

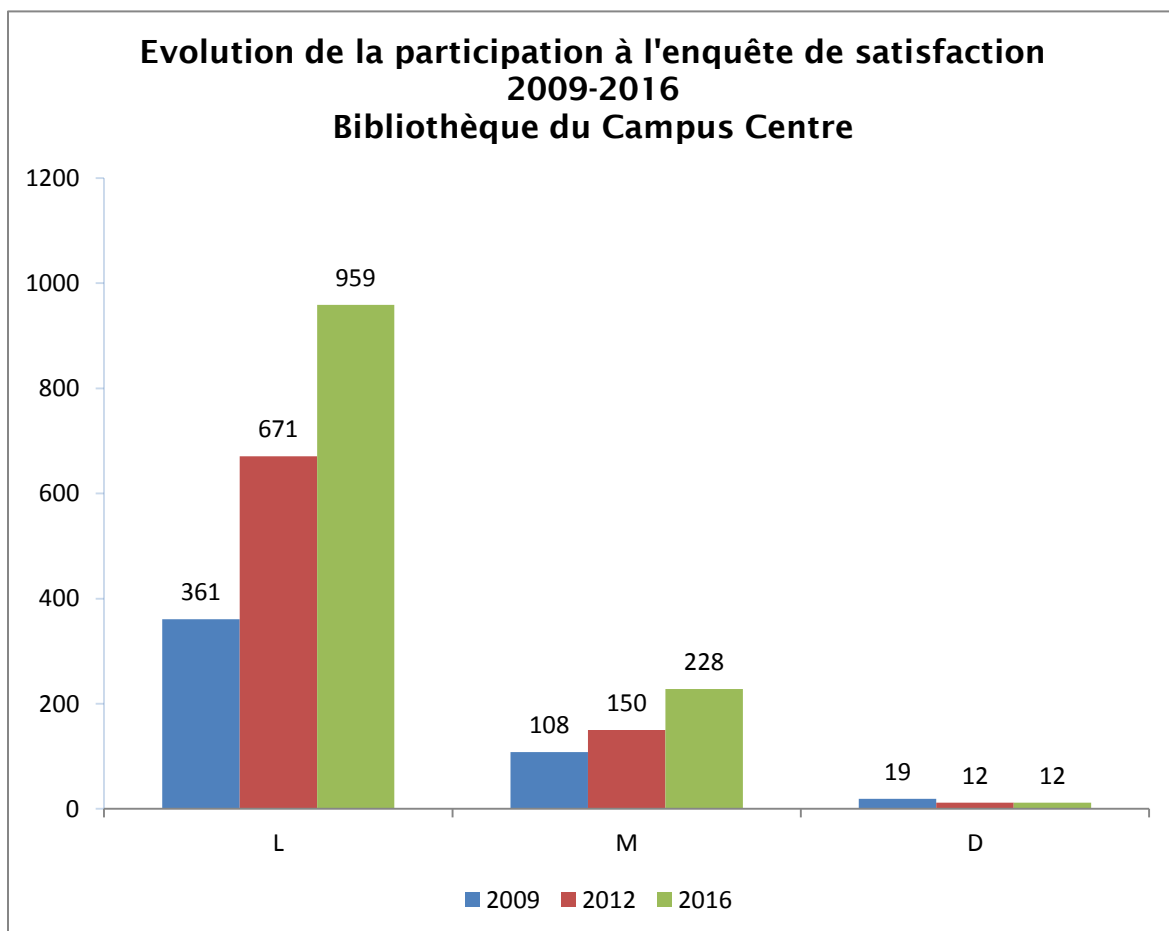
Enquête de satisfaction 2016

Bibliothèque du Campus Centre

UN NOMBRE DE REPONSES REPRESENTATIF

Desservant plusieurs disciplines et composantes, les éditions antérieures de l'enquête de satisfaction n'avaient pas permis d'atteindre un nombre de réponses suffisant pour être représentatif pour l'ensemble du public. Évalué à 10% du public cible, le taux de réponse a été représentatif en 2009 et 2012 seulement pour quelques disciplines.

Menée en avril 2016, l'enquête a récolté 1350 réponses, accompagnées de 547 commentaires. L'édition 2016 a donc permis de toucher 12,16 % du public. L'enquête a atteint majoritairement les premiers cycles puisque 14,34 % des étudiants en licence et 11,21 % des étudiants en master ont répondu. Pour les doctorants, le taux de réponse est de 4,02 %. Ce nombre de réponses est plus important qu'en 2009 et 2012 et permet d'avoir des réponses représentatives.



