

Restitution Libqual bibliothèque du Campus Centre

I - Le public de la bibliothèque du Campus Centre

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

La participation à l'enquête en 2012 est de 866 contre 508 en 2009. Mais la répartition de ces réponses par domaine disciplinaire est très variable : les résultats doivent donc être appréciés selon la représentativité par discipline.

En 2009, très peu de filières avaient eu un taux de réponse excédant les 10%. La situation est complètement différente en 2012. La plupart des filières scientifiques ont très bien répondu et dépassent les 10%.

Le taux de représentativité des étudiants en Sciences est ainsi passé d'à peine 3% en 2009, à plus de 16% en 2012. Il s'agit de la progression la plus importante. Celui des biologistes a doublé. Les étudiants en informatique étaient déjà bien représentés. Ils le sont encore mieux.

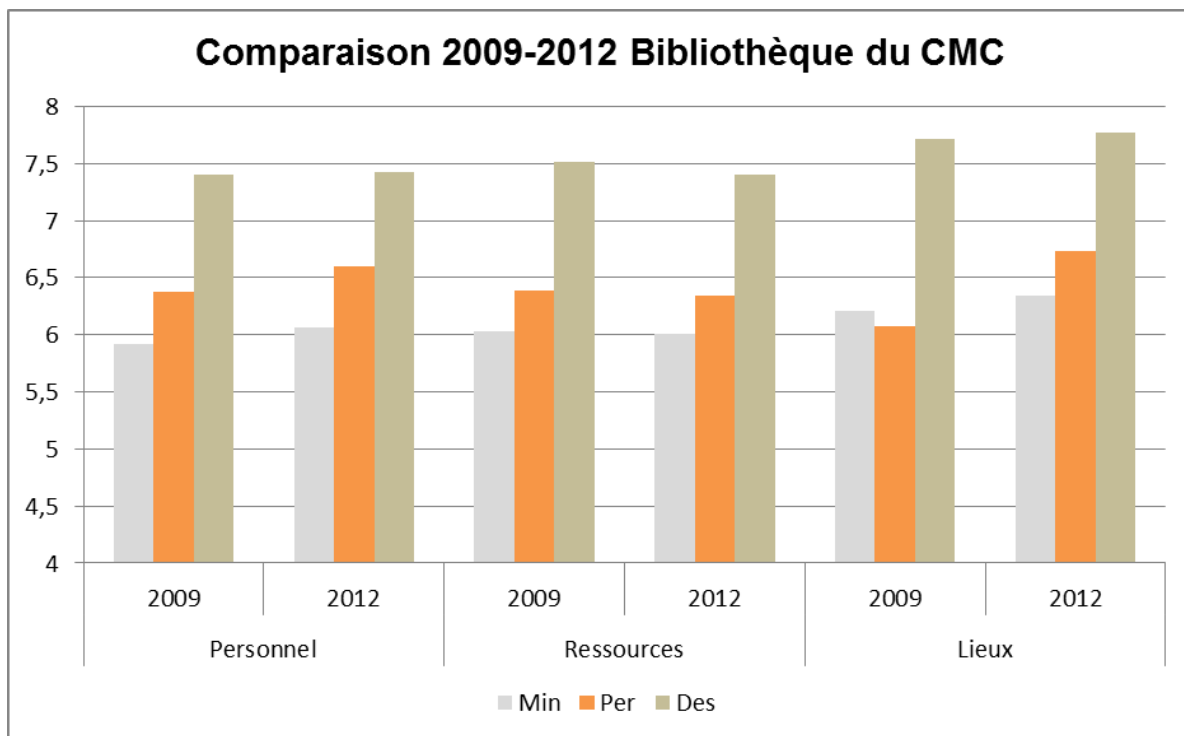
Discipline	2009			2012		
	Nombre d'inscrits	Nombre de réponses	Taux de représentativité	Nombre d'inscrits	Nombre de réponses	Taux de représentativité
Sciences	2062	61	2,96%	2392	386	16,14%
Biologie	570	47	8,25%	2138	355	16,60%
Informatique	344	46	13,37%	1817	345	18,99%

Le versant Sciences Humaines et sociales de la bibliothèque est en revanche beaucoup moins bien représenté. Les réponses sont donc à relativiser, même si elles permettent d'établir des axes de travail.

Discipline	2009			2012		
	Nombre d'inscrits	Nombre de réponses	Taux de représentativité	Nombre d'inscrits	Nombre de réponses	Taux de représentativité
Sciences humaines	788	91	11,55%	837	54	6,45%
Sciences sociales	5220	137	2,62%	1640	277	16,89%
Lettres et langues	1869	100	5,35%	2679	177	6,61%
STAPS	840	29	3,45%	912	23	2,52%
AEI	3604			4045	198	4,89%

Un public globalement 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.



Concernant le personnel : les attentes minimales ont légèrement augmenté, mais les attentes maximales sont stables. La perception s'est améliorée. Le personnel du CMC était déjà relativement bien perçu en 2009, il l'est encore mieux en 2012, alors même que les exigences du public se sont élevées entre-temps.

Concernant les ressources, on observe une stagnation tant au niveau du minimum exigé et des attentes maximales que du niveau perçu, ce qui pose des questions sur la politique documentaire pratiquée depuis 2009. Les efforts ont essentiellement porté sur les collections de niveau L, notamment en Sciences et techniques. La satisfaction à l'égard de l'offre documentaire est à analyser avec une granularité plus fine, à savoir par discipline et par niveau (et notamment pour les M).

