

Rapport d'enquête

Réponses collectées auprès des usagers de la BULCO entre mars et juin 2014

13/11/2014

Université du Littoral Côte d'Opale

ulco UNIVERSITÉ
DU LITTORAL
CÔTE D'OPALE

BULCO
BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES



Contenu

Genèse de l'enquête	3
Historique	3
Adaptation de la démarche ServQual	3
Mise en œuvre de l'enquête	4
Progression de l'enquête et échantillon interrogé	5
Résultats de l'enquête	6
Qui sont les répondants.....	6
Genre.....	6
Statut	6
Répartition à Boulogne	7
Répartition à Calais.....	8
Répartition à Dunkerque.....	9
Répartition à Saint-Omer	10
Résultats globaux.....	12
Usages de la BULCO	14
Usage entre travail et détente	14
Usage par section.....	14
Usage par catégorie de lecteurs.....	16
Un environnement de révision pour qui ?.....	16
Un lieu de détente pour qui ?.....	17
Peu d'autres usages	17
Fréquentation.....	18
Analyse par prestation	20
Animation culturelle.....	20
Raisons du désintérêt.....	25
Communication	27
Les usagers plébiscitent le portail	27
Appréciation quantitative de la communication	29
Formation à la méthodologie documentaire.....	31
Services de prêt entre section et de prêt entre bibliothèques.....	34
Équipements informatiques	36
Portail documentaire : services	39
Portail documentaire - ressources électroniques.....	40

Catalogue.....	41
Ambiance de travail.....	42
Fonds détente : littérature, BD, DVD.....	48
Orientation - Aide aux usagers	50
Orientation - Facilité d'accès des documents	52
Accueil téléphonique.....	53
Règlement – discipline	54
Expression libre	56
Appréciation générale.....	56
Personnel	57
Voisinage.....	57
Espaces	58
Horaires.....	58
Collections	60
Modalités de prêt	62
Suggestions d'acquisitions	63
Fermetures intempestives	63
Suggestion de services.....	63
Expression libre : analyse par section	64
Boulogne-sur-Mer.....	64
Calais	65
Dunkerque	67
Saint-Omer.....	70
Restitution en cinq aspects.....	71
Analyse par aspects.....	71
Aspect « matériel »	71
Aspect « fiabilité ».....	72
Aspect « serviabilité ».....	72
Aspect « assurance »	73
Aspect « empathie »	73
Conclusion.....	74
Annexe 1 : questionnaire.....	75

Rapport de l'enquête menée auprès des usagers de la BULCO de mars à juin 2014

La Bibliothèque de l'Université du Littoral Côte d'Opale a mené au printemps 2014 sa première enquête de satisfaction auprès des usagers. Ce faisant, elle s'inscrit dans une tendance générale des bibliothèques universitaires à donner la parole à leurs usagers pour évaluer leur niveau de satisfaction et identifier leurs besoins de services.

Genèse de l'enquête

Historique

Le contexte de départ est celui d'une montée en puissance du modèle LibQual+ dans les bibliothèques universitaires. Les bibliothèques les plus importantes ont pour la plupart fait appel à ce questionnaire mis au point et diffusé par l'Association of Research Libraries. Certaines d'entre elles en sont déjà à leur deuxième enquête sur la base de ce modèle. Si le choix de ce modèle a été envisagé par la BULCO, son coût et son caractère contraignant nous dissuadés d'y avoir recours.

En mars 2013, le personnel de la BULCO a constaté que des étudiants du Master marketing de Boulogne-sur-Mer faisaient circuler une enquête de satisfaction sur les services de la bibliothèque. Bien que cette démarche unilatérale ait été perçue négativement dans un premier temps, la BULCO a rapidement saisi l'intérêt que pourrait présenter une collaboration avec un de ces groupes d'étudiants. Nous avons donc contacté M. Pierre Ghewy, responsable du Master 2 marketing, afin de manifester notre disponibilité pour une telle collaboration l'année suivante.

En janvier 2014, M. Ghewy a présenté à la direction de la BULCO un groupe d'étudiants en Master marketing réunis autour d'un projet d'enquête : M. Antoine Debarbat, Mme Marion Follet et M. Julien Duquesnoy.

C'est au fil d'une série d'échanges entre ce groupe de projet et l'équipe de direction qu'a été élaboré le questionnaire d'enquête utilisé à partir du 25 mars 2014. Ce questionnaire, initialement basé sur la démarche ServQual, a été adapté pour répondre aux interrogations spécifiques de la BULCO sur la manière dont sont appréciés ses services.

Adaptation de la démarche ServQual

La démarche retenue pour l'élaboration du questionnaire était au moins partiellement basée sur le modèle ServQual. Ce modèle se fonde sur la mesure des écarts relevés, pour différents aspects d'un service, entre qualité espérée et qualité constatée¹.

¹ Le modèle ServQual envisage en fait cinq types d'écart : 1) entre les attentes des consommateurs et leur perception par l'encadrement, 2) entre la perception de l'encadrement et les spécifications de service, 3) entre le service spécifié et le service rendu, 4) entre le service rendu et la communication extérieure et 5) entre le service attendu et le service constaté

Le modèle ServQual a inspiré le modèle de questionnaire LibQual. La particularité du modèle LibQual, outre son orientation vers les bibliothèques, consiste en ce qu'il mesure les niveaux de satisfaction attendus et constatés, mais aussi un niveau de satisfaction minimal.

La première version du questionnaire proposé par le groupe de projet péchait par une approche trop généraliste et peu orientée vers la bibliothèque et son public. Une seconde version a été élaborée, qui comprenait des questions plus adaptées ainsi que des questions descriptives.

En définitive, c'est à un ensemble de 26 questions quantitatives concernant 13 aspects du service en bibliothèque, de 12 questions descriptives et de 3 questions d'identification qu'il était proposé aux usagers de la BULCO de répondre.

Mise en œuvre de l'enquête

L'enquête a été lancée la semaine 13 (lundi 24 mars) et close la semaine 24 (dimanche 15 juin). Le questionnaire était disponible sous deux formes, d'une part en ligne de manière à permettre aux interrogés de saisir directement leurs réponses dans le logiciel Sphinx, d'autre part sous forme papier, ce qui impliquait une ressaisie postérieure des réponses. Il était possible de répondre en ligne grâce à des tablettes numériques iPad mises à disposition dans les quatre sections. Cette dernière possibilité a rencontré des résultats très décevants. Une large majorité des questionnaires ont été remontés sur support papier, la saisie directe dans Sphinx faisant figure d'exception. Il faut noter cependant que la première semaine d'enquête a vu la remontée d'une cinquantaine de questionnaires par voie électronique sur le site de Boulogne, ce qui a fait figure d'exception. Le renseignement électronique a ensuite été employé pour ressaisir les questionnaires papier dans le logiciel Sphinx.

L'enquête a été portée par l'équipe de la BULCO dans son ensemble, mais elle a impliqué tout particulièrement les responsables et relais en charge de l'accueil et de l'orientation ainsi que de la communication. Les premiers étaient chargés de populariser le questionnaire auprès des équipes, d'en assurer l'approvisionnement ainsi que de relever et centraliser les réponses à un rythme hebdomadaire. Les seconds ont mené une campagne de popularisation de l'enquête auprès du public par le biais de 3 affiches successives et d'annonces sur les différents vecteurs de communication numérique à disposition de la BULCO.



Figure 1: les trois affiches de promotion de l'enquête

Progression de l'enquête et échantillon interrogé

Considérant le nombre d'utilisateurs potentiels de chacune des sections de la BULCO et la représentativité d'un échantillonnage, le groupe de projet a évalué des objectifs d'un niveau de confiance de 95% :

Boulogne : 316 réponses (atteint : 164)

Calais : 304 réponses (atteint : 288)

Dunkerque : 333 réponses (atteint : 522)

Saint-Omer : 223 réponses (atteint : 90)

Au total, ce sont 1088 réponses qui ont été remontées pour un objectif initial de 1176. L'objectif d'une fiabilité de 95% n'est pas atteint, en particulier pour Boulogne et Saint-Omer. De plus, l'examen des réponses révèle qu'une petite centaine d'entre elles sont quasi-vides : soit les répondants se sont contentés de remplir les réponses quantitatives sans donner plus d'information, soit ils n'ont pas pris le temps de remplir le questionnaire jusqu'au bout.

Pour autant, le nombre de réponses permet d'espérer une représentativité relativement fidèle des résultats finaux.

Dans un premier temps, les objectifs fixés pour chaque section par le responsable de l'enquête correspondaient au double des objectifs fixés par le groupe de projet. Le suivi de l'enquête a fait l'objet de rappels réguliers des objectifs de manière à maintenir un rythme de réponses satisfaisant. Les relais ont su faire preuve d'imagination pour promouvoir l'enquête (par exemple, en faisant diffuser le questionnaire par des moniteurs étudiants au sein de leur promotion).

Au fur et à mesure de la progression de l'enquête, il est devenu évident que les objectifs fixés par le groupe de projet seraient plus réalistes.

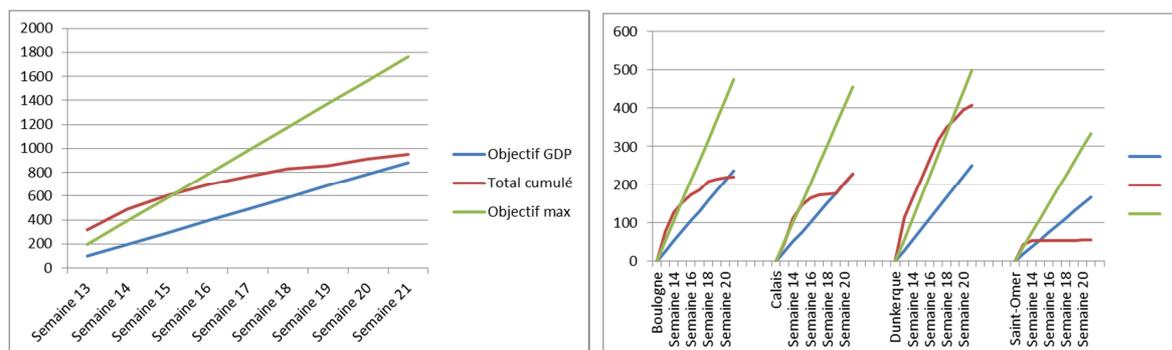


Figure 2: progression des réponses pour l'ensemble de la BULCO et par section

L'impulsion de l'enquête ayant été relayée par les quatre relais accueil-orientation, la progression du nombre de réponses dépend fortement des méthodes mises en œuvre par chacun d'entre eux. Mais elle reflète également des particularités dans la pratique des usagers de chaque section. Ainsi la section de Boulogne-sur-Mer s'est-elle distinguée au cours de la première semaine par une forte proportion de réponses par voie électronique. La section de Calais a connu un rebond dans la progression des réponses à partir du moment où les questionnaires ont été diffusés par les

moniteurs au sein de leurs groupes de pairs. La section de Dunkerque a connu pendant quelques semaines une progression au-delà des objectifs, deux agents y ayant pris en charge la promotion de l'enquête. Enfin, en dépit de toutes les tentatives de promouvoir l'enquête, la section de Saint-Omer s'est trouvée en butte à un plateau indépassable d'environ 90 réponses, reflétant d'une certaine manière la fréquentation de cette section.

Résultats de l'enquête

Qui sont les répondants

Genre

Les répondants ayant déclaré leur genre sont majoritairement des femmes.

Femmes	498
Hommes	400
NSPP	190

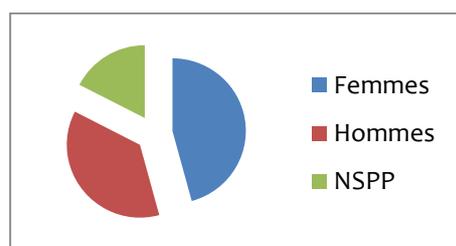


Figure 3: répartition des répondants par genre

Statut

Le groupe de projet a établi sept catégories dans lesquelles les répondants pouvaient se classer. Une seule de ces catégories ne semble pas pertinente en définitive. Il s'agit de la catégorie des chercheurs, terme trop flou dans sa délimitation avec les enseignants et les personnels. Cette catégorie regroupe peu de répondants et se caractérise par des écarts-types élevés. L'examen des commentaires indique que certains répondants de cette catégorie sont en réalité élèves de lycée horticole.

Une majorité de répondants sont des étudiants de l'ULCO. Viennent ensuite les étudiants d'autres universités, les lycéens, les enseignants ULCO et les lecteurs extérieurs.

Etudiant ULCO	578	53,13%
Enseignant ULCO	47	4,32%
Chercheur	16	1,47%
Lycéen	54	4,96%
Lecteur extérieur	42	3,86%
Etudiant d'une autre université	123	11,31%
Personnel de l'ULCO	22	2,02%
NSPP	206	18,93%

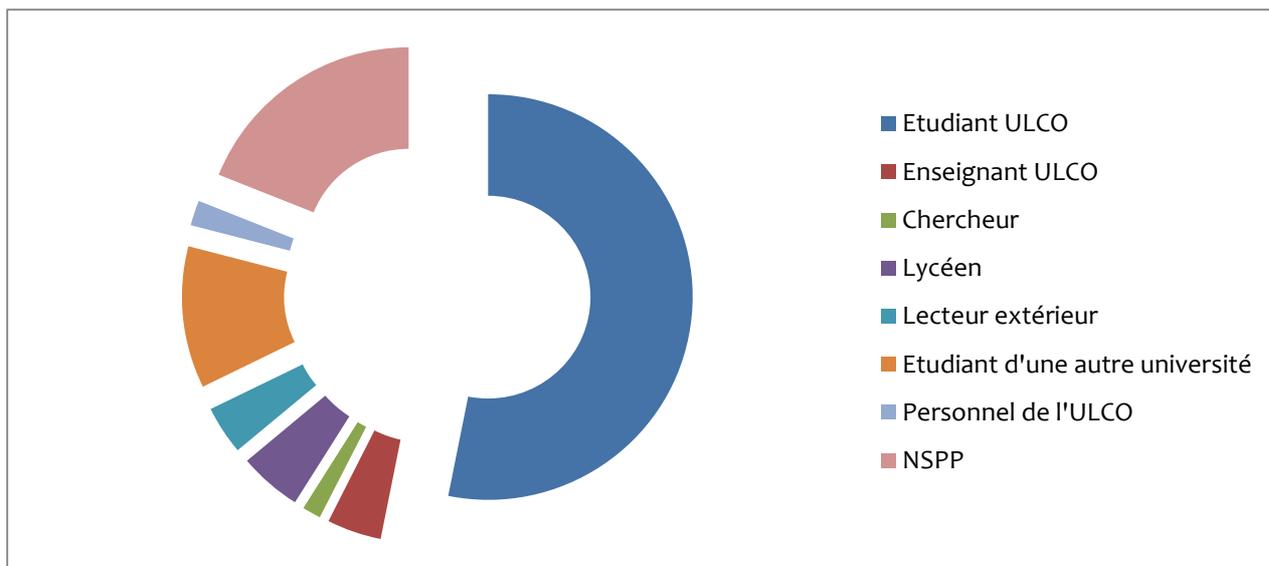


Figure 4: répartition des répondants pour l'ensemble de la BULCO

La répartition varie légèrement d'une section à l'autre, mais les catégories de lecteurs se présentent grosso modo dans le même ordre. Voici la répartition des catégories de répondants pour les différentes sections :

Répartition à Boulogne

Etudiant ULCO	102	62,20%
Enseignant ULCO	11	6,71%
Chercheur	4	2,44%
Lycéen	4	2,44%
Lecteur extérieur	11	6,71%
Etudiant d'une autre université	20	12,20%
Personnel de l'ULCO	1	0,61%
NSPP	11	6,71%

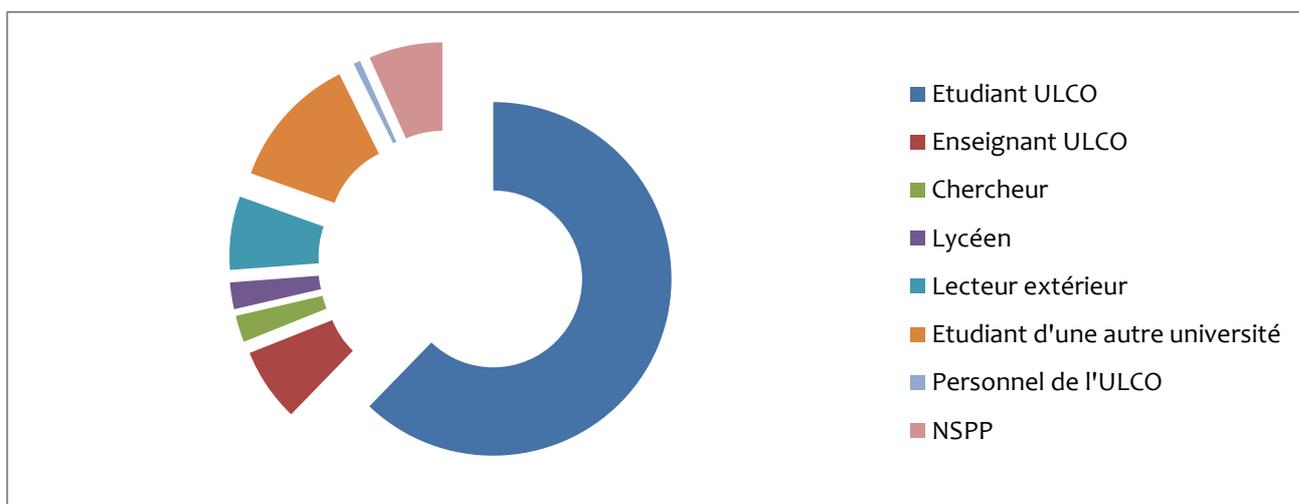


Figure 5: répartition des répondants pour la section de Boulogne

Répartition à Calais

Etudiant ULCO	211	73,26%
Enseignant ULCO	24	8,33%
Chercheur	4	1,39%
Lycéen	0	0,00%
Lecteur extérieur	6	2,08%
Etudiant d'une autre université	10	3,47%
Personnel de l'ULCO	33	11,46%



Figure 6: répartition des répondants à Calais

Répartition à Dunkerque

Etudiant ULCO	223	42,72%
Enseignant ULCO	18	3,45%
Chercheur	10	1,92%
Lycéen	46	8,81%
Lecteur extérieur	20	3,83%
Etudiant d'une autre université	96	18,39%
Personnel de l'ULCO	14	2,68%
NSPP	95	18,20%

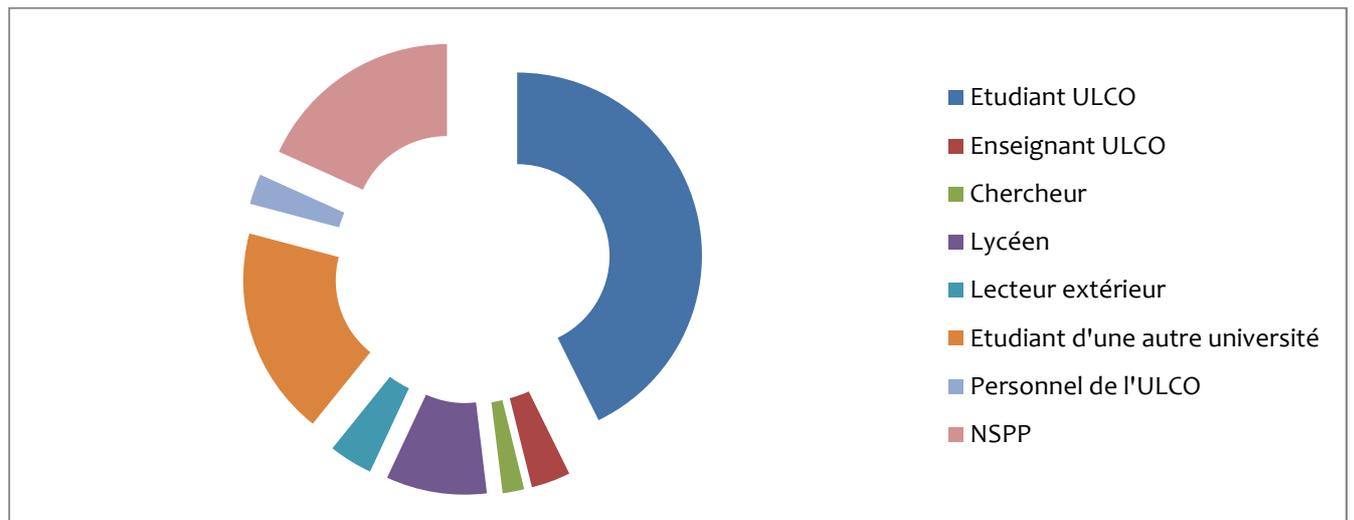


Figure 7: répartition des répondants à Dunkerque

La section de Dunkerque est la seule pour laquelle les étudiants de l'ULCO sont minoritaires parmi les répondants. On remarquera une importante proportion d'étudiants extérieurs et de nombreux répondants sans identification.

