

# Enquête de public – Deuxième confinement

---

*Lundi 23 – Vendredi 27 novembre 2020*

L'enquête menée pendant le deuxième confinement visait à déterminer les habitudes de fréquentation du public des bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle pendant cette période particulière et à mieux cerner ses besoins.

Un questionnaire a été distribué à toutes les personnes venues en bibliothèque pendant la semaine concernée et proposé en parallèle sur le site Internet de la Direction des bibliothèques universitaires. L'enquête a fait l'objet d'une communication par mail aux étudiants, enseignants et personnels de l'Université, ainsi que par les réseaux sociaux et le site web de la DBU.

1150 réponses ont été recueillies, dont 924 en ligne et 226 sur papier. Pendant cette semaine, la BU Censier a enregistré 1441 entrées (616 prises de rendez-vous sur Affluences pour 414 personnes, une partie des lecteurs étant venus plusieurs fois pendant la semaine).

Ces réponses, bien que nombreuses, sont représentatives du public qui est venu sur place pendant ce confinement, mais sans doute un peu moins du public qui n'est pas venu : les étudiants en situation de décrochage, qui ne se rendent pas à la bibliothèque et consultent probablement rarement leur mail institutionnel, ont vraisemblablement été peu nombreux à répondre à l'enquête.

## Contenu

Principaux résultats .....	2
Profil des répondants .....	3
Fréquentants .....	4
Profil .....	4
Étudiants fréquentant les bibliothèques.....	5
Non-fréquentants.....	7
Personnes prévoyant de se rendre dans une bibliothèque .....	9

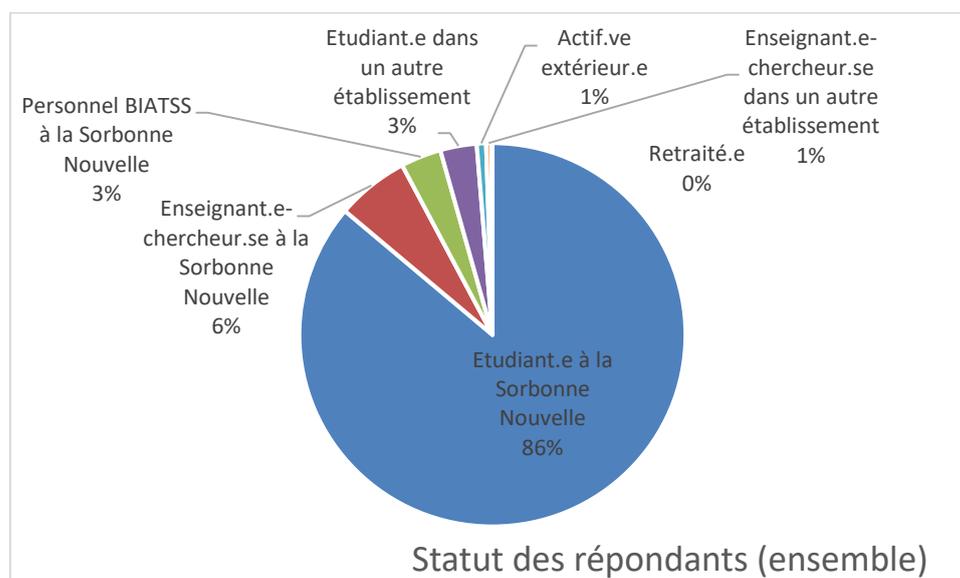
Fréquentation pendant le confinement.....	13
Fréquentation des bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle.....	13
Fréquentation d'autres bibliothèques .....	18
Difficultés rencontrées .....	20
Besoin des étudiants pendant cette période de confinement.....	21
Connaissances des ressources en ligne .....	22
Service de prêt d'équipements numériques .....	22
Accès à Internet.....	24
Contact avec la bibliothèque.....	24
Question ouverte.....	25
Conclusion .....	26

## Principaux résultats

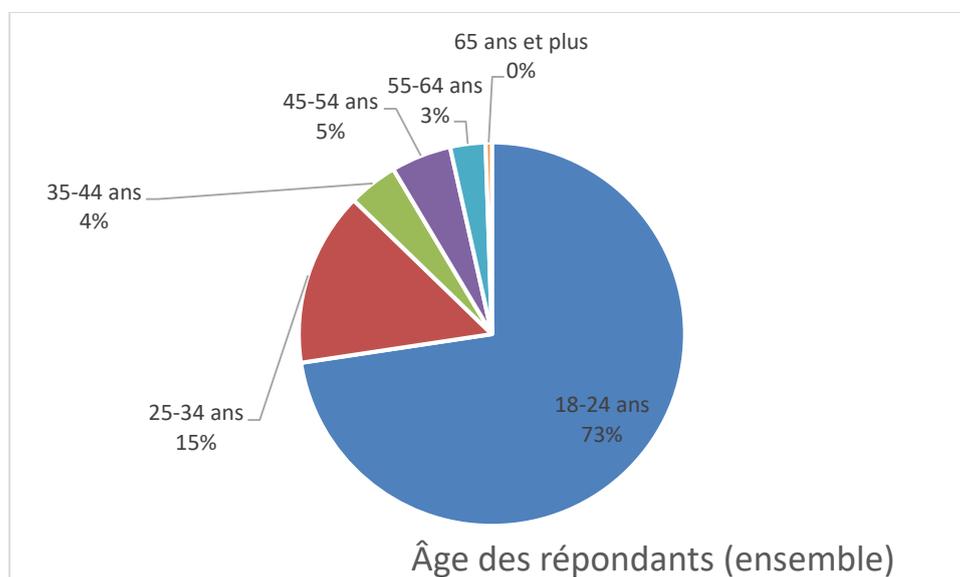
Quelques résultats clés de l'enquête sont résumés ici avant d'être détaillés dans la suite de la synthèse.

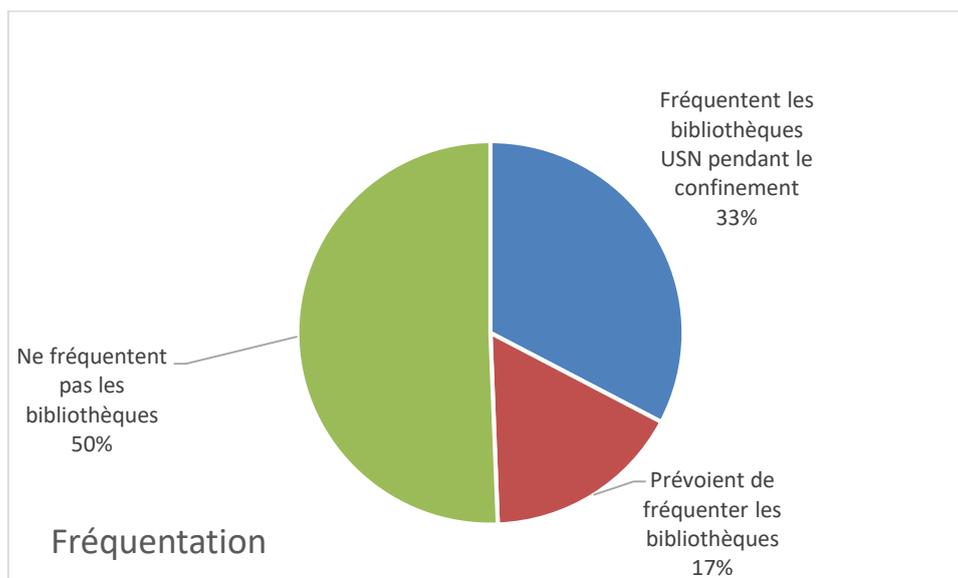
- La moitié des personnes ayant répondu à l'enquête fréquentent ou prévoient de fréquenter les bibliothèques de l'Université pendant le deuxième confinement.
- Le public qui vient en bibliothèque pendant le confinement est constitué à 81% d'étudiants de l'USN, dont la moitié sont en licence et l'autre moitié au-delà de la licence. A l'inverse, parmi les non-fréquentants, les étudiants de licence sont largement majoritaires.
- Un quart des répondants a quitté la région parisienne ; les fréquentants habitent très majoritairement Paris et la petite couronne.
- La moitié des personnes ayant répondu signalent des difficultés dans la poursuite de leurs études : manque d'équipement informatique et de documents, ainsi que difficultés matérielles et psychologiques.
- Les étudiants indiquent leurs besoins principaux pendant cette période : accès à la documentation, conditions de travail propices, soutien pédagogique, sources de motivation, échanges, ainsi que soutien émotionnel dans 8% des cas.

## Profil des répondants



6% des étudiants et 4,3% des enseignants et chargés de cours de l'Université ont répondu à l'enquête. Les personnes extérieures qui ont répondu sont, de façon logique, presque exclusivement des personnes qui ont fréquenté une bibliothèque pendant la semaine de l'enquête.



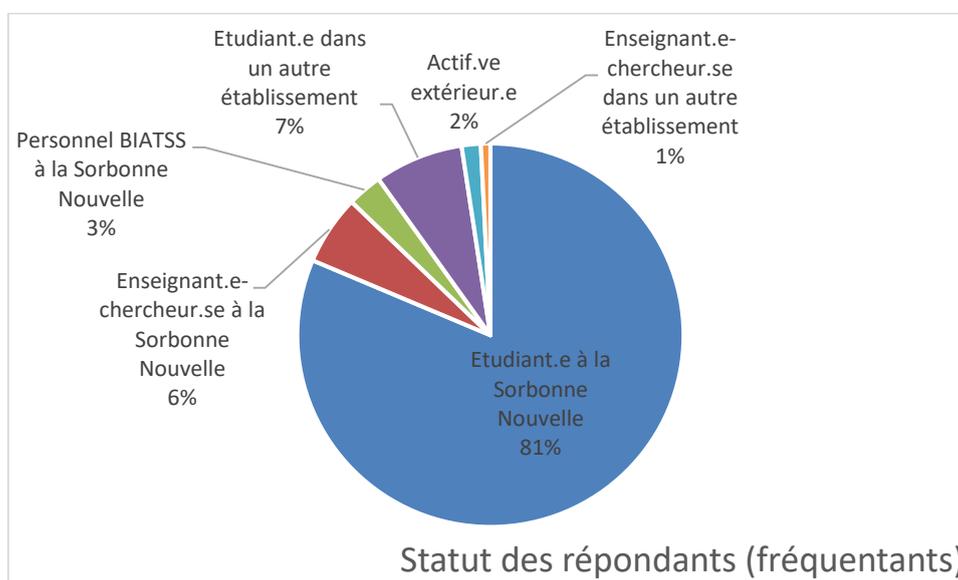


Les personnes qui ont répondu à l'enquête se répartissent de façon égale en deux groupes : la moitié d'entre elles fréquentent ou prévoient de fréquenter une bibliothèque de la Sorbonne Nouvelle pendant le confinement, tandis que l'autre moitié ne les fréquentent pas et n'ont pas prévu de le faire.

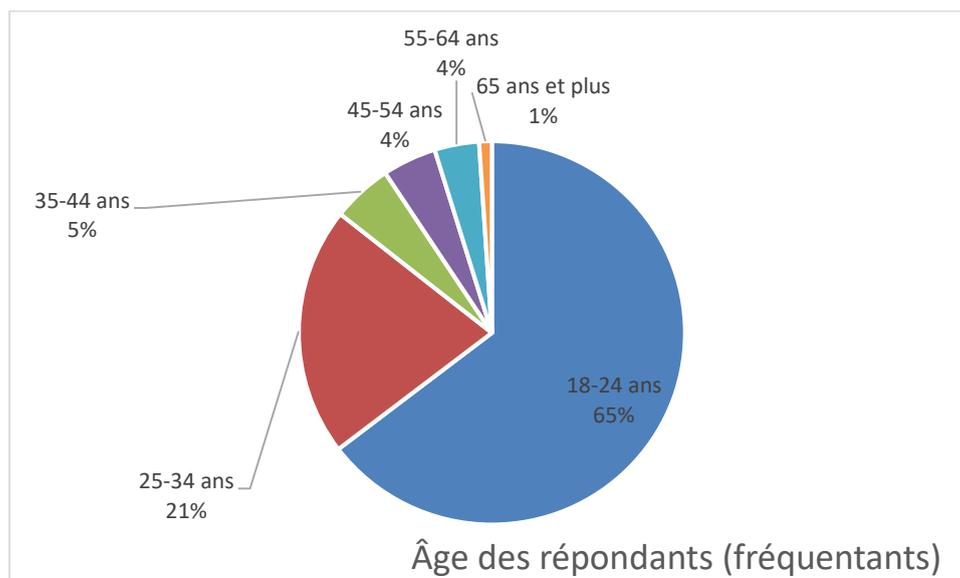
### Fréquentants

376 personnes ayant répondu à l'enquête fréquentaient une ou plusieurs bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle pendant le deuxième confinement, dont 226 ont rempli l'enquête papier et 150 l'enquête en ligne.

