

Restitution Libqual des bibliothèques d'IUFM

I - Le public des bibliothèques d'IUFM

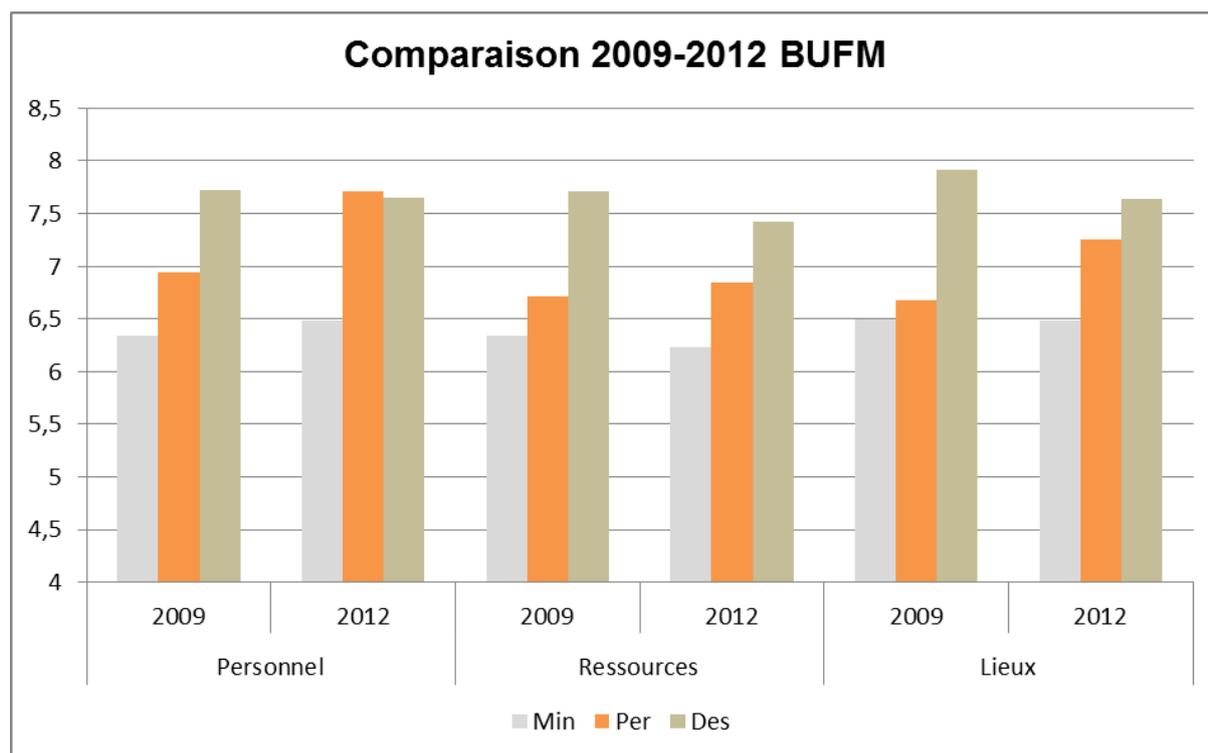
Un nombre de réponses en hausse par rapport à l'enquête de 2009

Le nombre de réponses a augmenté de façon globale si l'on prend en compte l'ensemble des sites, alors même que le nombre d'étudiants des IUFM a fortement réduit sur la même période. Cette augmentation est modérée et différenciée en fonction des sites. En effet, si la participation à l'enquête a doublé, voire triplé pour les sites de Saint-Denis, Livry-Gargan et Torcy, elle a nettement baissé pour Bonneuil et Melun.

Contrairement à 2009 les données de 2012 sont représentatives et apportent par conséquent un éclairage intéressant et pertinent sur l'évaluation des services de la bibliothèque.

Un public 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.



Une amélioration générale dans les différentes thématiques est à noter.

En 2009, le décalage entre le perçu et le désiré était notable. La faible participation à l'enquête pouvait expliquer la surreprésentation des avis négatifs. Ce décalage est beaucoup moins net en 2012.

Concernant la thématique de l'accueil, le taux de satisfaction est très important. Le perçu est en effet supérieur au désiré, ce qui le rend remarquable au sein des résultats du SCD. Le public est très sensible aux qualités de l'accueil dans les bibliothèques des différents sites.

