

Synthèse des résultats de l'enquête Libqual+
et
Projets pour le Service Commun de la Documentation de
Paris 12



Octobre 2009

Qu'est-ce que l'enquête Libqual+ ?

- Une enquête qui évalue la qualité des services des bibliothèques à partir de la perception des usagers
- Une enquête qui recense les écarts entre la qualité minimale de service acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue
- Une enquête qui porte sur 3 dimensions: l'accueil, les espaces et les ressources documentaires de la bibliothèque
- Une enquête standardisée déjà menée dans d'autres bibliothèques universitaires

Quels sont les atouts de l'enquête Libqual + ?

- Visualiser rapidement les points positifs et négatifs de la bibliothèque aux yeux des usagers
- Mesurer les évolutions dans le temps en renouvelant cette enquête régulièrement
- Comparer, à terme, les services de la bibliothèque aux services des autres bibliothèques universitaires françaises

Quelques chiffres

L'enquête s'est déroulée du 2 mars au 10 avril 2009 et s'adressait à tous les étudiants, enseignants et personnels administratifs de l'université Paris 12 Val de Marne.

→1723 questionnaires recueillis

→1634 questionnaires exploitables

→641 commentaires: 37% des questionnaires ont été commentés

→6% des étudiants ont répondu à l'enquête

→9% des enseignants-chercheurs ont répondu à l'enquête

Représentativité de l'échantillon

L'échantillon des répondants est relativement fidèle à la répartition par filière et par niveau de l'université Paris 12 Val de Marne.

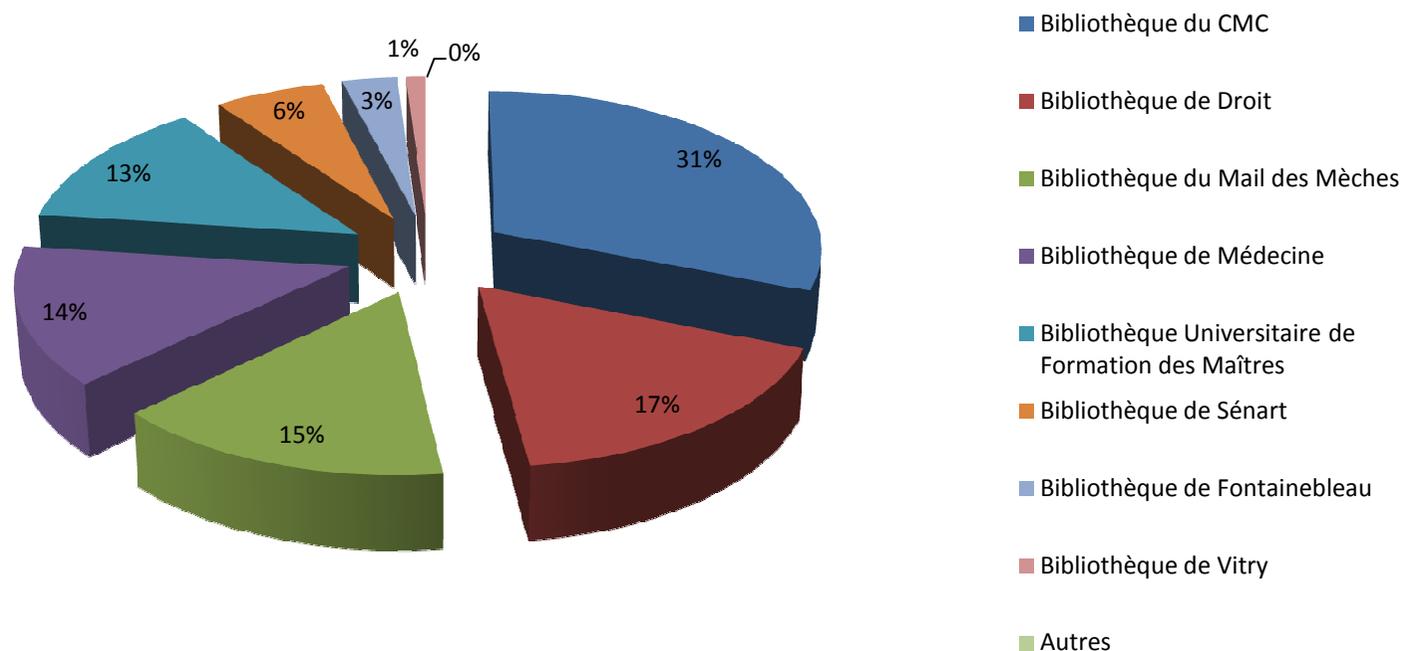
On observe:

- Une forte implication des licences de sciences de l'éducation
- Une forte implication des enseignants-chercheurs en sciences
- Une forte implication des masters de droit
- Une forte implication des DCEM de médecine
- Une faible implication des doctorants
- Une faible implication des étudiants de lettres et langues

Les filles ont plus répondu que les garçons.

