

Libqual : synthèse des résultats de l'enquête 2012 et engagements du SCD

I. L'enquête

Qu'est ce que Libqual ?

C'est une enquête qui évalue la qualité des services des bibliothèques à partir de la perception des usagers. Elle recense les écarts entre la qualité minimale de service acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue.

Elle porte sur trois dimensions : l'accueil assuré par la bibliothèque auprès de ses usagers, la qualité des espaces dans lequel les usagers sont accueillis, les ressources documentaires papier et en ligne de la bibliothèque.

Standardisée et internationale, menée dans d'autres bibliothèques universitaires en France et à l'étranger, elle permet la comparaison nationale et internationale des bibliothèques.

Le déroulement de l'enquête

L'enquête a été menée pendant près d'un mois entre mars et avril 2012 dans les 12 bibliothèques du SCD, concomitamment en ligne et sur questionnaires papier.

L'investissement des équipes de toutes les bibliothèques a permis d'augmenter significativement le taux de réponse par rapport à 2009 notamment au travers des questionnaires papier.

Une large campagne de communication (affiches, marque-pages, chevalets, web, mailings, appels à des relais locaux, concours avec remise de prix, etc.) a été conduite en support. La visibilité de la campagne auprès des usagers et des autres services de l'université a été très satisfaisante.

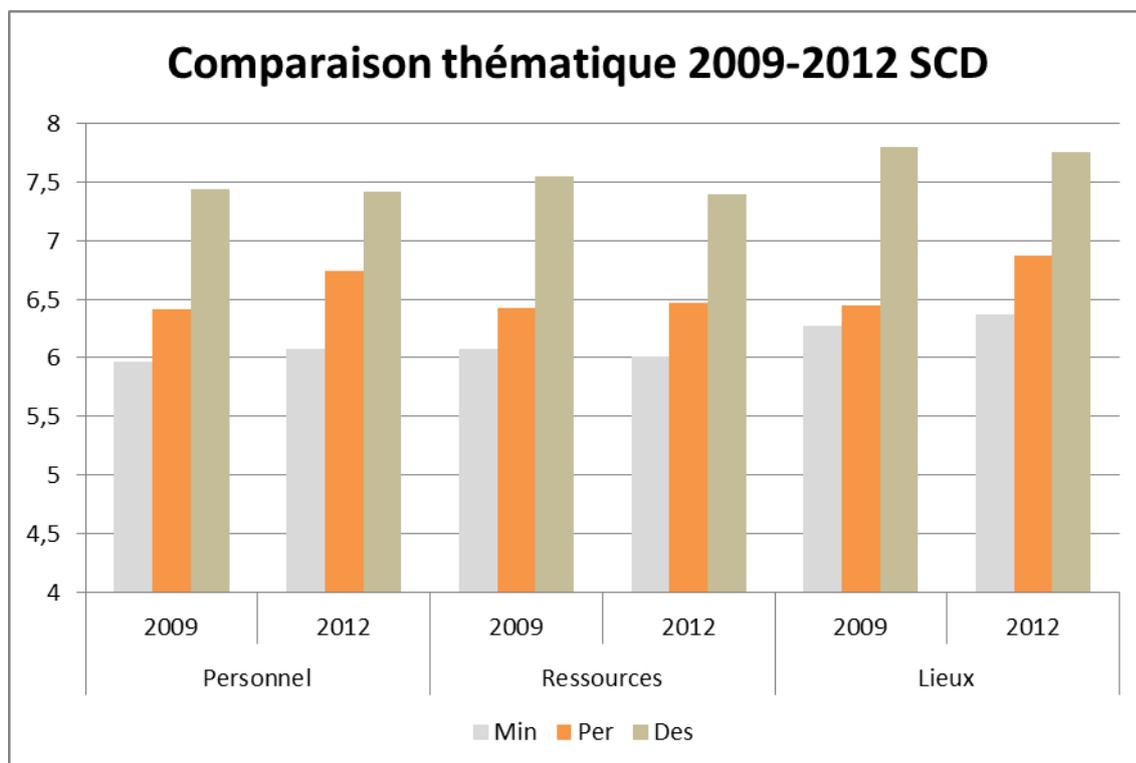
L'objectif était de réunir 10% des réponses du public visé. Nous sommes parvenus à 8% avec de grandes variabilités en fonction des secteurs disciplinaires et des types de public. Avec 2379 questionnaires exploitables et plus de 2200 commentaires, nous avons eu un taux de réponse très satisfaisant pour les étudiants L et M et avons collecté des réponses de Doctorants. En revanche le taux de réponse d'enseignants-chercheurs a été très faible.