Répartition à Saint-Omer

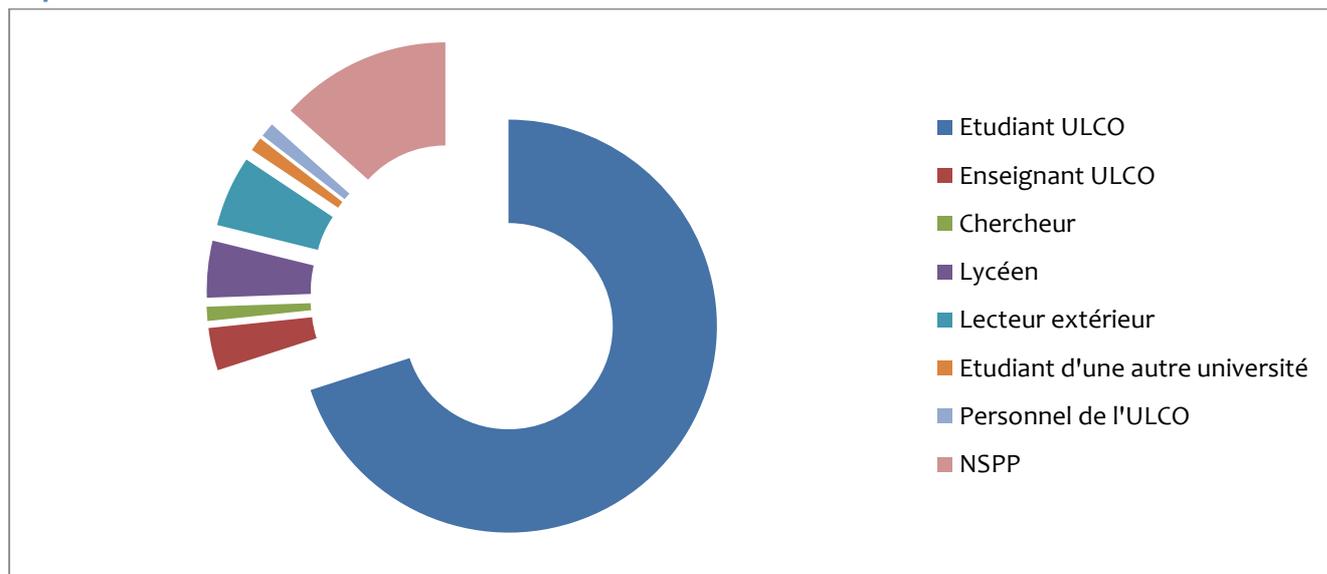


Figure 8: répartition des répondants à Saint-Omer

Etudiant ULCO	63	70,00%
Enseignant ULCO	3	3,33%
Chercheur	1	1,11%
Lycéen	4	4,44%
Lecteur extérieur	5	5,56%
Etudiant d'une autre université	1	1,11%
Personnel de l'ULCO	1	1,11%
NSPP	12	13,33%

En définitive, les proportions des différents types de lecteurs s'agencent comme suit :

	Global	Boulogne	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
Etudiant ULCO	53,13%	62,20%	73,26%	42,72%	70,00%
Enseignant ULCO	4,32%	6,71%	8,33%	3,45%	3,33%
Chercheur	1,47%	2,44%	1,39%	1,92%	1,11%
Lycéen	4,96%	2,44%	0,00%	8,81%	4,44%
Lecteur extérieur	3,86%	6,71%	2,08%	3,83%	5,56%
Etudiant d'une autre université	11,31%	12,20%	3,47%	18,39%	1,11%
Personnel de l'ULCO	2,02%	0,61%	11,46%	2,68%	1,11%
NSPP	18,93%	6,71%	0,00%	18,20%	13,33%

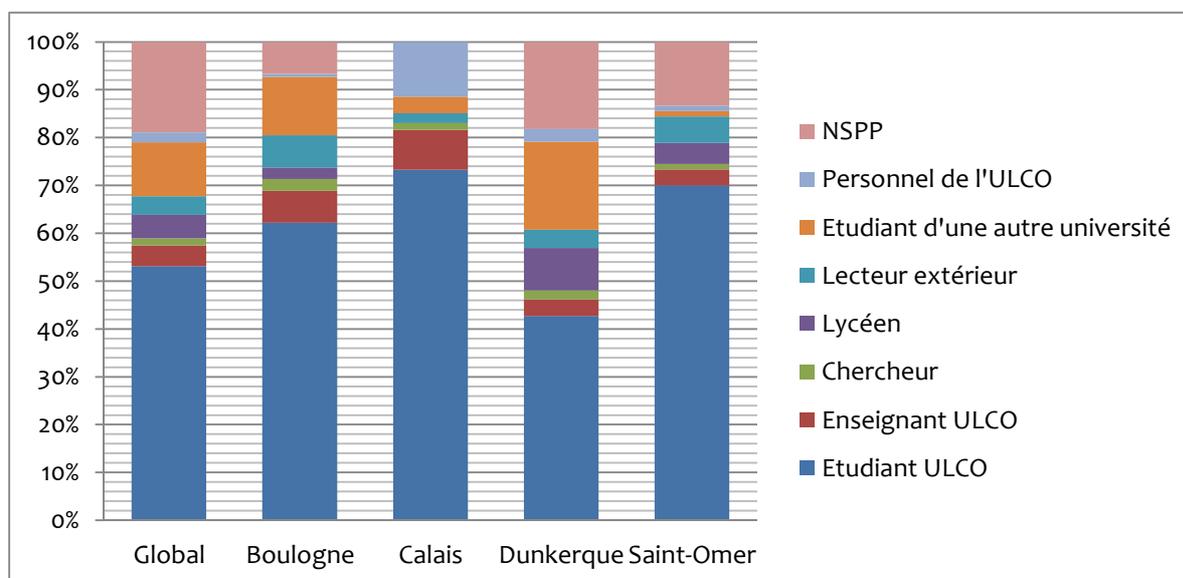


Figure 9: répartition des répondants pour toutes les sections

On peut remarquer :

- que tous les répondants de Calais ont indiqué leur statut, ce qui est peut-être à mettre au crédit de la méthode d'enquête appliquée localement. À l'inverse, Dunkerque présente la plus forte proportion de statuts non déclarés, ce qui est peut-être à mettre en relation avec le nombre important de réponses collectées et donc avec la méthode de collecte.
- que Calais présente la plus forte proportion d'étudiants ULCO, suivi de près par Saint-Omer
- que Calais, puis Boulogne, présentent les plus fortes proportions d'enseignants ULCO
- que Dunkerque et, dans une moindre mesure, Boulogne, accueillent une forte proportion d'étudiants d'autres universités
- que Dunkerque accueille une appréciable proportion de lycéens, suivi par Saint-Omer et Boulogne
- que Boulogne présente la plus forte proportion de lecteurs extérieurs, suivi par Saint-Omer (dans ce dernier cas, le faible nombre des réponses doit nous amener à relativiser la pertinence de cette proportion).

Résultats globaux

Le groupe de projet a procédé à une analyse des résultats quantitatifs fondée sur le différentiel entre la satisfaction attendue et la satisfaction ressentie.

La satisfaction globale analysée par le groupe de projet se présente comme suit :

Attente moyenne globale	5,44
Performance moyenne globale	5,12
Satisfaction moyenne globale	-0,31

De l'avis du groupe de projet, « On peut alors remarquer, sur la base de cette échelle, que le niveau d'attente moyen des étudiants concernant les centres de documentation est plutôt élevé, en effet il est de 5.44. Quant au niveau de performance concernant la BULCO, il se situe à 5.12 c'est-à-dire dans la moyenne mais tout de même inférieur aux attentes des étudiants. Cela se ressent donc au niveau de la satisfaction moyenne qui affiche un score de -0.31.

Étant donné que la performance est légèrement supérieure à la moyenne, c'est-à-dire au-dessus de 4, le ressenti est plutôt positif. Cependant, les attentes restent supérieures à la situation réelle. »

On relativisera la portée de cet indice synthétique car il comprend deux questions portant sur la discipline et le règlement qui appelaient plus un jugement normatif que l'expression d'une satisfaction ressentie (les questions sur la nourriture en particulier).

Néanmoins, ce degré de satisfaction relativement élevé est corroboré par de nombreux commentaires :

« J'ai passé plus de temps à la BULCO que dans ma nouvelle maison. :) » (homme, étudiant STAPS, Boulogne)

« Je trouve que la BULCO est une bibliothèque très enrichissante sur le point de vue culturel et elle permet d'enrichir la connaissance que l'on possède. Il y a un large choix d'ouvrages. » (femme, licence de lettres modernes, Boulogne)

« Je n'ai pas vraiment d'attente car tous ce que je cherchais je l'ai trouvé. » (homme, étudiant, Saint-Omer)

« Je suis très satisfait des services proposés par la BULCO » (homme, master transport et logistique, Dunkerque)

« Je trouve que la BULCO fonctionne bien, et normal. » (homme, Génie industriel et maintenance, Saint-Omer)

« Depuis mon début de cursus universitaire, j'ai et je suis toujours satisfait de la BULCO, des services qu'elle offre et de l'ambiance qui y règne. » (homme, L3 SEG, Dunkerque)

« Je suis très satisfaite de la BULCO, c'est un endroit très agréable pour venir réviser (même si parfois je trouve que les gens font un trop de bruit). Les horaires d'ouverture sont parfaits. » (femme, L3 lettres modernes, Dunkerque)

« Très bien. » (homme, étudiant d'une autre université, Calais)

« RAS très bonne bibliothèque universitaire » (homme, lecteur extérieur, Calais)

« Très bien. Aucun souci. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« La BULCO essaie de concilier des missions nombreuses dans un environnement contraint (sites, budget, enseignement, recherche, animation...). Il me semble qu'il faudrait en dissocier certaines (ex: créations de salles de travail), en rééquilibrer d'autres (plus de lien avec les labos), privilégier les ressources en ligne (recherche et enseignement), mutualiser certaines missions (par exemple avec d'autres BU). Remarque de détail sur une des questions suivantes: on peut être à la fois enseignant, chercheur, et personnel ULCO... » (homme, personnel ULCO, Calais)

Usages de la BULCO

Outre la connaissance du degré de satisfaction, l'enquête visait à connaître les pratiques que les usagers ont des locaux, des collections et des services de la BULCO, ainsi que leur appréhension générale sur cette institution. À cette fin, le questionnaire comprenait plusieurs questions descriptives étrangères au modèle ServQual.

Usage entre travail et détente

L'appréhension générale de la BULCO a été envisagée au travers de la question suivante :

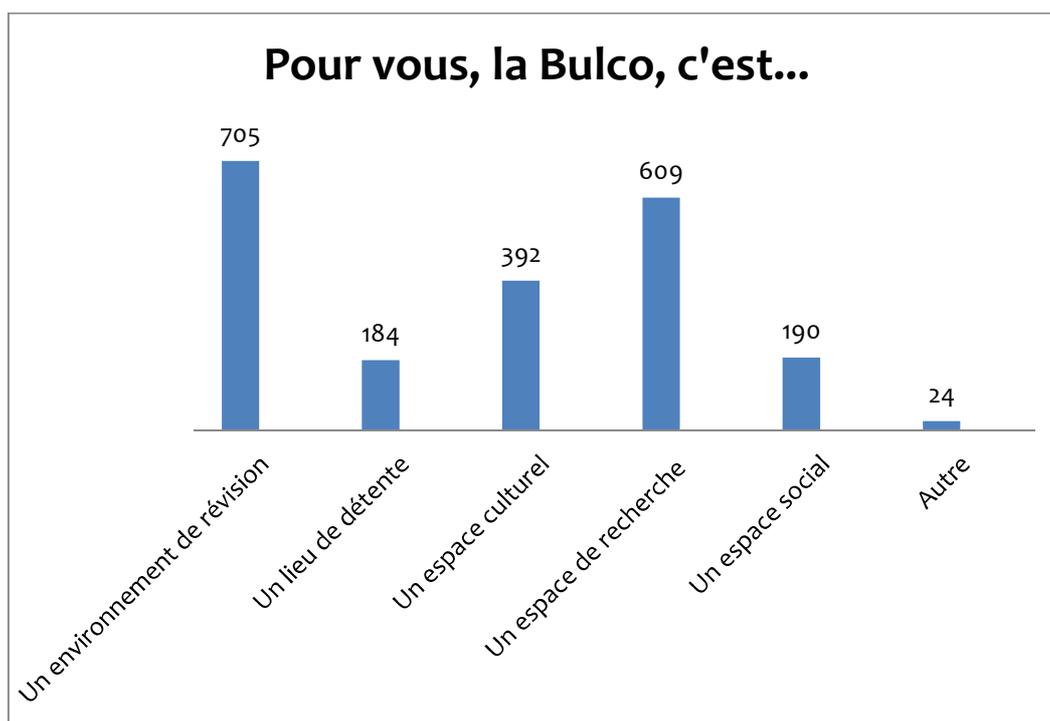


Figure 10: appréhension de la BULCO entre travail et détente

Une étude fine des réponses infirme l'idée d'une dichotomie entre ceux qui considèreraient la BULCO exclusivement comme un lieu de travail et de recherche et ceux qui considèreraient également qu'il s'agit d'un lieu de détente, d'un espace social et d'un lieu d'ouverture à la culture. Les deux ordres de réponses cohabitent à une fréquence élevée. En effet, les réponses ne sont pas exclusives et les répondants ont en majorité coché plus d'une réponse. 34 en ont coché cinq, 75 quatre, 239 trois, 287 deux, 319 une seule et 134 aucune.

Ces résultats traduisent l'évolution des attentes des usagers des bibliothèques universitaires vers une demande de collections et d'espaces axés sur la détente, ainsi que d'une offre culturelle. Le maintien d'une forte attente concernant les possibilités de révision et de recherche confirme cependant la spécificité du lieu bibliothèque universitaire par rapport aux bibliothèques de lecture publique.

Usage par section

L'usage de l'environnement varie selon les sections, comme le montrent les tableaux suivants :

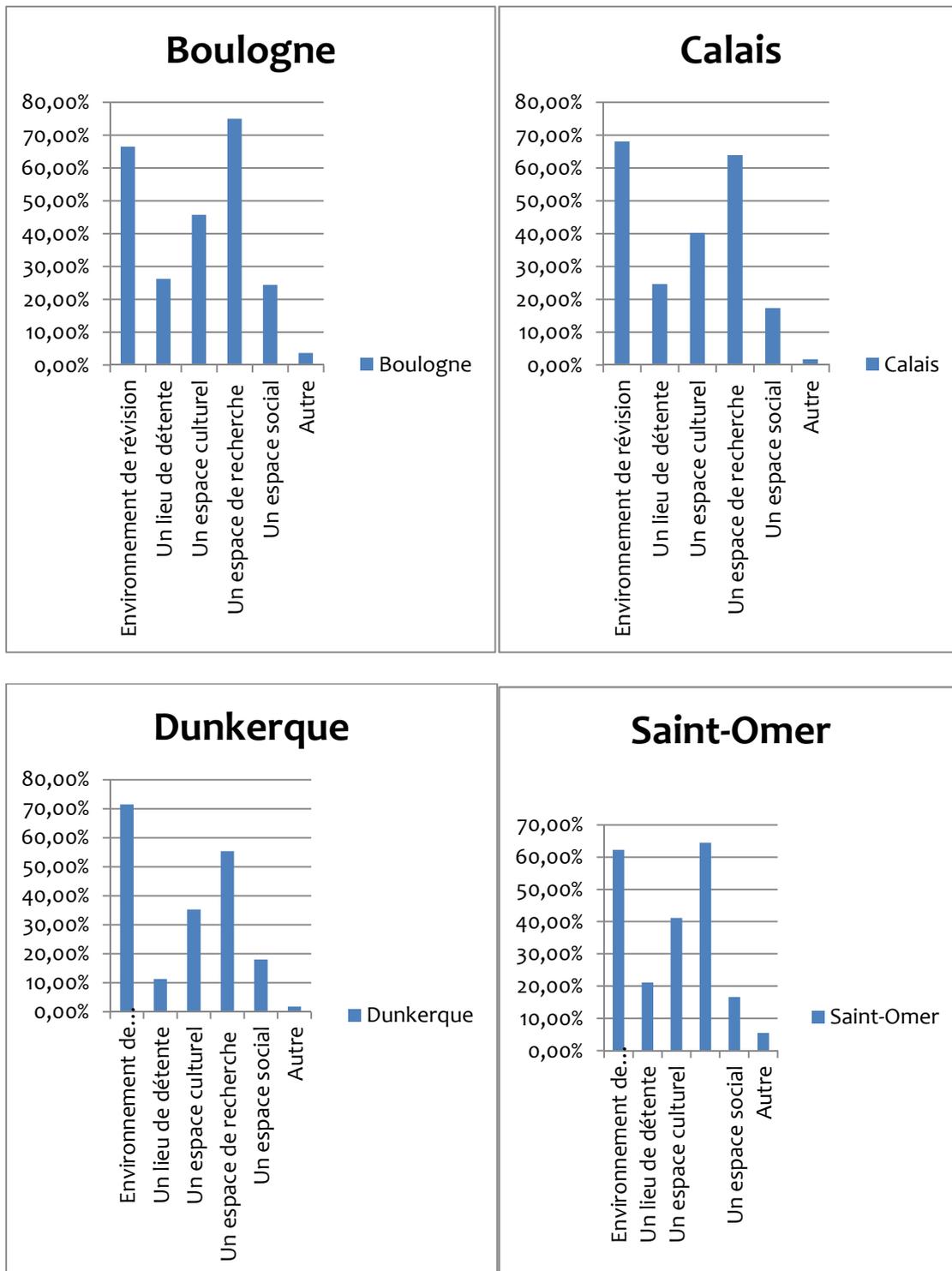


Figure 11: Approche par section

Les usages comme espace de recherche et environnement de révision viennent en tête. L'usage « recherche » dépasse l'usage « révision » largement à Boulogne, d'une courte tête à Saint-Omer. Cela dénote une interprétation large mais non erronée du terme « recherche », Saint-Omer étant surtout une bibliothèque d'IUT. Vient ensuite l'usage culturel, particulièrement prononcé à Boulogne et Dunkerque. L'aspect « détente » et l'aspect « social » sont répartis de manière plus hétérogène. L'aspect « détente » est moins présent à Dunkerque en dépit des collections détente

et du réaménagement du hall, probablement du fait de la proximité de la Maison de l'étudiant. Boulogne montre en revanche une présence élevée des deux aspects.

Usage par catégorie de lecteurs

Une analyse plus fine permet de connaître les usages revendiqués par les différentes catégories de lecteurs

Un environnement de révision pour qui ?

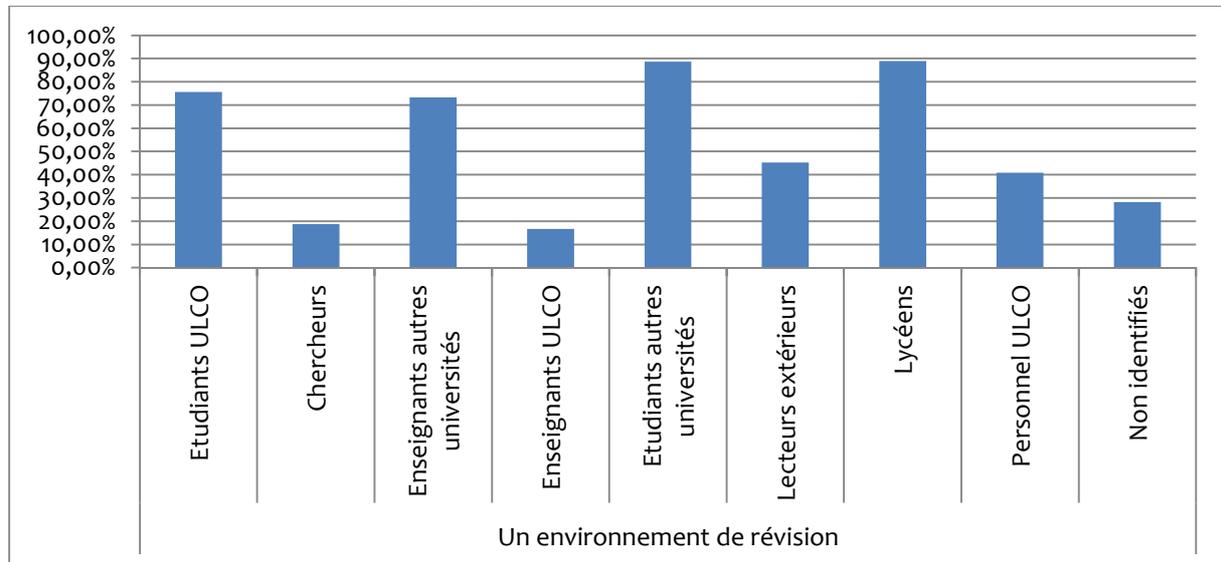
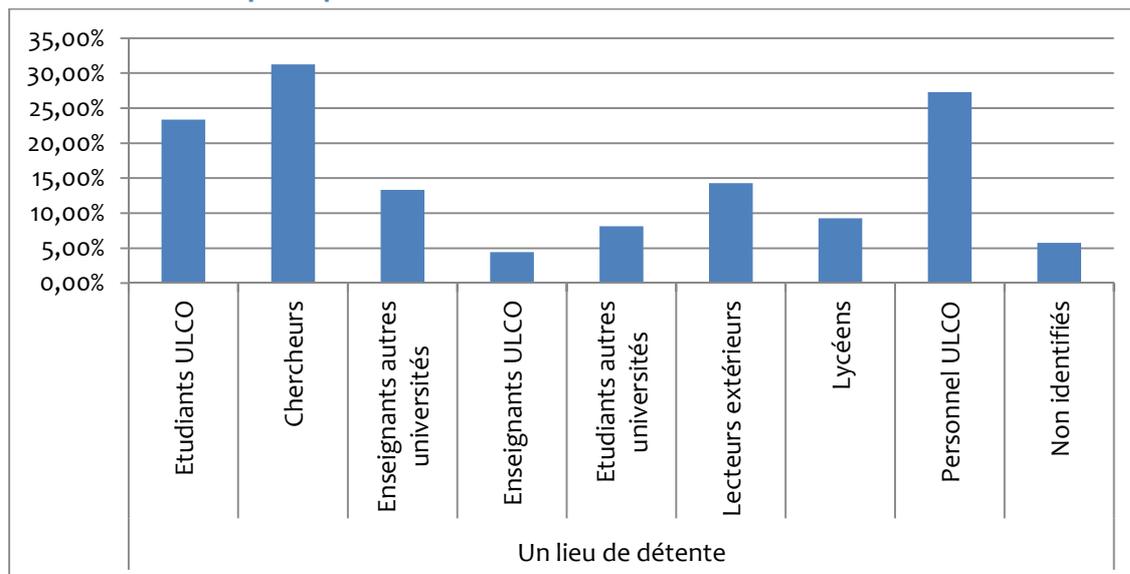


Figure 12: pour qui la BULCO est-elle un environnement de révision ?

