



ENQUÊTE DE SATISFACTION LIBQUAL+ 2018

ANALYSE DES RÉSULTATS

Service Commun de la Documentation

PRÉSENTATION
DE LIBQUAL+

01

05

Qu'est-ce que LibQUAL+ ?

06

À quoi ressemble LibQUAL+ ?

LIBQUAL+ 2018
À PARIS DIDEROT :
PASSATION DE
L'ENQUÊTE

02

07

LIBQUAL+ 2018
À PARIS DIDEROT :
RÉSULTATS

03

11

Perception globale de la qualité de service

13

BU et réussite étudiante

15

Formation des usagers à la maîtrise
de l'information

19

Accueil et médiation

22

Promotion de l'offre de service

24

Horaires d'ouverture

27

Espaces

30

Équipements

32

Collections et accès à l'information

ANNEXE

37

PRÉSENTATION DE LIBQUAL+

01

QU'EST-CE QUE LIBQUAL+ ?

LibQUAL+ est un outil d'enquête de satisfaction issu d'un partenariat entre l'ARL (*Association of Research Libraries*) et la Texas A&M University (TAMU). Il propose un questionnaire standardisé, anonyme et en ligne. Grâce au format imposé des questions organisées sous trois rubriques (les locaux, les collections, les services), les bibliothèques à travers le monde disposent de données homogènes et comparables entre elles.

L'enquête LibQUAL+ a été lancée pour la première fois en l'an 2000 en Amérique du Nord par 12 bibliothèques universitaires, en vue d'offrir une méthode normalisée et efficace pour mesurer la qualité des services documentaires selon la perception des étudiants et des personnels de l'institution. Dès 2003, 308 bibliothèques universitaires américaines et canadiennes utilisent LibQUAL+.

L'enquête est utilisée pour la première fois en France en 2004 à HEC, mais son adaptation véritable en français (non seulement traduction, mais aussi transposition pour s'adapter aux réalités culturelles françaises) n'est effectuée qu'en 2007. En 2008, cinq universités choisissent d'évaluer leurs bibliothèques par ce protocole : Lyon I, Paris V, Angers, Tours, Toulouse I. Depuis, une cinquantaine d'établissements d'enseignement supérieur français ont régulièrement conduit ce type d'enquête (en 2018 : Aix-Marseille Université, l'université Toulouse 1, l'université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis, l'université Claude Bernard Lyon 1 et l'université Paris Diderot, dont c'était la première participation).

Le recueil des données est effectué sur des serveurs protégés situés à la bibliothèque de la Texas A&M University, et un strict anonymat des réponses est observé : ne sont communiquées aux établissements participants que des données agrégées. La ligne de conduite suivie par LibQUAL+ en la matière s'inspire des normes éthiques de l'*American Psychological Association*. Certains renseignements personnels des répondants sont ainsi saisis, mais ces données, soit ne permettent pas de remonter jusqu'à une identité (cas du pavé dit d'identification : âge, sexe, cursus, etc.), soit sont dissociées dès leur enregistrement des réponses au sondage (cas par exemple de l'adresse courriel, qui ne sert qu'au tirage au sort des prix destinés à susciter un nombre de répondants scientifiquement satisfaisant ; après le tirage au sort, ces adresses sont par ailleurs effacées des serveurs). En outre, l'enquête LibQUAL+ bénéficie de la protection du *UE-US Privacy Shield*, série de dispositions adoptée en 2016 qui régit la protection des données personnelles qui sont transférées depuis un État membre de l'Union européenne vers les États-Unis.

Enfin, il convient de souligner que l'enquête LibQUAL+, en tant qu'enquête de satisfaction, ne mesure que la qualité perçue. Un répondant peut par exemple déplorer que tel ou tel service ne soit pas rendu par la bibliothèque, alors qu'il l'est mais qu'il l'ignore : la bibliothèque aura alors à réfléchir à sa politique de communication en termes de promotion des services.

C'est dire que les résultats de l'enquête LibQUAL+ ont toujours à être recoupés avec d'autres éléments d'information, et donc interprétés.

À QUOI RESSEMBLE LIBQUAL+ ?

L'enquête LibQUAL+ est organisée en 22 items obligatoires, portant sur 3 thématiques :

- l'accueil et les services (items AS-1 à AS-9),
- les collections et l'accès à l'information (items IC-1 à IC-8),
- les espaces (items LP-1 à LP-5).

À ces éléments obligatoires, l'établissement qui fait passer l'enquête est libre d'ajouter 5 items choisis dans une liste fermée, aux fins de personnaliser ses investigations (ce sont les « questions supplémentaires », codées QS-1 à QS-5)¹.

Une version « Lite » de l'enquête propose pour chaque répondant une sélection aléatoire d'items des 3 thématiques parmi les 27 proposés, ce qui permet de raccourcir le temps de réponse et d'augmenter la participation. C'est la version qui a été retenue à l'université Paris Diderot.

Pour chaque item, les usagers doivent indiquer sur une échelle de valeur comprise entre 0 et 9 :

- quel est leur niveau d'attente minimum quant au service considéré ;
- quel est leur niveau d'attente idéal quant au service considéré ;
- quel est leur niveau de satisfaction actuel quant au service considéré.

Par ailleurs les usagers ont la possibilité de laisser des commentaires libres, toujours riches d'enseignements.

LIBQUAL+ 2018 À PARIS DIDEROT : PASSATION DE L'ENQUÊTE

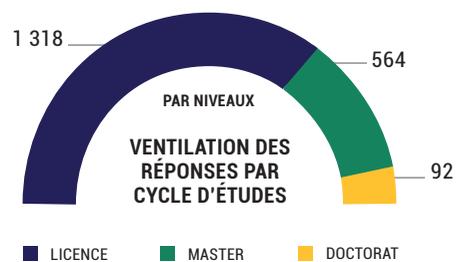
02

L'enquête, dont le questionnaire était exclusivement proposé en ligne, a été conduite du 12 mars au 4 mai 2018, dans toutes les bibliothèques du Service commun de la documentation (SCD). Conçue à destination du seul public étudiant², elle visait les trois cycles (L, M, D) et les trois grands secteurs disciplinaires de l'établissement (LSHS, Sciences, Santé).

La promotion de l'enquête a été assurée :

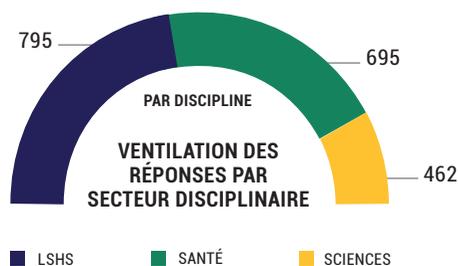
- par une communication en ligne sur les canaux usuels de l'institution (comptes Facebook des bibliothèques, campagne de la Direction de la communication), faite de plusieurs relances ;
- par la présence à l'entrée des bibliothèques, du 12 mars au 4 mai 2018, d'agents invitant les usagers à prendre quelques minutes pour répondre sur des postes informatiques dédiés ;
- par l'offre de lots incitatifs, offerts aléatoirement à des usagers par tirage au sort.

