

Restitution Libqual Bibliothèque de droit

I - Le public de la bibliothèque de Droit

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

Presque 10% des étudiants en sciences juridiques ont répondu, ce qui représente une augmentation de 25 % par rapport à l'enquête de 2009. Les L3 et M2 sont particulièrement bien représentés, à l'inverse des L1.

Une bibliothèque plébiscitée

La bibliothèque de droit accueille d'autres usagers que les étudiants en sciences juridiques puisque près de 15% des répondants sont issus d'une autre discipline que les sciences juridiques. Parmi ces 15%, le public le plus important est celui des étudiants en sciences sociales et sciences de l'éducation (6,35%). Cette situation s'explique probablement par le fait que le centre de documentation SESS situé à proximité de la bibliothèque de droit à Pyramide ne permet pas d'accueillir tous les étudiants de cette discipline.

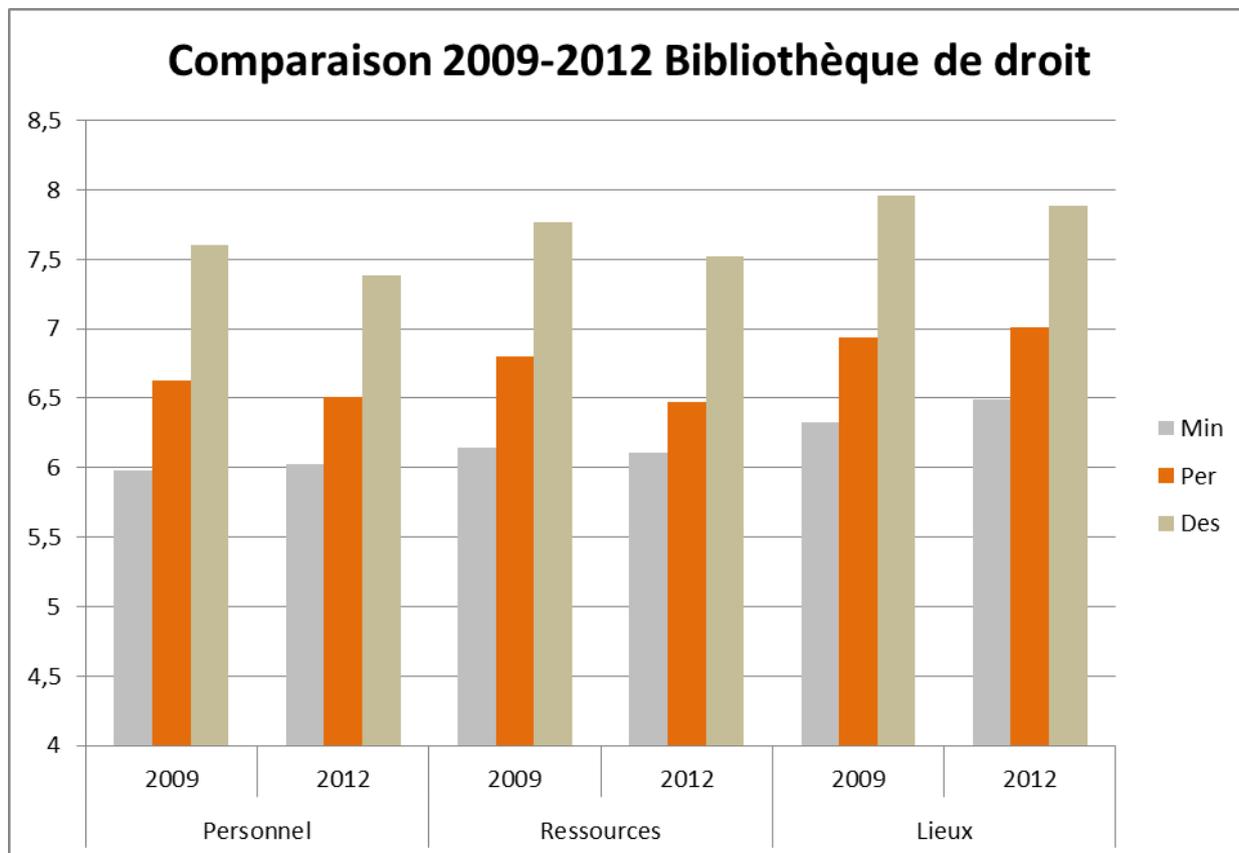
Une évaluation contrastée selon le niveau de diplôme

Les locaux et la facilité d'accès à la documentation sont des thèmes de satisfaction très nets pour tous les cycles. L'évaluation globale des étudiants de Licence révèle un bon niveau de satisfaction, puisque le service perçu est toujours supérieur au minimum exigé, de même que celle des M1, exception faite de la question du bruit dans les salles de lecture.

