bulco
Bibliothèque universitaire
Littoral Côte d'Opale

2024

Enquête "Les non-fréquentants de la BULCO "

ulco
Université
Littoral Côte d'Opale

SOMMAIRE

INTRODUCTION 2

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE : 3

ENQUÊTE ET ANALYSE 6

1. Le profil des répondants 6
- a. Répartition géographique 6
- b. Niveau d'études 7
- c. Domaine d'études 8

2. Les étudiants et la BULCO 8
- a. Avez-vous connaissance de l'existence d'une bibliothèque universitaire sur votre campus ? 8
- b. Parmi ceux qui ont connaissance de l'existence de la bibliothèque, savez-vous où elle se trouve ? 8
- c. Vous ne fréquentez pas la BU parce que : 10
- d. Avez-vous d'autres raisons qui n'auraient pas été citées ? 12
- e. Avez-vous d'autres lieux de travail privilégiés ? 12
- f. Connaissez-vous les ressources électroniques de la BULCO ? 13

3. Les étudiants et les bibliothèques en général 15
- a. Fréquentez-vous une autre bibliothèque (bibliothèque publique, autre bibliothèque universitaire…) 15
- b. Pourquoi préférez-vous aller dans cette bibliothèque plutôt qu'à la BU ? 15
- c. Qu'elle image vous fait le plus penser à la bibliothèque ? 17
- d. Avez-vous des remarques/suggestions à faire ? 18

4. VERBATIM 19
- a. Autres raisons de non fréquentation : 19
- b. Préférence pour une autre bibliothèque plutôt que la BU ? 21
- c. Remarques/suggestions 22

LES LIMITES DE L'ENQUÊTE : 25

CONCLUSION 26

REMERCIEMENTS 28

CONTACTS 29

ANNEXES 30

1. Rétroplanning 30

2. Questionnaire 31

3. Outils de communication 39

Enquête " Les non-fréquentants de la BULCO "

INTRODUCTION

Selon l'enquête « Conditions de vie des étudiants » réalisée par l'Observatoire national de la vie étudiante (Repères), la part des étudiants qui ne fréquentent jamais la BU est passée de 10% en 1997 à 13,2% en 2006 puis 18% en 2013, 19,5% en 2016, 21% en 2020 et 22% en 2023.

Ajoutons à cette dynamique nationale que, depuis la période de la pandémie du COVID, la fréquentation des bibliothèques a connu une très forte baisse arrivant à une moyenne de -60% au niveau national surtout pendant la l'année 2020[1]. Depuis 2021 la fréquentation constatée augmente à nouveau, de manière mitigée mais constante et, même si les niveaux de l'avant-COVID n'ont pas été retrouvés, la tendance donne de l'espoir[2]. Cependant, le changement (la rupture même) induit par le COVID a marqué certainement les esprits dans le sens d'une fermeture sur soi et poussé les nouvelles générations à un mode de fonctionnement que parfois, il faut l'avouer, on a du mal à saisir en bibliothèque.

Les BU souffrent d'une certaine invisibilité[3] et il demeure difficile d'en quantifier précisément la population d'inscrits non-fréquentants. En 2022 par exemple à l'Université de Nîmes, le Service Commun de Documentation (SCD) et l'Observatoire de la Vie et de l'Insertion Étudiantes (OVIE) ont mené une enquête auprès des étudiants inscrits à l'université de Nîmes en 2021-2022, sur la fréquentation et l'utilisation de la bibliothèque universitaire (BU). Le taux de réponse à l'enquête s'élevait à 18 %. Parmi les résultats, il était mentionné : « une minorité d'étudiants (13 %) n'est jamais venue à la BU ou bien qu'une seule fois dans l'année ».

Au cours de l'année académique 2023-2024 la BULCO a à son tour mis en place une enquête sur le public inscrit non-fréquentant. Le but de cette enquête a été de récolter des données sur cette population universitaire laquelle, pour des raisons qui seront en partie identifiées dans ce rapport, ne se rend pas physiquement dans les locaux de la bibliothèque. Cette démarche doit se lire aussi à la lumière du phénomène beaucoup plus global de baisse de fréquentation des bibliothèques constaté après la pandémie COVID et à la volonté de mieux en saisir les raisons.

---

[1] « Les entrées ont chuté de plus de 60% par rapport à leur nombre de 2019 et le nombre d'entrées par étudiant est passé de 41,5 à 14,6 » (https://esgbu.esr.gouv.fr/editorials/8)
« Les entrées, même si elles ne représentent que 47,5 % de celles de 2019, ont progressé de 24,8% par rapport à 2020. Le nombre d'entrées par étudiant est remonté de 14,6 à 18,3, à comparer aux plus de 40 entrées par étudiant et par an de 2019 » (https://esgbu.esr.gouv.fr/editorials/9).

[2] « Selon les premiers éléments disponibles, la fréquentation progresserait à nouveau de presque 12 % en 2023 avec 62,5 millions d'entrées (34,2 entrées par étudiant). Cette reprise progressive de la fréquentation des bibliothèques continue d'être marquée par la crise sanitaire qui semble avoir modifié durablement les habitudes de sociabilité des étudiants et leurs modes de travail avec notamment une hybridation largement entrée dans les mœurs » (https://publication.enseignementsup-recherche.gouv.fr/eesr/FR/EESR17_ES_17/les_bibliotheques_universitaires/).
https://www.archimag.com/bibliotheque-edition/2024/06/24/56-millions-entrees-2022-bibliotheques-universitaires-connaissent

[3] Phénomène qui s'est certainement accéléré à cause de la pandémie Covid.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE :

RESSOURCES

Les ressources humaines pour mener cette enquête ont reposé sur :

- Le responsable du département Médiation (cadre A), chef de projet
- Deux agents (catégorie B) pour la conception du questionnaire entre octobre 2023 et février 2024
- Une stagiaire (DEUST Métiers du livre)

La BULCO se trouvant sur quatre sites distincts, la mise en place de l'enquête a nécessité également la collaboration d'autres personnes, notamment des moniteurs étudiants qui ont été planifiés sur plusieurs créneaux à Dunkerque, Saint-Omer et Calais. Il faut préciser que l'équipe projet présentée dans le paragraphe précédent a travaillé à Dunkerque et à Boulogne, mais que à Saint-Omer et à Calais l'enquête a été menée exclusivement par des moniteurs qui ont été formés à cette mission.

En termes de ressources techniques, l'enquête a été développée et diffusée via le logiciel gratuit Lime Survey. L'usage de ce logiciel a impliqué une formation préalable d'une demi-journée pour les trois agents et la stagiaire qui a été dispensée par le service Informatique Pédagogique Multimédia de la DSI de l'ULCO.

CALENDRIER

L'enquête a été conçue et s'est développée sur l'année académique 2023-2024 et, plus précisément selon les étapes suivantes :

- octobre 2023 - février 2024 > conception du projet, élaboration de l'enquête, planification
- février 2024 - mars 2024 > intégration de la stagiaire, formalisation de l'enquête sur Lime Survey, mise en place de l'enquête en ligne et sur le terrain, campagne de communication à destination des étudiants (voir en annexe)
- mars 2024 - avril 2024 > exploitation des données
- avril 2024 - mai 2024 > restitution à l'équipe de Direction BULCO, campagne de communication à destination des étudiants (voir en annexe)

Le questionnaire intitulé « VOUS NE VENEZ PAS À LA BU ? DITES-NOUS POURQUOI… » a été mis en ligne précisément le 20 février 2024 et, après 6 semaines, il a été clôturé le 29 mars 2024.

cf. rétroplanning en annexe

MÉTHODOLOGIE

Une fois créée, l'enquête a été rendue accessible par le biais du site de la BULCO (MaBULCO) et par QR Code. Ce dernier a été communiqué par voie d'affichage dans tous les locaux accueillant des publics ULCO. Parallèlement nous avons choisi de privilégier le contact humain et d'aller à la rencontre des non-fréquentants. Pour ce faire les agents impliqués dans le projet, la stagiaire ainsi que des moniteurs étudiants se sont rendus avec des flyers contenant un QR code dans les nombreux lieux ULCO où il était possible de rencontrer des répondants : maisons des étudiants, parvis des campus, restaurants universitaire, hall des bâtiments, couloirs des secrétariats… Il est à préciser que le choix quotidien de ces lieux, les heures et la fréquence à laquelle ils ont été sondés a été fait de manière plus ou moins aléatoire[4], tachant néanmoins de couvrir au maximum l'ensemble des campus. Cette méthode d'enquête, plus rapprochée et individualisée, a permis d'obtenir des résultats certainement plus qualitatifs car nous avons eu la possibilité de mieux expliquer les tenants et les aboutissants de la démarche aux participants.

La cible de l'enquête, comme son nom l'indique était les non-fréquentants, c'est-à-dire une population étudiante présente sur nos campus, mais **qui ne fréquente pas physiquement les locaux des quatre bibliothèques**[5]. Nous avons

[4] La météo a été notamment l'un des facteurs qui a pu influencer nos déplacements.
[5] Le niveau Doctorant n'est pas représenté dans cette étude, l'effectif de répondants étant trop faible.

choisi de considérer comme non-fréquentants aussi les étudiants ayant franchi la porte de la BU une seule fois au cours de l'année, d'autant plus que des journées de rentrée obligatoires sont prévues (ex. EXPLOR'ULCO). Même principe pour les étudiants qui ont recours à la BULCO sur internet, via par exemple son site ; ces personnes, malgré l'intérêt porté éventuellement pour certains services de la bibliothèque accessibles en ligne, ne s'intéressent pas à nos locaux, et malgré tout les BU sont une réalité encore bien tangible, faite entre autres de bâtiments, tables, chaises etc. Il était donc important d'essayer de comprendre pourquoi nos locaux ne les intéressent pas.

Le questionnaire a été pensé pour récupérer tant des données quantitatives que qualitatives. Ces deux aspects ont été pris en compte grâce à une combinaison de questions fermées et ouvertes.

Le questionnaire se divisait en quatre parties : une première pour appréhender la connaissance qu'ont les usagers de la bibliothèque sur leur campus universitaire, une seconde partie pour identifier les causes de la non-fréquentation, une troisième partie pour mesurer leur fréquentation des bibliothèques en général, et enfin une dernière partie pour déterminer le profil des répondants.

Des moniteurs étudiants ont été mis à contribution sur les 4 sites. Ils ont sillonné les différents bâtiments de l'université hors bibliothèque pour des entretiens en tête-à-tête avec les non-fréquentants et assurer la distribution de flyers. Une tablette a été également mise à leur disposition pour accompagner au mieux les étudiants dans leurs réponses. L'accès au questionnaire a été réalisé en large partie via le téléphone portable.

Enfin, l'envoi d'un mail à l'ensemble des étudiants de l'ULCO par le biais du logiciel de gestion de la BU (SGB) a été le plus concluant. Les réponses ont été quasi immédiates. Le mail rappelait qu'un tirage au sort permettait de gagner des lots, ce qui a certainement motivé davantage la participation. Cela nous a permis de passer d'environ 300 retours la première semaine à 900 après un premier envoi, puis d'atteindre plus de 1800 retours après 2 relances la quinzaine qui a suivi.

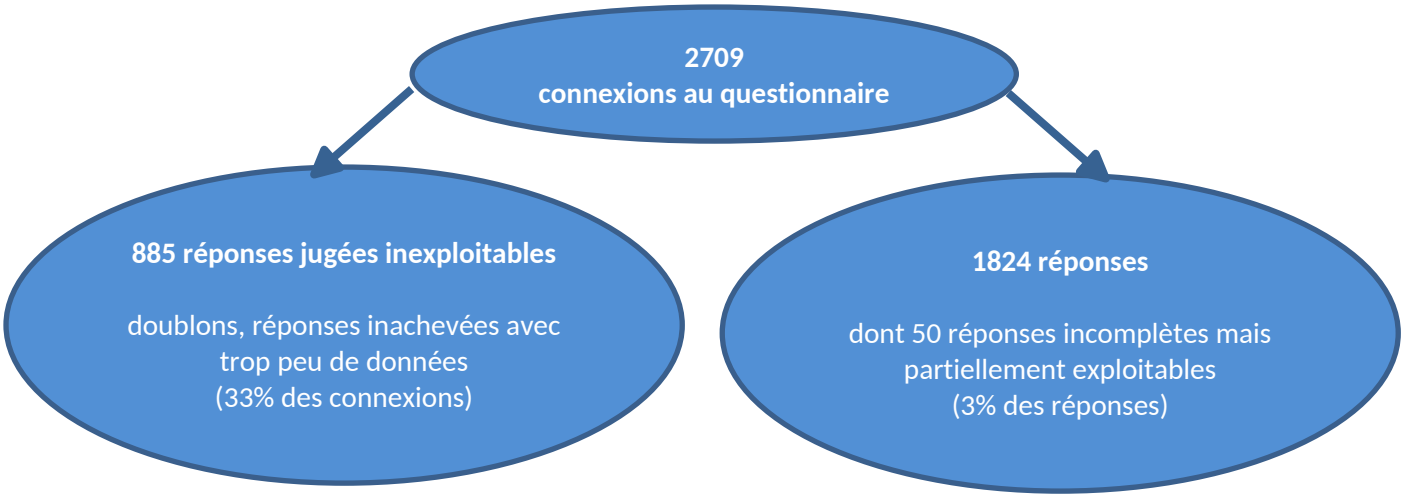
COMMUNICATION

Nous avons réfléchi à différentes stratégies pour inciter les étudiants à participer le plus possible à l'enquête.