2 097 réponses ont été recueillies, selon la méthode des quotas (l'interface d'administration de l'enquête LibQUAL+ permet de suivre en temps réel le taux remplissage des réponses par catégorie d'usagers).



Si l'on regarde le détail du nombre de réponses par année d'études, on observe toutefois une disparité : les étudiants en doctorat, et dans une moindre mesure les étudiants de 1^{ère} année, ont beaucoup moins répondu que les étudiants des autres années.

Les résultats obtenus pour ces niveaux ne sont donc pas pleinement représentatifs, à la différence des autres niveaux.



Par rapport aux quotas cibles, il y a eu proportionnellement moins de réponses de la part des étudiants scientifiques et des étudiants de Langues et Linguistique.

En revanche, les taux de participation sont très hauts pour les étudiants de Sciences sociales, de Santé, et de Lettres, Arts et Cinéma.

VENTILATION DES RÉPONSES PAR BIBLIOTHÈQUE

Bibliothèque	NOMBRE DE RÉPONSES	INSCRITS ACTIFS* (AVRIL 2018)	PROPORTION DU NOMBRE D'INSCRITS ACTIFS
GRANDS MOULINS	1 436	8 069	18%
BICHAT	435	1 688	26%
VILLEMEN	153	1 301	12%
GARANCIÈRE	43	518	8%
ROBERT-DEBRÉ	12	132	9%
SANS SITE RENSEIGNÉ	18	-	-
TOTAL	2 097	11 708	18%

Le site Bichat a recueilli la plus grande proportion de réponses par rapport au nombre d'inscrits actifs. Les résultats sont donc particulièrement représentatifs pour cette bibliothèque, puisqu'un inscrit sur quatre a répondu à l'enquête.

Le taux de réponse de la bibliothèque Garancière est plus bas, mais tout de même significatif au regard du nombre d'étudiants inscrits en Odontologie, et l'échantillon recueilli couvre les différents niveaux d'études.

La bibliothèque Robert-Debré a en revanche un faible taux de réponses, et les résultats sont donc à prendre avec précaution.

LIBQUAL+ 2018 À PARIS DIDEROT : RÉSULTATS

03

PERCEPTION GLOBALE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

LECTURE DES RADARS LIBQUAL+

Le cadran des radars reprend les 22 items obligatoires de l'enquête, répartis en 3 groupes :

- l'accueil et les services (items AS-1 à AS-9) ;
- les collections et l'accès à l'information (items IC-1 à IC-8) ;
- les espaces (items LP-1 à LP-5).

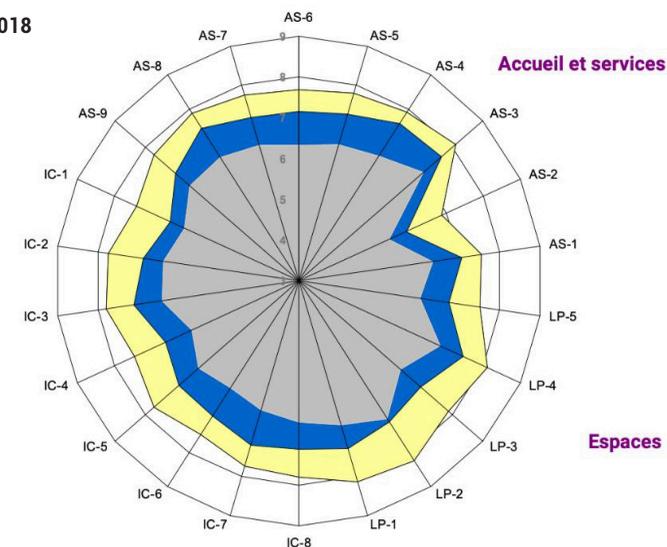
L'épaisseur de la zone bleue matérialise dans quelle mesure la qualité perçue est supérieure aux attentes minimales des usagers.

L'épaisseur de la zone jaune indique a contrario le chemin qui reste à parcourir entre le niveau de qualité actuellement perçu et celui que les usagers considéreraient comme optimum.

Deux autres couleurs peuvent apparaître sur les radars : des zones en rouge lorsque la qualité perçue est inférieure aux attentes minimales ; des zones en vert lorsque la qualité perçue dépasse l'attente optimale des usagers.

RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018 SCD TOUS SITES CONFONDUS

Collections et accès
à l'information



Les usagers sont globalement satisfaits des services et de l'accueil proposés dans les bibliothèques du SCD :

Note de
7,2/9

à la question :

Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?

Note de
7,3/9

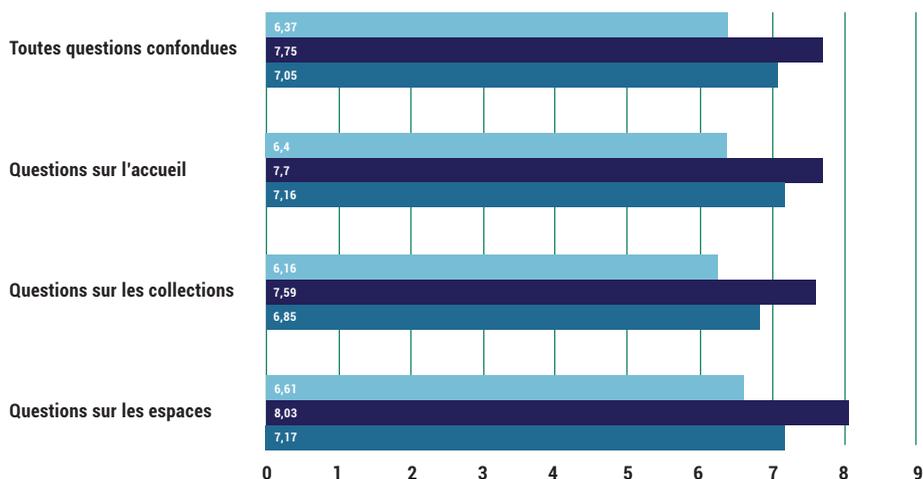
à l'item :

De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.

Si l'on examine globalement les trois grandes thématiques de l'enquête (accueil et services ; collections et accès à l'information ; espaces), **il est à noter que les attentes des usagers sont sensiblement plus fortes concernant l'accueil et les espaces que les collections et l'accès à l'information** : à l'heure du numérique et d'un accès facilité aux contenus, les étudiants portent une attention particulière à la qualité des espaces de travail et de la médiation effectuée par les professionnels des bibliothèques.

NOTES MOYENNES
ENQUÊTE LIBQUAL+ 2018
(SUR 9)

■ NIVEAU MINIMUM ■ NIVEAU IDÉAL ■ NIVEAU PERÇU



BU ET RÉUSSITE ÉTUDIANTE

Les étudiants ont bien identifié la bibliothèque comme une aide pour leur réussite universitaire. Les notes obtenues à ces deux questions sont toutefois un peu plus basses dans les deux bibliothèques de médecine. Un cadre de travail moins favorable, un nombre de places de travail insuffisant, des locaux en moins bon état qu'à la BGM ou Garancière peuvent expliquer cela, mais c'est également une piste à creuser pour développer la médiation et l'accompagnement des étudiants dans ces bibliothèques, et une perspective à garder en tête pour le projet de la BU du futur campus Campus hospitalo-universitaire Grand Paris Nord.