Les populations bien représentées dans l'enquête ont été : les étudiants en sciences de l'éducation, les enseignants-chercheurs de sciences humaines et sociales, les publics en informatique, santé et sciences juridiques. Les taux de répondants de moins de 10% concernaient les AEI, les sciences de gestion, les sciences de l'ingénieur et le sport, et enfin les doctorants et les enseignants chercheurs.

II. Les grands enseignements de l'enquête 2012 pour le SCD de l'UPEC

Evolution des réponses par thématique entre 2009 et 2012

L'ensemble des questions de l'évaluation est organisé en trois grandes thématiques, et la comparaison 2009/2012 permet de constater l'évolution de la perception et des attentes des usagers du SCD



Analyse de l'histogramme :

L'appréciation de la dimension « personnel de bibliothèque » : le personnel est perçu comme étant disponible, courtois et compétent pour répondre aux usagers. La progression de la qualité perçue pour cet item est en nette augmentation entre 2009 et 2012.

Les ressources documentaires : globalement pour le SCD, le niveau de satisfaction est en nette hausse. Néanmoins les attentes restent élevées (sans varier depuis 2009) et c'est pour cet item que l'écart entre les attentes et le perçu est le plus élevé.

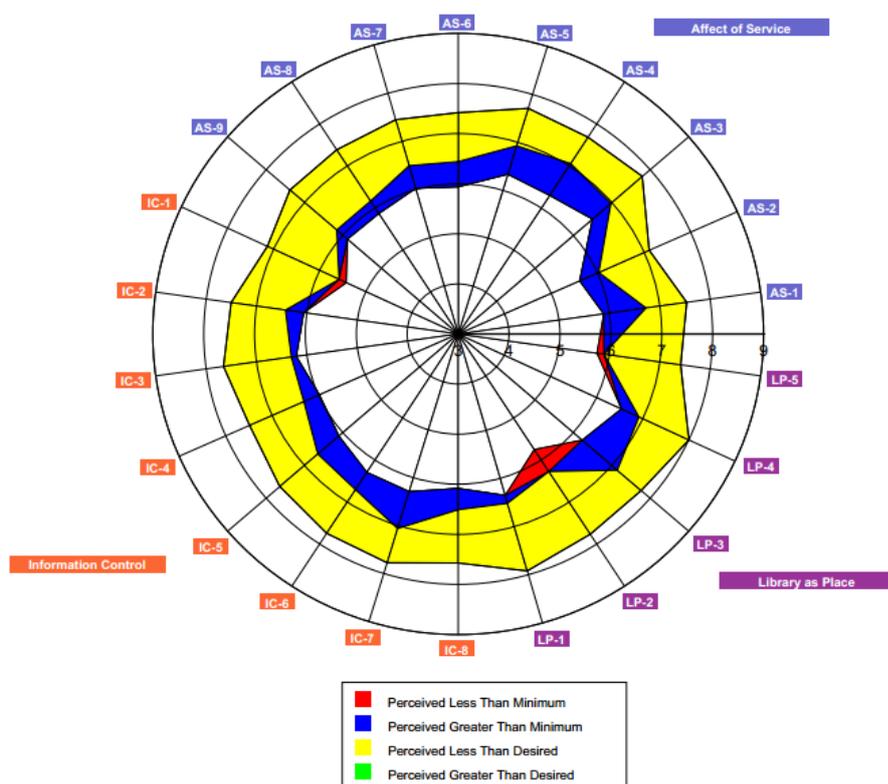
L'appréciation des bibliothèques comme lieu : entre 2009 et 2012, cette appréciation n'a pas augmenté dans les mêmes proportions que pour la dimension d'accueil, mais l'écart entre la qualité souhaitée et la qualité perçue s'est néanmoins réduit signifiant là aussi des progrès importants.