La BULCO est plébiscitée comme environnement de révision par les lycéens et par les étudiants d'autres universités et les étudiants de l'ULCO. Les enseignants d'autres universités mettent également cet usage en avant. On peut supposer qu'ils y destinent les étudiants plutôt qu'eux-mêmes : la question est formulée de telle manière que les répondants peuvent considérer qu'il s'agit d'un environnement de révision sans y venir eux-mêmes pour réviser (voir les réponses du personnel ULCO et des lecteurs extérieurs). En revanche, cet usage semble particulièrement négligé par les enseignants de l'ULCO.

Un lieu de détente pour qui ?



L'usage comme lieu de détente est moins revendiqué : il atteint un maximum de 30% dans la catégorie sujette à caution des « chercheurs ». Les personnels de l'ULCO viennent ensuite à environ 27%, puis les étudiants à hauteur de 23%. Peut-on y voir une concordance dans la perception que les personnels ont de l'activité des usagers, en particulier des étudiants ?

Les enseignants ULCO et les lycéens sont les moins nombreux à identifier la BULCO comme un lieu de détente.

Peu d'autres usages

Les réponses « autre » sont en faible nombre (13), ce qui dénote une conception correcte des réponses par défaut. L'activité exclusive d'emprunt d'ouvrage est avancée par des lecteurs :

« C'est une ressource indispensable pour consulter des livres que l'on ne peut trouver ailleurs. Mais je trouve que l'espace détente au 1er étage ne sert à rien (bruit) et que cela est une perte de place pour avoir plus de livres » (femme, étudiante en Master à L'ULCO, Boulogne)

« Pour emprunter des livres » (femme, enseignante ULCO, Calais)

« Emprunt ouvrages » (femme, étudiante en Master II SIDE, Dunkerque)

« Un lieu qui sert à prendre des livres pas à travailler » (femme, étudiante ULCO, Saint-Omer)

D'autres insistent sur les activités d'études et de travail sans les identifier à la recherche ou aux révisions :

« Un lieu de travail » (homme, étudiant ULCO, Boulogne)

« Un espace de travail » (femme, étudiante en histoire, Boulogne)

« Un lieu pratique pour travailler » (homme, étudiant en licence de mathématiques, Dunkerque)

« Un espace de lecture et de travail » (étudiant d'une autre université, Dunkerque)

« Un lieu d'étude » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque)

Enfin, d'autres évoquent un usage perturbé :

« Un lieu repoussant » (homme, étudiant en Master II Marketing, Boulogne)

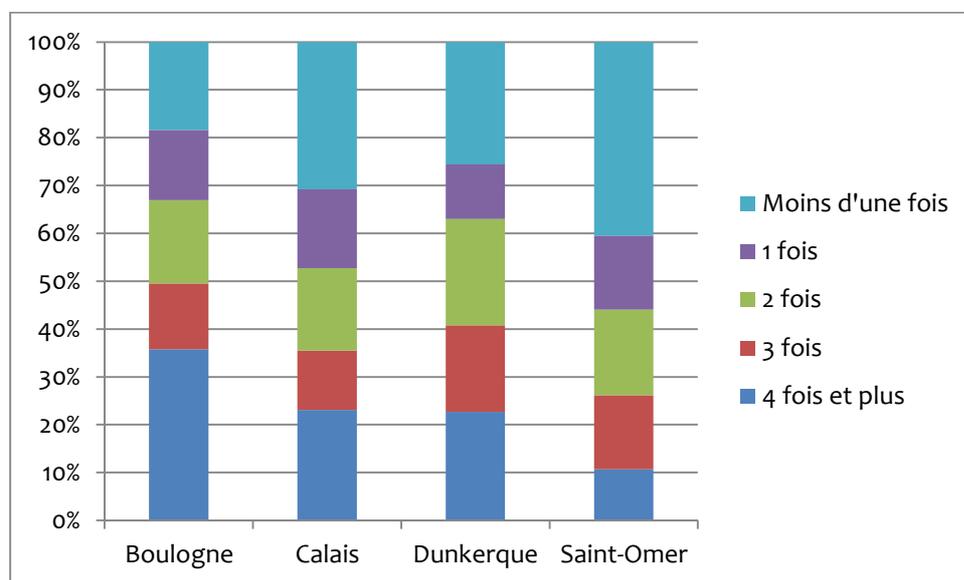
« Lieu où il est impossible de travailler à cause du bruit » (femme, étudiante en histoire, Boulogne)

Fréquentation

À la question « combien de fois par semaine fréquentez-vous la BULCO ? », les usagers interrogés ont répondu ceci :

	Total	Boulogne	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
4 fois et plus	23,53%	35,78%	23,08%	22,72%	10,71%
3 fois	15,46%	13,76%	12,45%	18,04%	15,48%
2 fois	20,18%	17,43%	17,22%	22,27%	17,86%
1 fois	13,49%	14,68%	16,48%	11,36%	15,48%
Moins d'une fois	27,34%	18,35%	30,77%	25,61%	40,48%

La fréquentation induit certainement un biais dans la composition du groupe de répondants, mais celui-ci demeure difficile à évaluer. Les chiffres font état d'environ un quart de forts fréquentants et d'un autre quart de faibles fréquentants.



La décomposition par section dégage deux profils très différents pour Boulogne-sur-Mer (fréquentation élevée) et Saint-Omer (fréquentation faible), Dunkerque et Calais montrant deux profils intermédiaires.

La teneur de l'échantillon ne permet pas de connaître le ratio entre fréquentants et non-fréquentants parmi l'ensemble de la population étudiante. Les usagers qui fréquentent le moins la

BULCO mettent en avant les raisons qu'ils ont de la fréquenter un peu, et non celles de ne pas la fréquenter plus :

« *Je ne fréquente jamais la BULCO sauf avant les partiels* » (femme, culture et médias, Dunkerque)

« *J'y vais surtout pour imprimer des documents.* » (étudiant EILCO, Calais)

Analyse par prestation

Animation culturelle

L'animation culturelle est devenue une activité reconnue et un enjeu de visibilité pour la BULCO. Pour autant, elle ne tombe pas sous le sens aux yeux de tous les usagers. De plus son audience restait jusqu'à présent difficile à évaluer. L'enquête a permis de mieux évaluer la réception de l'animation culturelle par le public de la BULCO.

Intérêt exprimé

La question « Etes-vous intéressé par les animations culturelles de la BULCO ? » reçoit une nette majorité de réponses positives, ce qui représente un encouragement pour les agents impliqués.

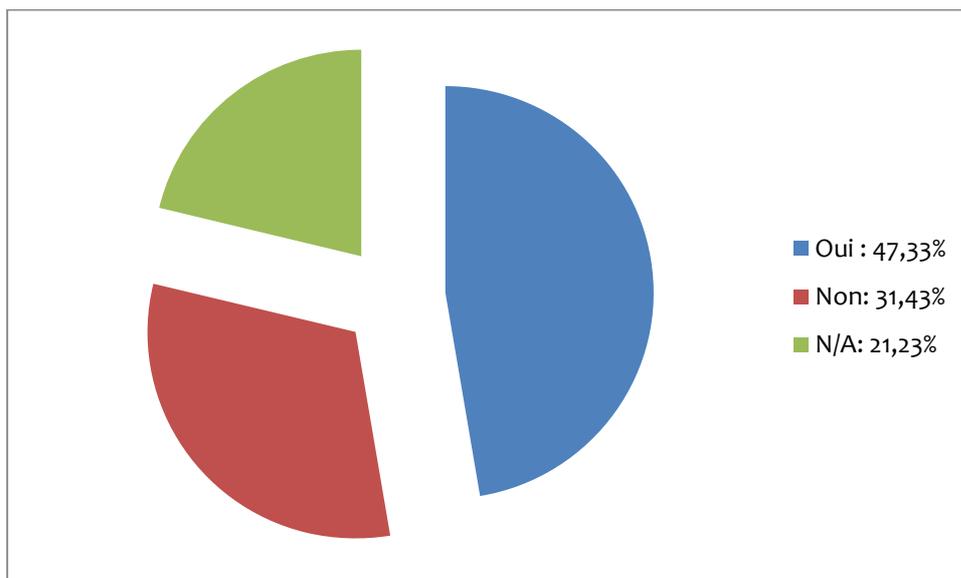


Figure 13: intérêt pour l'animation culturelle de la BULCO, ensemble des réponses

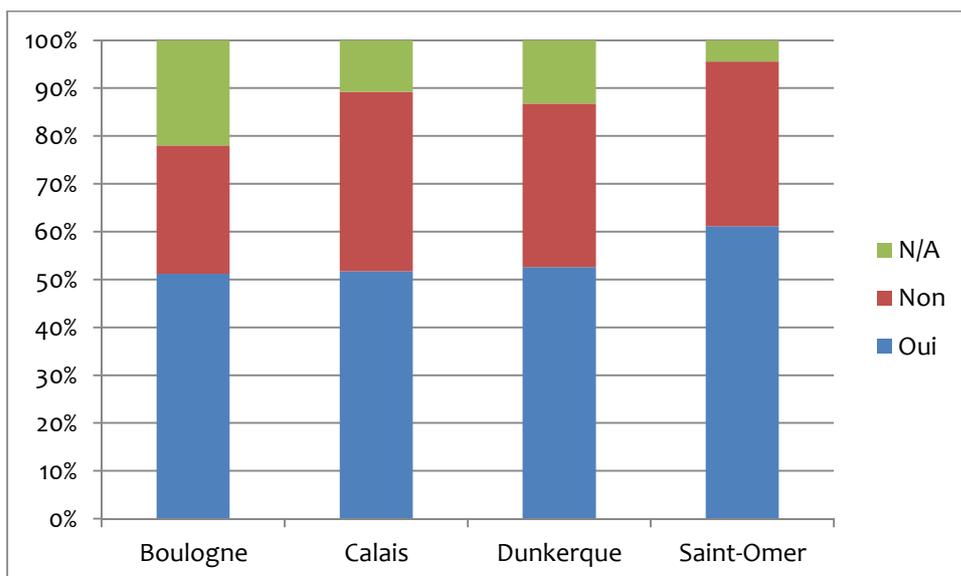


Figure 14: intérêt pour l'animation culturelle de la BULCO, par section

Les usagers répondant positivement sont majoritaires. La proportion respective de « Non » et de « sans réponses » varie beaucoup d'une section à l'autre. On peut cependant supposer que la réponse « N/A » traduit soit un désintéret pudique pour l'animation culturelle, soit un désintéret pour la question même.

On peut en conclure qu'une bonne moitié des usagers de la BULCO est intéressée par l'animation culturelle.

Les répondants qui déclarent leur désintéret invoquent le manque de temps et la charge de travail, l'inadéquation avec l'usage qu'ils font de la BULCO, axé exclusivement sur le travail, ainsi que la faible attractivité qu'ils attribuent aux contenus.

Audience réelle des animations culturelles

Les usagers pouvaient déclarer le nombre d'animations culturelles auxquelles ils avaient déjà assisté.

Les réponses s'agencent comme suit :

	Global	Boulogne	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
Aucune fois	635	103	180	328	51
Une à deux fois	217	33	68	105	23
Deux à trois fois	54	6	21	22	7
Trois fois et plus	27	6	7	14	6
Au moins une fois	298	45	96	141	36

En pourcentage, les réponses se répartissent comme suit :

	Global	Boulogne	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
Aucune fois	58,36%	62,80%	62,50%	62,84%	56,67%
Une à deux fois	19,94%	20,12%	23,61%	20,11%	25,56%
Deux à trois fois	4,96%	3,66%	7,29%	4,21%	7,78%
Trois fois et plus	2,48%	3,66%	2,43%	2,68%	6,67%
NSPP	14,25%	9,76%	4,17%	10,15%	3,33%

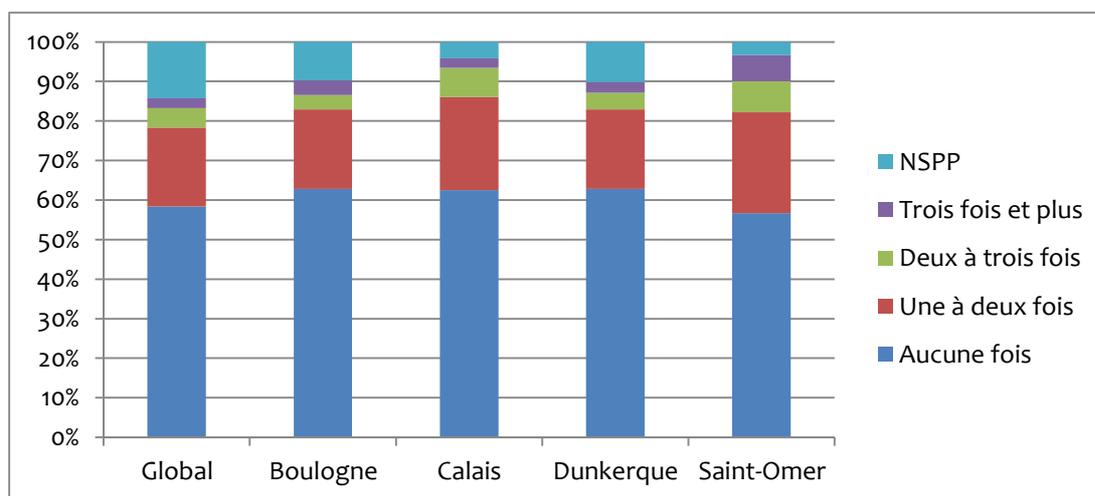


Figure 15: à combien d'animations les participants ont-ils assisté?

Il apparaît qu'une large majorité déclare n'avoir assisté à aucune animation culturelle.

Formes privilégiées d'animations culturelles

La forme de la question concernant les formes de manifestations privilégiées par les usagers a induit un biais surprenant : il n'a pas semblé illogique de privilégier l'une ou l'autre des formes de manifestation tout en n'ayant assisté à aucune d'entre elles. Il en résulte que **le nombre de personnes déclarant avoir assisté à au moins une animation culturelle (298) est inférieur au nombre de personnes se prononçant sur leurs formes préférées (821).**

Ces personnes ont exprimé des préférences (sans ordre ni exclusivité) pour les formes exposition, conférences, spectacle et projection, dans les proportions suivantes :

	Ensemble	Boulogne	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
Exposition	40,35%	41,46%	46,88%	42,53%	41,11%
Conférence	25,55%	41,46%	22,57%	30,46%	12,22%
Spectacle	24,63%	33,54%	21,18%	24,90%	33,33%
Projection	32,35%	39,63%	31,94%	34,29%	40,00%
Autre	10,66%	9,15%	13,89%	9,77%	16,67%

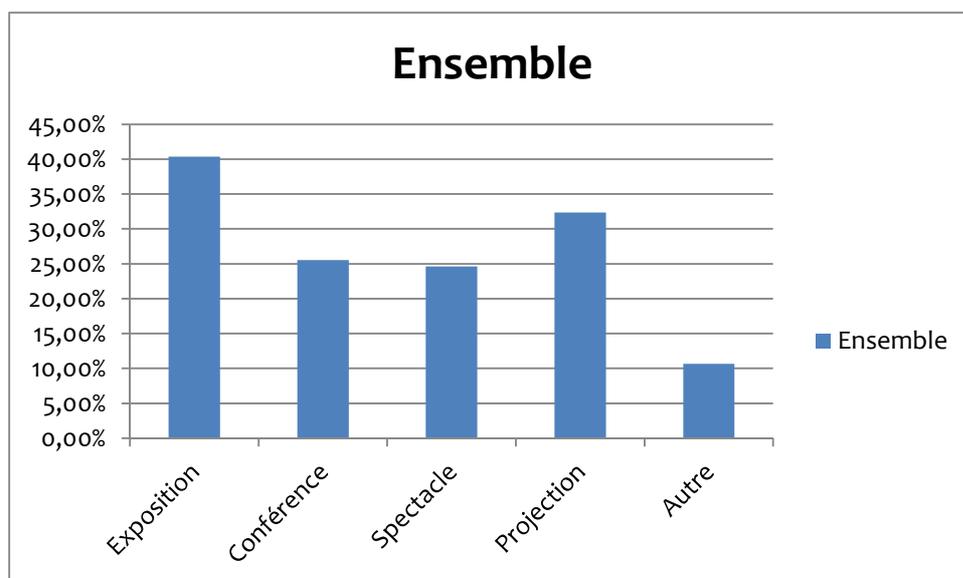


Figure 16: formes privilégiées d'animations culturelles pour l'ensemble des répondants

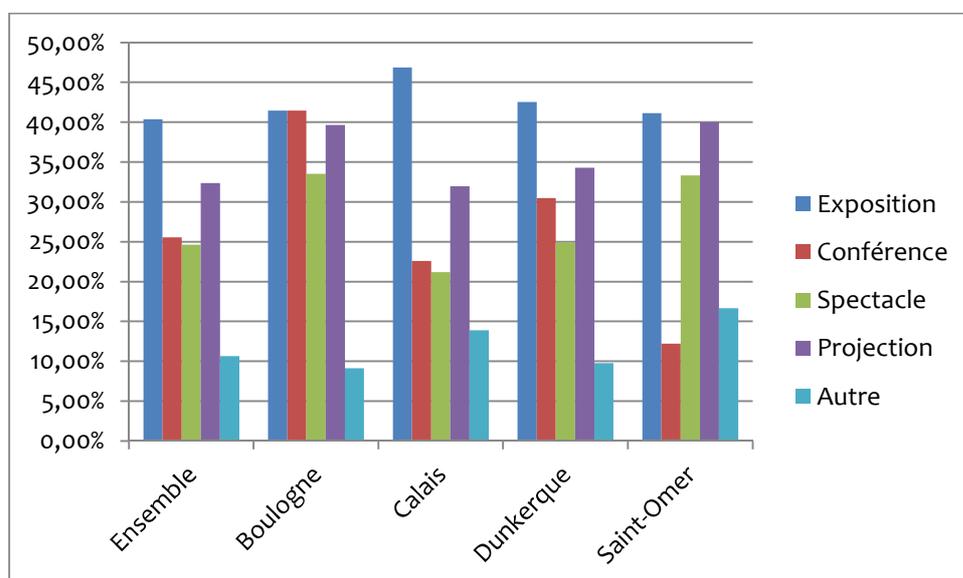


Figure 17: formes privilégiées d'animations culturelles par section

Les expositions arrivent nettement en tête, sauf à Boulogne où les conférences font jeu égal. Pour toutes les autres sections, ce sont les projections qui viennent en second. Les spectacles et conférences viennent ensuite. C'est à Boulogne que l'on trouve les demandes les plus variées.

La catégorie « Autre », lorsqu'elle a été renseignée, indique les formes d'animations qui n'ont pas été prises en compte dans le questionnaire. Les usagers y incluent :

- des dégustations : « *Petit déj'* » (homme, enseignant, Saint-Omer et homme, étudiant en DEUST STAPS, Saint-Omer), « *découverte des saveurs du monde* » (homme, DEUST STAPS, Saint-Omer), « *débats, petits déjeuner équitables* » (femme, enseignante ULCO, Calais) « *dîner* » (femme, chercheur en aéronautique militaire, Dunkerque)

- de la musique : « *musique* » (non identifié, Saint-Omer), « *musique cinéma soirée* » (homme, CAP horticulture, Dunkerque) « *cours de guitare* » (homme, lycéen, Dunkerque)
- des pots et vernissages : « *apéro* » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)
- des concours : « *concours photo* » (femme, étudiante en biologie, Calais), « *concours* » (femme, étudiante en STAPS, Calais)
- des lectures : « *lectures poétiques* » (homme, étudiant en espagnol, Boulogne/Calais)
- des projections : « *documentaires* » (homme, étudiant en GEII, Calais)
- des animations thématiques pour mettre en valeur les collections : « *une thématique mensuelle sur le sport, les évènements historique, l'agriculture... je trouve que cela me permet de découvrir des ouvrages que je ne connais pas et c'est bien car ils sont accessible* » (femme, étudiante en master, Boulogne)
- des rencontres littéraires : « *rencontre avec des auteurs* » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque et homme, non identifié, Boulogne)
- des débats : « *débats* » (homme, élève de CPGE, Dunkerque)
- des jeux vidéo et des arts numériques : « *loisirs, high-tech, jeux...: détente* » (homme, étudiant en informatique, Calais), « *informatique* » (homme, élève EILCO, Calais)
- des animations sportives : « *sport* » (homme, licence GCMI, Calais)
- pas d'animation du tout : « *une bibliothèque calme. Pas de spectacle etc.* » (étudiant d'une autre université, Dunkerque), « *je trouve inadmissible d'effectuer des concerts, représentation au sein de la Bu qui est un lieu où l'on doit TRAVAILLER dans le calme, et non devoir subir les animations* » (homme, étudiant d'une autre université (PACES), Dunkerque)

Horaires privilégiés par sites

En vue d'orienter l'organisation future de l'animation culturelle, les usagers ont été interrogés sur les horaires qui leur convenaient le mieux pour y assister.