La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail :

7,3/9

La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail

7,2/9

Merci à la bibliothèque des Grands moulins de m'avoir permis d'accéder à de nombreux manuels m'ayant permis de diversifier mon apprentissage pour avoir mon concours d'infirmière.

Je suis très satisfaite de la bibliothèque des Grands Moulins que je fréquente quotidiennement, soit pour étudier au « calme » (en général...), soit pour consulter et/ou emprunter des ouvrages.

Il s'agit là d'une excellente bibliothèque. Elle m'a accompagné tout au long de mes études et, comme beaucoup, je lui dois une partie de ma réussite.

FORMATION DES USAGERS À LA MAÎTRISE DE L'INFORMATION

Cependant, si la bibliothèque est perçue comme utile par les étudiants, tout un pan des services proposés pour favoriser la réussite sont mal connus : les services de formation des usagers à la maîtrise de l'information.

//

La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas

6,1/9

//

//

La bibliothèque m'apporte les compétences en matière de recherche d'information dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail ou de mes études

6,9/9

//

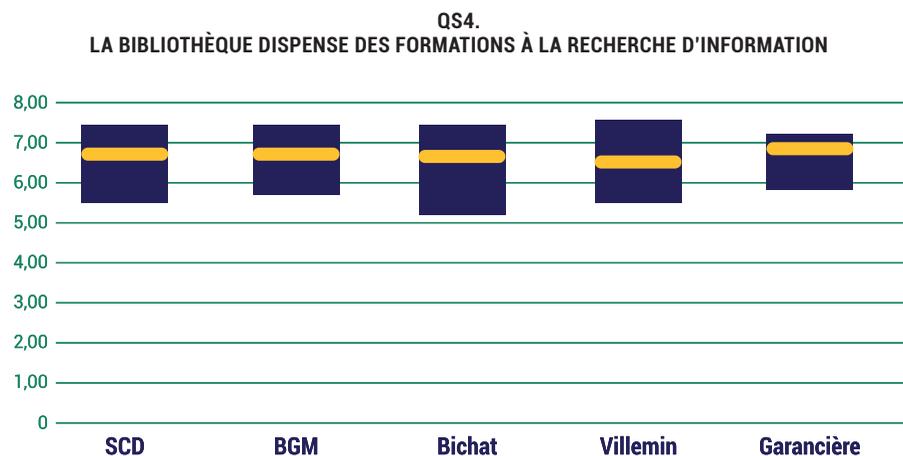
On constate que les notes obtenues à ces items sont bonnes, mais plus basses que les précédentes, témoignant d'un manque de visibilité des services proposés auprès des étudiants et des enseignants-chercheurs.

LECTURE DES NIVEAUX À BULLE

Chaque barrette bleue indique, pour le site concerné, l'amplitude entre le niveau d'attente minimum et optimum.

La bulle orange matérialise quant à elle le niveau de qualité actuellement perçu par les usagers selon les sites, relativement à ces minimums et optimums.

En sus de ces items génériques, le SCD avait souhaité qu'une question supplémentaire s'emploie à cerner plus précisément le niveau de connaissance, par les usagers, de l'offre de formation du SCD :



VERBATIMS

Formations Pubmed et Zotero efficaces et régulières qui sont bénéfiques

Je suis très satisfaite des séances de formation à la recherche documentaire et à Zotero organisées par la bibliothèque pour les étudiants de master.

Pas assez de formations proposées, de services d'aide à la recherche ou alors pas assez de communication sur ce type d'offres.

À l'ère de l'infobésité et des fake news, la bibliothèque proposait déjà en 2018 des formations destinées notamment à apprendre à évaluer la fiabilité des informations trouvées en ligne.

L'enquête LibQUAL+ révèle toutefois que si cette offre est globalement bien connue des usagers, elle reste encore en deçà des besoins, et qu'une marge de progression existe. Et les formations à la recherche d'information n'étaient pas proposées à tous les niveaux des différents cursus, pouvant laisser croire à certains étudiants que la bibliothèque ne dispensait pas de formation.

C'est pourquoi, dès l'année 2018-2019 :

Pour les étudiants de niveau licence et master :

- le SCD s'est employé à fortement augmenter le nombre de formations à la recherche documentaire proposées dans les cursus ;
- à la BGM, sont organisés depuis janvier 2019 des ateliers sur inscription libre : « Méthodologie de la recherche documentaire » et « Maniement du logiciel de gestion bibliographique Zotero, niveau 1 » ;
- à Bichat, ont été mises en place tous les mardis des permanences d'aide à la recherche documentaire (« Le labo du mardi ») ;

Pour les doctorants :

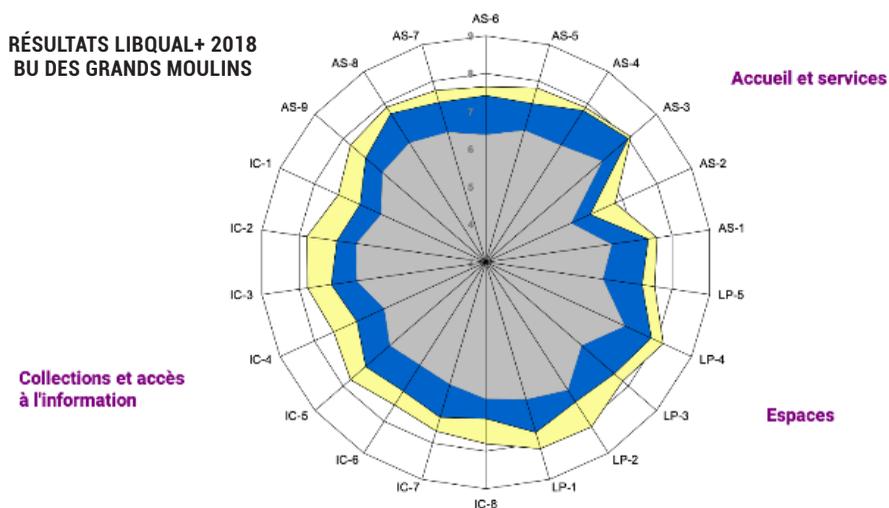
- deux offres de formation existantes ont été systématisées et sont proposées tous les mois depuis la rentrée 2018 : « Maniement du logiciel de gestion bibliographique Zotero niveau 2 » ; « Déposer sa thèse en ligne » ;
- de nouvelles formations sont proposées depuis la rentrée 2019 aux doctorants : « Open Access – HAL », « Identité numérique et réseaux sociaux de la recherche », « Publier un article ».