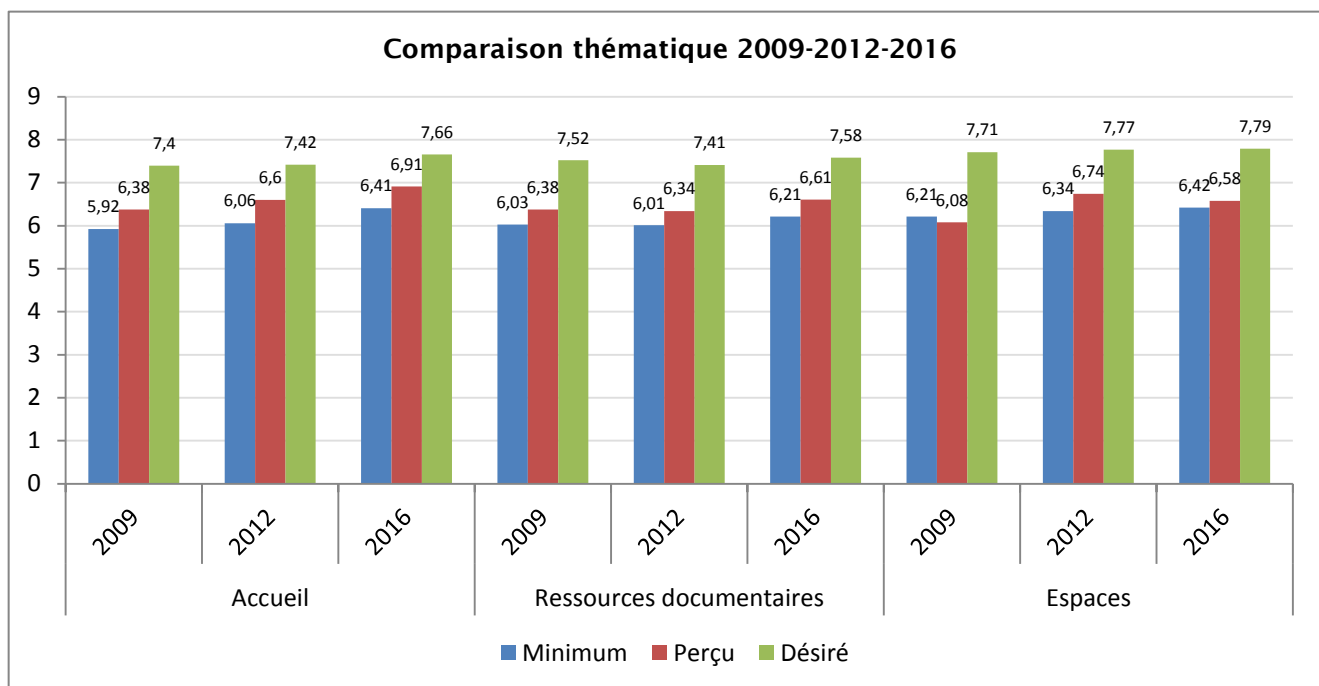
On observe cependant de fortes disparités selon la discipline et/ou le niveau d'études.

Ainsi, le taux de réponse des AEI (26%), des Sciences et techniques (16,79%) est bien représentatif – alors même que la bibliothèque du Campus Centre n'est que l'une des bibliothèques de référence pour les AEI. En revanche, celui des Lettres et langues (9,25%) est tout juste représentatif, et celui des SHSS est trop faible (4,13%) pour donner autre chose qu'une indication.

le taux de réponse global est de 14,34% pour les L, 11,21% pour les M et 4,02% pour les Doctorants

UNE QUALITE DE SERVICE MIEUX PERÇUE MAIS PERFECTIBLE

Le questionnaire de l'enquête est structuré en trois grandes thématiques : l'accueil par le personnel, les ressources documentaires et les lieux. La comparaison depuis 2009 permet de constater une élévation du niveau de satisfaction, mais également des attentes des usagers.