Radars 2009 et 2012 pour l'ensemble du SCD : la comparaison permet de mesurer les progrès

La lecture de ces radars illustre pour chaque question posée aux usagers l'écart entre le désiré, le minimum attendu et le perçu. Le bleu matérialise les aspects perçus comme au-delà du minimum attendu ; le jaune matérialise l'écart entre le perçu et le désiré ; le rouge matérialise des aspects perçus comme inférieurs au minimum attendu.

Ce qui apparaît immédiatement à la lecture de ces radars, c'est tout d'abord la disparition du rouge en 2012 : les usagers ne perçoivent plus aucun des services comme inférieur au minimum attendu.

Radar SCD en 2009 :



Trois sources d'insatisfaction apparaissent dans ce radar :

LP2 : Un espace de travail individuel tranquille

LP5 : Des espaces communs pour l'étude et le travail de groupe

IC1 : L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau

L'analyse des résultats de 2009 avait donné lieu à une série d'engagements pour le SCD et pour chacune des bibliothèques. Ces engagements, largement communiqués aux usagers sur le site web et par voie de communication traditionnelle, ont donné lieu à des séries de projets et de plans d'action sur trois ans.

Service commun de la documentation

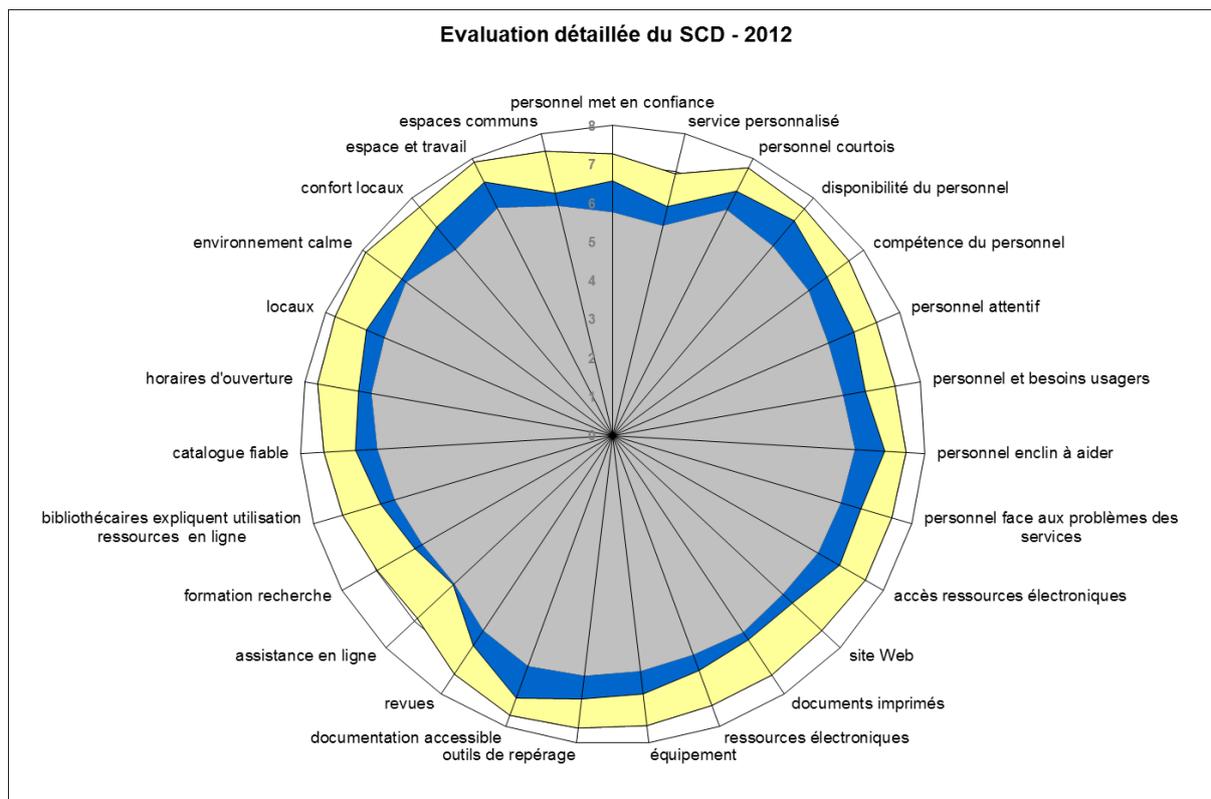
Le 1^{er} mars 2013

Les engagements 2009 ont porté sur la lutte contre le bruit dans les bibliothèques de Créteil, avec plusieurs leviers d'action : une formation action des personnels sur les pratiques d'accueil (CC, MED, MdM), qui a permis de refonder un service public de qualité. Des travaux pour la construction de salles de travail de groupe ont été entrepris (CC) ainsi que la création d'espaces réservés au silence complet (CC, MdM). Un filtrage des entrées à des moments identifiés de l'année a été réalisé (MED). Une campagne de communication « contre le bruit » est mise en place systématiquement à chaque rentrée (CC, MdM, DRO).

L'accès aux ressources électroniques via le catalogue a été amélioré, spécifiquement l'accès à distance. Un nouveau moteur de recherche (ATHENA), plus simple et proposant l'accès à tous les types de ressources a été mis en place début 2012.