ACCUEIL ET MÉDIATION

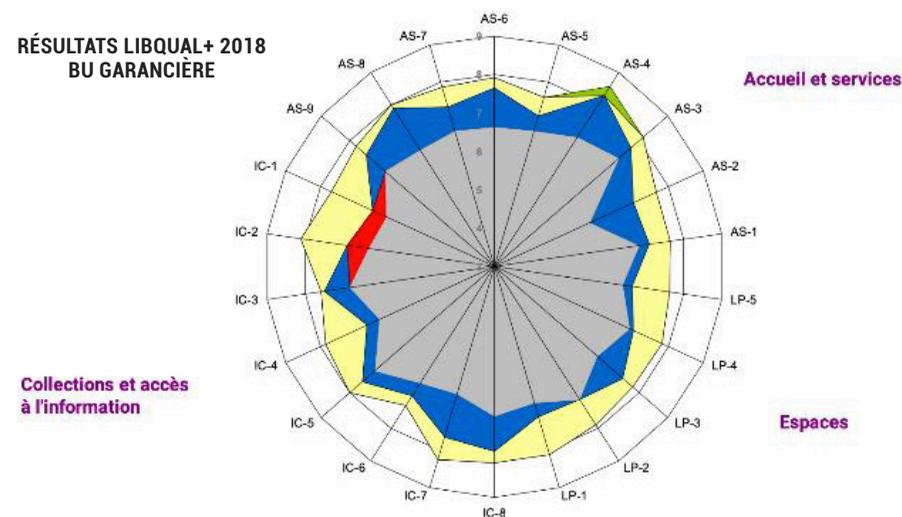
Si globalement les usagers apparaissent satisfaits de l'accueil dans les différentes bibliothèques du SCD, une analyse plus fine, par site, révèle des disparités.

À la BU des Grands Moulins et en Odontologie à Garancière, le niveau de service perçu est proche du niveau souhaité, voire le surpasse.

RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU DES GRANDS MOULINS



RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU GARANCIÈRE

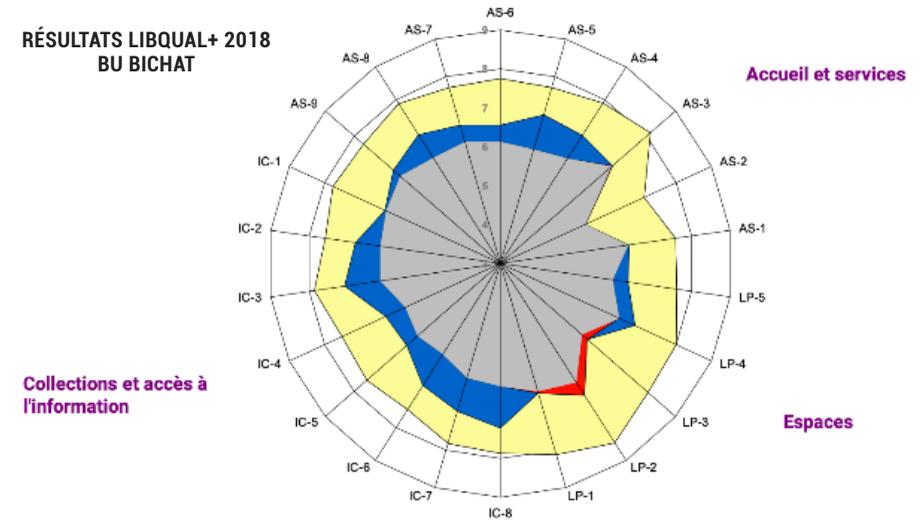


La bibliothèque a un très bon service d'accueil et une très bonne assistance dans les recherches de documents. Je suis amplement satisfaite.

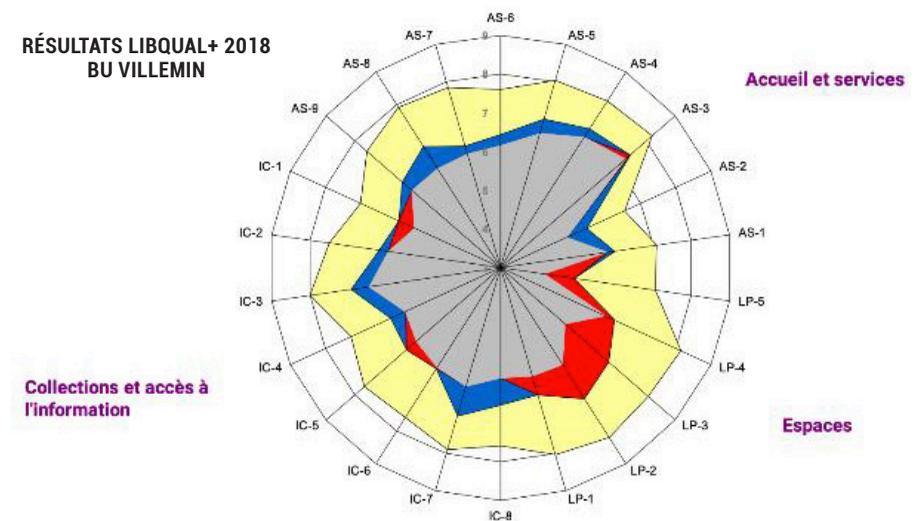
Le personnel de la BU est très efficace et fait son possible pour apporter les éléments nécessaires à la réussite des étudiants. Un grand merci à vous.

En revanche, à Villemin et Bichat, la perception des usagers relativement à la qualité de l'accueil est plus contrastée, malgré un niveau d'exigence qui n'apparaît pas plus élevé qu'aux Grands Moulins, et en-deçà de celui des étudiants de Garancière. Il conviendra de cerner plus finement les raisons de cette différence de perception entre les sites de médecine et les autres.

RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU BICHAT



RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU VILLEMIN



Pour toutes les BU, la politesse est très importante pour les usagers : c'est à cette question que les notes minimales et idéales sont les plus hautes, et l'exigence est plus grande pour Villemin et Bichat, où le niveau perçu est plus bas. La courtoisie est donc un élément essentiel de la qualité d'accueil pour nos usagers, et ces derniers l'ont parfois exprimé aussi en commentaires.

Les étudiants attendent aussi du personnel une grande disponibilité pour répondre à leurs questions. En revanche, ils accordent beaucoup moins d'importance au fait d'avoir un service personnalisé (attentes plus basses), c'est la qualité d'accueil globale qui importe.

Une autre problématique liée à l'accueil est celle du bruit, un problème soulevé pour les 4 bibliothèques, avec toutefois quelques disparités : aux Grands Moulins et à Garancière, c'est le bruit des autres usagers qui est critiqué, et les étudiants demandent que les bibliothécaires fassent mieux respecter le silence. En revanche à Bichat et Villemin, c'est surtout le bruit causé par les bibliothécaires qui est pointé en commentaires. Ces remarques s'expliquent en partie par des contraintes bâtementaires : mauvaise isolation acoustique à Garancière ainsi que dans la Galerie des Grands Moulins, salle banalisée pour le travail en groupe où les conversations à voix haute sont autorisées ; proximité entre les places de travail et les bureaux des personnels et banques d'accueil à Bichat et Villemin. Cette question du bruit fait toutefois l'objet d'une vigilance renforcée en attendant qu'il puisse plus structurellement être possible d'intervenir sur les locaux : une expérimentation en ce sens est notamment en cours à la bibliothèque des Grands Moulins.

PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE

Parmi les points que le SCD souhaitait, au-delà des items génériques de l'enquête, plus spécifiquement explorer, figurait la mesure de la perception, par les usagers étudiants, des efforts réalisés depuis plusieurs années en termes de promotion de l'offre de services.

