

Enquête sur les pratiques documentaires des publics des bibliothèques de Sciences Po (à Paris et dans les campus)

Synthèse de l'édition 2023

Enquête et analyse réalisées par la cellule Prospective de la DRIS

[Enquête diffusée du 9 au 31 mars 2023]

Bibliothèque de Sciences Po / Cécile Touitou avec le concours de Noémie Musnik

Mise à jour : nov 2023

Table des matières

1. Résumé	2
2. Contexte de l'enquête & répondants	3
3. Comment les usagers de la bibliothèque se documentent-ils ?	4
3.1 Les difficultés ressenties dans le quotidien de l'étudiant, de l'enseignant, ou du chercheur	4
3.2 D'où viennent les documents utilisés par les usagers ?	6
3.3 Quels sont les dispositifs utilisés pour accéder au texte intégral d'un article en ligne ou d'un ebook ?	8
4. Les conditions de travail : quel équipement ?	9
4.1 Évaluation des conditions de travail à la maison	9
5. Usages de la bibliothèque de Sciences Po	9
5.1 Fréquence de visite de la bibliothèque depuis la rentrée de septembre	10
5.2 "Concernant la bibliothèque de Sciences Po, qu'est-ce qui est le plus important ?"	11
5.3 Les raisons de non fréquentation de la bibliothèque de leur campus	13
5.4 Usages des services de la bibliothèque	14
5.5 Canaux de communication de la bibliothèque	17
6. Satisfaction et note de recommandation	19
6.1 Satisfaction générale	19
6.2 Satisfaction relative à l'accès à la documentation nécessaire	20
6.3 Satisfaction relative à l'accompagnement documentaire	21
7. Commentaires finaux	22
Focus sur les commentaires des répondants de PSIA	22
Focus sur les commentaires des répondants de l'EAP	23
Focus sur les commentaires des répondants de l'Ecole doctorale	24
Focus sur les commentaires des répondants de l'Ecole de droit	25
Focus sur les commentaires des répondants de l'École urbaine	26
Focus sur les commentaires des répondants de l'EMI	26
Focus sur les commentaires des répondants du campus de Reims	27
Focus sur les commentaires des répondants du campus du Havre	27
Focus sur les commentaires des répondants du campus de Menton	28
Focus sur les commentaires des répondants du campus de Nancy	28

1. Résumé

Trois ans après les confinements de 2020 et la fermeture des bibliothèques, la bibliothèque de Sciences Po a reconduit en mars 2023 l'enquête sur les pratiques documentaires et les modalités de travail de ses publics. Les résultats, présentés ici, sont très positifs, eu égard aux difficultés rencontrées durant cette période inédite que nous avons traversée en 2020. Voici les trois principaux éléments qui en ressortent :

1. DES RESSOURCES ET DES ESPACES PLUS ACCESSIBLES

Non seulement **l'accès aux espaces de travail** est évidemment plus facile, mais **l'accès aux ressources documentaires** et **l'accompagnement trouvé pour la réalisation des travaux** sont déclarés comme étant **plus accessibles**.

On a l'impression, en creux, que lors des confinements, l'information sur les accès en ligne était rendue difficile par un sentiment d'isolement et d'anxiété qui faisait écran à la profusion d'offres qui avait été proposée par de nombreuses institutions, au-delà de celle de notre seule bibliothèque.

2. UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES SERVICES

En 2023, il apparaît que **la connaissance des services, l'accès à ces services se sont nettement améliorés**, même si on peut déplorer le manque de places qui est toujours mentionné, ainsi qu'une certaine inégalité des ressources ou des horaires offerts sur certains campus en Région, que soulignent les répondants. Concernant la connaissance des services offerts, la part de ceux qui déclarent "Je ne savais pas que ce service existait" est passée de 26 à 20% du total en moyenne de l'ensemble des services interrogés.



Le confort de la bibliothèque de Sciences Po, la qualité des ressources (numériques ou physiques), l'accompagnement du personnel ne sont absolument pas un problème. En l'état des choses, ces éléments sont suffisants pour travailler correctement.

Le plus gros problème de la bibliothèque réside dans son manque de place, c'est un véritable problème pour pouvoir travailler. Les ressources et l'accompagnement sont inutiles s'il n'y a pas de place pour travailler.

Étudiant de la prépa concours, École de Droit



La bibliothèque est un des meilleurs endroits de Sciences Po. Je me sens très bien au sein de vos locaux. Merci pour le travail que vous effectuez et de l'attention que vous nous accordez

Étudiant en 1ère année, Campus de Paris

3. REPENSER LA COMMUNICATION AVEC LES PUBLICS ?

Une marge de progression pourrait être envisagée sur le volet "communication" en direction des étudiants.

Ces derniers réclament plus d'information directe via la messagerie et apparaissent, paradoxalement, plus réceptifs au "bouche à oreille" (+ 35 %).

Les répondants ont également exprimé un recours plus important **au tchat** pour trouver une réponse à leurs questions (+95% passant de 7 à 14%), et **c'est surtout sur le site web de la bibliothèque qu'ils prennent connaissance de l'offre de services et de ressources** - un canal en hausse de 4 points entre les deux enquêtes.



→ Ce document est une synthèse des résultats complets, disponibles [ici](#).

2. Contexte de l'enquête & répondants

Les résultats de l'enquête présentée ici font écho à une précédente enquête diffusée aux mois de juin et novembre 2020 (2 passations), qui cherchait à **connaître l'impact du confinement sur les pratiques informationnelles des usagers de la bibliothèque de Sciences Po**. L'enquête a été renouvelée en 2023 pour mesurer l'évolution de ces usages.

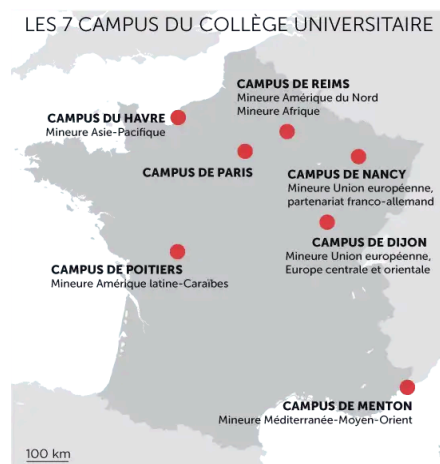
Nous avons recueilli des réponses de tous les campus de Sciences Po, ainsi que de tous les profils étudiants. L'enquête **diffusée via un mailing** dans le courant du mois de **mars 2023** a permis de collecter **1519 réponses**.



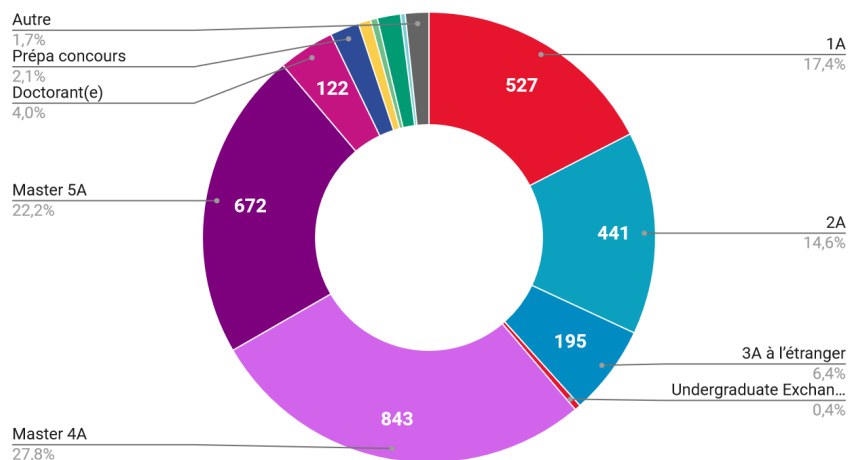
Le questionnaire peut être consulté ici :

https://www.modalisa9-serv.com/deconfbib/DConf_Bib2022.html

Les masters représentent à eux seuls 37% des répondants ; les bachelors (tous campus confondus) 48%. Les effectifs étudiants pour l'année universitaire 22-23 sur tous les campus étaient constitués de 45% de Bachelors et 49,6% de Masters.



