



Ma BU & moi pendant la crise COVID 19

PROFIL DES PARTICIPANTS



4 574
répondants




2 010 en licence
1 081 en master

824 hors LMD Santé
124 DUT/DEUST

307 3^{ème} cycle
135 autres

93 enseignants,
chercheurs



Du 29 mars au 23 avril 2021, le service commun de la documentation de l'Université de Lille a lancé une enquête de satisfaction en ligne à destination de ses usagers afin de mieux comprendre les conséquences de la crise sanitaire sur leurs usages des BU et de leurs services tout au long de l'année universitaire.

Afin de prendre en compte au plus près la diversité de son public, deux questionnaires indépendants ont été élaborés : 38 questions pour les étudiants en Licence et Master et 31 questions pour les doctorants et les enseignants-chercheurs. Les questionnaires ont ainsi partagé des thématiques communes comme la fréquentation des BU, l'accès à la documentation pendant la crise et pu mettre l'accent sur des aspects spécifiques à l'une ou l'autre population : pour les étudiants en Licence et Master, des questions liées à la connaissance et l'utilisation des outils mis à disposition par les BU ainsi que l'offre de formations par exemple ; pour les doctorants et les enseignants-chercheurs, des questions relatives à leurs pratiques d'enseignement ou de recherche.

6% de la population étudiante de l'Université de Lille (selon les Repères statistiques 2021, ODIF) a participé à l'enquête : plus de 50% des répondants sont de niveau Licence, plus de 35% étudient dans les disciplines ALL/SHS. Les étudiants en santé (1^{ère} année et DFAS), en master ALL/SHS et les doctorants, toutes disciplines confondues, se sont particulièrement mobilisés pour répondre à l'enquête.

Note méthodologique : Les résultats sont présentés selon les BU fréquentées par les répondants à l'enquête. Par ex. : « les étudiants en SHS » signifie « les étudiants fréquentant la BU SHS ». ALL : Arts, Lettres et Langues ; SHS : Sciences Humaines et Sociales ; DEG : Droit, Économie, Gestion ; STM : Sciences, Technologies, Médical.

