

Restitution Libqual Bibliothèque d'Economie, Gestion et Urbanisme

I. Le public de la bibliothèque d'Economie, Gestion et Urbanisme

Un nombre de réponses en hausse par rapport à l'enquête de 2009

Le public cible de la bibliothèque d'Economie, Gestion et Urbanisme est constitué par les étudiants et enseignants-chercheurs spécialisés en sciences économiques et de gestion et en urbanisme et par ceux de la filière « Administration et échanges internationaux » (AEI).

Le nombre de réponses pour les disciplines de sciences économiques et de gestion est en augmentation par rapport à l'enquête de 2009. Cependant, le taux global de réponses pour ces disciplines est de 7,8 % ce qui rend les données non représentatives (le taux de réponse est considéré comme étant représentatif dès qu'il dépasse le seuil de 10 % de la population ciblée).

On constate une forte progression du taux de réponses des étudiants en Administration et échanges internationaux (4,89 % contre 0,97 % en 2009), mais par contre une baisse en urbanisme (6,6 % contre 9,4 %).

Une analyse plus fine révèle une bonne représentativité des premiers cycles de sciences économiques et de gestion, nettement meilleure que lors de l'enquête de 2009 (10,07 % en L1, 13,95 % en L2, 9,71 % en L3) et une très nette amélioration de la représentativité des étudiants en AEI, même si on reste en deçà du seuil de représentativité.

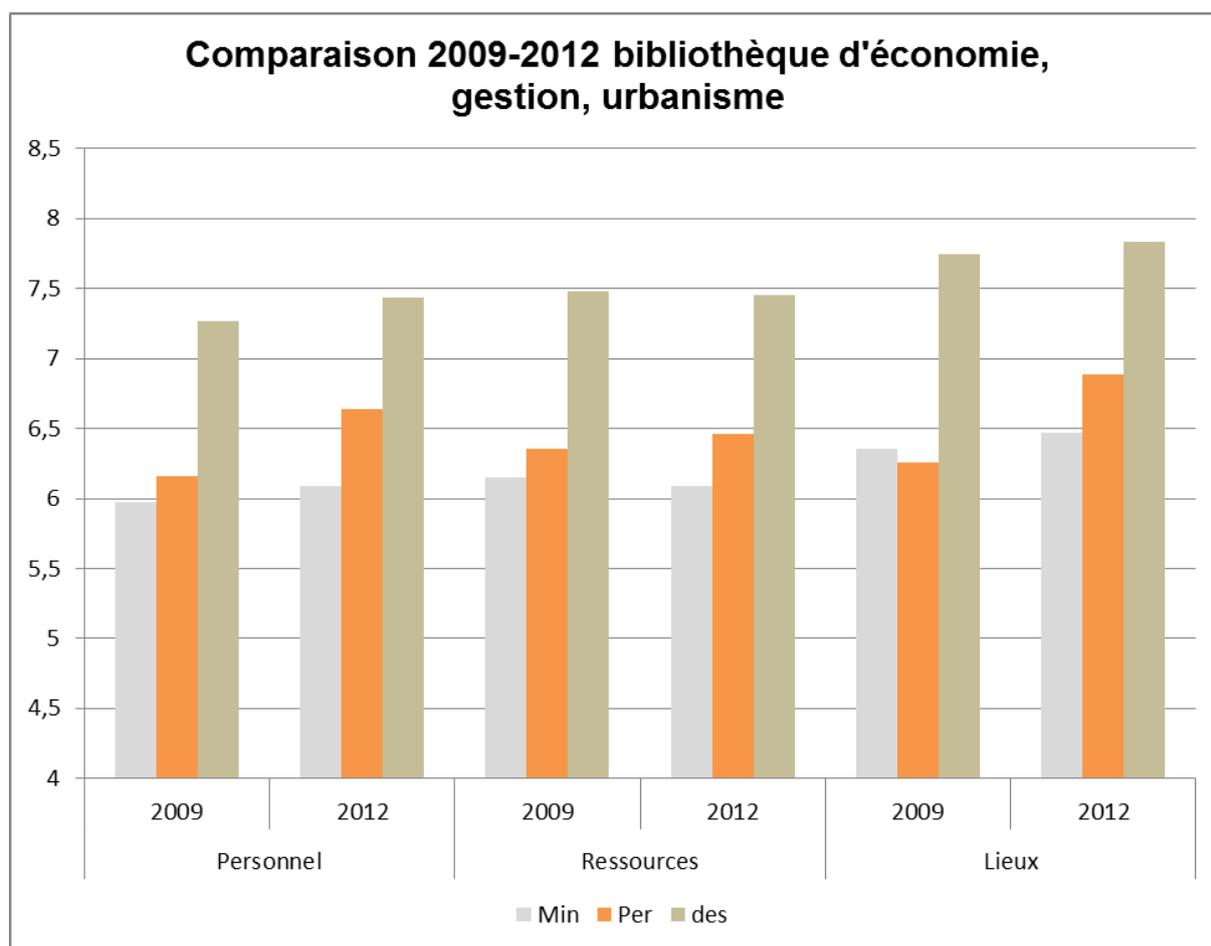
Des publics diversifiés à la fréquentation différenciée

