

Université Marc Bloch - Service Commun de Documentation

Bibliothèque 1er cycle U2-U3

Enquête 2005 de satisfaction auprès du public



Table des matières

<u>PRESENTATION.....</u>	<u>3</u>
<u>METHODOLOGIE.....</u>	<u>4</u>
<u>QUESTIONNAIRE ET PRESENTATION DES RESULTATS.....</u>	<u>6</u>
<u>ANALYSE DES RESULTATS ET PRESENTATION DES EVOLUTIONS POSSIBLES.....</u>	<u>35</u>
1- <u>Le public interrogé.....</u>	<u>35</u>
2- <u>La bibliothèque.....</u>	<u>36</u>
3- <u>Les collections.....</u>	<u>38</u>
4- <u>La recherche documentaire.....</u>	<u>38</u>
5- <u>Les services.....</u>	<u>39</u>
6- <u>Améliorations générales.....</u>	<u>40</u>

PRESENTATION

- En avril-mai 2005, la bibliothèque de premier cycle U2-U3 du Service Commun de la Documentation de l'Université Marc Bloch a souhaité recueillir l'avis de ses usagers sur les services mis à leur disposition.
- Vous trouverez dans ces pages une synthèse des réponses et une analyse des résultats obtenus ; celles-ci sont accompagnées de commentaires sur les évolutions envisagées lorsqu'un résultat sensible s'exprimait dans le sens d'une réforme de tel ou tel service.

Le personnel de la bibliothèque remercie les étudiants ayant répondu au questionnaire

METHODOLOGIE

Il faut noter que cette enquête ne concerne que la bibliothèque de l'Université Marc Bloch, donc la salle de lecture située au deuxième étage du bâtiment, le premier étage étant occupé par la bibliothèque Huet-Weiller de l'Université Robert Schuman.

- **Préparation de l'enquête**

Le questionnaire a été repris sans changement notable d'une enquête menée en février 2001 (deux ans après l'ouverture) ; il avait été élaboré par l'ensemble du personnel. L'équipe actuelle a jugé que ce questionnaire pouvait être repris tel quel. Le questionnaire avait été soumis à l'avis de Mme Igersheim, enseignante à l'UFR des Sciences Sociales, afin qu'elle évalue s'il était exploitable sur l'un des logiciels d'analyse statistique de l'université. Une fois le questionnaire prêt et paramétré pour le logiciel, une série de dix questionnaires préliminaires avait été distribuée aux lecteurs afin de voir si la formulation des questions était claire, neutre, et si certaines modalités de réponses n'étaient pas manquantes. L'imprimerie de l'Université Marc Bloch a été mise à contribution pour fournir la quantité souhaitée de questionnaires.

- **Le questionnaire**

Le questionnaire comporte une quarantaine de questions. Sachant que certaines questions comportent un certain nombre de sous-questions, cela amène donc le questionnaire à cinquante questions.

- **La distribution**

300 exemplaires de ce questionnaire ont été distribués. La distribution s'est faite avant l'entrée de la salle de lecture de la bibliothèque de l'Université Marc Bloch, à l'extérieur, afin de ne pas déranger les lecteurs. Cela permettait d'aborder les usagers de la bibliothèque, de leur parler en toute quiétude et de leur expliquer au besoin l'intérêt de l'enquête. La distribution s'est faite sur trois semaines après les congés de printemps, du 25/04/2005 au 13/05/2005, La distribution était aléatoire au cours de la journée par vingtaine ou trentaine de questionnaires à chaque fois, de manière à atteindre un public

aussi représentatif que possible de la fréquentation. Une petite boîte type boîte aux lettres était mise à la disposition des lecteurs à la sortie de la salle de lecture. Le questionnaire respectait l'anonymat.

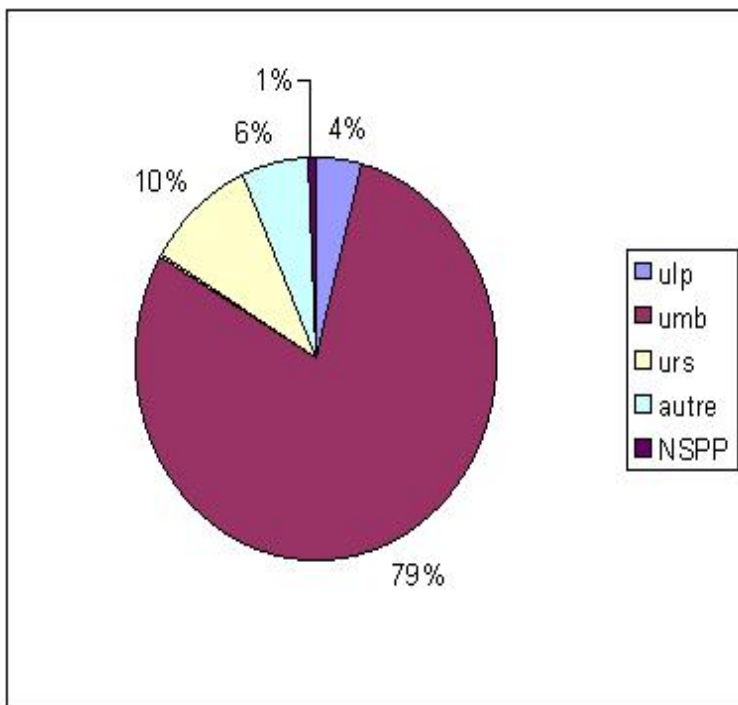
225 questionnaires nous ont été retournés, soit exactement 75 % des formulaires distribués.

QUESTIONNAIRE ET PRESENTATION DES RESULTATS

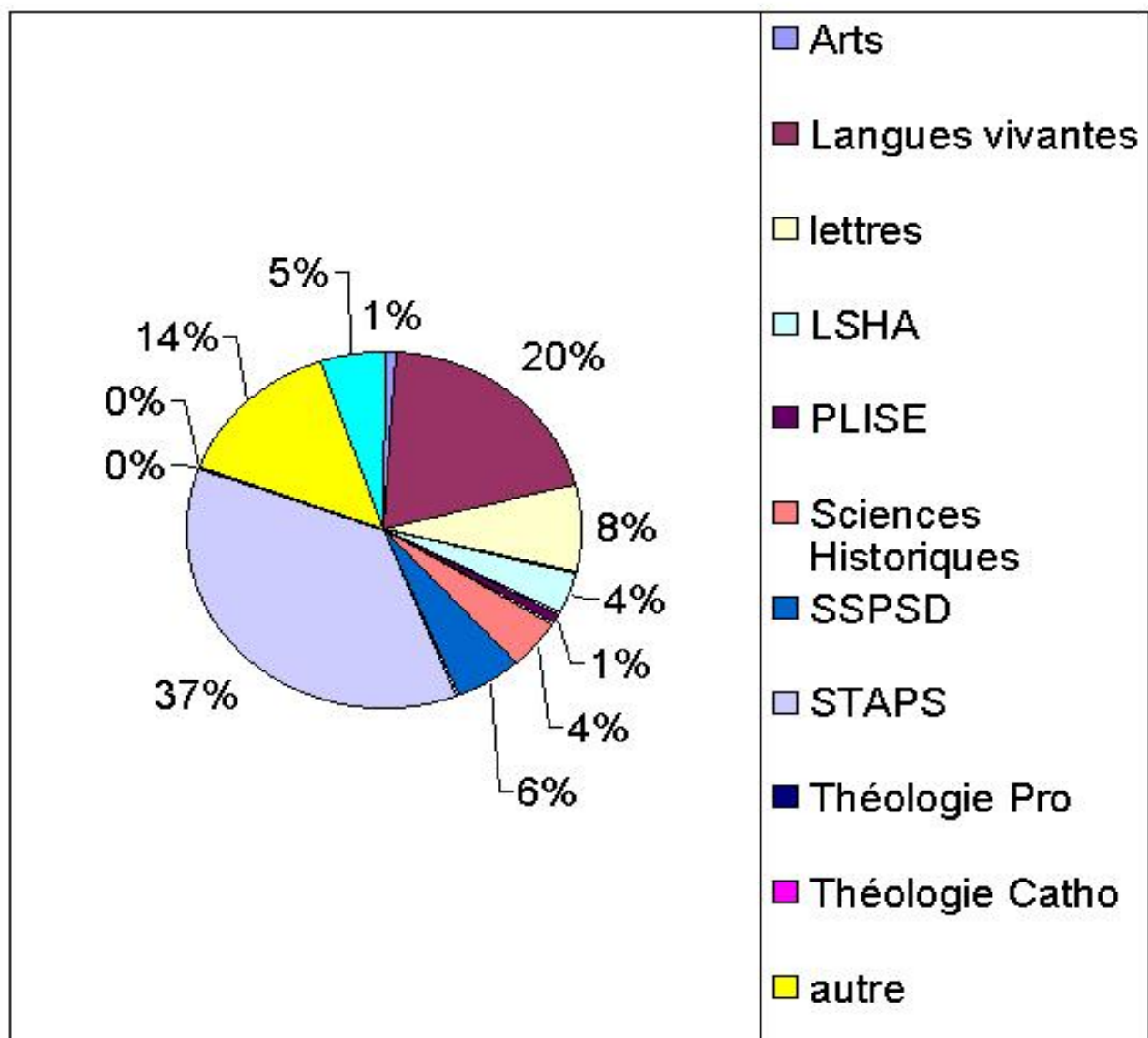
Légende utilisée pour les camemberts

2+	très satisfait
1+	satisfait
1+1-	moyennement satisfait
1-	peu satisfait
2-	pas du tout satisfait
nspp	ne se prononce pas

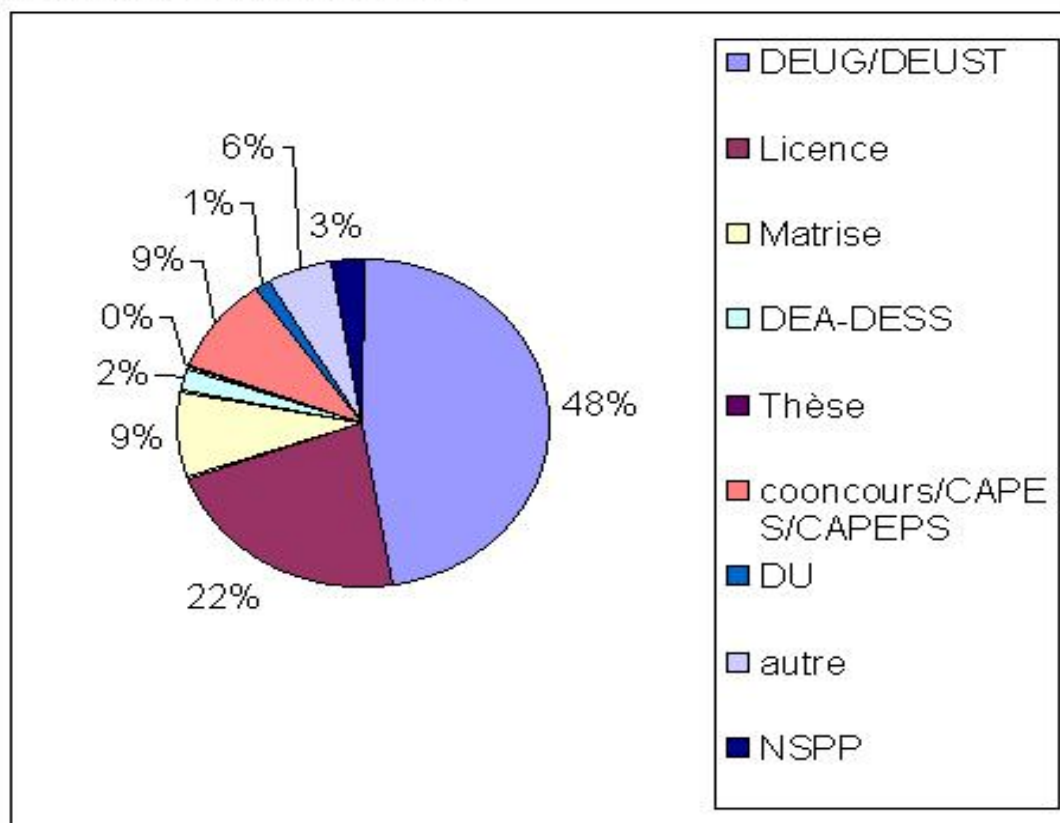
1. Dans quelle université poursuivez-vous vos études?



