ agrégateurs

Les niveaux d'usage déclarés sont très élevés, ce qui est compréhensible pour les doctorants et Masters, mais est difficile à interpréter pour les Bachelors.



Autres

Les archives ouvertes sont utilisées à plus de 50% des doctorants, Les réseaux sociaux de la Recherche par les masters et plus, les sites pirates (Sci-hub) sont très présents auprès de ces mêmes publics

## L'information

"L'édition d'un très court format (PDF de 2 pages maximum) exposant de manière didactique les ressources principales de la bibliothèque et la manière d'y accéder, communiqué aux personnes intéressées, pourrait permettre de pallier le manque de connaissance des étudiants sur les possibilités offertes par la bibliothèque. Beaucoup d'étudiants ne savent toujours pas comment accéder aux articles du Monde via Europresse par exemple, malgré la formation reçue lors de l'arrivée à Sciences Po."

# ACCÈS À LA DOCUMENTATION PROPOSÉE PAR LA BIBLI

---

**Pas de difficultés majeures, à part les thèses & les manuels**

(mais + difficultés de disponibilité que d'accès)

## ARTICLES DE PRESSE

L'accès est considéré facile ou très facile par 77% des répondants (mais 9% des masters le trouvent encore difficile ou très difficile !)

## ARTICLES REVUES ACADEMIQUES

L'accès est considéré facile ou très facile par 74% des répondants, la difficulté décroît avec l'apprentissage des outils (+ élevé pour les bachelors)

## ENCYCLOPEDIES EN LIGNE

L'accès est considéré facile ou très facile par 56% des répondants

## LIVRES ELECTRONIQUES, CHAPITRES DE EBOOKS

L'accès est considéré facile ou très facile par 56% des répondants

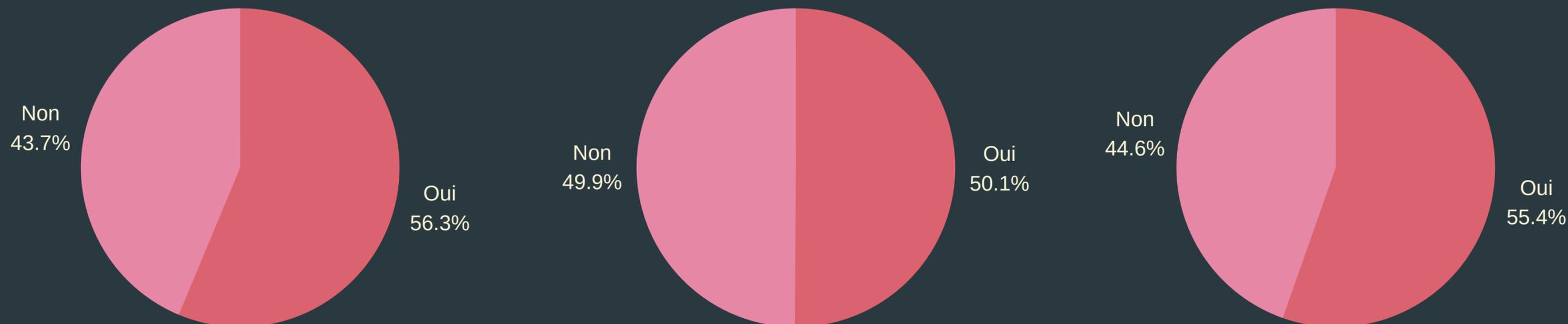
## MANUELS / VERSIONS ELECTRONIQUES DE MANUELS

L'accès est considéré facile ou très facile par 46% des répondants seulement, c'est chez les Bachelors que le niveau de difficulté exprimé est le + élevé.

## LES THESES

A noter la difficulté d'accès aux thèses par les doctorants que plus de 28% trouve « très difficile » (vs 4,6% des Bachelors)

# SOUHAITEZ-VOUS RECEVOIR LES INFORMATIONS DE LA BIBLIOTHÈQUE ?



BACHELOR

MASTERS

DOCTORANTS

47,6% des répondants ne souhaitent pas recevoir d'information de la bibliothèque !