La Direction de la Communication de l'ULCO a conçu 3 affiches différentes pour diffuser l'enquête au sein des différents campus et sur les écrans d'accueil du réseau EKO. Un QR Code permettait d'accéder rapidement au questionnaire. La DirCom ULCO nous a également fourni des lots pour organiser un tirage au sort à l'issue de l'enquête afin de remercier les participants : nous avons pu ainsi offrir 3 lots sur chaque site.

PARTICIPATION

En tout, il y a eu **2709** connexions au questionnaire. De cette masse brute nous avons retenu **1824** questionnaires jugés exploitables, soit 67.3% des connexions. **885** réponses ont été jugées inexploitables, soit 32,7%. Les réponses inexploitables comprennent les doublons, mais aussi les réponses inachevées avec trop peu de données exploitables.



Nous avons considéré opportun également de relativiser les résultats de l'enquête par rapport au nombre d'inscriptions global de l'Université. Les répondants représentent **17,5% des inscrits à l'Université**.

ENQUÊTE ET ANALYSE

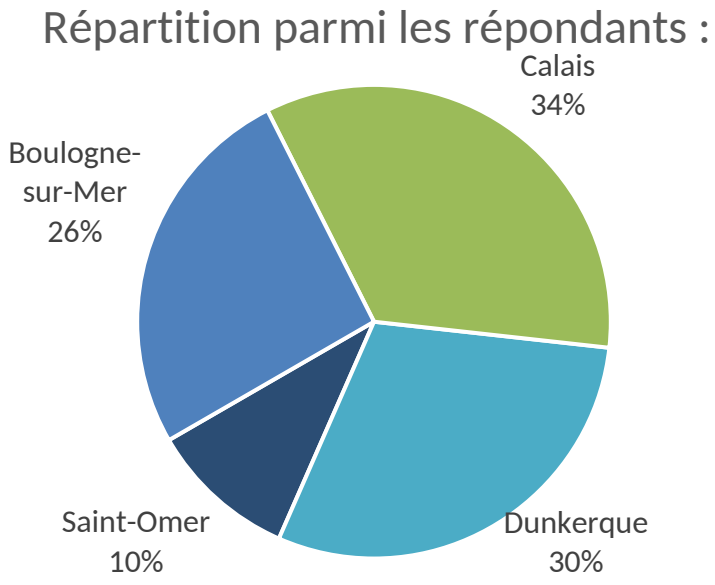
1. Le profil des répondants[6]

Ce premier point de l'enquête permet d'analyser la non-fréquentation par rapport à la localisation, au niveau d'études et à leur au domaine d'appartenance.

a. Répartition géographique

Site	Inscrits[7]	Répondants	Part
Boulogne	3099	462	14,9%
Calais	2951	610	20,7%
Dunkerque	3555	532	14,9%
Saint-Omer	840	180	21,2%
Ensemble	**10445**	**1784**	**17,1%**
Non réponse		40	2,2%

Les étudiants de Calais et St-Omer ont plus répondu que ceux de Dunkerque et Boulogne (21 % contre 15%). On peut évoquer l'hypothèse que les étudiants inscrits dans les deux premiers sites sont plus nombreux à ne pas fréquenter la bibliothèque en 2024.



Plus particulièrement la population la plus représentée parmi les répondants est celle des étudiants de Calais, alors qu'il ne s'agit pas du site où il y a le plus d'inscrits. Il est possible d'expliquer ce phénomène à la lumière de la situation propre au site calaisien : la BU a été contrainte de fermer pour travaux et de déménager dans des locaux provisoires, pas forcément adaptés à ses usagers.

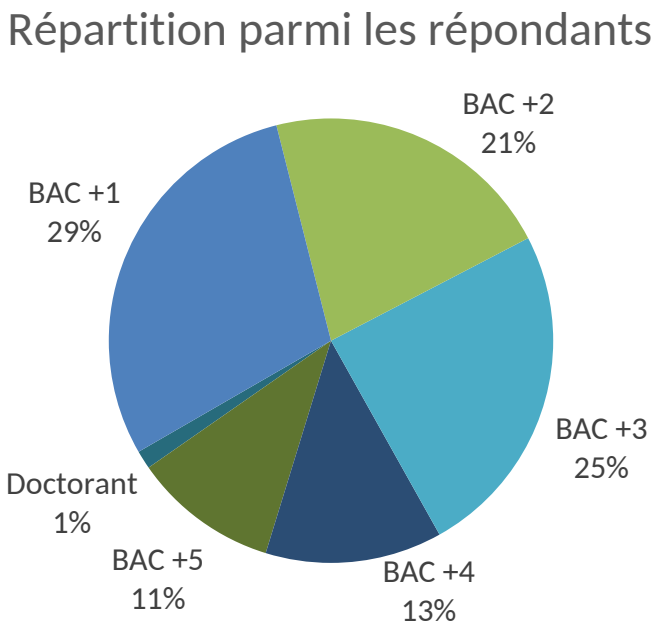
[6] On rappelle que dans ce rapport la notion de « répondant » correspond exclusivement à celle de « non-fréquentant ».
[7] Chiffres SISE au 15/01/2024 y compris les conventions.

Parmi les réponses « autres raisons de non-fréquentations de la BU », plus de la moitié des verbatims des Calaisiens sont en rapport avec les travaux. Ces répondants sont donc d'anciens fréquentants détournés de la bibliothèque à cause d'un contexte propre à ce site.

b. Niveau d'études

Niveau	Inscrits	Répondants	Part de répondants / inscrits
BAC +1	3697	525	14,2%
BAC +2	2196	381	17,3%
BAC +3	2176	438	20,1%
BAC +4	960	230	24,0%
BAC +5	1136	189	16,6%
Doctorant	145	24	16,6%
Autres (Auditeur, Certificat…)	19	-	-
Ensemble	**10445**	**1787**	
Non réponse		*37*	*2%*

Parmi l'ensemble des inscrits ce sont les étudiants en Master 1 (Bac+4) qui, en proportion, ont le plus répondu (24 % des inscrits de ce niveau). Cependant l'hypothèse que les non-fréquentants soient plutôt des étudiants de ce niveau est surprenante.

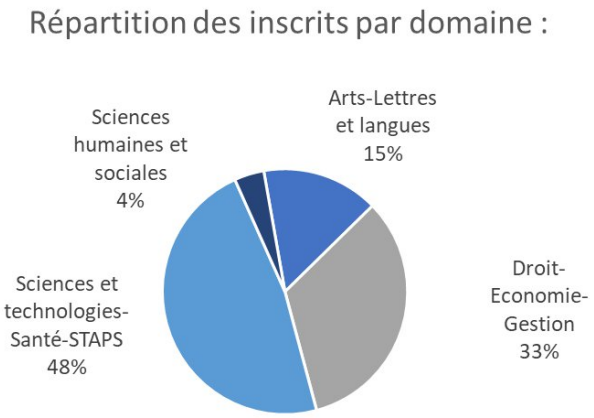


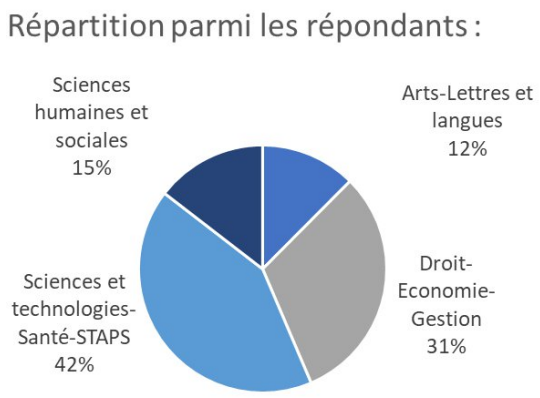
Par ailleurs, parmi les répondants, la population la plus représentée est celle des Bac+1, situation plutôt logique car en cohérence avec les statistiques (il s'agit du niveau pour lequel il y a le plus d'inscrits).

c. Domaine d'études

L'exploitation selon le domaine n'a pas pu être réalisée comme souhaité et reste une donnée partielle. Cette variable est en effet dans son ensemble très peu fiable car mal renseignée par les répondants et son recodage difficile puisque le libellé des formations, en zone de texte libre, est souvent abscons.

Le tableau ci-dessous représente la répartition des répondants selon les quatre macro-domaines d'étude qui avaient été identifiés au préalable par les créateurs de l'enquête en consonance avec la sectorisation faite à l'ULCO, mais en raison de la mauvaise compréhension de cet item par les participants, il faut le considérer comme un élément non-probant :

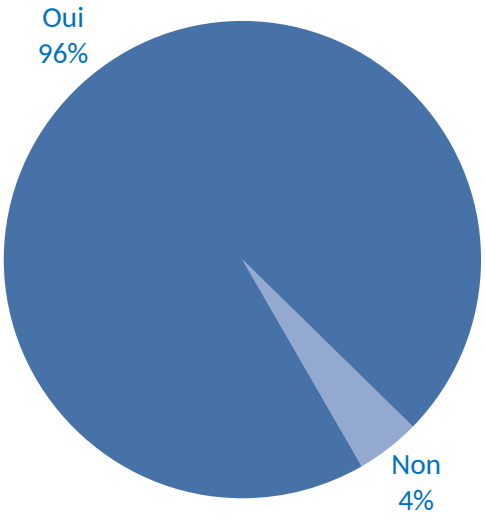




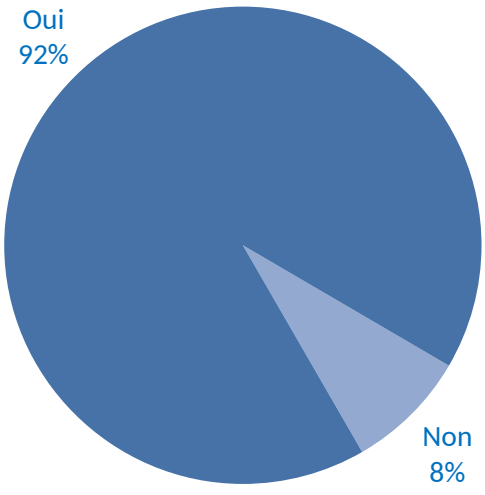
Ceci étant on peut avancer l'hypothèse selon laquelle les résultats affichés ne changeraient pas considérablement, même suite à un recodage de ces données, car nous resterions dans les mêmes proportions que le nombre d'inscrits à l'ULCO par domaine. Science et Technologie Santé-STAPS représente notamment le domaine le plus représenté, mais également celui dans lequel on retrouve le plus d'inscrits.

2. Les étudiants et la BULCO

a. Avez-vous connaissance de l'existence d'une bibliothèque universitaire sur votre campus ?



b. Parmi ceux qui ont connaissance de l'existence de la bibliothèque, savez-vous où elle se trouve ?



