

## Restitution Libqual des bibliothèques d'IUT

### I. Bibliothèque de Sénart

#### Le public de la bibliothèque de l'IUT de Sénart

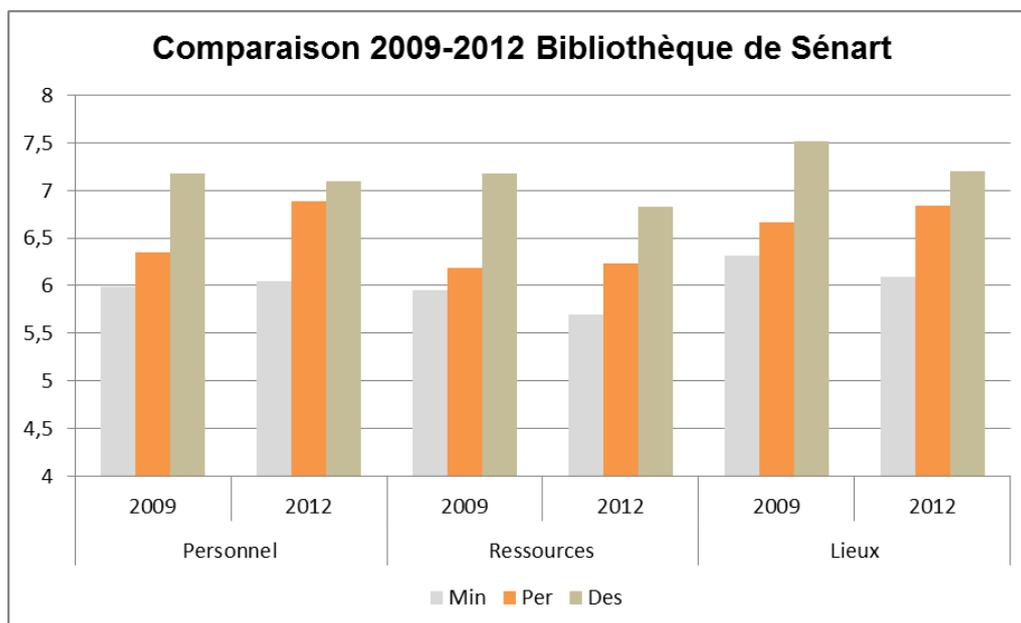
##### Un taux de réponse en nette hausse

Le nombre de réponses a significativement augmenté entre 2009 et 2012 passant de 97 à 124 réponses. Il reste néanmoins faible par rapport à l'effectif total de l'IUT (1800). Le taux de représentativité est d'environ 9%. Il n'atteint pas les objectifs cités par l'enquête, mais reste relativement honorable. Il existe des éléments d'explication liés au calendrier des cursus à l'IUT.

Le personnel en charge de l'enquête a déployé beaucoup d'énergie pour collecter les réponses. Ce peut avoir eu un effet sur les réponses aux questionnaires, solliciter l'avis d'un usager pouvant par hypothèse déclencher des avis plus positifs qu'une réponse anonyme à distance.

##### Un public dont les attentes sont satisfaites

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 de la bibliothèque de Sénart ont nettement évolué depuis 2009. Les niveaux d'attente minimale et idéale ont systématiquement baissé entre 2009 et 2012. Les répondants à l'enquête de cette année sont beaucoup moins exigeants que ceux de 2009. Dans le même temps, les niveaux de service perçus ont augmenté. Les usagers sont donc globalement beaucoup plus satisfaits notamment sur les thématiques d'accueil.

Si on compare les résultats de Sénart avec ceux du SCD en général, on observe que les attentes sont moindres et le niveau de satisfaction plus proche du niveau maximal attendu. L'indice de satisfaction est donc globalement plus important. Seul le niveau de satisfaction perçu concernant les ressources documentaires est nettement au dessous de la moyenne du SCD, mais l'écart avec le niveau idéal reste plus faible et l'écart avec le niveau minimal plus fort.

Pour résumer, les usagers de la bibliothèque de Sénart ne sont pas très exigeants avec leur bibliothèque et en sont globalement satisfaits pour les services qu'ils en attendent.

## **Les enseignements pour la bibliothèque de Sénart**

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

#### **Une qualité de l'accueil très appréciée**

Le rapport au personnel et l'appréciation de ses fonctions d'accueil sont très bonnes. La disponibilité du personnel est même jugée supérieure à l'attendu. Le personnel est considéré comme beaucoup plus attentif et enclin à aider qu'il ne l'était en 2009.