Graphique 1. Répartition des répondants par statuts



3. Comment les usagers de la bibliothèque se documentent-ils ?

3.1 Les difficultés ressenties dans le quotidien de l'étudiant, de l'enseignant, ou du chercheur

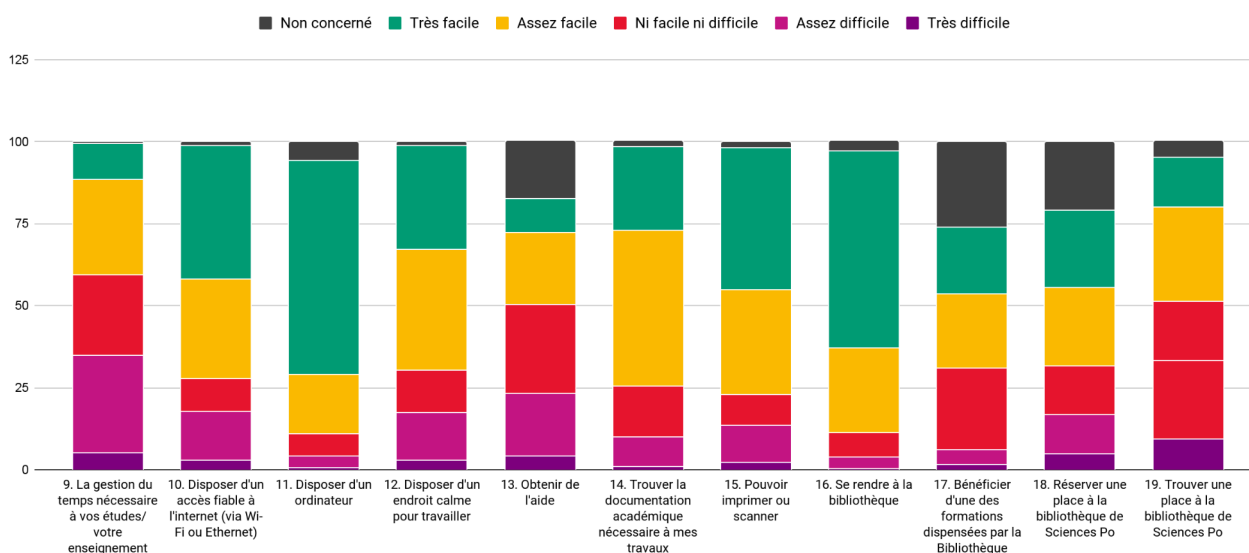
En 2023, comme en 2020, les répondants ont été invités à réagir à une liste de difficultés éventuellement rencontrées dans leur quotidien d'étudiant ou d'enseignant. On peut retenir que :

- 6 répondants sur 10 trouvent qu'il est « très facile » de disposer d'un ordinateur ou de se rendre en bibliothèque, (voir le graphique n°1 présentant les items en ordre de facilité croissante).
- Imprimer ou disposer d'une connexion wifi, sont un peu plus problématiques puisque près d'1 étudiant sur 4 rencontrent des difficultés.
- Par contre, « obtenir de l'aide » est jugé « très difficile » ou « assez difficile » par plus de 2 étudiants sur 10.
- La gestion du temps reste un point noir (pour 34% des répondants),
- ainsi que trouver une place à la bibliothèque par (32%).

On relève toutefois une part importante des « non concernés » pour les propositions suivantes :

- « bénéficier des formations de la bibliothèque » ;
- réserver une place ;
- obtenir de l'aide.

Graphique 2. Est-il facile ou difficile de...? La facilité ou la difficulté d'avoir recours à tel ou tel service à la bibliothèque



Quand on compare les réponses globales de 2023 à celles de 2020, on voit que **les difficultés ont toutes diminué**. La parenthèse des difficultés dues au COVID semble s'être refermée sur bien des aspects de la vie en bibliothèque.



La problématique de **la gestion du temps** concerne désormais majoritairement les **Bachelors**, qui n'ont sans doute pas encore acquis les méthodes nécessaires à l'organisation du travail.



Disposer d'un endroit calme pour travailler pose problème aux **Masters** ; à l'inverse des **Bachelors** expriment significativement la facilité du sujet.



Obtenir de l'aide et/ou de l'accompagnement pour réaliser des papers / mémoires, est plus difficile pour les **Bachelors**.

Les **Prépa-concours** se déclarent à plus de 4/10 « non concernés »



Trouver la documentation académique nécessaire à mes travaux est jugé « très facile » par 1 **Doctorant** pour 2, et près de 4 **Prépa-concours** sur 10. Les enseignants chercheurs, les **Bachelors** et les **Masters** expriment une certaine difficulté pour 1/10.



Réserver une place à la bibliothèque de Sciences Po est jugé particulièrement **difficile** par les **les Masters**, mais **facile** par les **Bachelors**, quand les **Doctorants** se disent significativement « non concernés ».

Trouver une place à la bibliothèque de Sciences Po est jugé particulièrement **difficile** par les **Masters** et les **Prépa-concours**, de façon significative, beaucoup plus que pour les **Bachelors**.



En complément aux items proposés, **la question du wifi est récurrente** dans les commentaires ouverts, ainsi que des positions contradictoires relatives au système de réservation de places.

Sur les campus, des questions de volumétrie des collections, d'horaires ou de wifi sont apparus (voir chap 3.1 du [rapport complet](#)).



J'ai parfois du mal à me connecter à la wifi du campus...

Étudiant en Master EAP



Just wifi coverage in Sciences Po in general is weak, especially in the library

Étudiant en 2ème année, Campus de Reims

Comme dans la plupart des enquêtes que nous menons, la difficulté à trouver une place en bibliothèque constitue une difficulté qui occulte tous les autres sujets.

“ Les places non réservables sont souvent retrouvées avec des affaires pour indiquer qu'il y a quelqu'un, le problème c'est que les affaires peuvent y rester pendant des heures et ça nous prive

Étudiant en 1ère année, Paris

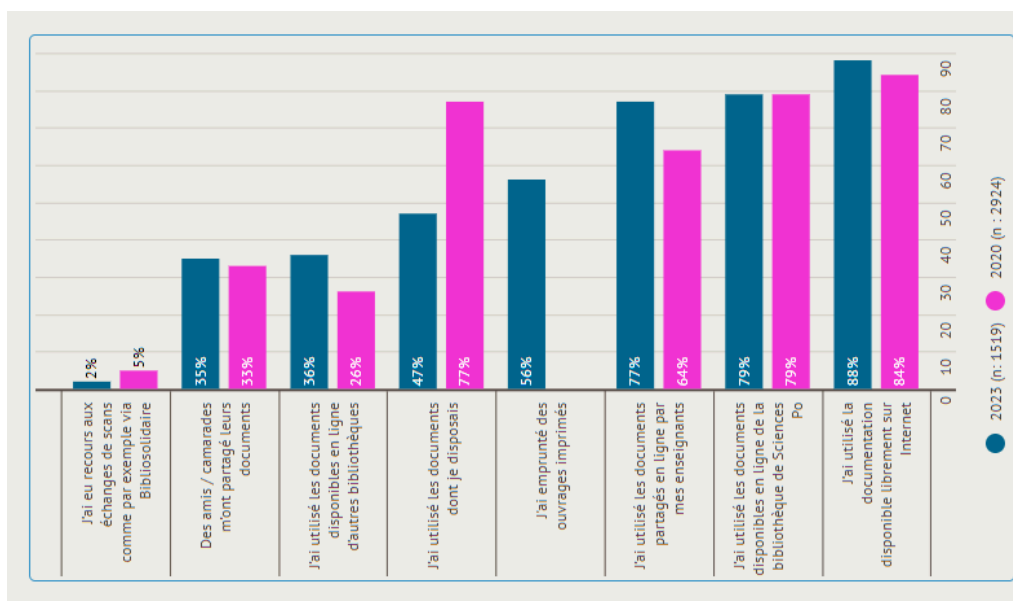
“ Pas de places si on ne réserve pas, difficile de réserver une place, je ne vais jamais là-bas car c'est très décourageant !

Étudiant en 4ème année, EMI

3.2 D'où viennent les documents utilisés par les usagers ?

— Enquête 2020 / enquête 2023 : évolution des réponses

Les répondants étaient invités à s'exprimer sur les sources de la documentation utilisée. Ils pouvaient choisir plusieurs options :



Graphique 3. Sources de la documentation utilisée. Comparatif 2020/2023

Question : Depuis la rentrée de septembre, comment vous êtes-vous documenté(e) pour mener à bien vos travaux académiques, d'enseignement ou de recherche et, pour les étudiants, réviser vos cours ? (plusieurs réponses possibles).

— Où vont-ils chercher de la documentation ?

Les enquêtés vont chercher ou récupérer de la documentation dans trois environnements, principalement : sources principales se distinguent :

1. la documentation disponible librement sur Internet,
2. les documents disponibles en ligne de la bibliothèque de Sciences Po,
3. et les documents partagés en ligne par les enseignants.

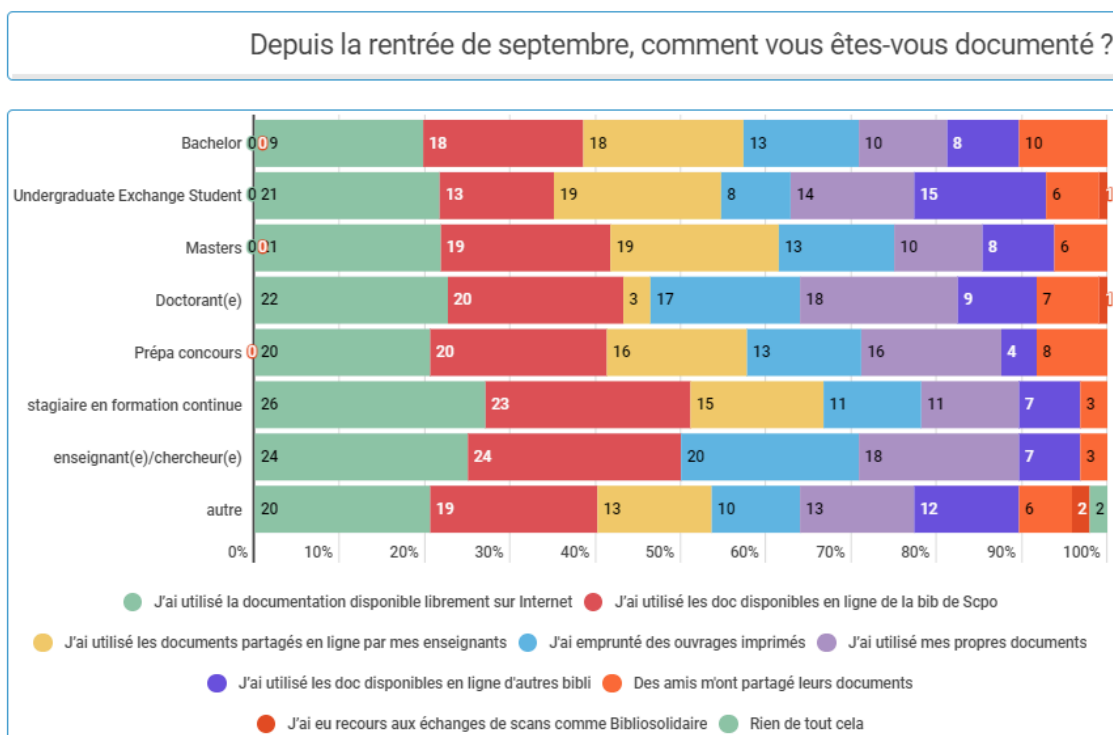
On constate dans le graphique de gauche que les valeurs sont plutôt similaires sur les deux enquêtes, en 2020 et en 2023. On relève toutefois, une **croissance de l'usage des documents mis en ligne par les enseignants (+13 points)** ; et une petite **évolution de la part de l'usage de la documentation disponible librement sur internet (+4 points)**. De fait, l'usage des documents imprimés, consultés et/ou empruntés à la bibliothèque baisse. Il était devenu prépondérant en 2020, en raison de la fermeture des bibliothèques.