Pour les 144 répondants qui ne savent pas situer la BU (8%) voici leur répartition géographique :

Site	Nombre	Total répondants	Part
Boulogne	45	462	10%
Calais	50	610	8%
Dunkerque	14	532	3%
Saint-Omer	28	180	16%
Ensemble	**137**	**1784**	**8%**
Non réponse	*7*	*40*	

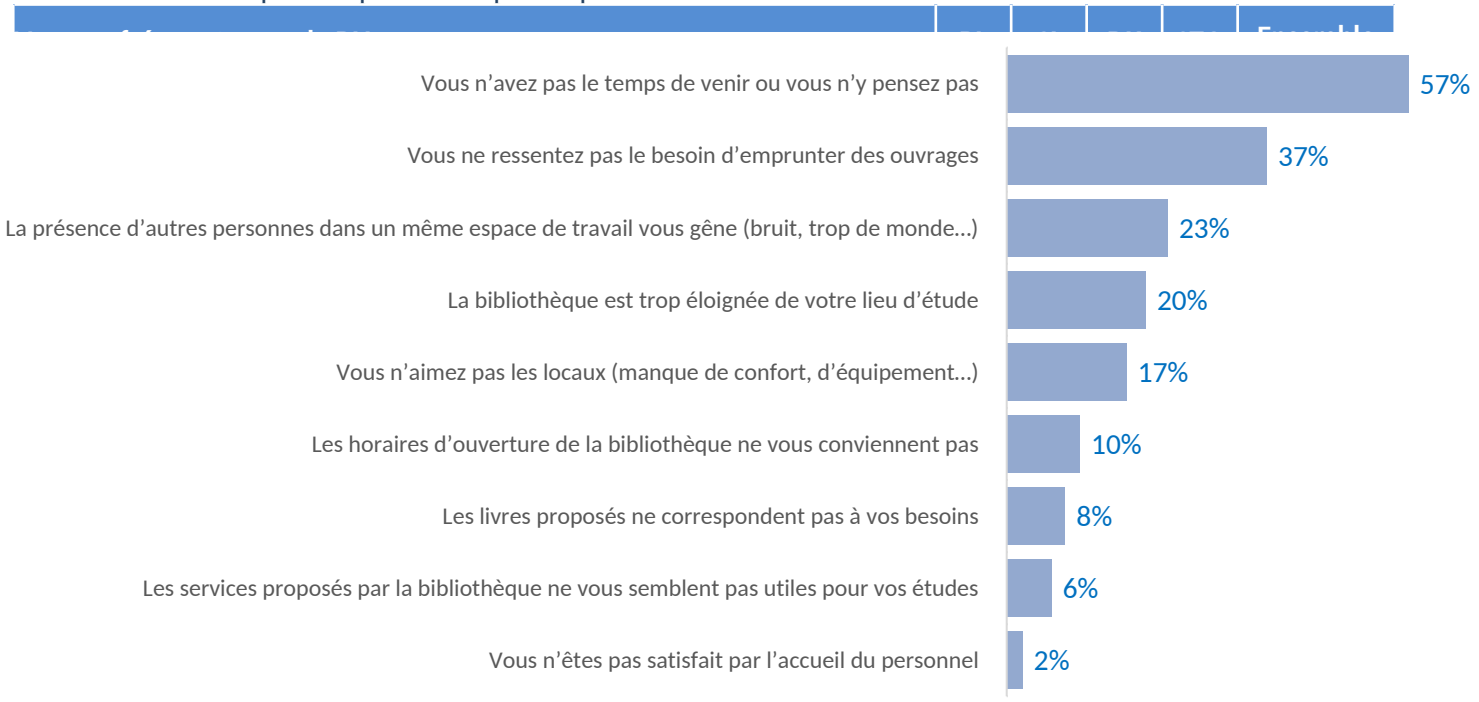
16% des répondants de Saint-Omer et 10% de ceux de Boulogne déclarent ne pas savoir situer la BU. Plusieurs pistes de réflexions s'offrent à nous : composantes éloignées de la BU ? Visibilité ? Signalétique insuffisante et/ou inappropriée ?

Pour les 144 répondants qui ne savent pas situer la BU (8%) voici leur répartition par niveau :

Niveau	Nombre de personnes qui "ne savent pas qu'il y a une bibliothèque"	Répondants	Part
BAC +1	40	525	8%
BAC +2	18	381	5%
BAC +3	42	438	10%
BAC +4	14	230	6%
BAC +5	21	189	11%
Ensemble	**137**	**1784**	**8%**
Non réponse	*7*	*37*	

Il semblerait que les répondants des niveaux bac +3 et bac +5 sachent un peu moins situer la BU, mais l'écart n'est pas assez significatif pour en tirer des vraies conclusions.

c. Vous ne fréquentez pas la BU parce que :



Vous ne fréquentez pas la BU parce que :	BAC +1	BAC +2	BAC +3	BAC +4	BAC +5	Ensemble
Vous n'avez pas le temps de venir ou vous n'y pensez pas	61%	55%	56%	55%	58%	**57%**
Vous ne ressentez pas le besoin d'emprunter des ouvrages	46%	33%	36%	36%	32%	**38%**
La présence d'autres personnes dans un même espace de travail vous gêne (bruit, trop de monde…)	24%	25%	24%	20%	20%	**23%**
La bibliothèque est trop éloignée de votre lieu d'étude	18%	23%	21%	15%	19%	**19%**
Vous n'aimez pas les locaux (manque de confort, d'équipement…)	11%	20%	20%	20%	17%	**17%**
Les horaires d'ouverture de la bibliothèque ne vous conviennent pas	7%	11%	9%	19%	12%	**10%**
Les livres proposés ne correspondent pas à vos besoins	7%	9%	8%	12%	8%	**8%**
Les services proposés par la bibliothèque ne vous semblent pas utiles pour vos études	7%	6%	8%	5%	6%	**6%**
Vous n'êtes pas satisfait par l'accueil du personnel	1%	6%	2%	0%	2%	**2%**

Le niveau Doctorant n'est pas représenté, l'effectif de répondants étant trop faible

Parmi les 1824 répondants, une majorité, **57% déclarent ne pas avoir le temps de venir ou ne pas y penser.** Ils sont plus nombreux sur Dunkerque et Saint-Omer et plutôt de niveau bac+1. Cette première cause de non-fréquentation devrait nécessairement faire interroger les décideurs à plusieurs niveaux : les étudiants ont un emploi du temps qui ne leur laisse pas la possibilité d'aller en BU ; les enseignants ne les incitent pas assez à fréquenter la BU ; la BU n'est pas perçue comme un besoin et elle est de ce fait concurrencée par d'autres lieux, d'autres activités…

37% ne ressentent pas le besoin d'emprunter des ouvrages, situation qui ressort surtout pour le site de Dunkerque et plutôt pour les répondants de niveau bac+1.

23% se sentent gênés par la présence d'autres personnes, surtout Boulogne et Calais, phénomène sans doute lié aux nouveaux publics post-Covid qui présentent des caractéristiques psychosociales assez spécifiques[8].

20% déclarent que la bibliothèque est trop éloignée de leur lieu d'étude, plutôt à Boulogne et à Saint-Omer. Cette donnée peut se justifier à la lumière de l'éclatement géographique des sites universitaires ULCO. A Boulogne les sites de CAPECURE, du « Musée » et de la MREN (Wimereux), comme à Saint-Omer les locaux de l'ISCID-CO se trouvent à plusieurs centaines de mètres (voir plusieurs kilomètres) des BU, ce qui peut présenter un obstacle à la fréquentation.

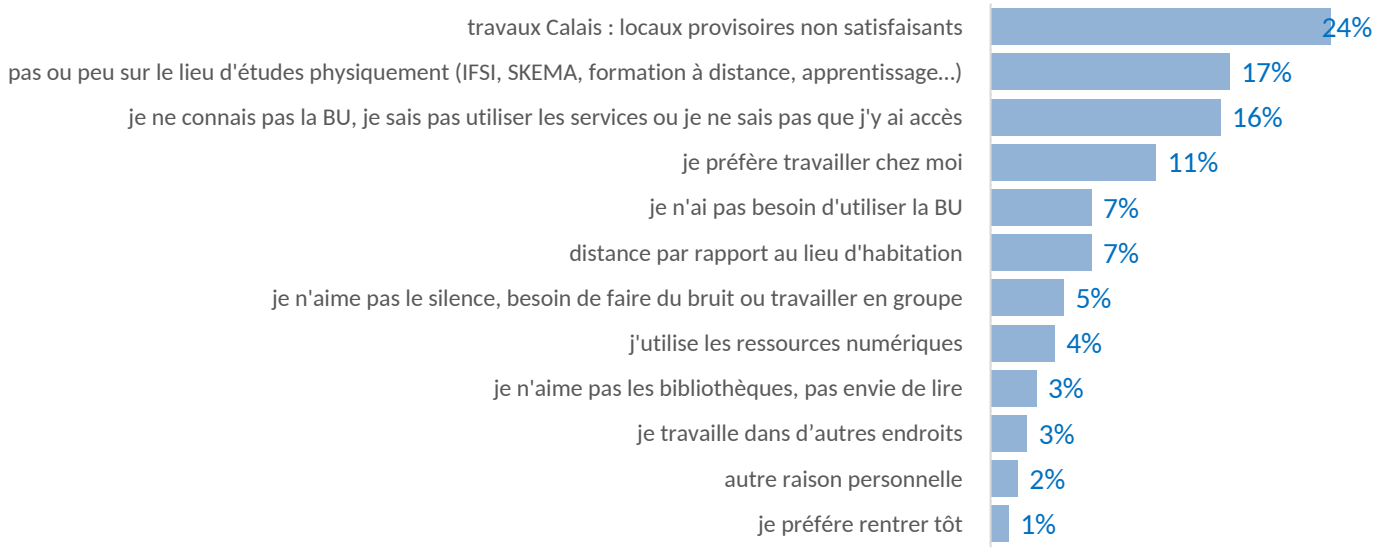
17% n'aiment pas les locaux. C'est largement le cas sur Calais où la moitié des verbatims concernent les travaux.

Les étudiants du niveau bac+4 sont plus nombreux à remettre en question les **horaires d'ouverture et les livres proposés**.

[8] Cf. *Prévalence des épisodes dépressifs en France chez les 18-85 ans : résultats du Baromètre santé 2021*, Bulletin épidémiologique hebdomadaire, 2023, n°. 2, p. 28-40 (https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/sante-mentale/depression-et-anxiete/documents/article/prevalence-des-episodes-depressifs-en-france-chez-les-18-85-ans-resultats-du-barometre-sante-2021) et *Frequency of Depressive Symptoms and Suicidal Ideation Among University Students Before and After the COVID-19 Pandemic*, Journal of Affective Disorders doi: 10.1016/j.jad.2024.09.093, https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2024.03.14.24304160v1. Voir aussi : *L'impact de la Covid-19 sur la santé mentale des étudiants : mini-synthèse de la littérature actuelle*, Revue de neuropsychologie, 2021/22, vol. 13, pages 108-110 (https://shs.cairn.info/revue-de-neuropsychologie-2021-2-page-108?lang=fr) et *L'évolution des facteurs prédictifs de la détresse psychologique des étudiants en contexte de Covid-19 : un modèle d'équation structurelle exploratoire*, Psychologie Française, vol. 67, Issue 4, December 2022, Pages 445-469 (https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0033298422000887).

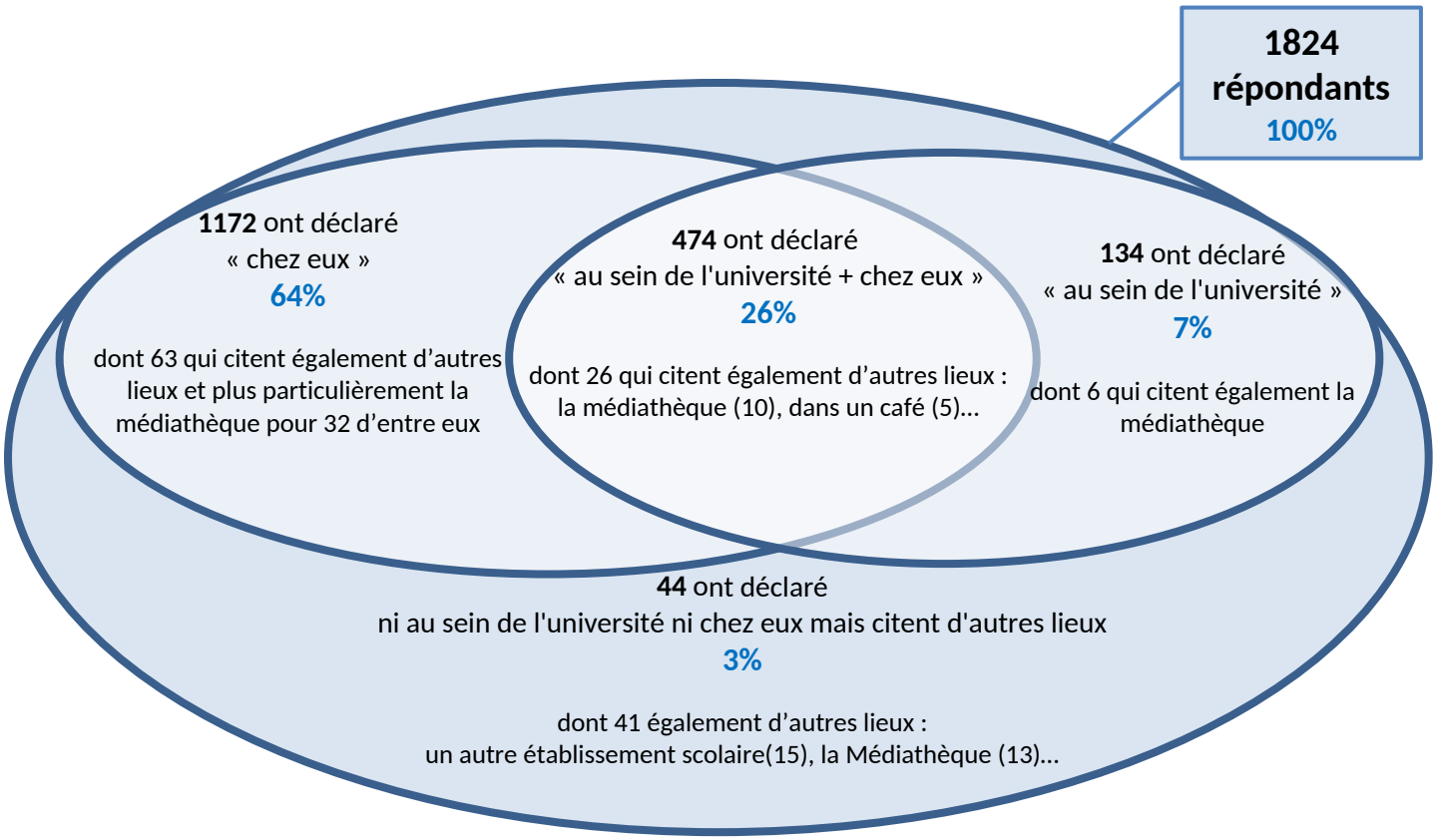
d. Avez-vous d'autres raisons qui n'auraient pas été citées ?