#### **Les horaires jugés plus positivement**

Le jugement sur les horaires d'ouverture a progressé significativement depuis 2009.

#### **Assistance en ligne et services publics à distance :**

Comme ailleurs, le service d'assistance en ligne et plus que dans le reste du SCD, les services personnalisés, ne sont pas développés et le seront dans le cadre des projets menés à la Direction.

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

### **Une politique documentaire à revisiter**

Tous les aspects concernant la politique documentaire et les services qui l'accompagnent restent les plus sensibles. Globalement le taux de satisfaction reste tout à fait appréciable, mais en comparaison avec les autres thématiques, ce sont sur les points concernant notamment les ressources documentaires qu'on observe la satisfaction la plus faible. Si l'on compare le niveau de satisfaction pour la thématique des ressources de Sénart à celui global du SCD pour 2012, il reste très inférieur à 6.5 même s'il est en progression, et donc inférieur au 6.5 que frôle l'ensemble du SCD.

### **L'accompagnement à la recherche documentaire**

En 2009, la formation à la recherche faisait partie des points rouges apparaissant sur le radar et signalait un vrai problème. Ce point franchement négatif ne figure plus sur le radar. Mais l'attente des usagers par rapport à la formation et à l'information sur les ressources notamment en ligne n'est pas réellement satisfaite. Même si ces secteurs ont progressé la marge de progression paraît importante. L'information et la formation des personnels sont un des axes de travail à mettre en place. Une réflexion poussée sur les besoins dans les IUT doit être menée.

## **3. La qualité des espaces et des conditions de travail**

Les espaces sont appréciés et l'environnement est jugé beaucoup plus calme que pour l'ensemble des bibliothèques du SCD. Les espaces communs (liés à l'IUT ?) sont jugés positivement alors qu'en 2009 ils posaient un réel problème aux personnes interrogées (en rouge sur le radar).

L'équipement informatique de la bibliothèque fait partie des points jugés faiblement.

## II. Bibliothèque de Fontainebleau

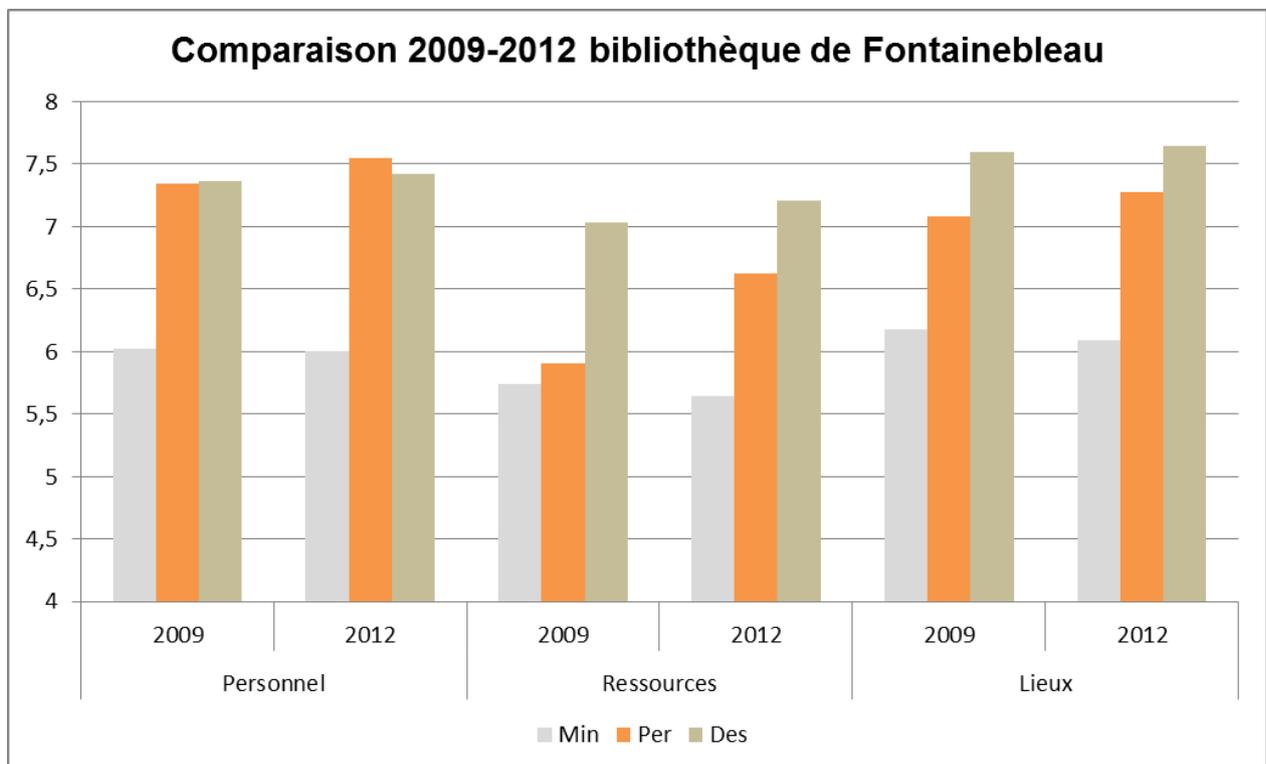
### Le public de la bibliothèque de l'IUT de Fontainebleau