	Total	Boulogne	Calais	Dunkerque	Saint-Omer
Horaires du midi	54,51%	48,84%	62,22%	50,26%	63,41%
Horaires du soir	45,49%	51,16%	37,78%	49,74%	36,59%

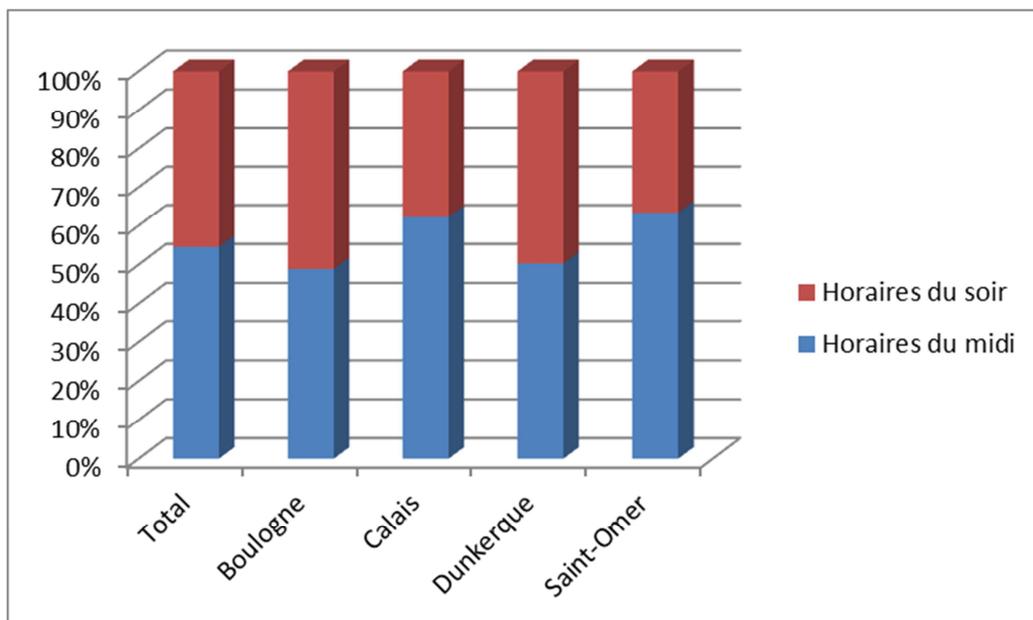


Figure 18: horaires préférés par section

Apparaît une nette distinction entre les sections de centre-ville où les horaires du soir sont majoritaires, et celles des sections excentrées où l'horaire du midi est préféré. Cela étant, une manifestation organisée le soir à Calais peut rencontrer un grand succès si elle bénéficie d'une communication suffisante (par exemple le spectacle *les Strauss-Kahn*).

Raisons du désintérêt

La distance prise par une partie des usagers vis-à-vis de l'animation culturelle est expliquée de différentes manières :

- 101 réponses évoquent un manque de temps et de disponibilité
- 48 réponses évoquent un manque de goût et d'intérêt pour les animations proposées
- 33 réponses évoquent l'illégitimité ou le caractère secondaire de l'animation en BU : « *la Bu est un lieu de TRAVAIL et non d'animations. Je trouve scandaleux d'organiser des concerts et expositions dans le seul et unique lieu de travail destiné aux étudiants à Dk* » (homme, étudiant en PACES, Dunkerque) ; « *Je trouve que la bibliothèque doit être au service de la formation et de la recherche. L'université a un service de la culture pour les autres activités.* » (personnel de l'ULCO, Boulogne)
- 18 réponses évoquent leur appartenance à une autre université
- 10 réponses évoquent un sentiment d'illégitimité personnelle : « *Je comprends jamais rien* » (homme, étudiant ULCO, Calais), « *parce que je ne suis pas culturée* » (étudiante en biologie, Calais)
- 8 réponses évoquent un manque d'information : « *ravie d'apprendre qu'il y a des animations culturelles à la BULCO....* » (femme, étudiante en droit, Boulogne) ; « *Problème*

de communication pour les animations ! » (femme, Master FLE, Boulogne) « Je ne suis pas au courant des animations culturelles qui ont été proposées. Je pense qu'il serait judicieux de mettre plus en avant l'annonce d'animation. » (non-identifié, Boulogne)

Certaines réponses dénotent une incompréhension de la question telle qu'elle est formulée :

« C'est-à-dire? Définir ce que vous entendez par animations! » (lecteur extérieur, Dunkerque).

D'autres dénotent une utilisation restreinte de la BU : *« Utilisateur uniquement de l'accès Internet en tant que demandeur d'emploi » (lecteur extérieur, Boulogne).*

A contrario, plusieurs remarques dénotent l'intérêt suscité par l'animation culturelle auprès d'une partie du public.

« Animation culturelle sur site uniquement pendant l'enseignement (je ne perdrais pas le temps dans les transports pour une animation Oui, "sur sollicitation" de toutes parts pour participer à des animations... » (femme, enseignante ULCO, Calais)

« J'aimerais que la BU fasse plus de culturel dans les prochaines années, notamment les manifestations (cinéma, café- théâtre, café débat sur des thèmes de société, humanitaires, littéraires...) » (homme, étudiant d'une autre université (économie), Dunkerque)

« Il faudrait faire des présentations d'auteurs qui explique pourquoi ils ont créé leurs livres ou collections de livres » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« J'ai assisté à quelques expos photos très intéressantes et à une conférence sur la poésie espagnole qui m'a fait découvrir un univers que je ne connaissais pas. La BU est pour moi le lieu où l'art et la littérature doivent pouvoir s'afficher. » (homme, étudiant en licence d'espagnol, Boulogne)

De manière générale, les usagers manifestent de l'intérêt pour l'animation culturelle, se reconnaissent dans les formes proposées pour celles-ci mais ils y assistent très peu.

Communication

Le fonctionnement de la communication de la BULCO n'est formalisé que depuis peu de temps (un peu plus d'une année). Outre les degrés de satisfaction attendu et constaté, l'enquête devait permettre de connaître les usages et les besoins des usagers en la matière.

Les usagers plébiscitent le portail

À la question « Quel est votre moyen privilégié pour vous tenir au courant de l'actualité de la BULCO ? » les usagers répondent comme suit :

Portail	628	69,09%
Facebook	155	17,05%
Twitter	19	2,09%
Le Blog	16	1,76%
Autres	91	10,01%
Total	909	

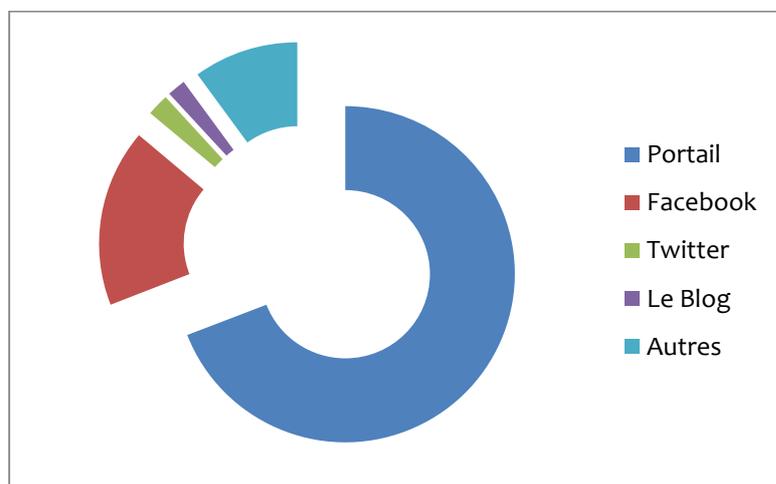


Figure 19: moyens de communication privilégiés par les lecteurs

Selon les sections, les réponses se décomposent comme suit :

	Boulogne		Calais		Dunkerque		Saint-Omer	
Portail	88	77,19%	204	73,91%	319	67,02%	56	61,54%
Facebook	16	14,04%	40	14,49%	82	17,23%	18	19,78%
Twitter	3	2,63%	3	1,09%	13	2,73%	0	0%
Le Blog	1	0,88%	8	2,90%	8	1,68%	3	3,30%
Autres	6	5,26%	21	7,61%	54	11,34%	14	15,38%
Total	114		276		476		91	

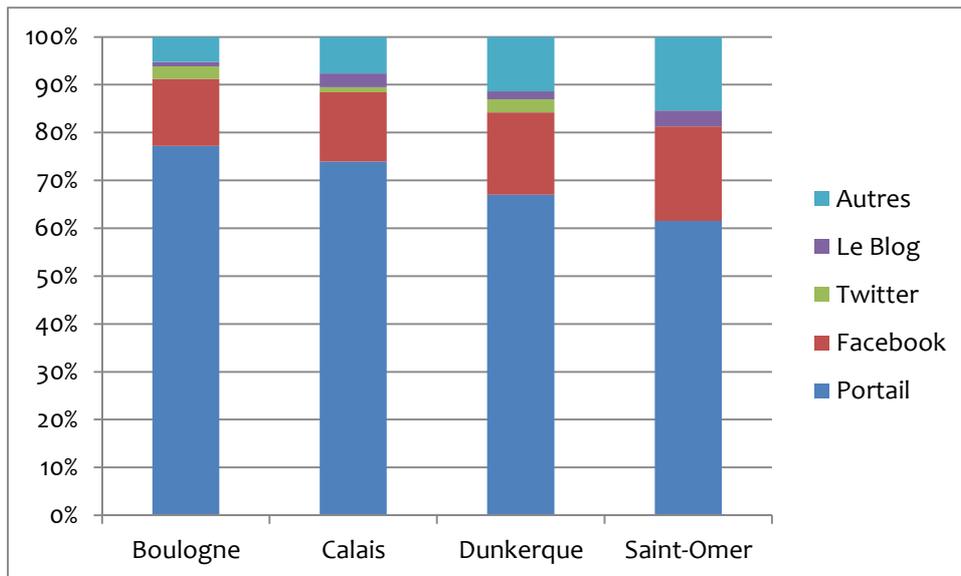


Figure 20: moyens de communication privilégiés par section

L'usage du portail est très majoritaire, suivi par Facebook. Le Bulcoblog et Twitter connaissent une utilisation marginale. L'intitulé « Autre » n'est malheureusement pas détaillé, il peut s'agir de l'affichage sur site ou du bouche-à-oreille : « mon pote » (homme, étudiant ULCO, Saint-Omer) ; « accueil » (homme, étudiant en droit, Dunkerque) ; « e-mail » (homme, personnel ULCO, Calais) ; « Mail des personnels ULCO » (femme, enseignante ULCO, Calais) ; « sur place, affichage » (femme, lecteur extérieur, Dunkerque) ; « aller à la BULCO » (femme, étudiante en lettres, Dunkerque) ; « information à l'entrée » (femme, lecteur extérieur, Dunkerque) ; « Les affiches à la BULCO » (femme, étudiante en biologie, Calais) ; « Je ne savais pas que ces diverses adresses existaient » (homme, étudiant en physique-chimie, Calais). Parmi les réponses « autre », 44 répondants déclarent n'avoir recours à aucun moyen de communication.

Appréciation quantitative de la communication

L'évaluation de la communication faisait l'objet des questions n°6 :

« J'attends d'une BU qu'elle m'informe régulièrement et de façon claire sur ses activités et son actualité » et « La BU m'informe régulièrement et de façon claire sur ses activités et son actualité. »

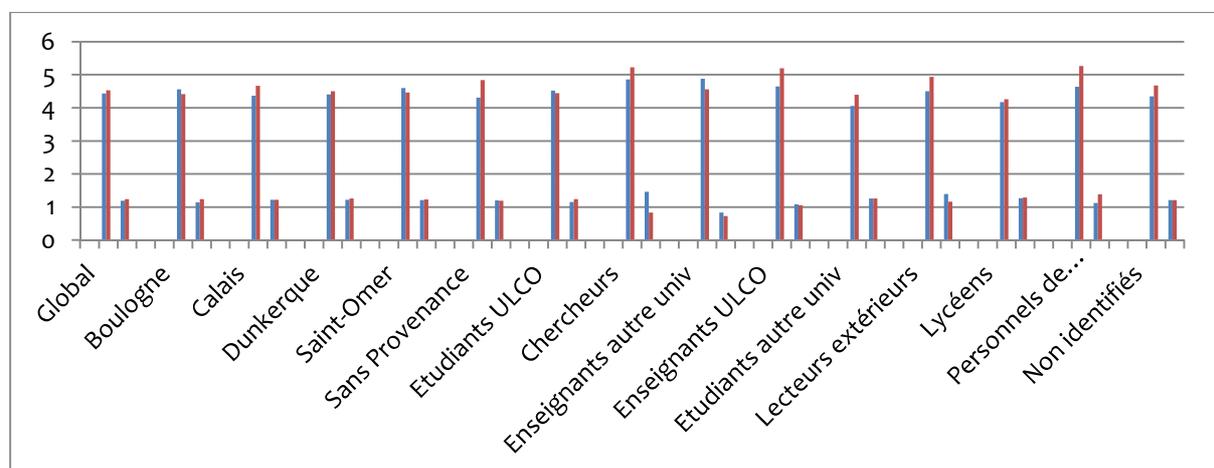


Figure 21: réponse à la question 6: évaluation de la communication

Les attentes sont moyennement élevées dans l'ensemble et chez les étudiants ULCO, les enseignants ULCO et les lecteurs extérieurs. Plus élevées chez les enseignants d'autres universités, elles sont plus faibles chez les lycéens et les étudiants d'autres universités. On note un léger décrochage à Boulogne et Saint-Omer, chez les étudiants ULCO et les enseignants d'autres universités. La dépendance des étudiants ULCO est plus forte car il s'agit de leur principal lieu de travail et ils sont davantage sous pression. Une analyse plus fine des commentaires permet de connaître partiellement la teneur de leurs attentes.

Information sur les conditions de service

Des commentaires reflètent les limites de l'information délivrée aux lecteurs :

« Il y a quelques temps, j'avais demandé la copie d'un article de recherche. On me l'a fourni sur papier, photocopié en réduction et recto simple : tout faux. Ce serait bien de l'avoir en PDF (qui permet de faire des recherches dans le texte). PS : malgré mes réponses, je n'ai pas une trop mauvaise opinion de la BULCO. Je n'en dirais pas autant de l'ULCO en général » (homme, enseignant, Calais)

En l'occurrence, il n'est pas possible d'accéder à cette requête pour des raisons de droits d'auteur, mais le lecteur ne le sait pas.

« il est dommage que le wifi soit réservé uniquement aux étudiants de l'ULCO et pas à ceux de Lille (1,2,3) » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque)

En l'occurrence, il est (théoriquement) possible aux étudiants de Lille d'accéder au wifi grâce à Eduroam, mais le lecteur ne le sait pas.

S'il avait disposé des informations adéquates, il aurait écrit quelque chose comme :

« Connexion au réseau Eduroam est une bonne chose car compatible avec mes ID de mon école (ISAE-ENSMA), Bon espace de travail. » (homme, étudiant d'une autre université (élève-ingénieur), Dunkerque/Saint-Omer)

Retours sur les suggestions d'achat

Le suivi des suggestions d'achat fait l'objet d'une demande de communication accrue :

« Suggestions d'achat : on n'a jamais de retour et les livres arrivent trop tard en rayon en pleine journée l'éclairage aux murs et au plafond reste souvent allumé : c'est inutile. Aurons-nous un retour suite à ce sondage ??? » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque)

« Quand on commande un ouvrage en vue d'un achat, on ne nous tient pas au courant de l'avancée de cette commande, ce qui oblige à nous renseigner nous-même un peu au hasard des personnes rencontrées » (femme, Enseignante ULCO lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

Fermetures et changements d'horaires

Les fermetures, volontaires ou non, des sections doivent également faire l'objet d'une communication proactive en amont :

« J'aimerais bien être informé par n'importe quels moyens quand la bibliothèque est fermé pour ne pas m'y rendre inutilement (+ d'affichages). Lorsque j'en suis informé, je l'apprends par des étudiants qui en ont eu la surprise quelques heures avant. » (femme, étudiant en droit, Boulogne)

« La BU est agréable et ses horaires pratiques pour les étudiants. J'aimerais avoir les informations concernant la fermeture ou les modifications d'horaires sur le portail. Merci » (femme, étudiante d'une autre université (psychologie), Dunkerque)

Formation

« Communiquer davantage sur les formations mises à la disposition de l'utilisateur » (homme, DUT GACO, Saint-Omer)

Formation à la méthodologie documentaire

La formation des usagers à la méthodologie documentaire constitue une part très importante du travail de médiation pour aider les lecteurs à se servir au mieux de l'offre documentaire. Son appréciation était l'objet de questions qualitatives visant à en connaître la couverture et de questions quantitatives visant à évaluer les attentes et la satisfaction du public.

Taux de couverture et utilité constatée de la formation

Cet aspect était évalué grâce à deux questions :

« Avez-vous suivi des formations à la recherche documentaire à la BULCO ? » et « Si oui, la formation que vous avez suivie vous a aidé dans votre recherche ou dans vos études ». Cette question n'était pertinente qu'auprès des étudiants ULCO. Les résultats suivent :

	Proportion d'étudiants déclarant avoir suivi la formation	Proportion ayant jugé cette formation utile
Boulogne	57,89%	41,05%
Calais	68,69%	46,97%
Dunkerque	70,67%	50,96%
Saint-Omer	42,11%	29,82%
Ensemble	65,00%	45,37%

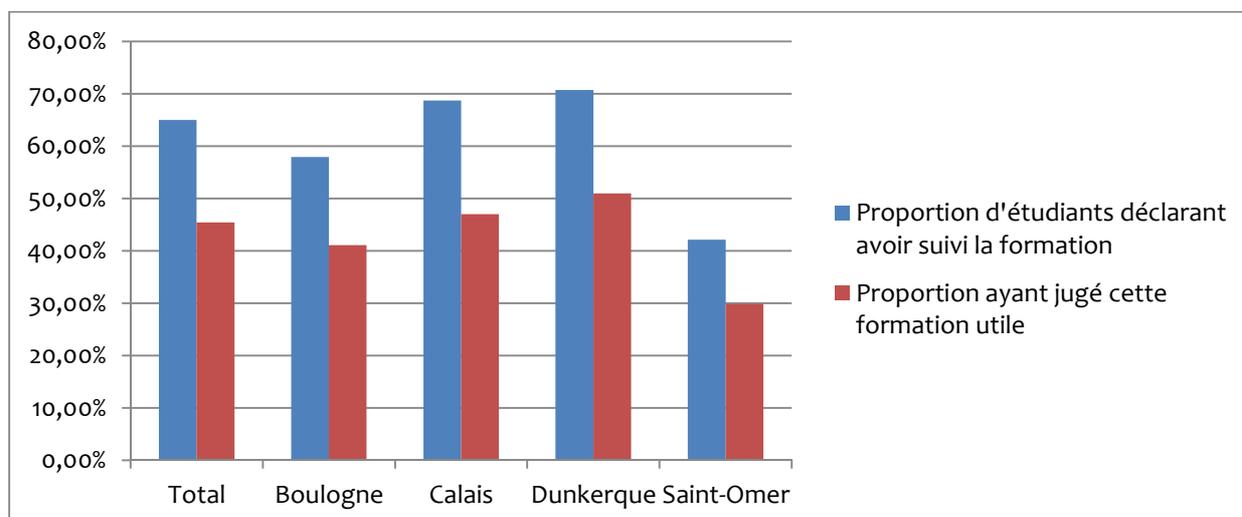


Figure 22: étudiants couverts par la formation

La proportion d'étudiants ayant suivi une formation varie d'une section à l'autre, entre 70% pour Dunkerque et un peu plus de 40% pour Saint-Omer. Il serait intéressant de considérer ces chiffres au regard de la proportion d'étudiants astreints à cette formation. Il ressort un taux de couverture correct, mais une proportion minoritaire d'étudiants satisfaits. Il est à noter que le rapport entre les deux proportions est assez proche d'une section à l'autre, révélant une qualité homogène.

Appréciation quantitative de la formation

L'évaluation de la formation faisait l'objet de deux séries de questions, la première d'ordre général, la seconde axée sur les ressources électroniques :

« J'attends d'une BU qu'elle mette en œuvre tous les moyens nécessaires pour former ses usagers. »
 et « La BULCO fait les efforts nécessaires pour former ses usagers. »

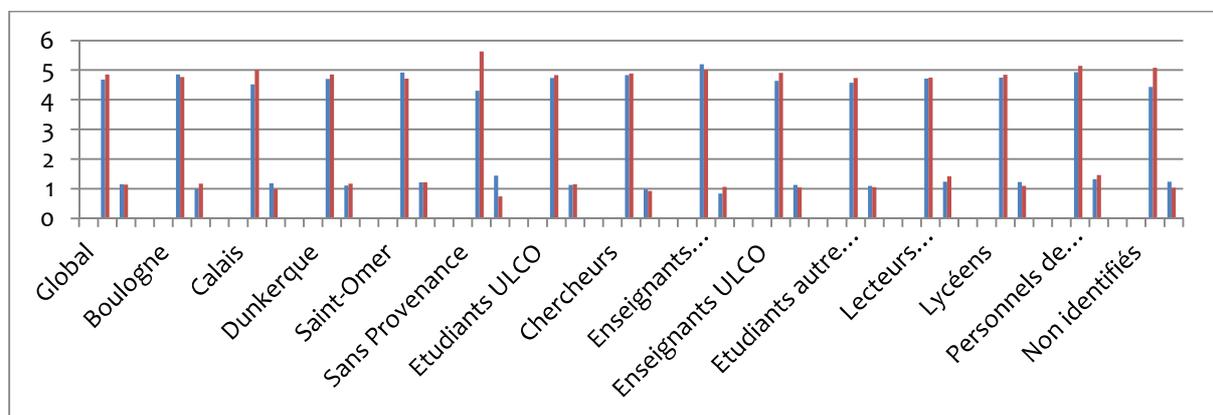


Figure 23: attentes et satisfaction constatée en matière de formation à la méthodologie documentaire

On observe une attente moyenne de la part des étudiants ULCO, du même ordre que celle des étudiants d'autres universités, moindre que celle des enseignants des autres universités et des personnels ULCO. La satisfaction est plus élevée que les attentes à Calais et Dunkerque tandis qu'un léger décrochage est observé à Boulogne et Saint-Omer. Ce dernier décrochage corrobore le taux de couverture moindre mis en évidence par la figure 22.