FRÉQUENTATION

DOCUMENTATION

FORMATION

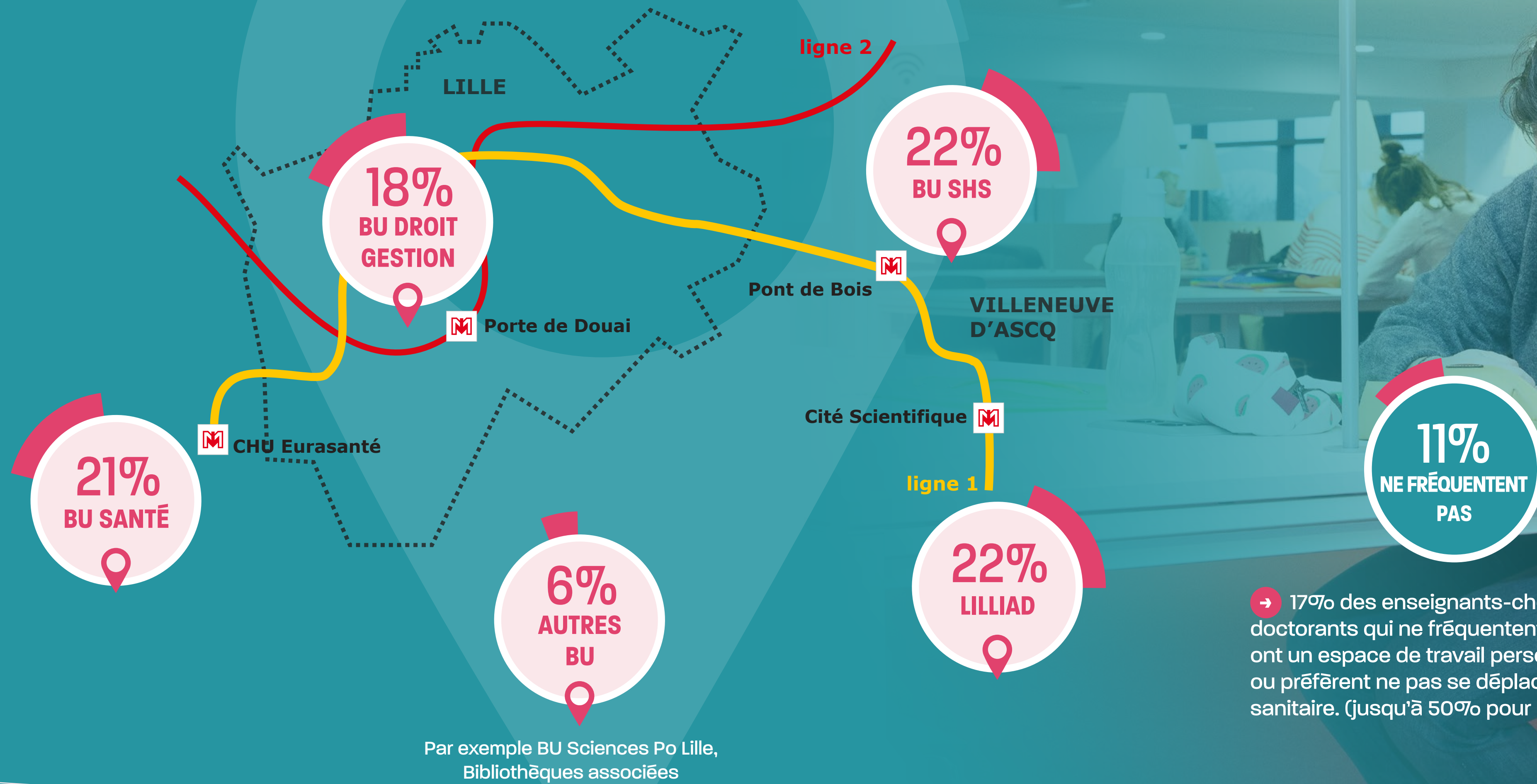
**À DISTANCE OU
SUR PLACE**

COMMUNICATION



FRÉQUENTATION

La BU principalement fréquentée, tout public confondu

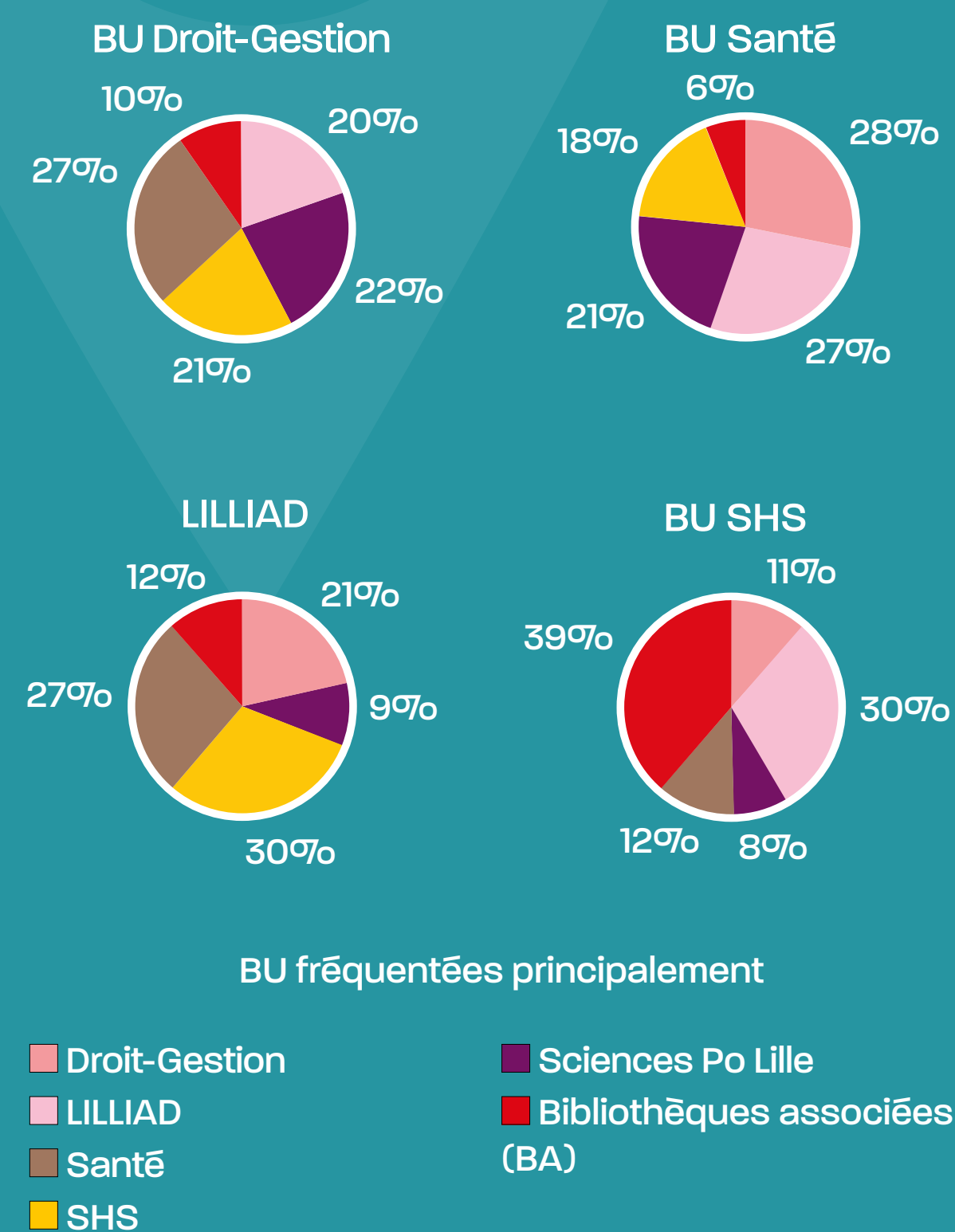


→ 17% des enseignants-chercheurs et 37% des doctorants qui ne fréquentent pas les bibliothèques ont un espace de travail personnel qui leur convient ou préfèrent ne pas se déplacer en raison de la crise sanitaire. (jusqu'à 50% pour les doctorants STM).



Un réseau de bibliothèques

Dans quelles autres BU vont-ils ?



24%

des étudiants L et M fréquentent d'autres BU

- Ceux qui fréquentent principalement la BU Droit-Gestion fréquentent ensuite, par ordre de préférence, la BU Santé, la BU Sciences Po Lille, la BU SHS, LILLIAD puis les BA
- Ceux qui fréquentent principalement la BU Santé fréquentent ensuite, par ordre de préférence, la BU Droit-Gestion, LILLIAD, la BU Sciences Po Lille, la BU SHS puis les BA
- Ceux qui fréquentent principalement la BU SHS fréquentent ensuite, par ordre de préférence, les BA, LILLIAD, la BU Santé, la BU Droit-Gestion puis la BU Sciences Po Lille
- Ceux qui fréquentent principalement LILLIAD fréquentent ensuite, par ordre de préférence, la BU SHS, la BU Santé, la BU Droit-Gestion, les BA puis la BU Sciences Po Lille

