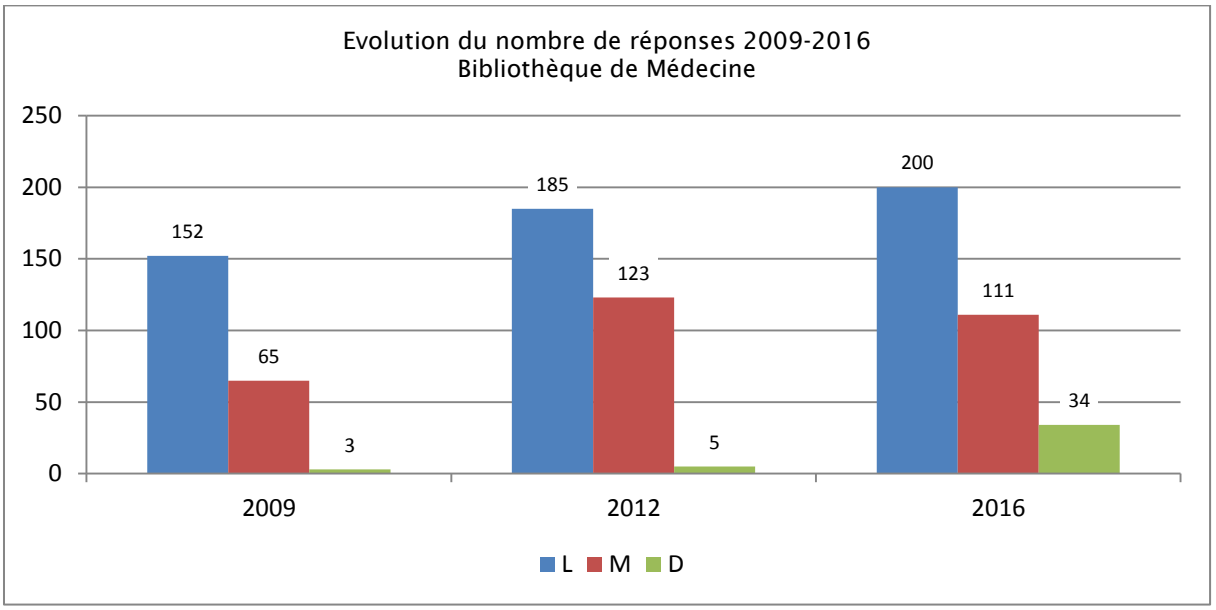
Enquête de satisfaction 2016

Bibliothèque de Médecine

UN PUBLIC ATTACHE A SA BIBLIOTHEQUE

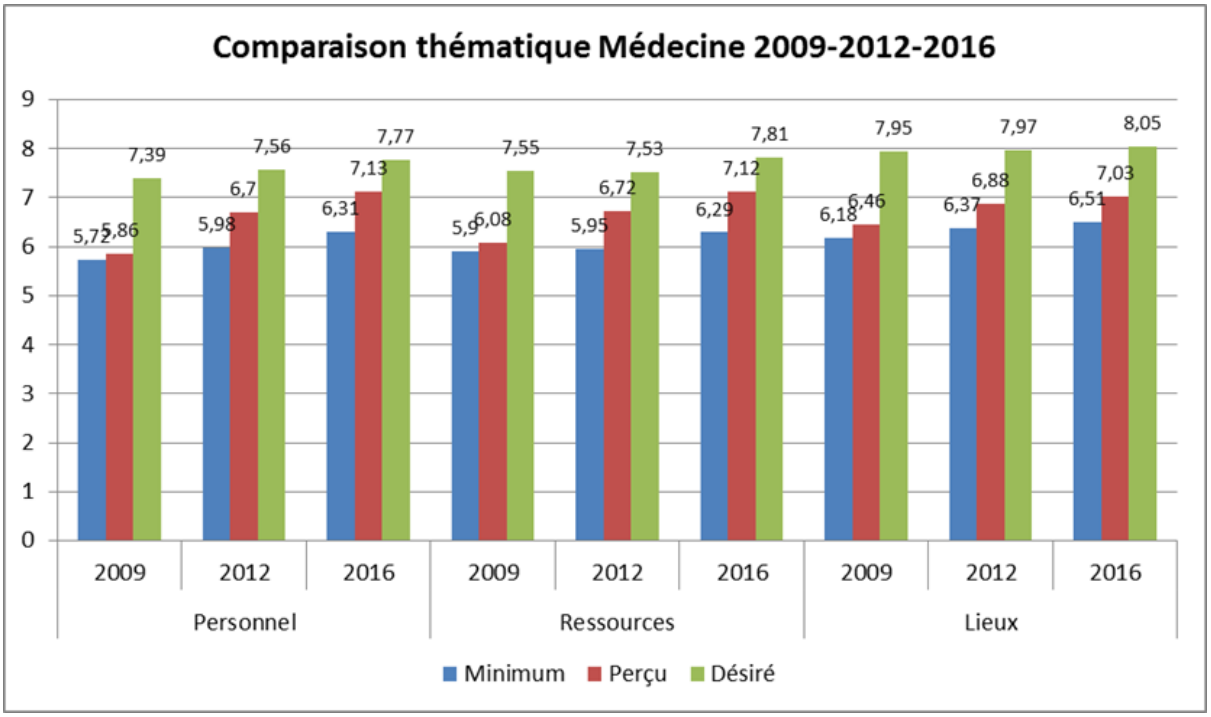
Au sein des bibliothèques de l'UPEC, la bibliothèque de Médecine se distingue par l'évolution du nombre de réponses à l'enquête de satisfaction menée régulièrement depuis 2009. En effet, alors que dans toutes les autres bibliothèques le nombre de réponses à l'enquête de satisfaction a doublé, voire triplé, en bibliothèque de Médecine on n'observe une augmentation que de 25%. Cette situation est due à la participation dès la première enquête qui était l'une des plus importantes : dès 2009 près de 8% des usagers de la bibliothèque s'étaient exprimé. Ce taux de participation permettait d'avoir des réponses exploitables, ces dernières pouvant être considérées comme représentatives dès lors que le nombre de réponses dépasse les 10% du public cible. En 2016 le taux de participation avoisine les 13%



Cette participation importante traduit un investissement des étudiants et un fort attachement à la bibliothèque. Les usagers jugent important d'exprimer leurs attentes à l'égard de l'outil pédagogique indéniable que représente la bibliothèque au cours de leurs études.

UN PUBLIC EXIGEANT ET UNE BIBLIOTHEQUE QUI REPOND DE MIEUX EN MIEUX AUX ATTENTES

L'ensemble du questionnaire est structuré en trois grandes thématiques. La comparaison de l'évaluation depuis 2009 permet de constater une élévation du niveau de satisfaction (« perçu » en rouge), mais également des attentes des usagers (« désiré » en vert).