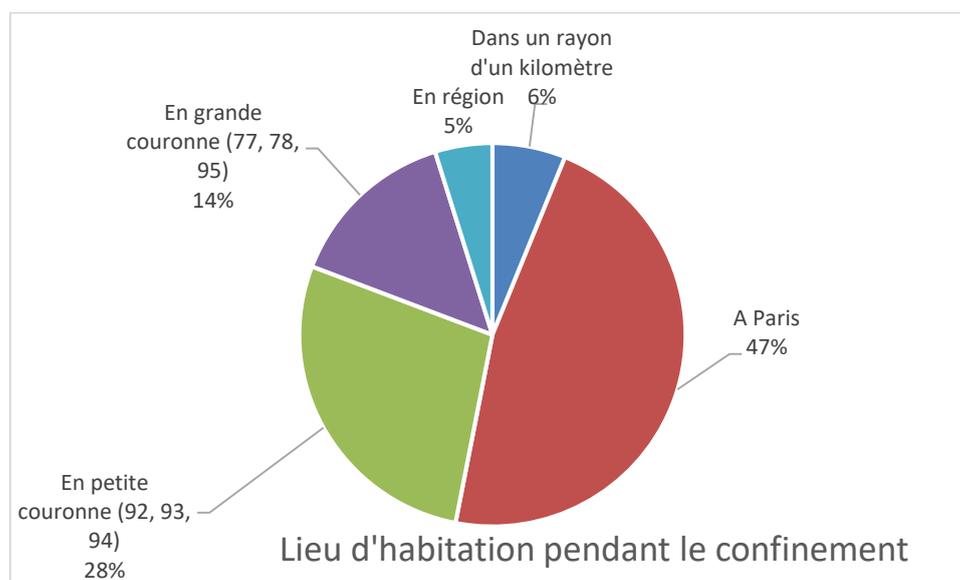
### Profil



Les étudiants extérieurs, habituellement peu nombreux parmi le public des bibliothèques, représentent une proportion non négligeable des personnes (7%) qui les fréquentent pendant ce confinement.



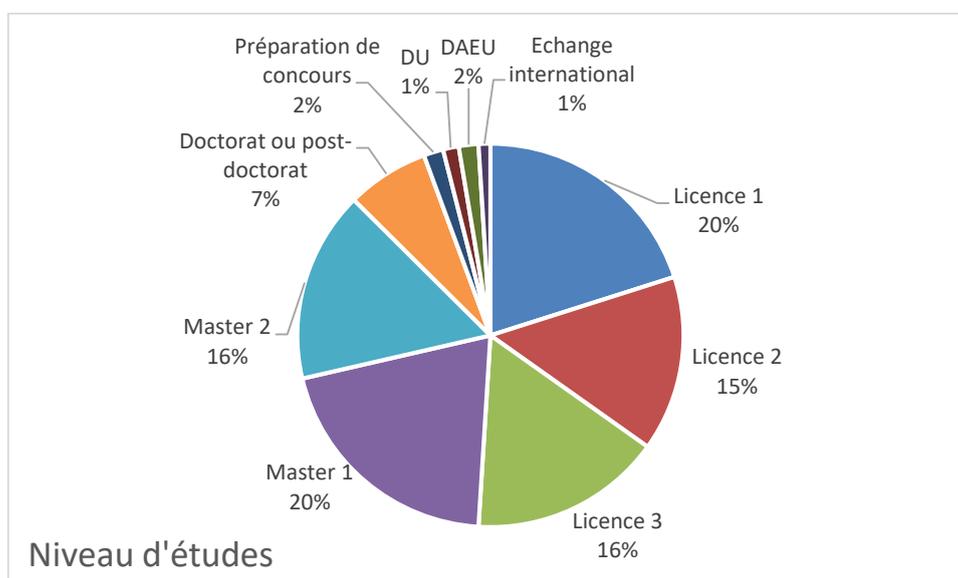
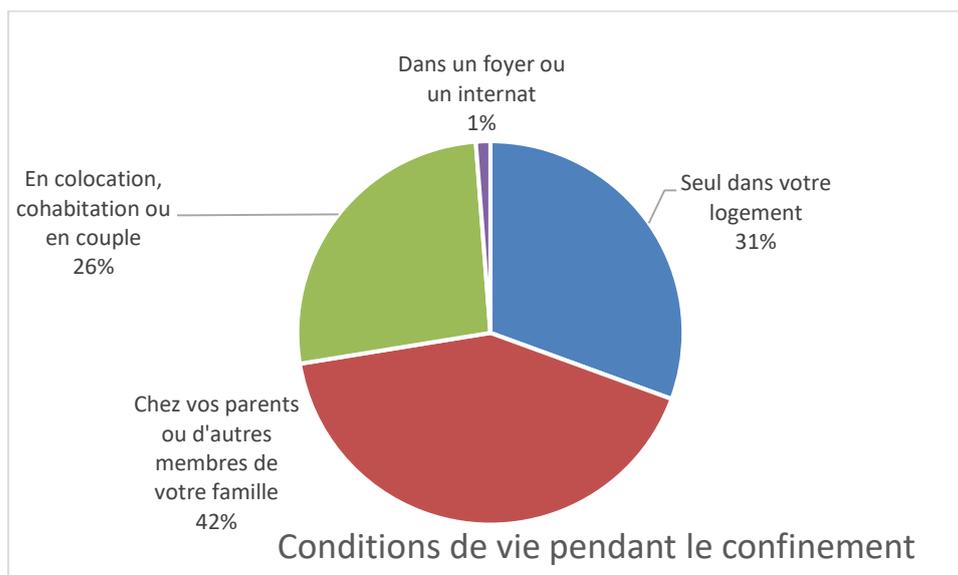
Les personnes fréquentant la bibliothèque sont proportionnellement plus nombreuses à avoir plus de 25 ans, ce qui va de pair avec un niveau d'études plus élevé. On peut aussi penser qu'une partie de ce public est constitué de personnes en reprise d'études, particulièrement motivées pour réussir leur diplôme en un temps limité.



Les personnes fréquentant la bibliothèque sont 81% à habiter Paris ou la petite couronne pendant le confinement.

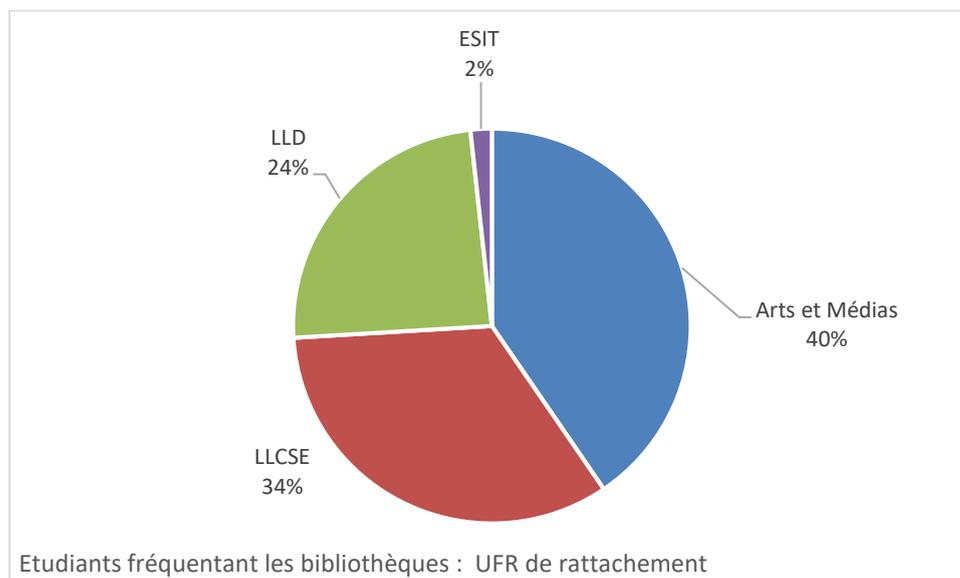
### Étudiants fréquentant les bibliothèques

Parmi les répondants qui fréquentent les bibliothèques, 334 sont étudiants. Leurs conditions de vie pendant le confinement ont un impact important sur la fréquentation d'une bibliothèque : ainsi, les étudiants qui vivent seuls tendent souvent à venir à la bibliothèque pour croiser d'autres personnes. Des étudiants étrangers notamment ont fait part de leur grand isolement et de leurs conditions de vie difficiles dans un logement très exigu.



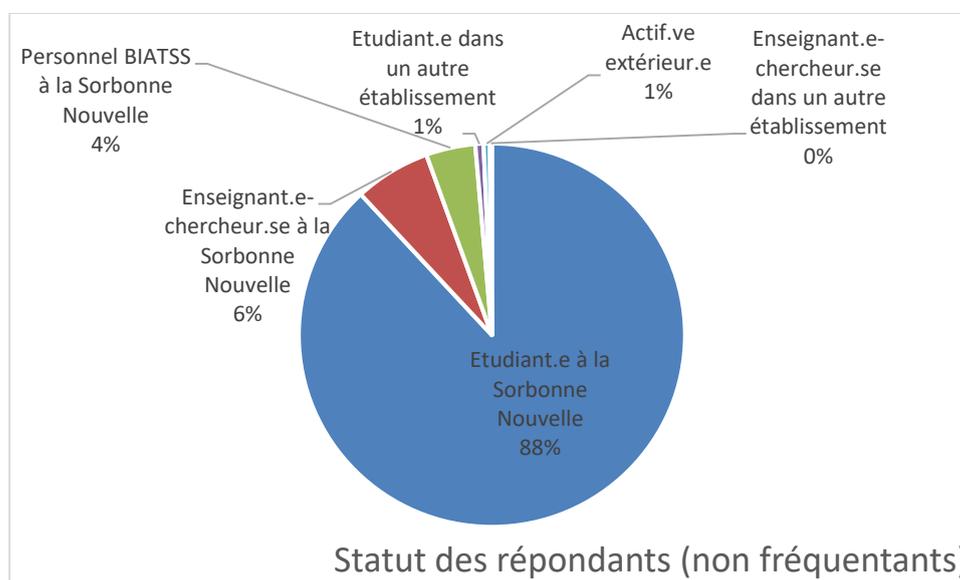
Les étudiants qui fréquentent la bibliothèque sont pour moitié au-delà de la licence.

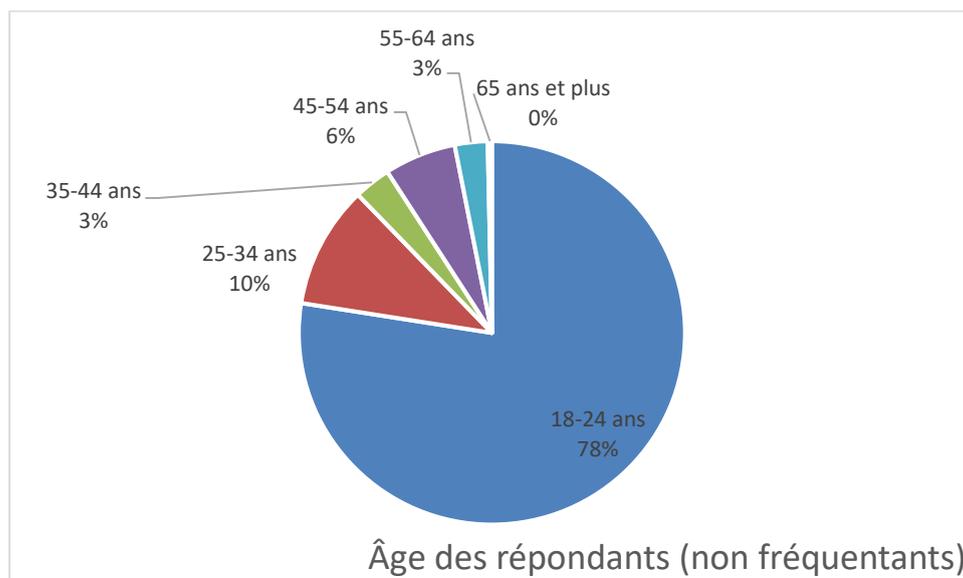
## Étudiants de la Sorbonne Nouvelle



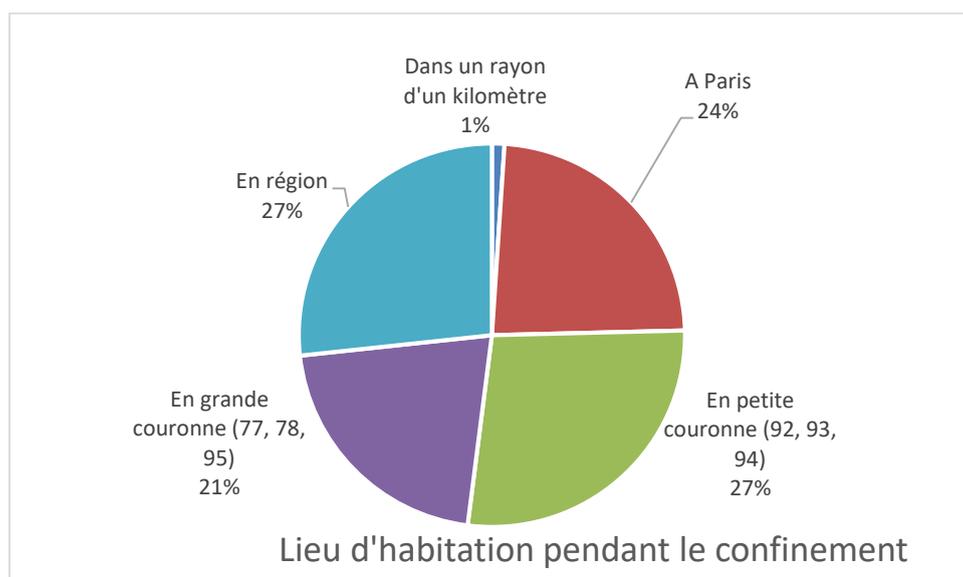
## Non-fréquentants

582 personnes parmi les 924 ayant répondu à l'enquête en ligne ne fréquentent pas et ne prévoient pas de fréquenter les bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle pendant le confinement.