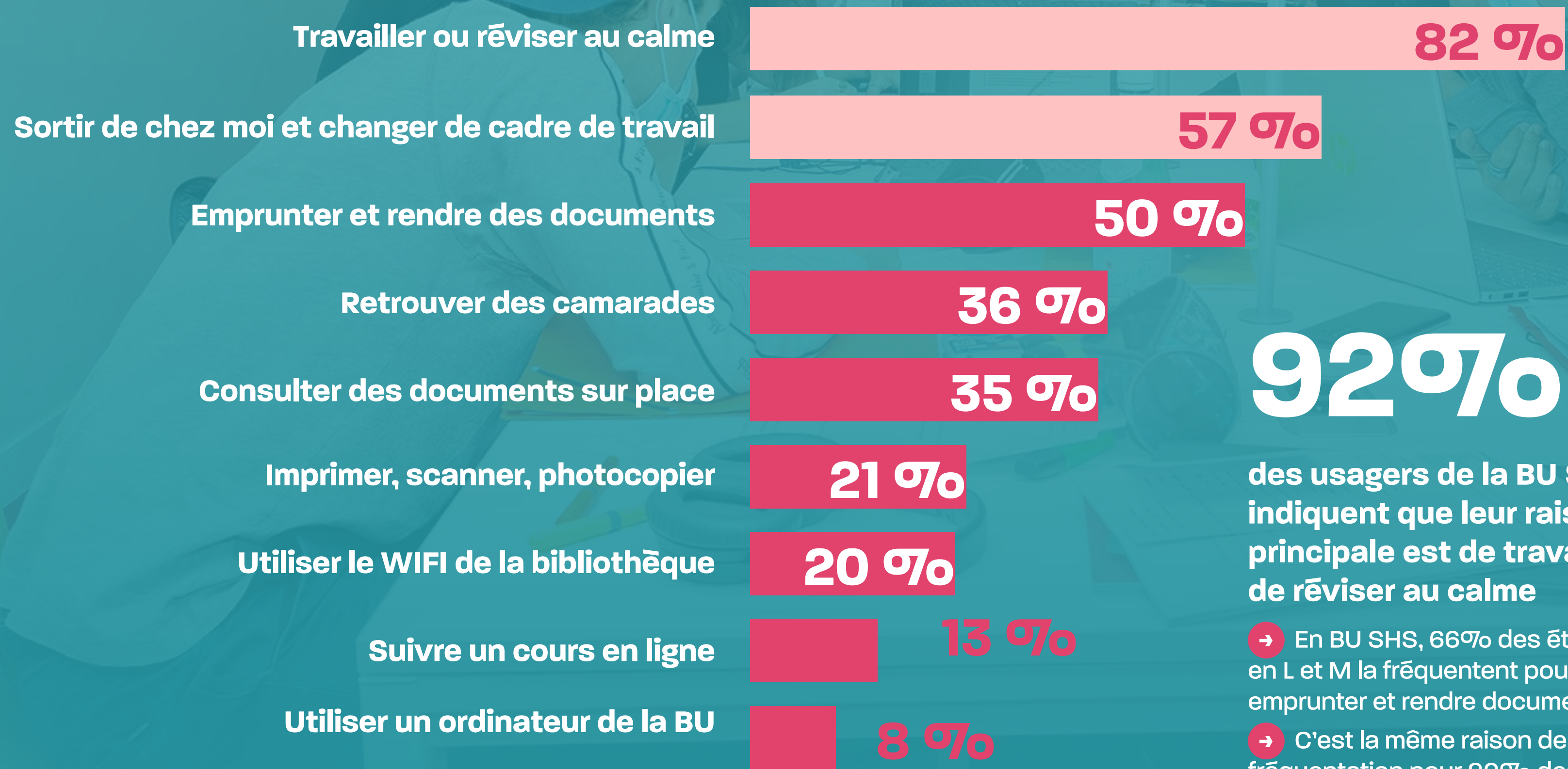
30%

des enseignants-chercheurs et des doctorants fréquentent d'autres BU, notamment les bibliothèques associées de l'Université de Lille pour

- 38% des enseignants-chercheurs
- 48% des doctorants de l'ED SHS
- 35% des doctorants de l'ED SESAM
- 21% des doctorants de l'ED SJPG

ED SHS : École Doctorale Sciences de l'Homme et de la Société
 ED SESAM : École Doctorale Sciences économiques, sociales, de l'aménagement et du management
 ED SJPG : École Doctorale Sciences Juridiques, Politiques et de Gestion

Pour quelles raisons fréquentent-ils les BU ?



92%

des usagers de la BU Santé indiquent que leur raison principale est de travailler ou de réviser au calme

- En BU SHS, 66% des étudiants en L et M la fréquentent pour emprunter et rendre documents
- C'est la même raison de fréquentation pour 90% des enseignants-chercheurs et des doctorants des ED SHS et SJPG

Ce qui a le plus manqué aux étudiants L et M

- En BU Droit-Gestion et SHS : venir sans réservation
- BU Santé : les horaires d'ouverture
- LILLIAD : la possibilité de travailler en groupe

La BU, c'est AUSSI

- Un lieu de travail : pour 57% des doctorants
- Un lieu pour favoriser la réussite des étudiants : pour 68% des enseignants-chercheurs.
- Un partenaire pour la recherche et l'enseignement pour 53% des enseignants-chercheurs et 41% des doctorants

80%

des étudiants L et M n'ont pas modifié leurs habitudes documentaires pendant la crise covid contre 63% des doctorants et 50% des enseignants-chercheurs

- Seulement 70% des étudiants L et M en SHS
- Jusqu'à 93% pour les doctorants des écoles doctorales STM

95%

des étudiants sont satisfaits de la qualité de la documentation dans le cadre de leur travail universitaire

À 85%, ils sont satisfaits de la qualité de la documentation pour :

- leur loisir et leur culture générale
- suivre l'actualité et s'informer

90%

des doctorants et enseignants-chercheurs sont satisfaits de la qualité de la documentation pour leurs étudiants

À 87%, ils sont satisfaits de la qualité de la documentation pour leurs cours et leurs recherches

”

Cela m'a permis de découvrir plus en détail Lillocat ! ET ça c'est GE-NIAL !

