

# SciencesPo

BIBLIOTHÈQUE



RAPPORT D'ACTIVITÉ **2017**



2

1



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

2 : INTRODUCTION

4 **CHIFFRES CLÉS**

1

6 **UNE BIBLIOTHÈQUE ATTRACTIVE AU CŒUR DE LA VIE ÉTUDIANTE**

- Existe-t-il un usager "type" de la bibliothèque?
- "Hyper-fréquentants", "gros utilisateurs"

2

10 **UNE BIBLIOTHÈQUE À L'ÉTROIT**

- Une insatisfaction globale sur la disponibilité des places
- Des temps de séjour longs
- La perspective Artillerie
- Une place en bibliothèque est propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche

3

14 **FACILITER L'ACCÈS AUX COLLECTIONS : LA MÉDIATION EST UN TRAVAIL D'ÉQUIPE**

- "Les dossiers de la bibliothèque", la valorisation documentaire comme média
- Main dans la main, à tous les étages
- Les collections dans les espaces de la bibliothèque : des déménagements dans tous les sens

4

18 **L'ENGAGEMENT QUOTIDIEN DU PERSONNEL,  
MARQUE DE FABRIQUE DE LA BIBLIOTHÈQUE**

- Tout proches de nos publics
- Jouer pour mieux apprendre
- Ma réponse, tout de suite, maintenant !

22 **QUELQUES PROJETS ATTENDUS EN 2018**

24 **ÉVOLUTION DES INDICATEURS**

# Accompagner nos usagers dans le nouveau monde de l'information

FRANÇOIS CAVALIER, Directeur de la bibliothèque

2

Nous avons choisi cette année de réaliser ce rapport annuel sous l'angle de vision de nos utilisateurs, tel qu'il apparaît au travers de l'enquête *Libqual+*. Cette enquête conçue et administrée par la très sérieuse ARL américaine (*Association of Research Libraries*) permet, suivant un questionnaire très normé, de connaître le point de vue des usagers sur les principales sphères d'activité de la bibliothèque : les ressources documentaires et leur accès, la qualité des espaces et la relation au personnel (accueil, renseignement, assistance). Le format de cette enquête internationale offre ainsi la possibilité de nous comparer aux autres grandes bibliothèques universitaires et de recherche dans le monde, aux États-Unis, en Europe, en Asie...

Cette édition de *Libqual+* est la quatrième réalisée à Sciences Po, nous fournissant ainsi un recul très intéressant sur l'évolution des perceptions depuis dix ans.

Les réponses, présentées au fil de ce rapport confortent nos analyses.

La bibliothèque demeure bien le lieu d'étude par excellence, nettement préféré aux places banalisées des salles de cours inoccupées, qui sont un appoint précieux, mais non équivalent. Les espaces dédiés au travail en petits groupes sont plébiscités et s'avèrent bien insuffisants en nombre.

La relation au public est notre plus

grande force : nos usagers nous font le plaisir de nous attribuer une évaluation en net progrès, dépassant parfois le niveau optimal attendu comme sur le campus de Reims.

Les collections, clé de voûte de notre bibliothèque, semblent par contre insuffisamment connues et utilisées. Les ressources électroniques, en particulier ne satisfont pas pleinement nos publics ; c'est un phénomène aussi observé dans de très grandes bibliothèques aux collections électroniques parfois plus riches que les nôtres qui traduit une méconnaissance à la fois de la complétude de ces fonds et des moyens et méthodes pour bien les utiliser. L'abondance est devenu un problème en ces temps où l'économie de l'attention incite à préférer les manières simplifiées d'accéder à l'information proposées par les algorithmes des grands moteurs de recherche, aux outils plus spécifiques et précis, au risque de méconnaître des ressources précieuses.

Ce besoin de rapprocher les publics de l'ensemble des matériaux de la recherche que collectent les bibliothèques (ressources imprimées, numériques, numérisées, archives, fonds iconographiques, images animées...) est une préoccupation du dispositif *ColleX\_Persée* (Collections d'excellence) qui va aider les bibliothèques universitaires dans leurs projets de soutien à la recherche. La

bibliothèque de Sciences Po – labellisée “Collections d’excellence” – a été désignée en 2017 pour faire partie des huit bibliothèques délégataires engagées dans la définition de la feuille de route documentaire nationale. L’innovation conduite par Sciences Po dans ce cadre est la création d’un site web de cartographie de la recherche et des ressources documentaires en science politique qui a été présentée à la communauté des politistes lors des congrès de leurs grandes associations (Association Française de Science Politique et Association Internationale de Science Politique).

Les multiples initiatives prises en 2017 nous font progresser sur la voie d’un service toujours plus diversifié et plus personnalisé. C’est pour nous un défi exigeant et très motivant à relever dans la perspective de la réorganisation du campus tout entier autour du bâtiment de l’Artillerie qui sera livré en 2021. Ce chantier engage toute la communauté Sciences Po et la Direction des Ressources et de l’Information Scientifique se projette dans l’organisation future de ses collections et de ses espaces pour les mettre au niveau des attentes de ses usagers.

La bibliothèque doit sans cesse se renouveler et pour cela développe de nouvelles compétences dans les champs technologiques de la production et de



la gestion de l’information scientifique : documentation, normalisation, archivage des données de la recherche, assistance à la publication, contribution à la pédagogie numérique, ateliers de lecture écriture... La présence de bibliothécaires documentalistes dans les lieux où s’élaborent les projets de recherche comme les initiatives en matière de pédagogie vise à rapprocher l’usager des services et ressources de la bibliothèque et à lui en faciliter l’usage. Tous les champs investis par les nouvelles manières de chercher et d’enseigner sont des opportunités pour la bibliothèque et constituent des défis à la fois immenses et prometteurs.

La bibliothèque de Sciences Po poursuivra sa transformation au service du projet innovant porté par l’institution ; une perspective qui porte déjà nos regards vers 2022 et les 150 ans de Sciences Po.

# CHIFFRES CLÉS 2017



**983.586**

entrées (Paris)



**11.246**

lecteurs actifs (Paris)



**3.611**

nombre d'heures  
d'ouverture total  
de l'année  
(Paris)

4



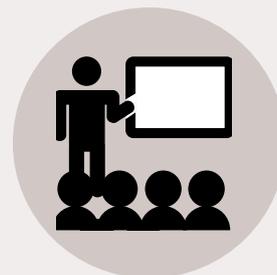
**482.940**

prêts et prolongations  
(172.086 prêts de documents  
imprimés, 310.854 prêts  
d'ouvrages numériques)



**4.130.467**

téléchargements  
de documentation en ligne



**562**

heures de formations



**14** étudiants

par place en bibliothèque à Paris

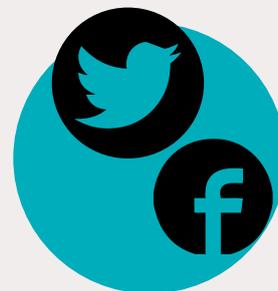
**3,2** étudiants

par place sur les campus



**1.101.360**

budget acquisition (en euros)  
(38% pour les documents imprimés,  
62% pour les documents numériques)



**2.760**

abonnés Twitter  
(au 31/12/17)

**9.609**

abonnés Facebook  
(au 31/12/17)

# EN 1 HEURE À LA BIBLIOTHÈQUE

**272**

ENTRÉES À LA BIBLIOTHÈQUE DE PARIS

**239**

VISITES SUR LE SITE WEB

**134**

PRÊTS (TOUS CAMPUS)