Parmi les 1824 répondants, 157 citent une autre raison (9%), mais en réalité et sans surprise, ce point vient renforcer le postulat précédent autour des travaux de Calais et de l'inadaptation de la bibliothèque provisoire (24%).

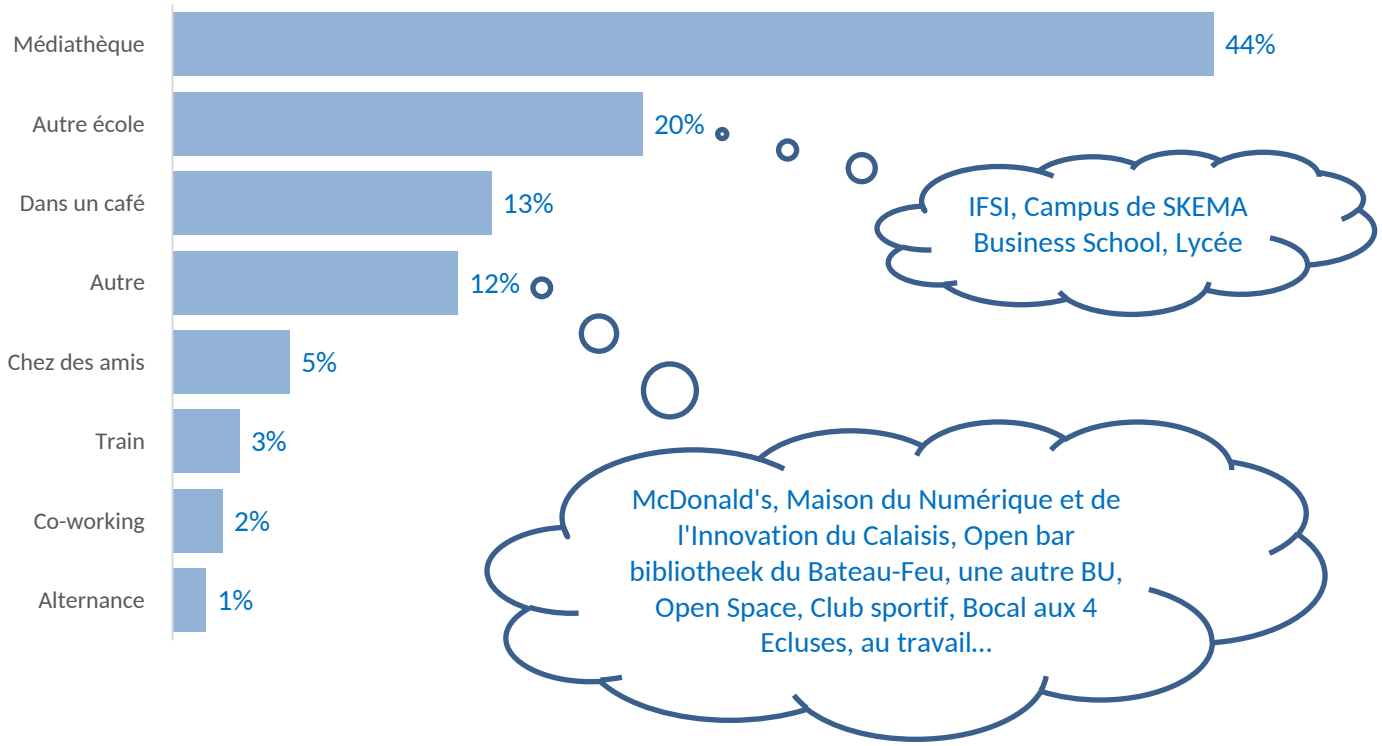


e. Avez-vous d'autres lieux de travail privilégiés ?

Pour cette question le répondant pouvait sélectionner « Au sein de l'université (Maison de l'étudiant, salles de cours, halls d'entrée…) » et/ou « Chez moi » puis citer d'autres lieux.
Près de 2 étudiants sur 3 déclarent travailler chez eux et ¼ à la fois chez eux et à l'université. Ce point est certainement à mettre en relation avec les **23% qui déclarent ne pas fréquenter les BU parce que se sentant gênés par la présence d'autres personnes.**

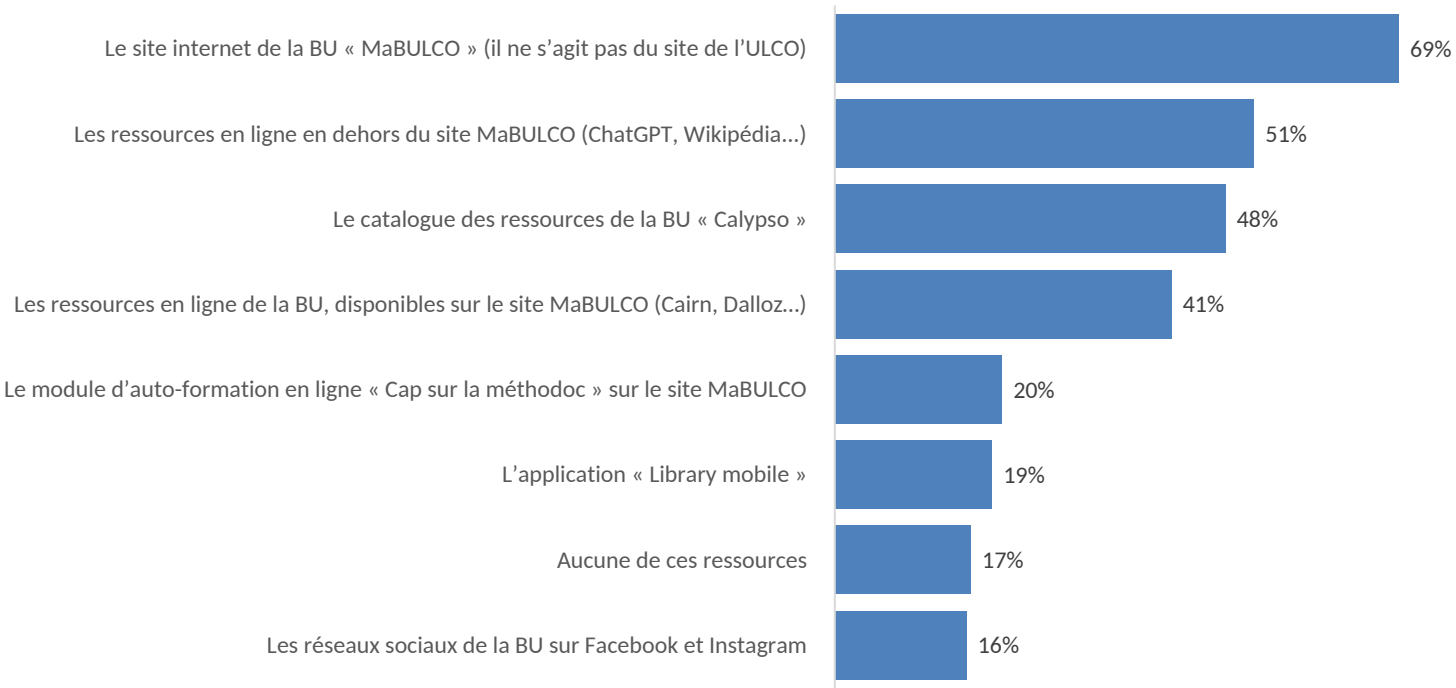


Parmi les autres lieux cités, on retrouve en priorité les **médiathèques**, mais aussi :



f. Connaissez-vous les ressources électroniques de la BULCO ?

La BU propose aux étudiants des services en ligne multiples via son propre site internet : un catalogue en ligne pour la recherche de documents, un accès à des ressources en ligne, une page Facebook et un compte Instagram, une application pour smartphone, des modules de formation…
17% déclarent tout de même ne **connaître aucune des ressources** sur lesquelles ils ont été interrogés.



Connaissez-vous :	BAC +1	BAC +2	BAC +3	BAC +4	BAC +5	Ensemble
Le site internet de la BU « MaBULCO » ¶	68%	75%	70%	63%	67%	**69%**

(il ne s'agit pas du site de l'ULCO)						
Les ressources en ligne en dehors du site MaBULCO (ChatGPT, Wikipédia…)	48%	52%	52%	58%	50%	**51%**
Le catalogue des ressources de la BU « Calypso »	45%	55%	46%	50%	46%	**48%**
Les ressources en ligne de la BU, disponibles sur le site MaBULCO (Cairn, Dalloz…)	35%	47%	42%	45%	42%	**41%**
Le module d'auto-formation en ligne « Cap sur la méthodoc » sur le site MaBULCO	28%	23%	15%	19%	11%	**20%**
L'application « Library mobile »	22%	24%	14%	22%	12%	**19%**
Aucune de ces ressources	19%	12%	14%	17%	16%	**17%**
Les réseaux sociaux de la BU sur Facebook et Instagram	18%	18%	13%	16%	12%	**16%**

Celle dont la connaissance est la plus répandue est le **site internet de la BU MaBULCO** : près de 7 répondants sur 10 la citent quel que soit leur niveau d'études.
Environ 50% déclarent connaître le **catalogue des ressources de la BU « Calypso »** ainsi que les ressources en ligne en dehors du site MaBULCO.
Le **module d'auto-formation en ligne « Cap sur la méthodoc »** sur le site MaBULCO est peu cité, mais plus souvent par les étudiants de niveau bac+1 (28% des répondants en bac+1). Une explication peut venir du fait que le module soit obligatoire pour la plupart des L1, mais on peut également penser que cette proportion est néanmoins faible.
A la lumière de ces résultats on peut déplorer également le peu de connaissance de **l'application « Library mobile »** (19%), ainsi que de l'utilisation des **réseaux sociaux** par la BU (Facebook et Instagram, 16%).

La connaissance du **site internet de la BU « MaBULCO »** ainsi **que du catalogue en ligne « Calypso »** varie selon le niveau d'études. Ainsi, les étudiants de niveau bac+2 les connaissent davantage que les autres.
S'ils sont 51% de répondants à déclarer des **ressources en ligne en dehors du site MaBULCO** (ChatGPT, Wikipédia…), ils sont plus nombreux en bac+4. En ce qui concerne l'existence des **ressources en ligne de la BU disponibles sur le site MaBULCO,** sa part est en dessous de la moyenne pour les étudiants de niveau bac+1.