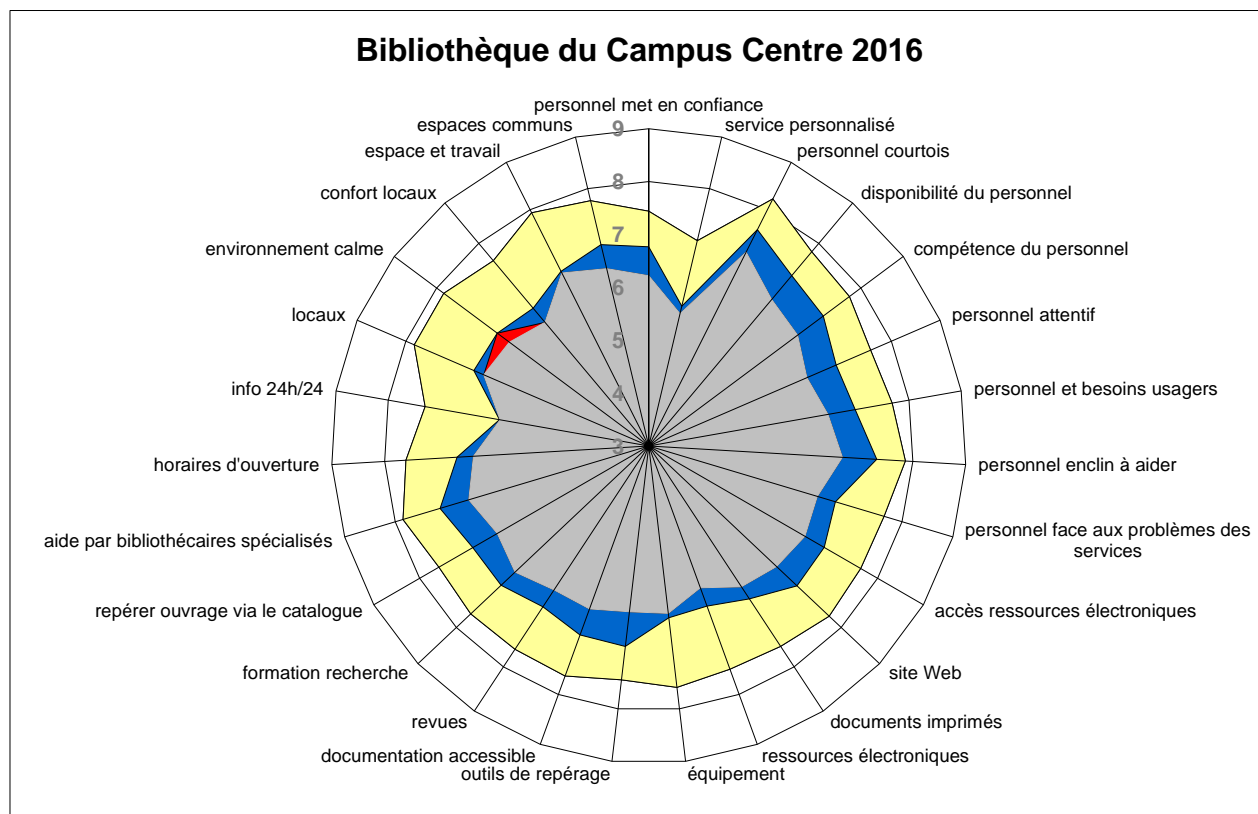


En 2009, l'écart entre le service rendu et les attentes atteignait un point dans toutes les thématiques : le service rendu par la bibliothèque était éloigné des attentes et une nette marge de progression était possible.

En 2016, le niveau de service observé a augmenté de 0,3 points pour toutes les thématiques. Le niveau de service désiré ayant pour sa part peu évolué, l'écart s'est réduit sur deux des thématiques (accueil : 0,75 ; ressources : 0,97). Les espaces de la bibliothèque continuent de représenter une attente forte non comblée. Proche du service minimum attendu, l'écart entre le niveau de service désiré et le niveau perçu demeure élevé (1,21) et le niveau perçu régresse même par rapport à 2012 (-0,16). Les locaux ne correspondent plus aux attentes du public de la bibliothèque.

Le radar illustre pour chaque question posée aux usagers l'écart entre le niveau désiré, le minimum attendu et le niveau 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



À l'exception d'un item, le calme dans les espaces, le niveau de service rendu est au-dessus du minimum attendu. Cependant, la marge de progression est significative pour de nombreux items. Tous les aspects concernant l'accueil par le personnel sont très bien perçus. Cette tendance forte observée depuis 2009 se consolide au fil des enquêtes successives.

UN ACCUEIL ET DES SERVICES PLEBISCITES

La grande majorité des points positifs se situent dans le domaine de l'accueil pour lequel les attentes des usagers sont très fortes. En 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 personnel est perçu comme courtois, disponible, compétent et attentif. Exigeant, le public en attend encore davantage montrant ainsi qu'il s'agit d'un service à part entière qui doit être soigné. L'item le mieux noté est celui du « personnel enclin à aider » confortant la disponibilité et la bienveillance de l'équipe.

Deux items sont sous-évalués dans le domaine de l'accueil et des services, le service personnalisé et l'info 24h/24. Déjà identifié comme une attente forte en 2012, de nombreuses actions ont été mises en œuvre, comme les rendez-vous bibliographiques ou les journées dédiées à la rédaction du mémoire. Si les usagers ayant eu recours à ces services manifestent un retour très positif, les rendez-vous et les formations à la demande demeurent méconnues.