(Licence SHS, BU SHS)

”



Paroles d'usagers sur les découvertes et difficultés engendrées par la crise

Accès à la BU en raison des contraintes sanitaires

« Il m'est plus difficile d'aller à la BU, n'habitant pas sur Lille, je n'ai pas toujours l'occasion de me déplacer seulement pour aller à la BU. J'emprunte moins également. »

(Licence SHS, BU SHS)

« Horaires restreints, réservations ... contraignant pour s'organiser en plus des cours »

(Licence, DEG, BU Droit-Gestion)

« Le fait de réserver pour aller en bibliothèque m'a amené à moins aller regarder des livres par curiosité. »

(Doctorant, ED SHS)

Consultation de la documentation en ligne

« C'est plus compliqué de trouver des ouvrages qu'on trouverait facilement à la bu et plus difficilement en ligne. De plus, ne pouvant pas me déplacer à la bu, le format en ligne devient fatigant. »

(Licence SHS, BU SHS)

« Catalogue de la BU pas maniable et lent, mais cela est sans doute antérieur à la crise - je n'avais simplement pas dû utiliser ce catalogue avant ! »

(Enseignant-chercheur, Faculté LLCE)

Conditions de prêt

« Difficultés dans les emprunts/ rendus de documents papier : l'instabilité de la situation et des impératifs familiaux m'obligent à changer régulièrement de région et je ne peux pas toujours rendre les documents dans les temps. »

(Doctorant, ED SJPG)

Découverte des ressources en ligne

« La bu en ligne que j'utilise beaucoup plus depuis le début de cette crise sanitaire »

Santé 2^e cycle DFAS-M/P/O

« Cela m'a permis de découvrir plus en détail Lillocat ! ET ça c'est GE-NIAL ! »

(Licence SHS, BU SHS)

« J'ai pris le temps de m'intéresser à des sources en ligne que je négligeais auparavant. »

(Doctorant, ED SJPG)

Importance de la BU comme espace de travail et de l'accompagnement des bibliothécaires

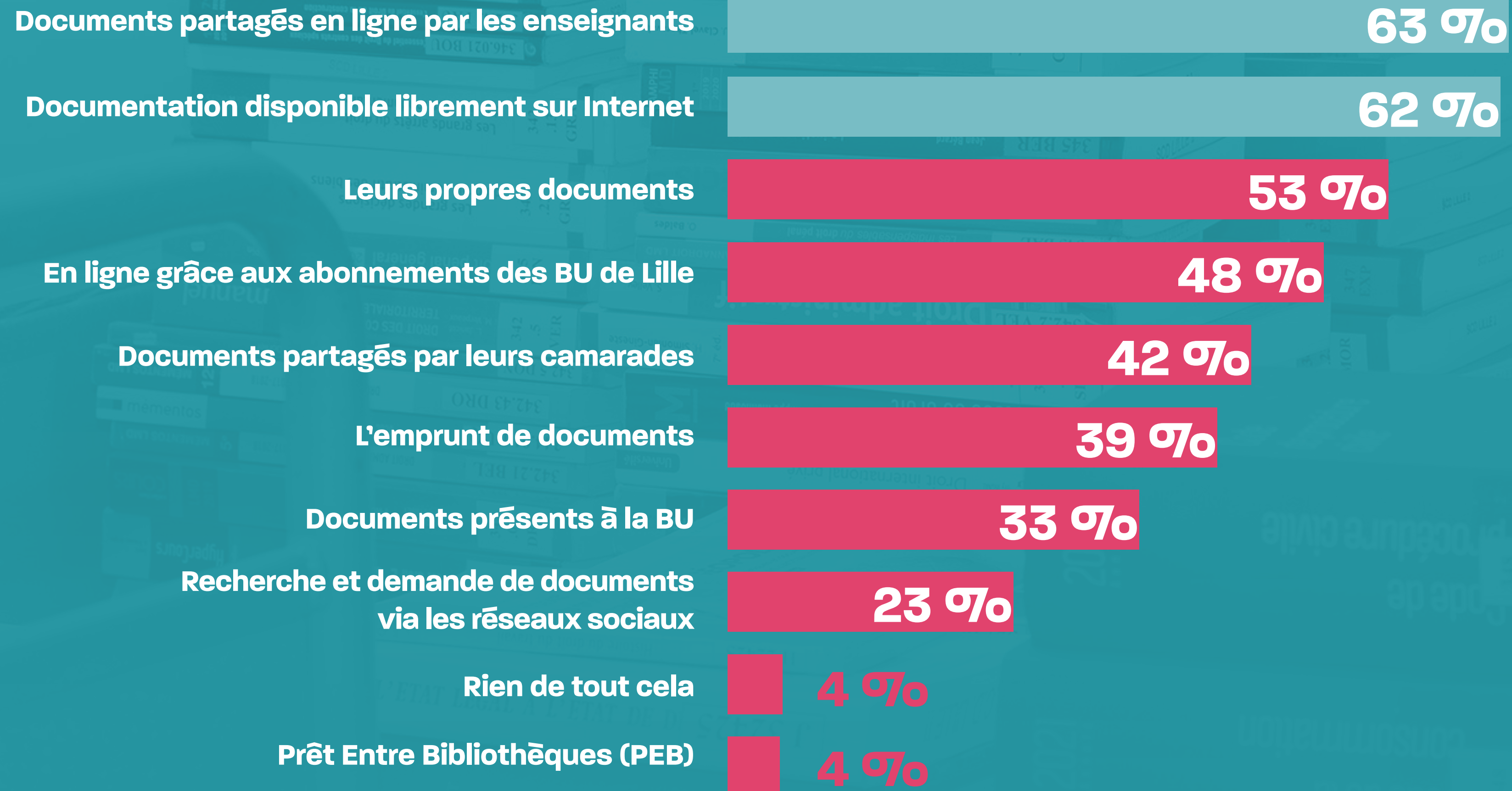
« Internet c'est bien pratique mais la vérification des sources c'est usant et très chronophage. Donc la BU offre un vrai gain de temps. »