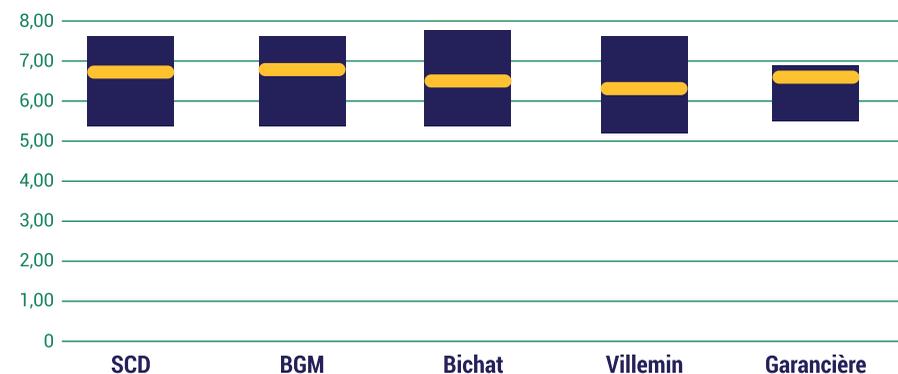
Si l'enquête a révélé, à l'insu de ses répondants, comme on le verra plus loin à travers d'autres items, que les modalités d'accès à la documentation électronique sont mal connues des étudiants de santé (p. 32-33 ci-dessous), il y a néanmoins lieu de constater que globalement, l'enquête manifeste une perception positive des usagers quant aux efforts déployés par les bibliothèques pour faire connaître leur offre de service.

En somme, les efforts fournis par les professionnels sont effectivement perçus, lorsqu'ils sont suffisants ; lorsqu'à contrario, ils ne le sont pas, le manque de communication aboutit à totalement invisibiliser le service.

QS1.
LA BIBLIOTHÈQUE M'INFORME AU SUJET DES SERVICES UTILES QU'ELLE PROPOSE



QS5.
LA BIBLIOTHÈQUE M'INFORME SUR L'ENSEMBLE DE SES SERVICES ET ACTUALITÉS



HORAIRES D'OUVERTURE

Les bibliothèques de Paris Diderot proposaient en 2018 des amplitudes d'ouverture au public très conséquentes. L'extension d'horaires de la bibliothèque Bichat jusqu'à 22h depuis le mois d'octobre 2017 est très appréciée par les étudiants de santé, qui ont fait part de leur satisfaction en commentaires. Toutefois, l'enquête LibQUAL+ a été l'occasion de recueillir des demandes d'élargissement complémentaires, souvent modestes, auxquelles le Plan Bibliothèques ouvertes + (PBO+), lancé par le Ministère, a permis fort opportunément d'apporter des éléments de réponse :



Il serait bien que la bibliothèque Villemin ouvre plus tôt le lundi matin



Merci de laisser la bibliothèque ouverte jusqu'à 22h en période de révisions.
(Grands Moulins)



Il serait aussi bien que la bibliothèque soit ouverte un peu plus tard le soir.
(Grands Moulins)



Une fermeture en même temps que la bibliothèque de la mezzanine à Bichat sera beaucoup appréciée.



Inadmissible que la bibliothèque universitaire de l'UFR dentaire de Garancière soit fermée durant les deux semaines de « révisions ». Cela ne concorde pas avec le discours éducatif et pédagogique des enseignants et de la direction.



En réponse à ces demandes :

- la bibliothèque Villemin ouvre désormais une heure plus tôt le lundi ;
- à la bibliothèque Bichat, la mezzanine reste ouverte entre 19h et 22h ;
- aux Grands Moulins, les demandes exprimées dans le cadre de l'enquête LibQUAL+ sont en revanche apparues surévaluées par rapport aux fréquentations effectivement constatées lors des deux tests d'ouverture jusqu'à 22h00 mis en place 15 jours avant les partiels des 1^{er} et 2^e semestres 2017-2018, qui constituent pourtant en journée des pics d'affluence annuels. Eu égard aux fortes contraintes de fonctionnement induites par ces tests, qui ne se sont pas avérés concluants en termes de fréquentation, l'idée d'ouvrir la BGM jusqu'à 22h00, même pendant certaines périodes de l'année, n'a pas été jugée pertinente ;
- l'ouverture de la BU Bichat pendant les vacances scolaires de printemps (période traditionnelle de fermeture de l'UFR de Médecine) a été mise en place en 2019, grâce au soutien financier du MESRI dans le cadre du PBO+. L'ouverture de la bibliothèque Garancière durant cette période est également à l'étude.

Je trouve inacceptable l'état des toilettes femmes de la bibliothèque des Grands Moulins. Cela pose un problème de santé publique !

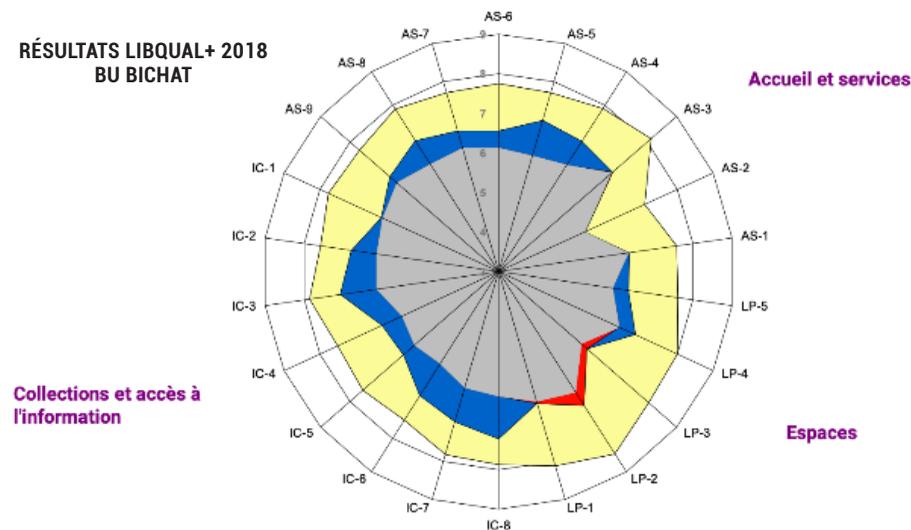
La BU des Grands Moulins est un bon espace de travail, de nombreuses ressources (livres, ...) y sont disponibles. Concernant le travail de groupe, le nombre de salles de groupe n'est pas très élevé (parfois toutes occupées). Sinon, la BU des Grands Moulins, grande et utile, répond assez bien à mes attentes...

L'état des toilettes (et leur nombre) est inacceptable !