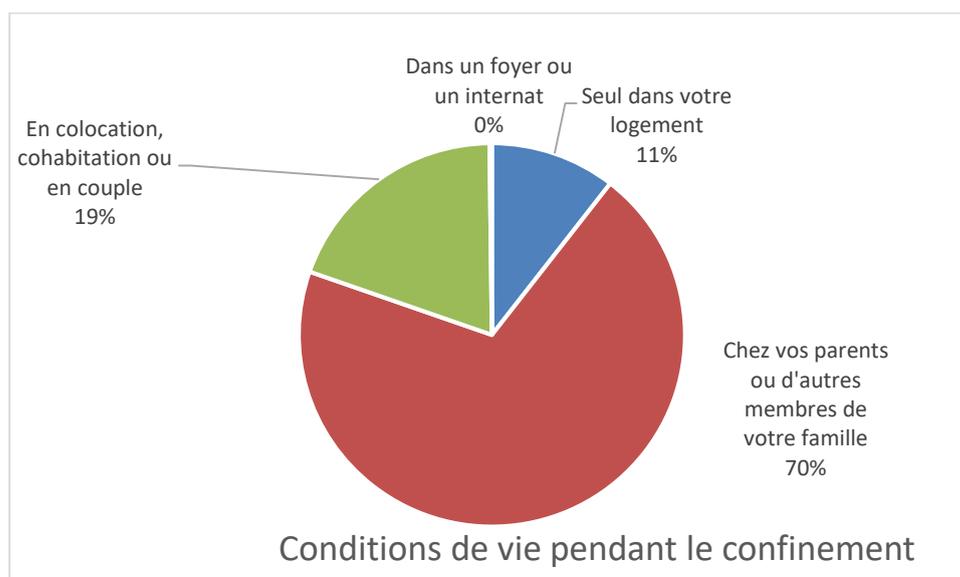




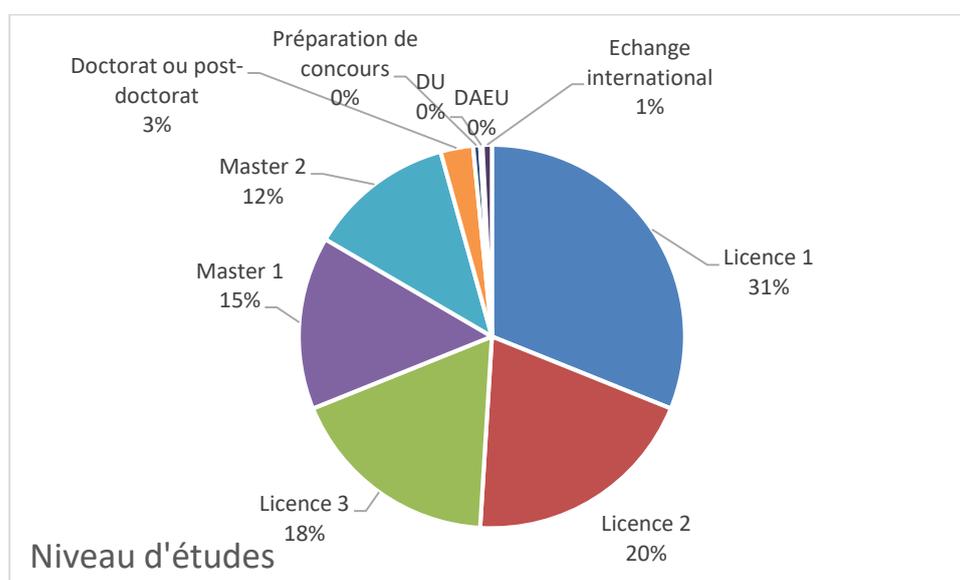
Les non-fréquentants sont plus jeunes que les fréquentants : seulement 22% ont plus de 25 ans, contre 35% des fréquentants.



L'éloignement géographique joue un rôle majeur : les personnes qui ne fréquentent pas la bibliothèque sont plus d'un quart à avoir quitté la région parisienne, mais également beaucoup plus nombreuses à habiter en grande couronne, tandis qu'elles sont moitié moins à résider à Paris. Seul le fait d'habiter en petite couronne ne semble pas impacter la décision de venir ou non à la bibliothèque. Au total, 52% des non-fréquentants habitent Paris ou la petite couronne pendant ce confinement.



Les conditions de vie jouent également un rôle majeur : les étudiants qui vivent en famille (y compris ceux qui vivent en région parisienne) sont beaucoup moins nombreux à venir à la bibliothèque, certainement en partie parce que leurs conditions de vie sont plus confortables et qu'ils souffrent moins de la solitude. A contrario, certains étudiants vivant chez leurs parents se disent gênés dans leur travail par leurs frères et sœurs et/ou ne bénéficient pas d'une chambre séparée, et viennent alors à la bibliothèque pour travailler au calme.

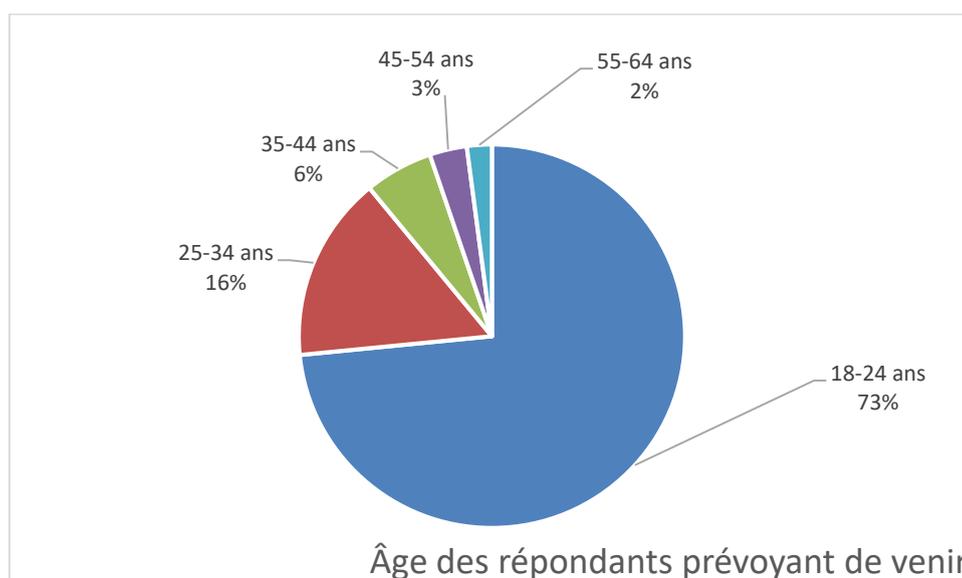
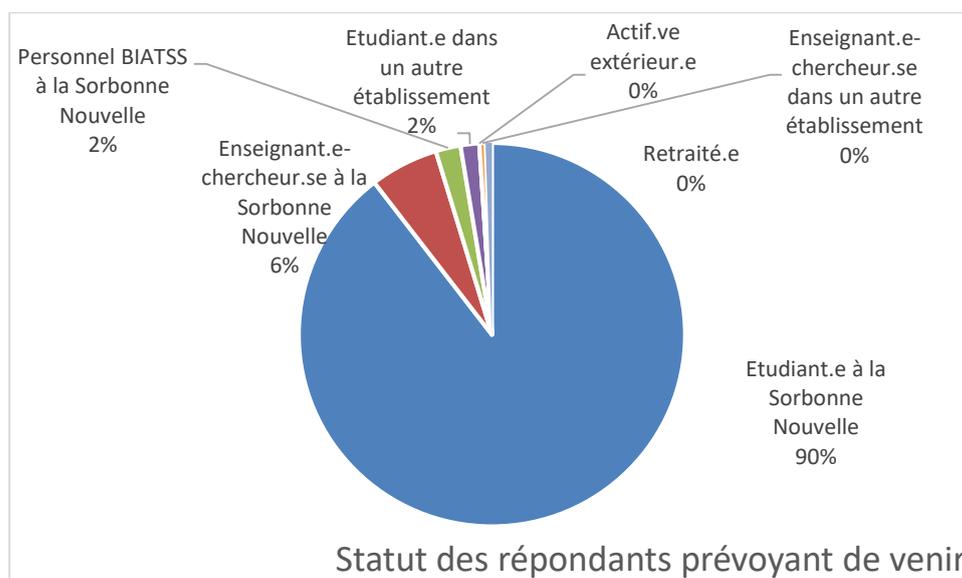


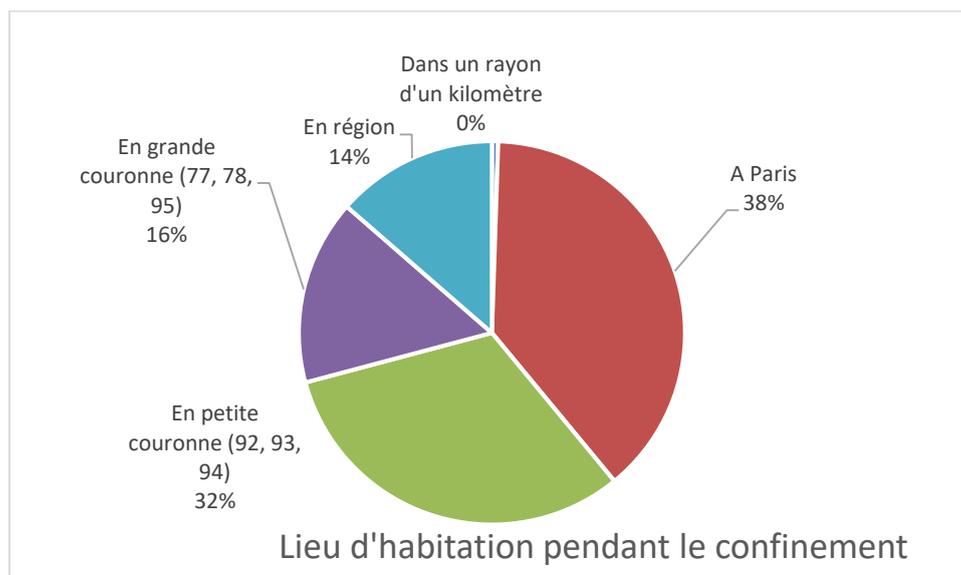
Le niveau d'études est également déterminant : les étudiants qui ne fréquentent pas les bibliothèques sont en grande majorité en licence (69% contre 51% des fréquentants) et nettement moins nombreux en master (27% contre 36%), en doctorat et en préparation de concours. Ce résultat s'explique bien par les besoins documentaires qui croissent avec le niveau d'études.