Thématique des ressources documentaires : la baisse des attentes maximales s'accompagne d'une meilleure perception de l'offre documentaire. Les réponses 2009 n'étant pas représentatives cette amélioration est à pondérer. Il n'en reste pas moins que l'écart d'évaluation entre le perçu et le désiré en 2012 (d'un point) est remarquablement faible ce qui reflète une bonne appréciation des ressources.

Thématique des espaces : la diversité des sites ne permet pas d'apprécier globalement l'évaluation faite par les usagers. Certains sites (Bonneuil, Torcy, Livry) apportent pleine satisfaction à leurs lecteurs tandis que d'autres souffrent du vieillissement des bâtiments (Melun, Saint-Denis).

II - Les grands enseignements de l'enquête pour les bibliothèques de l'IUFM

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

Un personnel disponible

On constate une très nette amélioration des items correspondant à l'accueil : personnel courtois, disponible, compétent, attentif, enclin à aider. Le service est homogène sur l'ensemble du réseau. Le personnel est très apprécié.

Des horaires insuffisants

Les horaires d'ouvertures sont désormais le seul point négatif pour l'ensemble de l'enquête pour les bibliothèques de l'IUFM. Tous les sites sont concernés par cette évaluation négative. Effectivement, les horaires étaient irréguliers d'un jour à l'autre, d'un site à l'autre, jusqu'à la rentrée 2012 (fermeture avant la fin des enseignements certains jours, variation des horaires au cours de la semaine...). Des actions sont déjà en cours pour rectifier cet aspect.

Des nouvelles attentes de service

Comme sur les autres sites du SCD, le site web et l'assistance en ligne représentent des demandes importantes. Ces besoins sont accrus par l'isolement de certains sites, comme celui de Melun par exemple. Les besoins des usagers pour ces services sont aussi accentués par la moindre amplitude horaire de ces bibliothèques, dotées de moins de personnel pour assurer les ouvertures. Selon les commentaires des usagers, une autre forme de service, type assistance à distance, pourrait pallier ces inconvénients.

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

Des ressources documentaires en progression

La documentation est la thématique la moins bien évaluée par les usagers. C'est une constante pour l'ensemble du SCD. Pour les bibliothèques d'IUFM, la satisfaction envers les ressources imprimées est toutefois en progression et supérieure à l'ensemble des autres BU (6.8 contre environ 6.4 pour l'ensemble du SCD).

Une analyse de l'évaluation des collections de l'ensemble des sites a été menée en 2012 et viendra compléter les éléments apportés par l'enquête pour améliorer encore la pertinence des collections.

Par ailleurs, le signalement de ces ressources imprimées dans le catalogue a été amélioré. La fiabilité du catalogue et l'accessibilité des ressources électroniques sont en effet des items bien évalués. Un travail important sur le catalogue, intégré au catalogue commun des autres BU de l'UPEC en juillet 2008 a permis de parvenir à ce résultat. Le désherbage (élimination des ouvrages obsolètes) entamé depuis 2011 permettra aussi d'offrir une meilleure visibilité des collections pour les usagers.

L'accessibilité des ressources électroniques a été largement facilitée par l'intégration des BUFM dans le site web du SCD au moment de la mise en place du nouveau moteur de recherche Athéna. En effet, la navigation constante entre les deux sites web de l'IUFM et du SCD ne favorisait pas la lisibilité de l'accès aux contenus numériques. Cet aspect sera certainement encore amélioré lorsque le site de l'IUFM sera lui-même intégré à celui de l'UPEC.

Des règles et des conditions de prêt inadaptées

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

3. La qualité des espaces et des conditions de travail

Des conditions de travail appréciées mais perfectibles

Comme évoqué plus haut, les situations sont très contrastées.

Certains bâtiments plus anciens ou moins entretenus sont moins appréciés que d'autres mais le taux de satisfaction reste cependant honorable. Parallèlement les effectifs d'utilisateurs ayant largement diminué, les inconvénients liés à une fréquentation intense de certains sites ne se font plus sentir.

Les commentaires font émerger une donnée intéressante : bien que globalement satisfaits par les locaux, les utilisateurs expriment néanmoins un certain nombre d'attentes nouvelles. Elles portent sur la présence de salle de travail en groupe, l'organisation des espaces ...

Le confort des locaux

Plusieurs points suscitent une insatisfaction fréquente chez les utilisateurs des bibliothèques d'IUFM, en particulier la vétusté des dispositifs informatiques. Les postes informatiques sont parfois aussi jugés en nombre insuffisant. Le site de Saint Denis concentre les deux griefs.