L'évaluation des M2 est en revanche beaucoup plus sévère, les thèmes d'insatisfaction portant principalement sur les conditions de travail, le manque d'accompagnement personnalisé et, dans une moindre mesure, la pertinence de l'offre documentaire imprimée.

Un public exigeant dont le niveau de satisfaction reste relativement constant

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.



Les attentes des usagers en sciences juridiques sont systématiquement au-dessus des attentes moyennes observées pour l'ensemble des autres bibliothèques. La bibliothèque de droit semble répondre de manière assez satisfaisante à ces exigences puisque le niveau perçu est également supérieur à la moyenne du SCD. L'évolution révèle une stabilité dans la satisfaction des attentes puisque le niveau de service perçu reste quasiment identique entre 2009 et 2012 sur les thématiques de l'accueil (-0.15) et des lieux (+0.1). Le niveau de la qualité perçue des ressources documentaires baisse plus significativement (-0.25).

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

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

Des horaires d'ouverture insuffisamment étendus

Les horaires d'ouverture constituent l'un des principaux points d'insatisfaction.

La première réalisation de l'enquête avait déjà révélé des besoins d'horaires plus larges que l'offre proposée par la bibliothèque. Les efforts avaient principalement porté sur l'ouverture du samedi toute la journée à partir de janvier 2011.

En 2012, les commentaires révèlent que l'appréciation des usagers de la bibliothèque de droit est fortement influencée par la proximité d'établissements dont les horaires sont très appréciés (en particulier la bibliothèque de médecine). Les demandes convergent pour une fermeture plus tardive le soir, majoritairement autour de 20h.

Une assistance en ligne à développer

Les juristes constituent un public réceptif et demandeur d'une assistance en ligne. Cette question a été ajoutée à l'enquête de 2012, alors que le service n'est pas encore développé au SCD. Une implication plus forte de la bibliothèque dans le service de questions/réponses Rue des Facs serait souhaitable, dans le cadre d'une stratégie globale permettant également de répondre à la demande d'accompagnement personnalisé.

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

Un accompagnement documentaire à renforcer

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.

L'enquête de 2012 révèle de fortes attentes des étudiants en matière de formation et d'aide à la recherche par les bibliothécaires. Certains commentaires demandent clairement que les personnels soient « susceptibles d'assister efficacement des étudiants ou de jeunes chercheurs dans les disciplines juridiques. ». La complexité des ressources juridiques justifie très certainement ce besoin d'assistance personnalisée.

Une documentation moins adaptée pour les masters

La documentation a fait l'objet, depuis la première enquête, d'efforts très importants. Un "plan licence" a permis d'augmenter de façon notable toute la documentation (notamment le nombre d'exemplaires) indispensable aux étudiants de premier cycle. Un travail fin sur la politique d'acquisition des ouvrages a eu pour objectif de suivre au plus près les enseignements dispensés à la faculté. L'évaluation de l'item « La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux » apparaît pourtant en baisse sensible par rapport à l'enquête de 2009.

L'analyse par niveaux révèle que ce score est largement impacté par l'évaluation très négative des M2. Au niveau Licence et M1, le niveau perçu est plus satisfaisant même si le manque d'exemplaires de manuels (et, à la marge, de revues) est très souvent cité dans les commentaires. De nouvelles actions doivent être mises en œuvre pour satisfaire les M2 dont les besoins documentaires sont plus spécialisés.

3. La qualité des espaces et des conditions de travail

Des locaux très appréciés

Comme en 2009, les usagers ont donné des notes très positives aux questions suivantes : « la documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome ; les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche ; je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet d'accéder facilement à l'information. »

Les locaux et les espaces de travail sont extrêmement appréciés. Bien implantés au sein du campus de droit et bien organisés, ils permettent un accès simple à la documentation.

Des espaces de travail encore trop bruyants

Déjà identifié comme point sensible en 2009, l'item « la bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel » est noté négativement en 2012. De nombreux commentaires regrettent le bruit trop présent dans la bibliothèque sur les périodes de forte fréquentation. Le jugement porté sur cette question est d'autant plus sévère que les autres aspects liés aux locaux sont fortement appréciés : confort, cadre propice au travail, espaces de travail en groupe. Des efforts doivent être poursuivis pour maintenir le calme dans les espaces : campagne de communication contre le bruit, présence accrue des personnels dans les espaces, augmentation du nombre d'espaces groupes...

Des équipements à améliorer

Beaucoup plus qu'en 2009, les dysfonctionnements de certains équipements sont surtout relevés dans les commentaires. L'instabilité du wifi, les pannes du système d'impression, le manque de prises électriques sont des thèmes récurrents d'insatisfaction. Plusieurs actions sont en cours afin de résoudre ces problèmes.