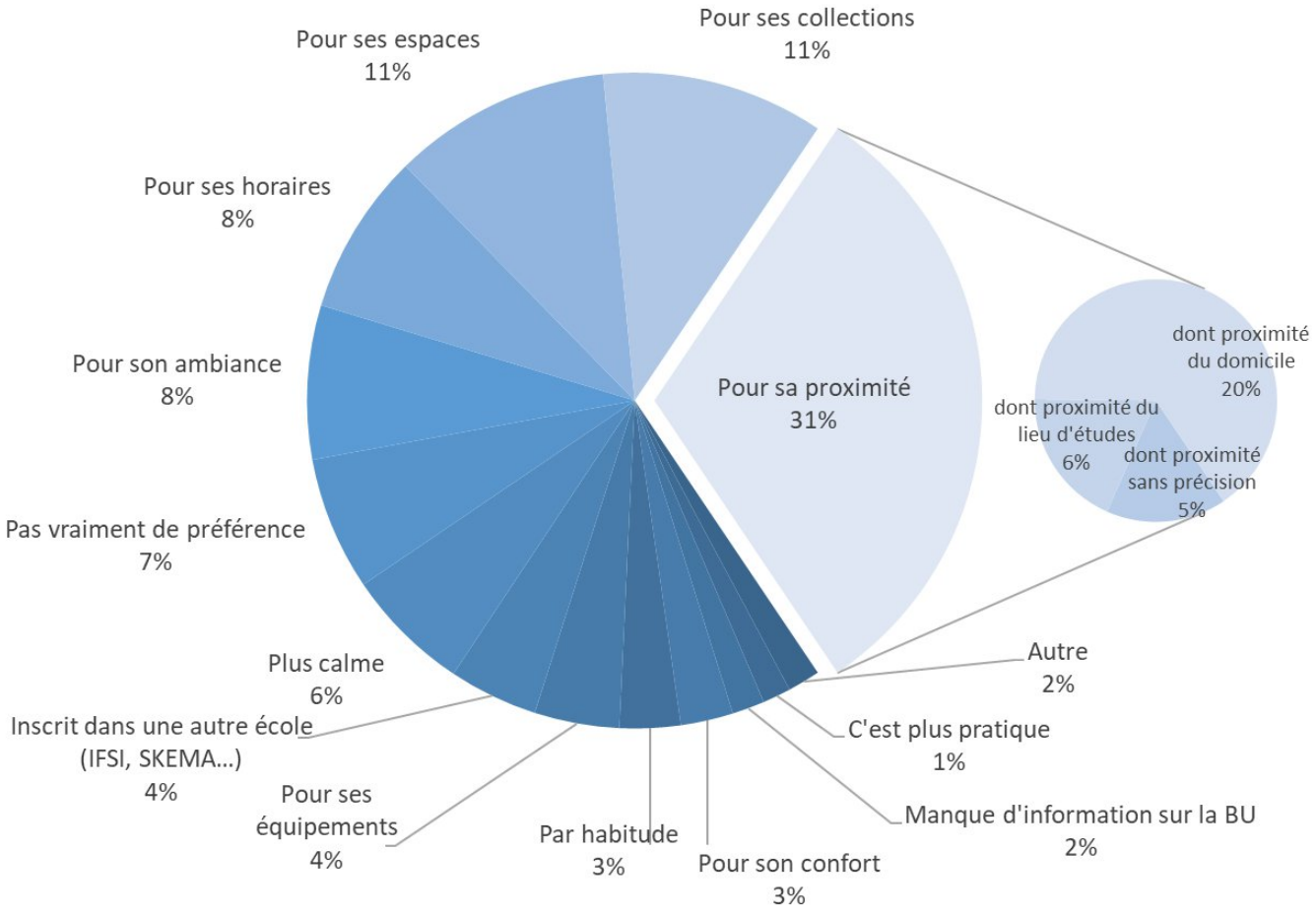
3. Les étudiants et les bibliothèques en général

a. Fréquentez-vous une autre bibliothèque (bibliothèque publique, autre bibliothèque universitaire…)

Parmi les 1824 répondants, 408 déclarent fréquenter une autre bibliothèque soit 22%.
Parmi eux, ils sont 7 sur 10 à s'y rendre « Moins d'une fois par semaine » contre 3 sur 10 « Une ou plusieurs fois par semaine ».

b. Pourquoi préférez-vous aller dans cette bibliothèque plutôt qu'à la BU ?

Parmi les 408 répondants qui déclarent préférer aller dans une autre bibliothèque plutôt qu'à la BU, la raison principale est la **proximité (31%)** et particulièrement lorsqu'elle se situe près du domicile.
On peut souligner également la préférence par rapport aux **collections (11%)** et **espaces (11%)**, mais également aux horaires (8%) et à l'ambiance (8%).
On notera quelques autres raisons, peu citées, regroupées sous « Autre » comme « rejoindre des amis » ou encore « travailler hors cadre universitaire ».



Vous préférez fréquenter cette bibliothèque plutôt que la BU :	BL	CL	DK	STO	Ensemble
Pour sa proximité	30%	27%	41%	29%	**31%**
dont proximité sans précision	*4%*	*3%*	*11%*	*2%*	*5%*
dont proximité du lieu d'études	*11%*	*0%*	*5%*	*7%*	*6%*
dont proximité du domicile	*15%*	*24%*	*26%*	*20%*	*20%*
Pour ses collections	12%	6%	12%	20%	**11%**

Pour ses espaces	11%	20%	4%	5%	**11%**
Pour ses horaires	9%	6%	7%	15%	**8%**
Pour son ambiance	9%	7%	7%	7%	**8%**
Pas vraiment de préférence	8%	4%	5%	2%	**7%**
Plus calme	3%	11%	7%	2%	**6%**
Inscrit dans une autre école (IFSI, SKEMA…)	4%	1%	7%	8%	**4%**
Pour ses équipements	4%	6%	2%	3%	**4%**
Par habitude	2%	1%	4%	5%	**3%**
Confort	4%	1%	1%	0%	**3%**
Autre	3%	1%	1%	0%	**2%**
Manque d'information sur la BU	0%	4%	1%	2%	**2%**
C'est plus pratique	1%	2%	1%	2%	**1%**
Ensemble	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Pour la **proximité,** c'est plus précisément la proximité du lieu d'habitation. Cette tendance est plus marquée à Dunkerque. Une piste explicative pourrait être la présence de la bibliothèque municipale « la BIB » en plein centre-ville.

Les **collections** sont plutôt évoquées sur Saint-Omer (une diversité plus large en raison de l'organisation en réseau des bibliothèques de la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer ?), et les **espaces** à Calais inévitablement en raison des travaux.

D'autres critères de choix mentionnés sont l'**ambiance** et les **horaires (8%)**. C'est à Boulogne que les horaires sont le plus un élément favorisant la fréquentation d'une autre bibliothèque (tous les sites du réseau des bibliothèques de Boulogne-sur-Mer sont ouverts par exemple le samedi après-midi de 13h30 à 18h).

Si l'on considère les espaces et l'ambiance relevant d'une même représentation, on atteint alors 19% des citations et 22% en y ajoutant la notion de confort.

On remarque une tendance un peu plus marquée sur le site de Calais concernant le besoin de calme et l'insuffisance d'information sur la BU.

Le fait d'être inscrit en formation délocalisée (IFSI, SKEMA…) explique le penchant pour la bibliothèque du lieu d'études.

Les équipements et le confort, même s'ils sont indiqués, ne sont pas les critères prédominants.

c. Qu'elle image vous fait le plus penser à la bibliothèque ?

Cette question était une question à choix unique, visuelle. En effet, les étudiants avaient le choix entre 6 photos et devaient choisir celle qui définissait selon eux, les bibliothèques.

Image 6

3%

Image 5

48%

Image 4

6%

Image 3

23%

Image 2

10%

Image 1

9%

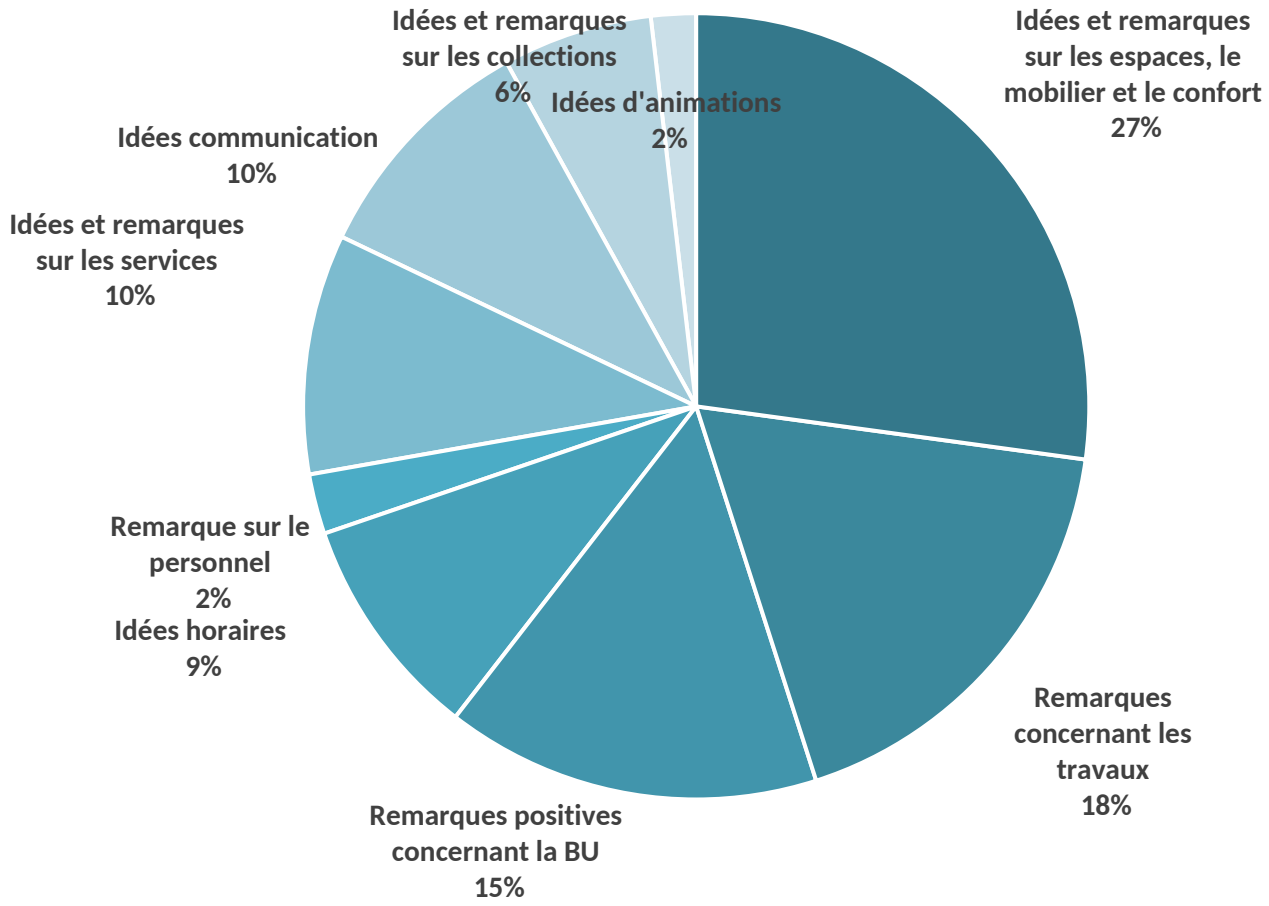
On peut interpréter le résultat de l'image 2 (48%) comme un sentiment d'une bibliothèque plutôt 'vieillotte' où il est préférable de se taire et où l'on risque sans doute de somnoler par ennui (cf. image 6)[9] … _S'agissant d'images, évidemment il n'est pas possible d'affirmer l'univocité interprétative, mais les choix opérés par les répondants font émerger quand même certaines sphères sémantiques de manière plutôt claire.

Le constat est similaire quel que soit le site et le niveau d'études.

[9] Ou bien régie par un règlement exigeant, ce qui peut attirer certaines filières mais en rebuter d'autres. Ou bien correspondant le plus à une image communément admise, mais en décalage avec la réalité contemporaine.

d. Avez-vous des remarques/suggestions à faire ?

Idées et remarques sont presque équivalentes en termes de chiffres : 94 pour les premières, 83 pour les deuxièmes, pour un total de 177. Les remarques concernant la structure du questionnaire, celles pour précision et justification des réponses, ainsi qu'une remarque portant sur des sujets extérieurs à la BU ont été exclues.



Sur les 162 restantes, les éléments plus significatifs sont représentés par des idées et remarques sur les espaces, le mobilier et le confort (27%) ainsi que par d'autres points qui correspondent plutôt aux services (10%), communication (10%), collections (6%) et animations (2%, ces quatre éléments regroupant 28% des remarques). On peut en déduire que ces éléments positifs pourraient être mobilisés pour attirer davantage des usagers.

4. VERBATIM

Les phrases reportées dans cette partie du rapport ont été transcrites telles qu'elles ont été rédigées par les participants à l'enquête, sans modifications ni corrections, et en représentent donc le témoignage direct.