#### Un taux de réponse très important

Le nombre de réponses a augmenté de 51% entre 2009 et 2012. Avec 74 réponses valides à rapporter à l'effectif d'étudiants (autour de 520), le taux de représentativité est de plus de 14%, ce qui est satisfaisant puisque l'objectif est à l'origine de 11%. On peut considérer que la représentativité des réponses est assurée.

#### Des usagers avec un niveau d'attente relativement élevé mais satisfaits

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 de la bibliothèque de Fontainebleau ont évolué depuis 2009, mais pas dans les fortes proportions observées à Sénart notamment. Les niveaux d'attente minimale et idéale sont restés relativement stables entre 2009 et 2012. C'est dans la thématique des ressources qu'ils ont le plus évolué, le niveau d'attente minimale baissant encore et le niveau de désiré augmentant. En ce qui concerne la perception actuelle des usagers dans les trois thématiques, elle est en nette progression, y compris pour le Personnel où le niveau de perçu dépasse même le niveau de désiré en 2012.

Si on compare les résultats de Fontainebleau avec ceux du SCD en général, on observe que le niveau de satisfaction est plus élevé que dans la moyenne du SCD et que l'écart avec le niveau attendu est plus réduit. L'indice de satisfaction est globalement donc plus important.

Concernant la thématique des ressources documentaires, qui recueille le moins de satisfaction, il était nettement inférieur à la moyenne du SCD en 2009, mais la dépasse en 2012.

Pour résumer, les usagers de la bibliothèque de Fontainebleau s'avèrent satisfaits de leur bibliothèque alors que leur niveau d'attente est relativement identique à celui du reste du SCD.

## **Les enseignements pour la bibliothèque de Fontainebleau**

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

#### **Un jugement très positif de l'accueil**

La thématique concernant le personnel réunit le plus d'avis positifs, celui-ci étant jugé très courtois, attentif et disponible. Même là où le jugement est moins flatteur (compétence, service personnalisé), la satisfaction est toujours au rendez-vous par rapport aux attentes. En 2012 comme en 2009 de nombreux points portant sur le personnel dépassent le niveau attendu.

#### **Les services au public**

Les services en projet au SCD ne peuvent guère être développés par la petite équipe en place et l'amélioration des services en ligne (assistance, site web) repose directement sur les services centraux du SCD.

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

### **Un public bien desservi pour les ressources papiers**

Les ressources recueillent comme ailleurs dans le SCD les moins bons scores de satisfaction parmi toutes les thématiques. L'appréciation s'est toutefois bien améliorée depuis 2009 et le niveau d'attente a baissé. Mieux qu'à Sénart par exemple, la bibliothèque de Fontainebleau répond aux besoins exprimés par ses usagers. D'autres informations issues de l'évaluation des collections éclaireront ces données.

### **Une réponse difficile aux besoins en documentation électronique**

Concernant la documentation électronique, le problème des accès, noté en rouge en 2009, s'est réglé mais l'appréciation concernant la documentation elle-même reste faible. L'accompagnement par le personnel est pourtant bien jugé. Les besoins spécifiques des IUT sont difficiles à satisfaire : l'acquisition de la base Techniques de l'Ingénieur en 2013 sera une réponse certainement appréciée.. L'information et la formation des personnels aux ressources doivent être aussi améliorées.

## **3. La qualité des espaces et des conditions de travail**

### **Les qualités et défauts d'une petite bibliothèque**

En ce qui concerne les locaux, même si le taux de satisfaction n'est pas aussi élevé que pour le personnel, globalement les usagers sont satisfaits du service rendu. Seul l'équipement pose problème aux usagers, problème difficile à résoudre vu la taille de la bibliothèque. Toutefois les questions d'impressions devraient être résolues à court terme.