En conclusion, la part du recours aux documents disponibles en ligne est largement majoritaire. Viennent ensuite les documents fournis par la bibliothèque en ligne ou à l'emprunt, à des niveaux très similaires (en % du total) et, pour les Bachelors et Masters, les documents partagés en ligne par les enseignants.



A noter : la proposition **“j’ai emprunté des ouvrages imprimés”** est **majoritaire chez les enseignants-chercheurs**, et **significativement présente chez les Bachelors de Poitiers et Reims, ainsi que chez les Prépa-concours**.

Le tableau suivant croise la question avec le statut des répondants.
Les réponses sont distribuées sur 100.



Graphique 4. Sources de la documentation utilisée. 23 par statut

— Des documents imprimés essentiellement empruntés à la bibliothèque de Sciences Po ouvrages empruntés



Sur les 1519 personnes interrogées, seules 855 se sont exprimées sur la source des documents imprimés qu'ils avaient déclaré utiliser dans la question précédente.

Près de 8 Masters sur 10 se sont fournis à la bibliothèque de Sciences Po, et seulement 67% des doctorants. La part des échanges de livres au niveau Bachelor touche 12% des répondants de cette catégorie.

3.3 Quels sont les dispositifs utilisés pour accéder au texte intégral d'un article en ligne ou d'un ebook ?

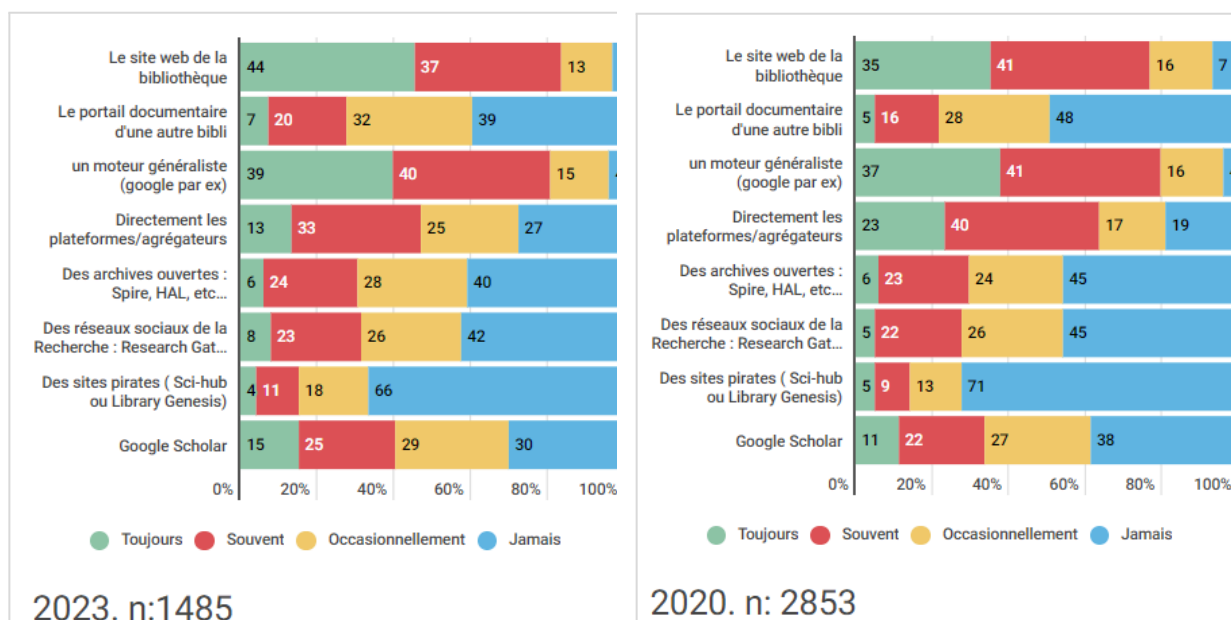
On a posé la question des outils utilisés par les usagers pour rechercher / accéder aux ebooks.

La recherche des **contenus académiques en ligne** se fait - quasiment à part égale - **via les moteurs de recherche généralistes** et **via le site de la bibliothèque**.

Le graphique n°5 montre les évolutions des réponses « toujours » et « jamais » entre les deux enquêtes. **L'effet « confinement » se mesure dans l'usage des « sites pirates »** ainsi que dans l'accès direct aux plateformes des agrégateurs.

On pourra chercher à comprendre la hausse significative de l'usage du site web et des sites des autres bibliothèques, ainsi que de Google Scholar.

Les réponses globales de 2023 comparativement à 2020 sont présentées dans les deux graphiques suivants, où l'on voit que **le recours aux offres en ligne des bibliothèques a augmenté ainsi que le recours aux ressources académiques**.



Graphique 5. Les dispositifs utilisés pour accéder aux contenus académiques en ligne

Question : Qu'avez-vous utilisé pour accéder au texte intégral d'un article ou au chapitre d'un ebook ?

Lorsqu'on analyse ces réponses par type de répondants, on constate :

- Un moindre usage des moteurs de recherche généralistes par les Doctorants ("toujours" à 25% vs 37,8% en moyenne), mais plus fort des portails documentaires d'une autre institution ;
- un fort usage - "toujours" - du site web de la bibliothèque par les Bachelors ;
- Plus d'un étudiant sur 4 en Master et Doctorat se fournissent directement sur les plateformes/agrégateurs ;
- les réseaux sociaux de la recherche : ResearchGate, Academia, etc., touchent un tiers des Masters, et un peu moins de doctorants ;
- Les sites pirates (Sci-hub ou Library Genesis) sont principalement utilisés par les Doctorants ;
- Google Scholar est utilisé au moins "souvent" par 1 étudiant Bachelor sur 2, légèrement moins par les étudiants Masters.

4. Les conditions de travail : quel équipement ?

4.1 Évaluation des conditions de travail à la maison¹

Globalement, comment évalueriez-vous vos conditions de travail à la maison sur une échelle de 1 (très mauvaises) à 5 (excellentes)					
	2023	Effectifs répondants 2023	2020	Effectifs 2020	
Non réponse	4,08	732	3,7	849	10%
Bachelor	3,9	68	3,42	12	14%
Undergraduate Exchange Student	3,97	556	3,65	714	9%
Master	3,38	21	3,52	65	-4%
Doctorant(e)	3,71	72	3,96	27	-6%
Prépa concours	3,71	7	4,43	7	-16%
stagiaire en formation continue	4,57	7	3,5	4	31%
étudiant(e) extérieur à Sciences Po	4	21	3,94	51	2%
Enseignant chercheur	4,25	20	3,79	29	12%
GLOBAL	4,01	1 472	3,68	1 714	9%

Invités à auto-évaluer leurs conditions de travail, les répondants expriment des écarts importants de satisfaction entre les Masters, les Prépa-concours, les Doctorants (pour les moins satisfaits) et les Bachelors.

La situation auto-déclarée des Prépa-concours s'est dégradée depuis l'enquête menée en 2020.

Pour les autres catégories le déclaratif est stationnaire ou en légère hausse.

Graphique 6. Évaluation des conditions de travail à la maison



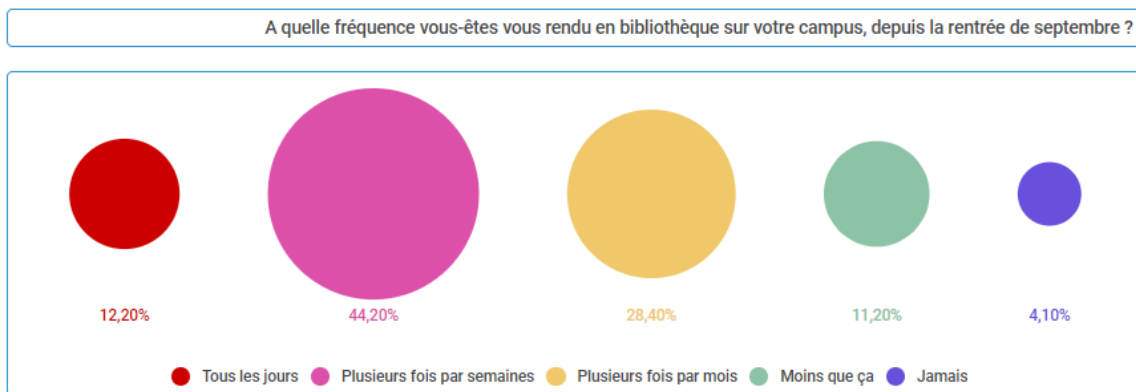
On peut retenir que les notes sont globalement bonnes avec une moyenne de 4,01 / 5 en 2023 contre 3,68 en 2020, qui reflétait les difficultés ressenties suite aux confinements.