### Personnes prévoyant de se rendre dans une bibliothèque

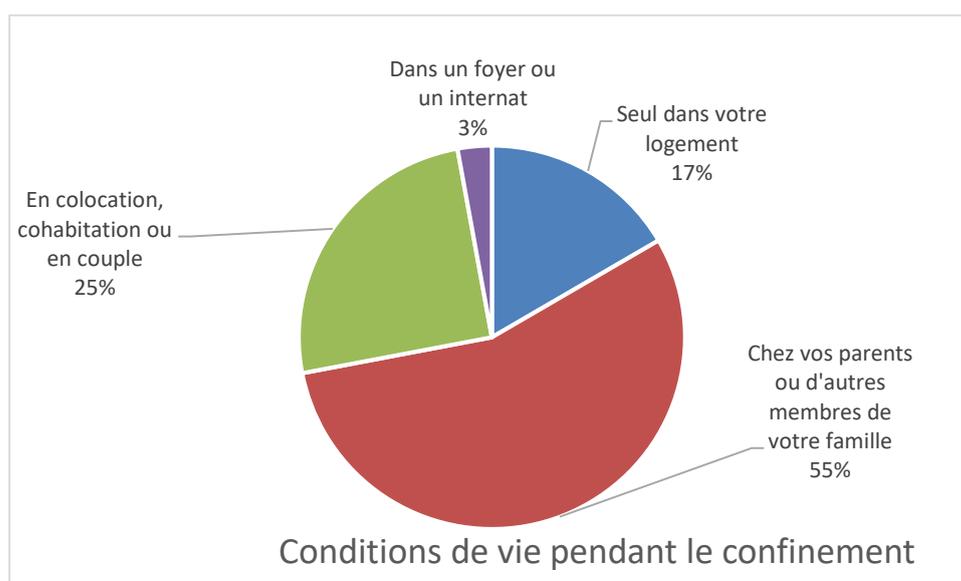
192 personnes parmi les 924 ayant répondu à l'enquête en ligne, soit 17% de l'ensemble des réponses, ont indiqué qu'elles avaient prévu de se rendre prochainement dans une des bibliothèques de

l'Université. Ce sont dans une très grande majorité, plus que dans les autres catégories, des étudiants de la Sorbonne Nouvelle.

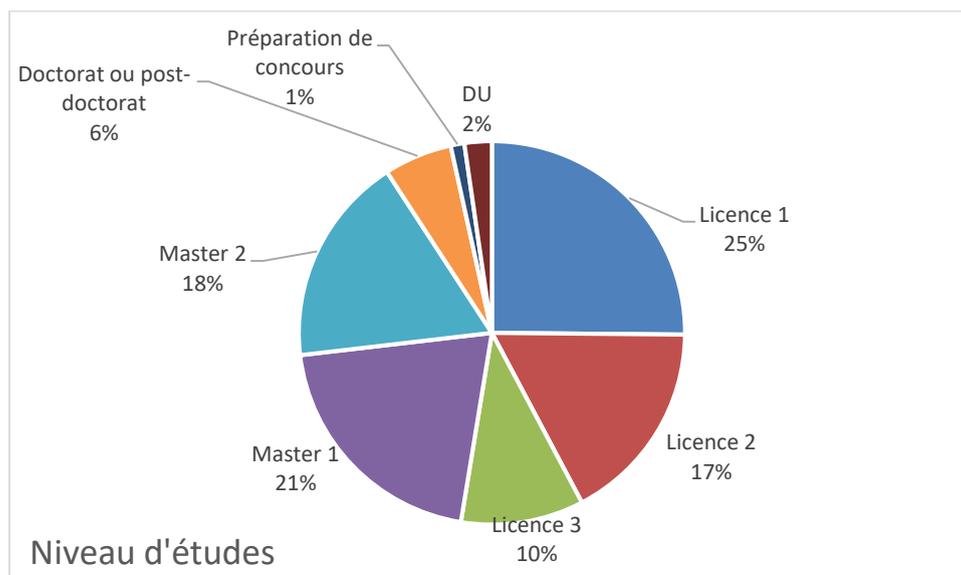




Leur lieu d'habitation se situe entre celui des fréquentants et des non-fréquentants : ils sont 70% à habiter Paris ou la petite couronne, soit moins que ceux qui viennent déjà, mais nettement plus que ceux qui ne prévoient pas de venir.



De même, ils sont moins nombreux que les fréquentants, mais plus que les non-fréquentants, à vivre seuls.

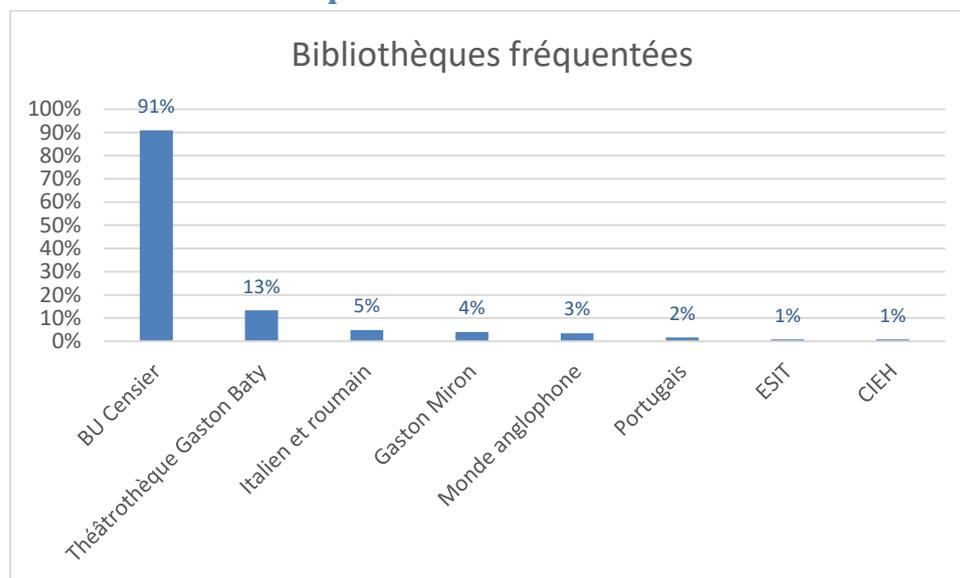


Leur niveau d'études est plutôt similaire à celui des fréquentants. Ce sont donc plutôt les conditions de logement et la situation géographique qui sont déterminants dans le fait de s'être déjà déplacé au moins une fois dans une des bibliothèques de l'Université.

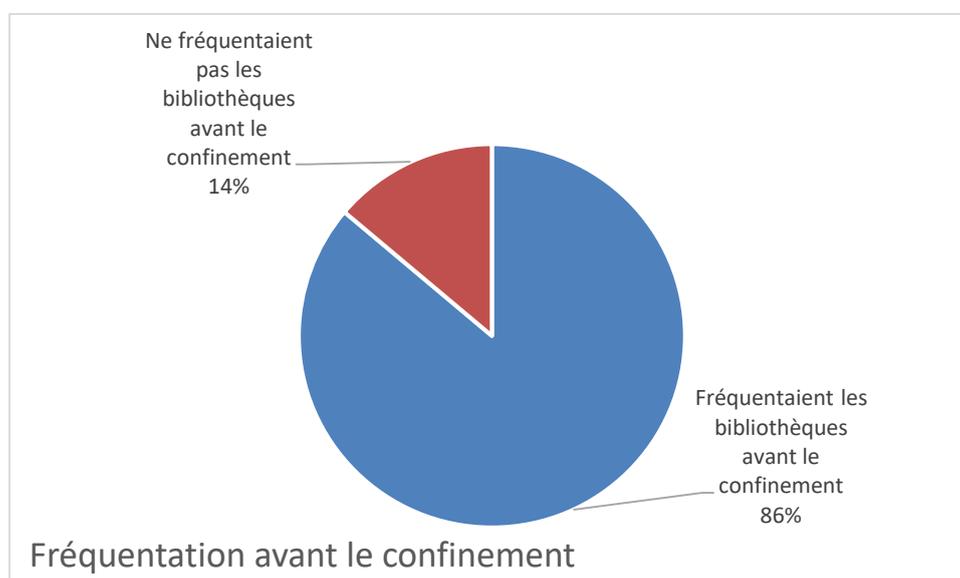
## Fréquentation pendant le confinement

Une partie de l'enquête portait sur les habitudes de fréquentation pendant le deuxième confinement : bibliothèques fréquentées, fréquence d'utilisation, activités à la bibliothèque...

### Fréquentation des bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle

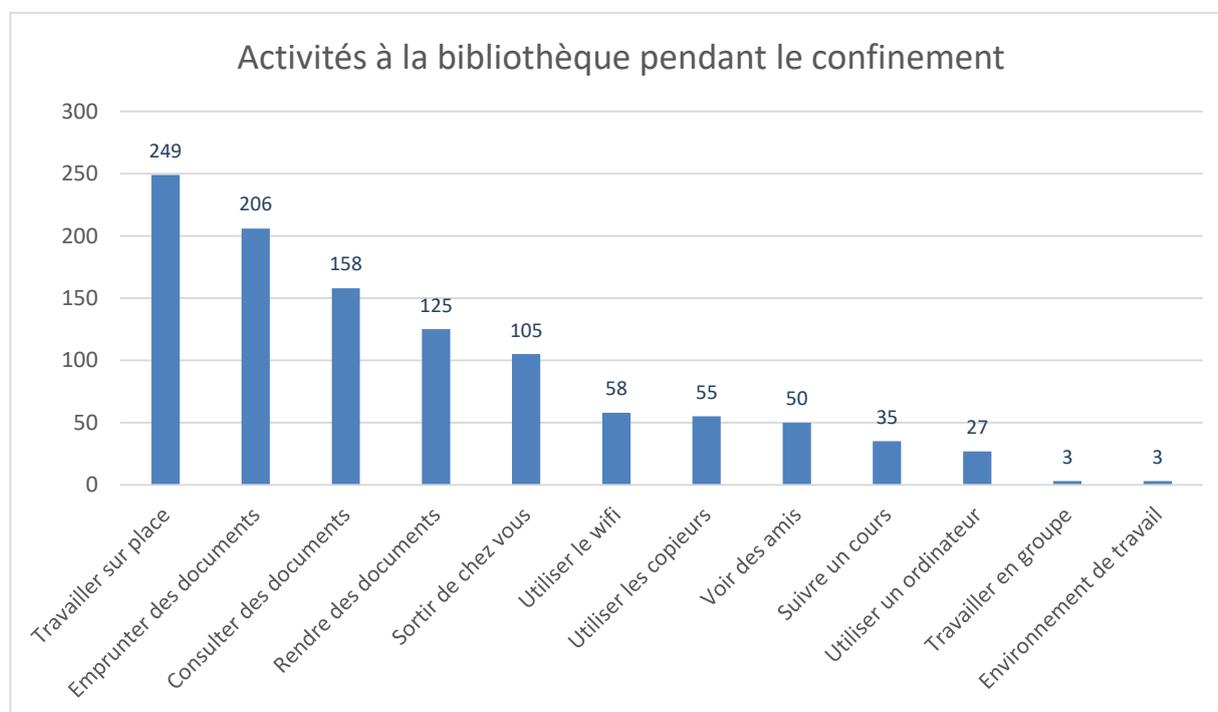
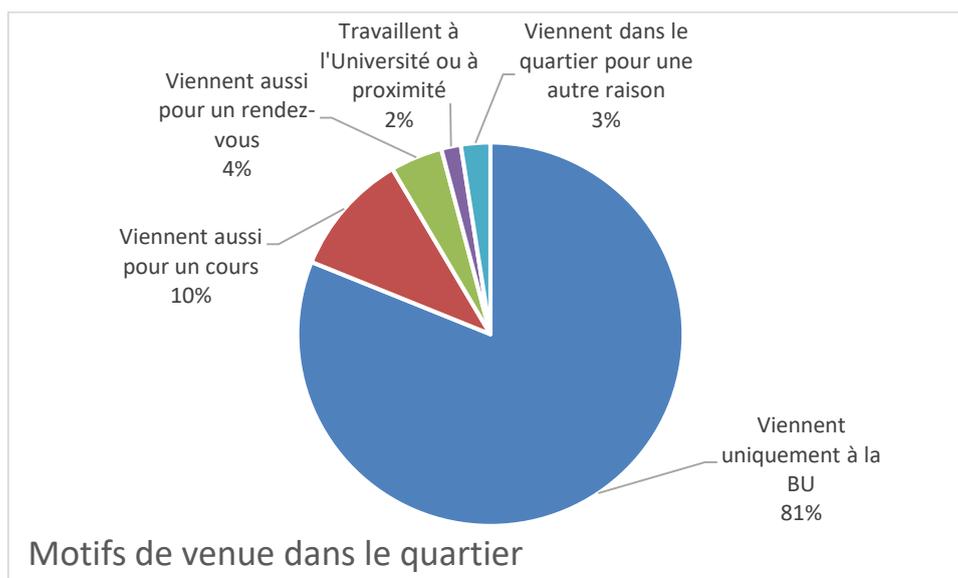