**1.144**

DOCUMENTS TÉLÉCHARGÉS

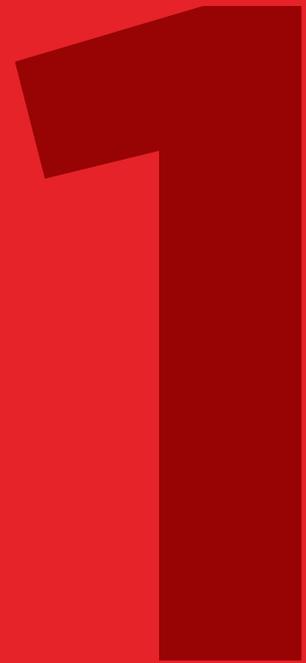
**6**

DOCUMENTS DÉPOSÉS DANS SPIRE

**305 €**

CONSACRÉS AUX ACQUISITIONS  
DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES :

115 pour les ressources documentaires imprimées et  
190 pour les ressources documentaires numériques



# Une bibliothèque attractive au cœur de la vie étudiante

Si l'on peut s'enorgueillir que la bibliothèque attire les étudiants au point que ses espaces soient souvent saturés, on peut s'interroger sur ce qui pousse ces lecteurs à faire le choix d'une place en bibliothèque plutôt qu'ailleurs. Qui sont donc nos usagers ? L'enquête *Libqual +* nous a permis de collecter un très grand nombre de verbatim témoignant du fort attachement des usagers à ce lieu d'étude et de concentration et ainsi, d'encore un peu mieux les connaître.

# 1.1

## EXISTE-T-IL UN USAGER "TYPE" DE LA BIBLIOTHÈQUE ?

**S'**il existait, les données collectées par la bibliothèque permettraient de dessiner le portrait d'un étudiant emprunteur de 22 ans, qui serait une jeune fille dans 61 % des cas, serait un Bachelor dans 37 % des cas, ou un étudiant de PSIA pour 14 %. Cette lectrice "active" emprunterait en moyenne 12,55 ouvrages par an, ferait environ 72 visites à la bibliothèque dans l'année.

Il y aurait également de grandes chances pour qu'elle ait emprunté un ouvrage intitulé "Politique économique" de Agnès Benassy-Quéré (qui a été le titre le plus emprunté de l'année 2017).

Notre "usager type des ressources électroniques à distance" (hors enseignants) serait un peu différent puisqu'on ne compterait alors plus que 56 % de femmes et que l'âge moyen avoisinerait les 23 ans...

### DIVERSITÉ DES PROFILS

Si ces données globales décrivant un usager "type" sont intéressantes pour comprendre l'activité de la bibliothèque et éclairer l'affectation des ressources (et la politique documentaire), ce portrait gomme des différences très notables. Il apparaît en effet que, selon les campus, les écoles et les années d'études, les usages de la bibliothèque, de ses services, de ses espaces et de ses collections sont très variables.

Ainsi, la part de ceux qui déclarent venir à la bibliothèque ou consulter quotidiennement les ressources numériques à distance confirme une règle bien souvent observée en sociologie de la culture : il y a complémentarité des usages et non-concurrence directe; les plus assidus sur place sont également ceux qui déclarent le plus consulter quotidiennement les ressources à distance.



▼ MALGRÉ LA FORTE FRÉQUENTATION, LES ÉTUDIANTS APPRÉCIENT DE VENIR TRAVAILLER À LA BIBLIOTHÈQUE.

“ La bibliothèque est un lieu que j'apprécie et dans lequel je travaille quotidiennement en vue de la préparation du concours de la magistrature”

M2, ÉCOLE DE DROIT

“ J'apprécie énormément de travailler à la bibliothèque. Il serait encore mieux si la bibliothèque pouvait ouvrir 24h/24h ! »

M2, ÉCOLE URBAINE

### Portrait de l'emprunteur type

Ce serait **une jeune fille** à 61 % des cas, **Bachelor** dans 37 % des cas. Cette lectrice "active" emprunterait un peu plus de **12 ouvrages par an** et ferait environ **72 visites** à la bibliothèque dans l'année.



# 1.2

## “HYPER-FRÉQUENTANTS”, “GROS UTILISATEURS”

La bibliothèque peut, grâce à une politique d'enquêtes précises et régulières, catégoriser ses publics et adapter ses services en fonction de leurs besoins. On peut ainsi classer nos usagers selon leurs emprunts, leurs consultations sur place, leurs temps de séjour et leur utilisation des ressources en ligne.

Les déclarations collectées tout au long de l'année dans les enquêtes ou les données d'emprunt et d'accès à distance des ressources numériques nous permettent ainsi d'identifier de très forts utilisateurs, et d'autres plus occasionnels.

La consultation à distance des ressources de la bibliothèque répond particulièrement aux besoins de certains membres de la communauté Sciences Po, “gros” consommateurs de bibliothèque.

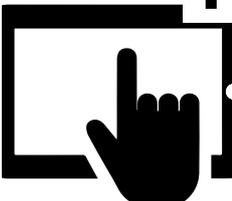
En 2017, une part croissante des usagers a consulté des ressources à distance.

La consultation d'ebooks a augmenté de 16 % depuis 2012 alors que, dans le même temps, l'emprunt d'imprimé a diminué de près de 7 %.

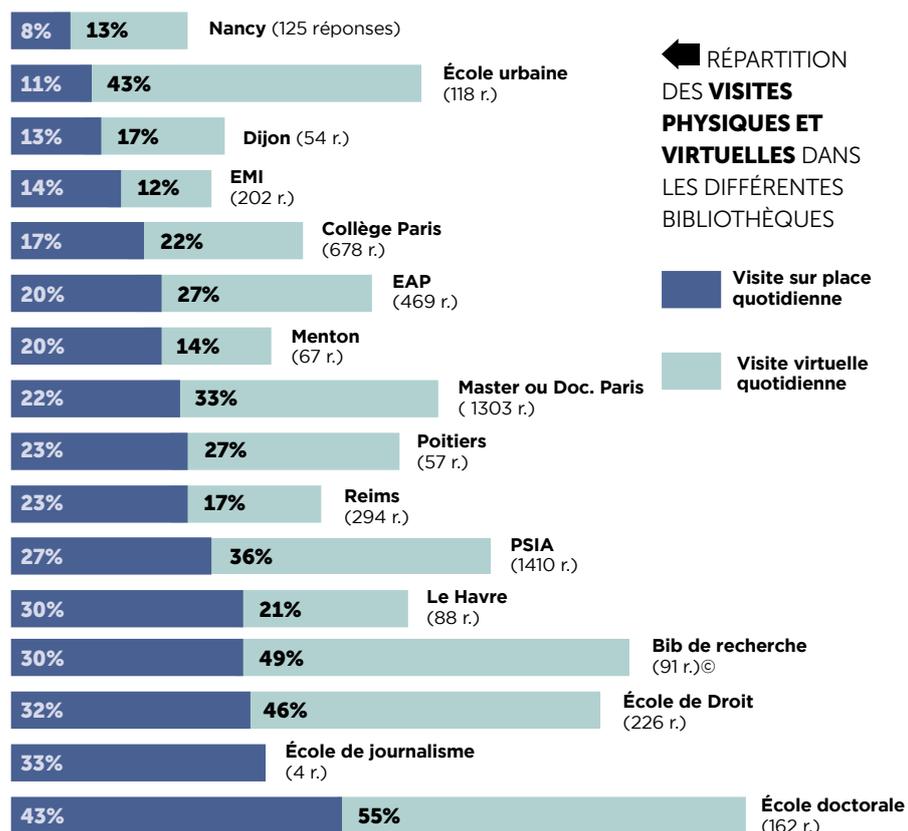
84 % des Bachelors, 76 % des Masters et des enseignants chercheurs disent consulter au moins une fois par semaine les ressources à distance de la bibliothèque; mais pour les étudiants de l'école doctorale, de l'école de Droit, de l'école urbaine, il s'agit d'une consultation quotidienne pour au moins 45 % d'entre eux.