ESPACES

Les usagers ont des attentes fortes concernant les espaces dans toutes les bibliothèques, mais ces attentes divergent selon qu'ils fréquentent la BGM ou les BU de médecine :

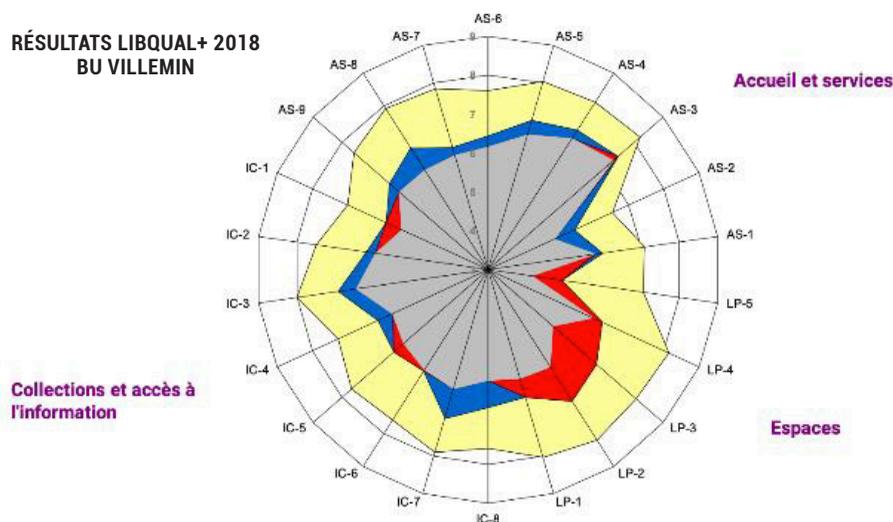
- à la BU des Grands Moulins, les principales insatisfactions vis-à-vis des locaux concernent les sanitaires, et le manque d'espaces de travail collaboratif, plus particulièrement de salles de travail en groupe, manque qui génère des nuisances sonores en salles de lecture, et entraîne parfois des conflits entre usagers ;
- à Villemin et Bichat, la vétusté des espaces est souvent pointée du doigt (mauvaise isolation thermique et acoustique, sanitaires en nombre insuffisant et en mauvais état, manque de prises électriques...), ainsi que le manque de places de travail, eu égard à l'importance de la population à desservir : cette situation explique les scores très médiocres de ces deux équipements sur les items de l'enquête LibQUAL+ relatifs aux espaces.



VERBATIMS

Un point qui me semble important, et qui gagnerait à être soulevé, est celui des places dont la chaise est inoccupée alors que la table supporte papiers, livres, manteaux, sacs se gardant chaleureusement à son propriétaire toute la journée durant, laissant les autres se battre pour les quelques tables vides.

Augmenter le nombre de places disponibles svp !!
Et surtout essayer de trouver un moyen pour éviter que des personnes monopolisent des places pendant des heures alors que ces dernières ne sont pas là...

RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU VILLEMEN

La crainte de ne pas disposer d'une place de lecture autant que de besoin conduit de nombreux étudiants à mettre en place divers dispositifs visant à marquer que la place qu'ils ont occupée et qu'ils comptent réoccuper n'est pas disponible, même lorsqu'ils s'absentent pour des périodes relativement conséquentes (pause déjeuner ou cours par exemple), ce qui enkyste le problème.

Le projet de BU du futur campus Campus hospitalo-universitaire Grand Paris Nord, dont l'ouverture est prévue à la rentrée 2027, devrait répondre à ces difficultés, mais en attendant, le SCD a souhaité tenter d'apporter des améliorations plus modestes mais effectives.

Ainsi, depuis octobre 2018, la BU Bichat teste un espace « *Work and go* » : 40 places qui ont reçu une signalétique particulière, où aucun effet personnel laissé sur une place inoccupée n'est toléré.

Quelques mois après sa mise en oeuvre, cette expérimentation est jugée très positive et a contribué à réguler sensiblement la rotation des places de travail à la BU Bichat. Le dispositif est aussi à l'étude pour la BU Villemin.

ÉQUIPEMENTS

Le choix a été fait que deux des cinq questions supplémentaires de l'enquête LibQUAL+ 2018 porte sur les équipements mis à disposition en salles de lecture, qu'il s'agisse des équipements informatiques ou des appareils de reprographie en AOT (autorisation d'occupation temporaire du domaine public).

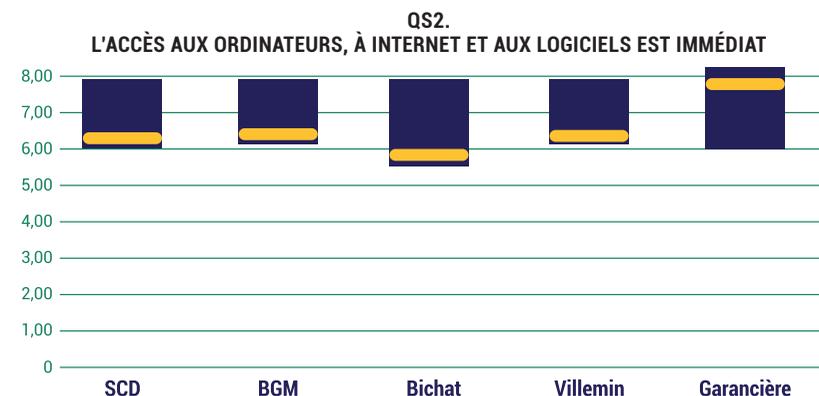
Concernant les équipements d'accès à l'Internet, sans surprise, les étudiants de la BGM ont déploré massivement au cours de l'enquête la difficulté qu'ils rencontraient quotidiennement à se connecter au réseau WiFi de l'établissement, et, lorsqu'ils y parvenaient, la lenteur de la connexion et son manque de stabilité.

À l'été 2018, les améliorations réclamées depuis longtemps par les professionnels de la BGM ont enfin été conduites, et les anciennes bornes WiFi remplacées par des équipements performants, qui donnent désormais entière satisfaction aux usagers (et bien moins d'occasions de plaintes en banque d'accueil !).

La situation qui était celle du réseau WiFi de la BGM au moment de l'enquête explique sans nul doute le mauvais score enregistré par LibQUAL+ à la question supplémentaire 2 du questionnaire, ainsi que l'illustre le diagramme page suivante. Le manque de postes informatiques à la BGM et les pannes récurrentes de matériel ont également été soulignés dans les commentaires, ce qui explique aussi ce résultat.

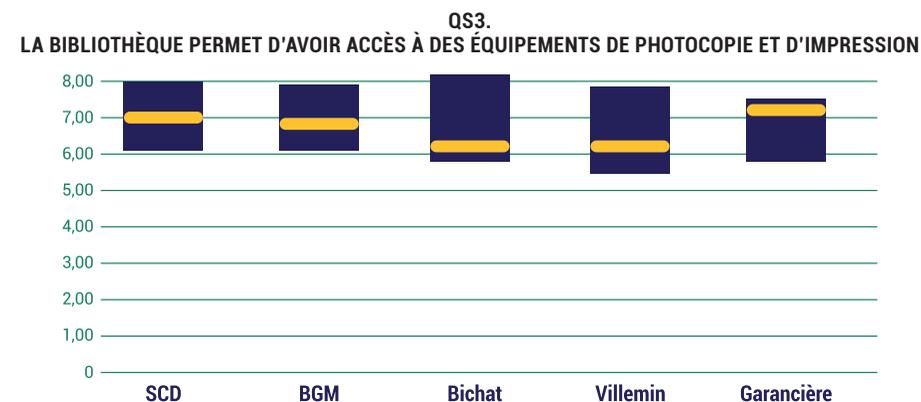
Le mauvais score enregistré à la même question dans les BU Bichat et Villemin a quant à lui d'autres causes, la connectivité au réseau n'étant pas défaillante sur ces deux sites : c'est le manque de postes informatiques disponibles qui est bien plutôt pointé du doigt, malgré le prêt de tablettes par les bibliothèques, manque qui n'est que le corollaire d'un nombre de places de travail insuffisant, eu égard aux effectifs étudiants de l'UFR de Médecine.