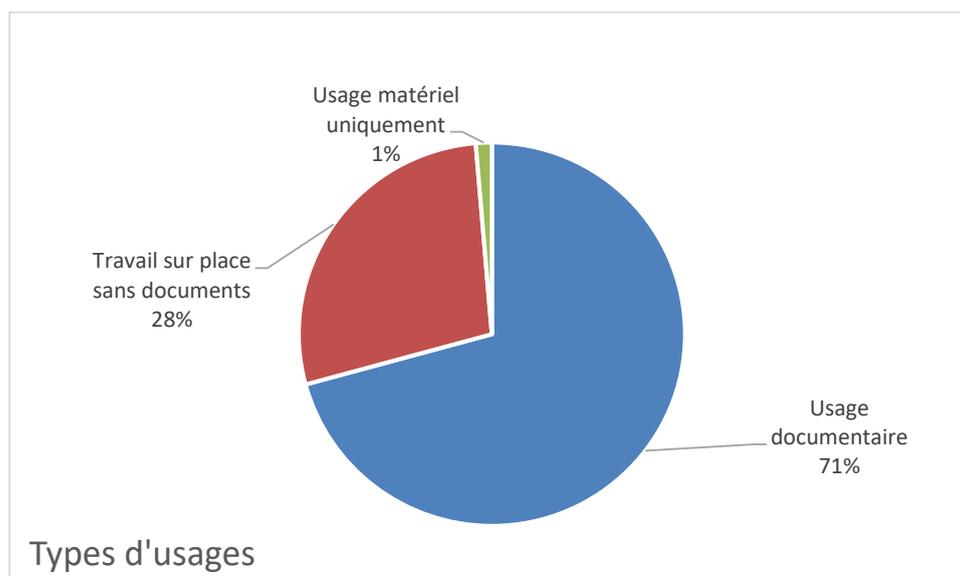
La très grande majorité des répondants qui fréquentent une des bibliothèques se rendent à la BU Censier, soit exclusivement, soit en complément d'une ou plusieurs BUFR.



Près d'un tiers des personnes qui ne fréquentaient pas les bibliothèques avant le confinement sont des étudiants de Licence 1, qui avaient à peine commencé leur année universitaire quand les cours en présentiel se sont arrêtés.

Plus de la moitié des étudiants extérieurs ne fréquentaient pas les bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle avant le confinement. La plupart de ces étudiants indiquent dans leur réponse venir pour la prise de rendez-vous facile, les places libres toujours disponibles et l'accessibilité depuis chez eux.

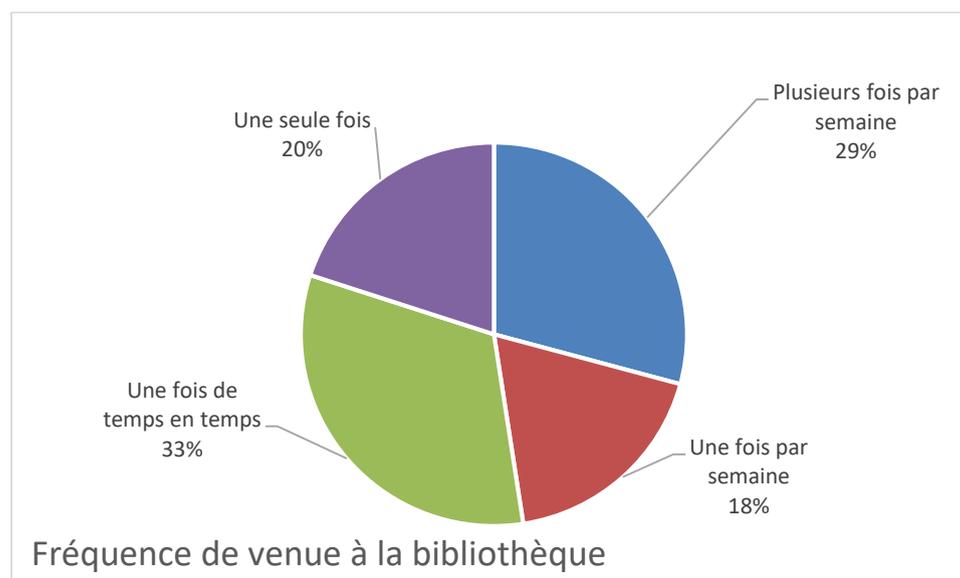




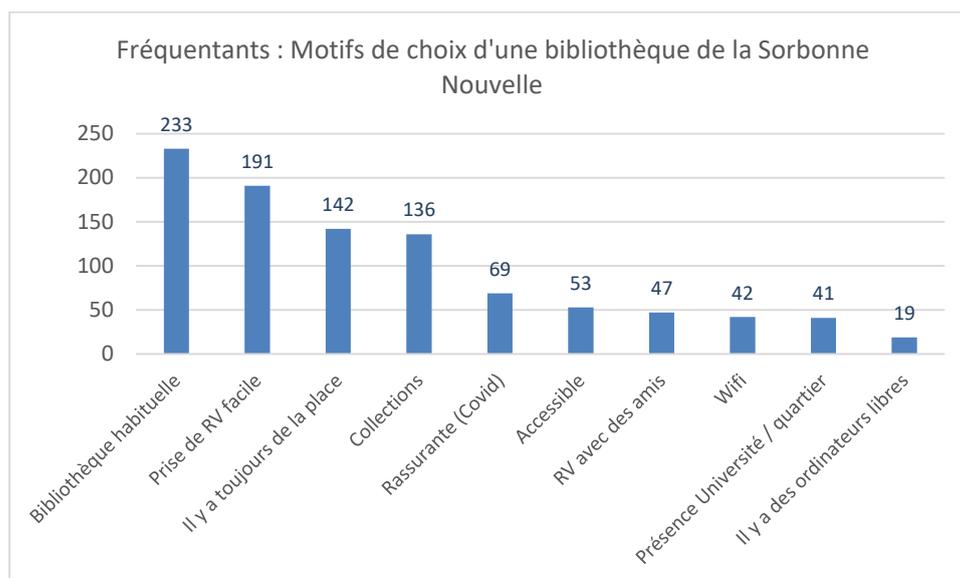
71% des personnes qui fréquentent la bibliothèque utilisent des documents (entre autre usages, car beaucoup viennent à la fois pour emprunter, travailler sur place, utiliser le matériel mis à disposition et sortir de chez eux ou croiser d'autres personnes), tandis que 28% viennent principalement pour bénéficier de l'atmosphère de travail sans utiliser de documents. 1% seulement des personnes viennent exclusivement pour utiliser un ordinateur, le wifi ou les copieurs.

Les étudiants extérieurs se distinguent par leurs usages différents : plus de la moitié n'utilisent aucun document, mais viennent pour travailler sur place et/ou pour suivre un cours depuis un ordinateur.

À l'inverse, tous les enseignants-chercheurs, à une exception près, viennent pour les documents, souvent uniquement pour emprunter et/ou rendre des livres sans s'installer sur place.

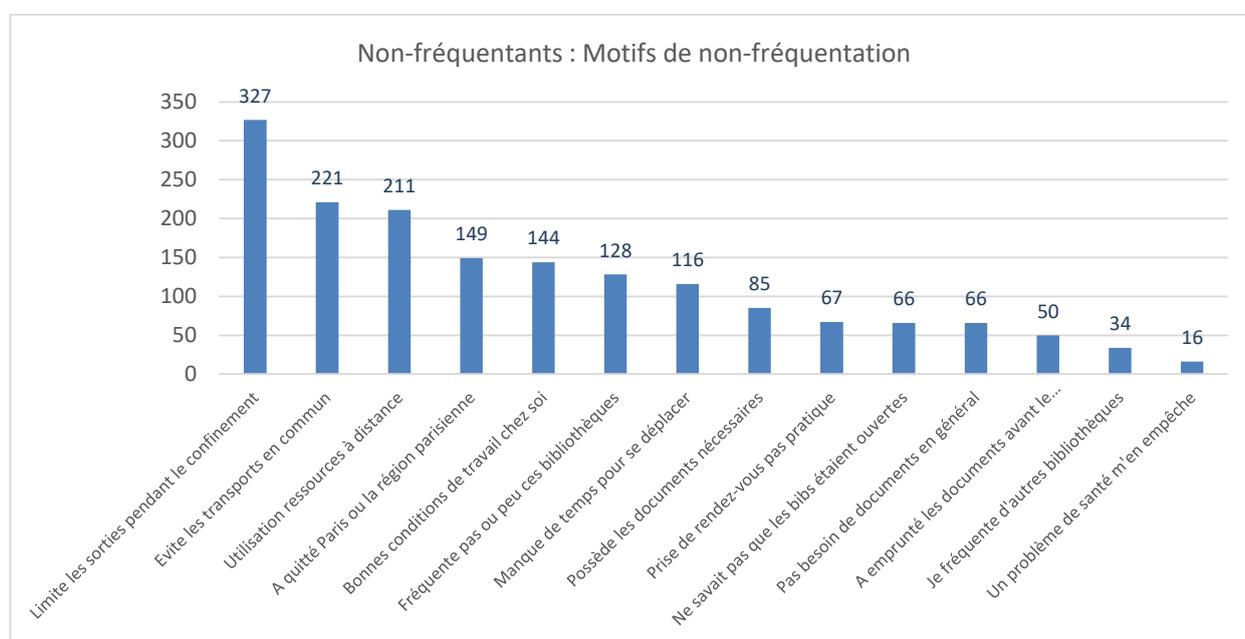


Près de la moitié de ces personnes prévoient de venir une fois par semaine ou davantage en bibliothèque. L'observation indique qu'un certain nombre de lecteurs viennent tous les jours ou presque à la bibliothèque, souvent parce que travailler chez eux est très difficile pour des raisons matérielles ou psychologiques.



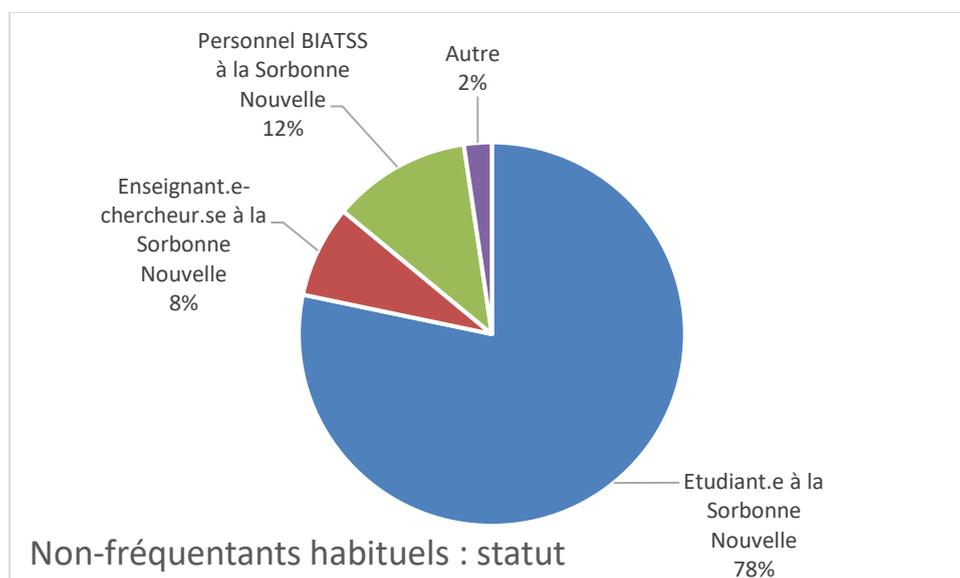
Si la plupart des personnes qui fréquentent une bibliothèque de la Sorbonne Nouvelle se tournent naturellement vers la bibliothèque qu'elles fréquentent habituellement, elles sont également nombreuses à mettre en avant la simplicité d'accès (prise de rendez-vous facile et certitude d'avoir une place), ainsi que la nécessité d'utiliser les collections en général ou un document en particulier.

Plusieurs motifs non proposés ont été également cités plusieurs fois : le confort, le calme et l'agrément de la bibliothèque ; le fait de travailler par ailleurs à l'Université ou à la bibliothèque ; la nécessité d'emprunter ou de rendre des documents ; le fait que la bibliothèque habituellement fréquentée soit fermée.