Sans surprise, les étudiants de sciences économiques et de gestion représentent la majorité du public de la bibliothèque. Cependant, un quart des réponses proviennent d'usagers extérieurs à la faculté de sciences économiques et de gestion, à l'Institut d'urbanisme de Paris et à la faculté d'AEI.

Ces publics sont très diversifiés. Parmi eux, les étudiants de lettres et langues, sans être un public cible, sont très bien représentés, quasiment à part égale avec les étudiants d'AEI. La proximité de la nouvelle Maison des langues et des relations internationales est un élément d'explication.

Un public dont la satisfaction augmente nettement

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.



L'évolution thématique révèle une très nette progression de l'évaluation.

La perception du service rendu par la bibliothèque était tout juste au-dessus des attentes minimales lors de la première enquête. L'évaluation de 2012 marque une différence de plus d'un point entre les attentes et le perçu, réduisant d'autant l'écart avec le maximum désiré. Le public est nettement plus satisfait par l'accueil et le personnel ; il demeure à identifier les attentes qui justifient un écart encore important avec le maximum désiré.

Le niveau de satisfaction concernant les ressources documentaires progresse peu mais davantage que pour l'ensemble du SCD. Cela est peut-être dû à la politique documentaire dédiée aux AEI qui trouvent désormais leurs fonds et aux crédits « Plan licence » qui ont permis la multiplication des exemplaires de manuels depuis 2009. L'analyse par niveau permet d'identifier les attentes disciplinaires.

L'appréciation positive des locaux marque la plus nette progression. Les attentes des usagers demeurent hautes mais dans la moyenne de l'ensemble du SCD. Le point saillant dans l'évaluation négative des locaux est lié à l'absence des salles de travail en groupe.

II. Les grands enseignements de l'enquête pour la bibliothèque d'Economie, Gestion et Urbanisme

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

Un personnel apprécié

Le personnel est perçu comme courtois, disponible, compétent et attentif : c'est une progression appréciée par les usagers. L'amélioration est encore plus nette sur l'item « Enclin à aider ». Les formations à l'accueil ont donc été clairement positives. Il s'agit de persévérer dans cette direction. Cette évaluation est largement confirmée par les commentaires. Seules quelques remarques pointent un manque de formation ou d'amabilité.

Suite à la première enquête, un certain nombre d'actions destinées à améliorer l'accueil ont été mises en place : formalisation des procédures, plan de formation des personnels, déploiement du référentiel Marianne pour la qualité de l'accueil. Ces actions ont déjà permis d'améliorer sensiblement le renseignement. Toutefois la formation du personnel (dont les moniteurs étudiants) au renseignement bibliographique est à poursuivre et à adapter de manière à accompagner individuellement les usagers.

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

La question de la formation documentaire

Plusieurs items soulignent les besoins en accompagnement à la recherche documentaire. Les taux de satisfaction relevés pour les items « formation à la recherche », « les bibliothécaires expliquent l'utilisation des ressources en ligne », « l'assistance en ligne » sont à la limite minimale.