¹ Le détail des répondants par sous-population est présenté en annexe.

5. Usages de la bibliothèque de Sciences Po

5.1 Fréquence de visite de la bibliothèque depuis la rentrée de septembre

Plus d'un répondant sur deux se rend en bibliothèque au moins plusieurs fois par jour.

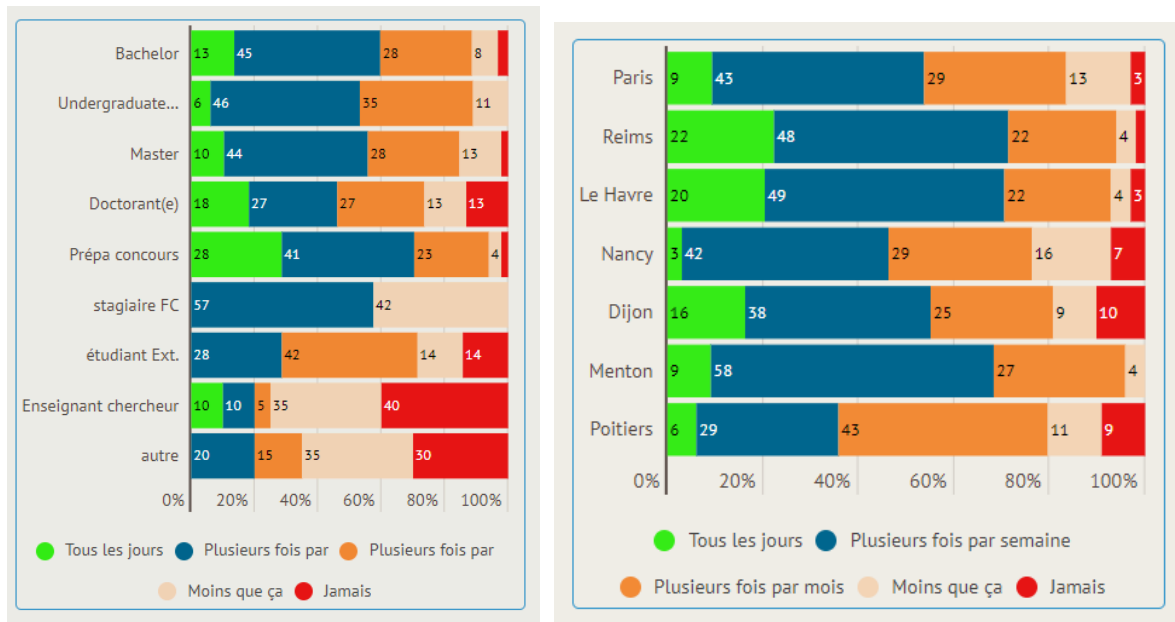


Graphique 7. Fréquence de visite

La fréquence de visite de la bibliothèque varie selon les campus (graphique n°8 à droite) et les statuts (graphique n°8 à gauche).

De façon surprenante les Masters à Paris déclarent fréquenter moins souvent la bibliothèque que les Bachelors - cette catégorie inclut toutefois tous les campus.

Les Prépa-concours sont les étudiants à la fréquentation la plus intensive.



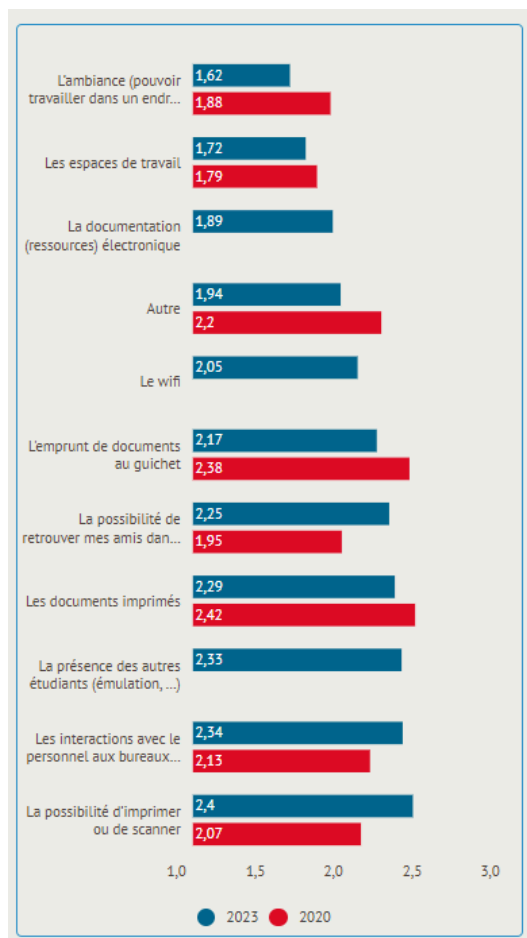
Graphique 8. Fréquence de visite par campus et par statut, 2023

5.2 “Concernant la bibliothèque de Sciences Po, qu'est-ce qui est le plus important ?”

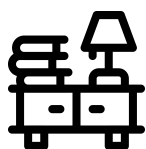
Cette question permettait aux répondants de **classer les trois items les plus importants** au sujet de la bibliothèque.

En 2020, on parlait de « ce qui vous a le plus manqué pendant les confinements » quand, en 2023, nous avons adapté la question en “Concernant la bibliothèque de Sciences Po, qu'est-ce qui est le plus important ?”

Graphique 9. Pourcentages calculés sur la base des réponses. Sous-population : 2023



Le graphique ci-dessus montre les évolutions entre les deux enquêtes. Plus une note est proche de 1, meilleure elle est. Le rang 3, est la note la plus basse :



Sur une échelle de 1 à 3, si **en 2020**, les usagers constataient que **l'emprunt, ou l'ambiance leur manquaient**, en 2023 les éléments « importants » de la bibliothèque sont sensiblement les mêmes :

- l'ambiance sur place,
- l'impression,

Les interactions baissent en importance ; les documents imprimés et l'emprunt, au contraire, ont une note en hausse.

— Autres commentaires libres sur ce qui est « important »

Nous présentons ici une sélection des commentaires libres sur cette questions :

◉ Environnement de travail et ambiance favorable :

“Ambiance favorisant la concentration.”

“J'apprécie la bibliothèque hors périodes de partiels car quand il y a trop de monde je trouve ça particulièrement stressant.”

“L'ambiance calme et motivante.”

◉ Confort et aménagement de l'espace :

“Je n'ai pas de grande table chez moi pour travailler. Le mobilier de la bibliothèque me permet d'avoir de la place pour travailler (un grand bureau et une bonne chaise de travail).”

“Assez d'espace pour travailler.”

“Avoir une table au calme (ne pas être assis par terre, ou sur une chaise sans table, ou sur un strapontin).”

◉ Technologie et connectivité :

“Bonne connexion Internet.” / “Qualité du WiFi.”

“Prises pour charger nos appareils.”

◉ Relations avec le personnel de la bibliothèque :

“L'accueil des bibliothécaires, l'organisation des rayons, les propositions de lecture !”

“Aide du personnel de la bibliothèque pour des questions de citations/ bibliographie.”

“Aide du personnel me semble importante quant à certaines questions de recherche documentaire que j'ai pu avoir.”

◉ Accès aux ressources et équipements :

“Accès aux ordinateurs en libre accès.”

“Accès aux documents en ligne et le moteur de recherche qui me permet de trouver des documents en ligne comme en rayon facilitent énormément mon travail.”

“Accès aux documents imprimés pour des travaux, proximité avec le reste des services sur le campus (Crous, salles de classe).”

• **Variété des ressources et matériaux :**

- “Diversité des documents imprimés, qui ne doivent pas s'arrêter aux frontières des sciences sociales.”
- “Accès aux journaux et revues papier, avoir un bon espace de travail (dans le sens où c'est spacieux), pouvoir demander des conseils aux bibliothécaires et étudiants vacataires.”
- “Diversité de ressources.”

• **Proximité et commodités :**

- “Proximité avec les espaces de classe et cafétéria pour avoir moins de transports (enchaîner les cours et les révisions) et faire des pauses avec ses amis.”
- “Présence de distributeurs d'eau pour s'hydrater lors des séances de travail.”
- “Proximité avec les lieux de cours.”

• **Suggestions et améliorations :**

- “Besoin de plus d'espaces de travail en groupe.”
- “Disponibilité des places en cas d'annulation de cours.”
- “Possibilité de réserver une place et donc ne pas se déplacer pour rien.”

• **Appréciation des services existants :**

- “Appréciation de l'aide des bibliothécaires, l'organisation des rayons, les propositions de lecture !”
- “Appréciation de la variété des ouvrages disponibles.”
- “Appréciation de la disponibilité d'ouvrage en langues étrangères.”