Taux de réponses par bibliothèque

L'échantillon des répondants est relativement fidèle à la répartition des étudiants par bibliothèque



Un personnel apprécié pour son amabilité et son sens de l'accueil

La courtoisie, l'amabilité, et la disponibilité du personnel des bibliothèques sont appréciés par les répondants à l'enquête, en particulier à la bibliothèque de Fontainebleau, à la bibliothèque de Droit et à la bibliothèque du CMC. L'accueil ressort comme l'un des aspects les plus positifs de nos services.

Pour les usagers insatisfaits, les raisons données en commentaires sont précises: qualité inégale du **renseignement**, **manque de disponibilité** du personnel, difficulté à **faire régner le silence**.

Une aide à la recherche documentaire parfois insuffisante

L'**accueil de deuxième niveau** (explication à l'utilisation des ressources électroniques, formation à la méthodologie documentaire etc.) est **moins bien perçu** par les répondants. On observe cependant que, pour les répondants, la gentillesse et la disponibilité du personnel priment sur ce deuxième aspect de l'accueil.

Ouvrir plus longtemps

Aux bibliothèques de **Droit et du CMC**, les **horaires d'ouverture conviennent** aux usagers avec quelques exceptions, notamment en sciences. L'extension des horaires, le soir ou le samedi, est une **demande récurrente des usagers des autres bibliothèques**.

Améliorer la qualité du renseignement au public

Nous **renforçons la présence des bibliothécaires en salles** de lecture en augmentant les horaires d'ouverture des bureaux de renseignement à partir de la rentrée 2009.

Nous souhaitons également **amplifier les formations** pour le personnel des bibliothèques pour offrir aux usagers une qualité d'accueil constante.

Renforcer et développer la formation et l'information auprès des usagers

Nous **présentons systématiquement** à la rentrée les **outils de recherche** documentaire aux étudiants de L1.

Le SCD propose déjà dans certains cursus des enseignements obligatoires de méthodologie documentaire: nous projetons d'**étendre ce dispositif**, en particulier auprès des étudiants de licence.

Étendre les horaires d'ouverture des quatre grandes bibliothèques du SCD

À partir de janvier 2010, la bibliothèque de Médecine et la bibliothèque du CMC **ouvriront le samedi toute la journée** et dès janvier 2011, la bibliothèque de Droit et la bibliothèque du Mail des Mèches seront également ouvertes le samedi.

Des locaux accueillants et confortables

La qualité des locaux ressort comme **le deuxième point fort du SCD**. Cette perception positive des usagers concerne principalement les bibliothèques les plus récentes ou récemment rénovées comme la bibliothèque du Mail des Mèches, la bibliothèque de Droit ou la bibliothèque de Médecine mais également la bibliothèque de Fontainebleau.

Manque de salles de travail pour les groupes

Seule la bibliothèque de Droit qui dispose de **salles pour les travaux communs** n'est pas concernée par cette perception négative des usagers. À la bibliothèque de Médecine, le **manque de places** assises est également souligné par les usagers. Nous devons donc envisager des solutions pour proposer des espaces aux groupes ou des places supplémentaires, tout en tenant compte des limites imposées par l'architecture des bibliothèques du SCD.

Trop de bruit dans les grandes bibliothèques du SCD

Les bibliothèques de **Sénart et Fontainebleau** sont perçues comme des **lieux calmes** et propices à l'étude par les usagers qui sont entièrement satisfaits des conditions de travail.

En revanche, le **problème du bruit dans les autres bibliothèques du SCD** ressort comme l'une des premières causes d'insatisfaction des usagers. La bibliothèque de Droit, qui dispose de salles de travail pour les groupes, est moins concernée par ce résultat négatif.

Combattre le bruit

À la rentrée 2010, dans les bibliothèques les plus concernées par le problème du bruit (Mail des Mèches et CMC), les espaces seront réaménagés en **zones différenciées**: des **zones de silence total**, des **zones calmes** où les conversations à voix basse seront tolérées et des **zones de travail en groupe** (au CMC).