(Master SHS, BU SHS)

« Il est impossible d'avancer sur sa thèse, surtout en première et deuxième année, lorsque les services de prêt sont fermés ou limités. »

(Doctorant, ED SHS)

Quels sont les moyens de documentation mobilisés par les étudiants en L et M ?



Des moyens de documentation différents selon les profils :

- BU Santé : les étudiants utilisent majoritairement leurs propres documents
- BU Droit-Gestion : les étudiants utilisent majoritairement les abonnements en ligne
- BU SHS et LILLIAD : les étudiants utilisent également la documentation disponible librement sur internet et les documents partagés par les enseignants.

Pour les étudiants en ALL et en SHS, le passage en Master change les équilibres : la documentation sous abonnement est désormais utilisée par 72% des répondants et passe devant les documents des enseignants et les documents personnels des répondants. 56% des répondants empruntent des documents et ils sont 15% à avoir fait appel au Prêt Entre Bibliothèques (taux le plus fort toute discipline confondue). On constate pour le niveau Licence le poids des réseaux sociaux pour se documenter (utilisés par 32% d'entre eux). Si les documents personnels restent la principale source de documentation pour les étudiants de Santé, les ressources en provenance des BU gagnent du terrain dès la 4^e année d'études (47% des répondants consultent les abonnements en ligne et 36% empruntent).

Les étudiants en DEG privilégient largement les ressources en ligne sous abonnement dès leur arrivée en Master (73% les consultent) et ils sont également plus nombreux à emprunter (60% contre 45% pour le niveau Licence).

Les étudiants en ST continuent de placer les documents mis à disposition par leurs enseignants ainsi que les ressources librement disponibles sur internet en 1^{ère} position quand ils entrent en Master. Le taux d'emprunteurs augmente (on passe de 38% à 45%). 41% des étudiants en 4^e et 5^e année d'études utilisent également les ressources souscrites par l'université, mais ils sont moins nombreux que les emprunteurs.

SITE WEB

Le site web est majoritairement utilisé en SHS et en Droit-Gestion (61% et 65%). En Santé, il ne l'est qu'à 39% et 13% ne le connaissent pas. En revanche, on remarque pour la BU Santé et pour LILLIAD que les étudiants sont plus nombreux à connaître l'outil mais sans l'avoir utilisé (38%).