L'évaluation de la formation par rapport à l'usage des ressources électroniques était prise en compte par les questions « J'attends de la BU qu'elle me forme à l'usage des ressources électroniques qu'elle propose » et « La formation à l'usage des ressources électroniques dispensée par la BULCO est très satisfaisante. » On obtient les résultats suivants :

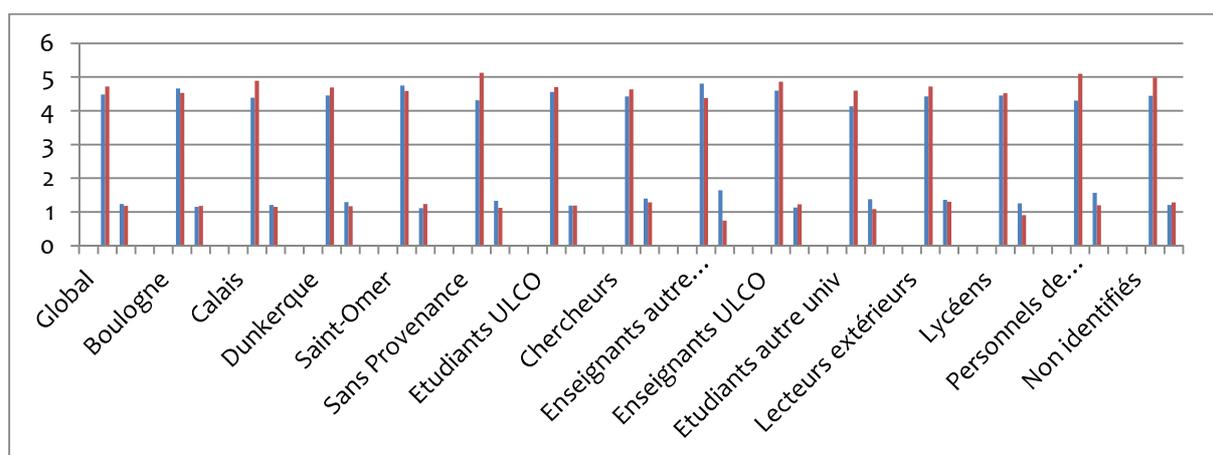


Figure 24: attentes et satisfaction sur la formation à l'usage des ressources électroniques

Les résultats sont assez proches du graphique précédent : les étudiants ULCO voient leur satisfaction dépasser leurs attentes, en particulier à Calais et Dunkerque, tandis que Boulogne et Saint-Omer présentent un léger décrochage.

Comme souvent, ces résultats positifs sont contrebalancés par des commentaires critiques :

« Le module de méthodologie documentaire est inutile : on a déjà appris à se servir d'une bibliothèque au collège puis au lycée. A la rigueur apprendre à se servir des moteurs de recherches est intéressant, mais prendre 4h pour ça c'est un peu exagéré, surtout pour ce qu'on fait pendant ces 4h... » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« Méthodologie documentaire sert mais les partiels ne correspondent pas du tout avec ce que l'on voit en cours. » (femme, étudiante en STAPS , Calais)

« Très bon fonctionnement de la BULCO. Il est vrais que nous suivons un cours de 2h en 1ère année mais je pense qu'il serait favorable aux étudiants d'avoir 2 à 4 h supplémentaire pour vraiment se familiariser avec le fonctionnement de la BU. Le nouvel agencement de la d'entrée est bien pour se changer les idées entre deux révisions (expo, siège, machines...) Il serait également agréable d'être prévenu à l'avance lorsque la BULCO est fermée. » (femme, L2 sciences économiques, Dunkerque)

Services de prêt entre section et de prêt entre bibliothèques

Ces services sont évalués grâce à la première question des deux séries

« 1) Une BU devrait faire le maximum pour pouvoir mettre à disposition-des documents qu'elle n'a pas dans ses rayonnages.

« 1) Grâce au prêt entre bibliothèques et au prêt entre sections, la BULCO met parfaitement à disposition-les documents qu'elle n'a pas dans ses rayonnages. »

Les services de PEB et de PES ne sont mentionnés que dans la seconde (satisfaction constatée) et non dans la première (satisfaction attendue).

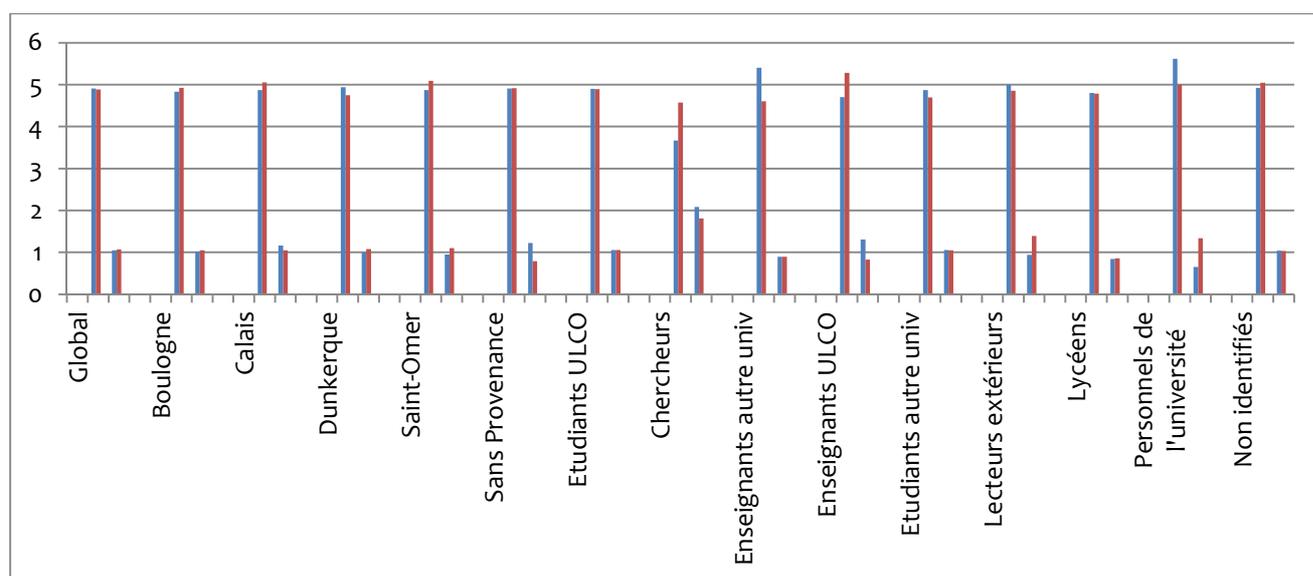


Figure 25: PEB et PES. En bleu: satisfaction attendue; en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Il en ressort une satisfaction globale, avec un léger décrochage pour la section de Dunkerque, les étudiants d'autres universités, les lecteurs extérieurs (qui doivent payer le PEB plus cher depuis un an) et surtout les enseignants d'autres université et les personnels de l'université. On notera un degré de satisfaction élevé et homogène pour les enseignants de l'ULCO.

Les commentaires corroborent un degré élevé de satisfaction :

« Je trouve le personnel de la BULCO Boulogne aimable et efficace, et je félicite la responsable du PEB pour sa rapidité d'exécution des demandes. » (femme, Chercheur, Boulogne)

« Le personnel est en général compétent et serviable (prêt entre bibliothèque en particulier). » (femme, enseignant ULCO, Boulogne)

« Le prêt entre bibliothèques est performant et assez rapide ce qui est un point positif. » (femme, master 1 de droit public, Boulogne)

Des lecteurs demandent une amélioration du service :

« Un meilleur suivi du PEB (notamment des délais plus précis, importants pour l'organisation d'une recherche documentaire). » (homme, étudiant en géographie, Dunkerque)

Les réservations peuvent faire l'objet de réserves :

« Les conditions de prêt entre sections se sont détériorées depuis l'instauration d'une navette unique par semaine. » (femme, Enseignante ULCO lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

« Répondre plus rapidement aux demandes afin de transférer les livres d'une bibliothèque à l'autre. » (femme, lecteur extérieur, Boulogne)

« Il serait utile de prévenir les usagers par mail lorsqu'un document réservé dans une autre section est disponible à l'accueil de la BULCO choisie pour le retrait (comme cela se fait pour le PEB). » (femme, enseignant ULCO, Boulogne)

Cependant :

« Le prêt sur les 4 sites est très bien et très pratique!! Merci. » (femme, étudiante en mathématiques, Calais/Dunkerque)

Équipements informatiques

Cette prestation est évaluée grâce à la deuxième question des deux séries :

« 2) Une BU se doit d'avoir des équipements informatiques (ordinateur, tablette, imprimante, wifi) à la pointe de la technologie

2) La BULCO a des équipements informatiques (ordinateur, tablette, imprimante, wifi) à la pointe de la technologie »

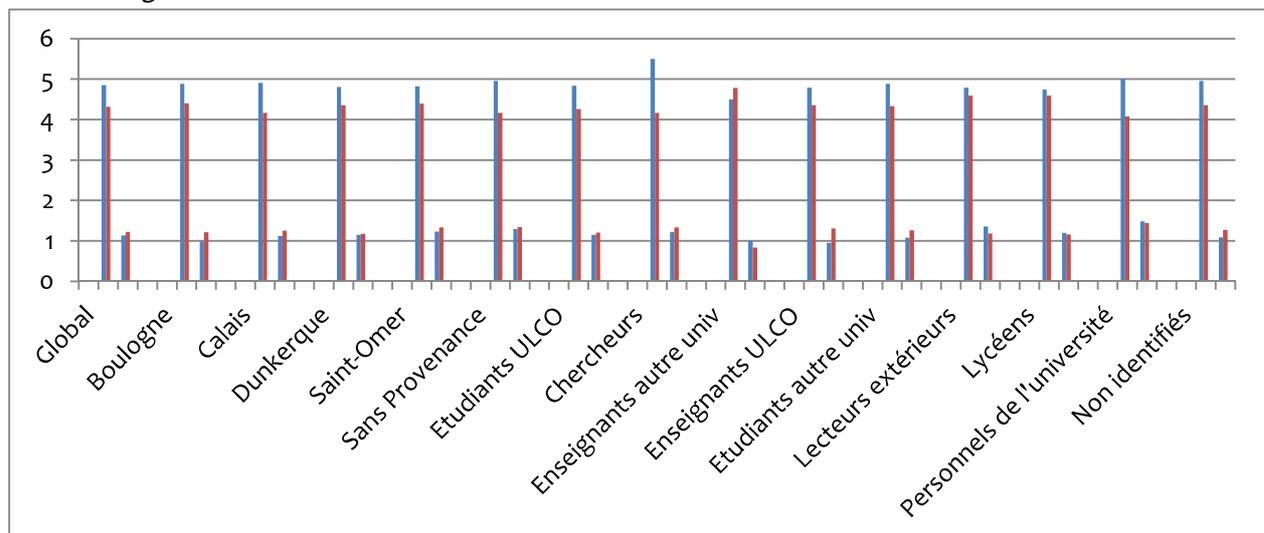


Figure 26: Equipements informatiques. En bleu: satisfaction attendue; en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Pour l'ensemble des sections et des catégories de lecteurs, le décrochage entre attente et satisfaction est important. **Il ressort de l'enquête que les équipements informatiques sont un point faible de la BULCO.**

« Des problèmes informatiques récurrents empêchent l'utilisation correcte de certaines bases de données. La BULCO n'y est pour rien, mais l'utilisateur est gêné dans son travail. » (femme, Enseignante ULCO lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

Les postes informatiques font l'objet d'une maintenance régulière, mais cette noria est déstabilisante pour les lecteurs :

« Ce serait bien que tous les ordinateurs soit disponibles dans leur ensemble, car à chaque fois seul quelques-uns fonctionne. Le serveur n'est pas top du tout ! Et quand les ordinateurs fonctionnent c'est au tour de l'imprimante de ne plus fonctionner. C'est trop souvent que ces problèmes apparaissent ! » (femme, licence économie-gestion, Boulogne)

« L'acquisition de deux ou trois postes info c'est toujours bien car ils sont souvent tous pris ou bien un poste imprimante en plus car quand elle est en panne c'est pratique de se dire qu'on en a une qui dépanne. » (femme, seconde année de master, Boulogne)

« Avoir une meilleure connexion Internet et pouvoir utiliser davantage les ordinateurs (soucis) » (femme, étudiante en droit, Boulogne)

Il y a trop souvent des problèmes avec l'imprimante de la BULCO. » (femme, master 1 droit public, Boulogne)

« Vraiment trop de problèmes au niveau de l'informatique et en particulier de l'imprimante. Ne l'utilisant pas beaucoup moi-même, j'ai pourtant eu à chaque fois de mauvaises surprises. Seul gros bémol. Equipe dynamique et sympa ! » (homme, étudiant en lettres modernes, Boulogne)

« Les ordinateurs ne fonctionnent pas souvent » (femme, étudiante LEA, Boulogne)

« Les ordinateurs rament beaucoup trop pour une utilisation correcte » (homme, licence STAPS, Boulogne)

« Les ordinateurs buguent beaucoup trop et j'ai perdu mon travail plusieurs fois. La connexion wifi ne marche qu'une fois sur 2 et encore ! » (femme, Boulogne, LP guide-conférencier)

« _Réseau défaillant pour imprimer des documents_ Impossibilité de consulter le site "Dalloz" trop fréquenté _Manque d'ouvrages dans certaines matières_ Une équipe agréable et dévouée face à ces problèmes » (étudiant en Master 1 de droit, Boulogne)

« Afin d'améliorer le service de la BULCO, il est indispensable d'installer plus d'imprimantes et de les faire fonctionner. Ce qui est bien, c'est qu'il y a une grande offre d'œuvres littéraires. » (femme, ERASMUS, Boulogne)

« Opinion plutôt favorable : la bu est un bon espace de travail où on peut trouver de nombreux documents pour travailler. Il serait envisageable d'acquérir du nouveau matériel électronique, certains ordinateurs commençant à être obsolète (ouvrir 2 onglets = plantage). De plus, les photocopies payantes n'est pas une bonne idée car les élèves ont d'autres endroits pour obtenir des photocopies » (homme, licence de physique-chimie, Calais)

« Si vous n'avez pas le financement pour renouveler vos postes informatiques, mettez au moins à jours vos logiciels, car actuellement certains sites Internet ne sont pas accessibles à la BULCO. » (homme, étudiant en physique-chimie, Calais)

« _Ordinateur pas assez performants_ Personnel agréable » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« La BULCO est très espacée (spacieuse?) Avec un bon étiquetage pour la recherche des livres. Cependant, la connexion Internet doit être améliorée. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« Il faut moderniser le système informatique. Aller sur deux ordinateurs pour imprimer c'est un peu la galère, faut que tout soit par Internet. Et si on peut envoyer des documents depuis notre ordinateur personnel à l'espace personnel ULCO sera parfait. » (homme, master électronique et instrumentation, Calais)

« Impossibilité de lire une clé USB sur les ordinateurs. » (homme, étudiant en biologie, Calais)

« J'attends une modernisation des outils informatiques. » (homme, DUT TC, Dunkerque)

« Mettre en place une imprimante et un photocopieur couleur et un scanner » (homme, master MUTUDIL, Dunkerque)

Certains usagers relèvent cependant des améliorations :

« Je trouve également que cette année la Wifi fonctionne mieux. » (femme, master 1 droit des affaires, Boulogne)

Certaines demandes posent question quant au lien entre connexion et politique d'inscription :

« Je tiens à préciser par rapport à cette affirmation que Internet n'est pas facilement mis à disposition des étudiants ne faisant pas partie de l'ULCO. Je fais des études en Belgique mais habitant DK j'aime venir travailler à la BU. Je suis obligée d'emprunter le code d'un ami pour pouvoir bénéficier d'Internet dont j'ai besoin pour mes révisions. Je n'emprunte jamais. Il Je viens ici uniquement pour bénéficier du calme qui me permet de travailler mes cours. ne faisant pas études ici, je ne suis pas souvent à la BU. Je viens lorsque je suis en vacance et il m'arrive d'y être tous les jours de la semaine. J'aimerais que le wifi soit disponible pour tout le monde. Même les étudiants ne faisant pas partie de l'ULCO. Et ce, à partir de nos propres ordinateurs. » (femme, élève-infirmière à Tournai, Dunkerque)

Portail documentaire : services

La performance du portail documentaire en matière d'accès aux services était évaluée au travers de deux questions : « J'attends du portail documentaire un accès à tous les services de la bibliothèque. » et « Le portail e-BULCO me donne un accès à tous les services de la bibliothèque. »

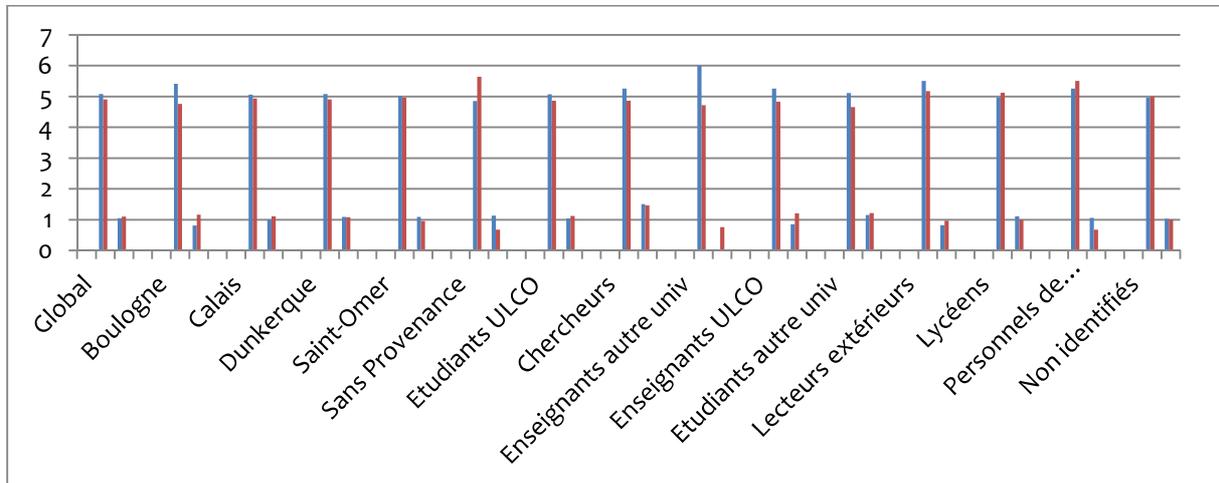


Figure 27: Portail - services. En bleu: niveau attendu, en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

La synthèse des réponses fait ressortir un décrochage important à Boulogne et chez les enseignants d'autres universités. Les attentes sont élevées avec un léger décrochage du niveau de satisfaction pour la plupart des catégories.

Les services les plus critiques sont les procédures de réservation, de prolongation en ligne ainsi que la mise à jour du catalogue :

« Je rencontre des difficultés concernant les informations électroniques de la BULCO et surtout pour aller sur Sakai » (femme, licence 3 GEA, Boulogne)

« La base de donnée de la BU est nulle lorsqu'on emprunte des livres on n'arrive même pas à prolonger la date » (homme, IUT GEI, Calais)

D'autres services pourraient être offerts via le portail :

« _serait-il possible de réserver les salles de travail par Internet? » (femme, étudiante ULCO, Calais/Dunkerque)

« Je rencontre des difficultés concernant les informations électroniques de la BULCO et surtout pour aller sur Sakai » (femme, licence 3 GEA, Boulogne)

Portail documentaire - ressources électroniques

La facilité d'accès aux ressources électroniques via le portail documentaire était évaluée à l'aide de deux questions : « J'attends d'une BU qu'elle facilite l'utilisation des ressources électroniques qu'elle propose (livres électroniques, revues, bases de données). » et « Je suis à l'aise dans l'utilisation des ressources électroniques proposées par la BULCO (livres électroniques, revues, bases de données). »

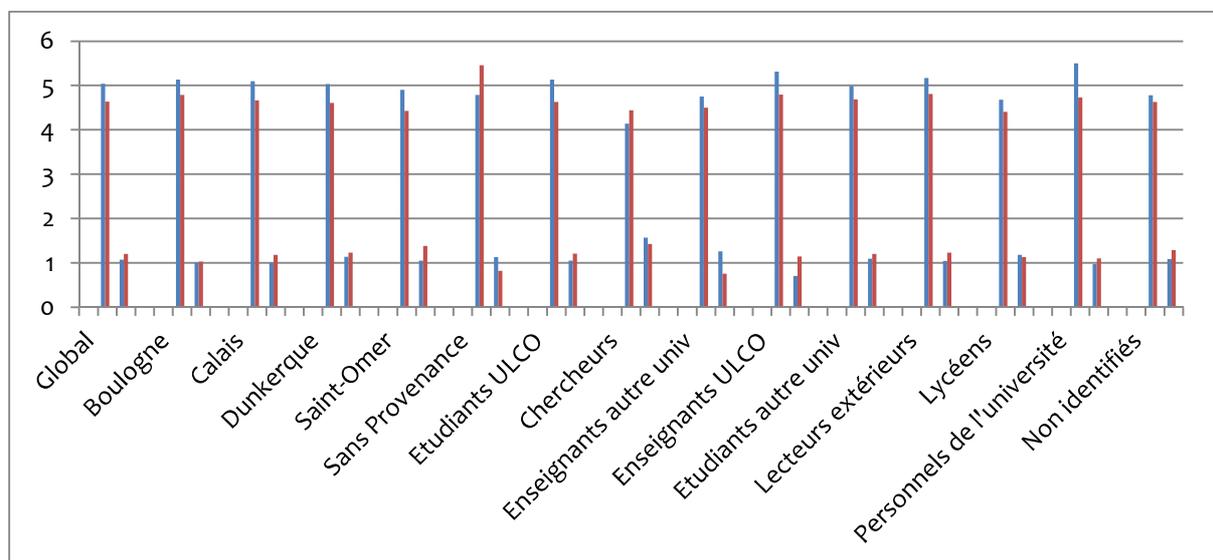


Figure 28: Portail - ressources électroniques. En bleu: niveau attendu, en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Les attentes sont élevées, un léger décrochage est à constater pour l'ensemble des répondants. Les lycéens et les enseignants d'autres universités ont des attentes moins élevées (les lycéens ont peu recours aux ressources électroniques). Les personnels de l'université manifestent des attentes très élevées et un fort décrochage. Ce décrochage est ambigu car il peut révéler soit un manque d'aisance par rapport à une injonction de compétence, soit une grande familiarité avec les défauts du portail actuel et une conscience de sa perfectibilité.