Pour répondre aux autres points sensibles exprimés par les usagers (horaires, formations, ressources documentaires jugés en nombre insuffisant), les quatre bibliothèques de Créteil ont ouvert le samedi toute la journée. Les formations en licence à la méthodologie documentaire ont fait l'objet d'un travail sur les maquettes de contenus et proposés aux UFR. Le plan licence a permis d'acheter des manuels en nombre conséquent.

Radars SCD en 2012 :



L'enquête 2012 permet de vérifier si les actions entreprises ont permis de répondre aux attentes du public exprimées lors de cette première enquête.

Il n'y a plus d'insatisfaction comme en 2009. La perception est toujours supérieure au minimum attendu. Globalement, les actions entreprises depuis 2009 au niveau de chaque bibliothèque ont porté leurs fruits. Les différents items autour des personnels sont très

Service commun de la documentation

Le 1^{er} mars 2013

bons, la forte progression à tous niveaux résulte de la meilleure compréhension des enjeux de l'accueil par l'ensemble du personnel. C'est le résultat des politiques de formation entreprises, des projets menés sur chaque bibliothèque pour repenser le rapport au public. Les outils de repérage et l'accès aux ressources électroniques sont des items qui ont fortement progressé. Les travaux entrepris ont largement participé à la meilleure perception des usagers (notamment la mise en service des salles de groupe (CC).

Restent des points sensibles

Du point de vue des ressources documentaires mises à disposition, le niveau de satisfaction est bon, en augmentation, mais le niveau d'attente reste élevé. La politique en direction des licences a atteint son objectif (ce qu'expriment les radars par niveaux non présentés ici). En revanche et en comparaison, la satisfaction des masters est moindre, voire bien moindre dans certains secteurs disciplinaires.

Malgré les efforts consentis, le site Web pose question car le niveau de satisfaction est faible. Le travail entrepris n'a pas pu répondre aux attentes de plus en plus fortes à l'égard de ces médias.