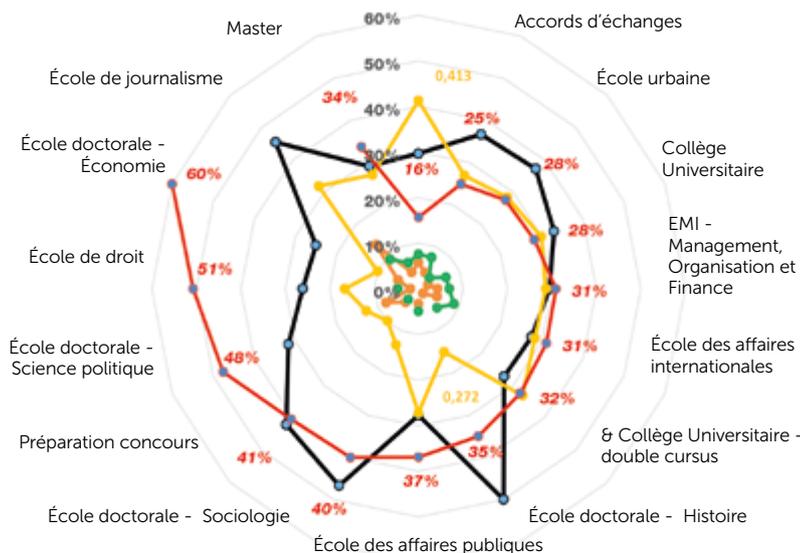
Pour accompagner cette évolution technologique et générationnelle en écho à celle de l'offre éditoriale, la bibliothèque a fait le choix depuis plusieurs années d'allouer un budget croissant à l'acquisition de ces ressources numériques et d'en améliorer toujours plus l'accès.

**+ 16%**



C'est l'augmentation de consultation d'ebooks depuis 2012.





Sur les campus, un autre type de relations a pu se développer entre les étudiants et la bibliothèque qui est nécessairement très proche et facile d'accès. Or, le temps de parcours pour atteindre la bibliothèque depuis les salles de classe ou son lieu de résidence est un facteur déterminant de sa fréquentation comme on a pu le mesurer dans l'enquête Baromètre menée par l'institution au printemps 2017.

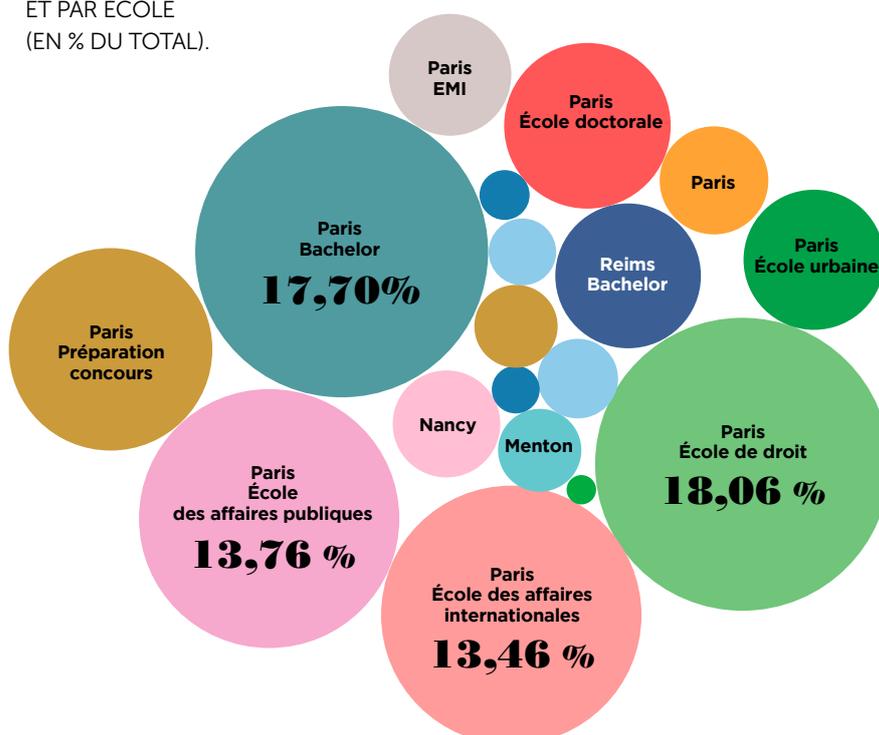
Ainsi, sur la population des "Bachelors" en région, 41,4 % de ceux qui habitent à moins d'un quart d'heure de la bibliothèque y vont principalement quand ils doivent préparer un examen (versus 38,8 % pour l'ensemble des déclarants en région). Ceux qui habitent à 15-30 minutes du campus viennent le plus fréquemment en bibliothèque, donnée encore plus lisible pour ceux qui se situent dans la tranche de 30 à 60 minutes de parcours qui déclarent venir "tous les jours" en plus forte proportion (64,3 % du total). Sur les campus en région, on viendrait donc plus souvent en bibliothèque quand on habite à moins d'une heure de trajet ; ceux qui habitent à plus d'une heure sont proportionnellement plus nombreux à rentrer chez eux.

À Paris, les écarts sont marqués au sein des "Bachelors" où 47,6 % de ceux qui habitent à plus d'une heure du campus déclarent venir régulièrement, tous les jours, contre 27 % pour l'ensemble de cette population étudiante. Ce facteur d'éloignement du domicile joue pour les étudiants du premier cycle, mais s'atténue chez les Masters qui sont 47 % à déclarer venir régulièrement, tous les jours, quelle

### LES OCCASIONS DE FRÉQUENTATION DE LA BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES PO

- à l'approche des galops ou des examens
- pour préparer des travaux exposés...
- régulièrement (tous les jours)
- non réponse
- jamais

### RÉPARTITION DES CONSULTATIONS À DISTANCE PAR CAMPUS ET PAR ÉCOLE (EN % DU TOTAL).



que soit la durée de leur transport. À Paris, ceux qui habitent à moins d'une demi-heure sont proportionnellement plus nombreux à déclarer ne "jamais" venir (5,1 %) ou uniquement à l'approche des examens (10 %), versus 3,6 et 7,2 % pour le reste de la population parisienne.

On fréquente donc plus souvent la bibliothèque à Paris quand on est en Bachelor quand on habite à plus d'une heure de transport. Pour les Masters, le trajet ne pèse pas sur la fréquentation. Il se peut donc que pour les étudiants qui habitent le plus loin, la bibliothèque soit un lieu indispensable pour travailler entre deux cours, là où ceux qui n'habitent pas loin peuvent rentrer chez eux. La bibliothèque aurait donc un rôle d'intégration et de facilitation de "l'expérience étudiante"

L'année 2017 a permis d'affiner ces observations qui n'avaient jamais été menées précédemment. Sur le plan des usages des collections, l'analyse des emprunts et des consultations électroniques désormais possibles ouvre la voie à un enrichissement de la politique documentaire en fonction d'une segmentation fine des usagers.