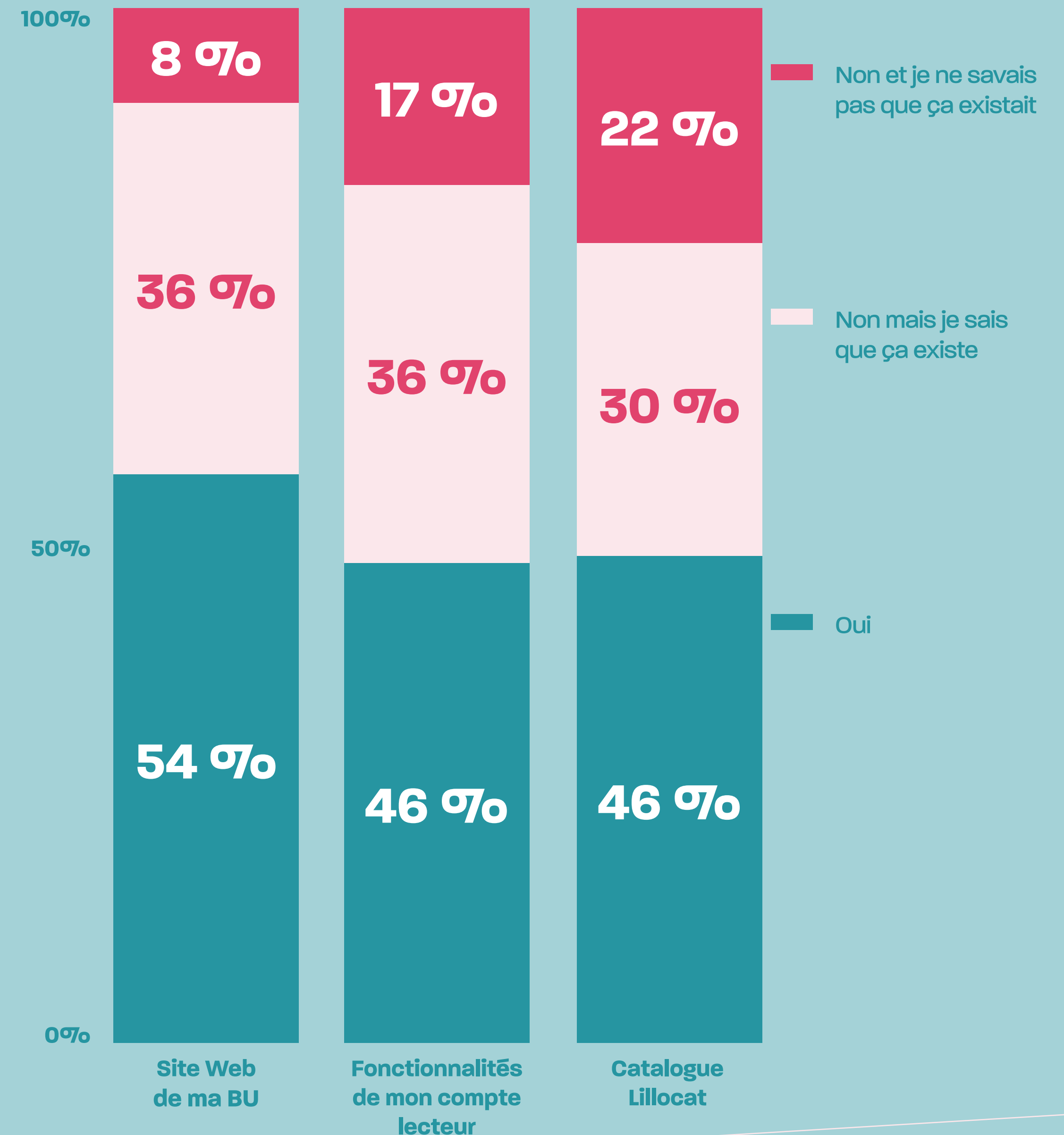
COMPTE-LECTEUR

Le compte-lecteur est le mieux connu des étudiants de la BU SHS (54%). C'est en Santé et à LILLIAD que l'on retrouve la plus proportion d'étudiants qui ne savaient pas qu'il existait (19% et 16%).

LILLOCAT

Pour l'utilisation de Lillocat, les étudiants de la BU SHS se démarquent nettement : 69% d'entre eux l'utilisent, contre 51% en Droit-Gestion, 37% à LILLIAD et 26% en Santé. Ils sont 30% en Droit-Gestion et à LILLIAD à connaître l'outil mais sans l'avoir encore utilisé.

Pour toutes ces propositions, les étudiants de la BU Santé se considèrent majoritairement comme non concerné par l'utilisation de ces outils et de ces ressources (entre 20 à 40% selon les outils).



87%

des étudiants L et M estiment être à l'aise pour trouver un document en rayon ou en ligne

UTILISATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

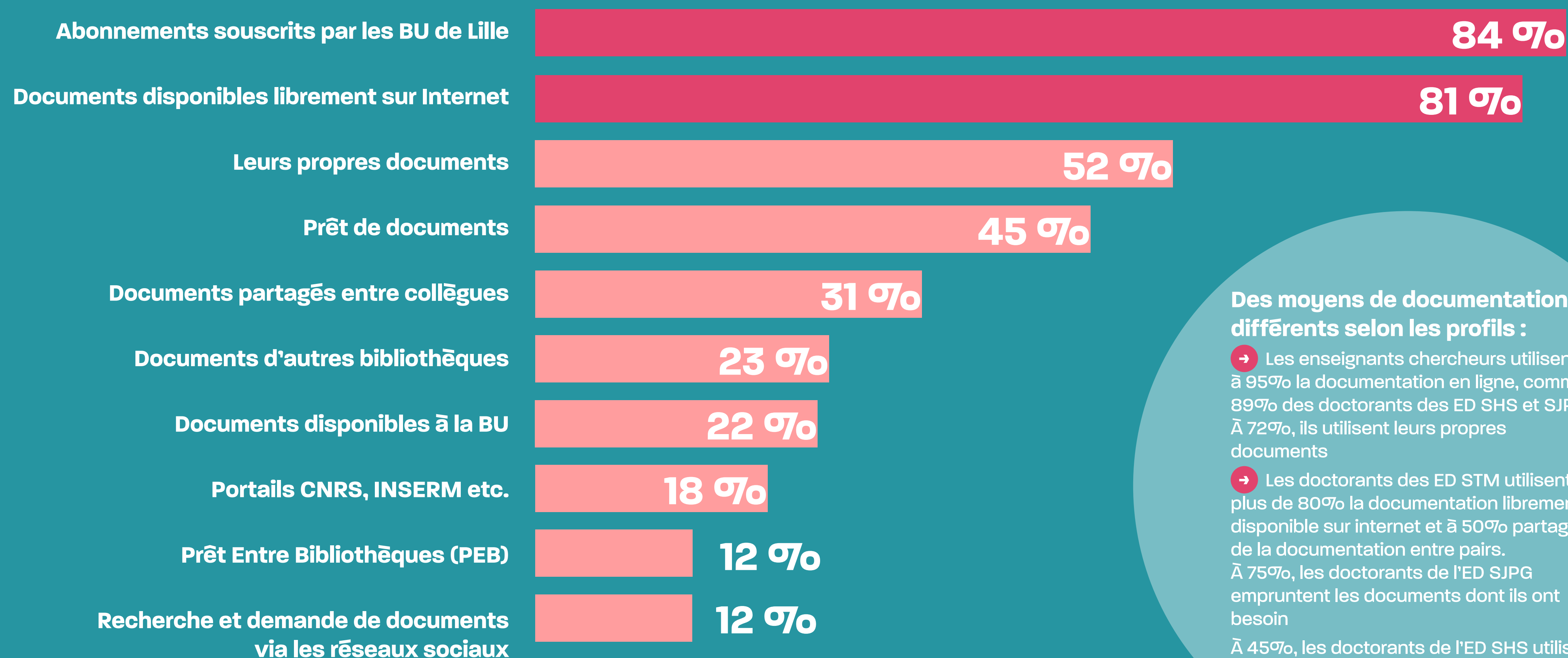
À 86%, les étudiants fréquentant les BU Droit-Gestion et SHS sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec l'affirmation « Je sais utiliser les ressources électroniques ». Ce sont les étudiants de LILLIAD qui se sentent le moins à l'aise avec les ressources (14%). On constate aussi que les étudiants de la BU Santé sont majoritairement plutôt d'accord (34%) que tout à fait d'accord (28%) avec cette proposition.