Nous avons choisi certains verbatims (95) sur l'ensemble (725) récoltés grâce à 3 questions ouvertes de l'enquête. Ceux reportés ci-après représentent donc une sélection considérée comme représentative et non redondante.

a. Autres raisons de non fréquentation :

Vous ne fréquentez pas la BU parce que : avez-vous d'autres raisons qui n'auraient pas été citées ? (cf. Questionnaire en annexe)

37 verbatims sélectionnés sur 157 au total.

Thématique	Verbatims sélectionnés	Ville
je ne connais pas la BU, je sais pas utiliser les services ou je ne sais pas que j'y ai accès	*« Elle est fermée depuis septembre. (ISCID-CO de Saint Omer) »*	*Saint-Omer*
	« En tant qu'étudiante à l'ifsi je ne pensais pas que nous avions le droit de fréquenter la BU. »	Calais
	« J'ai du mal à utiliser le site de la BULCO pour réserver des salles de travail (surtout pour confirmer mon arrivée et mon départ) »	Boulogne
	« Je n'ai jamais été invité à la visité, je ne sais pas les service qui y sont proposé.»	Boulogne
	« Je ne peut pas rentre, car les carte des étudiants de l'iut ne marche pas à l'ulco »	Calais
	« Je ne sais pas comment me guider ni comment sa se passe »	
	« Je ne savais pas que l'on pouvait y accéder même si nous n'étions pas à l'ulco.»	Dunkerque Calais
	« Je ne savais pas qu'on y a ait accès dans le cadre des formations continues au FCU. Je croyais que seuls les étudiants inscrits à des formations à l'année y avaient accès. »	non précisé
	« Je viens de découvrir que la BU existe et me propose d'aller y faire un tour de découverte. »	Boulogne
	« Le corps enseignants du site de Longuenesse de font pas la promotion de la BU. Je ne sais pas précisément ou elle se trouve. »	Saint-Omer
	« Manque d'information, je ne sais pas la démarche à suivre pour emprunter des livres, ce dont on a le droit, comment etc.. »	Boulogne
	« Ne pas savoir quelle est la procédure pour emprunter un livre, ni le système pour photocopier des copies »	Boulogne
	« On ne m'a pas sensibiliser à son utilisation »	
	« Très peu indiqué pour nouveaux étudiants »	Boulogne Calais
j'utilise les ressources numériques	*« J'ai développé une préférence marquée pour le format électronique. Je ne consulte plus aussi souvent les livres au format papier et je privilégie les recherches en ligne. »*	Calais
	« Je ne vais pas régulièrement à la BU car j'habite juste à côté je préfère travailler seule, sans aucuns bruits ou mouvements autour ça me déconcentre mais j'utilise très régulièrement voir même a chaque travaux la BU en ligne »	Boulogne
travaux Calais : locaux provisoires non satisfaisants	*« BU en travaux !! Quel dommage, bcp mieux l'an passé. Déçue de la solution trouvé cette année. »*	Calais
	« Cette année le lieu choisi pour installer la nouvelle BU (Calais) est horrible en terme d'espace et me donne moins envie de venir comparer à l'année dernière »	Calais
	« Depuis que l'ancienne BU a fermé (qui était très bien), je n'y vais plus parce	Calais

	que je la trouve trop petite. Il n'y a pas assez d'espace. Il n'y a pas d'espace pour travailler seul. La wifi, qui permet de pouvoir utiliser internet pour travailler, n'est pas accessible. »	
	« Elle ne nous permet plus de nous réunir pour travailler car cela gênerait tout le monde. De ce fait on se réunit chez nous en groupe ou dans les salles de classes qui disposent d un tableau »	Calais
	« En travaux donc celle proposée est trop petite. »	Calais
	« Je ne comprends pas pourquoi elle a été deplacé sachant que les anciens locaux ne sont toujours pas en travaux. »	Calais
	« Je préférais la BU d'avant où on avait beaucoup plus d'espace et accès au tableau »	Calais
	« Le fait qu'il n'y est pas de salle d'études car elle est en ce moment en rénovation est un gros - pour moi et mes amis, on y aller surtout pour travailler les projets ensemble au calme »	Calais
	« Malheureusement l'ancienne BU était beaucoup plus agréable pour travailler, notamment les petites salles individuelles. J'y allait chaque jours, maintenant j'y vais rarement… »	Calais
	« Notre bibliothèque initiale est actuellement en travaux. De ce fait, une salle annexe a été mise en place afin que l'on puisse travailler cependant celle-ci n'est pas suffisante. Il n'est plus aussi simple de travailler au sein de la bibliothèque, la salle annexe est mise en place pour répondre à tous les besoins, également se détendre. A l'origine, notre BU proposait des salles de travail de groupe et des salles individuelles. Nous savons que cette alternative est mise en place le temps des travaux afin de continuer de répondre aux besoins des étudiants. Cependant, je n'arrive pas à travailler au sein de cette structure. »	Calais
	« Sur Calais, l'ancienne bibliothèque était bien avec des salles d'étude en groupe et il y'avait beaucoup d'espace. On pouvait même travailler dans des zones public pour bavarder et partager les idées à voix haute tandis que maintenant c'est trop petit et on ne peut que chuchoter entre nous. Malheureusement, c'est un peu la galère. »	Calais
distance par rapport au lieu d'habitation	*« D'autres lieux pour travailler sont plus proche de mon domicile ou de mes cours. Et surtout, les lumières défectueuses clignotantes, les rares fois où je suis allé cette année, les clignotements sont très désagréables pour étudier. »*	Dunkerque
	« Formation prenant la majorité de mon temps et lieu d'habitation éloigné donc contrainte de temps due aux horaires de trains et le temps demandé pour rentrer (souvent 1h30 aller le trajet maison-études) »	Calais
	« Le RU n'est pas ouvert le soir, donc on ne va pas à la BU après les horaires de cours le soir parceque peu d'intérêt, nous avons des courses à faire pour les repas du soir, nous avons des activités le soir (SUAPS pour certains) et autres. En journée il y a un certain nombre d'endroits plus sympathiques à l'université surtout en cette période de travaux… Selon les filières nos besoins sur les ouvrages vont varier… »	Calais
je n'aime pas le silence, besoin de faire du bruit ou travailler en groupe	*« Il fait froid. Ma méthode d'apprentissage est de parler tout en parlant ce qui ne correspond pas à un endroit comme la BU »*	Boulogne
je préfère rentrer tôt	*« Avec les trains, on préfère rentrer chez nous au « plus tôt »*	Boulogne
	« Les horaires des transports pour rentrer chez moi, les trains étant souvent en retard ou supprimer j'essaye de prendre le premier train pour rentrer chez moi »	Calais
je n'ai pas besoin d'utiliser la BU	*« Je ne sais pas quoi y faire »*	Saint-Omer
	« Ma formation, ADGM, n'utilise pas de livre »	Calais
autre raison personnelle	*« Je n'ai pas reçu de feedback favorable (Personne ne fréquente la biblio, du coup moi non plus) »*	Calais
	« Les pc à disposition ne me conviennent pas »	Dunkerque

Sujet des autres raisons de non fréquentation de la BU, thématiques les plus citées par ville :

Boulogne-sur-Mer	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
pas ou peu présent physiquement sur le lieu d'études (10) je ne connais pas la BU, je sais pas utiliser les services ou je ne sais pas que j'y ai accès (6)	travaux Calais : locaux provisoires non satisfaisants (36) je préfère travailler chez moi (8) je ne connais pas la BU, je sais pas utiliser les services ou je ne sais pas que j'y ai accès (6)	pas ou peu présent physiquement sur le lieu d'études (7) je préfère travailler chez moi (7) je n'ai pas besoin d'utiliser la BU (6)	je ne connais pas la BU, je sais pas utiliser les services ou je ne sais pas que j'y ai accès (9) pas ou peu présent physiquement sur le lieu d'études (4) je n'aime pas les bibliothèques, pas envie de lire (3)

b. Préférence pour une autre bibliothèque plutôt que la BU ?

Vous fréquentez-vous une autre bibliothèque : pourquoi préférez-vous aller dans cette bibliothèque plutôt qu'à la BU ? (cf. Questionnaire en annexe)

26 verbatims sélectionnés sur 406 au total

Thématique	Verbatims sélectionnés	Ville
Ambiance	*« + de liberté et meilleur accueil et personnel »* *« Ambiance moderne, plus chaleureuse et accueillante »* *« Je ne sais pas, je m'y sens mieux »* *« Le lieu est plus accueillant »*	St-Omer Dunkerque Dunkerque non précisé
Ambiance / Calme / Espaces	*« C'est plus calme et plus beau. »*	Boulogne
Ambiance / Confort	*« Elle est plus moderne et confortable, je m'y sens mieux. »*	Dunkerque
Ambiance / Confort / Espaces	*« Pour le confort, la décoration qui permet une ambiance moins stricte »*	Dunkerque
Ambiance / Équipements	*« L'ambiance est chaleureuse au sein de la BIB de Dunkerque et elle offre de nombreux services de divertissement, cependant elle est très éloigné de mon lieu d'étude (ISCID-ST Omer) »*	Saint-Omer
Ambiance / Équipements / Espaces	*« Elle est beaucoup plus belle plus grande et plus équipée (BIB de Dunkerque) »*	Calais
Ambiance / Espaces	*« Le cadre est plus agréable et moins vieillot »*	Boulogne
Ambiance / Espaces / Horaires / Proximité domicile	*« Elle ouvre pendant le week-end (Samedi), elle est beaucoup plus proche de mon appartement, il y'a un espace avec de la musique douce, et on peut travailler en groupe »*	Calais
Calme	*« C'est plus calme »*	Calais
Collections	*« Bibliothèque universitaire plus importante qui dispose d'ouvrages spécifiques à mon domaine de recherche. »* *« Il y a plus de romans »*	Dunkerque Calais
Collections / Confort	*« J'aime bien le confort qu'il y a et la panoplie de livres qu'elle offre pour tout âge. »* *« plus confort et plus de livres »*	Dunkerque Dunkerque
Collections / Habitude	*« car il y a des livres qui m'intéressent (romans, bd..) et parce que j'ai déjà une carte dans cette bibliothèque. »*	St-Omer
Collections / Proximité domicile	*« Car c'est plus proche de chez moi, et y'a plus de romans »*	Dunkerque
Confort	*« C'est plus confortable »* *« Est plus confortable »*	non précisé non précisé
Espaces	*« + de salles »* *« Les locaux sont mieux et plus adaptés »*	non précisé Calais

Horaires	« *Ça ouvre le samedi* » « *Elle est ouverte le week-end* » « *Flexibilité des horaires d'ouvertures, notamment jusqu'à tard dans la soirée (22h). C'est idéal, mais je comprend que ça coûterais cher à implémenter.* »	Calais Saint-Omer Dunkerque
Manque d'info sur la BU	« *Voir précédemment…parce que je pensais n'avoir pas le droit d'y aller.* »	non précisé

Thématiques les plus citées par ville :

Boulogne-sur-Mer	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
Proximité domicile (22) Collections (10) Proximité sans précision (9)	Proximité domicile (34) Espaces (31) Calme (15)	Proximité domicile (27) Collections (21) Proximité études (20) Espaces (19)	Collections (12) Proximité domicile (12) Horaires (9)

c. Remarques/suggestions

Paragraphe 3 du rapport :

Avez-vous des remarques/suggestions à faire ?