La question de la formation des usagers à la recherche documentaire demeure délicate à la bibliothèque d'Economie, Gestion et Urbanisme notamment pour les étudiants de 1^{er} cycle.

Plusieurs types de formation documentaire ont été expérimentés au cours des années passées auprès des étudiants de la Faculté de Sciences économiques et de Gestion mais n'ont pu être inscrits dans les cursus. Les présentations de ressources aux licences 1 n'ont pas reçu le soutien du responsable pédagogique et ont été abandonnées.

En revanche à la demande du Département « Techniques de commercialisation » de l'IUT de Créteil, des formations sont dispensés depuis trois aux étudiants de 1^{ère} et 2^{ème} année.

De plus, les formations de méthodologie documentaire dispensées en masters en collaboration avec les enseignants ont trouvé leur public notamment au sein de l'IAE Gustave Eiffel.

Il faudra donc continuer d'explorer différentes pistes pour développer l'accompagnement documentaire en direction de tous les étudiants de 1^{er} cycle fréquentant la bibliothèque.

Une satisfaction contrastée envers les ressources documentaires

L'item « Documents imprimés » est en bonne progression mais demeure sensible. Si dans l'ensemble les étudiants de licence se montrent satisfaits par les ressources proposées, il n'en va pas de même des masters. La politique documentaire a permis grâce au plan licence d'offrir une documentation plus adaptée aux premiers cycles. En revanche, la diversité des domaines à couvrir au niveau master peut expliquer certaines limites de la collection de la bibliothèque et souligne les efforts à fournir au niveau de la politique documentaire.

Des règles et des conditions de prêt à adapter

Les commentaires révèlent que l'insatisfaction suscitée par la documentation est aussi très largement provoquée par l'inadéquation des conditions de prêt aux usagers. En effet, la durée du prêt est jugée majoritairement trop courte, en particulier pour les enseignants et pour les étudiants en alternance. Concernant le prêt, le nombre de livres qu'il est possible d'emprunter est considéré comme trop limité.

D'autres commentaires suggèrent la mise en place de nouveaux services comme le prêt retour indifférencié entre les sites.

3. La qualité des espaces et des conditions de travail

Les horaires d'ouverture

Si l'évaluation par les usagers de l'item portant sur les horaires d'ouverture révèle une adéquation minimale entre l'offre et les besoins, les commentaires manifestent clairement des attentes d'ouverture accrue. La majorité des demandes se concentrent sur une ouverture plus tardive le soir.

Malgré de nets progrès dans l'appréciation des conditions de travail, des attentes demeurent.

L'analyse de la thématique des conditions de travail montre que la perception des lecteurs est, pour tous les items, au-dessus du minimum désiré, à l'exception de celui portant sur l'environnement calme.

Les projets entamés depuis 2009 (mise en place d'un zonage proposant deux salles silence et une salle calme, accroissement de la présence en salle) ont porté leurs fruits. Les locaux semblent ainsi mieux correspondre aux usages et aux besoins principaux des étudiants. Une forte demande d'espace groupe révèle cependant la nécessité d'une optimisation encore plus poussée des locaux, même si, pour le moment, la présence des salles de travail en groupe au CMC permet d'absorber une partie des attentes.

A contrario, l'item lié à l'« Environnement calme » demeure négatif, et ce en dépit d'une nette amélioration de la satisfaction depuis 2009. La réalisation des travaux, qui ont porté notamment sur l'isolation phonique du bâtiment, a très largement contribué à l'amélioration des conditions de travail. Les attentes des usagers demeurent malgré tout en la matière car l'absence de salles travail en groupe génère des nuisances sonores par une utilisation détournée de la salle calme.

Le confort des bâtiments

En dépit de l'attention portée au confort des bâtiments, de nombreux points suscitent encore une insatisfaction chez les usagers de la bibliothèque d'économie gestion urbanisme. Parmi les thèmes qui cristallisent le plus de mécontentement figurent l'insuffisance des dispositifs électriques et informatiques. En effet, les commentaires pointent le nombre de prises et de postes informatiques, le wifi instable et un système d'impression défectueux.