De nouveaux postes informatiques doivent être prochainement déployés dans les différentes bibliothèques pour remplacer le matériel défaillant.



Dans les commentaires libres, les étudiants ont mentionné le prêt de tablettes à Bichat, Villemin et aux Grands Moulins, un service très apprécié dans son ensemble. Certains ont toutefois suggéré d'augmenter le parc de tablettes disponibles afin de mieux répondre à la demande.

Les usages concernant les prêts de tablette seront étudiés par l'Observatoire des usages du SCD afin de réfléchir à l'évolution de ce service.



Concernant les appareils de reprographie (photocopieurs et imprimantes), le taux de satisfaction manifesté par les usagers est dans l'ensemble correct, sauf à Bichat, où l'offre était jugée insuffisante au moment de l'enquête.

Par ailleurs, notamment en BU de santé, les étudiants ont souvent demandé, dans les commentaires libres, à pouvoir disposer de la possibilité d'effectuer des reprographies recto-verso et/ou en couleur.

Le SCD a profité de la signature d'une nouvelle AOT à l'automne 2018 pour obtenir l'installation de nouveaux multicopieurs offrant davantage de fonctionnalités.

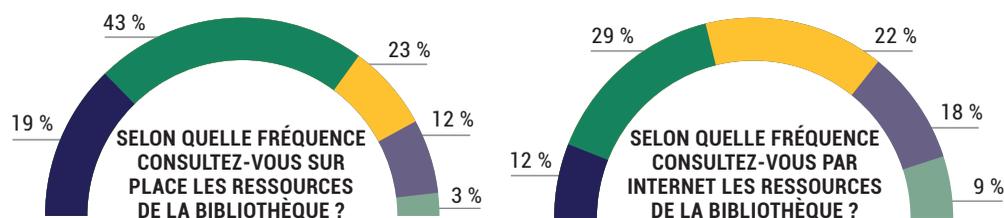
COLLECTIONS ET ACCÈS À L'INFORMATION

En moyenne, 57 % des répondants viennent au moins une fois par semaine consulter les ressources imprimées ou audiovisuelles proposées par les BU, et 34 % d'entre eux, essentiellement des étudiants en master et en doctorat, disent consulter au moins une fois par semaine la documentation spécialisée proposée en ligne.

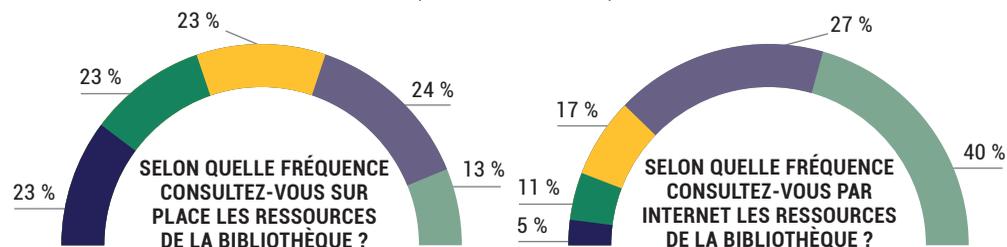
Seuls 6 % des répondants déclarent ne jamais consulter les ressources sur place, et 25 % les ressources en ligne.

Les ressources sur place, mais surtout en ligne, sont davantage consultées par les usagers de la BGM, et beaucoup moins par les étudiants de Santé (observations sur la base des déclarations faites par les répondants à l'enquête) :

USAGES COLLECTIONS - BGM

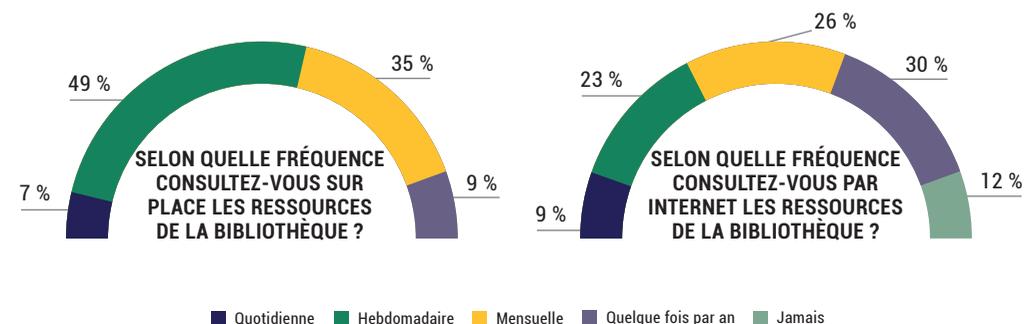


USAGES COLLECTIONS - MÉDECINE (BICHAT ET VILLEMIN)



■ Quotidienne ■ Hebdomadaire ■ Mensuelle ■ Quelques fois par an ■ Jamais

USAGES COLLECTIONS - ODONTOLOGIE



■ Quotidienne ■ Hebdomadaire ■ Mensuelle ■ Quelques fois par an ■ Jamais

En Santé, les étudiants connaissent peut-être moins les ressources en ligne mises à leur disposition ou les modalités d'accès à cette documentation. Toutefois, certaines ressources, comme l'atlas d'anatomie testé en 2018, ont été largement utilisées et sont plébiscitées.

Suite au test effectué en 2018 et aux nombreux retours positifs en commentaires, le SCD s'est abonné en 2019 à l'atlas d'anatomie du corps humain en ligne, e-Anatomy.

Le niveau de satisfaction des usagers concernant les collections et les outils d'accès à l'information est bon dans l'ensemble des bibliothèques. Les suggestions d'amélioration recueillies dans les commentaires libres de l'enquête ont été transmises aux responsables thématiques des collections concernées.

À noter que les attentes en la matière sont plus fortes à la BU d'Odontologie de Garancière, ainsi que pour la documentation imprimée que pour la documentation électronique.

Les ressources proposées (sur place ou électroniques), l'ensemble des documents et formations proposées sont au-dessus des attentes.

BU Bichat

Excellente bibliothèque, spacieuse silencieuse et très fournie en livres et documentations aussi anciennes que très récentes.