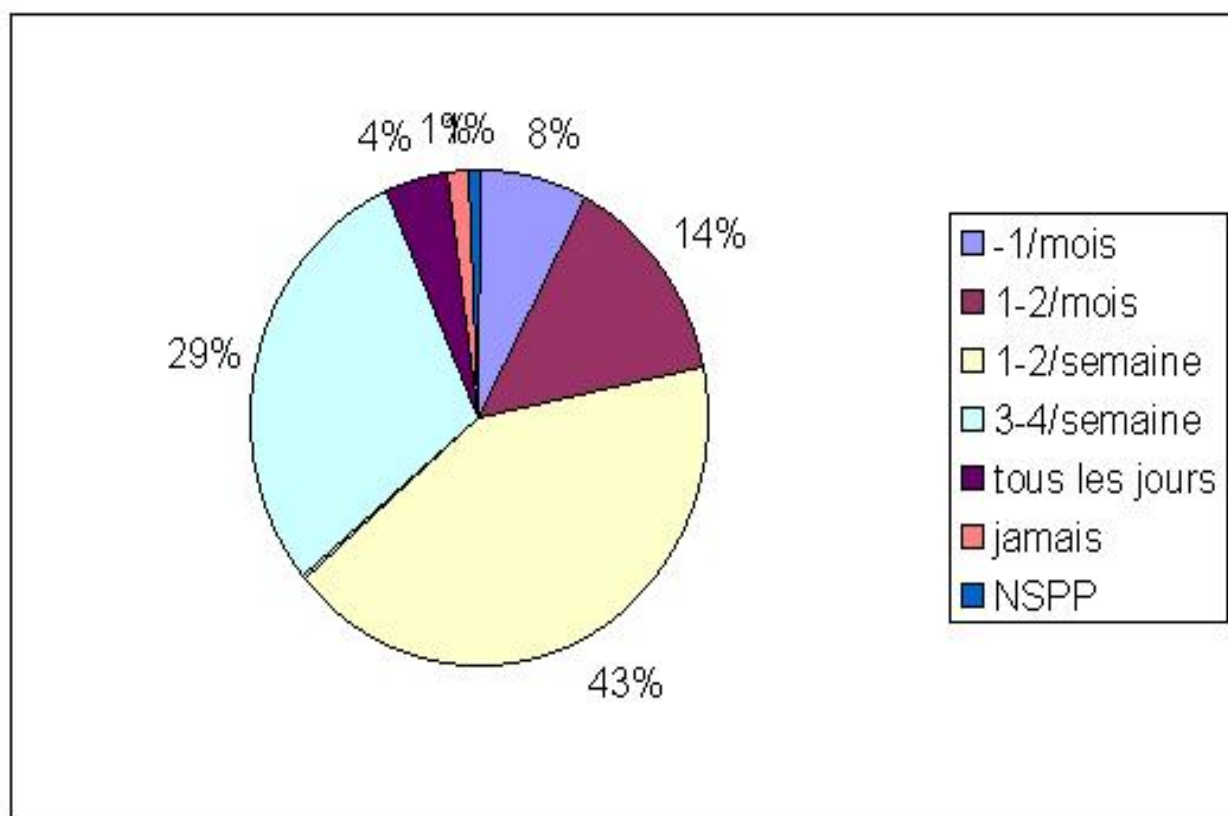
2. Quelle est votre filière d'études? (la principale en cas de double cursus)



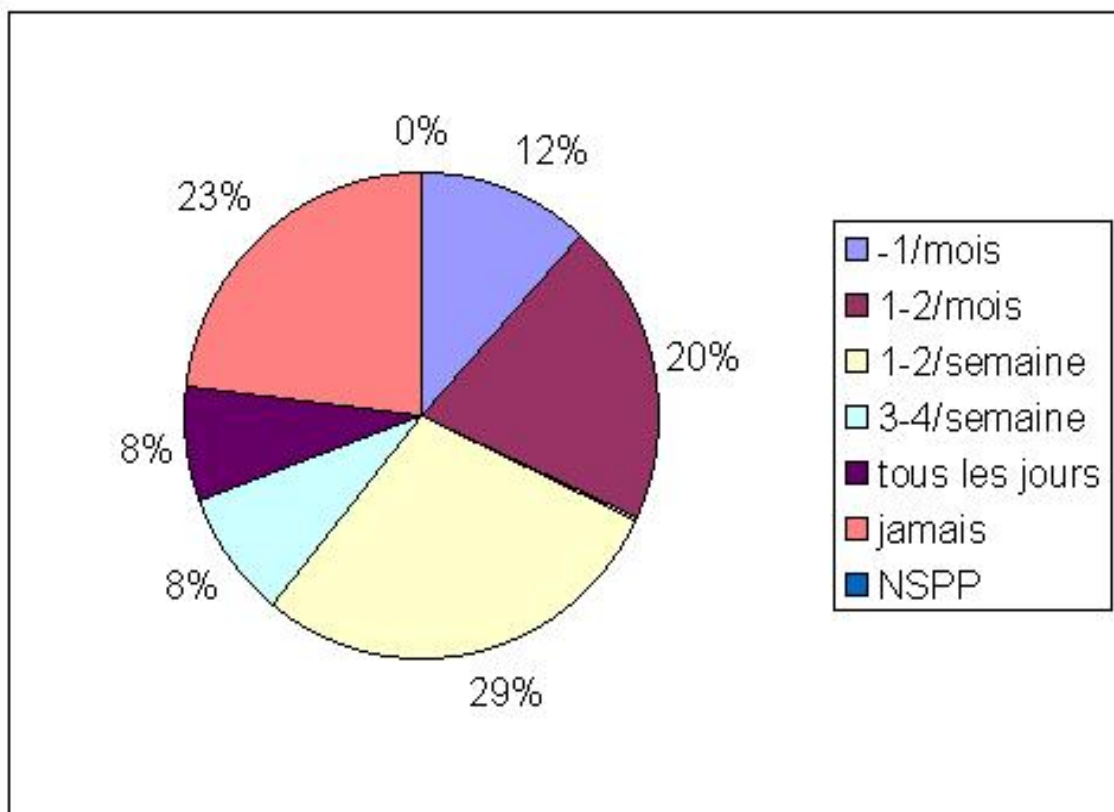
3. Quel diplôme préparez-vous?



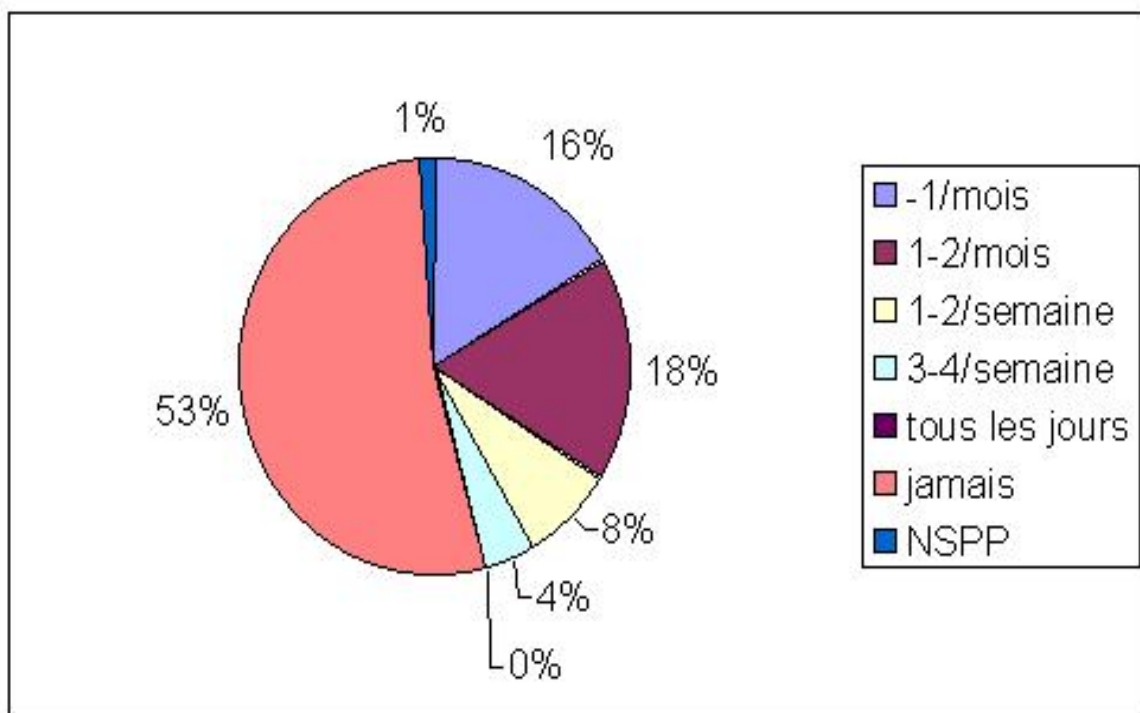
4. En moyenne, combien de fois venez-vous travailler dans cette bibliothèque?



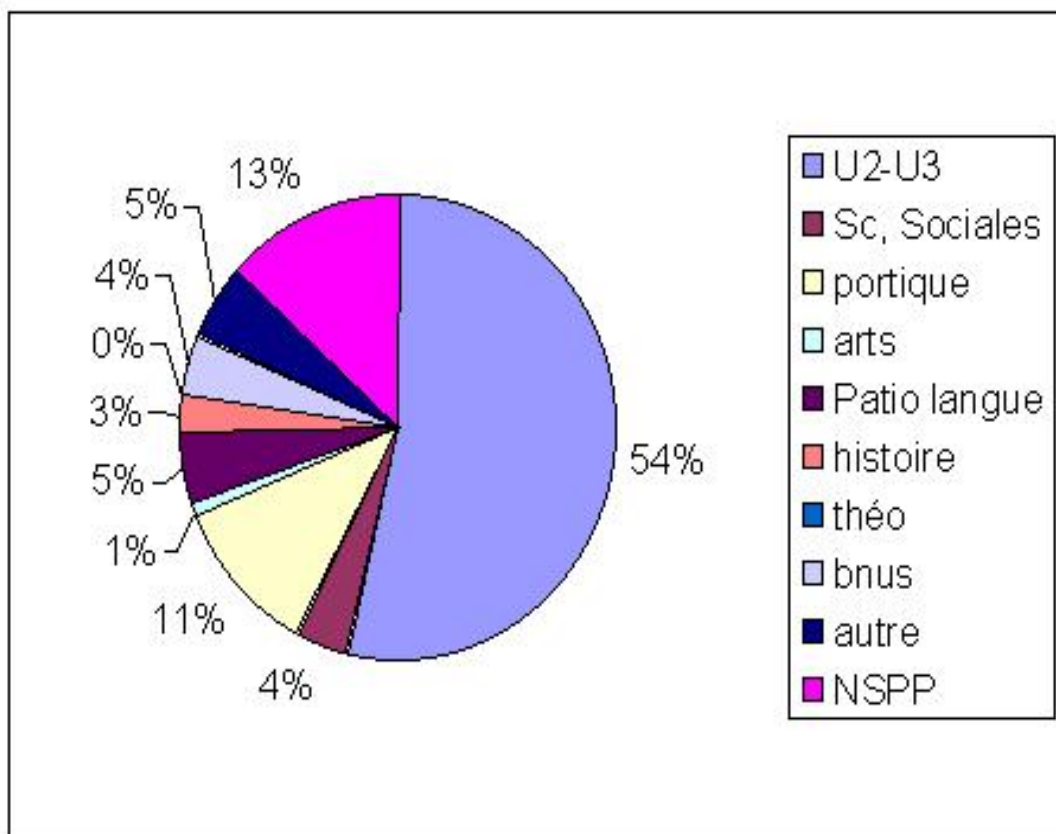
5. Fréquentez-vous les autres bibliothèques de l'Université Marc Bloch?