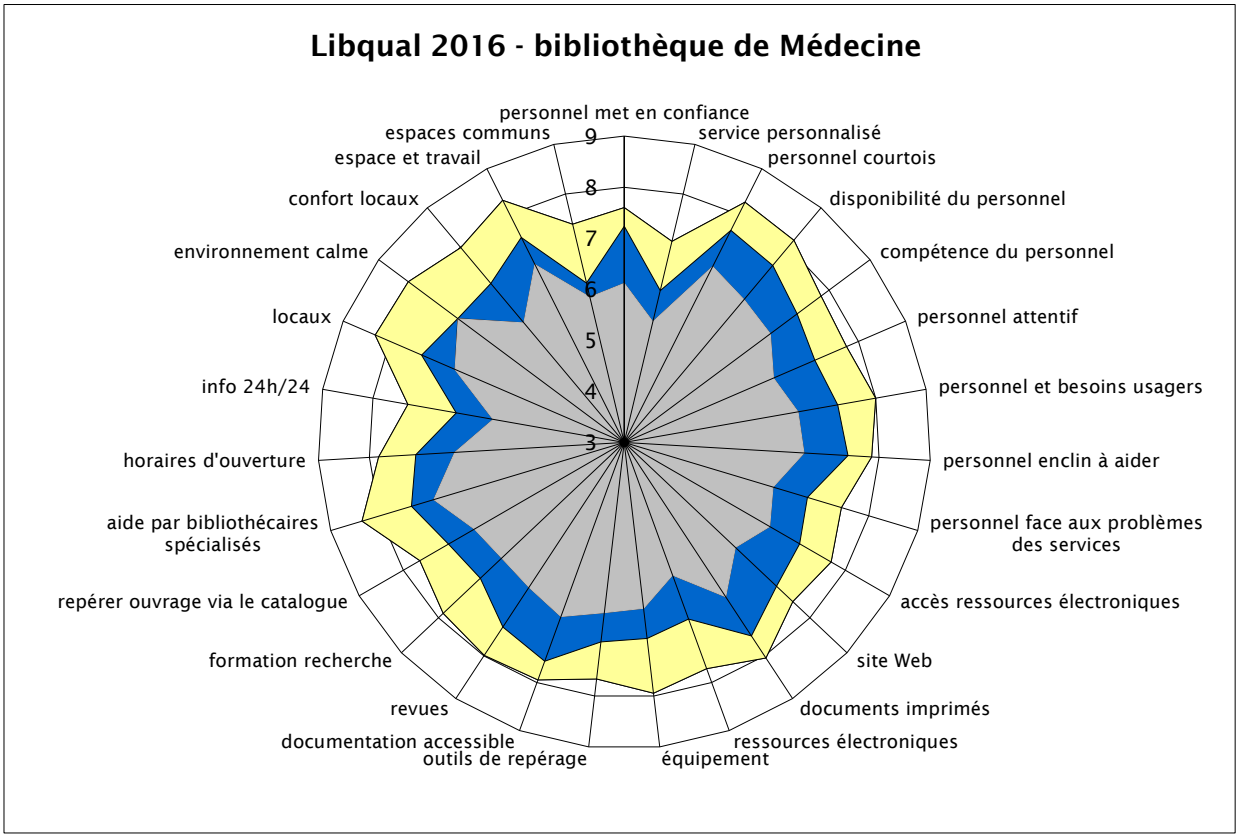


Le niveau d'attente, ainsi que son évolution depuis 2009, se situe dans les moyennes hautes du SCD. Il est ainsi proche des attentes du public juriste. En revanche, le profil du niveau de satisfaction est singulier puisque l'on note une forte augmentation à la fois pour la thématique du personnel (+1,3) et pour la documentation (+1,1) alors même que les niveaux minimum et désirés progressent de façon certes concordantes, mais plus modérée. La bibliothèque répond de mieux en mieux à des attentes bien identifiées par les usagers. Le niveau de satisfaction sur la thématique des locaux accuse une évolution beaucoup plus pondérée, particulièrement entre 2012 et 2016. Ce tassement est à rapprocher de l'achèvement, en 2011, des travaux de rénovation de la bibliothèque de médecine.

EVALUATION DETAILLEE

Les radars illustrent pour chaque question posée aux usagers l'écart entre le désiré, le minimum attendu et le perçu :

- le bleu matérialise les aspects perçus comme au-delà du minimum attendu
- le jaune matérialise l'écart entre le perçu et le désiré
- le rouge matérialise les aspects perçus comme inférieurs au minimum attendu



On retrouve pour un certain nombre de question la forte exigence des usagers de la bibliothèque de Médecine. Nombre d'entre elles dépassent 8 sur une échelle de 9. Ainsi les locaux, leur confort, l'environnement calme, l'équipement ou encore l'accueil représentent des points sur lesquels les étudiants en médecine sont particulièrement intransigeants. Ce niveau d'exigence reflète la forte fréquentation de la bibliothèque par ce public : les longues plages d'étude imposent une attention particulière aux conditions matérielles. L'analyse détaillée laisse transparaitre plusieurs points.

UNE BIBLIOTHEQUE ACCUEILLANTE, LARGEMENT OUVERTE ET AUX COLLECTIONS APPRECIEES

La bibliothèque est appréciée par ses usagers pour trois qualités essentielles : l'accueil, la documentation et les horaires.

Un accueil plébiscité

La grande majorité des points positifs se situent dans le domaine de l'accueil. En forte progression entre 2009 et 2012, cette thématique est confirmée à nouveau en 2016. Le SCD a pour objectif de poursuivre cette politique d'accueil. Le public considère ainsi le personnel notamment comme courtois, disponible, enclin à aider.