Les étudiants des BU SHS et Droit se sentent plus à l'aise (« tout à fait d'accord ») quand il faut rechercher dans Lillocat ou dans les ressources électroniques, les étudiants fréquentant la BU Santé et LILLIAD étant majoritairement « plutôt d'accord » avec ces propositions. On constate aussi que l'ensemble des participants estime plus facilement savoir rechercher dans les ressources électroniques que dans Lillocat (ex. en Droit-Gestion : 72% sait rechercher dans Lillocat mais 87% affirment savoir rechercher dans les ressources électroniques).

ACCÈS AUX MAGASINS

Environ 25% des étudiants, toute BU fréquentée, ne connaissent pas ou très peu les modalités d'accès aux magasins. À nouveau, c'est en SHS (71%) et en Droit (66%) que cette modalité d'accès est la plus connue.

Quels sont les moyens de documentation mobilisés par les doctorants et les enseignants-chercheurs ?



Des moyens de documentation différents selon les profils :

- Les enseignants chercheurs utilisent à 95% la documentation en ligne, comme 89% des doctorants des ED SHS et SJPG. À 72%, ils utilisent leurs propres documents.
- Les doctorants des ED STM utilisent à plus de 80% la documentation librement disponible sur internet et à 50% partagent de la documentation entre pairs. À 75%, les doctorants de l'ED SJPG empruntent les documents dont ils ont besoin. À 45%, les doctorants de l'ED SHS utilisent la documentation d'autres bibliothèques.

43%

des doctorants SHS et des enseignants chercheurs ont pu bénéficier des accès exceptionnellement ouverts par les éditeurs pendant le confinement de mars 2020

”

Cet accès a rendu moins frustrant la perte de l'accès à la bibliothèque et pouvoir continuer mon travail de recherche.

(Doctorant, ED SHS)

”

”

Vrai bonheur de découvrir des ouvrages en très bonne qualité PDF et gratuits !

(Doctorant, ED SJPG)

”

Quelques exemples de ressources ouvertes citées par les répondants :
Oxford University Press, Cambridge University Press, JSOTR, Sage, Brepols



FORMATION

92%

des étudiants en L et M estiment que la BU a un impact positif sur leurs études.

Elle leur permet principalement de progresser dans leur discipline et les rend plus efficace dans leurs recherches et travaux universitaires.

- Globalement, les étudiants en L sont légèrement plus satisfaits que les étudiants en M.
- En BU Santé, 94% des usagers soulignent l'importance du lieu BU dans leurs études.
- En BU Droit Gestion, 89% des usagers considèrent que la BU leur apporte les compétences nécessaires en matière de recherche d'informations.
- Mais, selon 16% des usagers, la BU ne leur a pas apporté les outils nécessaires pour juger de la fiabilité d'une information.

85%

des étudiants en L et M sont satisfaits des formations suivies lors de l'année universitaire 2020-2021.

Elles sont jugées utiles, leurs modalités (présentiel/distanciel) appropriées et les outils et ressources présentés ont pu être mis en pratique au cours de l'année universitaire.

- Les étudiants en L et M des BU Droit-Gestion et SHS tirent une plus grande satisfaction des formations suivies.
- En BU Santé, 17% des usagers déclarent ne pas avoir mis en pratique les outils et ressources présentés lors de la formation.
- En BU SHS, 20% des étudiants en M perçoivent moins l'utilité des formations proposées. En BU Droit-Gestion, ce sont les étudiants en M qui jugent cette formation plus utile que les étudiants en L.

95%

n'ont pas participé aux ateliers proposés par les BU au cours de l'année.

73% n'en ont tout simplement pas eu connaissance. En BU Santé, plus de 20% des usagers n'y voit également pas d'intérêt.

Près de 600 suggestions pour la programmation de futurs ateliers :

- Thématiques déjà proposées (recherches bibliographiques, veille documentaire, Zotero, droits d'auteur)
- Aide au travail individuel (méthodologie rédactionnelle, communication orale, ENT, pack office)
- Accompagnement via étudiante (rédaction CV et lettre de motivation, orientation, gestion du stress)

“

Je ne savais pas qu'il y avait des ateliers avant ce questionnaire

(Master SHS, BU SHS)

”

“

Comment mener à bien ses recherches pour un mémoire / exposé (par quoi commencer, sur quels sites...)

(Licence ST, LILLIAD)

”



**À DISTANCE
OU SUR PLACE**

43%

des étudiants L et M

53%

des doctorants et enseignants-chercheurs n'attachent pas d'importance au format d'une formation : c'est le sujet qui prime.

- 42% des étudiants fréquentant la BU Santé ne sont tout simplement pas intéressés par des formations.
- Ce sentiment est partagé par 20% à 25% des étudiants d'autres disciplines.
- Le présentiel est préféré au distanciel sur les 4 campus.

50%

des étudiants en L et M préfèrent des événements culturels, scientifiques et techniques sur place.

Ils préfèrent que ces événements soient organisés en soirée.

- Les étudiants de Santé et les étudiants en M plus généralement penchent davantage pour les événements en ligne ou en replay.

À partir de 2h, doctorants et enseignants-chercheurs favorisent un atelier en ligne plutôt qu'en présentiel.

- 34% d'entre eux affirment que le choix de se déplacer sur un autre site n'est pas lié à la durée de l'événement mais plutôt à son format, son contenu.