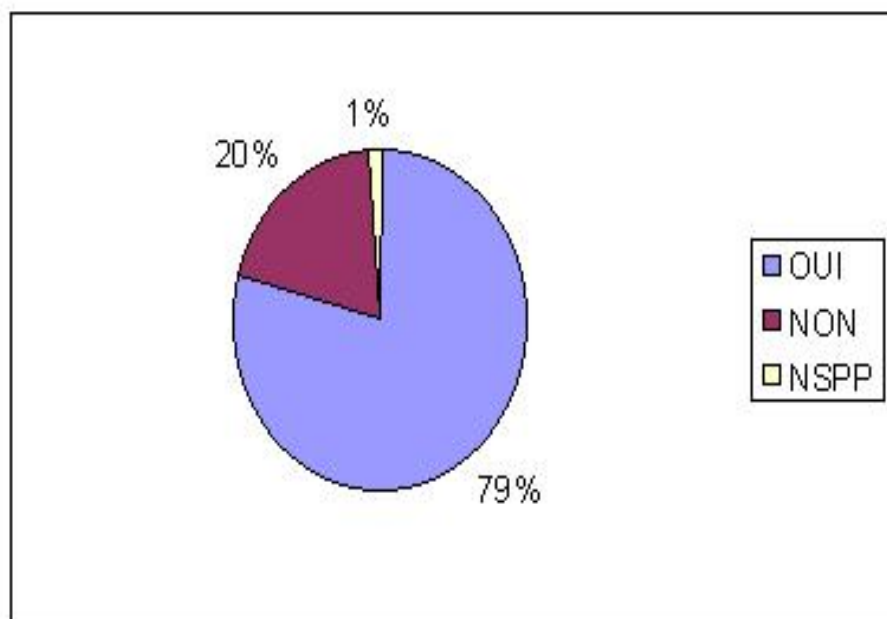
6. Fréquentez-vous la BNUS (Bibliothèque Nationale et Universitaire de Strasbourg)?



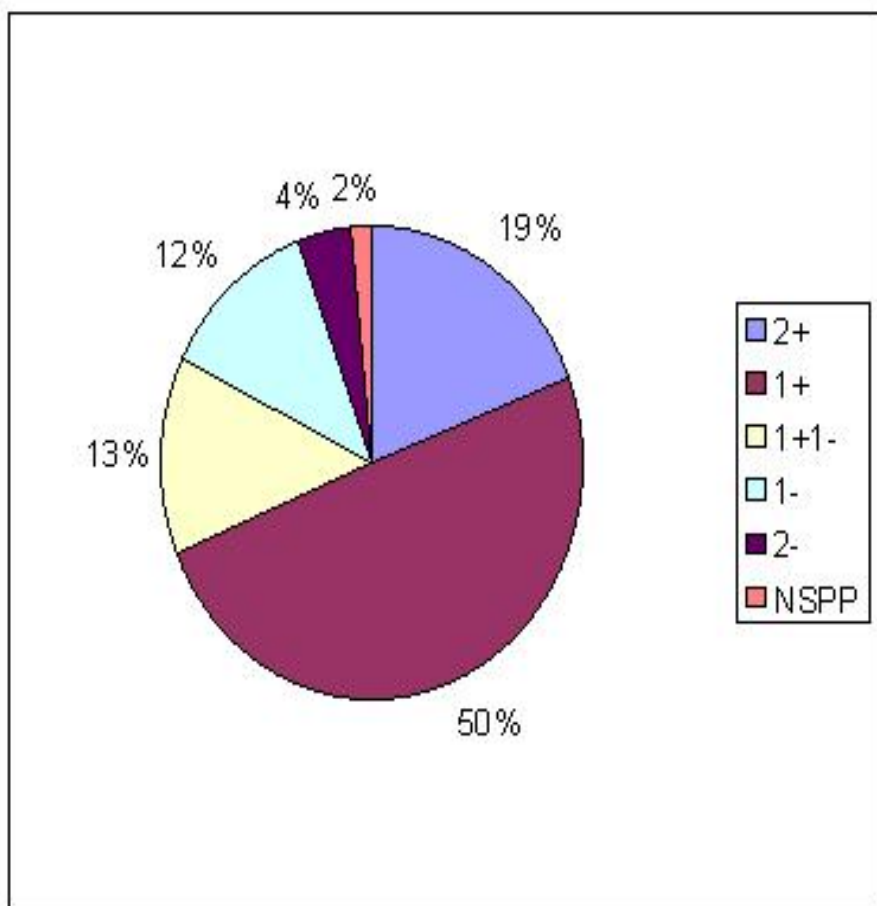
7. Quelles bibliothèques fréquentez-vous le plus souvent? (1 réponse)



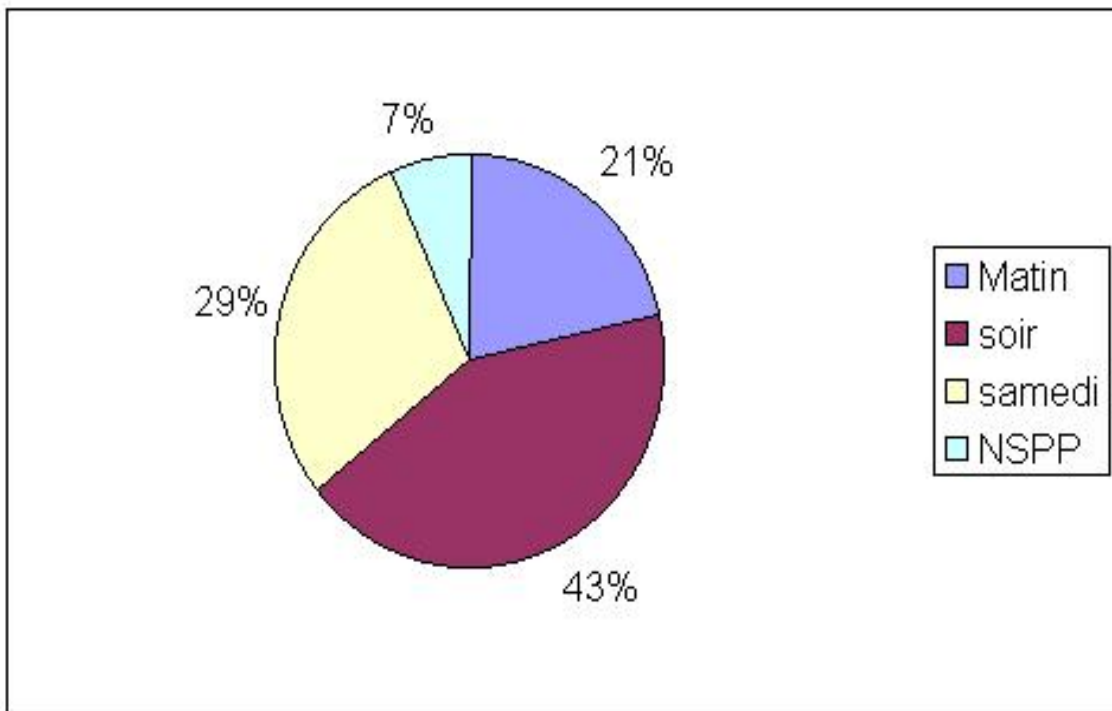
8. Pensez-vous que la bibliothèque soit clairement signalée et facilement identifiable parmi les autres bâtiments de l'Esplanade?



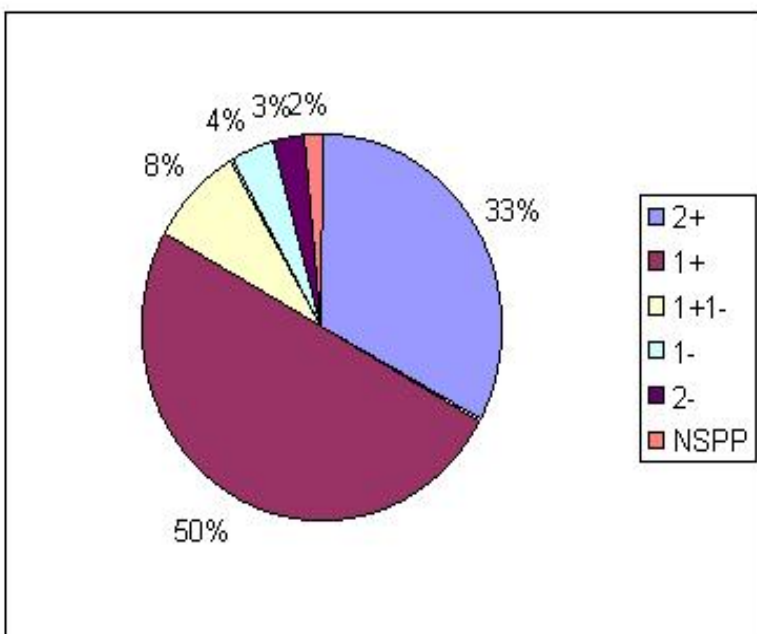
9. Que pensez-vous des horaires de la bibliothèque?



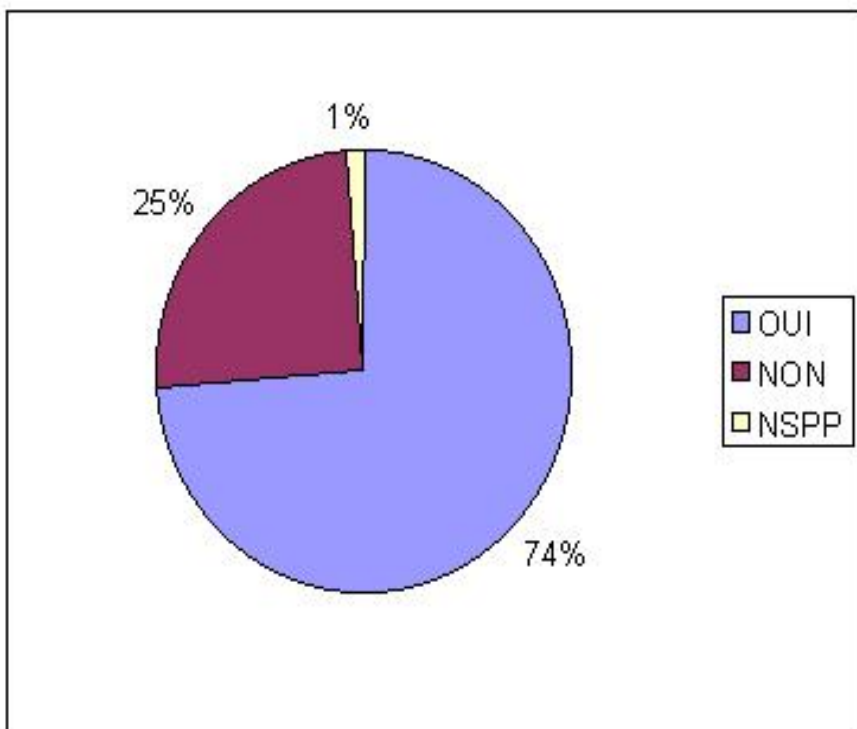
10. Si la bibliothèque étendait ses horaires, vous préféreriez qu'elle ouvre : (1 réponse)



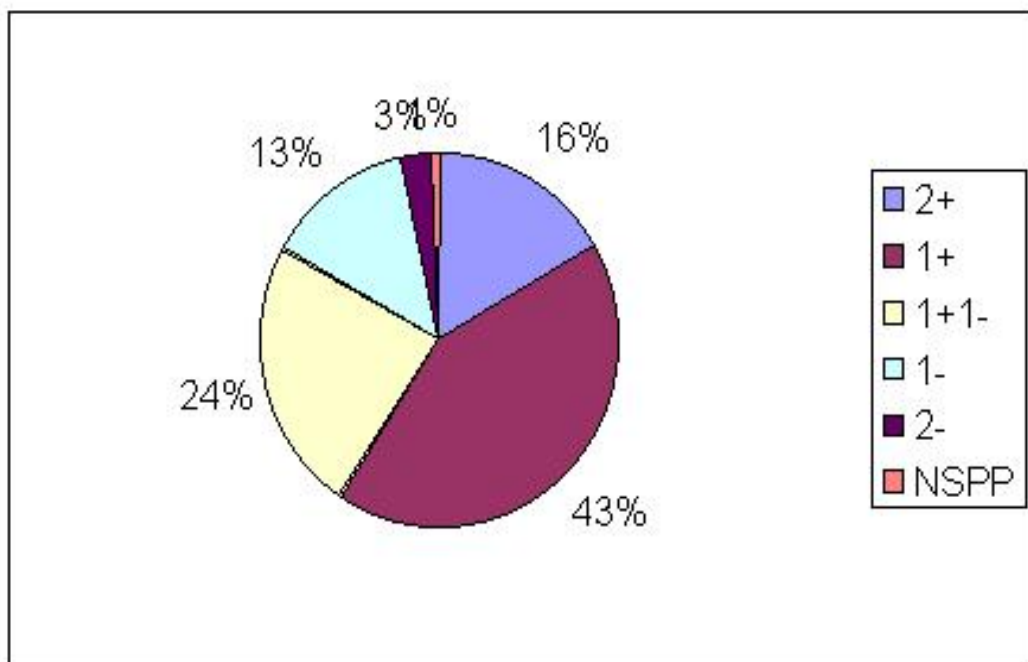
11. Que pensez-vous de l'ambiance de travail (calme, silence) dans la bibliothèque?