# Une bibliothèque à l'étroit



Si Sciences Po et sa bibliothèque ont la chance d'être situés en plein cœur de Paris, cela va de pair avec le manque de place qui est devenu un enjeu majeur pour l'école en pleine expansion. L'enquête *Libqual +* rappelle ce que nous ne savons que trop bien : les étudiants manquent de places de bibliothèque et le déplorent. Ils recherchent le calme et l'émulation silencieuse de la bibliothèque qui permettent de travailler dans une ambiance studieuse avec leurs pairs. Une chose que la bibliothèque peine bien souvent à leur offrir même si elle innove pour rendre le séjour dans ses espaces toujours plus agréable et précieux.

# 2.1

## UNE INSATISFACTION GLOBALE SUR LA DISPONIBILITÉ DES PLACES

L'enquête *Libqual +* menée en 2017 a montré - une fois de plus - un fort niveau d'exigence sur "la bibliothèque comme lieu" ("Library as a place") et une baisse de la satisfaction des répondants (un peu plus de 3000 pour cette enquête).

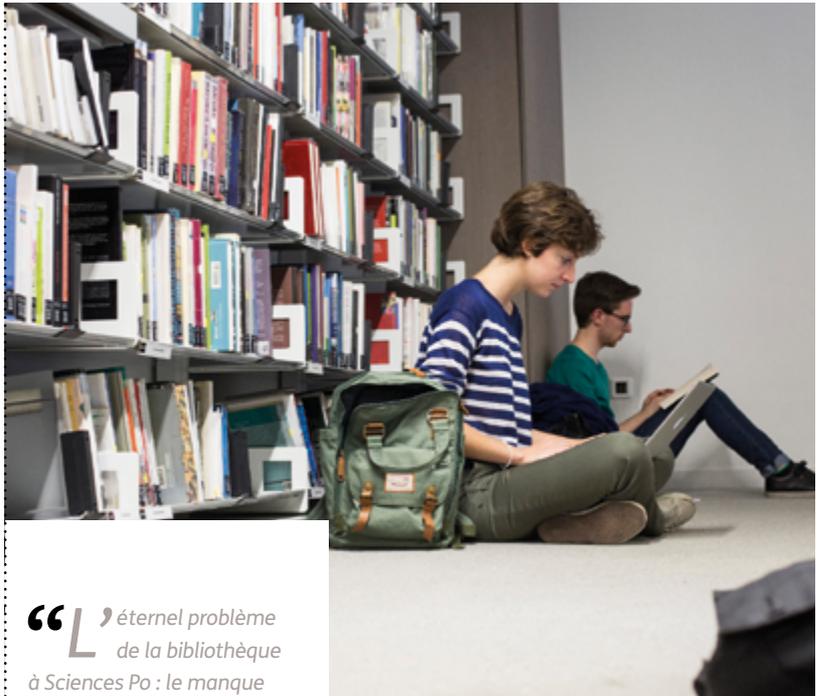
Les étudiants demandent une bibliothèque aux locaux toujours plus propices à l'étude et à l'apprentissage et offrant un cadre silencieux, et ce n'est manifestement pas la perception qu'ils ont de notre offre en la matière puisque la satisfaction sur ces points ("locaux confortables et attrayants, constituant un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche") est en nette baisse, avec un niveau attendu qui demeure élevé.

Une des grandes problématiques étant le nombre de places en regard du nombre d'étudiants.

### « PARTAGEONS LES PLACES »

Les équipes de la bibliothèque, bien conscientes du problème récurrent que pose ce manque de places, tentent chaque année de proposer de nouvelles méthodes pour améliorer le séjour en bibliothèque. Fortes de ces remarques et des commentaires circonstanciés qui les accompagnaient (la majorité des étudiants souhaitent que nous luttions contre les "places fantômes" et plaident pour une application plus stricte du règlement, avec une absence autorisée maximale de 30 minutes), la bibliothèque a décidé de proposer un système différent pour remédier à la pratique de la réservation sauvage par les étudiants qui laissent leurs affaires sur une place et s'en vont pendant une longue durée. L'opération « Partageons les places » a ainsi été mise en place afin de sensibiliser tous les usagers aux contraintes d'espace, mais aussi au risque de vol d'affaires laissées longtemps sans surveillance.

Afin d'expliquer cette nouvelle règle et d'accompagner les usagers, tout le personnel s'est engagé à faire davantage



“L'éternel problème de la bibliothèque à Sciences Po : le manque de places assises, des chaises qui grincent, des ordinateurs extrêmement lents. Se rendre à la bibliothèque décourage, c'est la croix et la bannière pour, après avoir fait le tour des places assises, arriver à se mettre enfin à travailler. Dommage, pour une Grande École”

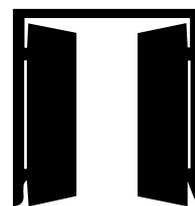
(M2, ÉCOLE DE DROIT)

“I almost never find a place to sit and study in the library, it's too small if you take into consideration the HUGE amount of students there are at Sciences Po. I spend more time walking up and down the stairs than actually sitting on a chair. I used to work a lot in my hometown university's library, but there just isn't enough space at Sciences Po.”

(M2, ÉCOLE D'AFFAIRES PUBLIQUES)

de passages dans les salles au moment où la saturation des espaces est la plus forte comme au moment des révisions, par exemple. Parallèlement, le filtrage des accès aux deux bâtiments a été renforcé de telle sorte que des lecteurs extérieurs non-inscrits ne puissent pas accéder aux salles de lecture; une méthode qui a permis de véritablement "désengorger" les salles aux pics de fréquentation.

Le nombre d'entrées par jour d'ouverture est ainsi passé de 3894 en 2016 à 3698 en 2017 (- 5,2 %), chiffre plus raisonnable compte tenu des 800 places offertes dans les bibliothèques de la rue Saint-Guillaume.



# 3 698

entrées par jour en 2017

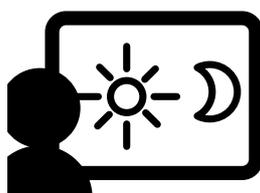
# 2.2

## DES TEMPS DE SÉJOUR LONGS MALGRÉ TOUT

En juin et juillet 2017, une autre enquête a été menée en bibliothèque sur le thème : "Vous faites quoi aujourd'hui en bibli?". Un exercice que nous avons déjà effectué en octobre 2015 et en juin 2016, ce qui nous a permis d'effectuer des comparaisons intéressantes et d'obtenir une connaissance étayée des durées de séjour de nos usagers dans les salles.

En effet, cette enquête a notamment révélé que les durées de séjour déclarées s'allongeaient très nettement en juin-juillet, où plus d'un tiers des présents disent passer la journée entière en bibliothèque et plus de la moitié au moins la demi-journée.

La durée de séjour moyenne passe d'un peu plus de trois heures en octobre à plus de quatre heures l'été (pour 1220 usagers interrogés en octobre et environ 500 en juin).



# 37 %

C'est le pourcentage d'**étudiants qui passent la journée à la bibliothèque** en juin et juillet.

Ainsi, lorsque l'on croise la durée de séjour déclarée avec le statut, on distingue nettement trois types d'usage :

- les étudiants du collège universitaire restent le plus souvent entre 1 à 2 heures;
- les étudiants de masters et préparation aux concours sont plus souvent installés pour la demi-journée voire la journée (surtout en juin et juillet);
- Les enseignants-chercheurs, doctorants, extérieurs restent peu : ils viennent retirer des documents, mais ne s'installent pas.

Autant d'informations qui nous aident à mieux comprendre les attentes et les besoins de nos lecteurs et qui permettent, tant que faire se peut, d'adapter nos espaces et nos collections pour limiter les effets de la saturation des salles en pleine période pédagogique.