« Il faudrait retravailler le portail de la BULCO pour l'accès aux ressources électroniques! Elles ne sont pas assez mises en valeur, et l'accès est trop indirect. » (femme, enseignante ULCO, Calais/Dunkerque)

« Il 7 La recherche des articles en ligne n'est pas toujours aisée. » (femme, enseignante, ULCO, Calais)

« J'accède principalement aux services de la BULCO via le portail car étant basée à Wimereux le déplacement pour un ouvrage est contraignant. J'aimerais savoir si l'on peut accéder aux collections de la BULCO par le portail. » (femme, doctorante, Boulogne)

« Il serait bien que la BULCO mette à disposition des anciens élèves de l'ULCO qui ont continué à garder un accès à la BULCO via la carte de lecteur payante mais cette fois-ci donc en tant que lecteur externe, un accès aux ressources électronique, bases de données comme les techniques de l'ingénieur ou autres qui étaient disponible via la plateforme Sakai. » (homme, lecteur extérieur, Calais)

« Une petite remarque : pourquoi faut-il indiquer que nous ne sommes pas de l'ULCO pour se connecter au site ? (Je suis personnel de l'ULCO) » (homme, enseignant ULCO, Calais)

« Je ne suis pas satisfait pour e-BULCO » (femme, Dunkerque)

« Il serait bien de mettre à jour votre portail car il y a souvent des bugs informatiques. » (femme, étudiante en géographie, Dunkerque)

Catalogue

Les questions sur le portail ne concernaient pas spécifiquement le catalogue. Quelques remarques concernent celui-ci.

« -certains livres ne sont plus présents en BU (perdus, jetés etc.) mais la notice informatique du portail assure le contraire. » (femme, enseignante en lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

« J'ai du mal à trouver des livres dans lesquels se trouvent le(s) mots clé(s) que j'ai mis dans la recherche simple ou avancée. A chaque fois je n'ai pas de résultats; alors que je sais que ces mots apparaissent dans plusieurs livres et l'index n'est pas vraiment efficace. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

Ambiance de travail

Cet item a été évalué grâce à deux questions parallèles :

« Il doit régner dans une bibliothèque universitaire un silence absolu. » et « Il règne dans la BULCO une ambiance calme propice au travail. »

Ces questions sont en léger porte-à-faux avec le modèle ServQual. Il ne s'agit pas ici de mesurer un degré de satisfaction idéal mais un degré de silence souhaité.

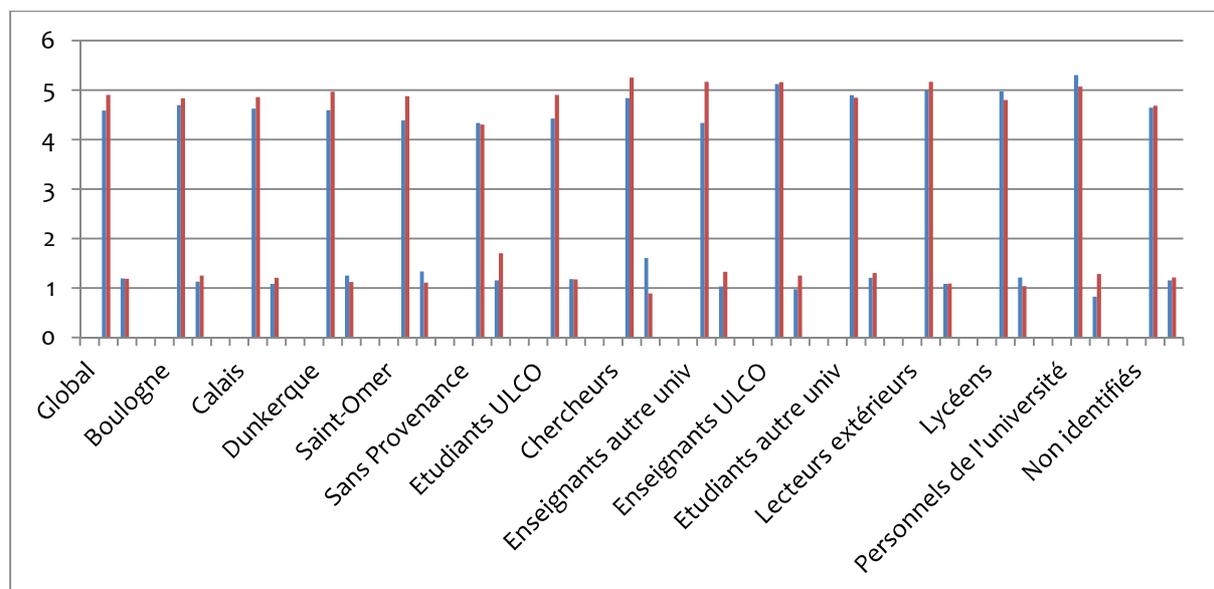


Figure 29: Silence. En bleu: niveau attendu, en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Le graphique fait apparaître un niveau de satisfaction globalement élevé. L'attente de silence est très élevée chez les étudiants d'autres universités, ce qu'on peut rapprocher avec la forte proportion d'étudiants en droit et médecine parmi eux. Elle est également élevée chez les lycéens et les personnels de l'université.

Ambiance : des commentaires positifs...

L'ambiance de travail des sections, changeante, est diversement appréciée. Certains lecteurs s'en félicitent :

« La BULCO permet de travailler dans d'excellentes conditions. » (femme, enseignant d'une autre université, Dunkerque)

« Calme propice au travail pour les étudiants voulant réviser leurs examens. Un peu de bruit le samedi midi à l'étage par moment » (homme, étudiante d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Bonne BU, calme la plupart du temps (période de juin beaucoup de lycéens) » (étudiant en médecine, Dunkerque)

« La BULCO est un endroit agréable pour son calme, les informations proposées. » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque)

...et négatifs

Il est frappant de remarquer qu'en dépit d'un niveau de satisfaction élevé de nombreux commentaires s'élèvent contre une ambiance jugée bruyante. Bien que reflétant l'incommensurable diversité des sensibilités au bruit, ces commentaires peuvent permettre d'identifier des problèmes d'organisation ou d'agencement matériel nuisant effectivement à l'ambiance de travail.

Ambiance à Boulogne

A l'étage

A Boulogne, l'ambiance à l'étage pose un problème :

« Lorsque j'étais encore à l'ULCO, l'étage n'était pas du tout silencieux, et je trouve que le personnel de la BULCO ne faisait pas suffisamment respecter le silence. » (femme, étudiante d'une autre université (droit), Boulogne)

« La BULCO de Boulogne-sur-Mer est un endroit où il est clairement impossible de travailler sauf entre 8h et 10h et 12h et 14h, le reste du temps, le bruit y est constant. Il y a certes des zones silence dans des recoins de la bibliothèque où la connexion au Wifi y est catastrophique, et des salles de travail non chauffées où il faut mettre des boules quiès pour pouvoir y travailler. Aucun effort n'est fait pour que les étudiants qui veulent y travailler restent. De plus, les ouvrages de la section histoire sont éparpillés partout dans la bibliothèque. Il s'agit plus d'un espace de rencontre, où les étudiants passent leur temps à discuter plutôt qu'un espace de travail calme. » (femme, étudiante en histoire, Boulogne)

« Question ambiance & calme ce n'est plus ce que c'était. Beaucoup de bruit surtout à l'étage notamment à cause des L1. » (homme, étudiant en droit, Boulogne)

« Ce que je recherche, c'est le calme surtout en zone silence où c'est rarement le cas. » (femme, master 1 droit des affaires, Boulogne)

Nouvel espace

A Boulogne, le nouvel agencement des espaces peut être en cause :

« Depuis l'installation du coin "détente" il est impossible de travailler en haut, l'espace est devenu trop bruyant. » (femme, master 1 de droit public, Boulogne)

« Le bruit qui règne à la bibliothèque depuis la rentrée 2013 est un véritable problème. Certes des transformations ont été faites pour créer un espace de discussions propice à la détente, mais si c'est au détriment du travail, ce n'est plus une bibliothèque, mais un salon ! » (femme, master MEEF anglais, Boulogne)

« Je ne trouve pas normal d'avoir remplacé la zone silence située au 1er étage de BULCO de Boulogne sur Mer par une zone détente, il est maintenant difficile de trouver un endroit calme pour travailler au moment des examens. » (femme, étudiante LEA, Boulogne)

« La zone détente est bien mais supprime une bonne zone silence. » (femme, étudiante LEA, Boulogne)

« C'est très bien d'avoir mis un espace détente en haut, mais il manquait déjà de la place pour réviser... (tables) » (femme, étudiant en droit, Boulogne)

« C'est parfois très bruyant au bout de l'étage » (femme, Boulogne)

Personnel

Les personnels peuvent être identifiés comme sources de bruit au même titre que les usagers :

« Pour le silence oui total c'est bien car il existe encore des abus : des blablas (surtout les filles) et ceux entre les personnels de la BU à l'entrée (c'est énervant!!) » (femme, seconde année de master, Boulogne)

Ambiance à Calais

Des commentaires rendent compte d'un niveau de bruit problématique. Le bruit ne provient pas toujours de l'intérieur du bâtiment.

« Un petit écriteau "silence" ne nuirait pas car certains usagers manquent de discrétion, ce qui est gênant pour la concentration. » (femme, enseignant ULCO, Calais)

« Je viens surtout pour réviser mais il y a souvent trop de bruits pour se concentrer correctement. » (femme, étudiante ULCO, Calais)

« BULCO Dunkerque très agréable, et silencieuse. BULCO Calais très bruyante au 1er étage » (homme, licence de mathématiques, Calais/Dunkerque)

« Elle n'est pas toujours très calme; Certains viennent pour parler entre amis, ce qui est dérangeant lorsque l'on veut travailler. » (femme, étudiante en mathématiques, Calais/Dunkerque)

« Bibliothèque bruyante surtout le midi entre 12h et 14h impossible de travailler zone de silence non respectée aspect extérieur négligé vitres cassées il manque des bancs pour s'installer herbes trop hautes on ne peut y circuler parking non sécurisé » (femme, étudiante ULCO, Calais)

« Bibliothèque trop bruyante zone de silence non respectée par les groupes de travail, parfois des motos passent cela dérange beaucoup. Impossible de réviser donc je préfère travailler chez moi. Rayons mal rangés, beaucoup de poussière sur les étagères. » (femme, étudiante d'une autre université, Calais)

« Plus de livres détente éventuellement. Plus de sévérité envers les gens bruyants! » (lecteur extérieur, Calais)

« _un petit écriteau "silence" ne nuirait pas car certains usagers manquent de discrétion, ce qui est gênant pour la concentration. _serait-il possible d'actualiser le matériel (une cabine) dédié aux langues afin de pouvoir écouter les CD-Rom disponibles en rayon? _Bravo pour la qualité du lieu de l'accueil, des collections, et le dynamisme des animations. » (femme, enseignante à l'IUT, Calais)

« Je suis satisfaite de l'aide apportée par l'équipe de la BULCO. Je souhaiterais que les étudiants bruyants au rez-de-chaussée soient remis à l'ordre. J'aimerais que le rez-de-chaussée ne soit pas un

espace de discussion pour les étudiants (la cafète est faite pour ça)! :) » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« Il y a beaucoup de bruits, ce qui ne permet au public de se concentrer dans leurs révision ou leurs recherches » (homme, étudiant en STAPS, Calais)

Ambiance à Dunkerque

Convivialité

La volonté de rendre plus convivial le hall d'accueil est saluée par certains lecteurs :

« Rien à dire la BULCO répond parfaitement aux attentes. Avec le nouvel aménagement de l'espace détente cela conforte encore plus l'idée que la BULCO est aussi un espace d'échange, social et culturel. BRAVO! » (femme, L1 droit, Dunkerque)

D'autres regrettent l'accent mis sur la convivialité du lieu

« Si le silence était respectée, je viendrais plus souvent. Bibliothèque = lieu de travail, de concentration, de réflexion. Pas un lieu de convivialité! » (femme, enseignante d'une autre université, Dunkerque)

« Bonjour, la bibliothèque de l'ULCO ne remplit pas sa fonction. Elle s'est transformée en cour de récréation. C'est scandaleux. Les étudiants qui souhaitent lire dans le silence, et particulièrement ceux qui ne peuvent travailler chez eux parce qu'ils n'ont pas de chambre pour s'isoler, sont pénalisés, sous prétexte de pratiquer la "convivialité". Triste spectacle. Faudrait nommer une direction compétente capable de gérer les lieux. » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque)

« La BULCO est une bibliothèque de qualité, bien conçue et agréable. Cependant, il est regrettable qu'elle soit aussi bruyante, de nombreuses personnes l'utilisant comme un salon de discussion. Par ailleurs, il est profondément regrettable que l'abonnement ne soit pas gratuit pour les étudiants dunkerquois inscrits dans un établissement en dehors du Nord-Pas-de-Calais. » (homme, étudiant d'une autre université, Dunkerque)

Certains mettent en cause le regroupement d'usagers pour travailler en groupe :

« Étudiant à Lille 2, je ne me rends que rarement à la BULCO de Dunkerque, pendant les périodes de révision. L'espace est réellement agréable, clair, et les livres plus ou moins à jour. Cependant il est regrettable que la BULCO soit un lieu où les étudiants viennent discuter et/ou travailler en groupe. Il doit régner un silence absolu dans une bibliothèque et des salles de détente et de travail en groupe doivent être mis à disposition ailleurs, si elles ne le sont déjà. Je me sens obligé de quitter la bibliothèque souvent assez rapidement, dans la mesure où les étudiants passent leur temps à discuter ce qui empêche de se concentrer. C'est dommage ! Pourtant, la bibliothèque à tous les atouts pour être un vrai lieu de travail ! » (homme, étudiant d'une autre université (droit), Dunkerque)

Zonage

Le zonage n'est pas suffisamment respecté pour certains :

« Il serait bienvenu de revoir l'insonorisation des salles de travail... » (homme, licence de droit, Dunkerque)

« Souvent beaucoup de bruit. Zone silence pas respectée. » (homme, étudiant autre université, PACES, Dunkerque)

« La BULCO est un espace très agréable pour y travailler avec beaucoup de potentiel. Cependant, la zone silence n'est pas toujours respectée et il y fait très froid notamment l'hiver » (femme, étudiante en médecine à Lille 2, Dunkerque)

« Plus de silence » (femme, étudiante d'une autre université (psychologie), Dunkerque)

« Je trouve le cadre de la BULCO parfait pour travailler (espace, prises, différentes zones silence, calme, salle de groupe etc.). Cependant je pense que les éléments perturbateurs notamment dans la zone silence devraient être plus souvent rappelés à l'ordre par le personnel. » (femme, étudiante d'une autre université (droit et science politique), Dunkerque)

« Un non-respect du Silence. » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Dans l'ensemble, je suis très satisfaite de la BULCO. J'ai néanmoins pu relever quelques problèmes : - manque de calme et bavardages de temps en temps, qui sont très énervants pour les personnes qui travaillent (de plus, le personnel ne fait aucune remarque aux personnes qui bavardent) - il m'est arrivé plusieurs fois de ne pas trouver des ouvrages qui m'ont été conseillés par des professeurs (toutes sections confondues) » (femme, licence de lettres modernes, Dunkerque)

Rangement prématuré des chaises

Le personnel est également source de bruit lorsqu'il range les chaises avec un peu trop d'empressement :

« Fermeture le samedi à 12h45, les secrétaires commencent à ranger les chaises (bruits) à 12h20 ce qui est dérangeant. » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Il serait souhaitable de mieux respecter le silence à la BULCO de Dk notamment pendant les vacances scolaires ou les lycéens sont nombreux. Il serait également agréable que le personnel ne range pas les chaises en faisant du bruit 15 à 30 mn avant la fermeture, quand un lieu est ouvert jusqu'à un certain horaire, les étudiants souhaitent en profiter pleinement et dans le calme » (femme, étudiante en médecine, Dunkerque)

Animation culturelle

L'animation culturelle est également mise en cause

« les activités bruyantes (ex. poésie dernièrement) pourraient-elles plutôt décalées à des horaires adéquats, notamment en fin de journée, plutôt qu'en plein après-midi. Créer un endroit presse, pour lire les journaux tout en prenant un café » (homme, CAPES d'histoire-géographie, Dunkerque)

Plancher technique inadapté

A Dunkerque, le plancher technique et certains types de chaussures font mauvais ménage:

« Il faudrait ABSOLUMENT faire comprendre aux bibliothécaires-femmes que les chaussures à talon sont à BANNIR quand elles viennent travailler (BU de DK)!! Ça fait un boucan pas possible et elles s'en foutent :) et c'est uniquement pour faire passer ce message que je réponds à ce questionnaire. Merci!!!!!!!!!!!! » (homme, étudiant d'une autre université (histoire), Dunkerque)

« Le parquet, c'est pas top avec les talons. » (homme, étudiant en droit à Lille2, Dunkerque)

« Pour l'amour de DIEU, le personnel féminin pourrait-il porter des chaussures SANS TALONS?! » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Y a-t-il une réglementation d'avoir des talons hauts pour les secrétaires? Chauffage, silence » (homme, étudiant en médecine, Dunkerque)

« Mesdames, Mesdemoiselles, évitez les talons, merci! Tout comme les manifs trop bruyantes! Limitez les grèves dans l'année merci! Sinon, la BU est super cool! » (femme, lettres modernes, Dunkerque)

« La BULCO ne rends pas les services qu'on en attends. Le silence est écrit, mais pas respecté par certains usagers et le personnel de la BULCO ne fait rien en cela. D'autre part le personnel marche à pas lourd sur le plancher avec des chaussures bruyantes, ce qui dérange es étudiants qui sont là pour travailler dans le silence » (homme, étudiant en droit, Dunkerque)

Plus nuancé, un lecteur remarque :

« Il règne un silence propice au travail. C'est le revêtement du sol qui pose problème (bruit de pas) » (homme, enseignant ULCO, Dunkerque)

Ambiance à Saint-Omer

Un lecteur de Saint-Omer relève un problème de même ordre dans sa section :

« Changez de parquet!!! » (homme, étudiant ULCO, Saint-Omer)

« Du silence !! c'est tout ce que j'attends » (femme, EILCO, Saint-Omer)

Fonds détente : littérature, BD, DVD

Les fonds de la BULCO comprennent des collections orientées vers la détente et le divertissement. Pour évaluer la satisfaction relative à ces collections, deux questions étaient posées : « Une BU doit avoir dans sa collection des documents liés à la détente, au divertissement. » et « La BULCO a des collections liées à la détente, au divertissement. »

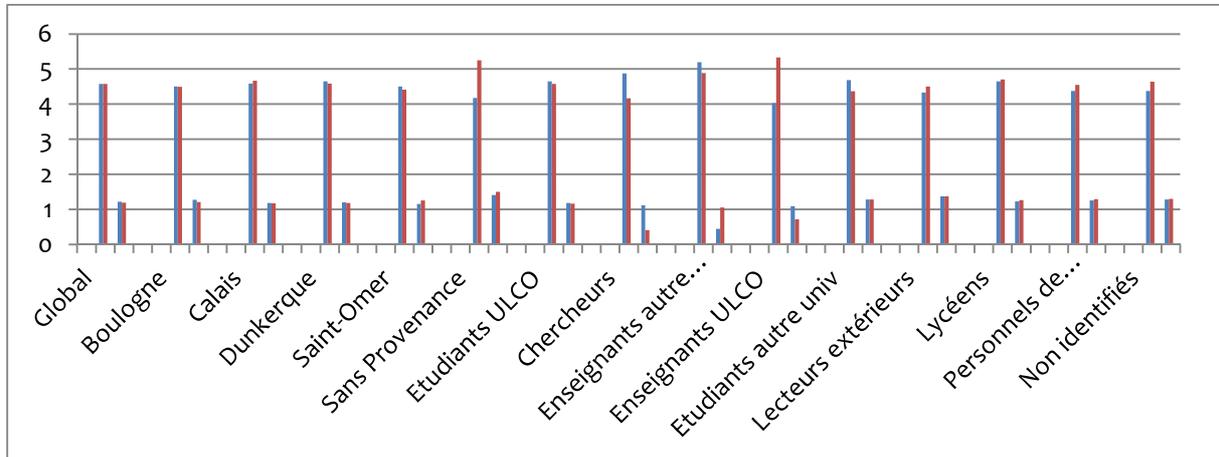


Figure 30: fonds détente et divertissement: En bleu: niveau attendu, en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

L'attente est moyennement élevée et le niveau de satisfaction en est très proche. Elle est remarquablement élevée chez les enseignants d'autres universités, beaucoup moins chez les enseignants de l'ULCO (qui expriment un niveau de satisfaction élevé), alors que chez les étudiants, locaux et régionaux expriment les mêmes niveaux d'attente. Faut-il y voir une différence culturelle entre les enseignants des universités lilloises et ceux de l'université du Littoral ?

Parmi les sections, on notera un décrochage à Saint-Omer qu'il ne faut pas négliger en termes d'effort de circulation des collections.

La demande de fonds détente reflète la diversité des goûts et des pratiques, ce qui se traduit par des demandes variées.