Optimiser le nombre de places

À partir de 2010, les bibliothèques du SCD seront réaménagées afin d'offrir **plus de places de lectures** aux étudiants:

- Extension des horaires d'ouverture des salles de travail en groupe à la bibliothèque de Droit
- 16 places supplémentaires en salle de recherche à la bibliothèque de Médecine
- Accroissement du nombre de places individuelles à la bibliothèque du Mail des Mèches
- Création de salles dédiées aux groupes à la bibliothèque du CMC

Relayer les besoins des étudiants auprès de l'Université

L'architecture des bibliothèques du SCD ne permet pas toujours l'aménagement de salles de travail pour les groupes. Conscient néanmoins qu'il s'agit là d'un besoin urgent, le SCD a **attiré l'attention de l'université sur la nécessité de proposer des salles** pour les travaux de groupes dans les autres bâtiments du campus.

Des usagers autonomes pour trouver les documents sur place

On observe que **les usagers trouvent facilement les documents** dans les salles de lecture. La signalétique, la catalogue et l'aide apportée sur place répondent en ce sens à leurs attentes. Les étudiants en **première année de licence** expriment cependant **quelques difficultés** pour localiser les documents, notamment via le catalogue en ligne. Nos actions de formation doivent donc viser ce public en priorité.

Une méconnaissance des services et des ressources en ligne

Les usagers ont **accès, de chez eux et 24h/24**, à plus de 80% des bases de données, aux revues numériques et depuis la rentrée, à tous les sujets d'examens mais leur perception sur ce service est négative. Ce **décalage entre un service réel et le faible degré de satisfaction** constaté peut s'expliquer, au moins en partie, par un déficit de communication de la bibliothèque sur ses services numériques. Cette **méconnaissance des ressources électroniques**, ainsi que des **procédures de connexion complexes** et un **besoin de contenus plus adaptés** aux étudiants peuvent expliquer que l'offre numérique actuelle ne semble pas répondre aux attentes des usagers.

Pas assez de livres

La documentation correspond généralement aux besoins des étudiants mais les résultats varient en fonction des niveaux: en **master**, les usagers souhaitent que certains **secteurs** soient **plus étoffés** notamment en droit et en urbanisme. Chez les étudiants de **licence**, les critiques portent essentiellement sur le **nombre insuffisant d'exemplaires**, en particulier à la bibliothèque de Droit et à la bibliothèque du CMC.

Adapter et valoriser l'offre numérique

Depuis la rentrée 2009, tous les **sujets d'examens** sont **accessibles à distance**, 24h/24. Nous sélectionnons et valorisons des **ressources électroniques francophones de niveau licence**.

Un seul identifiant et un seul mot de passe vous permettent désormais d'accéder à tous nos services numériques. Bientôt, le SCD mettra en place un nouveau portail documentaire plus moderne et plus simple d'utilisation.

Le SCD **renforce la communication sur tous ces services**, émanant de la bibliothèque mais pas toujours perçus comme tels, en multipliant les supports d'informations et en renforçant les présentations aux étudiants.

Renforcer l'offre documentaire

Le SCD travaille depuis l'année universitaire 2008-2009 à la réalisation d'un **Plan de Développement des Collections** afin de cibler au mieux les besoins des étudiants et **d'augmenter le nombre de titres et d'exemplaires** dans les domaines les plus importants.

Les collections à destination des licences ont été massivement renforcées en 2009 grâce au « Plan Licence » qui a permis l'achat de 3800 exemplaires supplémentaires pour un budget de 100 000€.

Faciliter au maximum l'accès et le repérage des documents en salles

Le SCD souhaite mettre en place en 2010 une **nouvelle signalétique** commune à toutes les bibliothèques de Paris 12.

Depuis 2007, le Service Commun de la Documentation s'est engagé à évaluer régulièrement ses services pour mieux répondre aux attentes des usagers.

→ En **2007**: une première enquête, élaborée par le SCD, a permis de dégager des axes d'amélioration pour préparer le contrat quadriennal 2009-2012.

→ En **2009**, première année du contrat quadriennal 2009-2012: le SCD mène pour la première fois l'enquête Libqual+ qui évalue la qualité des services des bibliothèques à partir de la perception des usagers.

→ En **2011**: le SCD mènera de nouveau l'enquête Libqual+ pour évaluer l'impact des actions engagées en 2009 et mesurer l'évolution de la perception des services par les usagers.