

Restitution Libqual bibliothèque de Médecine

I - Le public de la bibliothèque de Médecine

Une bien meilleure participation à l'enquête qu'en 2009

Le taux de réponse globale est en nette progression par rapport à l'enquête de 2009, s'établissant à 12.27% contre 7.89% et donc au-dessus du seuil de représentativité. Le calendrier des concours (ECN 2012 et concours de 1^{ère} année) explique probablement la quasi absence de réponses des « doctorants » (D4) et le taux de participation moindre des PACES, en révision, et donc moins disponibles pour répondre à l'enquête.

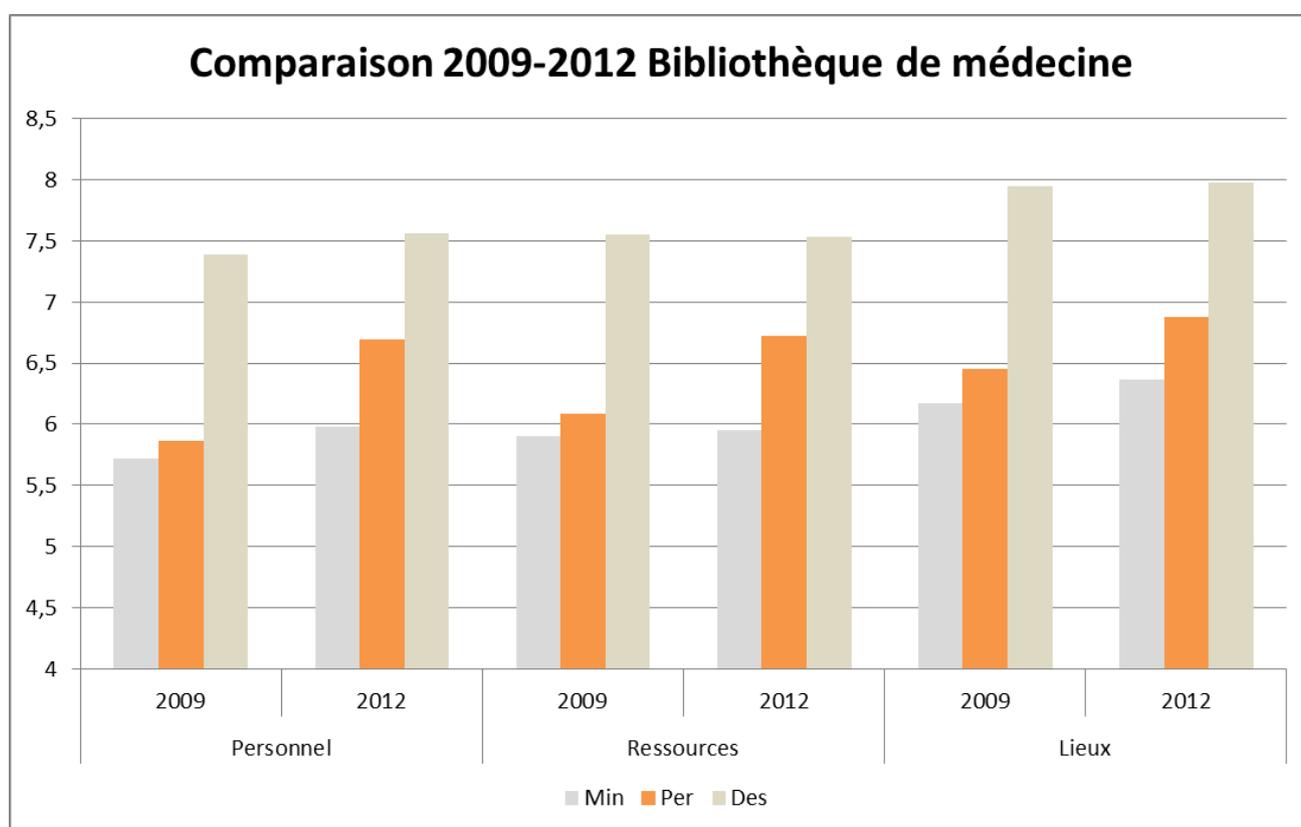
L'analyse par année montre une forte progression sur tous les niveaux d'étude, particulièrement flagrante au niveau des DCEM 1 à 3, très présents à la bibliothèque. Le taux de participation est malheureusement à mettre en relation avec le degré d'insatisfaction de ces usagers qui ont sans doute souhaité appuyer leur mécontentement par une forte participation.

Les étudiants de médecine représentent la très grande majorité des fréquentants de la bibliothèque (86%), mais 14% des usagers sont issus d'autres disciplines. Une des causes probables de cette situation est l'amplitude horaire de la bibliothèque de médecine, plus large que celle des autres sections, et qui attire par conséquent les étudiants désireux de travailler en soirée.