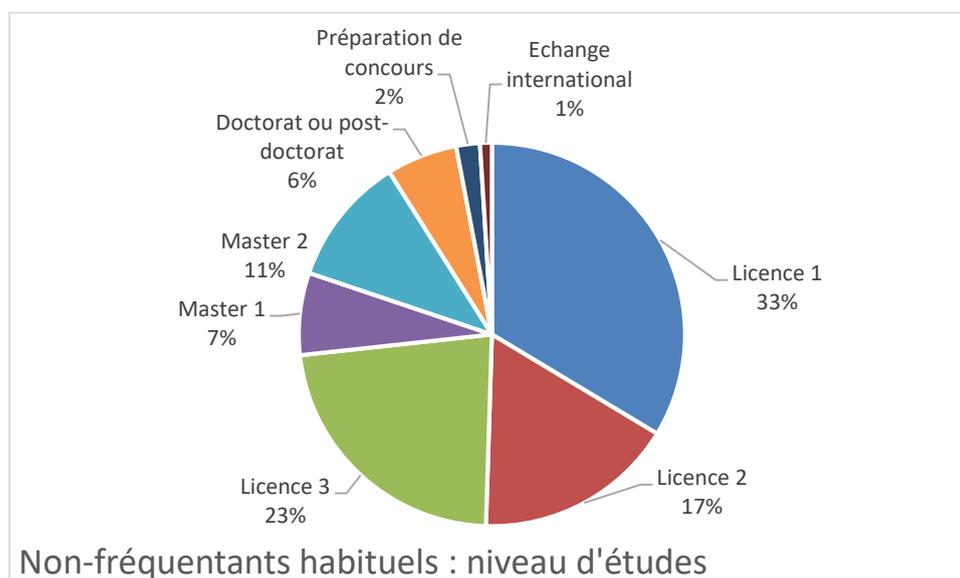


A l'inverse, le questionnaire demandait aux personnes qui ne venaient pas dans les bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle leurs raisons. Les motifs mis en avant le plus régulièrement sont la limitation des sorties et de l'usage des transports en commun, ainsi que l'éloignement géographique. En parallèle, une partie de ces personnes disposent de l'essentiel de la documentation dont elles ont besoin, soit en

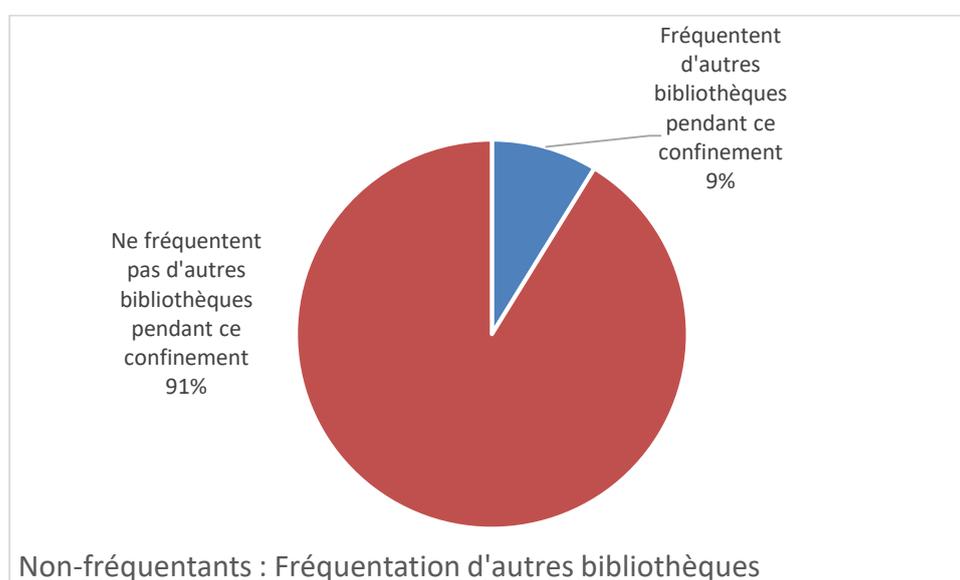
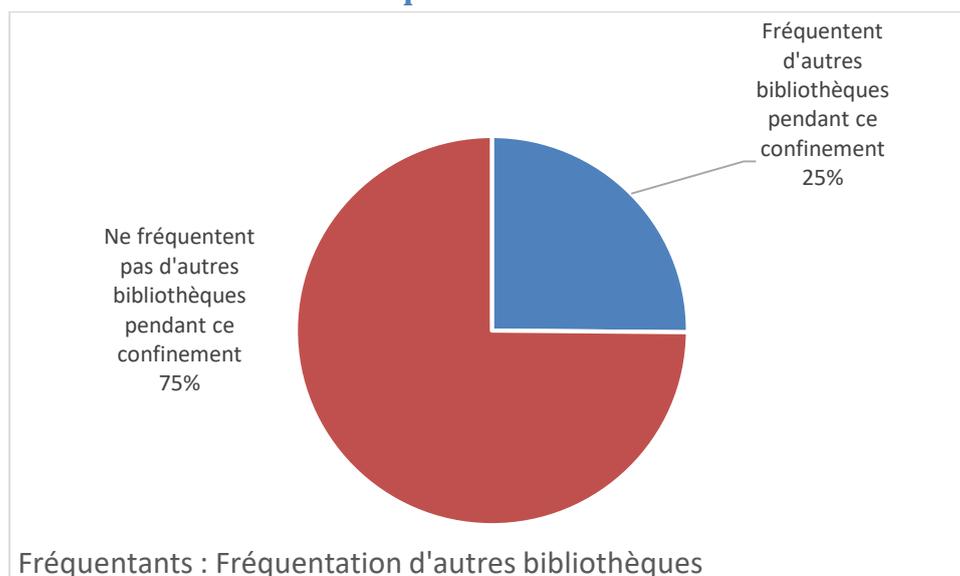
utilisant les ressources en ligne, soit dans leur bibliothèque personnelle, moins souvent parce qu'elles ont emprunté avant le confinement. 20% des non-fréquentants le sont en général, fréquentant peu ou pas les bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle en temps normal.



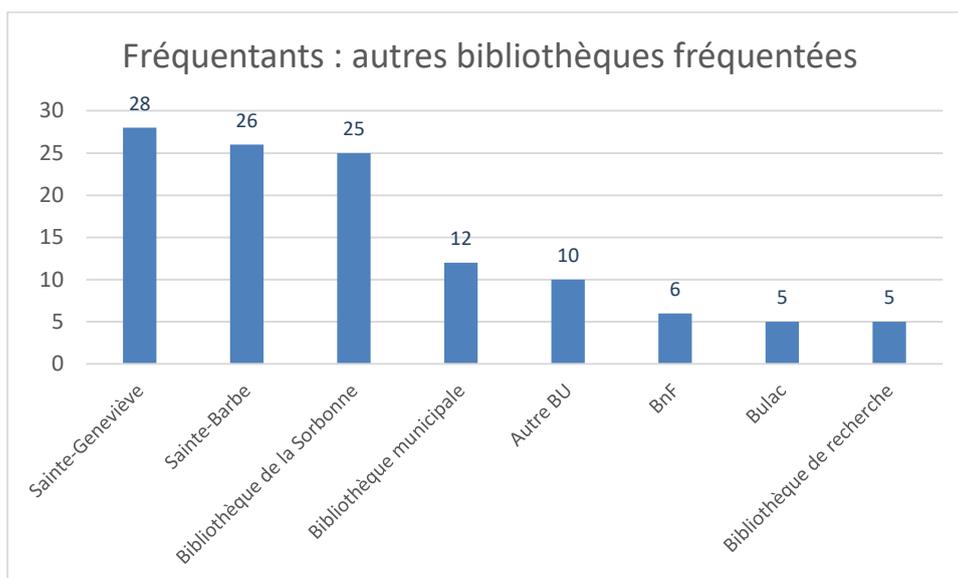
Parmi ces non-fréquentants habituels, 78% sont étudiants à la Sorbonne Nouvelle. Parmi eux, les trois quarts sont en licence, une proportion bien différente des gros fréquentants de master qui ont des besoins en documentation beaucoup plus importants.



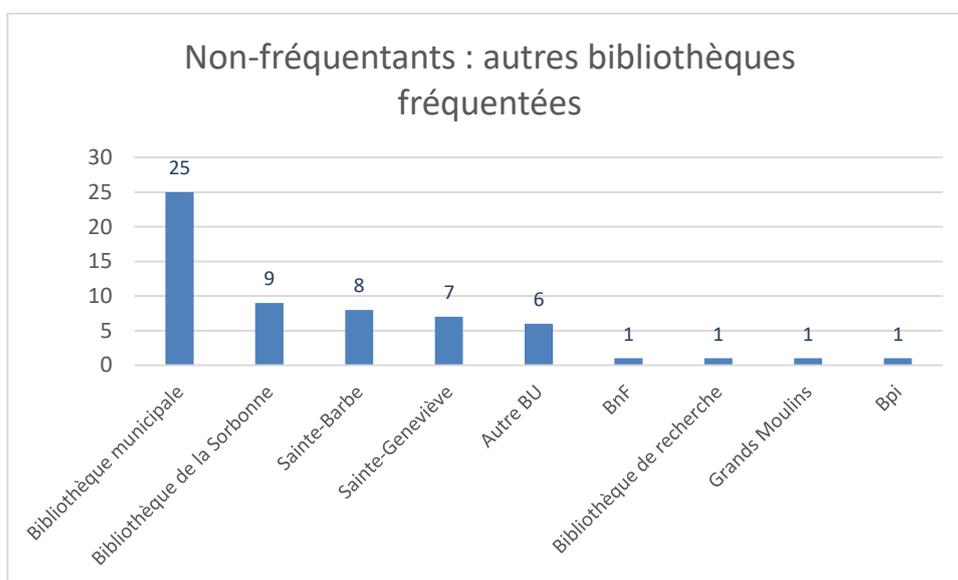
## Fréquentation d'autres bibliothèques



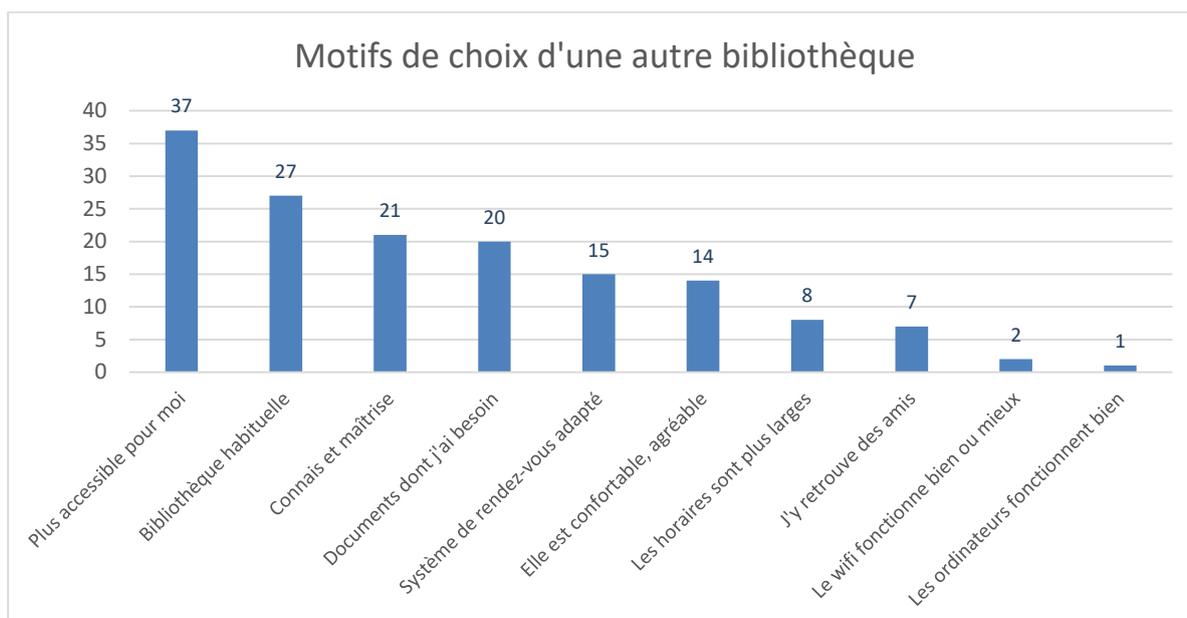
Les personnes qui fréquentent les bibliothèques de la Sorbonne Nouvelle sont 25% à fréquenter d'autres bibliothèques, contre seulement 9% des non-fréquentants, qui sont vraisemblablement beaucoup plus nombreux à limiter leurs sorties, à être confinés loin de toute bibliothèque, ou encore à ne pas ressentir le besoin de se rendre dans une bibliothèque.



Plusieurs répondants sont multi-fréquentants.