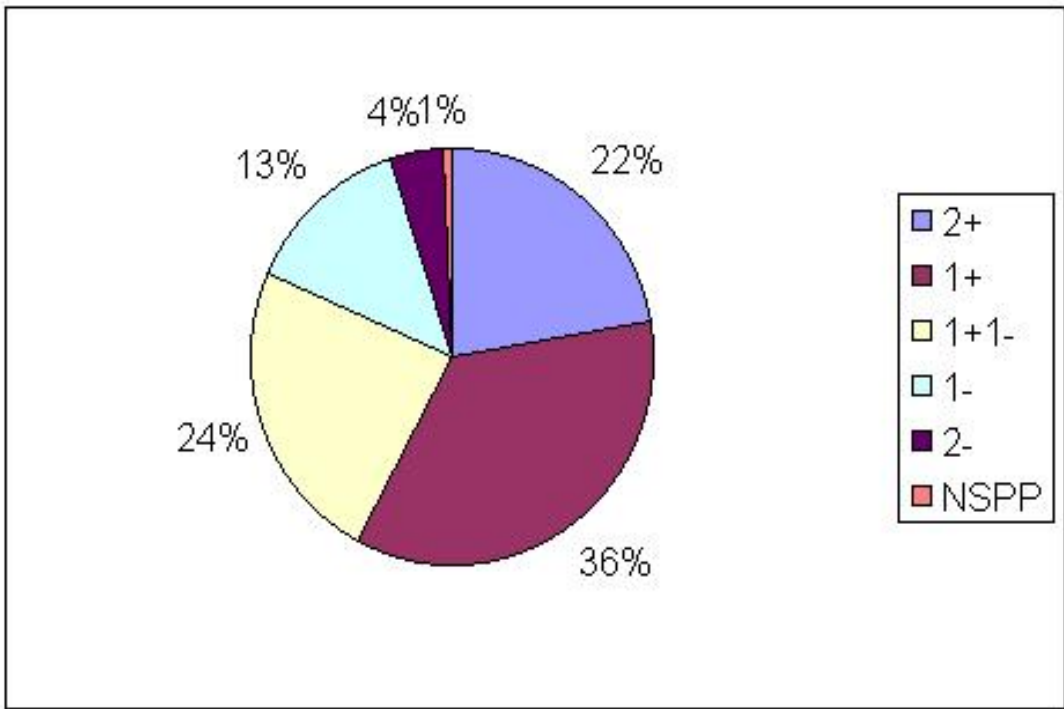
12. Estimez-vous que la bibliothèque dispose d'assez de places de travail ?



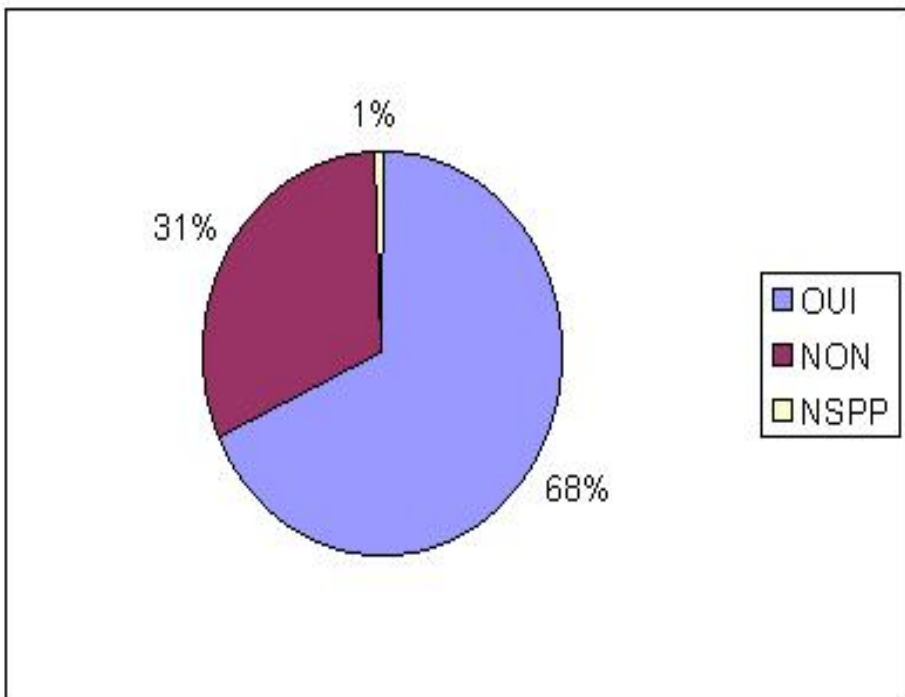
13. Trouvez-vous que les différents services de la bibliothèque (salles de travail en groupe, vidéo, reprographie, etc...) sont clairement signalés?



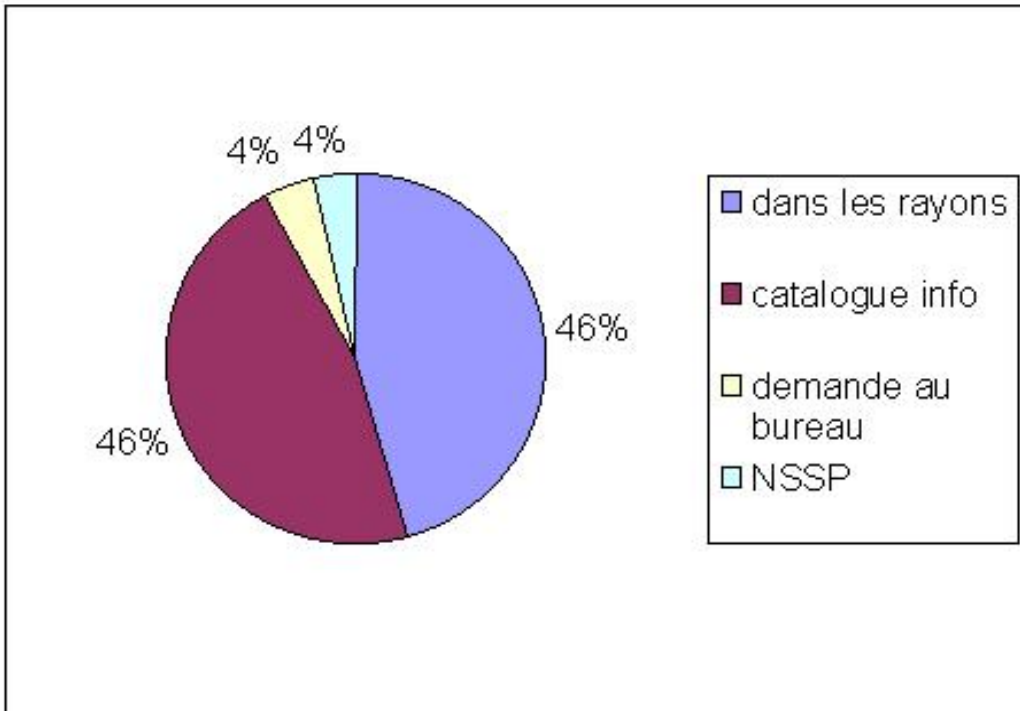
14. Trouvez-vous que les informations ponctuelles (changements d'horaires, prêt vacances, etc...) sont clairement signalées?



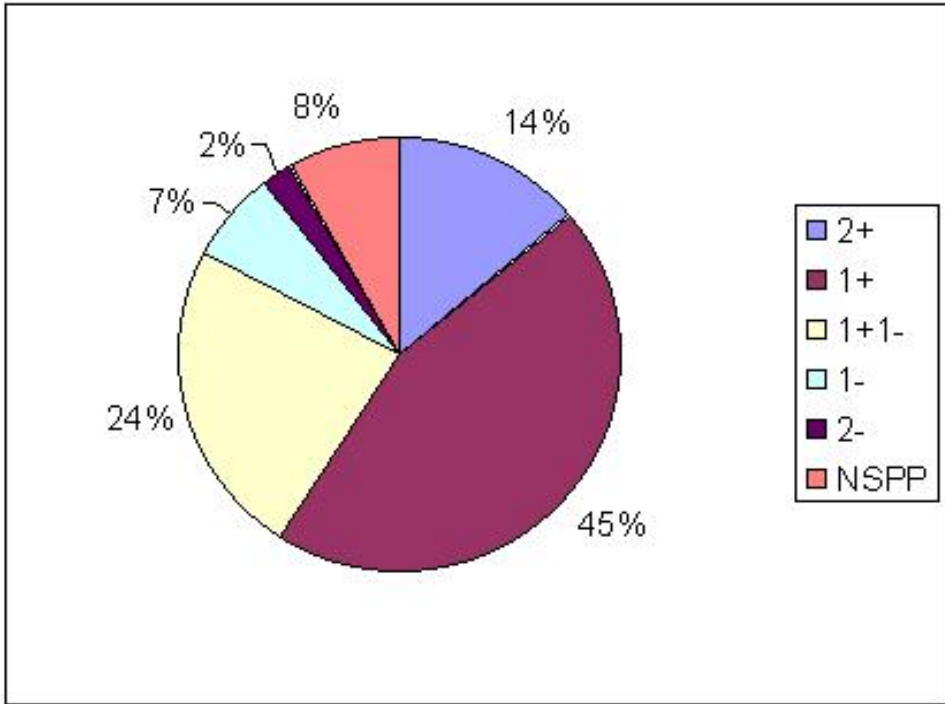
15. Repérez-vous facilement les différentes disciplines dans la bibliothèque?



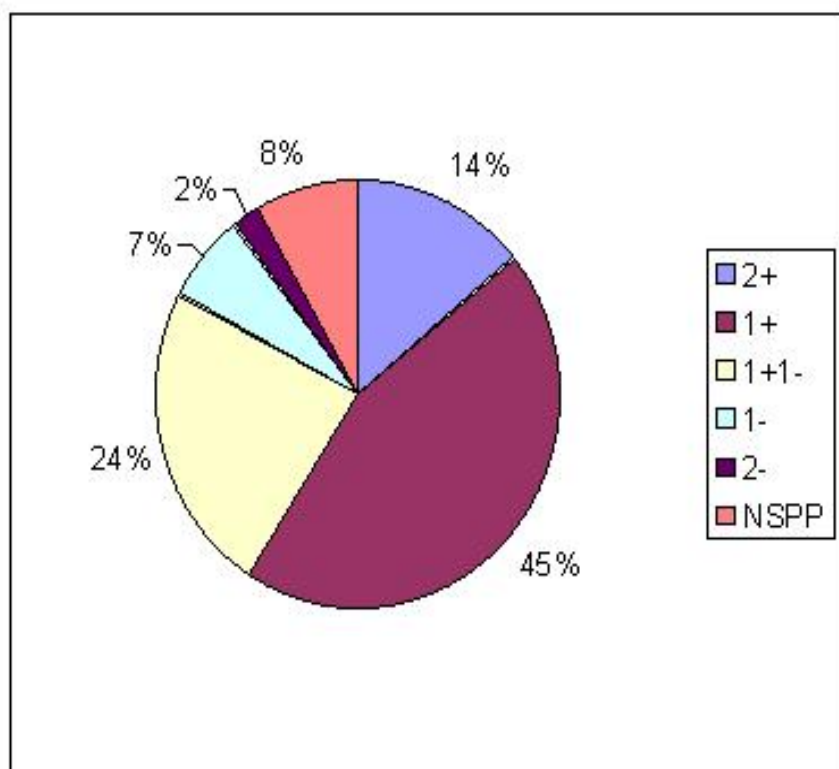
16. En premier lieu , de quelle manière recherchez-vous les livres qui vous intéressent? (1 réponse)



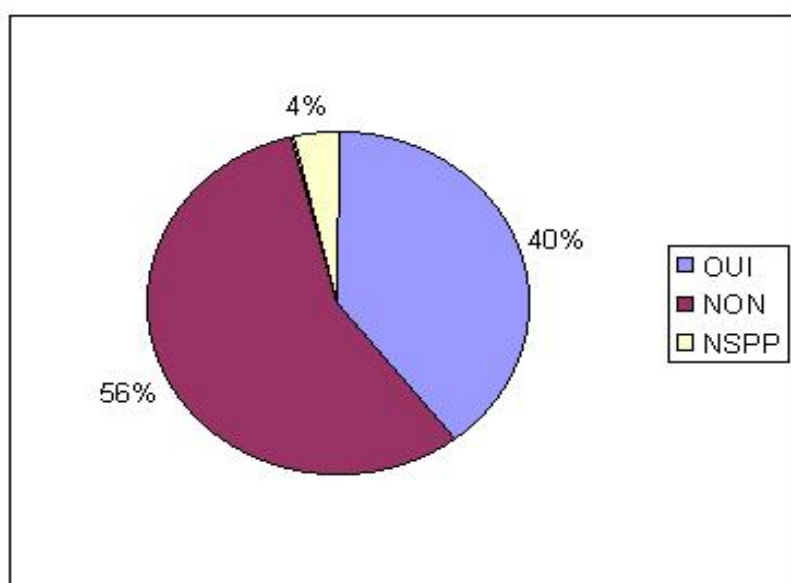
17. Que pensez-vous du catalogue informatisé de la bibliothèque (ergonomie, simplicité...) ?
....