32 verbatims sélectionnés sur 162 idées et remarques au total

Thématique	Verbatims sélectionnés	Ville
Idées Animations	« *Pourquoi ne pas organiser plus d'activités, par exemple projection de film ou activités en groupe pour les personnes qui restent seul habituellement.* »	Calais
Idées Collections / Idées Communication	*"Faire la promotion de la BU sur le site de Saint Omer, rien qu'indiquer sa localisation serait utile.* » *"Peut être, vous pouvez mettre une liste de ressources en langue étrangères intéressants et actuelles dans le couloir d'accès aux salles dans le but de motiver les élevés à visiter la bibliothèque.* *Etant donné que je suis un adulte apprenant auditor libre, je ne suis pas participer au tirage au sort et gagner un cadeau."*	Saint-Omer Boulogne
Idées Collections / Idées Communication / Idées Service	*"Certaines ressources en ligne sont parfois très difficiles à trouver et seulement consultables en présentiel, alors que se rendre sur place n'est pas toujours possible.*	
Idées Communication	« *aucun lien n'est fait entre le campus de Saint Omer et l'ULCO à côté que ce soit pour la BU (s'il y en a une) ou le restaurant universitaire* » « *Envoyer un mail à tout les étudiant à chaque rentrée indiquant de façon claire, les choses qu'on a le droit, comment, les conditions etc.. De façon à ce que tout le monde connaisse ce que propose la BU.* » « *Faire en sorte de plus communiquer la dessus et sur les activités proposées* » « *Informez les étudiants de l'IFSI qu'ils peuvent venir étudier à la BU.* » « *je trouve dommage que les étudiants de l'université de Capécure ne soit pas informé de la présence de cette BU. Etant à l'ulco depuis 2 ans et demi, j'ai entendu parler de la BU il y a quelques*	Saint-Omer Boulogne Calais Calais Boulogne

	mois et je ne sais toujours pas ou elle se situe, si nous avons le droit d'y accéder… » *« Peut-être préciser à tous les étudiants, dès le début d'année, où se trouve la BU, comment y accéder, les horaires, les services proposés… »*	Saint-Omer
Idées Confort	*« Pour l'hiver pensez à mettre le chauffage car c'est dans cette période qu'on à les premiers partiels. Du coup on n'est pas forcément à l'aise vu qu'il fait froid. »*	Dunkerque
Idées Confort / Idées Espaces / Idées Mobilier	*« Mettre des zones avec des fauteuils, coin détente / assez relax pour décompresser hors cours, mettre quelques plantes, développer les ouvrages sur l'histoire de France et poesie »* *« Un coin avec des canapés où l'on peut s'allonger chill »*	Dunkerque Dunkerque
Idées Espaces	*« Avoir de quoi travailler en groupe de manière isolé »* *« Créer une bibliothèque au musée sans avoir à faire dix minutes de marches sous la pluie l'hiver pour aller trouver des livres »* *« Des salles de sommeils pour se reposer serait une très bonne idée* *(A moindre coût bien sûr) »* *« Pour la Bulco de Calais, il faudrait qu'ils s'inspirent de celle de Dunkerque qui est beaucoup plus chaleureuse, confortable et donnant envie de travailler. »* *« refaire la déco c'est sombre et sinistre »*	Calais Boulogne Boulogne Calais Boulogne
Idées Horaires	*« Élargir l'amplitude horaire »*	Boulogne
Idées Service	*« Augmenter la durée d'emprunt des livres »* *« Rajouter davantage de prises pour charger les ordinateurs téléphones etc. »* *« Une tour de chargement telephonique serait adapté, comme dans plusieurs autres bu d'autres universités »*	Dunkerque Boulogne Boulogne
Remarque Espaces	*« Certains membres du personnel est extrêmement désagréable. La BU est soit trop bruyante, soit il est interdit d'y parler (cela dépend des horaires), il y a un réel manque de place. »*	Calais
Remarque personnel	*« Changer de comportement envers les étudiants, on parle d'un lieu sein mais ça ne donne pas envie »*	Saint-Omer
Remarque positive	*« Happy avec notre biblio! »* *« If I have time I would love to spend more time in the BULCO »* *« Les seules fois où je suis allé à la BULCO ont été benefique et le moment passé là bas fut agréable »* *« Merci pour vos efforts pour rendre la vie étudiante plus facile »*	Calais Dunkerque Calais Dunkerque
Remarque positive / Remarque Espaces	*« Le personnel est très agréable et tout est mis en œuvre pour la réussite des étudiants. »*	Dunkerque
Remarque sur les travaux	*« Le problème vient des étudiants (plus jeunes) beaucoup plus bruyants que les années précédentes (je parle comme un vieux oui) »* *« L'ancienne bibliothèque était bien mieux, pleines de ressources qui ne sont plus présentes, avec des salles de travail de groupe, des lieux de détente et différents niveaux (silence, murmures, etc). Elle était bien plus propice à l'enseignement que la bibliothèque provisoire actuelle. »*	Calais Calais
Remarque Travaux / Idées Espaces	*« proposer des salles de travail comme avant lorsque la bibliothèque n'était pas en travaux. utiliser plusieurs salle pour la bibliothèque qui est trop petite »*	Calais

Concernant cette dernière question permettant à l'étudiant d'exprimer des idées ou remarques, thématiques les plus citées par ville :

Boulogne-sur-Mer	Calais	Dunkerque	Saint-Omer

Idées Horaires (7) Idées Communication (6) Idées Service (6)	Remarque sur les travaux (29) Idées Espaces (8) Remarque positive (6)	Remarque positive (14) Idées Espaces (10) Idées Mobilier (7)	Idées Communication (5) Idées Horaires (2) Remarque Espaces (2) Remarque personnel (2)

LES LIMITES DE L'ENQUÊTE :

L'une des principales limites pour ce type d'enquête réside dans sa méthode d'administration : mis à part les quelques questionnaires dont le renseignement a pu être accompagné grâce à l'usage de tablettes, dans la plus grande majorité des cas il s'agissait d'une enquête auto-administrée. En raison de la totale autonomie des participants, la compréhension des questions et la qualité des réponses constituent un risque pour la qualité des résultats.

Le choix de laisser ouvert l'accès au questionnaire (simple identification par QR-Code) implique l'absence de contrôle sur l'échantillon et donc un risque potentiel (vérifié dans notre cas) d'avoir des doublons (étudiants qui ont répondu plusieurs fois, sans doute pour se donner plus de chance de participer au tirage au sort) et des participants ne faisant pas partie de la communauté ULCO.

Par ailleurs, dans l'optique d'une nouvelle enquête, il serait sans doute envisageable de mettre en place un filtrage en début de questionnaire car il a été remarqué que certains répondants fréquentent en réalité la bibliothèque. Or, le questionnaire s'adressait justement aux non-fréquentants.

Avec le recul fourni par l'exploitation des données de l'enquête on s'est rendu compte que le fait d'avoir regroupé les options de réponses ne facilite pas l'interprétation. C'était le cas notamment pour une question-clé du questionnaire portant sur la raison de la non fréquentation de la BU. « Ne pas avoir le temps » et « ne pas y penser » n'évoquent pas tout à fait à la même cause (cf. question n° 3, questionnaire en annexe).

La présence de champs de texte libre (questions ouvertes) représente certes une manne en termes de richesse de données, mais nécessite un dépouillement beaucoup plus long et pas toujours simple à exploiter.

Une piste d'amélioration pour l'avenir serait de demander, lors de l'administration du questionnaire, si le participant est d'accord pour être recontacté par la suite pour des enquêtes individuelles, plus qualitatives. Des entretiens en tête-à-tête d'une durée plus conséquente que le questionnaire pourraient se révéler en effet très utiles afin d'apporter un degré de précision plus important par rapport surtout aux remarques et suggestions laissées en texte libre.

Autre limite, rappelons que pour beaucoup d'étudiants le domaine d'étude n'est pas une notion très claire. Lors de l'exploitation des données il a été constaté que de nombreuses réponses à la question « Quelle est votre domaine d'étude » (dernière partie du questionnaire, concernant le profil des participants) ne correspondent pas du tout aux formations citées juste après (ex. des IFSI ou des informaticiens se déclarent en SHS…). Cet inconvénient a nécessité un gros travail de recodage de ces données afin de les rendre exploitables et pouvoir ainsi mettre en lien le domaine d'étude avec la non-fréquentation.¶

Enfin, nous n'avons pas fait une distinction entre les questionnaires administrés en ligne et ceux pour lesquels les usagers ont été interpellés en entretien individuel.

CONCLUSION

Avec 1824 réponses, soit 17,5% des personnes inscrites à l'ULCO, l'enquête sur les non-fréquentants a permis de mettre en évidence un potentiel manqué pour la BU. Ces étudiants représentent une population non négligeable et méritent donc une réflexion à part entière dans les projets d'amélioration du service rendu. Par ailleurs ils payent des frais d'inscription comprenant le coût pour avoir accès aux services proposés par la bibliothèque. Il est donc regrettable qu'ils n'en tirent pas profit pendant leurs études.

En dépit des limites que nous avons identifiées (qualité de l'échantillon, malentendu sur la dénomination des filières), l'enquête nous permet d'identifier plusieurs traits saillants.

Des locaux toujours nécessaires, à faire évoluer

Les répondants sont relativement surreprésentés à Calais et Saint-Omer. On l'a vu, la fermeture de la BU de Calais pour travaux a beaucoup pesé dans les réponses pour ce site. Beaucoup estiment que le lieu provisoire n'est pas satisfaisant et pose des problèmes d'espace et de bruit. **Cela met en évidence la nécessité de rouvrir rapidement la BU réaménagée à Calais et l'utilité que présentent encore les locaux des BU pour une grande partie des personnes inscrites : en l'absence du bâtiment, le besoin demeure.**

Le fait que 23% de l'échantillon se déclarent incommodés par la présence d'autres personnes devrait nous amener à repenser certains nos espaces de travail pour en favoriser une appropriation plus individuelle et plus intime.

Un manque de temps ou d'acculturation ?

L'échantillon consulté déclare en large partie simplement de ***ne pas avoir le temps de venir en bibliothèque***. Bien sûr il ne s'agit là que d'un sentiment plus que d'une réalité vérifiable (ne pas avoir le temps = choix de comment distribuer nos 24h). Mais il y a certainement une réflexion à mener au niveau de l'établissement, surtout en termes de concertation entre services afin de proposer aux inscrits un emploi du temps permettant des activités plus diversifiées au sein des campus.

Il s'agit d'une population qui est informée de l'existence de la BU dans leur campus, mais qui ne prend pas le temps de s'y rendre. Alors, matière passionnante, il faut faire l'effort de comprendre pourquoi. Pourquoi cette population **ne ressent pas le besoin d'aller en bibliothèque** et pense pouvoir faire sans ce service ? La question est loin d'être simple et cette enquête a eu l'ambition et le souhait d'apporter un peu de lumière à ce sujet.

On peut supposer que la principale raison de la non-fréquentation est que la pratique des lieux des bibliothèques n'est tout simplement pas intégrée dans le référentiel et les habitudes de travail. Cette intégration de la bibliothèque dans les habitudes est nécessaire si l'on postule que la fréquentation de la bibliothèque favorise la réussite étudiante (à laquelle elle est corrélée). Nous pourrions agir dessus en insistant davantage sur l'intégration de la pratique des bibliothèques dans les habitudes étudiantes. **Des services améliorés et des espaces confortables et adaptés, correctement mis en valeur par un effort de communication et d'intervention auprès des filières, peuvent constituer un produit d'appel pour favoriser cette intégration.**

L'éloignement des lieux

Pour ce qui concerne Saint-Omer, mais également Boulogne, c'est la localisation de la bibliothèque qui est mal connue, en particulier du fait de l'éparpillement des lieux d'études (Capécure, site du Musée, MREN de Wimereux, ISCID-CO à Saint-Omer mais aussi à Dunkerque). On sait que la proportion d'étudiants à l'ULCO habitant loin de leur lieu d'étude est élevée (la moitié vivait à plus de 10 km de son lieu d'étude selon l'enquête de 2021). Cet éloignement peut être compensé par le recours à une autre bibliothèque ou un autre lieu plus proche du domicile, ou du lieu d'étude lorsque c'est celui-ci qui est éloigné de la BU.

L'analyse des données récoltées nous permet d'affirmer qu'il ne s'agit pas d'une forme quelconque de concurrence que les BU sont en train de subir de la part d'autres bibliothèques car la partie d'étudiants ayant déclaré fréquenter une autre bibliothèque en dehors de l'ULCO est tellement réduite qu'elle ne représente pas une vraie tendance remarquable.

Le recours à d'autres lieux de travail peut être bénéfique pour les usagers à condition qu'ils aient connaissance des outils et services proposés par la BULCO (ce qui est le cas de 69% de l'échantillon concernant le portail documentaire mais seulement 20% pour les ressources électroniques), mais aussi qu'ils aient une bonne connaissance de leurs propres besoins en matière de confort, d'ambiance de travail, de services et de collections. Nous pouvons agir sur l'identification de ces besoins sans forcément disqualifier les lieux alternatifs auxquels notre public a recours.

Il reste donc encore un grand travail d'enquête à réaliser devant nous qui ne sera jamais, soit dit au passage, ni parfait ni définitif, mais qui aura le mérite d'exister et qui continuera à montrer l'intérêt porté par les professionnels des bibliothèques envers leurs publics. Ceci afin de tendre à un service de qualité, malgré les limites et difficultés – budgétaires notamment – qui sont souvent imposées par le contexte. S'agissant de public universitaire, le plus grand défi pour les BU aujourd'hui est de (re)trouver leur place centrale dans la réussite étudiante en s'adaptant aux évolutions sociétales qui accompagnent chaque époque.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier l'équipe de Direction de la BULCO pour avoir accordé la possibilité de mettre en place cette enquête et pour avoir assuré un travail de relecture du présent rapport.