Comment les faire changer d'avis ?

Pour ceux qui ont dit "oui", ils ont cité "Via un message adressé par la bibliothèque" à 28%, puis Via les messages de l'institution (24%), Sur le site web de la bibliothèque (23,5%), Sur twitter ou facebook (12%) et pour les doctorants Via les messages de votre direction/centre de rattachement (23%)

# CONNAISSANCE DES RESSOURCES ET SERVICES

Avez-vous eu connaissance de ce que propose la bibliothèque via un de ces canaux ?

## SITE WEB

74% des répondants ont eu connaissance des infos via le site web, reste un quart des répondants qui ne l'ont pas fait !

## MESSAGES DE SCPO

cités par 68% des répondants, c'est un canal important sur lequel il convient de réfléchir.

## BAL DEDIEES

Les présentations sont des outils de communication pouvant être des démonstrations, des conférences, des discours, des rapports et bien plus encore.

## BOUCHE À OREILLE

cité par 46% des répondants, dont 54% des bachelors pour lesquels le bouche à oreille reste important.

## RESEAUX SOCIAUX

23,5% ont utilisé ce canal. (26% chez les masters). Une grosse majorité des répondants ignorent ces canaux (en moyenne 62% mais 70% des doctorants) !

## TCHAT

ce service n'est cité que par 5% des répondants (7% des doctorants). Il faut clairement revoir la valorisation de ce service.

## ENSEIGNANTS

La prescription des enseignants est citée par 48% des bachelors (vs 30% pour le total).

Etre en mesure de finir ses  
travaux & bénéficier d'un  
accompagnement documentaire ?

63%

DECLARENT POUVOIR FINIR LEURS  
TRAVAUX ACADEMIQUES

mais seulement 31% des doctorants ! & 29% d'entre eux  
disent disposer de l'accompagnement documentaire  
pour le faire (vs 50% de l'ensemble)