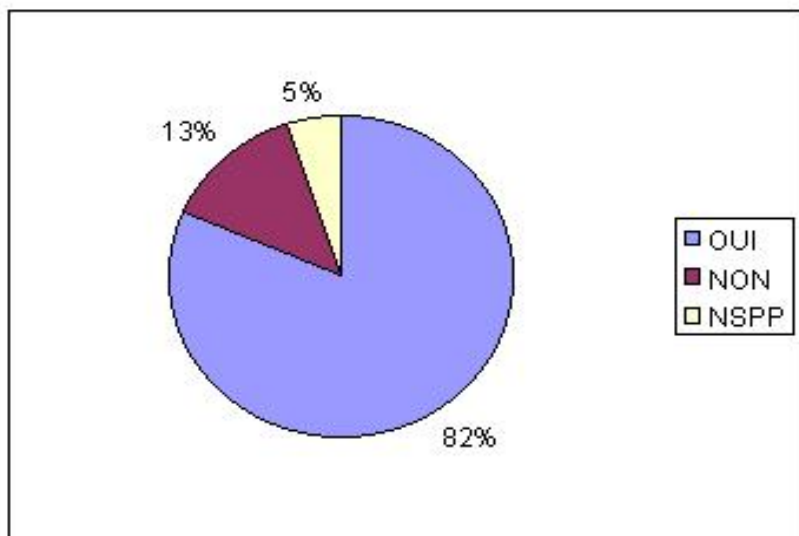
18. Trouvez-vous facilement les ouvrages recommandés par les enseignants dans cette bibliothèque?



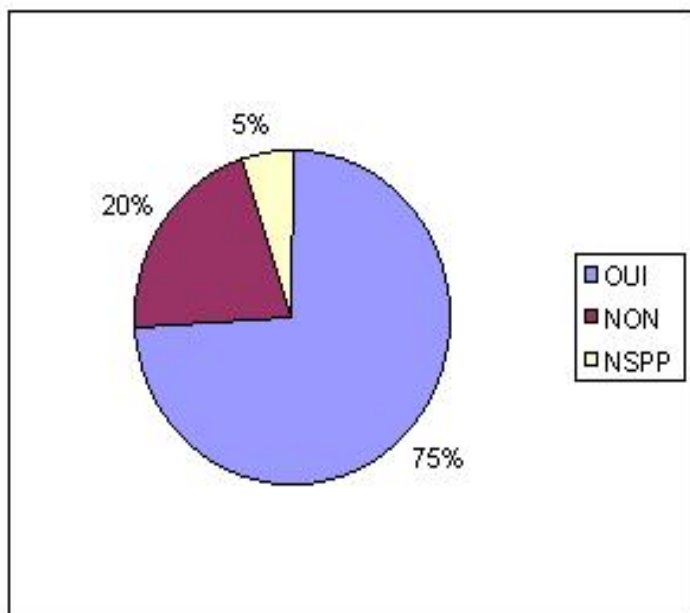
19. Sont-ils dans un assez grand nombre d'exemplaires?



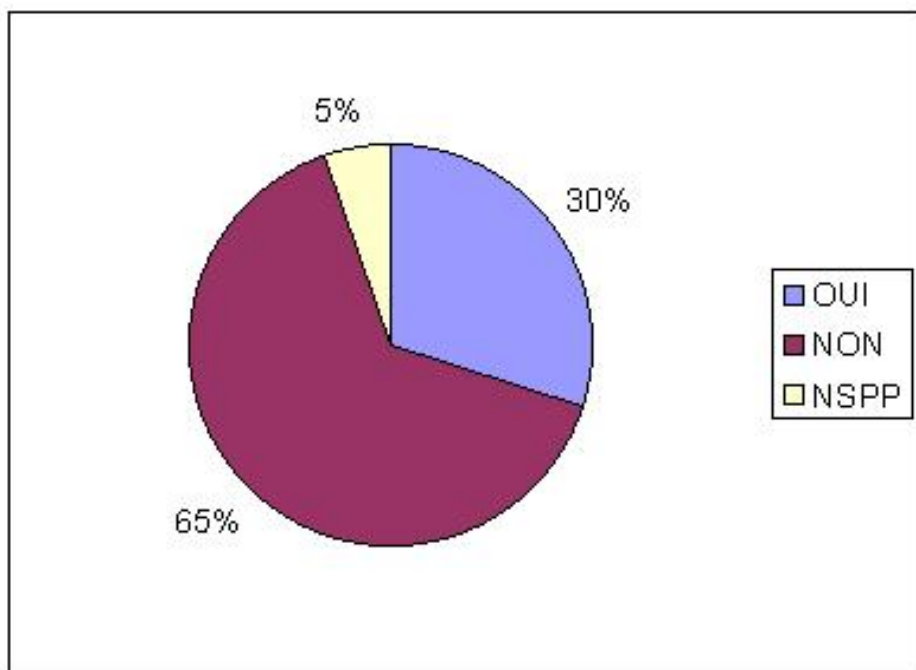
20. Les ouvrages présents répondent-ils à vos besoins?



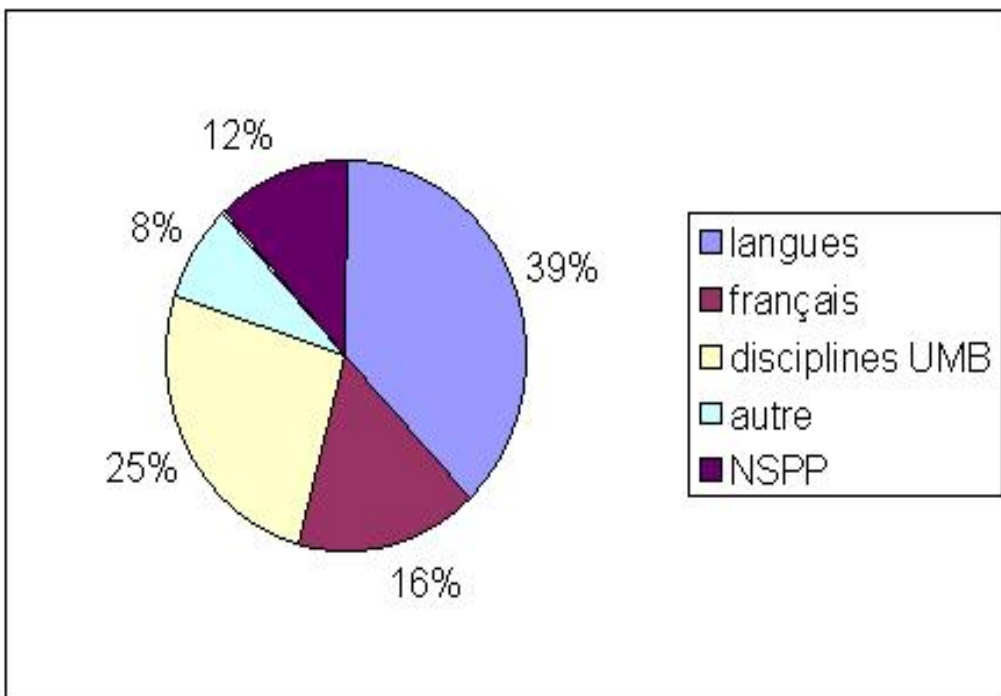
21. Pensez-vous qu'il faudrait plus de manuels?



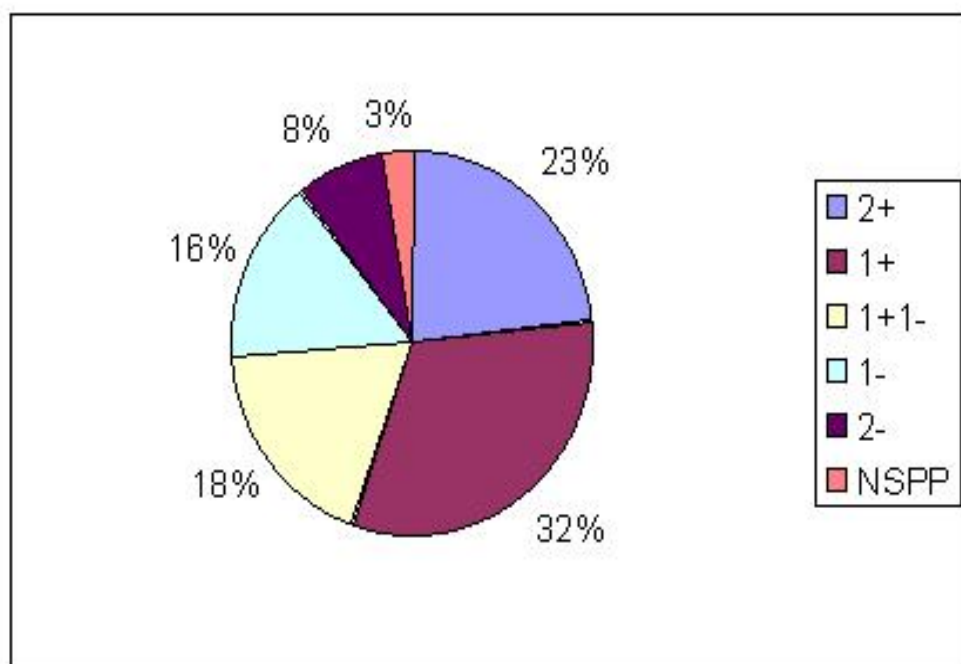
22. a. Pensez-vous qu'il faudrait plus de dictionnaires



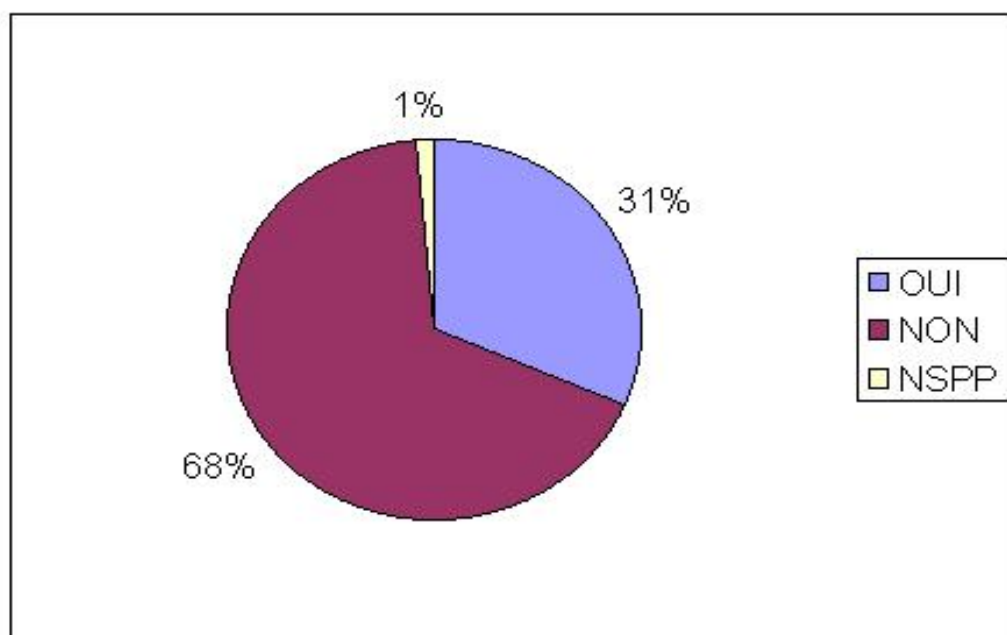
b. Si oui, dans quels domaines?