« Très satisfait dans l'ensemble, seule petite remarque j'apprécierai une plus grande collection d'œuvres littéraires françaises. » (homme, étudiant d'une autre université (PACES), Boulogne)

« Espace de travail très bien fourni en divers documents, il manque peut-être quelques ouvrages portés sur la musique mais cela reste un détail. » (homme, master enseignement histoire-géographie, Boulogne)

« Personnellement, mais cela est plutôt rare, je préférerais des "livres-CD" à des livres électroniques sur le plan pratique. Possibilité d'écoute en toutes circonstances (en cuisinant, me lavant, conduisant...) ainsi que sur le plan économique, disparition des librairies... » (homme, lecteur extérieur, Boulogne)

« L'ambiance est très agréable, j'ai fait de bonnes découvertes culturelles dans l'espace détente, science-fiction/fantastique. De bons choix de livres/BD. » (homme, étudiant en physique-chimie, Calais)

« Plus de manga » (étudiant licence biologie, Calais)

Orientation - Aide aux usagers

L'aide apportée par les agents de la BULCO aux usagers dans leur activité d'accueil et d'orientation du public a été évaluée à l'aide de deux questions :

« La BU se doit d'offrir la meilleure aide possible à ses usagers. »

« La BULCO offre la meilleure aide possible à ses usagers. »

Les résultats se présentent comme suit :

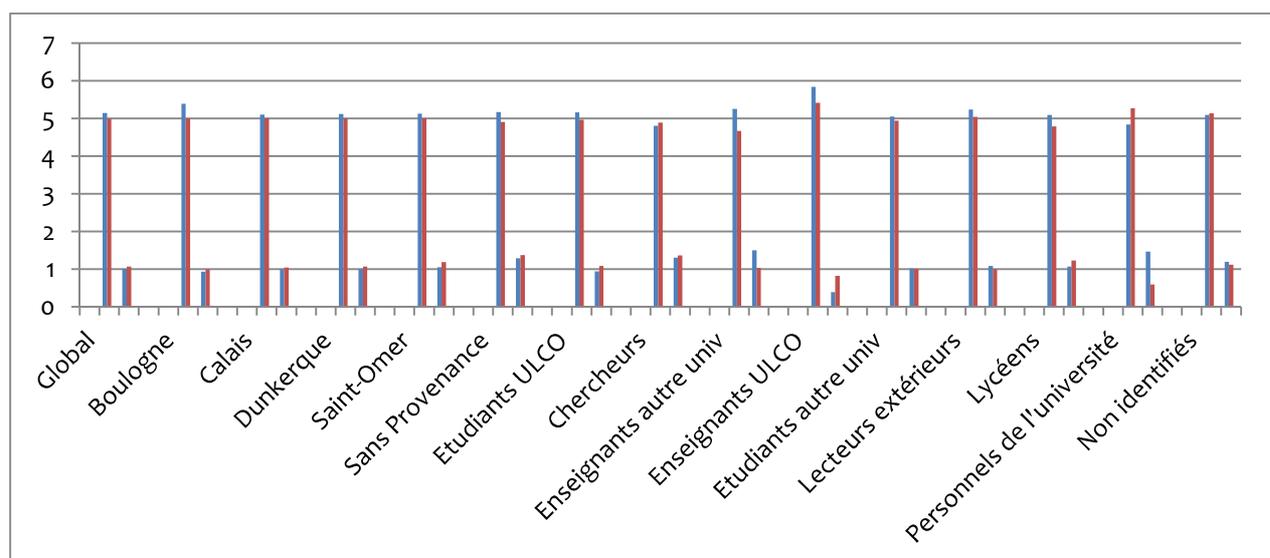


Figure 31: Aide aux usagers. En bleu: satisfaction attendue ; en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart type.

Le niveau d'attente est élevé en général, et particulièrement à Boulogne et chez les enseignants de l'ULCO. C'est chez ces derniers, ainsi que chez les enseignants d'autres universités que se présentent les plus importants décrochages. En revanche, le niveau constaté est supérieur au niveau attendu chez les personnels de l'université et dans le groupe composite des « chercheurs ». Cela traduit une différence de perception entre ceux qui fournissent le service et ceux qui le reçoivent.

Le niveau élevé d'attente chez les enseignants ULCO peut être une piste à suivre en ce qui concerne le niveau d'information à fournir, notamment dans l'aide à la recherche.

Des étudiants insistent sur la nécessaire information sur les fermetures de site :

« Une attention plus particulière devrait être apportée à l'information concernant les fermetures temporaires de la bibliothèque. » (homme, licence de biologie, Calais)

« Les fermetures temporaires de la BU sont informés tardivement, trop peu d'ouverture pendant les vacances. » (femme, licence de biologie, Calais)

« - Prévenir de façon plus lisible des fermetures de la BU (Pancarte, police spécifique sur le portail...) » (homme, licence de géographie, Dunkerque)

Tel étudiant demande des éclaircissements quant à la complexité des procédures en milieu universitaire :

« Moi je suis étudiant à l'IUT de Calais, mais quand je suis venu pour prendre le livre on m'a dit que je ne suis pas enregistré » (homme, IUT GEI, Calais)

Orientation - Facilité d'accès des documents

La facilité pour les usagers de se repérer dans la BU dépend aussi de la disposition des ouvrages, de la transparence de leur agencement et de la signalétique les indiquant. Ces aspects sont évalués par deux questions :

« Les ouvrages d'une BU doivent être faciles à trouver et à emprunter. »

« Les ouvrages de la BULCO sont faciles à trouver et à emprunter. »

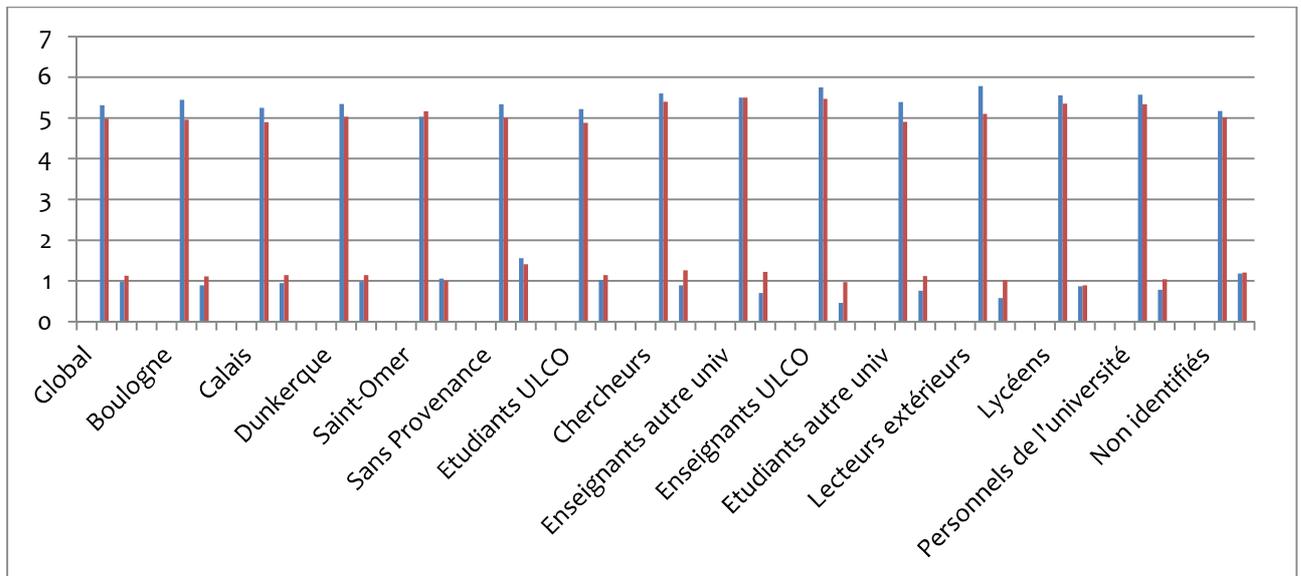


Figure 32: orientation - documents. En bleu: satisfaction attendue ; en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Le niveau d'attente est, là encore, élevé. Le décrochage est généralement faible, un peu plus marqué à Boulogne (où nous savons que l'organisation des documents est complexe avec un défaut de signalétique), négatif à Saint-Omer (où l'antenne de la BU est de très petite taille). Il est marqué chez les lecteurs extérieurs et étudiants des autres universités mais pas du tout chez les enseignants des autres universités. Il se peut que la formation à la méthodologie documentaire joue un rôle dans l'appréhension des documents mais cette hypothèse demeure fragile.

Accueil téléphonique

L'évaluation de l'accueil téléphonique faisait l'objet de deux questions :

« Je m'attends à obtenir rapidement une réponse en joignant une BU par téléphone. »

« J'obtiens rapidement une réponse à mes attentes en joignant la BULCO par téléphone. »

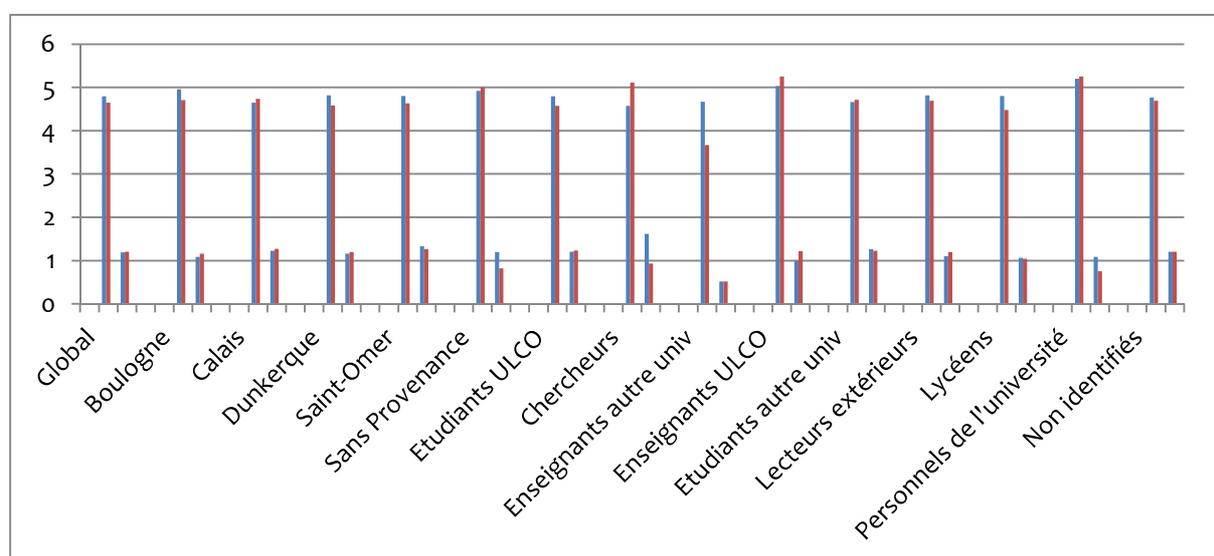


Figure 33: Accueil téléphonique. En bleu: satisfaction attendue ; en rouge: satisfaction constatée. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Les attentes en la matière sont relativement élevées, le décrochage est faible à l'exception notable des enseignants d'autres universités dont le faible écart-type souligne l'homogénéité des réponses. Les catégories manifestant les attentes les plus fortes expriment également la satisfaction la plus élevée : il s'agit des enseignants et personnels de l'université, il est vrai familiers de la structure. Le niveau de satisfaction est proche d'une section à l'autre, avec un très léger décrochage à Dunkerque.

Il semble que les efforts doivent porter sur les réponses à apporter aux enseignants d'autres universités : des requêtes potentiellement exigeantes adressées depuis l'extérieur.

Un seul commentaire a été fait sur ce point mais il est limpide :

« S'il est très facile de joindre quelqu'un par mail ou par téléphone, il est extrêmement difficile d'être mis en relation avec la personne qui pourra traiter votre problème surtout si elle travaille dans une autre section que celle où vous vous trouvez. (L'organigramme est indéchiffrable pour un néophyte et les informations à l'accueil dépendent de la personne qui s'y trouve) » (femme, Enseignante ULCO lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

Règlement – discipline

Parmi les questions quantitatives, une seconde question dérogeait au modèle ServQual. Il s'agissait de connaître l'appréciation faite par les usagers de l'interdiction de manger dans les espaces de travail. Cette appréciation était mesurée par les questions suivantes : « Je trouve normal qu'il soit interdit de consommer de nourriture dans une BU » et « Je trouve normal de ne pas consommer de nourriture dans la BULCO ».

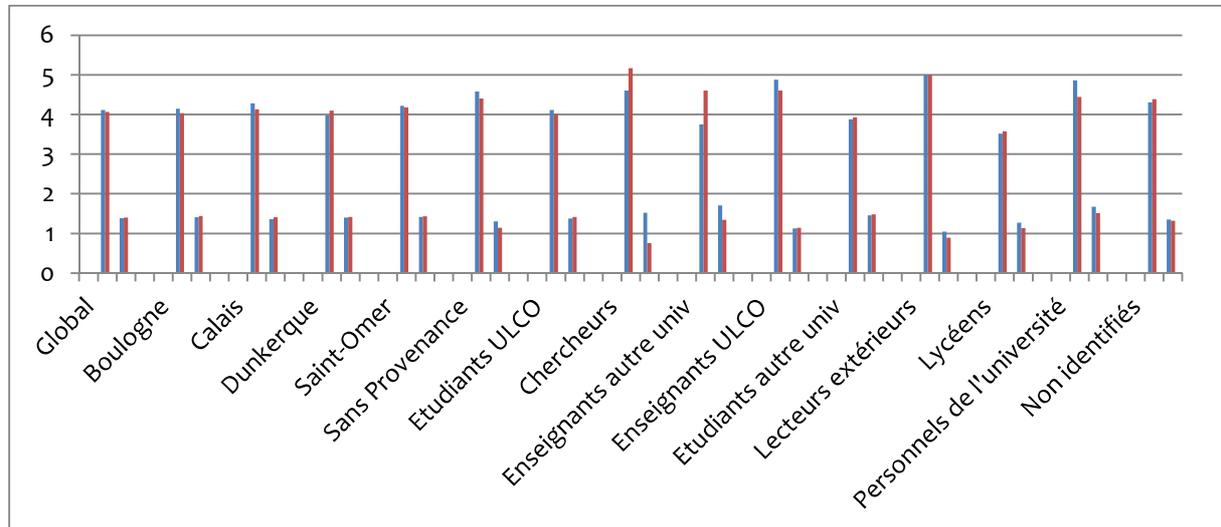


Figure 34: appréciation de l'interdiction de consommer de la nourriture. En bleu: dans une BU, en rouge: dans la BULCO. Les petites colonnes représentent l'écart-type.

Les deux questions demandent d'exprimer un avis normatif selon des formulations très proches. Il n'est alors pas surprenant que les résultats soient également très proches. Les attentes sont assez moyennes (autour de 4) avec des pics pour les lecteurs extérieurs et les personnels de l'université. Des commentaires demandent de tempérer cette interdiction, toute la question étant de fixer une limite suffisamment explicite :

« Boissons autorisées (à la limite le café car les révisions non-stop sans caféine, c'est difficile). »
(homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« la BULCO n'est pas du tout approprié aux études: interdiction de manger, de boire à l'intérieur, 1er étage...à quoi sert-il à part bavarder et gêner les étudiants qui souhaitent étudier » (femme, étudiante en droit, Boulogne)

« Je trouve (et je ne suis pas la seule) l'interdiction d'y manger un peu extrême dans le sens où lorsque nous révisons nous avons toujours à un moment ou à un autre une petite faim et le fait de devoir quitter sa salle de travail ou son bureau pour aller manger dans le hall est assez désagréable. Toutefois, je suis d'accord pour interdire la nourriture telle que fast-food, sandwich etc. mais je suis pour accepter les petit en-cas. » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« La BULCO est un bon espace de travail pour les étudiants mais je ne comprends cependant pas le fait qu'on n'ait pas le droit de consommer boissons et nourriture au sein de la BULCO » (femme, DUT TC, Dunkerque)

« Pour la nourriture oui il ne faut pas non plus venir avec son assiette mais moi qui n'ai que entre midi et deux ou très tard le soir, pour rester concentré manger est nécessaire (mon cerveau a besoin de glucides) » (femme, seconde année de master, Boulogne)

« Il devrait être possible de manger un petit quelque chose ou avoir une petite bouteille d'eau dans la BULCO. » (femme, étudiante en STAPS, Dunkerque)

« Avoir le droit à certains aliments non salissants. » (homme, étudiant en STAPS, Calais)

« On veut pouvoir manger dans la BULCO. » (étudiant en licence STS, Calais)

« Je trouve que la nourriture, comme les gâteaux et autres, pourrait être acceptée. Après c'est aux usagers de rendre les lieux propres » (femme, master expertise et traitement en environnement, Calais)

« Manger dans la BULCO nous permettrait de pouvoir réviser en mangeant car parfois ce temps est précieux. » (femme, étudiante en mathématiques, Calais/Dunkerque)

Expression libre

Les questionnaires comprenaient une zone d'expression libre. Il y a été abondamment fait recours. Il en résulte un matériau d'analyse abondant, mais à interpréter avec les précautions d'usage. Si les questions quantifiées reçoivent des réponses plutôt positives, les commentaires négatifs sont surreprésentés dans les espaces d'expression libre. Ce n'est pas surprenant : on parle moins des trains qui arrivent à l'heure. En revanche, ces interventions permettent d'obtenir des retours sur des points qui n'avaient pas été abordés dans les questions (personnel, horaires, détails pratiques, abords extérieurs), ou bien d'approfondir les questions quantitatives.

Appréciation générale

Bien que certains commentaires soient assez virulents, les appréciations d'ordre général sont plutôt positives pour la BULCO :

« On saluera la disponibilité et la bonne volonté de l'ensemble des personnels de la BULCO. Une solution est toujours proposée à chaque problème, ce qui est très positif. Très bonne idée que ce questionnaire... » (femme, enseignante en lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

« Je trouve que la BULCO est une bibliothèque très enrichissante sur le point de vue culturel et elle permet d'enrichir la connaissance que l'on possède. Il y a un large choix d'ouvrages . » (femme, étudiante en lettres, Boulogne)

« Je suis pleinement satisfaite de la BULCO de Boulogne/mer. Bon fonds documentaire Personnel accueillant, disponible et compétent » (femme, étudiante d'une autre université, préparation au concours d'avocat, Boulogne)

« Merci! » (femme, étudiante en hôtellerie, Boulogne)

« Bravo pour la qualité du lieu de l'accueil, des collections, et le dynamisme des animations. » (femme, enseignant ULCO, Calais)

« Très bien. » (homme, étudiant d'une autre université, Calais)

« Très agréable, belle BU qui donne envie de travailler dans des conditions excellentes » (femme, étudiante en licence d'espagnol à Lille 3 , Dunkerque)

« EXCELLENT par rapport aux universités italiennes auxquelles j'étais habitué » (homme, enseignant ULCO, Dunkerque)

« Globalement je suis très satisfait des services de la BULCO spécialement la possibilité d'accès à distance » (homme, enseignant ULCO en droit, Dunkerque)

« Je suis une personne extérieur à la BULCO et j'apprécie infiniment d'avoir accès à cet espace et à ses ressources. Ce que je trouve à la BULCO diffère de ce que je trouve dans les BM ou au Centre de Ressources de NAUSICAA. A chaque organisme sa spécialité. J'estime que l'offre d'accès à l'information et aux ressources sur Boulogne est pleinement satisfaisante. Merci pour tout ce qui a été déployé. Ce que j'apprécie tout particulièrement à la BULCO ? Le PEB et l'accès à l'information via Internet (et notamment l'accès aux ressources électroniques et bases de données, même en tant que non étudiante). Merci aussi pour tout cela. » (femme, lecteur extérieur, Boulogne)

« La BULCO est sûrement l'une des SEULES CHOSES qui fonctionne bien à l'ULCO (Dk). J'ai adoré l'exposition "cabinet des curiosités" de fait que cette institution se remet en question de part ce questionnaire inscrit la BULCO dans une logique dynamique. Il faudrait en revanche prévenir à l'avance pour les jours de fermeture de la BULCO » (étudiant en économie-gestion, Dunkerque)

Personnel

Il ressort très nettement des commentaires que les équipes de la BULCO peuvent être fières de l'image qu'elles renvoient.