| <i>Etudes de santé</i> | | | | | | |
|-------------------------------|----------------|--------------------|----------------|----------------|--------------------|----------------|
| | 2009 | | | 2012 | | |
| Niveau | Nombre déclaré | Nombre de réponses | Taux réponse % | Nombre déclaré | Nombre de réponses | Taux réponse % |
| PACES =bac +1 | 1044 | 76 | 7,65 | 1085 | 105 | 9,68 |
| P2 = bac+2 | 209 | 24 | 11,48 | 149 | 25 | 16,78 |
| DCEM1 =bac +3 | 43 | 1 | 2,33 | 147 | 31 | 21,09 |
| DCEM2 = bac+4 | 349 | 58 | 3,55 | 179 | 43 | 24,02 |
| DCEM3 = bac+5 | 249 | 44 | 2,69 | 157 | 77 | 49,04 |
| DCEM4 = doctorat | 1728 | 102 | 17,06 | 164 | 5 | 3,05 |
| Internat = agrégation | | 0 | 0 | 313 | 0 | 0 |
| <i>Enseignants-Chercheurs</i> | 256 | 1 | 0,06 | 137 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3878 | 306 | 7,89 | 2331 | 286 | 12,27 |

Un public beaucoup plus satisfait

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. Sur cet histogramme figurent, en gris le minimum attendu à l'égard des services, en beige la qualité maximale souhaitée par les usagers et enfin en orange la qualité perçue.



La perception des services offerts par la bibliothèque est en très nette progression sur l'ensemble des thématiques. Concernant le personnel : L'amélioration de la thématique de l'accueil est la plus spectaculaire (+1 point). L'évaluation des ressources est également en très nette amélioration (+ 0,8 point) ; celle des locaux de la bibliothèque est moins grande (+ 0,5 point). Les écarts entre les attentes des usagers et l'offre de service se réduisent ce qui signifie que la bibliothèque répond mieux aux besoins des usagers.

II - Les grands enseignements de l'enquête pour la bibliothèque de médecine

1. La qualité de l'accueil et des services au public

Un accueil mieux perçu mais qui reste à améliorer

Alors qu'en 2009, la perception de l'accueil par les usagers correspondait tout juste à leurs attentes minimum, il apparaît que globalement, en 2012, cette perception est bien meilleure. Cependant, elle est différente en fonction des niveaux. En effet, si les étudiants de premier cycle se montrent globalement satisfaits, ceux de niveau M ont des jugements beaucoup plus tranchés sur ces thématiques. L'insatisfaction porte autant sur la qualité de l'accueil, notamment la courtoisie et la disponibilité des agents, que sur la qualité de l'information délivrée, qui amène les étudiants à douter des compétences du personnel de la bibliothèque. La faible visibilité du bureau d'accueil en salle recherche peut expliquer en partie mais pas en totalité ces jugements négatifs.

Des attentes différenciées par niveau d'étude, liées aux spécificités du cursus médical

Les spécificités du cursus médical amènent de très fortes disparités quant aux attentes des étudiants. Les PACES travaillent essentiellement sur photocopies et sont avant tout demandeurs de places de travail. Les efforts réalisés en matière d'horaires et d'aménagement des locaux étaient donc au plus près des attentes de cette population. Les années de P2 et D1 sont généralement considérées comme des années de transition, au cours desquelles la pression subie par les étudiants est moins importante. Dans l'ensemble, cela se traduit par des niveaux d'exigence moindres et une satisfaction plus élevée.

Les étudiants de DCEM 2, 3 et 4 préparent quant à eux l'examen classant national qui détermine leur spécialisation médicale en fonction de leur rang de classement. Au cours de ces trois années les étudiants sont en stage à mi-temps en environnement hospitalier et ne peuvent généralement accéder à la bibliothèque que l'après midi. L'enjeu et les contraintes horaires rendent ces usagers particulièrement exigeants. Les étudiants de DCEM 2, qui se considèrent déjà en préparation de concours sans pour autant bénéficier de l'espace réservé aux D3 et D4, contribuent fortement à l'insatisfaction constatée sans pour autant en être la source unique. Un travail important autour de la qualité de l'accueil est donc à mener en direction de ces publics.

2. La qualité des ressources et de l'accès à l'information

Une documentation accessible

Perçue comme accessible en 2009, la documentation souffrait cependant d'une évaluation moyenne. Le travail sur la politique documentaire a permis d'améliorer très largement cet item qui est bien noté sur les trois questions qui s'y rapportent (documents imprimés, outils de repérage, documentation accessible). L'évaluation de la documentation est désormais positive dans son ensemble, et montre qu'elle est jugée de qualité et accessible.

3. La qualité des espaces et des conditions de travail

Environnement calme

Les étudiants se montrent très largement respectueux des consignes de silence et participent activement à leur application. Cependant le bruit lié à la proximité du hall principal de la faculté, lieu de passage important, reste un problème et fait l'objet de commentaires récurrents.

Espaces communs

L'absence d'espaces communs de travail apparaît comme le seul point négatif à persister sur le radar global, il semble lié à un défaut de communication. Des espaces de travail en commun sont en effet mis à disposition des étudiants mais demeurent très largement sous-utilisés en comparaison de ceux mis à disposition au CMC ou à la bibliothèque de Droit. Il apparaît de plus que les étudiants de Médecine fréquentent plus volontiers les salles de travail d'autres bibliothèques que celles qui leur sont destinés.

Horaires d'ouverture

Les changements conduits entre 2009 et 2012 sont reconnus et appréciés. Toutefois les commentaires ouverts montrent une demande réelle pour un nouvel élargissement et insistent fréquemment sur la nécessité d'une ouverture de la bibliothèque le dimanche. Cependant, en raison de moyens humains et financiers insuffisants, cet élargissement n'est pas envisageable dans l'immédiat.