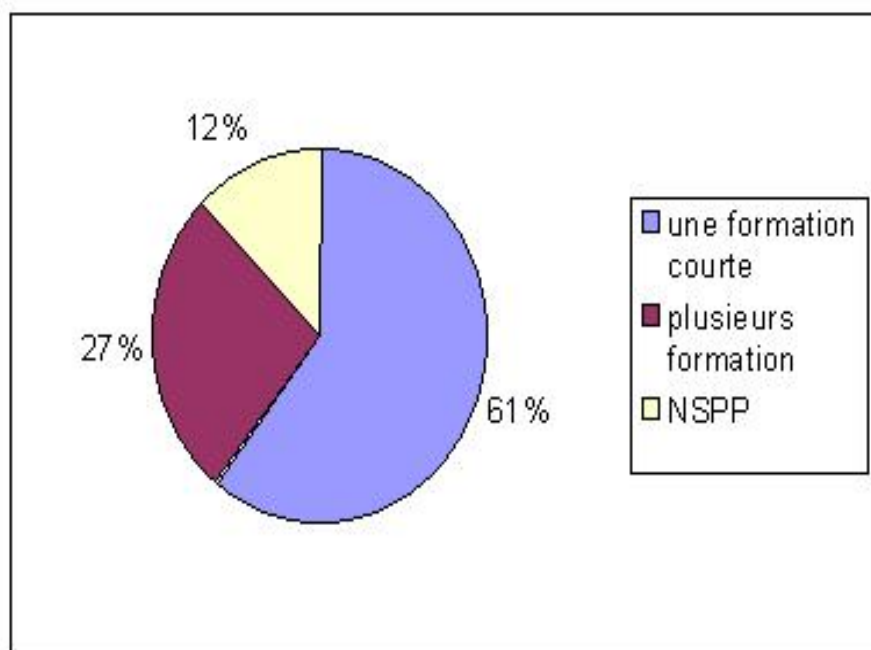
23. La bibliothèque pratique le prêt Week-End afin que tous les ouvrages soient disponibles sur les rayons toute la semaine. Qu'en pensez-vous?



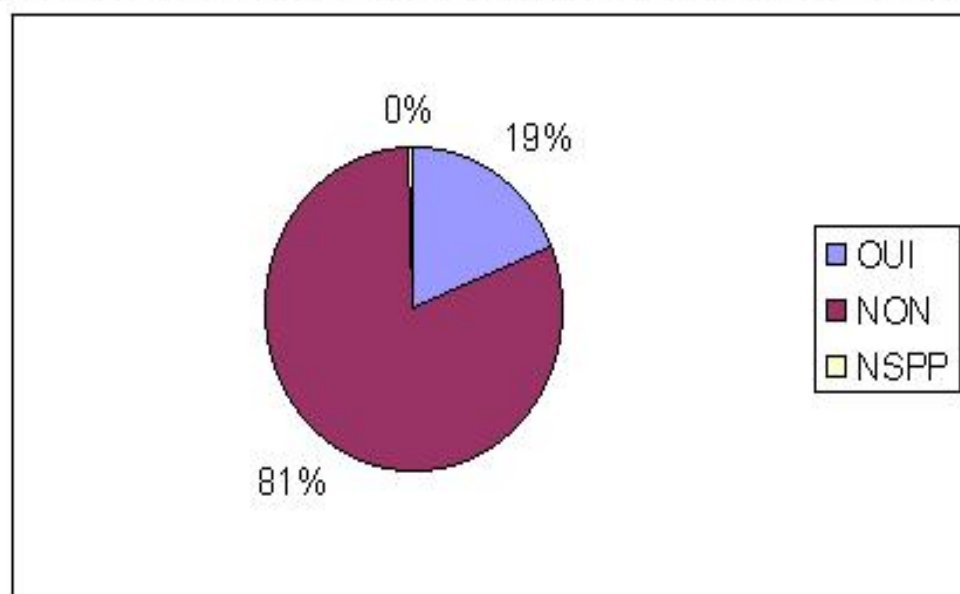
24. a. Pensez-vous avoir besoin de formations concernant la recherche documentaire (utilisation du catalogue informatisé, cédéroms, internet, ...)?



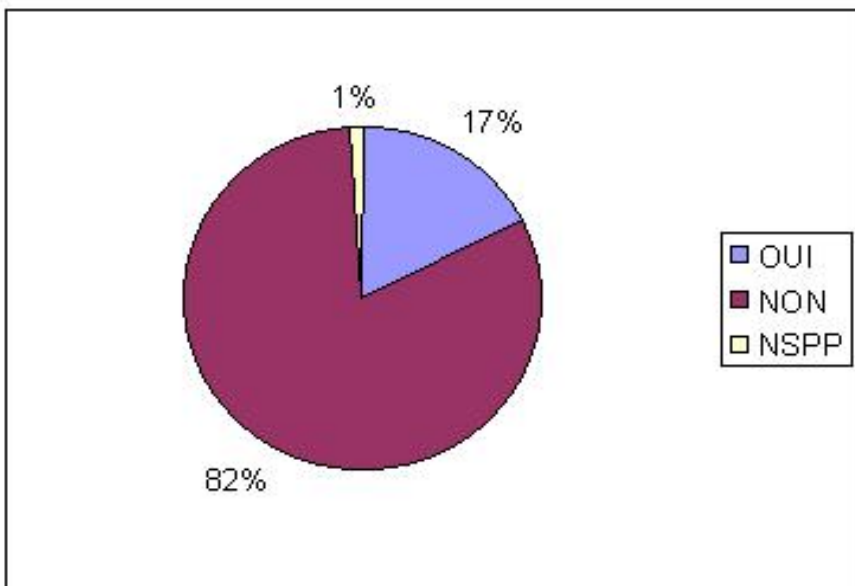
b. Si oui, préféreriez-vous une formation globale et courte ou différentes formations spécialisées selon les outils (catalogue informatique, cédéroms, ...)?



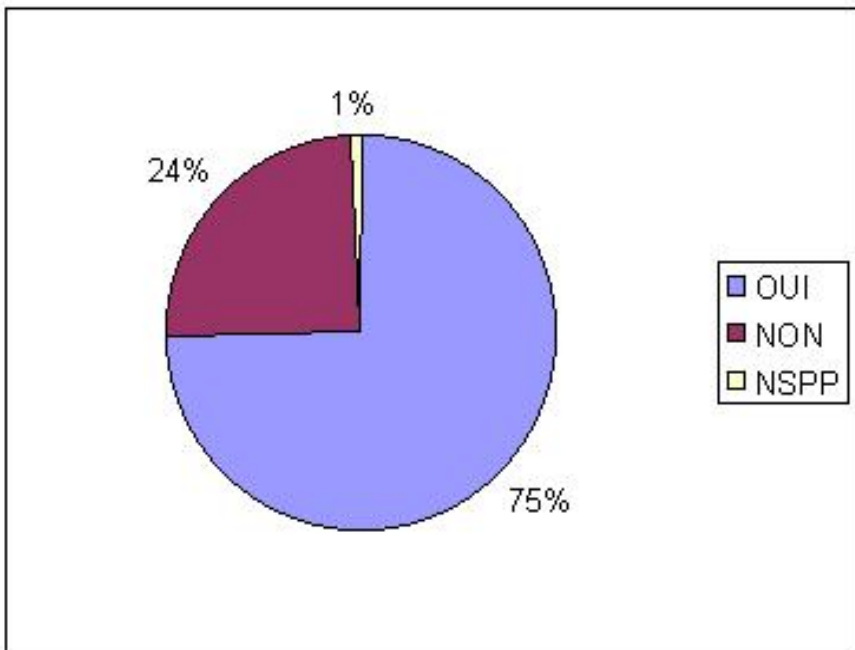
25.a. Connaissez-vous l'existence des ateliers de recherche documentaire?



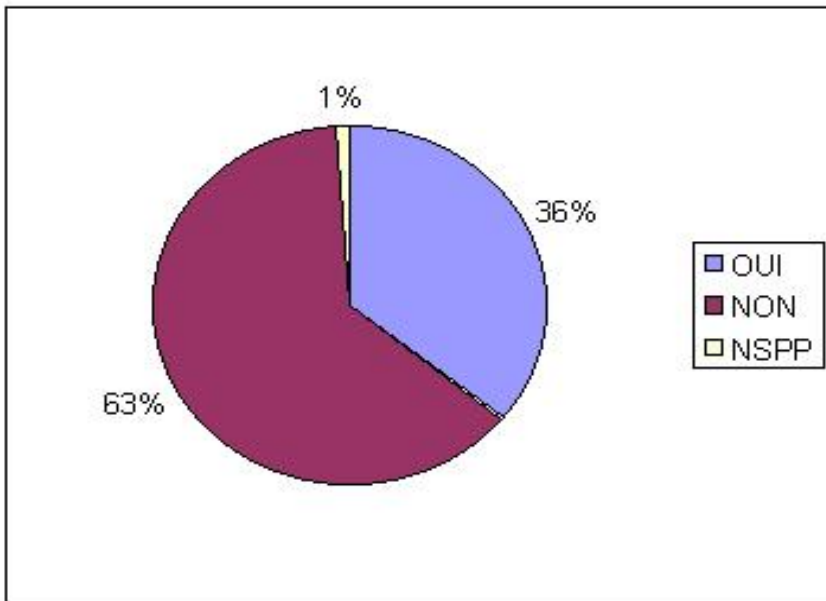
b. Avez-vous utilisé ce service?



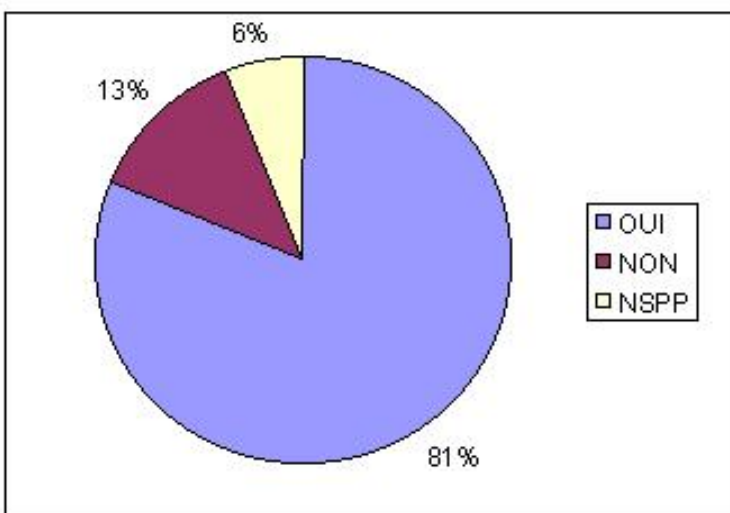
26.a. Connaissez-vous l'existence des documents audiovisuels de la bibliothèque?



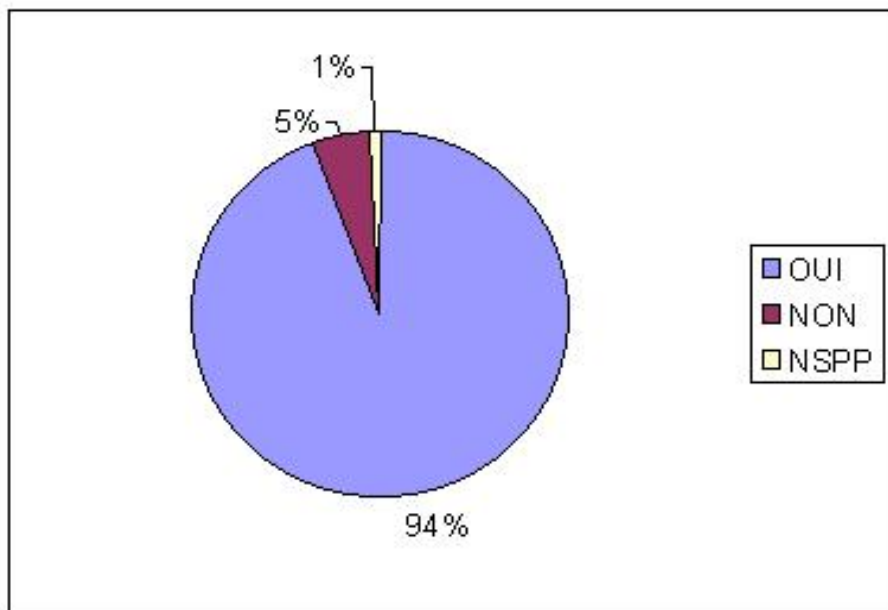
b. Avez-vous utilisé ce service?