Concernant les lieux : dans ce domaine on peut nettement percevoir le résultat positif des efforts entrepris depuis 2009. Le minimum exigé a augmenté tandis que le maximum attendu reste à peu près stable mais la perception est bien meilleure. Tous les travaux (salles de groupes, espaces Silence, prises électriques, changement des sols, horaires étendus) ont permis d'améliorer significativement la perception des usagers.

II - Les grands enseignements de l'enquête pour la bibliothèque du Campus Centre

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

Un personnel accueillant et apprécié

En 2009, le personnel était perçu de façon globalement positive. L'ensemble du travail réalisé sur l'accueil à la bibliothèque du Campus centre a permis de réaliser d'importants efforts qui ont été appréciés par les usagers : l'enquête de 2012 révèle notamment les progrès du point de vue de la disponibilité du personnel que confirme la majorité des commentaires.

Une forte demande de formation aux outils documentaires

L'accessibilité de la documentation en ligne, pointée comme très insuffisante en 2009, s'est très nettement améliorée puisqu'elle est jugée satisfaisante en 2012. La meilleure visibilité de ces ressources a fait émerger de nouveaux besoins, notamment en matière d'accompagnement et de formation aux outils documentaires : bases de données, accès aux livres électroniques, utilisation du nouveau moteur de recherche Athéna. Cet aspect concerne toutes les disciplines. La politique de formation mise en œuvre depuis 2009 devra être étendue et il faudra en varier les modalités. La formation, notamment aux outils documentaires, devra être conçue comme un service personnalisé, en particulier pour les troisièmes cycles.

Une attente d'un service plus personnalisé

De fait, les étudiants manifestent clairement une attente de services plus personnalisés, tout particulièrement les Masters en Sciences de la vie et Informatique. Parmi ces services, le besoin d'assistance en ligne est commun à l'ensemble des disciplines et des niveaux.

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

Une documentation accessible

Comme en 2009, les usagers sont satisfaits des moyens mis à leur disposition pour accéder aux documents. La signalétique et le catalogue en ligne leur permettent d'être autonomes et de trouver facilement les documents. Cependant, les masters en informatique manifestent un mécontentement notable qu'il faudra analyser plus finement.

Une documentation insuffisante dans certains domaines et certains niveaux

Les larges efforts réalisés dans les disciplines scientifiques ont porté leurs fruits et permettent de satisfaire désormais les publics des premières années. La multiplication du nombre d'exemplaires, permise par le plan licence, a satisfait l'ensemble des cursus scientifiques de niveau L. Les Masters quant à eux sont bien moins contents.

Les disciplines de sciences humaines et de sciences sociales regrettent en revanche un manque d'exhaustivité dans la documentation, ce qui s'explique par la multiplicité des domaines à couvrir par la bibliothèque.

Les étudiants d'AEI constituent un public particulièrement insatisfait, du fait de la localisation des collections qui les concernent à la bibliothèque d'Economie Gestion-Urbanisme, à distance de leur lieu d'enseignement qui se trouve sur le Campus Centre.

Du point de vue de la documentation en ligne, les masters scientifiques et Informatique pointent des lacunes dans leurs disciplines.

Des règles et des conditions de prêt à adapter

Les règles de prêt, qui suscitent un large mécontentement, participent du jugement négatif sur les ressources documentaires. Les commentaires confirment amplement cette hypothèse. Une nouvelle politique augmentant la durée et le nombre de prêts permettra de pallier ce point.

3. La qualité des espaces et des conditions de travail

Les conditions de travail en net progrès

En raison de la fréquentation et de l'organisation des espaces, le calme et les conditions de travail font l'objet d'une attention particulière des lecteurs de la bibliothèque du Campus Centre. Les multiples efforts réalisés depuis 2009 ont été bien perçus :

- les espaces groupes sont appréciés, mais leur nombre est jugé insuffisant. Une demande d'espace groupe permettant d'accueillir plus de 6 personnes émerge également.
- les espaces silences sont jugés indispensables, en période d'examen tout particulièrement.
- les dispositifs mis en place pour endiguer le bruit sont remarqués, quoique parfois accueillis de façon mitigée. Autant la campagne contre le bruit et la présence des bibliothécaires en salle sont globalement appréciés, autant la présence du vigile est parfois ressentie de façon négative.

Cependant, de façon générale, l'ensemble des items portant sur les espaces de travail sont désormais jugés comme étant supérieurs aux attentes minimales des usagers. L'optimisation des espaces obtenue avec peu de travaux a permis de répondre de façon pertinente aux besoins des usagers.

Une demande d'ouverture plus large

Dans l'évaluation des items au sein du questionnaire, seuls les masters de Sciences de la vie et d'informatique manifestent une nette insatisfaction à l'égard des horaires de la bibliothèque. L'ensemble des autres niveaux et cursus considèrent que l'offre se situe au-delà de leurs attentes minimales. Cependant les commentaires insistent de façon massive sur le bénéfice important que représenterait un accroissement de l'amplitude horaire d'ouverture. Tous les commentaires portant sur les horaires considèrent qu'une ouverture jusqu'à 20h est indispensable. Certains souhaitent même une extension jusqu'à 22h. On note également une demande d'ouverture plus matinale, à partir de 8h.

Le confort insuffisant des bâtiments

Malgré les aménagements réalisés, de nombreux points suscitent une insatisfaction récurrente chez les usagers de la bibliothèque du Campus centre. Parmi les thèmes qui cristallisent le plus de mécontentement figurent :

- la vétusté des dispositifs électriques et informatiques : nombre de prises et de postes informatiques très insuffisants, wifi particulièrement instable, système d'impression défectueux
- le confort des espaces d'accueil : les sièges sont jugés inconfortables, l'état des toilettes est pointé du doigt. On note une demande d'espace de relaxation ou de détente (espaces de lecture plus confortables, cafétéria).