### LIBCAL : APPLICATION DE GESTION DES SALLES DE TRAVAIL EN GROUPE

À l'heure actuelle, et ce depuis la rénovation des salles de la bibliothèque au 27 rue Saint-Guillaume, les seules salles de travail en groupe à disposition des étudiants sont les 4 carrels des 1<sup>er</sup> et 4<sup>ème</sup> étage de ce bâtiment.

Les lecteurs font régulièrement part de leur insatisfaction quant au peu de salles de travail en groupe. Durant toute l'année 2017, les étudiants ont pu réserver de manière autonome ces salles de travail en groupe grâce à l'application LibCal.

Les données d'utilisation de ces carrels montrent une très forte demande : en 2017, les 4 salles ont été réservées par 2315 étudiants différents et occupées l'équivalent de 418 jours (environ 600.000 minutes sur toute l'année, soit 2h20 minutes d'utilisation moyenne).



Cependant, même si l'on considère 3 personnes par réservation (nombre minimal requis pour une réservation), cela ne représente que la moitié de la population étudiante.



# 2.3

## LA PERSPECTIVE ARTILLERIE

À la rentrée 2021, les étudiants de Sciences Po pourront intégrer un nouveau campus entièrement repensé au cœur du VII<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Si le 27 rue Saint-Guillaume reste bien évidemment l'*alma mater* de Sciences Po, l'hôtel de l'Artillerie et ses 14 000 m<sup>2</sup> vont révolutionner la vie sur le campus, les espaces et les habitudes de chacun. Les bibliothèques du 30 rue Saint-Guillaume et du 199 boulevard Saint-Germain seront installées dans de nouveaux locaux au sein du futur campus de l'Artillerie. La Direction de la bibliothèque et les équipes travaillent déjà activement à la réflexion sur l'aménagement de ces

espaces. Si le nombre de places restera très probablement limité en raison de l'espace restreint dont peut disposer l'institution, ces locaux seront pensés sur la base des usages des différents publics et proposeront des solutions hybrides afin que chacun puisse trouver "SA" place.

La perspective de l'Artillerie offre l'opportunité d'une réflexion globale sur le fonctionnement des espaces de bibliothèque et leur articulation avec les autres espaces pour créer un *Learning Center* favorisant la fluidité entre les différents usages des publics de Sciences Po.

“ Sciences Po doit se doter d'une bibliothèque digne des grandes universités internationales. On veut des places en bibliothèque pas devant les toilettes ou à la cafet’ ”

(M2 ÉCOLE DE DROIT)

“ Trouvons de nouveaux espaces pour travailler dans le silence et dans un espace chauffé (cf. ni la cafétéria ni le hall ne permettent de travailler correctement). ”

(M2, ÉCOLE D'AFFAIRES PUBLIQUES)



# 2.4

## UNE PLACE EN BIBLIOTHÈQUE EST PROPICE À L'ÉTUDE, À L'APPRENTISSAGE ET À LA RECHERCHE

La mission marketing de la bibliothèque de Sciences Po a mené plusieurs enquêtes sur les attentes et les pratiques des lecteurs en bibliothèque de recherche suggérant que la bibliothèque, en tant que lieu, "invite à penser". Les entretiens révèlent que le terme "travail" obtient le plus grand nombre d'occurrences pour qualifier l'usage de la bibliothèque. Viennent ensuite les termes "places" et "ambiance". Il est d'ailleurs étonnant d'observer le nombre de mots en rapport avec l'ambiance de travail : calme, silence, convivial, agréable, émulation...

À la question « Dans quels espaces étudiez-vous pendant la semaine ? »

62 %



des étudiants en masters disent venir « souvent ou toujours » en bibliothèque pour étudier pendant la semaine

Cela corrobore les motifs invoqués de la visite en bibliothèque : l'ambiance studieuse, le silence, la place de travail et le confort des salles sont considérés comme "très importants".

L'enquête *Libqual +* a d'ailleurs démontré sensiblement les mêmes attentes des étudiants concernant les salles des bâtiments du 27 et du 30 rue Saint-Guillaume, un certain nombre d'étudiants ayant indiqué qu'une place en bibliothèque devait être propice au travail individuel (quelques-uns lient même spécifiquement ces espaces à la réussite de leurs études).



# Faciliter l'accès aux collections : La médiation est un travail d'équipe

Les collections, numériques ou imprimées, doivent pouvoir trouver leurs publics. C'est un prérequis fondamental pour toutes les bibliothèques. C'est aussi souvent un engagement quotidien qui prend des formes variées et concerne tout le personnel, quelle que soit sa fonction. Chacun contribue à l'amélioration constante de cette nécessité de "médiation" entre les usagers et nos fonds pour que la bibliothèque puisse fournir un service varié et de qualité.

[Retour sur les nouveautés 2017 qui facilitent l'accès à nos collections et la vie de nos usagers.](#)

# 3.1

## “LES DOSSIERS DE LA BIBLIOTHÈQUE”, LA VALORISATION DOCUMENTAIRE COMME MÉDIA

En février 2017, la bibliothèque s’est dotée d’une nouvelle interface web et le premier **dossier documentaire** dans sa version rénovée a pu ainsi être publié.

Deux dossiers ont vu le jour dans l’année : “*Sciences Po, une histoire coloniale*”, fruit d’un travail mené sous la direction de Pap N’Diaye, professeur des universités à l’Institut d’études politiques de Paris et directeur du département d’histoire, et “*1917, une année révolutionnaire*” sous la direction de Sabine Dullin, professeur en histoire contemporaine et chercheur du Centre d’histoire de Sciences Po.

Baptisés désormais “*Les Dossiers de la Bibliothèque*”, ces produits de valorisation documentaire se distinguent par une structuration sous la forme d’articles, d’interviews et de vidéos réalisés en coopération avec des chercheurs et des enseignants. Avec ce véritable média en ligne, la bibliothèque s’offre ainsi un outil d’éditorialisation de ses contenus et de médiation aussi bien vers ses ressources que vers un savoir scientifique. Ces dossiers sont une entrée en matière sur des sujets d’actualité et visent à transmettre de manière accessible des connaissances

récentes. Ils peuvent également servir de support à des expérimentations pédagogiques et être combinés à des cours ; l’évaluation est alors faite autour de la production réalisée en vue du dossier ou de l’exposition associée.

Ces dossiers répondent donc en tous points à la mission de soutien à la recherche et l’enseignement qui anime la Direction des Ressources et de l’Information scientifique quotidiennement.

### UNE RECHERCHE PLUS INTUITIVE

Mention spéciale pour la bibliographie, valeur ajoutée classique de ces dossiers, qui est désormais collaborative grâce à l’utilisation du logiciel Zotero. Elle bénéficie d’une mise en page et de fonctionnalités de navigation nettement améliorées, fruit d’un développement spécifique synchronisant Zotero avec le CMS Drupal, qui rendent la navigation et la recherche beaucoup plus intuitives. Par ailleurs, les bibliographies des dossiers ne se limitent plus à nos collections et les bibliothécaires peuvent désormais spécifier les ouvrages et/ou ressources numériques disponibles dans d’autres fonds. Encore une manière de créer de la médiation et de la fluidité de service pour nos lecteurs

↓ «SCIENCES PO, UNE HISTOIRE COLONIALE», PROJET DE LANCERMENT DE LA NOUVELLE INTERFACE WEB DES «DOSSIERS DE LA BIBLIOTHÈQUE»



# 3.2

## MAIN DANS LA MAIN, À TOUS LES ÉTAGES

La bibliothèque s'est engagée en 2016 dans le remaniement de son organisation générale pour mieux servir les étudiants, enseignants et chercheurs et les bénéficiaires s'en font sentir un an après. Tous les départements sont ainsi en ordre de marche pour conduire les changements nécessaires à l'amélioration de l'organisation de nos collections et la mise à disposition de nos fonds.