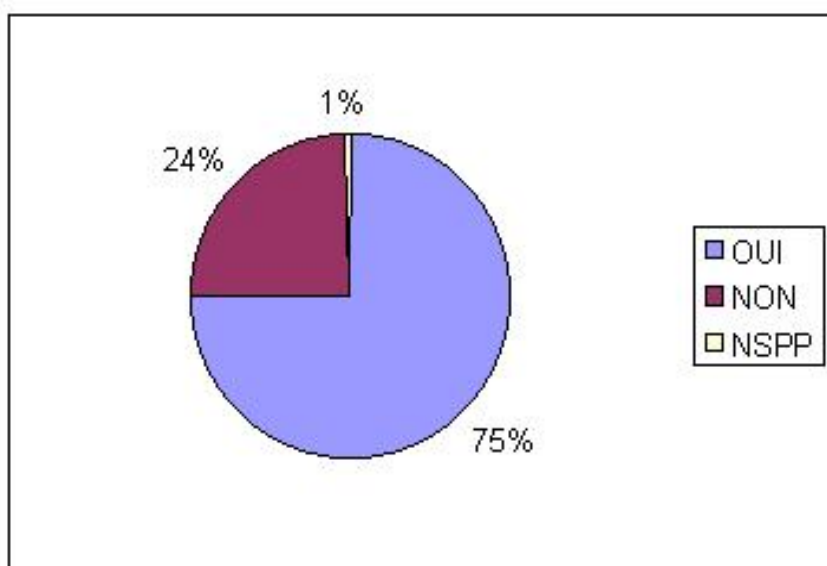
c. Si oui, avez-vous été satisfait de ce service?



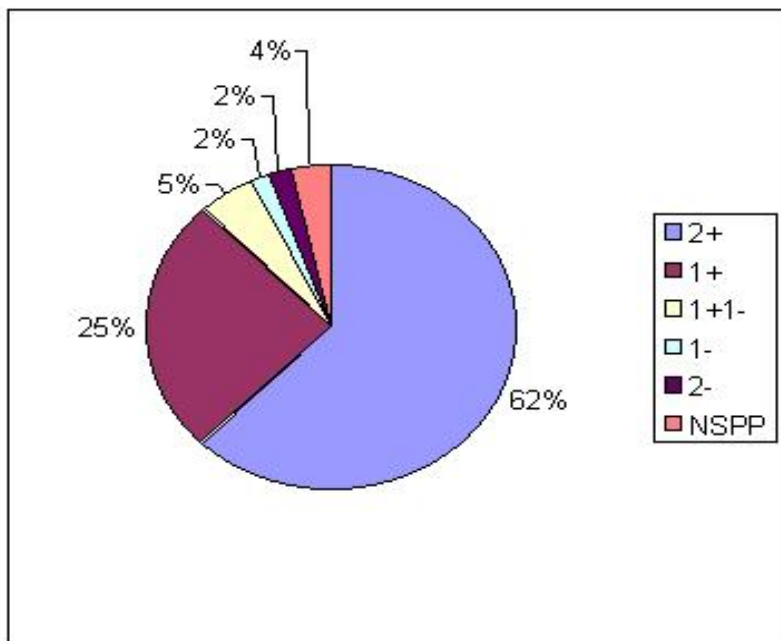
27.a. Connaissez-vous l'existence des salles de travail en groupe?



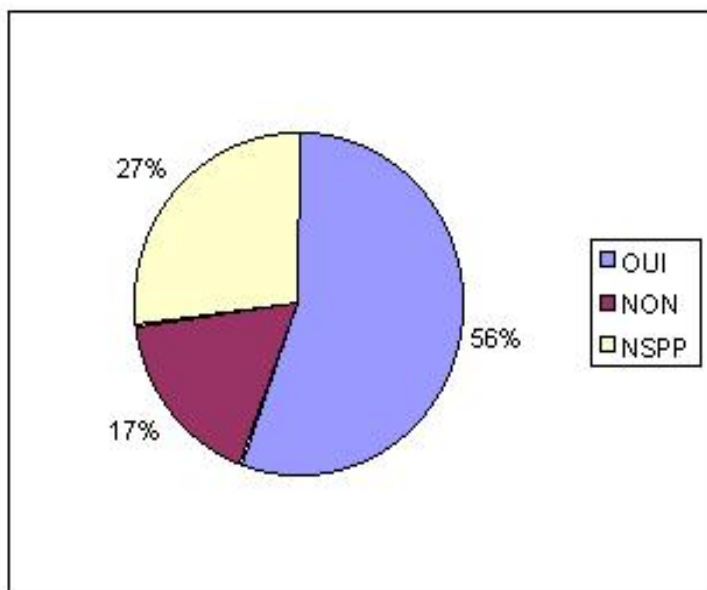
b. Avez-vous utilisé ce service?



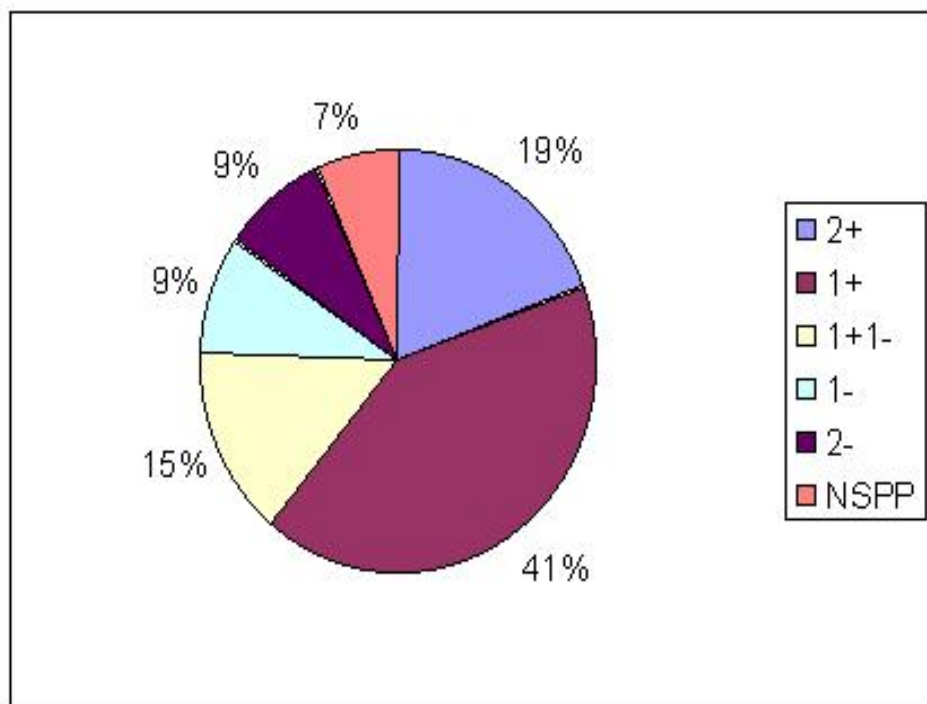
C. Si oui, avez-vous été satisfait de ce service?



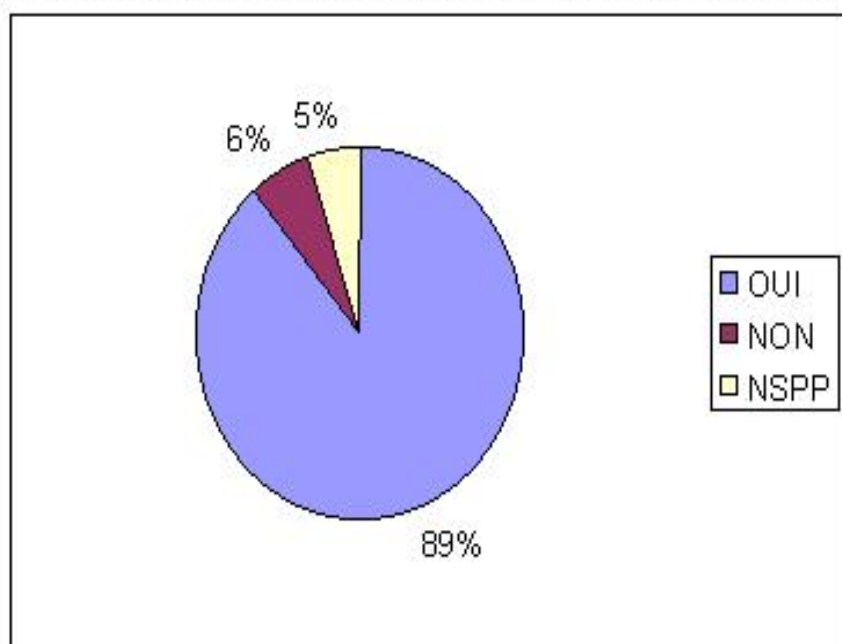
28. a. Êtes-vous satisfait du local à photocopies?



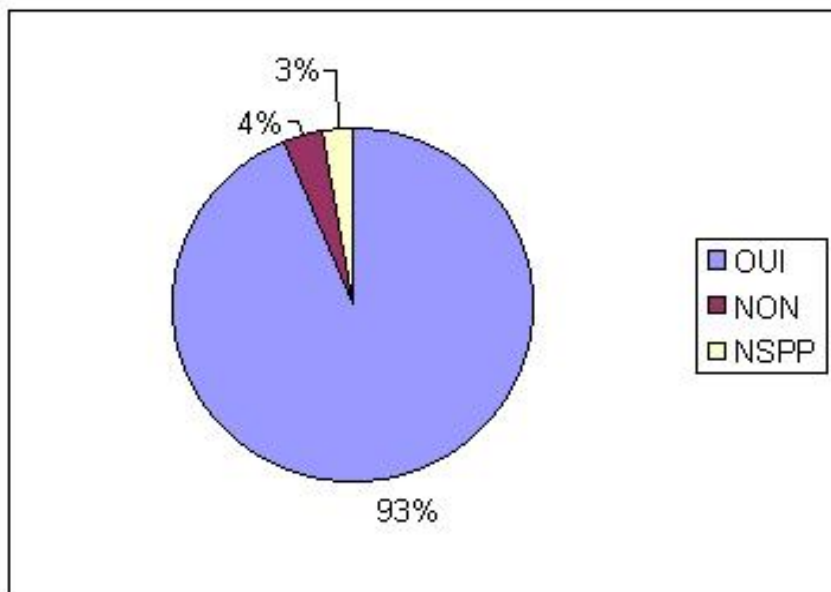
30.a. Etes-vous satisfait du Prêt Week-end?



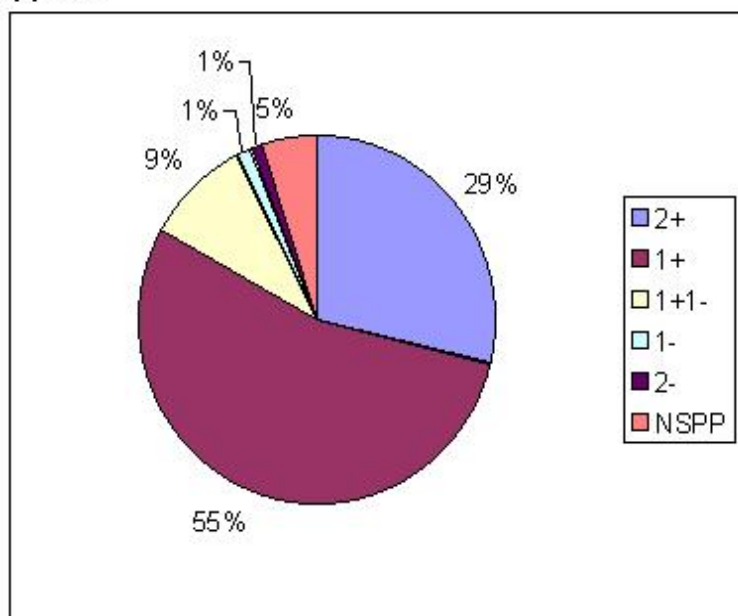
31. Etes-vous satisfait de l'accueil en salle que vous réserve le personnel de la bibliothèque?



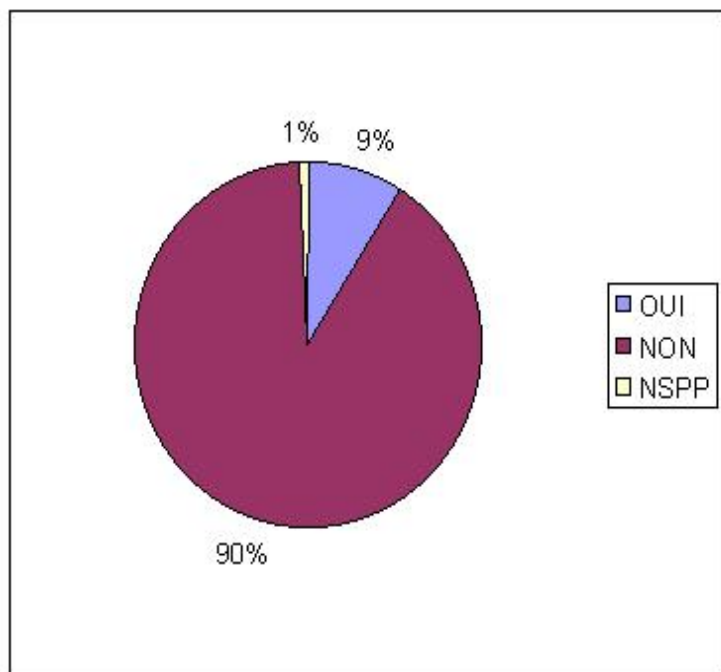
32. Pensez-vous que le personnel se montre disponible?