Des horaires appréciés

L'amplitude des horaires d'ouverture de la bibliothèque de médecine est reconnue par les étudiants. Parallèlement, l'extension des dits horaires fait l'objet de demandes constantes mais modérées, dans et en dehors du cadre de l'enquête. Une réflexion sur les ajustements de ces horaires est à l'œuvre.

L'introduction d'une ouverture anticipée à 8h15 fait actuellement l'objet d'une réflexion. Ce changement devrait permettre de résoudre le problème de la concomitance de l'ouverture de la bibliothèque et du début des cours et diminuer les mouvements de foule et bousculades observés chaque matin.

Une documentation appropriée

Un item qui a très bien évolué depuis 2009 est celui de l'accessibilité des ressources et notamment en ligne ce qu'a bien souligné l'enquête de 2016. La qualité de la documentation imprimée est elle aussi reconnue, cette évaluation positive devant sans doute beaucoup à la politique d'exemplaire conduite depuis 2009 et approfondie depuis dans les plans de développement des collections successifs.

Malgré cette triade vertueuse, les étudiants de médecine ont également manifesté des attentes précises essentiellement sur les locaux et l'accueil.

ACCUEIL, LOCAUX ET DOCUMENTATION : DES ATTENTES DEMEURENT INSATISFAITES

Accueil : des attentes identifiées

Trois items sont à améliorer dans le domaine de l'accueil et des services : le service personnalisé, la résolution des problèmes de service et l'attention du personnel.

Le service personnalisé avait été perçu comme une attente en 2012 et a fait l'objet de plusieurs propositions notamment à travers les rendez-vous bibliographiques. Bien identifiés et plutôt utilisés par les masters, ces services sont très bien évalués, puisqu'ils sont notés au-delà de 7 dans l'enquête, mais seulement par 46,18% des sondés. Une analyse des attentes par public (L, M, D et enseignants chercheurs permettra au SCD de faire des propositions plus adaptées. Une communication plus importante est également envisagée.

La mauvaise évaluation de l'item « personnel attentif » est sans doute à mettre en relation avec les commentaires négatifs sur la présence de lecteurs extérieurs. Les étudiants considèrent en effet que les agents n'effectuent pas un filtrage des entrées suffisamment méticuleux pour empêcher la présence de lecteurs extérieurs, alors que la présence de ces derniers est de plein droit dès lors qu'ils sont inscrits. Néanmoins, en vue d'une amélioration lors des périodes d'affluence les plus importantes, les opérations de contrôle en salle de recherche ont été renforcées.

Locaux et équipement, des besoins précis

Les locaux font l'objet d'une attente plus importante que ce que le SCD n'offre pour l'instant. Une analyse des commentaires permet d'identifier les attentes précises qui portent sur un équipement plus moderne. Là encore, l'état des lieux est différencié en fonction des équipements. Un travail plus précis d'analyse complémentaire doit permettre de faire des actions ciblées et répondant au mieux aux attentes.

L'évaluation du confort est assez largement au-dessus du minimum attendu mais la marge de progression reste importante. Deux points font l'objet de critiques récurrentes : le fonctionnement de la climatisation, qui relève de la compétence du service technique de la composante, et la vétusté et l'inconfort des chaises de la salle de recherche. L'acquisition d'un nouveau mobilier plus confortable est en cours.

Trois points cristallisent les critiques : le manque de prises de courant, un équipement informatique insuffisant et vieillissant et l'instabilité du wifi. Ce premier point a déjà fait l'objet d'une amélioration par l'installation, sur une cinquantaine de places de travail, de prises encastrées. Les commentaires ouverts insistent sur l'indisponibilité récurrente des copieurs et postes informatiques publics. Ces points ont fait l'objet d'une amélioration à l'occasion du changement des copieurs en mars 2017. Concernant les postes publics, un dispositif d'assistance sur place destiné à réduire la durée de l'indisponibilité d'un poste en panne est à l'étude, de même que la mise en place d'un service de prêt d'ordinateur portable. Le WIFI fait pour sa part l'objet actuellement d'un grand plan de rénovation sur tous les campus de l'UPEC. La situation devrait donc s'améliorer prochainement.