5.3 Les raisons de non fréquentation de la bibliothèque de leur campus

211 répondants ont répondu à cette question en disant qu' :

- ils ne fréquentent pas car ils n'ont en pas besoin (pour 36% d'entre eux);
- parce qu'il n'y a pas de place (35%);
- ils fréquentent une autre bibliothèque (14%) ;
- ils habitent trop loin (22%) ;
- l n'y a pas les services qui leur seraient nécessaire (12%)

5.4 Usages des services de la bibliothèque

Classement des services par fréquence d'usages. Les répondants étaient invités à mesurer leur fréquence d'usage des services de la bibliothèque où on proposait à la fois des services et des ressources².

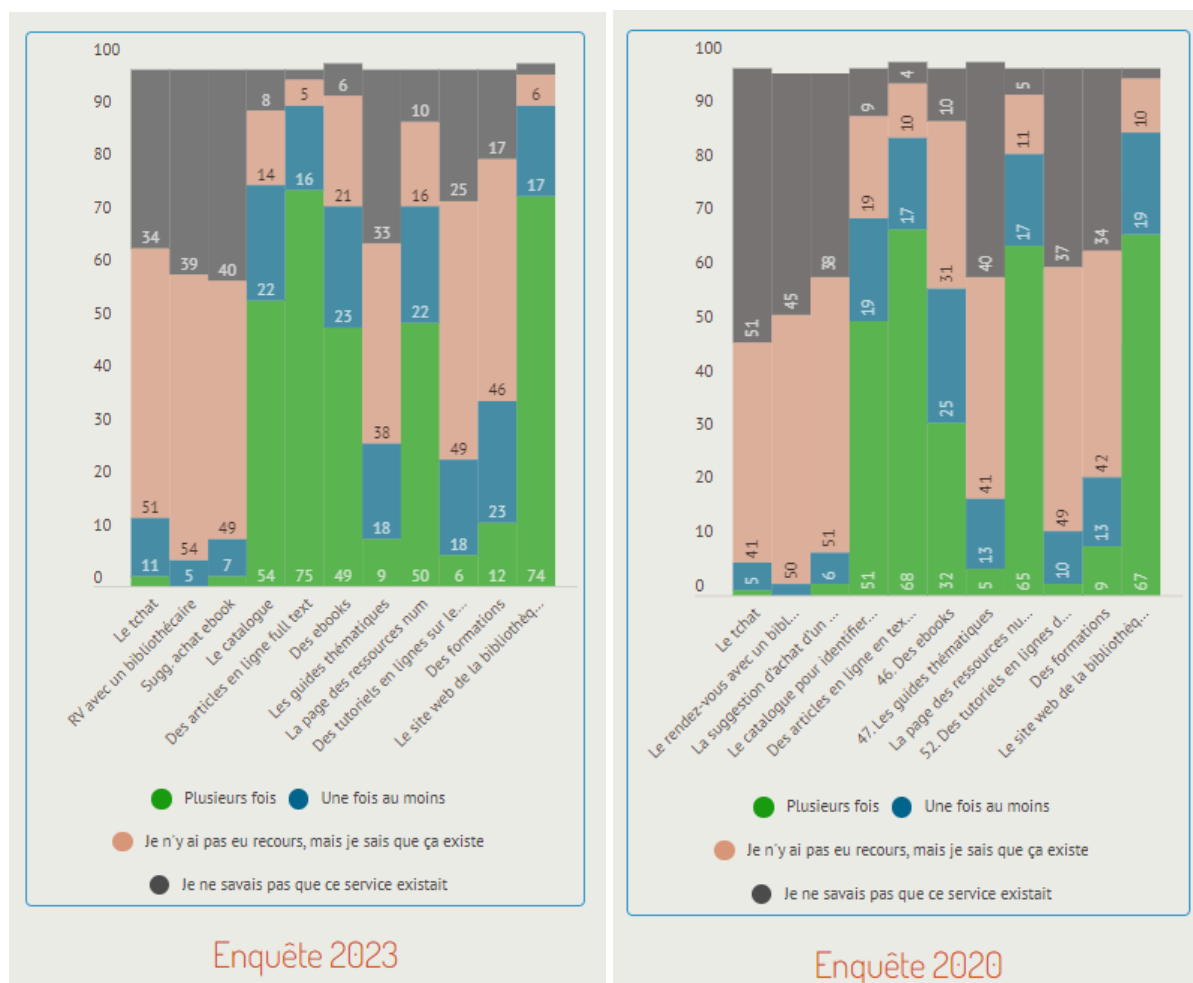
- On constate que **le premier motif de recours à la bibliothèque concerne ici les articles en ligne et les outils pour y accéder.**
- **Les services offerts et la médiation humaine sont nettement moins utilisés.**

Cependant, on peut noter **un déficit de connaissance des services de la bibliothèque** :

- “Je me rends compte qu'il y a énormément de ressources dont je ne connaissais pas l'existence ou que je n'utilise pas mais celles que j'utilise comme le catalogue par exemple, me sont très utiles. ”
- “Peut-être serait-il possible de recevoir quelques informations clés sur les ressources de la bibliothèque par mail (sous la forme d'une newsletter par exemple ?)”
- There are a lot of features of the library that I was not aware of.
- Le chat à distance est très utile merci beaucoup ! Qd je ne trouvais pas l'ouvrage que je voulais on m'a aidé à trouver d'autres références et l'on m'a donné des indications très claires +approfondies

Les deux graphiques suivants montrent les évolutions depuis l'enquête de 2020. On constate une évolution à la hausse de l'utilisation de tous les services et de la connaissance de leur existence (en rose). “je ne savais pas que ça existait” diminue très sensiblement.

² Question : Depuis la rentrée, à quelle fréquence avez-vous utilisé les services suivants offerts par la bibliothèque sur place ou en ligne ?



Graphique 10. Usage des services de la bibliothèque

— Autres commentaires sur les services de la bibliothèque

• Formation et ressources numériques :

“Il devrait avoir une formation de l'utilisation des ressources en ligne en particulier pour les élèves d'échanges qui doivent finaliser leur Grand Ecrit.”

“The training offered by the library for ZoteroBib was helpful.”

“La formation Zotero est réellement utile. Elle devrait être proposée aux étudiants en Bachelor.

• Améliorations et suggestions spécifiques :

“Peut-on envisager un moyen de suggérer l'achat par Sciences Po de nouvelles ressources numériques (au même titre que la suggestion d'achat de ebook) ?”

“Il y a parmi les services énumérés des services dont j'ai pris connaissance par le biais de mes amis et non par Sciences Po ou la bibliothèque elle-même. Faudrait repenser la communication.”

• **Appréciation des services existants :**

- “La variété des services proposés est très appréciable.”
- “The online resources provided by the library are excellent and one of the main features of studying at Sciences Po.”
- “Les ressources sont variées et très utiles pour les travaux académiques.”

• **Besoin de clarté et de communication :**

- “Manque de communication claire et simple sur ce qui est proposé, une newsletter thématique serait intéressante toutes les deux semaines par exemple.”
- “Il serait intéressant de proposer des cours d'utilisation du Pack Office, Excel notamment.”
- “Je ne savais pas que la bibliothèque proposait des formations spécifiques. Un renforcement de la communication à ce sujet pourrait être assez bénéfique.”

• **Suggestions pour les campus en région :**

- “Les campus délocalisés ne sont pas assez équipés.”
- “Les équipements disponibles des campus en région sont loin d'être équivalents à ceux disponibles à Paris.”
- “Many of these services are not available to Menton campus students.”

• **Appréciation des services offerts :**

- “The librarians are always very prompt and responsive when I email about broken links.”
- “J'ai suivi une formation au début de l'année qui m'a été très utile.”
- “Les formations que j'ai suivi m'ont beaucoup aidé.”
- “The library website is excellent.”

• **Problèmes techniques et liens brisés :**

- “Parfois certains liens vers des articles / ebooks ne fonctionnent pas depuis les pages dédiées sur le catalogue en ligne de la bibliothèque, ce qui peut être frustrant.”

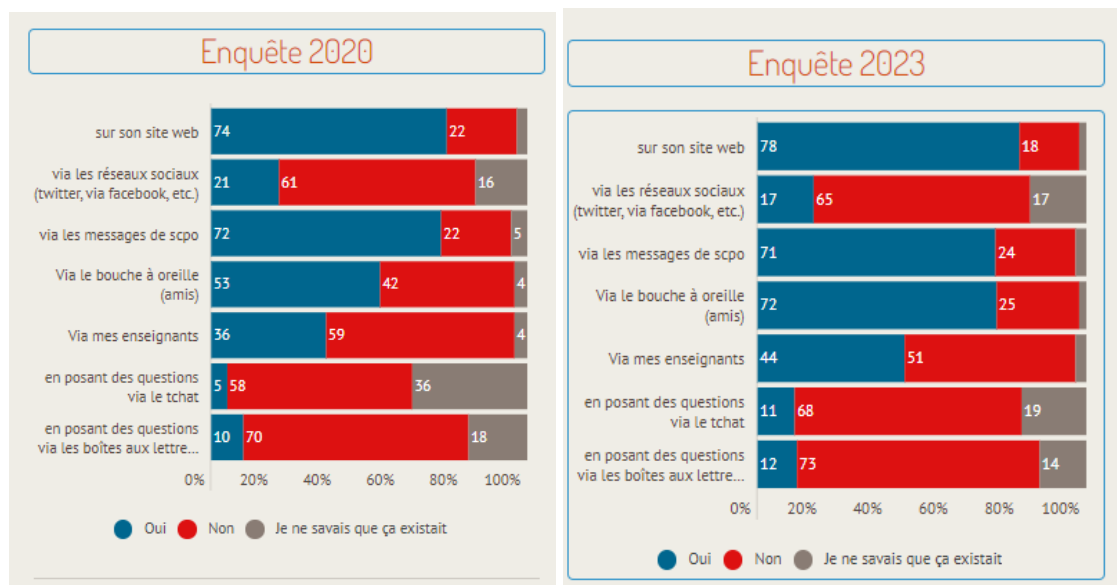
• **Besoin d'informations et d'orientation :**

- “Je n'ai pas utilisé les équipements spécifiques ou le matériel numérique car je ne sais pas le faire fonctionner! Un tutorat comme celui sur les sources pourrait être le bienvenu!”