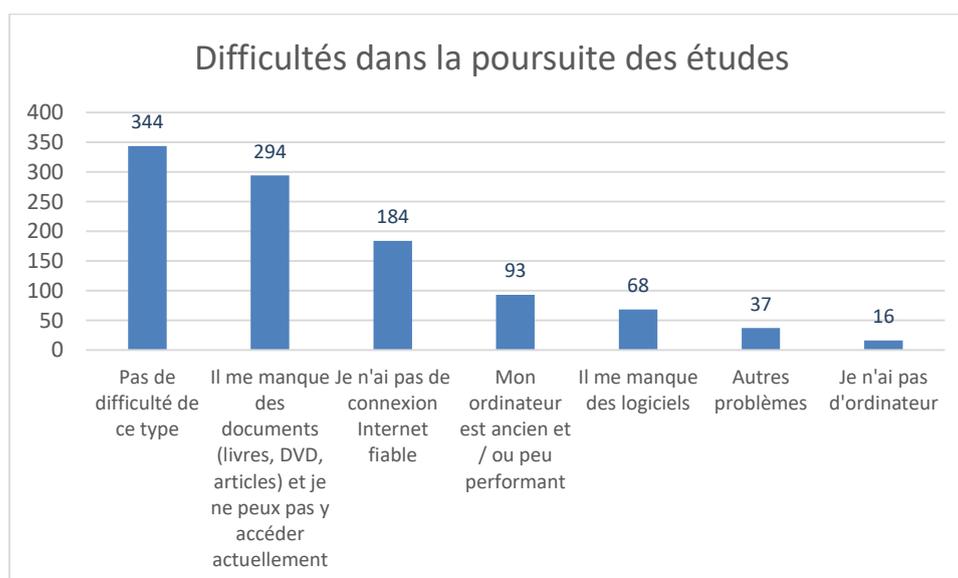
Les autres bibliothèques fréquentées sont également très différentes d'un échantillon à l'autre : alors que les personnes qui continuent à fréquenter les bibliothèques de leur Université privilégient d'autres grandes bibliothèques universitaires parisiennes, également situées dans le 5<sup>e</sup> arrondissement, les personnes qui ne viennent pas à la Sorbonne Nouvelle fréquentent majoritairement une bibliothèque municipale, ce qui va de pair avec un lieu de confinement loin de Paris.



Les non-fréquentants qui se rendent dans une autre bibliothèque mettent principalement en avant des raisons pratiques : bibliothèque accessible et bien connue, système de rendez-vous pratique.

## Difficultés rencontrées

Les étudiants qui ont rempli l'enquête en ligne ont répondu à une question sur les difficultés qu'ils rencontraient pendant ce confinement pour poursuivre leurs études. 813 personnes y ont répondu.

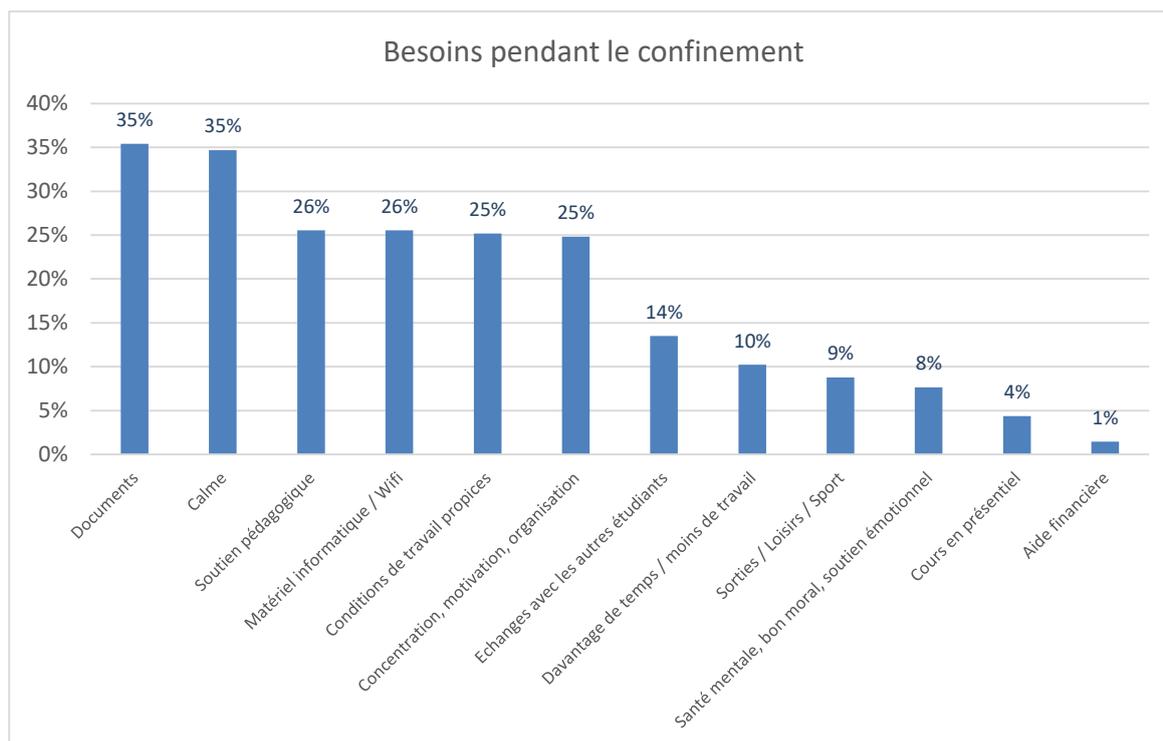


Si environ la moitié ne rencontrent pas de difficulté, en tout cas technique, plus d'un tiers manquent de documents et autant pâtissent de problèmes d'équipement informatique pour suivre leurs cours. Parmi

les autres problèmes signalés, reviennent les mauvaises conditions de travail : logement partagé bruyant, pas d'espace individuel pour travailler, difficultés de concentration et de motivation, journées de cours trop chargées, problèmes de santé, y compris de santé mentale, difficultés financières.

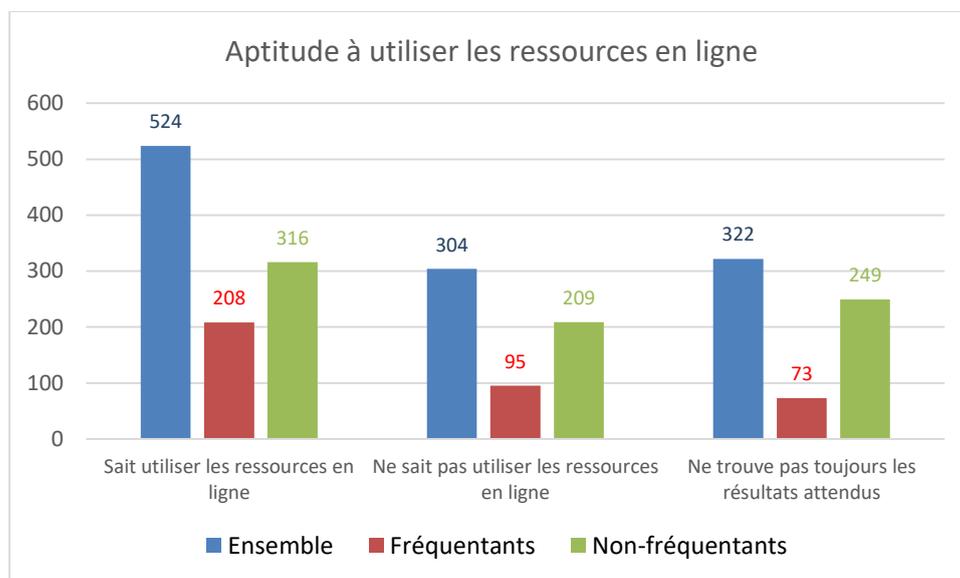
## Besoin des étudiants pendant cette période de confinement

Les étudiants fréquentant les bibliothèques ont également répondu à une question ouverte sur leurs trois principaux besoins (au-delà de l'offre des bibliothèques) pendant cette période de confinement. Leurs réponses, bien que libres dans leur formulation, sont pour la plupart très similaires.



Quelques-uns réclament également une ouverture plus large des bibliothèques.

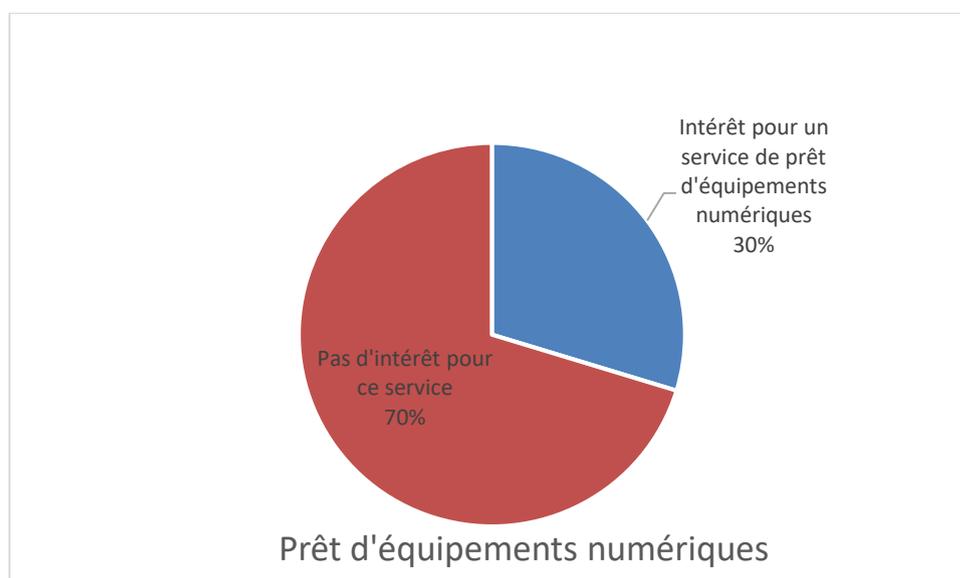
## Connaissances des ressources en ligne



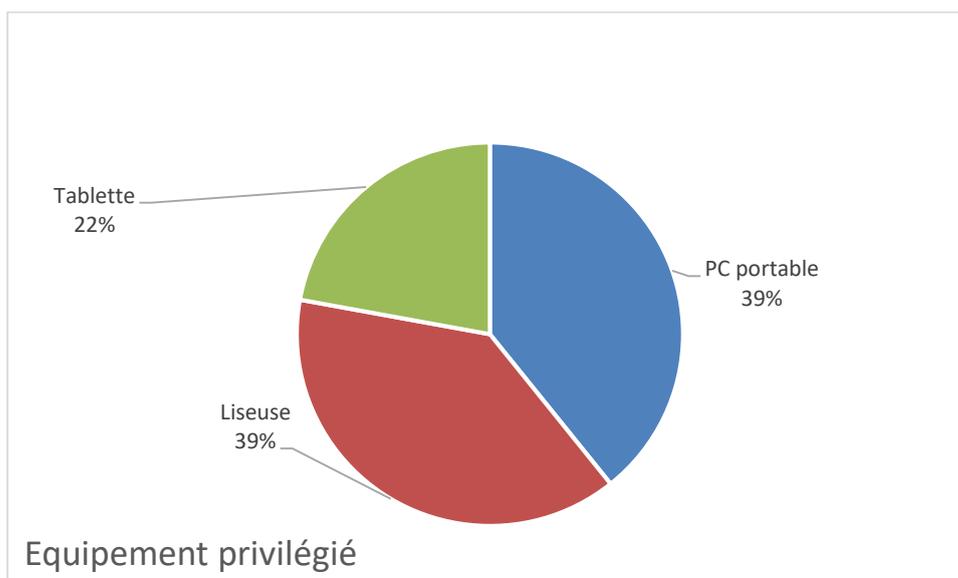
Les personnes qui se rendent en bibliothèques pendant le confinement sont proportionnellement nettement plus nombreuses à être à l'aise avec l'utilisation des ressources en ligne.