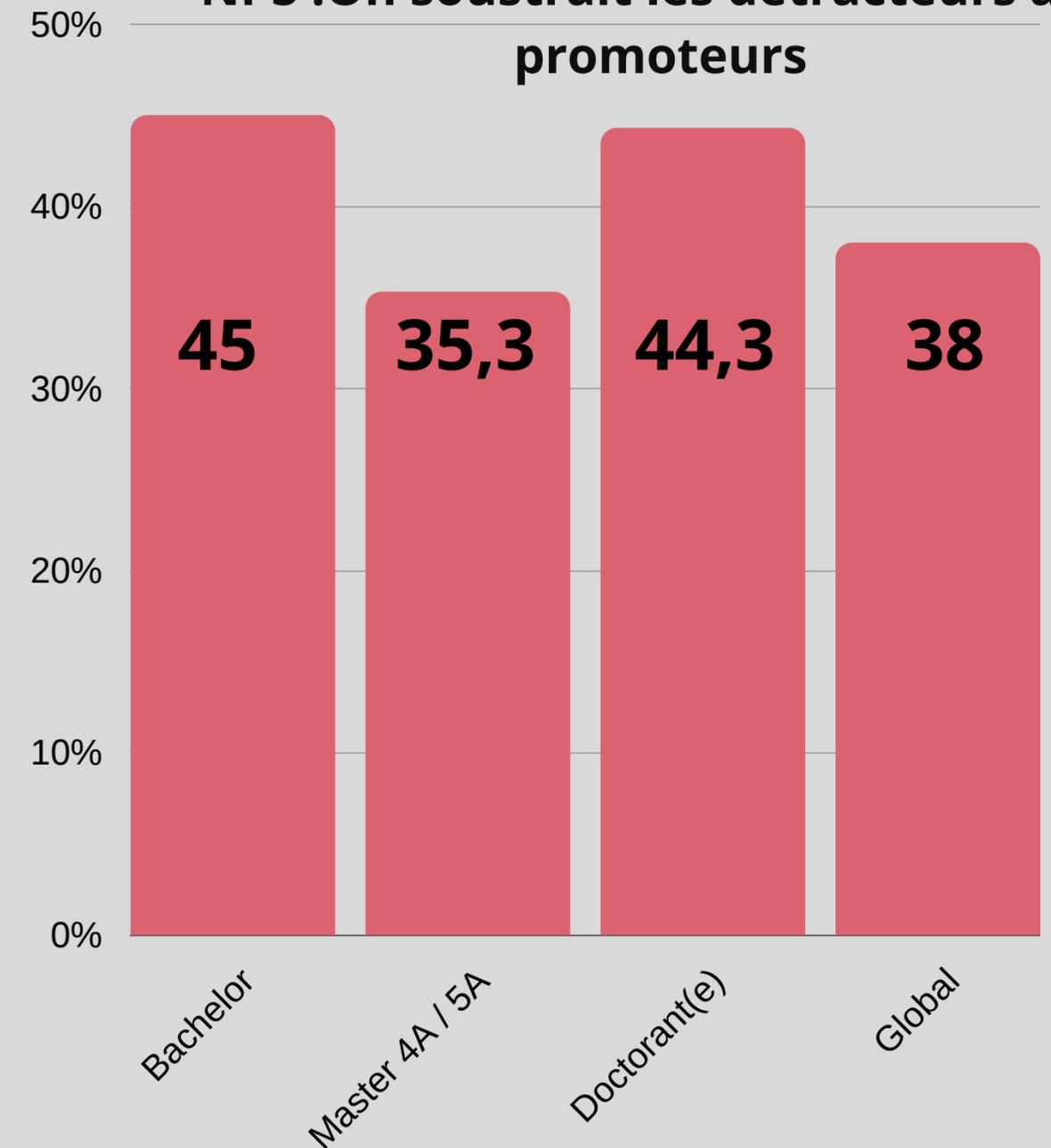
# Sur une échelle de 1 à 10, à quel niveau recommanderiez-vous l'usage de la bibliothèque de SciencesPo ?

## Note moyenne :

Bachelor : 8,46  
Master 4A /5A : 8,23  
Doctorant(e) : 8,52  
GLOBAL : 8,3

Les notes de recommandation données par les étudiants confirment un net retrait pour les masters.