5.5 Canaux de communication de la bibliothèque

— Les pratiques déclarées

C'est manifestement sur le site Web que les répondants prennent connaissance de ce que propose la bibliothèque. Ce canal est en hausse de 4 points. Mais c'est le bouche à oreille qui augmente le plus (+ 19 points) révélant sans doute un déficit de canal identifié pour les usagers. Les messages de Sciences Po sont le deuxième vecteur d'information après le site de la bibliothèque.



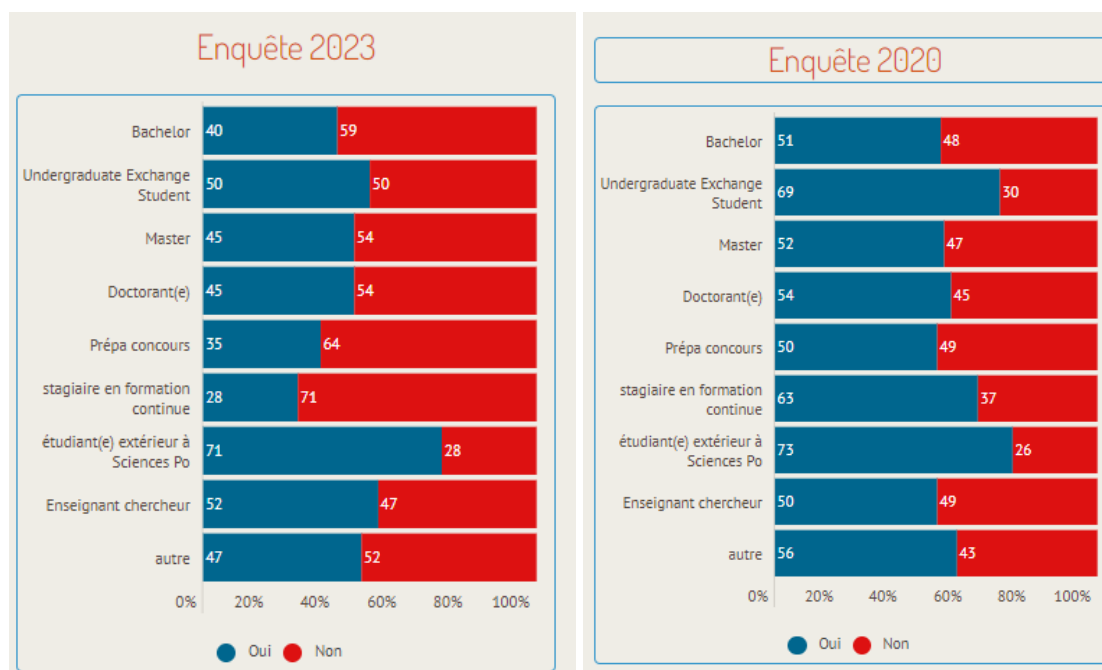
Graphique 11. Les canaux de communication utilisés

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

	2023			2020					
	Oui	Non	Je ne savais que ça existait	Oui	Non	Je ne savais que ça existait		Evolution de "oui"	Evolution de Je ne savais pas que ce service existait
sur son site web	78,4	18,7	2,9	74,4	22,3	3,3	📈	5%	📉 -12%
via les réseaux sociaux (twitter, via facebook, etc.)	17,5	65,4	17,1	21,8	61,9	16,2	📈	-20%	📈 6%
via les messages de scpo	71,5	24,7	3,8	72,4	22,6	5	📈	-1%	📉 -24%
Via le bouche à oreille (amis)	72,2	25,4	2,4	53,4	42,4	4,2	📈	35%	📉 -43%
Via mes enseignants	44,5	51,7	3,8	36	59,2	4,8	📈	24%	📉 -21%
en posant des questions via le tchat	11,8	68,5	19,7	5,1	58,7	36,2	📈	131%	📉 -46%
en posant des questions via les boîtes aux lettres dédiées	12,8	73,1	14,1	10,2	70,9	18,9	📈	25%	📉 -25%
Total	44,2	46,7	9,1	39,1	48,2	12,6	📈	13%	📉 -28%

— Les besoins exprimés

Seuls 43% des répondants déclarent vouloir recevoir de l'information émanant de la bibliothèque (ils étaient 52,3% en 2020). 35% pour les prépa concours versus 45% pour les masters. Le besoin de recevoir de l'information au cours de l'année COVID s'est fortement émué.



Graphique 12. Souhaits d'obtenir des informations de la bibliothèque

Question : Souhaiteriez-vous recevoir les informations de la bibliothèque ?

Pour ceux qui souhaitent recevoir de l'information de la bibliothèque, ils souhaitent d'abord recevoir des informations émanant de la bibliothèque via un message direct de la bibliothèque (39% le mettent en rang 1) alors que l'information glanée sur le site de la bibliothèque n'est citée en rang 1 que par 1 étudiant sur 4. Les réseaux sociaux obtiennent moins de 3% de réponses en rang 1.

	Rang 1	Fréquence	Rang 2	Fréquence	Rang 3	Fréquence	Global	Fréquence	Rang moyen
Via un message adressé par la bibliothèque	256	39,10%	169	26,60%	110	18,00%	535	28,10%	1,72
Via les messages de l'institution	165	25,20%	174	27,40%	158	25,80%	497	26,10%	1,98
Sur le site web de la bibliothèque	162	24,70%	123	19,40%	172	28,10%	457	24,00%	2,02
Via les messages de votre direction/centre de rattachement	49	7,40%	127	20,00%	92	15,00%	268	14,10%	2,16
Sur twitter ou facebook	19	2,90%	40	6,30%	70	11,40%	129	6,70%	2,39
Autre	3	0,40%	1	0,10%	9	1,40%	13	0,60%	2,46
Non réponse	865		885		908		865		
Total/réponses	654		634		611		1 899		

Graphique 13. Les canaux d'information désirés

Question: Q.Si oui, indiquez les canaux par lesquels vous souhaitez être tenu au courant de ce que propose la bibliothèque en les classant par ordre de préférence (3 choix à classer du + important (1) au troisième (3))

6. Satisfaction et note de recommandation

Comme dans toutes les enquêtes que nous menons, nous avons posé une question barométrique de satisfaction afin de pouvoir mesurer l'évolution de cet indicateur.

- “ C'est agréable de travailler dans un lieu où l'on croise régulièrement des têtes familières! Merci pour ce service proposé.
- “ En tant qu'étudiant étant passé par la procédure CEP la bibliothèque m'aide énormément dans mon travail de tous les jours.
- “ Encore un grand merci pour tout ce que vous m'avez apporté pendant ma scolarité à Sciences Po. Même en étant actuellement au Kenya, je trouve encore de nombreuses ressources documentaires sur votre site, et vous avez toujours été très accueillant.e.s et patient.e.s avec moi.
- “ I am very pleased with the library! I just wished it had more space so I could enjoy it more.

6.1 Satisfaction générale

La note moyenne obtenue à la question « Sur une échelle de 1 à 10, à quel niveau recommanderiez-vous à vos camarades / pairs l'usage de la bibliothèque de SciencesPo [0= pas du tout et 10 = sans hésiter] » est de **8,12/10 pour 1477 candidats exprimés**. Cette note est excellente ! Cependant, elle était meilleure encore sur l'enquête 2020 avec 8,32. Dans le même temps, le NPS est passé de 39 à 31, ce qui confirme sur haut niveau de satisfaction.

Ce sont manifestement les Masters qui expriment une satisfaction en retrait, et particulièrement l'Ecole de Journalisme, l'Ecole urbaine, PSIA, voire l'EMI. Les campus de Menton et du Havre sont également en retrait. Les notes obtenues varient selon les écoles et les campus.