Ressources documentaires, une attention plus forte à l'électronique

Les ressources font l'objet d'attentes que le SCD ne satisfait pas encore complètement. Pour remédier aux critiques sur le nombre d'exemplaires mis à disposition, le travail d'enrichissement de l'offre électronique et de formation des usagers à son utilisation doit être poursuivi.

L'analyse permettra de dégager les axes du plan d'action plus précisément. Des progrès sur la lisibilité des collections papier et électronique doivent notamment être réalisés.

UNE ATTENTE FORTE SUR L'ENVIRONNEMENT CALME, UN BESOIN MODERE D'ESPACES GROUPE

Environnement calme

Le calme dans les espaces de travail avait, suite à plusieurs actions menées dans les bibliothèques, été jugé plus satisfaisant en 2012 qu'en 2009. Il est à nouveau une préoccupation des usagers.

Bien que la « note » attribuée à cet item soit honorable (7,05, très légèrement inférieur à la moyenne), cet item est prioritaire pour les étudiants puisqu'il recueille la valeur la plus élevée en « service minimum » et la 2ème plus élevée en service désiré. La BU médecine est très légèrement en deçà des attentes des étudiants. L'analyse des commentaires permet d'identifier des points saillants à l'origine de ce mécontentement. Parmi eux figurent :

- le respect du silence par le personnel
- les nuisances sonores des copieurs et imprimantes
- les nuisances sonores du couloir de la faculté
- le respect du silence par les lecteurs extérieurs

Le premier point fait l'objet de mesures correctives, notamment la planification de certaines activités du personnel (rangement, refoulement, etc.) en heures creuses. Les deux points suivants nécessitent des travaux d'isolation et de réimplantation des matériels devant faire l'objet d'une réflexion commune avec la composante.

La présence de lecteurs extérieurs (lycéens, étudiants de CPGE, etc.) fait l'objet de nombreux commentaires négatifs. La sensibilisation de ces publics et un renforcement de la présence en salle des personnels, visant à mieux faire respecter le règlement intérieur, devraient néanmoins permettre de réduire les nuisances sonores. La politique d'ouverture et d'accessibilité du SCD suscite l'incompréhension des étudiants de médecine en raison du taux de saturation de la bibliothèque et de la politique d'accueil plus restrictive des autres bibliothèques de santé en Ile de France. Ce point devra faire l'objet d'une réflexion avec les instances de l'université.

Espaces groupe

Bien que l'item n'apparaisse pas parmi les plus prioritaires, l'évaluation qui en est faite est très inférieure à la moyenne et à peine supérieure au service minimum attendu, et ce alors que la bibliothèque dispose de deux salles de travail en groupe sous-utilisées.

L'absence de signalétique et l'emplacement de ces espaces, situés dans une salle strictement réservée aux étudiants de 2ème cycle, peuvent expliquer cette évaluation. Le deuxième point induit fréquemment une confusion chez les étudiants de 1er cycle, convaincus que les salles de travail sont elles aussi réservées aux étudiants à partir de la 5ème année. L'absence d'insonorisation de ces salles, qui impose aux usagers d'échanger à voix basse pour ne pas déranger les lecteurs de la salle de recherche, contribue elle aussi à leur sous-utilisation.

A l'heure actuelle, l'implantation d'espaces groupe plus accessibles en salle de lecture n'est pas envisageable. Elle impliquerait de réduire le nombre de places de travail en accès libre dans une salle en état de saturation presque constant.

Ce point nécessiterait donc d'engager une réflexion commune avec la composante, afin de proposer des espaces de travail en commun hors des murs de la bibliothèque, dans des locaux mis à disposition par la faculté.

En conclusion

L'enquête 2016 a permis de montrer que la bibliothèque de médecine était de mieux en mieux perçue. Les plans d'action 2009 et 2013 ont permis une très nette amélioration du service. Le plan d'action 2017 sera structuré de façon collective pour l'ensemble du service commun de la documentation autour de trois axes :

- Favoriser la cohabitation des espaces différenciés (calmes, espaces de travail en groupe)
- Mettre en œuvre une meilleure identification des ressources qu'elles soient en ligne ou papier
- Assurer un accueil favorisant le service personnalisé et prenant en compte les besoins de chacun (charte d'accueil, rendez-vous bibliographiques, services à la demande…)