## NPS : On soustrait les détracteurs aux promoteurs



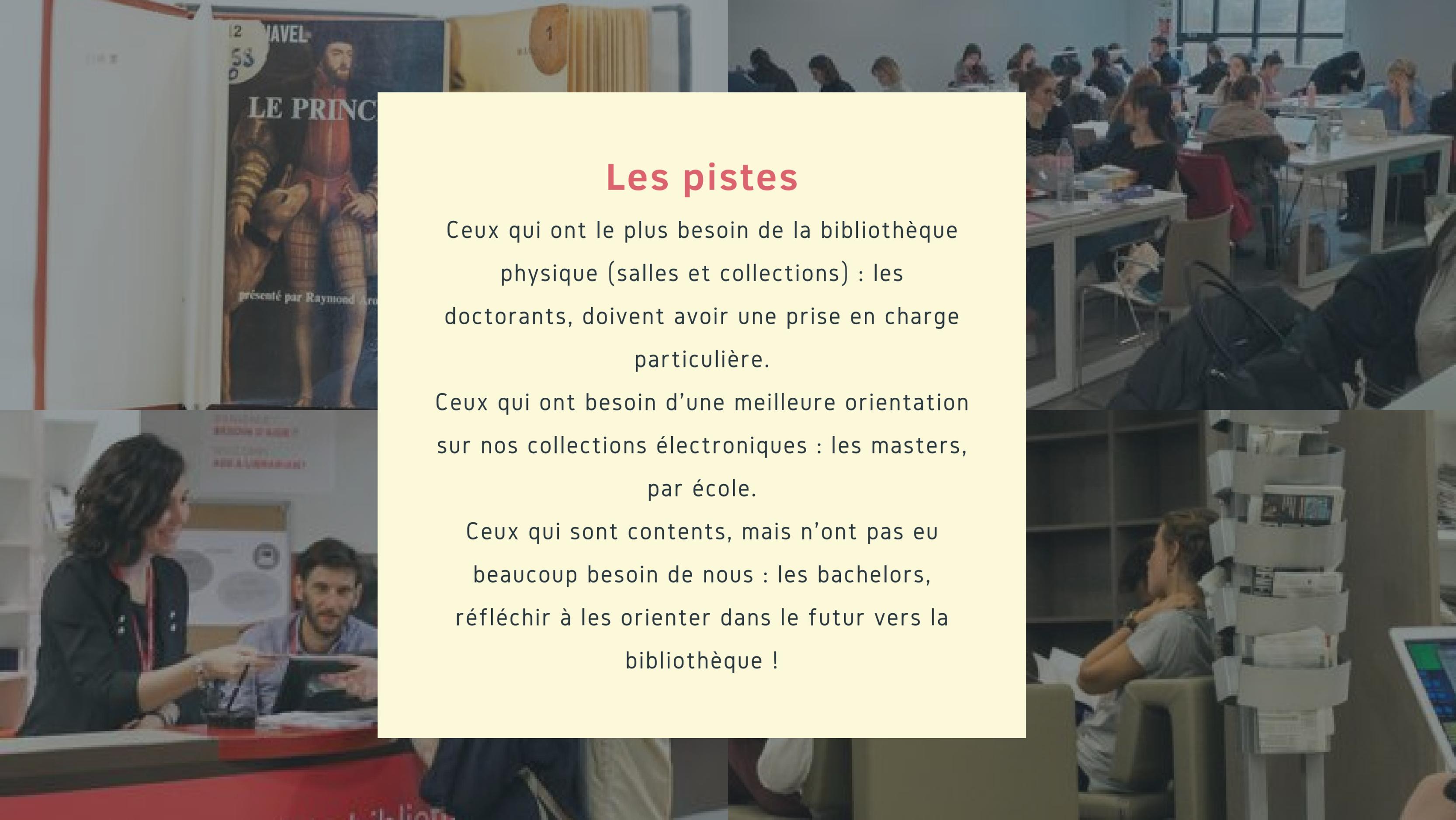


Les réflexions

# POUR ADAPTER NOTRE OFFRE

---

A COMPLETER !!!



## Les pistes

Ceux qui ont le plus besoin de la bibliothèque physique (salles et collections) : les doctorants, doivent avoir une prise en charge particulière.

Ceux qui ont besoin d'une meilleure orientation sur nos collections électroniques : les masters, par école.

Ceux qui sont contents, mais n'ont pas eu beaucoup besoin de nous : les bachelors, réfléchir à les orienter dans le futur vers la bibliothèque !

# L'avis des étudiants

---



## Doctorant

La majeure difficulté a été l'accès aux ouvrages en papier. Je crois que le format numérique de ces ouvrages devra être de plus en plus accessible.



## Master

Si cette situation venait à se répéter, je pense qu'il pourrait être intéressant de créer une "salle de travail" en ligne de la bibliothèque, où les élèves pourraient rejoindre la salle via zoom et seraient automatiquement en "mute" mais pourraient travailler de leur côté tout en voyant les autres travailler. J'ai trouvé que lorsque je faisais cela avec des amis, il était plus facile de se concentrer et de se motiver, en sachant que d'autres travaillent en même temps et "avec" nous.



## Bachelor

Pour ce qui est des salles de travail, il y a toujours un cruel manque de place au campus de Paris, j'ai peur que ce soit problématique à la rentrée du fait des cours numériques qui sont appelés à perdurer, et de la nécessité concomitante de nombreux étudiants de s'y rendre pour avoir un accès stable à internet.