## Service de prêt d'équipements numériques

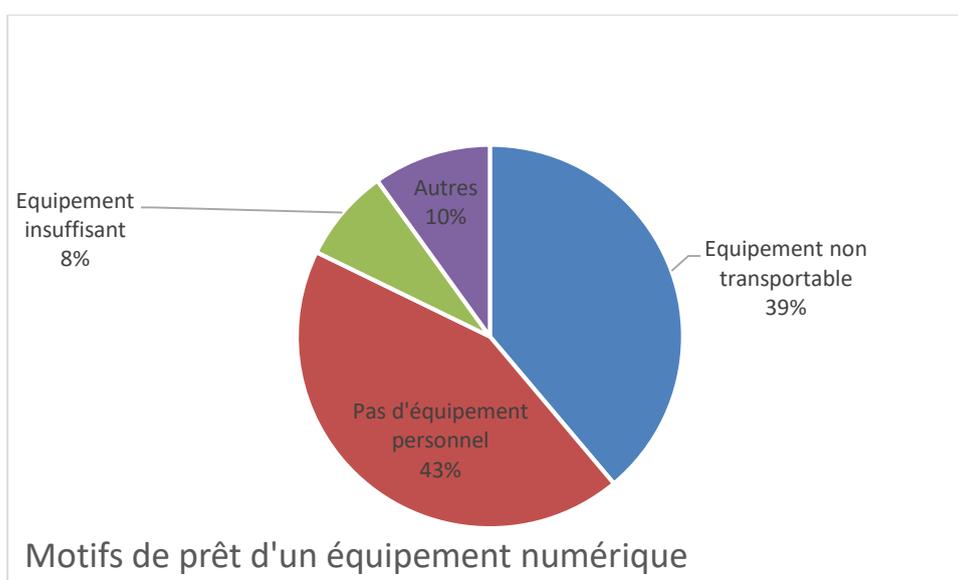
Cette enquête a également été l'occasion de sonder le public sur un service de prêt d'équipements numériques, prévu dans la future bibliothèque de Nation.



Un tiers des personnes sont intéressées par ce service (ce pourcentage est un peu plus élevé chez les personnes qui fréquentent les bibliothèques pendant le confinement).

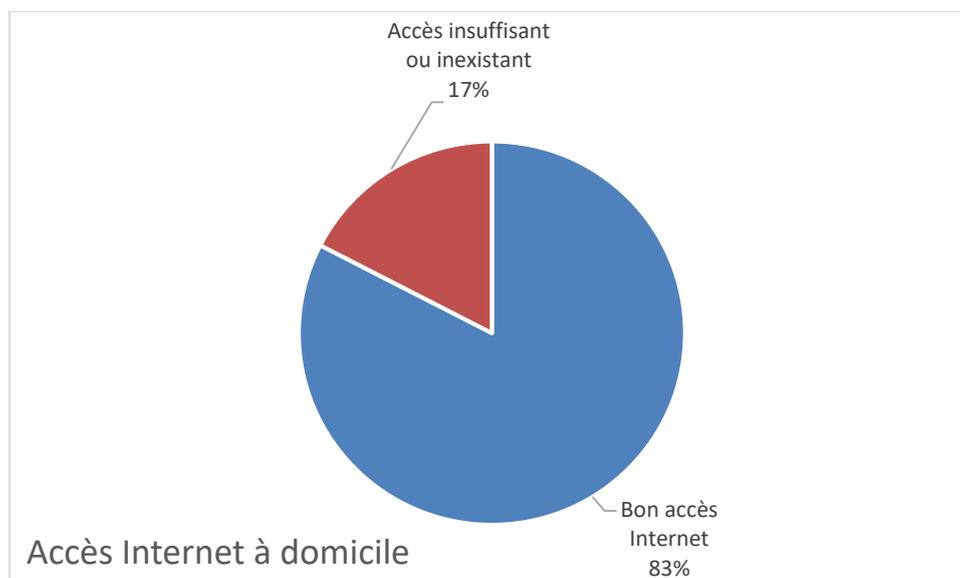


Les PC portables et les liseuses sont les équipements à privilégier, à égalité et nettement devant les tablettes.



Les deux motifs proposés dans le questionnaire, équipement difficile ou impossible à transporter ou absence d'équipement, arrivent presque à égalité. Une vingtaine de personnes signalent également que leur matériel personnel est insuffisant (ancien, lent, manquant de certains logiciels...).

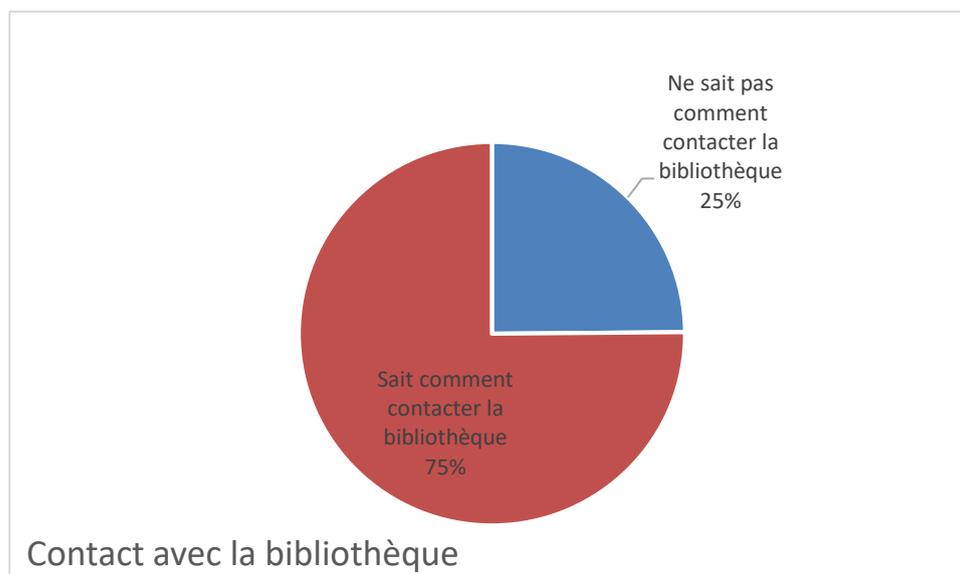
## Accès à Internet

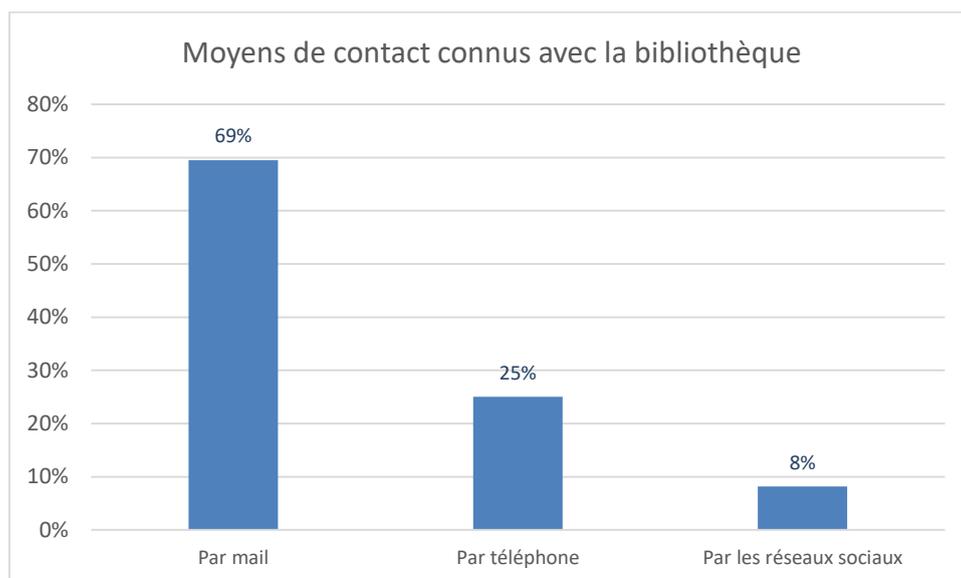


Près d'une personne sur cinq indique des problèmes ou une absence d'accès Internet, dont on peut imaginer le retentissement catastrophique sur le suivi des études pendant la crise sanitaire. La moitié de ces personnes fréquentent ou prévoient de fréquenter les bibliothèques pendant le confinement.

## Contact avec la bibliothèque

Le questionnaire était également l'occasion de vérifier quelle proportion d'utilisateurs savent comment contacter la bibliothèque, afin d'adapter la communication sur ce point.

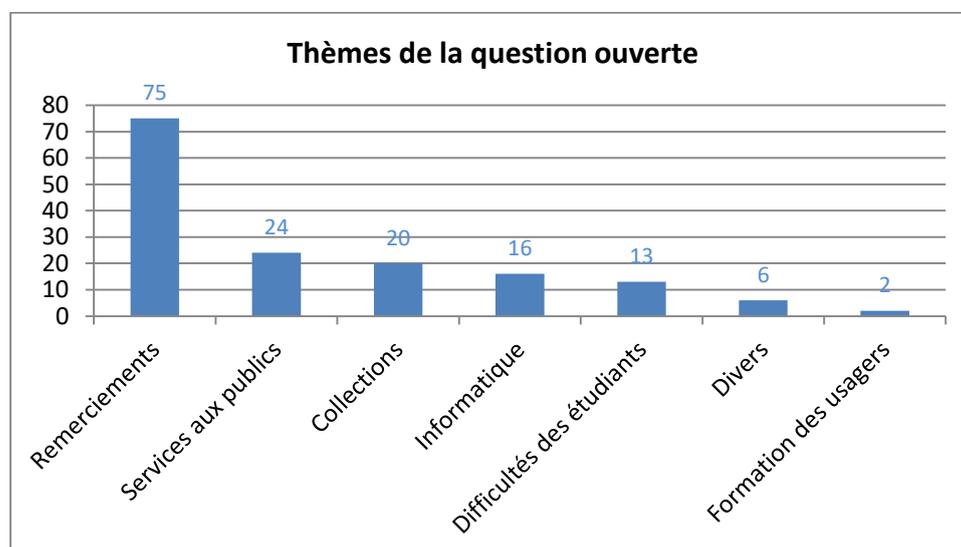




Si les personnes savent très majoritairement comment contacter la bibliothèque (avec un biais toutefois, du fait que beaucoup ont reçu le lien vers l'enquête par mail, avec une signature indiquant la possibilité de contact par mail), les réseaux sociaux demeurent insuffisamment connus.

### Question ouverte

Les répondants pouvaient ajouter quelque chose dans un champ libre en fin de questionnaire. 138 personnes l'ont fait, notamment pour des remerciements mais aussi des remarques diverses.



Les remarques portent par exemple sur les horaires d'ouverture de la BU Censier pendant le confinement (l'heure de fermeture, à 16h pendant le confinement, avait ensuite été portée à 18h), les problèmes de Wifi, les difficultés rencontrées par les étudiants pendant cette période ou encore l'accès aux ressources en ligne.

Citons quelques remerciements :

*Merci d'être aussi à l'écoute et de nous donner accès à un endroit apaisant et calme pour travailler*

*Je remercie le personnel qui est là à notre disposition pour nous accueillir. Grâce à vous j'ai pu avoir les documents nécessaires pour préparer des devoirs. Merci.*

*Je vous remercie de votre investissement auprès des étudiants !*

*Merci pour votre mobilité durant ce confinement. Les échanges sont bien souvent réactifs et le système d'emprunt est très simple.*

*La BU Censier est très bien, calme et les gestes barrières sont respectés.*

*L'accueil dans les Bibliothèques à Censier est toujours efficace et bienveillant. Un grand merci !*

*Je suis ancienne étudiante de Paris 3, en année de préparation au doctorat. Merci d'être ouvert ! C'est un enjeu de santé mentale + de réussite des études*

*Merci à la faculté de faire son possible pour mettre en œuvre des bonnes conditions de travail pour les étudiants. Merci aux agents de nettoyage de nettoyer les locaux, tables. Merci à la continuité pédagogique d'assurer le bon déroulement des cours. Merci aux agents de sécurité de veiller au bien-être de la faculté et merci à la Présidence d'ouvrir la faculté pour les étudiants. Bon courage à vous tous. Demain sera meilleur.*

*Merci d'être ouverts, un réel plaisir de venir à Censier !*

*Personnel particulièrement agréable, efficace et disponible. Merci.*

*Merci pour votre offre en ligne et votre disponibilité*

## **Conclusion**

L'enquête menée auprès du public pendant le deuxième confinement fait apparaître assez nettement deux profils d'usagers : les personnes qui fréquentent la bibliothèque, en majorité mais pas uniquement étudiants à la Sorbonne Nouvelle, sont plutôt parisiennes, assez avancées dans leurs études, à l'aise avec l'usage des bibliothèques, mais aussi parfois en situation d'isolement ou de précarité numérique. Les personnes qui ne fréquentent pas les bibliothèques sont plutôt plus jeunes, en début de cursus universitaires, géographiquement éloignées de l'Université, vivant en famille, avec cependant parfois d'importantes difficultés à poursuivre leurs études du fait de conditions de travail peu propices ou de problèmes matériels.

De nombreux répondants remercient les personnels des bibliothèques de leurs efforts pour assurer l'ouverture, précieuse en ces temps où elles constituent la seule activité universitaire (parfois la seule activité tout court) possible « en présentiel ».