BU Grands Moulins

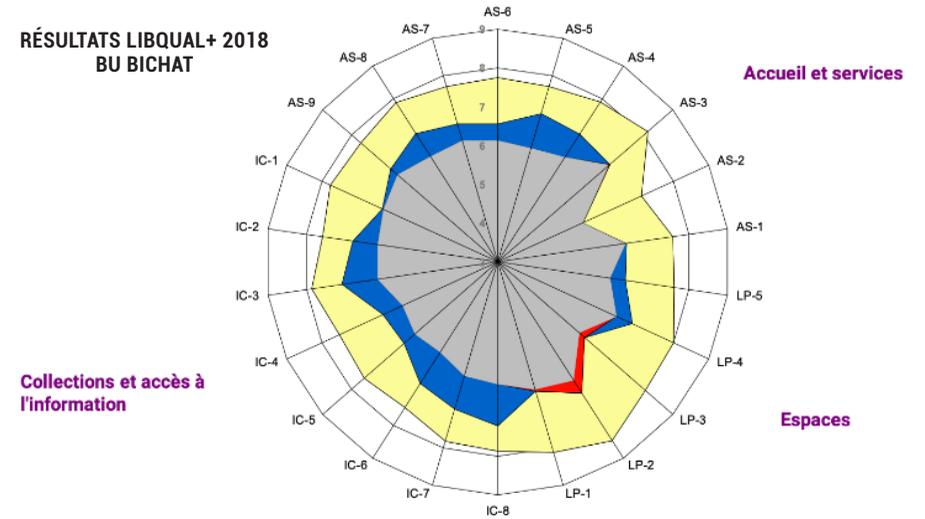
Les vastes collections de livres, revues et DVD, jamais mises en défaut dans les différents domaines et niveaux de spécialisation dont j'ai eu besoin (du lycée à l'agrég), avec suffisamment d'exemplaires des livres les plus utilisés.

BU Grands Moulins

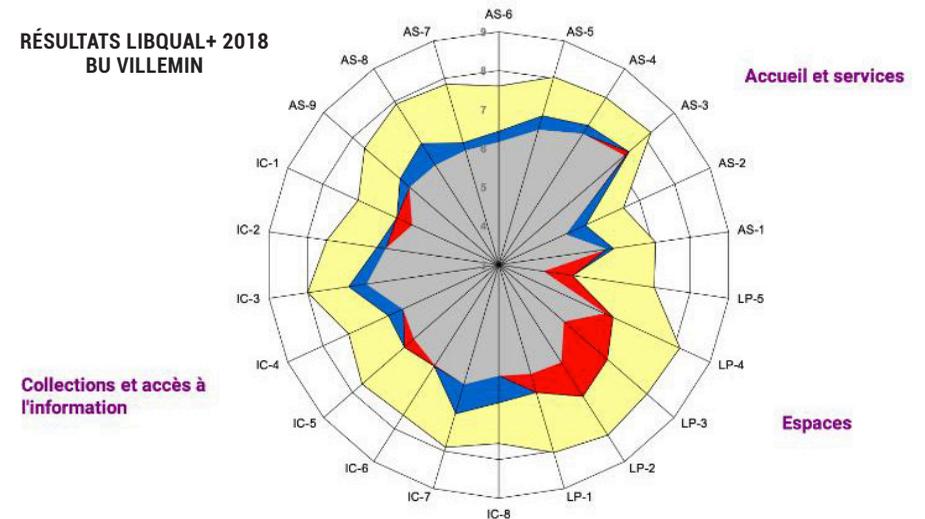
Le complément d'e-anatomy actuellement testé est un énorme apport pour nous !! Permet d'avoir un contenu de qualité fiable et rapidement accessible.

BU Bichat

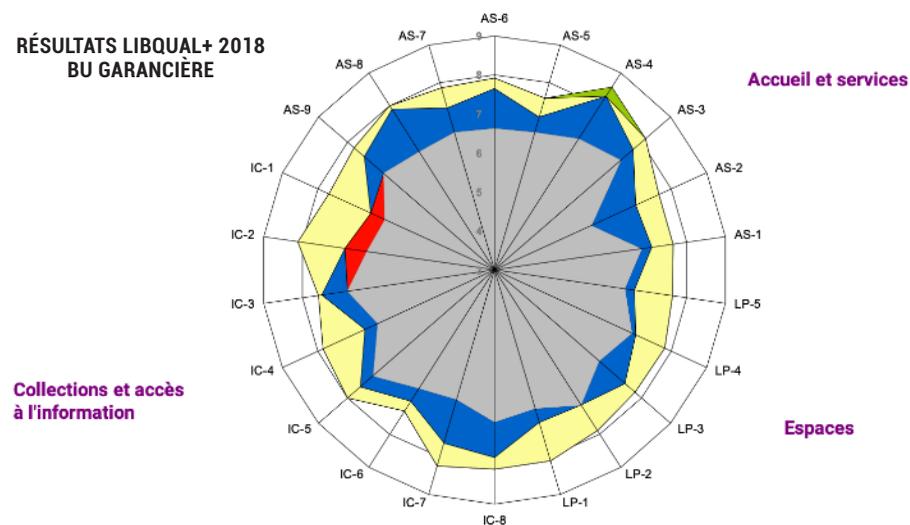
RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU BICHAT



RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018
BU VILLEMIN



RÉSULTATS LIBQUAL+ 2018 BU GARANCIÈRE



Seule ombre au tableau : l'accessibilité des ressources électroniques depuis le domicile ou le lieu de travail apparaît problématique aux usagers des BU de Santé (cf. item IC1 dans les radars ci-dessus). Des problèmes techniques (on fait notamment l'hypothèse à instruire d'un problème de proxyfication des ressources en ligne et de référencement des étudiants d'Odontologie en formation continue dans l'annuaire LDAP de l'établissement) rencontrés sur les sites de Santé peuvent expliquer en partie ces résultats, mais une analyse plus fine doit être menée, tant sur les dispositifs techniques que sur la médiation autour de ces services, qu'elle soit humaine (pédagogie auprès des lecteurs pour leur expliquer le système d'authentification nécessaire pour accéder à la documentation en ligne payée par le SCD, qui est protégée par le droit de la propriété intellectuelle), ou technique.

Sur ce dernier point, le projet de remplacement du système de gestion du SCD, qui sera conduit en 2019-2020 (nom de code : SGBm, pour : système de gestion de bibliothèque mutualisé), sera l'occasion de repenser l'interface de recherche documentaire proposée aux usagers, selon une méthodologie UXLib (*user experience in library* : méthodologie de *design* de service fondée sur l'observation de l'expérience utilisateur).

ANNEXE

- AS1. Le personnel met les usagers en confiance
- AS2. Les usagers bénéficient d'un service personnalisé
- AS3. Le personnel est toujours poli
- AS4. Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers
- AS5. Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers
- AS6. Le personnel est prévenant à l'égard des usagers
- AS7. Le personnel comprend les besoins des usagers
- AS8. Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers
- AS9. Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers

- IC1. Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail
- IC2. Le site web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche
- IC3. La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail
- IC4. La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin
- IC5. L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information
- IC6. Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome
- IC7. L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome
- IC8. La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux

- LP1. Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage
- LP2. La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel
- LP3. Les locaux sont confortables et attrayants
- LP4. La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche
- LP5. La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe

- QS1. La bibliothèque m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose
- QS2. L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat
- QS3. La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression
- QS4. La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information
- QS5. La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités

Éditeur

Université Paris Diderot – Paris 7
5 rue Thomas Mann
Bâtiment des Grands Moulins
75205 PARIS CEDEX 13
Tél. 01 57 27 57 27

Directeur de la publication

Christophe Pérales,
directeur du Service commun de la documentation
Service commun de la documentation
<https://bibliotheque.univ-paris-diderot.fr>

Contact

<https://bibliotheque.univ-paris-diderot.fr/contact>

Conception graphique et mise en page

M et Moi studio