Le département "Développement Documentaire" a ainsi créé un service de bibliothécaires à même de répondre à l'évolution des thématiques et à la dimension pluridisciplinaire accrue des Écoles. Une manière d'accompagner la réforme du "Collège Universitaire" - les trois premières années du cursus à Sciences Po - en menant une politique d'acquisition qui tient compte de l'émergence des humanités politiques (la politique éclairée par la littérature, la philosophie, l'histoire), des cours en français et en anglais sur tous les campus, mais aussi des spécificités linguistiques des campus pour les humanités politiques.

La naissance du "parcours civique" comme clef de voûte du projet d'apprentissage de nos étudiants a également posé les bases du futur "campus numérique" et la bibliothèque y a participé en favorisant la mise à disposition en ligne des lectures recommandées (chapitres et articles) grâce à une politique active de numérisation et de curation.

Autant d'adaptations et de nouveautés qui préparent la bibliothèque à penser la future organisation des collections dans la perspective du déménagement des actuelles bibliothèques du 30 rue Saint-Guillaume et de la bibliothèque de recherche du 199 boulevard Saint-Germain à l'Hôtel de l'Artillerie en 2021.

La création d'une équipe plus resserrée de bibliothécaires en charge du développement des collections en accès direct en lien avec les usages des collections



### ↑ ACCÈS DIRECT ET RESSOURCES

#### EN LIGNE À LA BIBLIOTHÈQUE DU CAMPUS DE REIMS

en salle, l'émergence de binômes de bibliothécaires responsables de salle et d'agents référents pour mieux adapter les contenus des salles de lecture aux enseignements, la consultation régulière de nos usagers et le suivi des consultations et des prêts ont permis d'entamer un grand travail de désherbage (retrait des documents non utilisés ou vieillissants, remplacés par des ouvrages récents ou très demandés) qui a des implications des salles de lecture jusqu'aux magasins.

# 3.3

## LES COLLECTIONS DANS LES ESPACES DE LA BIBLIOTHÈQUE

Le Département "Valorisation-Numérisation" s'est engagé dans un véritable travail de fourmi pour déplacer et répartir les collections et les archives dans tous nos espaces de stockage. Pour être au plus près des besoins de nos usagers, de nombreuses enquêtes sont régulièrement conduites ; une enquête sur les archives et ressources documentaires des centres de recherche a révélé au moyen d'entretiens réalisés *in situ* entre juillet et septembre 2017 des situations très diverses : sédimentation plus ou moins importante d'archives potentiellement éliminables, souhait de certains centres d'un soutien et accompagnement pour des opérations de transfert à conduire rapidement.

### DES DÉMÉNAGEMENTS DANS TOUS LES SENS

Une politique de désherbage, d'inventaire et de transferts vers le Centre Technique du Livre de l'Enseignement supérieur (CTLES) de Marne-la-Vallée a ainsi rythmé la vie des équipes en 2017 et le travail est loin d'être terminé. Commencé en décembre 2017, l'in-



ventaire s'avère un préalable indispensable pour éviter de reproduire les problèmes connus dans un stockage distant : documents manquants, mais signalés dans le catalogue comme disponibles, documents non communicables compte tenu de leur état physique, documents ne méritant pas une conservation pérenne (manuels d'enseignement secondaire, dictionnaires et manuels de langues courantes, doublons, documents présents physiquement, mais non signalés dans le catalogue). À ce jour, 1054 mètres linéaires de périodiques ont pu être traités ; le défi de transférer 2 000 mètres linéaires vers le CTLES en deux ans a été relevé.

Ces opérations ont un triple objectif : déplacer les collections de périodiques du 27 rue Saint-Guillaume pour gagner de l'espace pour les nouveautés et obtenir ainsi 3 à 4 ans d'extension sans nouveau déménagement interne conséquent, préparer le transfert de ces collections vers le CTLES pour une meilleure gestion des coûts, renforcer la gestion des collections et la fiabilité des informations du catalogue.



### LA BIBLIOTHÈQUE EST PLEINE DE RESSOURCES

L'accès aux ressources à distance donne satisfaction à nos usagers et c'est particulièrement important pour les étudiants de Master qui sont de "gros consommateurs" de nos ressources en ligne.

À noter, les campus en région peuvent désormais accéder à autant de ressources numériques que les lecteurs parisiens et s'en montrent vraiment satisfaits.

Il faut tout de même déplorer le déficit de notoriété de ces collections numériques qui ne font pas encore partie des habitudes de nos usagers. Un item sur lequel nous avons déjà travaillé en 2018 puisqu'une nouvelle page des ressources numériques a pu voir le jour avec un système avancé de recherche par filtres et un classement par grandes disciplines. Une avancée qui devrait permettre d'améliorer l'accès à nos abonnements "presse" très demandés par tous nos lecteurs.

# L'engagement quotidien du personnel, marque de fabrique de la bibliothèque



Une charte de qualité de l'accueil à destination des publics et du personnel a été rédigée et publiée en 2014 pour afficher l'engagement quotidien de la bibliothèque et offrir la meilleure continuité de service. Les résultats de l'enquête *Libqual +* menée en 2017 montrent à quel point cet engagement, trois ans plus tard, a porté ses fruits. Les usagers plébiscitent le personnel et l'accueil qui leur est réservé en bibliothèque.

# 4.1

## TOUT PROCHES DE NOS PUBLICS

Si l'enquête *Libqual +* menée en 2017 a de nouveau fait apparaître le mécontentement des lecteurs au sujet des espaces, elle a révélé dans le même temps que notre engagement dans une politique d'amélioration de l'accueil avait porté ses fruits au fil des années. La qualité de la relation entre le personnel et son public a constamment progressé, illustrée par de nombreux commentaires émanant des étudiants, y compris les non-francophones.

La bonne volonté, la prévenance et la politesse manifestées par les personnels sont les points forts les mieux notés par les répondants à l'enquête. Ils apprécient d'être accompagnés aussi bien dans leurs recherches que dans l'utilisation des copieurs, la localisation des services, etc. La fréquente saturation des espaces et l'inconfort des lieux nous conduisent à compenser par un accueil chaleureux et attentif l'impression négative ressentie par nos utilisateurs.

Cette relation très proche et très quotidienne à nos publics (6 500 transactions dénombrées en 1 an aux deux accueils bibliographiques; 3 000 à l'accueil inscription) est devenue notre marque de



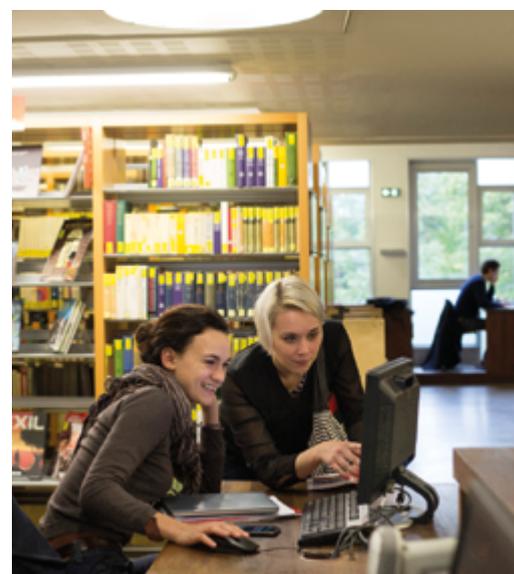
“The staff are always friendly and ready to help. My main issue is the lack of space for studying.”