COMMUNICATION

20%
des enseignants-chercheurs

70%
des étudiants
souhaitent être
informés par mail

Les réseaux sociaux, largement utilisés par les BU, ne permettent pas d'informer de façon satisfaisante les étudiants.

- 30% des étudiants ignorent l'existence des comptes RS et du chat

73%

des étudiants LM n'ont pas eu connaissance des formations proposées, 63% des événements proposés

- Les étudiants en L se sentent moins bien informés que les étudiants en M.
- Les étudiants fréquentant la BU Droit-Gestion se sentent le mieux informés : 48% étaient au courant des événements culturels proposés dans l'année.

“

Personnellement, je n'ai pas eu connaissances de certaines actualités de la BU. Je pense que communiquer par mail peut être une bonne option, en informant de temps ou temps sur les dernières nouveautés que propose la BU
(Licence SHS, non fréquentant)

”

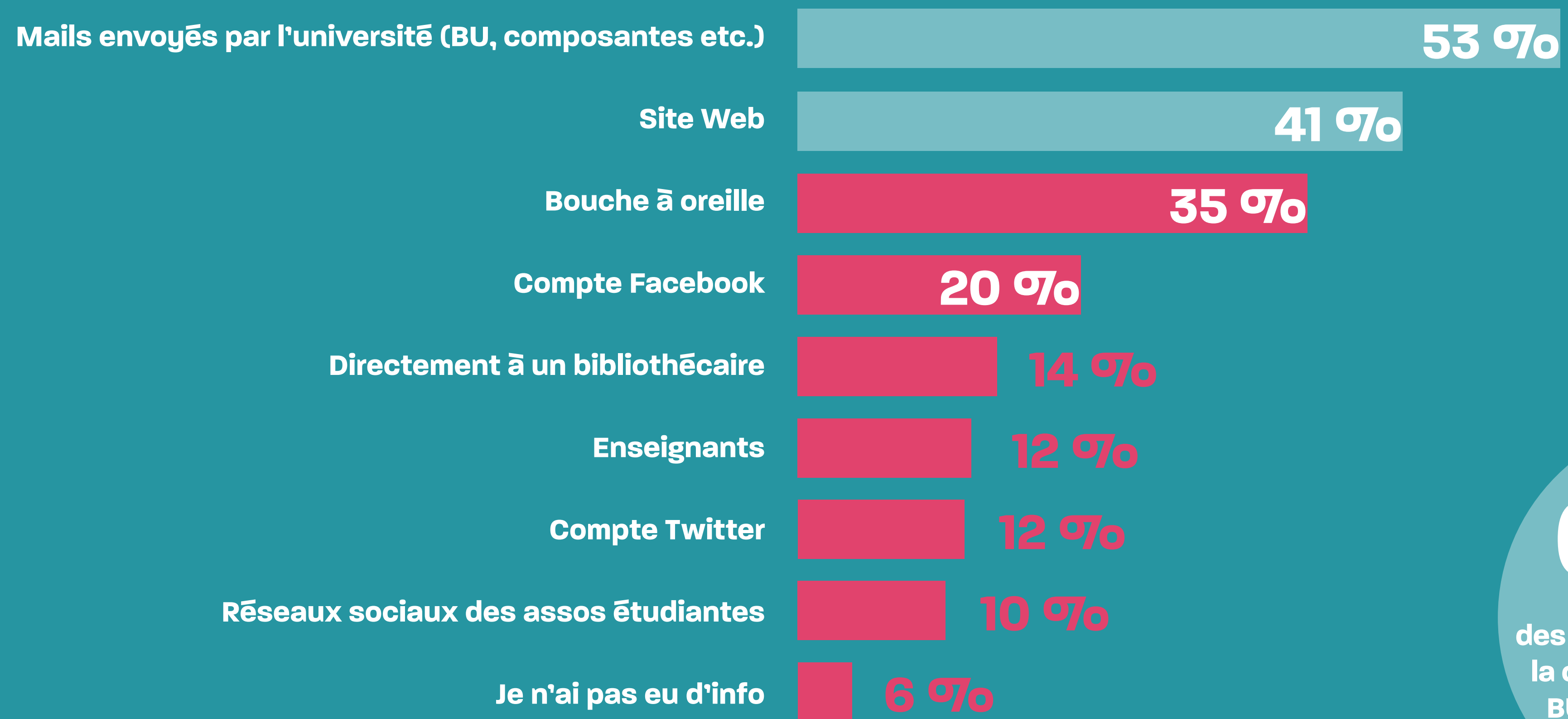
Comment les usagers contactent-ils leur BU ?

- 28% des étudiants en venant directement sur place
- 66% des doctorants et des enseignants-chercheurs privilégient le contact mail ou via formulaire

Ils n'ont pas pris contact avec leur BU en 2020-2021

- 56% des étudiants LM
- 27% des doctorants
- 12% des enseignants-chercheurs

Comment avez-vous eu connaissance des différentes modalités d'ouverture des BU, de leurs services et leurs actualités ?



65%

des étudiants L et M jugent la communication de leur BU tout à fait ou plutôt satisfaisante

“

**Merci pour le travail durant
cette année compliquée, bon
courage à tous !**

(Licence SHS, BU SHS)

”

Taux de satisfaction

9/10

pour les étudiants en L et M

8/10

pour les enseignants chercheurs et doctorants



Natacha LECLERCQ VARLAN

Chargée de mission Enquêtes de public et
démarches orientées usagers
natacha.leclercq@univ-lille.fr

Noémie PROUTEAU

Stagiaire PolytechLille Informatique et Statistique
(dépouillement et analyse des résultats)

<https://scd.univ-lille.fr>

**Enquête menée en partenariat avec Lillagora,
le réseau professionnel de l'Université de Lille**