Graphique 14. Comparaison de moyennes :

Non réponse	8,23	Paris	8,11
Ecole d'affaires publiques	8,06	Reims	8,47
Ecole de droit	8,43	Le Havre	7,83
Ecole de journalisme	7,00	Nancy	8,11
Ecole des affaires internationales	7,57	Dijon	7,78
Ecole doctorale	8,58	Menton	7,46
Ecole du management et de l'innovation	7,82	Poitiers	8,24
Ecole urbaine	7,44	GLOBAL	8,12
Bachelor	8,24		
Undergraduate Exchange Student	8,06		
Master	7,92		
Doctorant(e)	8,57		
Prépa concours	8,40		
stagiaire en formation continue	8,71		
étudiant(e) extérieur à Sciences Po	7,14		

Enseignant chercheur	8,67
autre	8,00
GLOBAL	8,12

Le calcul du NPS qui est une note de recommandation barométrique utilisée à la DRIS depuis des années donne des résultats significatifs qui confirment que la population des Master est la moins satisfaite au sein de notre communauté académique. La note moyenne du NPS en 2023 sur 1478 réponses étant de 30,90, on peut noter que ce sont particulièrement les masters qui sont en retrait par rapport à ce résultat moyen, même si la note donnée par les masters reste tout à fait honorable avec 22,9

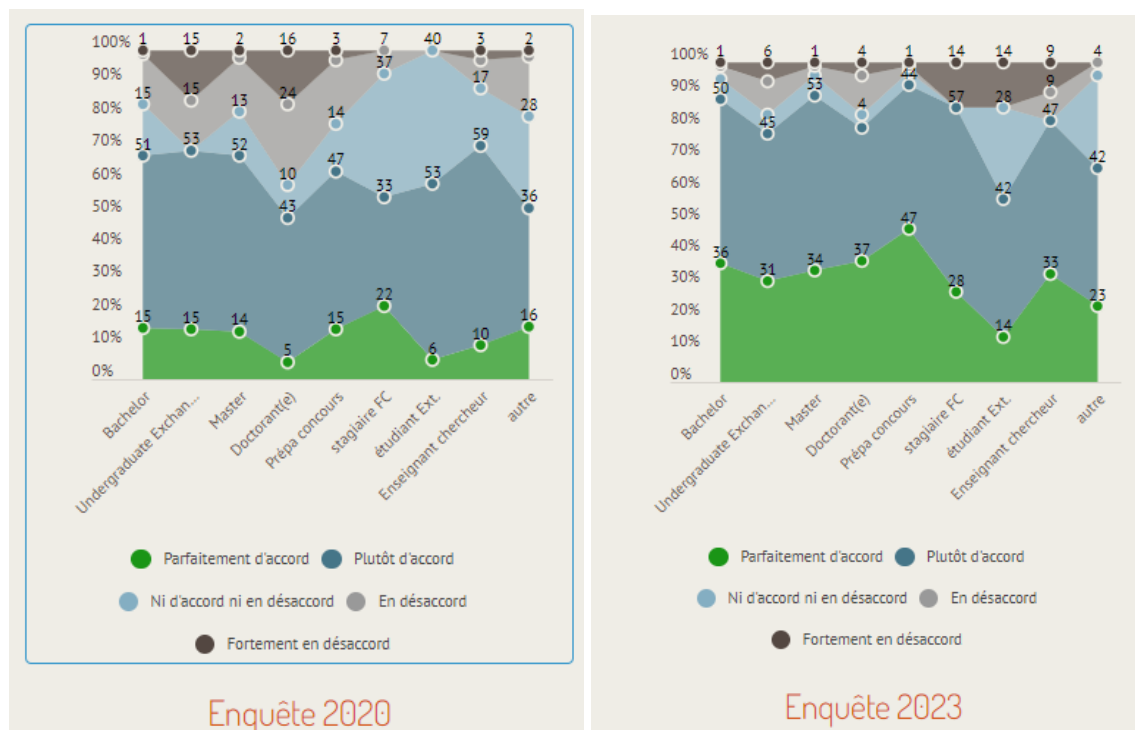
Bachelor	UnderG Ex. Student	Master	Doctorant	Prépa concours	Stagiaire FC	étudiant extérieur Sc Po	Enseignant chercheur	Total
33,40%	30,90%	22,90%	54,20%	39,10%	42,90%	14,30%	66,60%	33,40%

6.2 Satisfaction relative à l'accès à la documentation nécessaire

On peut constater avec satisfaction l'amélioration importante des personnes qui se disent « parfaitement d'accord » avec le constat « Je dispose actuellement des ressources documentaires nécessaires pour finaliser mes travaux en cours ».

Globalement cette réponse a augmenté de 22 points entre les deux enquêtes, soit 152% d'augmentation !

Le gain est particulièrement impressionnant chez les doctorants (+536% de 6 à 37%) les prépa concours qui passent de 16 à 47% (+197%), population particulièrement en peine pendant les confinements sur le plan de l'accès aux ressources académiques !

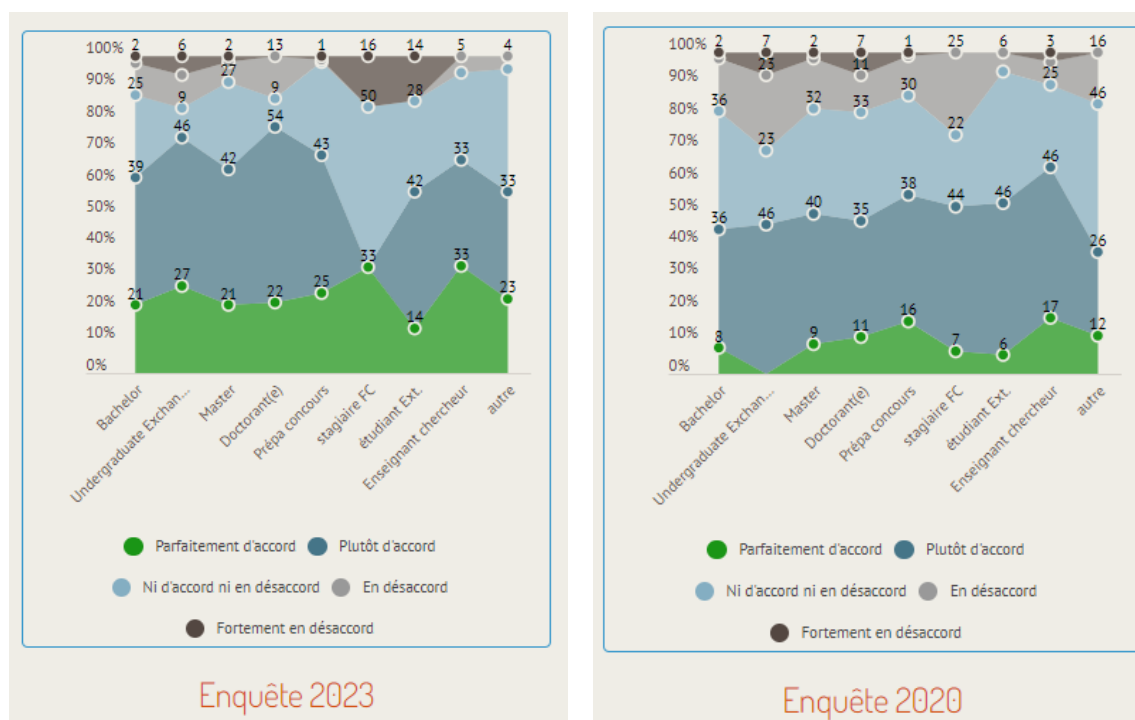


Graphique 14. La satisfaction concernant les ressources documentaires disponibles

Question: Je dispose actuellement des RESSOURCES documentaires nécessaires pour finaliser mes travaux en cours

6.3 Satisfaction relative à l'accompagnement documentaire

Dans ce domaine également, on constate une forte amélioration des déclarations des usagers qui disent plus souvent disposer de l'accompagnement documentaire dont ils auraient besoin. Cependant, les valeurs sont moins hautes que pour la question suivante.



Graphique 14. La satisfaction concernant les l'accompagnement documentaires disponibles

Question: Je dispose actuellement de l'accompagnement documentaires nécessaires pour finaliser mes travaux en cours

7. Commentaires finaux

La dernière question a permis aux répondants de partager leur expérience globale avec la bibliothèque.



Focus sur les commentaires des répondants de PSIA

Ressources documentaires et accès aux journaux :

- Regret de ne pas avoir suffisamment d'abonnements à des journaux, surtout pour la préparation des concours.
- Souhait d'avoir plus d'accès gratuits à des journaux en bibliothèque.

Confort physique et aménagement de l'espace :

- Demandes pour plus d'aération (ouvrir les fenêtres) pour éviter des maux de tête.
- Appréciation des fontaines d'eau mais souhait de plus de lumière, notamment dans certaines zones (ex. 4e étage).
- Remarque sur le froid dans la bibliothèque Saint Thomas.

Aménagement de l'espace et équipements :

- Besoin de plus de groupes de travail et de sièges en général.
- Demande de plus de prises électriques et de prises fonctionnelles.

Accessibilité aux ressources et recommandations :

- Difficultés à trouver certains ouvrages spécifiques en master, utilisation du service de recommandation d'achat.
- Souhait d'avoir accès à des ouvrages historiques et variés, pas seulement liés au cursus.

Suggestions d'amélioration :

- Souhait d'une plus grande disponibilité des sanitaires rue St Guillaume.
- Suggestions de diversification des ressources en accès libre et d'abonnements institutionnels pour plus de journaux (ex. Les Échos).

Feedback général et services de la bibliothèque :

- Reconnaissance des services grâce à des amis vacataires.
- Appréciation du système de réservation et de l'accès aux places en placement libre.
- Insatisfaction avec la qualité du wifi et de la connexion Internet.
- Utilité des ressources numériques et suggestion d'élargir le catalogue.

Remerciements et demandes techniques :

- Remerciements pour la prise en compte des commentaires et des suggestions des usagers.
- Appel pour la résolution des problèmes de wifi et des prises électriques.
- Remarque sur la connexion wifi faible et le besoin d'améliorer la température dans la bibliothèque Saint Thomas pour une meilleure étude.



Focus sur les commentaires des répondants de l'EAP

Ressources documentaires et accès :

- Satisfaction envers les ressources documentaires complètes.
- Souhait d'avoir plus d'abonnements à des journaux pour la préparation des concours, accessibles gratuitement.