(PSIA)

“Merci pour la disponibilité, l'accueil et le rangement qui rend les recherches faciles malgré la grande fréquentation des lieux!”

(ÉCOLE DU MANAGEMENT ET DE L'INNOVATION)

fabrique, après avoir été collectivement questionnée, mûrement réfléchie et régulièrement évaluée. Une réflexion qui a donné naissance à la charte de qualité de l'accueil à destination des publics et du personnel qui a affiché nos engagements dès 2014 et que nous ne cessons pas d'améliorer. C'est ainsi que nous avons décliné ces valeurs de proximité et d'attention en 2017 en introduisant des nouveautés : un *serious game* qui a rejoint notre offre de formation et un nouveau service de tchat en ligne dès la rentrée de septembre.



# 4.2

## JOUER POUR MIEUX APPRENDRE

Tous les ans, l'équipe de la DRIS se mobilise pour accueillir les quelques 600 étudiants du *Welcome Program* (étudiants en échange ou en Erasmus pour la plupart). Il s'agit de leur donner rapidement les clés d'utilisation des services qui peuvent être assez différents de leur propre expérience de l'accès à la documentation.

En 2017, pour contourner les limites d'une stricte visite des locaux accompagnées d'explications théoriques, nous avons transformé cette séquence en un *serious game* ou *escape game* dont le scénario, suivant les principes de la pédagogie active, implique très concrètement les étudiants dans l'acquisition de 5 compétences principales, nécessaires à une première prise de contact avec la bibliothèque et ses services : trouver un livre, demander un livre, emprunter, se faire aider, reprographier.

Les étudiants, ainsi lancés à la poursuite de Marcel, célèbre chat mascotte de Sciences Po, apprennent en une heure, de façon ludique et donc plus facilement mémorable, les "indispensables" de la vie en bibliothèque.

441 étudiants (sur 538 participants au jeu) ont répondu à l'enquête de satisfaction et d'évaluation. Deux tiers d'entre eux ont ainsi pris "beaucoup de plaisir" à jouer pour apprendre. Ils déclarent aussi que leurs compétences ont augmenté de 1,75 point entre le début et la fin du jeu (auto-évaluation ante/post de 6 items notés sur 5).

Le projet a été réalisé en 5 mois et il a culminé avec une "game jam" (séance collective et intensive de conception et de prototypage) pour finir avec le jeu "grandeur nature" du 28 août au 1er septembre.

Ce jeu, intitulé « À la poursuite de Marcel », représente un investissement de 250 heures de conception pour 5 jours pleins d'animation, 30 groupes de 20 étudiants

LES ÉTUDIANTS DU *WELCOME PROGRAM* INVESTISSENT LA BIBLIOTHÈQUE EN SE LANÇANT « À LA POURSUITE DE MARCEL », *ESCAPE GAME* DÉVELOPPÉ PAR LA DRIS POUR FACILITER LA PRISE EN MAIN DE SES ESPACES ET SES SERVICES.

accueillis (50 % d'anglophones, 50 % de francophones) avec une implication exceptionnelle du personnel de la bibliothèque ainsi que d'une équipe de vacataires étudiants.

Le jeu en valait la chandelle puisque les étudiants nous ont donné une note moyenne de recommandation de 8,3/10 (8,42/9 pour les francophones et 8,15 pour les anglophones).



# 4.3

## MA RÉPONSE, TOUT DE SUITE, MAINTENANT!

Être proches de nos publics, qu'ils soient présents ou distants, qu'ils aient besoin de nous immédiatement ou bien en différé, est une véritable gageure et nous oblige à diversifier les canaux de communication avec eux. Nous avons ajouté une nouvelle modalité de réponse à distance à notre offre déjà très large et très utilisée : un service de tchat assuré par les bibliothécaires, tous les jours de 9h à 19h30. Il a été testé au second semestre après qu'une FAQ ait été constituée en analysant les questions les plus couramment posées sur les autres canaux de réponse à distance.

### LES QUESTIONS LES PLUS COURANTES :

- "Accéder à distance aux ressources numériques"
- "Prolongation des prêts"
- "Mon identifiant et mon mot de passe ?"
- "Problèmes d'accès distant"
- "Impression et ordinateur personnel"

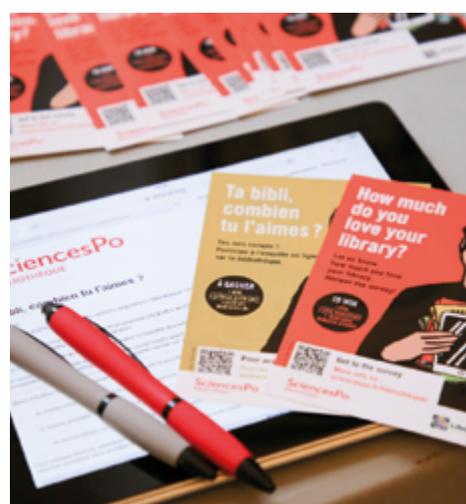
Ce nouveau service répond aussi bien à des lecteurs présents sur le site de Sciences Po qu'à ceux qui sont à l'extérieur (chez eux, en stage...). Leur caractéristique commune est de poser majoritairement des questions concernant le prêt ou la localisation des ouvrages. Les questions plus complexes sont plutôt posées via le service « Besoin d'aide ».

En tout, 2 982 questions ont été posées à distance en 2017 suivant les mêmes effets de saisonnalité que pour l'accueil en présentiel. On est donc bien loin des 15 000 interactions en direct avec le public, comptabilisées en 1 an (hors guichet Prêt/Retour), mais c'est un service qui se fait de mieux en mieux connaître et tout porte à croire qu'il ira en se développant dans les années à venir.



### ↑ LE NOUVEAU SERVICE DE TCHAT PERMET

AUX LECTEURS SUR PLACE MAIS AUSSI À L'EXTÉRIEUR DE POSER LEURS QUESTIONS QUI PORTENT LE PLUS SOUVENT SUR LE PRÊT OU LA LOCALISATION.





# QUELQUES PROJETS



22

## Juin

### LE PREMIER FORUM DES AOI

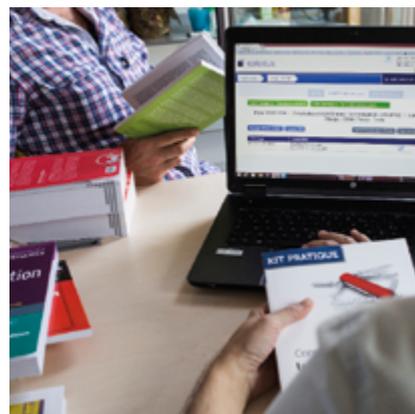
Une initiative de Sciences Po qui a organisé la 1ère édition d'une journée d'étude sur les archives ouvertes institutionnelles d'établissement (AOIE) avec le concours des universités d'Angers, Bordeaux, Haute-Alsace, Lille, Montpellier 3, Paris-Dauphine, Paris-Sud, Strasbourg, le CCSD, l'ENSAM, l'Ifremer, l'INP de Toulouse, l'IRD, et les soutiens de Couperin, de l'ADBU et EPRIST. Un événement conçu pour réunir les établissements et organismes en charge de telles archives et mettre en valeur leurs initiatives en faveur d'une science plus ouverte.