Nos remerciements vont aussi vers le pôle Informatique Pédagogique Multimédia (IPM) de la DSI ULCO qui nous a coaché pour la prise en main du questionnaire via le logiciel LimeSurvey.

Nous n'aurions pas été aussi efficaces si la DIRCOM ULCO n'avait pas été impliquée également dans le processus de mise en route de l'enquête. La création de support de communication ad hoc, leur diffusion et la mise à disposition de lots à gagner pour les participants ont été des excellents catalyseurs de cette initiative.

Nous remercions aussi l'administratrice du SGB de la BULCO pour sa disponibilité et écoute pour la diffusion des mails invitants à la participation.

L'enquête n'aurait pas pu être réalisée sans l'aide précieuse de Claire Bourbiaux, qui a participé activement à la phase de conception et de terrain avant de partir vers des nouveaux horizons, ainsi que Clarisse Gressier, notre infatigable et consciencieuse stagiaire. Merci à elles.

Dernier remerciement mais non des moindres à tous nos moniteurs étudiants qui ont accompagné au quotidien sur le terrain la diffusion de l'enquête.

CONTACTS

Géraldine Barron, Directrice BULCO, geraldine.barron@univ-littoral.fr

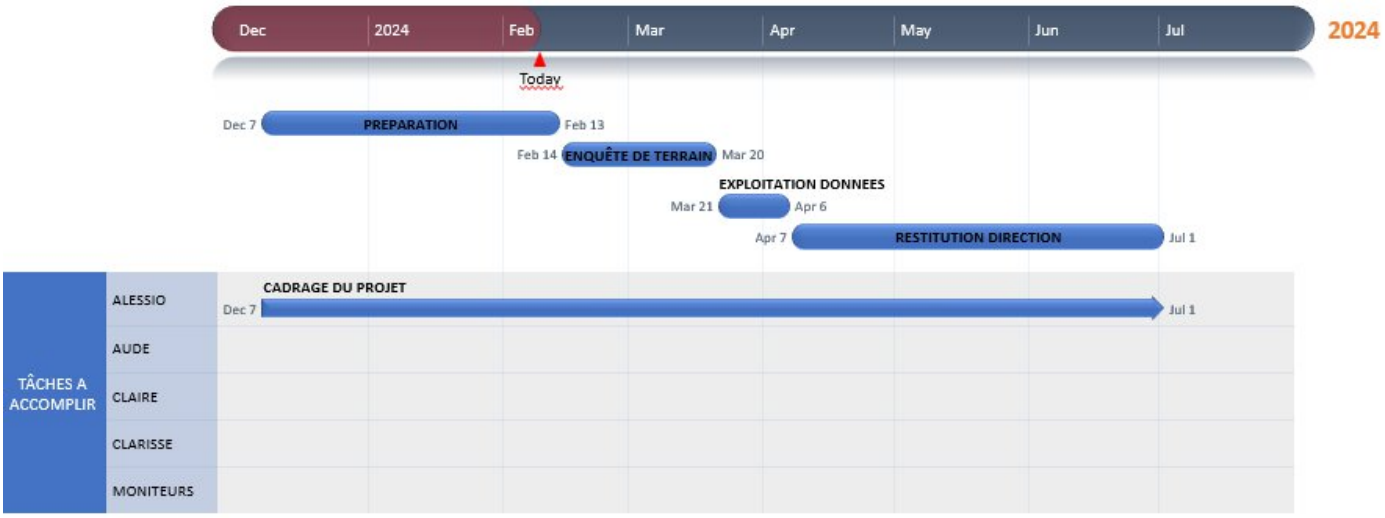
Alessio Biondo, Responsable Département Médiation, chef de projet de l'enquête, corédacteur, alessio.biondo@univ-littoral.fr

Aude Couvreur, Adjointe au responsable du service Statistiques et indicateurs, corédactrice, aude.couvreur@univ-littoral.fr

ANNEXES

1. Rétroplanning

TIMELINE DE L'ENQUÊTE SUR LES NON-USAGERS



NB. 14 jours fermeture Noël + 7 jours vacances d'hivers

2. Questionnaire

VOUS NE VENEZ PAS À LA BU ? DITES-NOUS POURQUOI...

Ce questionnaire ne vous prendra que 2 à 3 minutes et vous pouvez tenter de gagner un cadeau !

Attention, **si vous n'êtes venu qu'une seule fois à la BU (pendant Explor'ULCO ou en dehors)** vous êtes concerné par ce questionnaire. Merci pour votre participation.

Il y a 16 questions dans ce questionnaire

Vous et la BULCO

[ ] Êtes-vous au courant qu'il y a une bibliothèque universitaire (BU) sur ce campus ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ Oui
- ◯ Non

[ ] Savez-vous où elle se trouve ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'Oui' à la question '1 [Q01]' (Êtes-vous au courant qu'il y a une bibliothèque universitaire (BU) sur ce campus ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ Oui
- ◯ Non

[ ]
Vous ne fréquentez pas la BU parce que :

*

Cochez la ou les réponses
Veuillez sélectionner de 1 à 3 réponses.

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Vous n'avez pas le temps de venir ou vous n'y pensez pas
- ☐ Les horaires d'ouverture de la bibliothèque ne vous conviennent pas
- ☐ La bibliothèque est trop éloignée de votre lieu d'étude
- ☐ Vous n'êtes pas satisfait par l'accueil du personnel
- ☐ Vous n'aimez pas les locaux (manque de confort, d'équipement…)
- ☐ La présence d'autres personnes dans un même espace de travail vous gêne (bruit, trop de monde…)
- ☐ Les livres proposés ne correspondent pas à vos besoins
- ☐ Vous ne ressentez pas le besoin d'emprunter des ouvrages

- [ ] Les services proposés par la bibliothèque ne vous semblent pas utiles pour vos études

[]Avez-vous d'autres raisons qui n'auraient pas été citées ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

[]Avez-vous d'autres lieux de travail privilégiés ? *

Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- [ ] Au sein de l'université (Maison de l'étudiant, salles de cours, halls d'entrée…)
- [ ] Chez moi
- [ ] Autre:

[]Connaissez-vous : *

Cochez la ou les réponses

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- [ ] Le site internet de la BU « MaBULCO » (il ne s'agit pas du site de l'ULCO)
- [ ] Le catalogue des ressources de la BU « Calypso »
- [ ] L'application « Library mobile »
- [ ] Les réseaux sociaux de la BU sur Facebook et Instagram
- [ ] Le module d'auto-formation en ligne « Cap sur la méthodoc » sur le site MaBULCO
- [ ] Les ressources en ligne de la BU, disponibles sur le site MaBULCO (Cairn, Dalloz…)
- [ ] Les ressources en ligne en dehors du site MaBULCO (ChatGPT, Wikipédia...)
- [ ] Aucune de ces ressources

Vous et la bibliothèque

[]Fréquentez-vous une autre bibliothèque (bibliothèque publique, autre bibliothèque universitaire...) *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ Oui
- ◯ Non

[]À quelle fréquence ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'Oui' à la question '7 [Q05]' (Fréquentez-vous une autre bibliothèque (bibliothèque publique, autre bibliothèque universitaire…))

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ Moins d'une fois par semaine
- ◯ Une ou plusieurs fois par semaine

[]
Pourquoi préferez-vous aller dans cette bibliothèque plutôt qu'à la BU?

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :
La réponse était 'Oui' à la question '7 [Q05]' (Fréquentez-vous une autre bibliothèque (bibliothèque publique, autre bibliothèque universitaire…))

Veuillez écrire votre réponse ici :

[]Quelle image vous fait le plus penser à la bibliothèque ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

○

○

○

○

○

○

Votre profil

[]Vous êtes en... *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ BAC +1
- ◯ BAC +2
- ◯ BAC +3
- ◯ BAC +4
- ◯ BAC +5
- ◯ Doctorant

[]Quel est votre domaine d'études ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ Droit-Economie-Gestion
- ◯ Sciences et technologies-Santé-STAPS
- ◯ Arts-Lettres et langues
- ◯ Sciences humaines et sociales

[]Précisez votre diplôme et la filière (ex. Licence physique-chimie, Master of Business Administration ISCID-CO...) :

Veuillez écrire votre réponse ici :

[]Votre lieu d'étude : *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ◯ Boulogne-sur-Mer
- ◯ Calais
- ◯ Dunkerque
- ◯ Saint-Omer

[]Avez-vous des remarques/suggestions à faire ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

[]Pour participer au tirage au sort et gagner un cadeau indiquez-nous votre adresse mail :

Veuillez écrire votre réponse ici :

Conformément au règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement des données vous concernant auprès de la BULCO : alessio.biondo@univ-littoral.fr.

Pour toute information complémentaire concernant l'exercice de vos droits, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données par voie postale (ULCO 1 place de l'Yser BP 71022 59375 Dunkerque cedex 1) ou par voie électronique (dpo@univ-littoral.fr).

Si, après avoir contacté l'université, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés en suivant ce lien : https://www.cnil.fr/fr/plaintes/ (https://www.cnil.fr/fr/plaintes/)

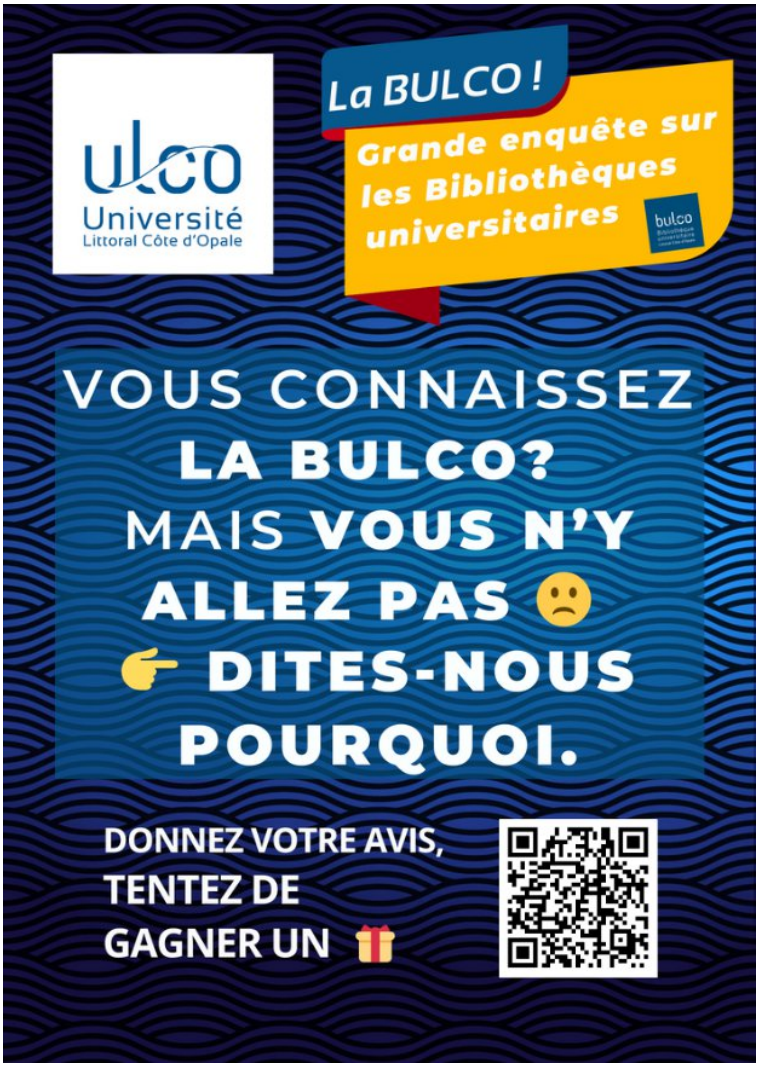
Merci beaucoup pour votre participation !
07/04/2024 – 00:00

Envoyer votre questionnaire.
Merci d'avoir complété ce questionnaire.

3. Outils de communication

3 affiches et un flyer

VOUS CONNAISSEZ LA BULCO?
MAIS VOUS N'Y ALLEZ PAS
DITES-NOUS POURQUOI.
La BULCO !
Grande enquête sur les Bibliothèques universitaires
Mais galère !
Où est ce que je vais trouver la matière pour mon exposé ?
DONNEZ VOTRE AVIS, TENTEZ DE GAGNER UN
ulco Université


ulco Université Littoral Côte d'Opale
La BULCO !
Grande enquête sur les Bibliothèques universitaires
VOUS CONNAISSEZ LA BULCO? MAIS VOUS N'Y ALLEZ PAS
DITES-NOUS POURQUOI.
DONNEZ VOTRE AVIS, TENTEZ DE GAGNER UN