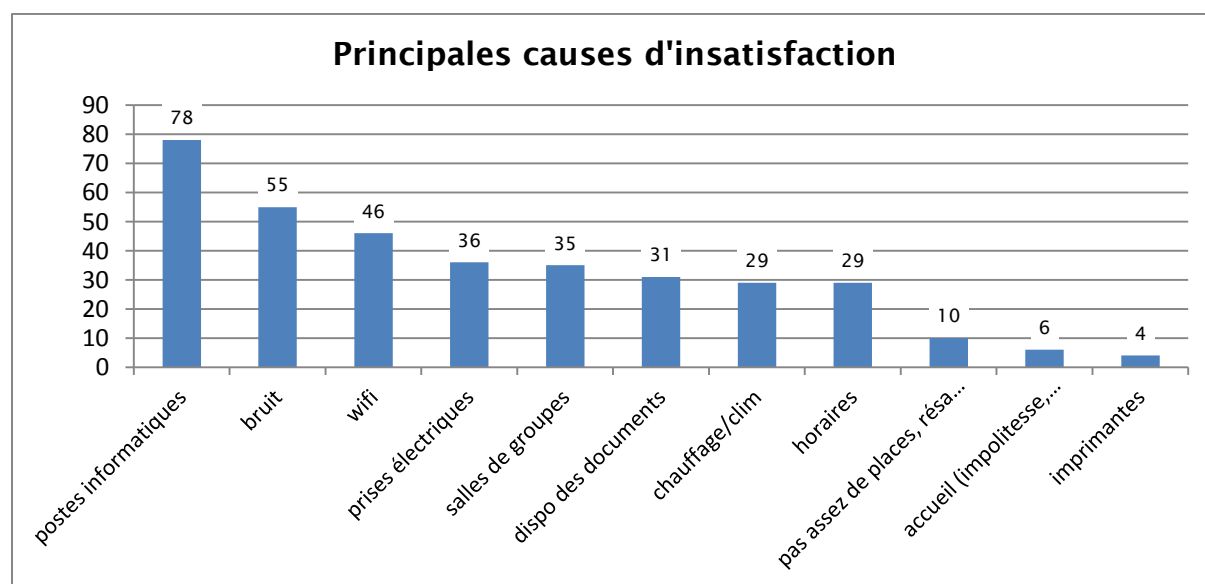
La disponibilité de l'information en temps continu semble également moins identifiée que les autres services. Ouvert aux horaires des bibliothèques, de 8h30 à 20h, le service de question réponse permet pourtant d'apporter une aide précise et contextuelle du lundi au samedi. La modalité de réponse en différée, et non en temps réel, sous forme de chat peut concourir à la vision d'un service restreint.

Une communication plus importante doit être envisagée pour mettre ces services en valeur.

DES ESPACES INADAPTES ET DIFFICILEMENT MODULABLES

Si les locaux semblent plutôt bien perçus, même sur le plan du confort, c'est la seule thématique dont un item est inférieur aux attentes minimales des usagers, le calme dans les espaces de la bibliothèque. Perçu dès la première enquête comme inférieur au minimum attendu, le calme dans les espaces de travail avait fait l'objet d'un plan d'actions important. Plusieurs salles de travail en groupe ont été construites, des espaces silence mis en œuvre, une campagne de communication spécifique avait même marqué deux années universitaires. Grâce à ces actions, le calme avait été perçu par les étudiants comme supérieur au minimum attendu. Il est à nouveau une préoccupation majeure des usagers en 2016 et constituera donc un des axes majeurs du plan d'action.

D'autres éléments soulignent l'insatisfaction des usagers à l'égard des locaux. L'analyse des commentaires permet d'identifier des attentes précises qui portent sur un équipement plus moderne. Les ordinateurs sont jugés obsolètes et en nombre insuffisant, les prises électriques rares, le wifi déficient et les imprimantes inadaptées aux besoins des usagers.



UNE DOCUMENTATION PLUS ACCESSIBLE

Plusieurs items portant sur les ressources documentaires ont progressé significativement depuis 2009. La documentation est jugée plus accessible, en particulier en ligne. L'outil de repérage semble correspondre aux attentes des usagers. Depuis 2009 plusieurs axes des plans d'action ont porté sur la documentation. Les règles de prêt ont été ajustées pour permettre d'emprunter plus de livres ; l'outil de repérage (ou catalogue en ligne) a été totalement rénové en 2012 permettant d'identifier la documentation en ligne beaucoup plus facilement. De nombreux efforts d'acquisitions ont été consentis pour la bibliothèque en ligne.

Les ressources font l'objet d'une attention particulière à la fois en termes d'acquisitions, mais également dans la valorisation qui peut en être faite.

CONCLUSION

L'offre de services de la bibliothèque du Campus Centre tend donc à se rapprocher des attentes et des besoins des usagers. L'évaluation par les usagers s'est améliorée dans les domaines de l'accueil et des ressources documentaires. Mais la qualité des espaces demeure un point sensible.

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 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...)