## Juillet

### LA DRIS AU SÉMINAIRE AFSP

La bibliothèque de Sciences Po est délégataire du groupement d'intérêt scientifique ColleX et ses collections en sciences politique en ont reçu le label d'excellence. A ce titre, nous avons participé à la première édition des Rencontres de la science politique à la MSH Paris Nord à l'initiative de l'Association française de Science Politique (AFSP) en organisant et coordonnant un atelier pour fédérer la communauté des bibliothécaires-documentalistes en science politique autour de projets communs au service de la recherche dans le cadre du dispositif ColleX.



## Juillet

### LA SIGNATURE DU MARCHÉ PUBLIC POUR LE SGBM

Les sept bibliothèques partenaires de la Communauté Universités "Sorbonne Paris Cité" (Sainte-Barbe, Sainte-Geneviève, Paris 3, Paris 5, la BIU Santé, Paris 7 et Paris 13) ont rédigé en commun un marché pour un futur système de gestion de bibliothèque mutualisé (SGBM). Après de longs mois de travail, ce marché a été publié au mois de juillet par l'ABES. Le choix du fournisseur retenu sera connu en fin d'année. 2018 est donc l'année clé de démarrage de ce nouveau chantier qui occupe déjà les équipes qui travaillent d'ores et déjà à la préparation des données en vue de la future migration.

# attendus en 2018

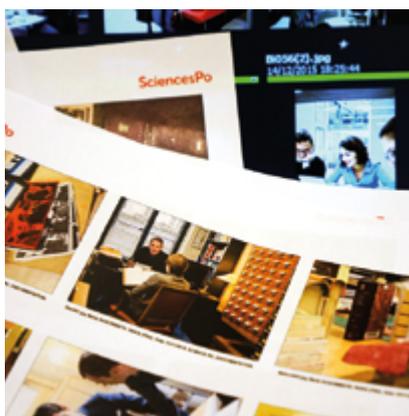


## Septembre

### LE SITE "FORMATIONS & VISITES" DE LA BIBLIOTHÈQUE

A la rentrée 2018, la bibliothèque lance une nouvelle interface afin de présenter la diversité et la richesse de son offre de formation de manière plus lisible et intuitive.

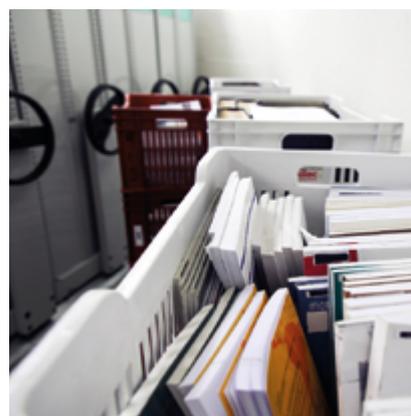
Ce site permettra à chacun de trouver facilement, selon son profil, la formation, la visite, le tutorat dont il a besoin. La bibliothèque réaffirme ainsi la mission d'accompagnement quotidien de ses usagers qu'elle propose à tous à chaque étape des études et/ou des enseignements.



## Novembre

### LE LANCEMENT DU DAM

La diffusion et l'exploitation des fonds photo et vidéo est un enjeu de taille pour les bibliothèques actuelles. Celle de Sciences Po s'est engagée dans une refonte de la photothèque institutionnelle et a lancé le "DAM", *Digital Asset Management*. Elle administrera cette nouvelle base de données afin de mettre à la disposition de la communauté Sciences Po les images fixes et animées produites par l'institution à des fins de communication et de pédagogie ; elle assurera ainsi sa mission patrimoniale en veillant à leur meilleure utilisation et à leur valorisation documentaire.



## Décembre

### L'OBJECTIF 2018 DES DÉMÉNAGEMENTS ET TRANSFERTS AVANT L'ARTILLERIE

La bibliothèque de Sciences Po est engagée dans un immense chantier de rationalisation de ses espaces qui engendre de nombreux déplacements de collections. En 2018, l'objectif de gain d'espace, d'optimisation de coûts de stockage et de vérification de la fiabilité des informations du catalogue se poursuit tambour battant. Il s'articule dans le contexte de l'installation d'une nouvelle bibliothèque à l'Artillerie en 2021.

Le défi de transférer vers le CTLes 2 000 mètres linéaires en deux ans sera atteint fin 2018 grâce au travail minutieux des équipes.

## ÉVOLUTION DES INDICATEURS SUR 6 ANS

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Nombre de lecteurs (tous campus)</b>	12 738	13 846	12 749	12 768	13 602	13 706
<b>Nombre de lecteurs (Paris)</b>	11 432	12 831	11 500	11 382	11 195	11 246
<b>Nombre d'entrées à la bibliothèque (Paris)</b>	620 404	1 197 264	1 168 575	962 155	1 043 594	983 586
<b>Nombre de visites sur le site web</b>	1 266 355	1 241 230	1 034 386	991 423	915 837	863 756
<b>Nombre de lecteurs ayant suivi une Formation-Visite-Présentation (pour 1000 étudiants)</b>	597	567	467	333	368	308
<b>Renseignement à distance</b>	2 279	2 931	2 890	3 492	3 873	2 982
<b>Prêts (tous campus)</b>	327 949	323 131	317 136	325 120	335 956	482 940
<i>dont documents imprimés</i>	197 044	191 488	182 114	188 312	183 624	172 086
<i>dont ebooks</i>	130 905	131 643	135 022	136 808	152 332	310 854
<b>Nombre de documents téléchargés</b>	2 699 920	2 965 250	2 351 677	2 719 398	2 647 340	4 130 467
<b>Nombre d'emplois permanents</b>	101	105	105	103	99	99
<b>Nombre de documents déposés dans le dépôt institutionnel (Spire)</b>	10 491	12 357	14 221	16 003	17 971	21 889
<b>Dépenses consacrées par la DRIS aux acquisitions de ressources documentaires (en euros)</b>	992 000	1 018 000	1 031 000	997 000	1 062 000	1 101 360
<i>Part des dépenses consacrées aux ressources documentaires imprimées</i>	63,5 %	58,1 %	51,2 %	48,3 %	39,8 %	37,7 %
<i>Part des dépenses consacrées aux ressources documentaires numériques</i>	36,5 %	41,9 %	48,8 %	51,7 %	60,2 %	62,3 %
<b>Part des dépenses documentaires de Sciences Po effectuées par la DRIS</b>	68,0 %	66,5 %	66,2 %	66,3 %	66,5 %	63,4 %
<b>Nombre de lecteurs/place (Paris)</b>	14	16	14	14	14	14
<b>Nombre d'entrées par jour d'ouverture (Paris)</b>	2 306	4 484	4 410	3 658	3 894	3 698
<b>Part des mètres linéaires en accès direct (Paris)</b>	9,30 %	9,82 %	9,47 %	9,53 %	9,01 %	8,77 %
<b>Nombre d'heures maximum d'ouverture par semaine (Paris)</b>	73,0	85,5	85,5	85,5	85,5	85,5

Crédits photographiques

©Caroline Maufroid / Sciences Po

**p.couverture/12/15/16/17/18/20/21/23/24**

©Martin Argyroglo / Sciences Po

**p.1/7**

P3 : ©Marta Nascimento / Sciences Po

**p.3/8/11/12/17/18/23**

©Sogelym Dixence / Wilmotte & Associés Architectes /  
Moreau Kusunoki Architectes

**p.13**

Shutterstock

**p.23**

©Elenabs/Shutterstock

**p. 24**

Rédaction

Laurent Bajon, François Cavalier,

Cécile Touitou, Catherine Valais

Iconographie

Caroline Maufroid

Conception graphique

anneladevie.com

Impression

Axiomgraphic