Les axes de réflexion pour le SCD

Plusieurs axes de réflexions ont été définis pour alimenter les projets de réponse du SCD à ses usagers :

Conforter les actions entamées : poursuivre voire étendre à certaines bibliothèques les actions sur l'**accueil** et la **médiation** en service public. En parallèle prévoir les **extensions horaires** le soir jusqu'à 20h00.

Continuer lorsque la contrainte des bâtiments (ou des budgets) le permet les **aménagement d'espace** pour répondre au mode de travail actuel des étudiants. Y joindre la problématique de l'équipement informatique et électrique.

Réajuster certaines actions en fonction de nouvelles demandes : **l'évolution du site web de la bibliothèque** doit se poursuivre. De nouveaux services, liés au web 2, vont être mis en place (blogs, Service de questions à distance, ...).

Sur l'**offre documentaire** : maintenir les efforts d'achats de manuels pour le niveau licence tout en orientant nos explorations vers les besoins des cycles supérieurs et de la recherche.

Revoir la **politique de formation** des usagers et l'étendre aux cycles supérieurs.

Développer des services personnalisés : La notion de service personnalisé entre en contradiction avec la pression exercée par les effectifs de premiers cycles, mais il semble intéressant de pouvoir néanmoins la développer au moins pour le public des masters, doctorants et pour les enseignants chercheurs

Au-delà de l'accueil de l'utilisateur, le renseignement et l'orientation des lecteurs en salle doivent être envisagés comme un service à part entière. La **généralisation de services innovants** (type Infomobile), l'information aux usagers font partie des actions à mettre en place.

Le **service à distance** est un service personnalisé qui sera développé.

La **formation des usagers** doit être conçue comme un service personnalisé, en particulier pour les troisièmes cycles.

La **politique de prêt** selon les cycles sera affinée.

III. Les grands axes d'actions pour les prochaines années au SCD

Chaque bibliothèque du réseau a pris des engagements pour répondre spécifiquement aux demandes exprimées par ses usagers. Ces engagements sont consultables en ligne sur le site web du SCD. Ils constituent un socle de travail commun pour le réseau que forme le SCD.

1. Améliorer la qualité des espaces et des conditions de travail des usagers

- Aménager des salles de travail de groupe supplémentaires (CC, MdM, DRO).
- Étendre les horaires le soir jusqu'à 20h pour les bibliothèques de Créteil, 18h00 dans les bibliothèques de l'IUFM, harmonisation des horaires des bibliothèques d'IUT.
- Renforcer la présence des personnels dans les espaces et mise en place de nouveaux services.
- Améliorer l'isolation phonique de certains espaces (CC, MdM)
- Moderniser l'équipement informatique : nouveau pôle d'impression, de numérisation et de photocopies, service de prêt d'ordinateurs portables (CC, MdM), développement d'applications mobiles, renouvellement des parcs informatiques là où cela est nécessaire.

2. Améliorer la qualité de l'accueil et des services aux publics

- Poursuivre et étendre les projets sur l'accueil et le développement du service public ; réaliser un plan de médiation contre le bruit, développer le service info mobile ; améliorer l'accueil téléphonique, poursuivre le projet Marianne et pérenniser une campagne de communication contre le bruit.
- Développer un service de réponse à distance s'appuyant sur Rue des Facs.
- Inscrire la bibliothèque sur les réseaux sociaux et mettre en place une veille documentaire par discipline
- Former régulièrement les usagers à la recherche d'information dans les bases de données disciplinaires
- Mettre en place des automates de prêt pour permettre l'autonomie et améliorer l'équipement électrique et informatique des salles de lecture.

3. Renforcer les collections et en améliorer l'accès

- Renforcer les collections papier et numériques de niveau Master tout en assurant la pérennité de la politique en direction des premiers cycles.
- Créer de nouveaux services web pour faire mieux connaître l'offre numérique.
- Modifier la politique de prêts : augmenter le nombre et la durée des prêts
- Organiser un service bibliographique personnalisé, notamment en direction des étudiants en cycles supérieurs.