Confort physique et environnement :

- Demande d'amélioration de la circulation d'air, de l'aération et de l'ouverture des fenêtres.
- Appréciation des fontaines d'eau et souhait de plus de luminosité dans certaines zones.

Aménagement de l'espace :

- Appel pour plus de salles de groupe et de sièges en général.
- Remarque sur le froid dans la bibliothèque Saint Thomas.
- Besoin de plus de prises électriques fonctionnelles.

Accessibilité aux ressources et recommandations :

- Difficultés à trouver des ouvrages spécifiques en master, recours au service de recommandation d'achat.
- Souhait d'accès à des ouvrages historiques et diversifiés, ainsi qu'à des journaux via des abonnements institutionnels.

Expérience personnelle et suggestions :

- Découverte des services par le biais d'amis vacataires.
- Sensation de froid dans la bibliothèque Saint Thomas, évitant d'y aller.
- Compréhension des contraintes, mais désir de plus d'ouvrages en accès libre et d'abonnements pour des quotidiens.

Feedback général et appréciation :

- Satisfaction envers les services durant l'année de M1 malgré absence depuis la césure.
- Appréciation de l'ambiance et du wifi dans la bibliothèque, soulignant le manque de places.

Améliorations techniques et remerciements :

- Reconnaissance pour la prise en compte des commentaires et suggestions.
- Appel à résoudre les problèmes de wifi, à installer plus de prises et à renforcer la connexion.
- Remarque sur la nécessité d'améliorer la connexion wifi et la température dans la bibliothèque Saint Thomas pour faciliter l'étude.



Focus sur les commentaires des répondants de l'Ecole doctorale

Fréquentation et accès :

- Cas particulier d'étudiants en double-diplôme avec d'autres écoles, ce qui influence la fréquentation de la bibliothèque.
- Souhait de pouvoir réserver des salles de groupe dans la bibliothèque de recherche à Saint Thomas.

Formats de ressources :

- Demande de disponibilité des ebooks au format .epub pour une utilisation plus pratique sur des liseuses.

Implication des doctorants :

- Reconnaissance de l'écoute et de l'aide des bibliothécaires malgré une fréquentation moindre en tant que doctorant.

Taille et équipement de la bibliothèque :

- Remarque sur la petitesse de la bibliothèque comparée à la taille du campus, conduisant à un manque de places disponibles.

Disponibilité des ressources :

- Comparaison avec d'autres universités, insatisfaction concernant la disponibilité des livres/articles recherchés et l'accès aux bases de données.

Formation et utilisation du site :

- Besoin de formation pour rechercher des livres et ressources en ligne via le site de Sciences Po.
- Préférence pour d'autres plateformes telles que Google Scholar, JSTOR et Cairn.

Horaires d'ouverture et température :

- Souhait d'une plus grande ouverture de la bibliothèque de recherche les dimanches.
- Remarque sur la température froide dans la bibliothèque de recherche.

Assistance et services de la bibliothèque :

- Curiosité concernant la manière dont fonctionne l'assistance pour les recherches documentaires, les attentes et les services offerts.

Besoin d'espaces et louanges aux bibliothécaires :

- Insuffisance d'espace en bibliothèque et espoir que l'ouverture du bâtiment en face de 27 Rue Saint Guillaume résolve ce problème.
- Reconnaissance et éloges envers les bibliothécaires pour leur contribution à la vie étudiante à Sciences Po.



Focus sur les commentaires des répondants de l'Ecole de droit

Accès à des ressources en ligne :

- Souhait d'avoir accès à des plateformes telles que Doctrine et Lexbase pour les étudiants en droit.

Appréciation de la réactivité des bibliothécaires :

- Appréciation de la rapidité avec laquelle les bibliothécaires trouvent des solutions lorsque des problèmes d'accès à des ressources en ligne se posent.

Qualité des ressources et du personnel :

- Satisfaction avec le confort de la bibliothèque, la qualité des ressources physiques et numériques, ainsi que l'accompagnement du personnel.

Manque de place comme problème principal :

- Identifie le manque de places comme le principal problème de la bibliothèque, en dépit des ressources et de l'accompagnement.

Système de réservation et suggestions :

- Critique du système de réservation au 5ème étage, suggérant des modifications pour optimiser son utilisation.
- Souhait que les efforts et intérêt manifestés par la bibliothèque se traduisent en actions concrètes pour les utilisateurs.

Demandes spécifiques :

- Suggestion de mettre une agrafeuse au 5ème étage.
- Demande de plus de places en bibliothèque.
- Demande de racheter un livre spécifique.
- Suggestion de rouvrir les deux accès à la bibliothèque du 25 rue Saint-Guillaume.
- Suggestion d'ouvrir la bibliothèque plus régulièrement les dimanches.

Nuisances sonores :

- Remarque sur le bruit, en particulier les appels téléphoniques dans les couloirs, qui peut perturber la concentration



Focus sur les commentaires des répondants de l'École urbaine

- “ Avec nos projets collectifs qui nécessite donc deux jours de travail de groupe par semaine, nous aurions besoin d'avantage d'espace pour travailler en groupe dans la bibliothèque. Nous sommes vraiment bloqué par cela régulièrement.
- “ La multiplication des rendez-vous zoom dans cette période de mouvements sociaux et auparavant d'épidémie me prends parfois au dépourvu, car j'habite loin des locaux de Sciences Po et je n'ai pas le temps de rentrer chez moi pour effectuer ces rdv à distance. Je suis donc à l'extérieur dans des espaces bruyants. Des petits espaces individualisés et insonorisés pour de courts rendez-vous en ligne (entretiens, discussion de groupe, etc.) pourraient être pertinents.
- “ Le plus important pour moi est d'avoir un accès au wifi qui fonctionne



Focus sur les commentaires des répondants de l'EMI

- “ Bibliothèque très agréable à utiliser, je regrette cependant que l'on ne puisse pas emprunter chez soi les prêts entre les bibliothèques des campus de Sciences Po (PEB). Il me semble en effet que ces documents ne sont consultables que sur place, ce qui est peu arrangeant.
- “ Dommage de payer des frais de scolarité aussi chers pour ne jamais avoir de place en bibliothèque.
- “ I would appreciate more books in other languages, especially English so as International students also get a chance to benefit from the vast variety of books the Sciences Po Library has to offer :)
- “ Je suis très reconnaissante des ressources mises à notre disposition, elles sont vraiment très complètes. Le seul désavantage est le manque de place sur place, à la bibliothèque, ce qui n'encourage pas la recherche de ressources physiques.
- “ Je vous recommande de mettre en place un partenariat avec ToutApprendre ou autre toute autre plateforme de MOOC (LinkedIn Learning) Cela permettrait aux étudiants de se former à de nouvelles compétences à leur rythme (pendant les vacances, le week-end, la nuit etc.)
- “ Le moteur de recherche (d'entreprises) Orbis développé par Moody's n'est disponible uniquement en licence simple. Cela ne permet pas d'accéder à l'historique des transactions de fusions-acquisitions (comme Merger Market par exemple). Changer la licence pour accéder à ce type d'informations pourrait être assez bénéfique.



Focus sur les commentaires des répondants du campus de Reims

Amélioration du WiFi :

- Demande d'amélioration du WiFi dans la bibliothèque pour permettre une meilleure productivité et complétion des travaux.

Élargissement des ressources en ligne :

- Souhait d'accéder à une plus grande variété de journaux en ligne, tels que Le Monde Diplomatique, Courrier International, et Le Monde en version numérique.

Appréciation pour la bibliothèque de Reims :

- Éloges concernant l'aménagement, l'éclairage et la convivialité de la bibliothèque de Reims. Satisfaction générale quant à son fonctionnement.

Comparaison avec d'autres bibliothèques :

- Comparaison positive de la bibliothèque de Reims par rapport à d'autres endroits à Sciences Po.

Horaires d'ouverture étendus :

- Appréciation de l'initiative d'extension des horaires d'ouverture de la bibliothèque moderne de Reims pendant les périodes d'exams. Suggestion d'appliquer cela à l'ancienne bibliothèque.

Service de prêt et livraison :

- Remerciements pour le service de livraison d'ouvrages disponibles uniquement à Paris, soulignant son équité et son utilité.



Focus sur les commentaires des répondants du campus du Havre

“ Merci pour l'écoute de nos retours !

“ Si cela est possible, pouvoir ouvrir la bibliothèque le samedi et dimanche au soir, car les autres bibliothèques de la ville sont fermés après 18h en générale.

“ The computer of the library of LH still not available for 1A... The number of mails from SciencesPo are too important from an ecological point of view. The carbon impact of my email box is huge because of SciencesPo !



Focus sur les commentaires des répondants du campus de Menton

- “ Ce serait bien d'avoir une conférence ou formation sur "comment synthétiser"; autant lors de travaux à résumer, dissertations...
- “ Il manque beaucoup de ressources à Menton.
- “ Ne pas prendre en compte les réponses aux questions : - Globalement, comment évalueriez-vous vos conditions de travail à la maison sur une échelle de 1 (très mauvaises) à 5 (excellentes) - Sur une échelle de 1 à 10, à quel niveau recommanderiez-vous à vos camarades / pairs l'usage de la bibliothèque de SciencesPo [0= pas du tout et 10 = sans hésiter] Le curseur ne marchait pas.



Focus sur les commentaires des répondants du campus de Nancy

- “ Il faudrait que la bibliothèque de Nancy soit ouverte 7j/7 et avec des horaires plus étendus que seulement 10h-18h le wk par exemple. Minimum fermeture à 20h ou 21h tous les jours.