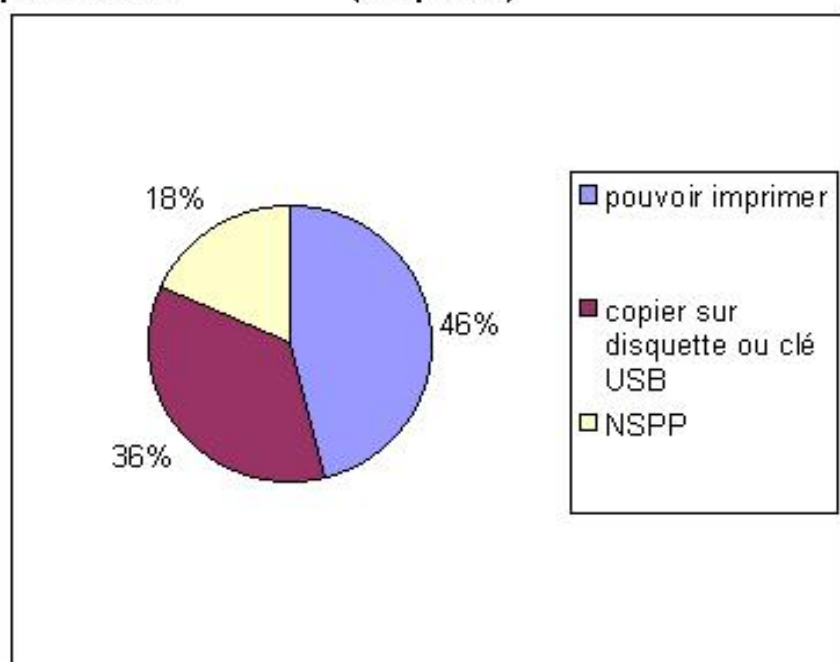
33. Lorsque vous posez des questions au personnel, que pensez-vous des réponses qu'il vous apporte?



35 a. Avez-vous déjà consulté les cédéroms mis à votre disposition en salle ?



37. Si vous aviez la possibilité de récupérer des informations trouvées sur cédérom, vous préféreriez : (1 réponse)



ANALYSE DES RESULTATS ET PRESENTATION DES EVOLUTIONS POSSIBLES

Les commentaires liés aux évolutions sont présentés sur fond vert

1- Le public interrogé

- **Origine**

Près de la moitié des étudiants qui ont répondu à cette enquête sont des étudiants de 1er cycle (48%), ce qui paraît normal puisque la bibliothèque leur est principalement destinée. Ce public de 1er cycle appartient en grande majorité à l'université Marc Bloch (86%).

- **Filières**

Toutes les filières sont représentées, avec cependant une nette prédominance des filières STAPS et Langues vivantes comme le montrent les chiffres suivants :

- STAPS (37%)
- Langues vivantes (20 %) et 24 % en ajoutant les étudiants inscrits en LEA
- Lettres (14%)

Ces résultats reflètent globalement la répartition des effectifs des inscrits à l'université Marc Bloch, exception faite des étudiants de STAPS qui représentent 37% du public interrogé pour seulement 10% des inscrits à l'université Marc Bloch.

- **Le public fréquentant la bibliothèque est un public régulier et un public d'habitues**

L'enquête fait ressortir que 76% du public interrogé vient au moins une fois par semaine à la bibliothèque. On constate également que les étudiants interrogés ne fréquentent en général qu'une seule bibliothèque de façon régulière. Enfin, le public interrogé semble privilégier les bibliothèques de proximité ; toutefois 13% des personnes interrogées déclarent fréquenter la BNUS (Bibliothèque Nationale Universitaire de Strasbourg) au moins une fois par semaine. On constate également que les étudiants interrogés ne fréquentent en général qu'une seule bibliothèque de façon régulière. En effet, parmi les personnes qui

viennent tous les jours à la bibliothèque premier cycle U2/U3 (15% du public), 36% ne fréquentent les autres bibliothèques de l'Université Marc Bloch qu'une à deux fois par mois, et 24% ne les fréquentent jamais. En revanche, les étudiants qui viennent moins d'une fois par mois à la bibliothèque premier cycle U2/U3 (4% du public) fréquentent une autre bibliothèque de l'UMB une à deux fois par semaine (37%), ou trois à quatre fois par semaine (37%). Enfin, le public interrogé semble privilégier les bibliothèques de proximité puisque seuls 10% des personnes interrogées déclarent fréquenter la BNUS (Bibliothèque Nationale Universitaire de Strasbourg) au moins une fois par semaine.

2- La bibliothèque

- **Les horaires**

Le public se montre plutôt satisfait des horaires d'ouverture actuels (69%). Concernant une extension éventuelle des horaires, 43% se prononcent pour une ouverture plus tardive en soirée, 29% pour une ouverture le samedi et 21% pour une ouverture plus tôt le matin.

L'équipe de la bibliothèque se compose actuellement de :

- 4 titulaires (3,8 équivalents temps plein)

- 1 contractuel(0,9 équivalent temps plein)

- 4 vacataires qui assurent entre 10 et 20 heures par semaine

Si l'on tient compte des différences de temps de travail, cela équivaut à un effectif de 6,5 personnes à temps plein. Cette équipe réduite assure pourtant 50 heures d'ouverture hebdomadaires, ce qui représente une charge de service relativement lourde. L'extension des horaires d'ouverture ne peut être envisagée sans de nouvelles créations de postes et sans que cet effectif n'ait été au préalable stabilisé.

Il faut également préciser que dans la situation actuelle, l'allongement des horaires d'ouverture ne pourrait se faire qu'au détriment du travail interne consacré, pour l'essentiel, à la préparation des commandes et au traitement des documents.

- **La signalétique**

16% des usagers se déclare insatisfaits du signalement des services proposés par la bibliothèque (salles de travail en groupe, salle de reprographie). Ce taux est le même concernant les affichages ponctuels. 31% des usagers déclarent ne pas repérer facilement les collections.

On remarque par ailleurs que l'éclatement des collections suivant le système de la classification décimale Dewey, pose plus particulièrement problème aux étudiants qui ont besoin d'utiliser des ouvrages relevant de différentes disciplines (STAPS, Langues, LEA).

Les collections ont été réaménagées selon un respect plus scrupuleux de la classification décimale de Dewey.

Les seules dérogations à cette règle concernent les langues, pour lesquelles nous avons choisi un regroupement des grammaires et lexiques. La configuration des espaces nous oblige à des compromis délicats.

- **Les conditions de travail**

L'ambiance de travail est appréciée ou jugée correcte par 91% des usagers. 9% expriment tout de même un avis plutôt négatif, voire très négatif.

Le règlement, affiché au public à l'entrée de la bibliothèque, prévoit le respect du silence et des conditions de travail; nous essayons de le faire respecter autant que possible. Au moment de leur inscription en bibliothèque, les usagers s'engagent, par signature, à respecter ce règlement. Nous invitons les usagers à signaler au personnel les nuisances éventuelles qui lui échapperaient.

1 usager sur 4 trouve que le nombre de places de travail est insuffisant.

- **Le personnel**

89% des lecteurs interrogés sont satisfaits de l'accueil que leur réserve le personnel en salle.

93% des usagers estiment que le personnel se montre disponible. De même, les réponses apportées par le personnel aux questions des lecteurs semblent satisfaire le plus grand nombre (2% se déclarent insatisfaits).

3- Les collections

Pour 82% des usagers, les collections répondent correctement aux besoins. Mais 75% estiment toutefois qu'il faudrait encore plus de manuels. 30% des usagers souhaitent davantage de dictionnaires.

59% des usagers trouvent assez facilement à la bibliothèque les ouvrages recommandés par les enseignants, mais 40% estiment que les ouvrages recommandés par les enseignants devraient être présents en un plus grand nombre d'exemplaires.

La quantité d'ouvrages fondamentaux (manuels, usuels et ouvrages recommandés par les enseignants) sont réclamés en plus grand nombre. Nous envoyons avant chaque début de semestre un courrier aux enseignants de 1er cycle pour leur demander de nous faire part de leurs suggestions bibliographiques, mais nous complétons également les acquisitions par une veille systématique sur les nouvelles parutions et les suggestions des usagers eux-mêmes. La politique documentaire de la bibliothèque U2-U3 est d'offrir aux étudiants de niveau L un éventail large des documents susceptibles de couvrir leurs besoins documentaires ; un accroissement du nombre d'exemplaires nécessiterait une réduction de cette "largeur du spectre". Le sentiment de manque (en nombre d'exemplaires disponibles) nous semble être plus sensible en début d'année universitaire lorsque les enseignants délivrent leurs suggestions : La demande est alors très forte sur quelques titres ; elle se tasse ensuite. L'équilibre entre diversité des titres et nombre d'exemplaires mis à disposition est un compromis nécessaire lié à la réalisation d'un budget. La bibliothèque a adopté un modèle mathématique permettant de réaliser au mieux ce compromis.

4- La recherche documentaire

46% des usagers "dénichent" les ouvrages recherchés en se rendant directement dans les rayons ; la même proportion passe d'abord par le catalogue. L'ensemble des collections étant en libre accès, la première pratique n'est pas surprenante, bien qu'elle ne soit pas très "orthodoxe" ; elle témoigne du fait que le public est habitué. 68% des usagers estiment qu'ils auraient besoin d'une formation à la recherche dans les catalogues informatisés (61% souhaitent une formation courte, 27% une formation plus étendue)

61% des usagers jugent le catalogue informatisé au mieux passable.

Un nouveau système d'informatique documentaire est prévu à la rentrée 2005-2006 ; l'interface est prévue la plus simple et la plus intuitive possible.

5- Les services

- **Formation à la recherche documentaire**

La mise en place du LMD à la rentrée 2005-2006 inclut un module de méthodologie du travail universitaire incluant une partie consacrée à la méthodologie documentaire ; ce module est propre à chaque UFR.

- **Les vidéocassettes**

Ce service est connu des 3/4 des usagers. 36% des personnes interrogées l'ont utilisé au moins une fois et la grande majorité s'en déclare satisfaite(81%).

- **Les salles de travail**

En dehors du prêt, ce service est le plus connu et le plus utilisé par les usagers. 94% des lecteurs interrogés le connaissent et 75% l'ont déjà utilisé. 87% de ceux qui l'ont utilisé sont satisfaits du service.

*Les quatre salles de travail en groupe sont équipées de tableaux.
Des marqueurs et des brosse à effacer sont disponibles au bureau de renseignement.
Ces salles peuvent être réservées que par les étudiants de 1er cycle de l'UMB*

- **Le prêt**

A la différence de la plupart des autres bibliothèques de l'université Marc Bloch, la bibliothèque 1er cycle ne pratique que le prêt week-end.

La particularité de la bibliothèque 1er cycle est d'être avant tout une salle de travail où le fonds documentaire peut être consulté sur place la semaine. En raison de la fermeture de la bibliothèque le samedi et le dimanche, le prêt week-end a été mis en place pour permettre aux utilisateurs de

travailler chez eux. Si la bibliothèque vient à être fermée (inventaire, vacances) la même politique est appliquée. La mise en place d'un service mixte (garantissant la disponibilité tout en pratiquant le prêt) est théoriquement possible, mais elle nécessite une organisation spéciale si on veut assurer le confort en salle de travail (les documents empruntables devraient être stockés dans des magasins), une augmentation des crédits documentaires et du personnel supplémentaire.

6- Améliorations générales

Parmi les améliorations générales à apporter à la bibliothèque, les personnes interrogées insistent sur la mauvaise régulation thermique des espaces de travail par temps chaud.

La chaleur excessive qui règne dans la bibliothèque est un problème réel auquel nous sommes confrontés depuis l'ouverture du bâtiment. Malheureusement, aucun système de climatisation n'a été prévu pour réguler la température en été.