« Sinon dans l'ensemble c'est très bien, le personnel est toujours aimable et d'une grande aide merci pour eux. » (femme, seconde année de master, Boulogne)

« La BULCO est cependant agréable, et le personnel est accueillant et très serviable » (femme, master 1 droit public, Boulogne)

« Le personnel est en général compétent et serviable (prêt entre bibliothèque en particulier). » (femme, enseignante ULCO, Boulogne)

« Je tiens à féliciter l'équipe du site de Calais pour leur dynamisme, c'est toujours un plaisir de se rendre à la BULCO. » (homme, enseignant ULCO, Calais)

« Excellent accueil des bibliothécaires. Tout a été fait pour m'aider dans mes recherches » (femme, universitaire retraitée, Dunkerque)

« Equipe très sympathique, arrangeante et efficace. Bon espace de travail. » (femme, enseignante ULCO, Dunkerque)

« Tout dépend du personnel. » (Homme, chercheur, Dunkerque)

« On saluera la disponibilité et la bonne volonté de l'ensemble des personnels de la BULCO. Une solution est toujours proposée à chaque problème, ce qui est très positif. Très bonne idée que ce questionnaire... » (femme, Enseignante ULCO lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

« Un personnel très sympathique et toujours à notre écoute quand nous avons besoin de leur aide » (femme, Master Sciences, Dunkerque)

« Un personnel toujours prêt à nous renseigner et à prendre en compte nos suggestions. » (femme, non-identifiée, Calais/Dunkerque)

« La BULCO dispose d'un personnel qualifié et accueillant. C'est le plus important pour moi. Bonne continuation » (homme, lecteur extérieur, Dunkerque)

Voisinage

Les sections de centre-ville captent une partie du public habituel des bibliothèques municipales, ce qui peut induire un voisinage surprenant :

« Il y a beaucoup de "cassos" qui traînent à la BU et ne foutent rien toute la journée. » (femme, chercheur en aéronautique militaire, Dunkerque)

« Trop de SDF nous importunent dans les zones de travail. » (homme, étudiant en droit, Dunkerque)

« C'est un lieu de travail agréable, même si il y a la présence régulières de personnes ayant un comportement très spécial » (notamment à l'étage des ordinateurs)! » (homme, master management et communication, Dunkerque)

D'autres appréciations célèbrent l'idéal trop oublié de la bibliothèque sans lecteurs :

« Fiche de réservations pour l'espace détente qui est souvent spoilé par des individus lambda sans gêne apparente. Mettre un vigile à l'entrée avec les temps qui courent. Il 7 Enfin les ordis ça dépend Il 9 sans intérêt Il 13 Il faudrait au moins réserver un espace... » (étudiant en droit, Boulogne)

« La BULCO devrait s'inspirer des bibliothèques de Lille : -un vigile à l'entrée pour filtrer. Certaines personnes n'ont rien à faire à la bibliothèque (clochards, étudiant ou lycéens qui viennent passer leur temps) Le personnel devrait être plus sévère avec l'utilisation des téléphones portables à l'intérieur (1 avertissement puis dehors) idem pour les gens qui mangent à l'intérieur. Si le personnel a peur, embauchez un vigile. Les gens qui veulent discuter c'est dehors. AU niveau des livres, beaucoup sont périmés : il suffit de regarder les dates de parutions. Trop peu de livres récents relatifs à LUE ce qui sera un handicap pour les étudiants de l'ULCO. Les lycéens en période du Bac n'ont rien à faire à la BULCO. Ils perturbent le silence BIBLIOTHEQUE UNIVERSITAIRE!!! » (non-identifié, Dunkerque)

Espaces

« Bien ici les espaces de détente et de repos dans le calme (détente absolue) » (homme, 3ème niveau CAP horticulture, Dunkerque)

« Bel environnement - il ne faudrait pas le laisser se dégrader... » (femme, doctorant en psychanalyse, Boulogne/Dunkerque)

« Il n'y a pas assez de prises en haut (du côté de l'espace détente) .» (femme, étudiante ULCO, Boulogne)

Horaires

De nombreux commentaires demandent des horaires étendus à Boulogne et Dunkerque. Parmi les auteurs, on relève 17 étudiants d'autres universités, 9 étudiants de l'ULCO et un lecteur extérieur :

« L'installation de nouvelles plages horaires, notamment le soir & WE serait un avantage certain pour les étudiants dans leur préparation aux concours. Dans la mesure du possible, l'ouverture durant les vacances (Noël...) faciliteraient également leurs révisions (partiels janvier...). » (homme, étudiant en médecine à Lille, Boulogne)

« L'ouverture le samedi après-midi serait souhaitable » (homme, étudiant en médecine à Lille, Boulogne)

« Ce serait top si la BULCO était ouverte le samedi après-midi. », femme, étudiante à Sciences Po Lille, Boulogne)

« C'est dommage (vraiment dommage) que vous n'ouvrez pas le samedi après-midi!! » (femme, licence pro guide-conférencier, Boulogne)

« Je souhaiterais des horaires plus larges d'ouvertures de la bibliothèque. » (femme, lecteur extérieur, Boulogne)

« SVP Horaire d'ouverture + tardif serait le bienvenue ex : 9h / 21h » (femme, doctorant en psychanalyse, Boulogne/Dunkerque)

« Il serait très bien que la BULCO élargisse ses horaires d'ouverture » (homme, étudiant en droit, Dunkerque)

« J'aimerais que la BULCO ferme plus tard et qu'il y ait moins de bruit lorsque l'on marche » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« Aimerais qu'elle soit ouvert le samedi après-midi quelque fois par mois comme la bu de droit de Lille 2 » (étudiant autre université, PACES, Dunkerque)

« Un petit effort pourrait être fait pour ouvrir le samedi après-midi aussi » (homme, étudiant d'une autre université (droit), Dunkerque)

« Il serait judicieux que la BU ouvre à des horaires plus larges: le samedi , la semaine jusqu'à 22h (par exemple) comme c'est le cas dans beaucoup de BU en villes étudiantes (Lille...). Ce serait un plus énorme pour les étudiants. » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Il serait plus intéressant que la BU élargisse ses horaires d'ouvertures de 8h du matin jusque plus tard le soir (22h-23h comme les BU de Lille) pour que les étudiants puissent davantage réviser dans cet environnement. Boissons autorisées (à la limite le café car les révisions non-stop sans caféine, c'est difficile). » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Les horaires d'ouvertures sont assez restreints, pourquoi ne pas proposer des permanences aux étudiants de l'ULCO entre 19 et 22h par ex. ou le samedi AM et les dimanches ? Horaires pendant lesquels le service d'emprunt des livres serait fermé mais l'espace de travail serait optimisé. » (femme, étudiante d'une autre université (droit et science politique), Dunkerque)

« ouverture en samedi AM et une soirée dans la semaine ou on peut travailler le soir (23h) » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« + de calme, ouvert le samedi AM » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Serait génial d'être aussi le samedi AM; 1 à 2X par fois » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Je serais ravie si la bu pouvait être ouverte plus tard le soir et/ou le samedi AM ! » (femme, étudiante d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Horaire : TB (samedi après-midi encore mieux) » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Ouvrir le samedi après-midi serait un réel plus pour la BULCO. » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

« Il est dommage que la BU ne soit pas ouverte tout le samedi et que le soir elle soit fermée à 19h et non pas 21h (surtout en période de révisions) comme ce peut être le cas sur Lille. » (femme, étudiante en lettres et arts, Dunkerque)

« Ouvrir le samedi après-midi » (homme, étudiant en STAPS, Dunkerque)

« Il serait bien de laisser la BU ouverte plus tard le soir afin de pouvoir travailler plus longtemps. » (femme, L1 droit, Dunkerque)

« J'aimerais que la BULCO ferme plus tard et qu'elle ouvre le samedi après-midi. » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« Ouvrir le samedi après-midi, et le dimanche matin en période d'examen. Accord pour boisson genre eau l 8) + mail » (homme, licence pro PME-PMI, Dunkerque)

« J'aimerais que la BU reste ouvert au moins jusqu'à 22h et le samedi toute la journée. Doté des impressions couleur » (homme, master 1 logistique et transport, Dunkerque)

Collections

Les commentaires libres ont permis aux lecteurs d'exprimer leurs demandes en matière d'acquisitions. Celles-ci sont très variées mais concernent surtout les sections de Boulogne et Dunkerque :

« J'aimerais qu'il soit possible d'emprunter plus de livre (public extérieur). Un abonnement à la documentation photographique ainsi qu'aux cahiers pédagogiques m'aiderait dans mon travail » (femme, enseignante d'une autre université, Boulogne)

« Il est regrettable de constater le manque de ressources présentes en droit public. » (femme, master 1 de droit public, Boulogne)

« Peu de manuels en droit public. » (homme, étudiant en M1 Droit, Boulogne)

« Dans certaines matières, il n'y a que peu d'ouvrages, qui plus est, ne sont pas à jour. Il serait opportun de renouveler les ouvrages plutôt que de créer des espaces de détente, non indispensables et bruyants au sein d'une bibliothèque universitaire. » (femme, master 1 droit public, Boulogne)

« Ouvrages anatomiques dépassés (vieilles éditions) notamment dû à la nouvelle nomenclature anatomique appliquée depuis peu. Ouvrages préparant à l'ECN manquant » (homme, 3^e année de médecine à Lille-2, Boulogne).

« Au niveau des ouvrages concernant mon domaine (Droit), je trouve toujours ce que je souhaite. » (femme, master 1 droit des affaires, Boulogne)

« Plus de livres pour réviser. Meilleur suivi » (homme, DEUST BCCMM, Boulogne)

« La section Arts de Boulogne/Mer n'est pas assez développée. » (femme, LP guide-conférencier, Boulogne)

« Plus de livres pour réviser, meilleur suivi » (homme, DEUST BCCM, Boulogne)

« J'espère avoir un [...] aux services numérique de BULCO pour l'accès aux services disponibles de la BULCO dans les domaines électronique et informatique industriel » (homme, étudiant ULCO, Calais)

« Il faudrait que la BULCO ait à sa disposition plus de manuels pour préparer des concours ou d'autres examens car là je trouve que c'est assez limité. » (homme, master ingénierie du management, Boulogne)

« Davantage de livres pour les étudiants en Staps plus récent abonnement revue EPS merci pour le p'tit déj » (homme, master 1 STAPS, Calais)

« Section "espagnol" trop restreinte Trop peu d'ouvrages de littérature/civilisation. » (Femme, Enseignante, CAPES, Dunkerque)

« Il manque quelques livres de référence en plusieurs exemplaire, au moins 3 par we et il faudrait les exclure du prêt pour que tous les étudiants puissent y avoir accès » (femme, enseignante ULCO, Dunkerque)

« Il n'y a pas assez de documentations, de livres intéressants pour nos études. » (femme, L1 droit, Dunkerque)

« Je pense que la BULCO devrait avoir de bonnes référence pour les mangas (Death Note, Gantz, D Gray Man, Monster) plus de romans en anglais ainsi qu'en russe et japonais. L'équipement informatique est peu performant » (homme, étudiant LEA, Dunkerque)

« Mettre des livres sur des témoignages d'auteurs + mettre du chauffage (trop froid donc peu propice au travail!) + renouveler, je suis en droit et il y a des livres trop ancien pour notre formation. » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« Plus de documents médicaux. » (homme, étudiant d'une autre université, PACES, Dunkerque)

« Je trouve que la BULCO ne dispose pas de livres de développement personnel. » (homme, Master RIM, Dunkerque)

« Il manque des documents qui concernent le management maritime, logistique maritime et portuaire, la transit maritime et la commission du transport maritime. » (homme, Master 2 management portuaire, Dunkerque)

« J'attends de la BULCO qu'elle mette dans le rayon multimédia plus de films récents. » (homme, L2 droit, Dunkerque)

« Je pense que certains des documents (livres notamment) devraient être changés en fonctions de l'évolution de la société. Les documents ne sont plus à jour et ne nous permettent donc pas de les utiliser correctement. » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« De nombreux ouvrages de lettres m'initiant à la recherche se trouvent à Boulogne, ce n'est pas pratique et certains livres arrivent tardivement. Je trouve cela dommage, la BULCO devrait avoir plus d'ouvrages de lettres, le problème se manifeste aussi, car la plupart des ouvrages sont vite pris (pas assez de doubles) » (femme, master 2 lettres modernes, Dunkerque)

« Il est scandaleux que chaque année des livres soient jetés sous prétexte qu'ils ne sont pas empruntés. Ils sont souvent consultés sur place ! De plus, vu le peu de livres du rayon chimie il n'est pas utile de faire de la place... » (homme, M1 ACCIE, Dunkerque)

« Les livres concernant nos spécialités ne sont pas assez. Moins de diversité et qualité » (femme, étudiante Management portuaire, Dunkerque)

« Au niveau des rayons 342 à Dunkerque, il y a bon nombre d'ouvrage qui sont en totale obsolescence, il y a un énorme tri à réaliser par les bibliothécaires car Un effort devra être réalisé dans ce sens. Il faut également sensibiliser le personnel à l'accueil des progrès reste médiocre voire inexistant. Les usagers ne doivent pas subir les sautes d'humeurs drastiques du personnel de la BULCO de Dunkerque, contrairement à Boulogne sur mer. » (homme, licence administration publique, Dunkerque)

« Très bon accueil. Personnel attentif et bienveillant. Peu de ressources concernant certains sujets ex : illettrisme » (femme, DUFA, Dunkerque)

« Il serait intéressant de communiquer davantage de supports culturels. » (homme, DUT GACO, Saint-Omer)

« J'aurais aimé trouver plus de BD » (femme, étudiante GMT, Saint-Omer)

« De nombreux livres utiles à mes études et surtout utiles pour apprendre de nouvelle technique sur les différentes activités » (homme, DEUST STAPS, Saint-Omer)

Modalités de prêt

« J'aimerais qu'il soit possible d'emprunter plus de livre (public extérieur). » (femme, enseignant d'une autre université, Boulogne)

« Impossibilité de renouveler plus de une fois les prêts d'une semaine, ce qui ne fait au total que 2 semaines de prêt » (femme, étudiante ULCO, Boulogne)

« Je trouve qu'il faudrait changer quelques détails à propos de l'emprunt de documents. Les besoins ne sont pas les mêmes en fonction des études. En Histoire, il faut utiliser facilement une dizaine de livres en même temps, tandis que dans d'autres sections, l'emprunt est quasiment nul ou moins utile. » (femme, étudiante en histoire, Boulogne)

Suggestions d'acquisitions

Plusieurs commentaires révèlent un problème d'information dans le circuit des suggestions d'acquisitions. Il devrait être remédié à ce problème :

« 3) Suggestions d'achat de livres : on n'a pas de retour sur nos demandes et les livres arrivent trop tard en général, en rayon.... » (femme, étudiante en lettres, Dunkerque)

« _Lorsqu'on fait des suggestions d'achat de livres: on n'a pas toujours de retour et le livre arrive bien tard. » (homme, étudiant en droit, Boulogne/Dunkerque)

« -quand on commande un ouvrage en vue d'un achat, on ne nous tient pas au courant de l'avancée de cette commande, ce qui oblige à nous renseigner nous-même un peu au hasard des personnes rencontrées » (femme, enseignante en lettres modernes, Boulogne/Dunkerque)

« _Quand on fait des suggestions d'achats par Internet, on n'a pas de retour. Peut-on raccourcir le délai? Sinon, le livre arrive alors qu'on n'en a plus besoin? » (femme, étudiante ULCO, Calais/Dunkerque)

Fermetures intempestives

Des commentaires expriment un mécontentement par rapport aux fermetures intempestives de sites, à mettre en relation avec l'information/orientation des lecteurs.

« Le seul problème de la BULCO réside dans les grèves qui perturbent la vie étudiante. une fermeture en raison de grève par mois me semble trop élevé. » (homme, étudiant en droit, Boulogne)

« _Pourriez-vous vous annoncer les fermetures de la BU (pour révision interne ou grève) sur le portail internet? Comme cela, on ne viendrait pas pour rien. Merci. Et éventuellement mettre en place un "service minimum", permettant au moins de travailler à la BU? Ce serait bien... » (homme, étudiant en droit, Boulogne/Dunkerque)

« 2° un service minimum en cas de grève ou de réunion interne serait peut-être à envisager : il est important de pouvoir disposer d'un lieu de travail(?) » (femme, étudiante en lettres, Dunkerque)

Suggestion de services

D'autres commentaires peuvent être une source d'inspiration pour la création de nouveaux services : « Serait-il possible d'actualiser le matériel (une cabine) dédié aux langues afin de pouvoir écouter les CD-Rom disponibles en rayon? » (femme, enseignant ULCO, Calais)

« J'aime le travail que la BULCO fait. Mais j'aimerais aussi qu'elle mette à disposition des usagers, des professeurs qui seraient en mesure d'expliquer ou de répondre à certaines questions dans certaines œuvres » (homme, étudiant GEII, Calais)

« J'aimerais que la BULCO propose des formations pour pack Office (en particulier Powerpoint) car beaucoup d'étudiants doivent faire des présentations et tous ne savent pas utiliser le logiciel. Merci » (femme, Master SIDE, Dunkerque)

« Aide ou recherche des documents pour les étudiants étrangers, une animation interculturelle »
(homme , master SIDE, Dunkerque)

Expression libre : analyse par section

Boulogne-sur-Mer

Des commentaires soulignent la qualité de l'équipe face aux difficultés rencontrées :

« Je suis pleinement satisfaite de la BULCO de Boulogne/mer. Bon fonds documentaire. Personnel accueillant, disponible et compétent. » (femme, étudiante d'une autre université, Boulogne)

« _Réseau défaillant pour imprimer des documents _Impossibilité de consulter le site "Daloz" trop fréquenté _Manque d'ouvrages dans certaines matières _Une équipe agréable et dévouée face à ces problèmes » (étudiant en droit, Boulogne)

Nouvel espace

Le nouvel espace créé à Boulogne –sur-Mer suscite des commentaires variés. Il est remarquable que les étudiants l'évoquant le désignent par leur propre définition, le plus souvent « espace détente ».

« L'étage aménagé est un véritable plus pour la BULCO ! Il permet de pouvoir discuter en toute tranquillité, de se détendre. Or, cet espace de détente est souvent un manque dans certaines bibliothèques, car, bien qu'il s'agisse d'une bibliothèque universitaire, lire reste encore, pour de nombreux étudiants, un plaisir, il est donc important selon moi, de cultiver cette envie en ayant un espace propice à la détente. » (femme, élève de CPGE, Boulogne)

« Je trouve dommage que l'espace détente au 1er soit un espace vide de livres, on devrait laisser cela pour créer une salle pour des livres venant d'autre BU... ou pour en faire une expo avec des ouvrages portant sur un thème, mais pas des fauteuils qui ne nous aident pas à finir un exposé. » (femme, seconde année de master, Boulogne)

« La BU est un espace très agréable est propice au travail d'une manière générale. Les salles pour pouvoir travailler en groupe, notamment, sont très appréciables quand nous ne souhaitons pas déranger les personnes autour de nous. Cependant, pour les personnes extérieures à l'université en elle-même, certaines choses restent regrettables, comme l'accès à la Wi-Fi. La mise à disposition d'ordinateurs connectés compensant cette lacune, ce n'est donc pas un véritable problème, plutôt une remarque. » (femme, élève de CPGE, Boulogne)

« Il n'y a pas assez de prises en haut (du côté de l'espace détente).» (femme, enseignante ULCO, Boulogne)

« Le bruit qui règne à la bibliothèque depuis la rentrée 2013 est un véritable problème. Certes des transformations ont été faites pour créer un espace de discussions propice à la détente, mais si c'est au détriment du travail, ce n'est plus une bibliothèque, mais un salon ! » (femme, Master MEEF, Boulogne)

« La zone dite "détente" au premier étage n'a pas sa place dans une BU. Si certains membres du personnel pouvaient être un peu plus agréables surtout quand on les interrompt de jouer sur ordi...

Y a-t-il un intérêt à avoir des livres en 2 ou 3 exemplaires au sein d'un même site de formation ? »
(homme, étudiant en histoire, Boulogne)

« L'espace ludique de la bibliothèque de Boulogne me semble plus approprié dans une médiathèque. L'accès à la revue Dalloz sur le portail est parfois impossible, alors que c'est primordial pour les étudiants en droit. J'aurais préféré que l'on privilégie l'achat d'ordinateur plutôt que de tablettes Les ordinateurs de Boulogne-sur-Mer ne fonctionnent pas... » (homme, étudiant en M1 Droit, Boulogne)

Calais

Les commentaires libres relèvent de nombreux points positifs sur la section de Calais, mais aussi de nombreuses demandes et des critiques sur les équipements informatiques et les abords extérieurs :

« La bibliothèque de Calais me satisfait parfaitement. Par contre il est dommage qu'il y ait si peu de salles de travail, je pense qu'une seule grande serait suffisante, accompagnée de plusieurs plus petites, pour permettre un accès plus facile les jours où il y a beaucoup de réservations. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« _C'est un lieu tranquille où se détendre et travailler tranquillement. _On y trouve facilement les ouvrages nécessaires (rangement disponibilité optimale). _les ordinateurs sont pénibles à utiliser dû au système d'exploitation modifié. » (homme, étudiant en informatique, Calais)

« _Non aux expositions. Je me sers du portail BULCO très peu de fois seulement pour une recherche de livre. Je fréquente beaucoup les bibliothèques universitaires comme celle de Calais ou Dunkerque. Toutes deux sont agréables dû au silence propice pour le travail et le soutien des employés lors de quelconque problème. Le point fort de Calais: son aménagement. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« Très bonne bibliothèque, bons ouvrages mais parfois trop de bruit » (femme, licence de biologie, Calais)

« Je tiens à féliciter l'équipe du site de Calais pour leur dynamisme, c'est toujours un plaisir de se rendre à la BULCO. Une petite remarque : pourquoi faut-il indiquer que nous ne sommes pas de l'ULCO pour se connecter au site ? (Je suis personnel de l'ULCO) » (homme, enseignant-chercheur IUT Calais)

« Bonne bibliothèque, avec un agencement propice à la détente ; pas comme certaine bibliothèque certes plus grand et plus équipées mais où règne une ambiance anxiogène. Merci à toute l'équipe de la BULCO » (homme, lecteur extérieur, Calais)

« Espace agréable » (femme, étudiante en STAPS, Calais)

Bonne machine à café (la meilleure de la fac) _livres tordus non agréables à lire, les étages sont des fois mal rangées. _chaises trouent des pantalons car les vis ressortent sur certaines chaises. _le bruit des halogènes (qui fonctionne mal) qui se signale toutes les secondes est insoutenable, énervant. De même pour les lampes qui clignotent. _prises défectueuses, sales-> loterie. Signalez les prises qui ne fonctionnent pas! _les tags, les vitres cassées, l'extérieur sali par les délinquants mettent moins de

valeurs à la bibliothèque. Vous n'y êtes pour rien, mais des caméras dissuasives peuvent être bénéfiques? Clôture? _l'imprimante en noir et blanc, c'est moyen. La qualité de l'impression aussi. Le logiciel non mis à jour, donc refaire tout le document avant de l'imprimer, cela prend beaucoup de temps. Non fonctionnel. Les horaires d'ouvertures: à 7h45, vous êtes souvent en retard, et en hiver, ce n'est pas super d'attendre dans le froid. -> 5min avant serait parfait car le BCD provenant de Dunkerque nous dépose vers 7h35. » (homme, étudiant en biologie, Calais)

« Bibliothèque trop bruyante zone de silence non respectée par les groupes de travail, parfois des motos passent cela dérange beaucoup. Impossible de réviser donc je préfère travailler chez moi. Rayons mal rangés, beaucoup de poussière sur les étagères. Aspect extérieur dégradé, sale, parking non sécurisé, quelques déchets, tags, vitres cassées mégots par terre, impossible de s'installer à l'extérieur car manque de bancs, herbe haute. L'aspect extérieur de la bibliothèque ne donne pas envie d'y rentrer et d'y rester. » (femme, étudiante d'une autre université, Calais)

Abords extérieurs

Le mauvais état des abords extérieurs de la BU de Calais est relevé dans plusieurs commentaires :

« L'aspect extérieur de la bibliothèque de Calais n'est pas entretenu voire négligé tags, parking non sécurisé, bouts de verre par terre, quelques déchets, vitres cassées. Cela ne donne pas envie d'y rentrer. » (femme, lecteur extérieur, Calais)

« Le parking n'est pas sécurisé ce qui pose problème. Dommage que les extérieurs ne soient pas faits (pelouse, bancs, etc..) ce qui ne donne pas une bonne image de la BULCO » (femme, Calais)

« Dommage que l'aspect extérieur soit dégradé (vitres cassées, tags et le parking trop ouvert sur l'extérieur (non sécurisé). » (femme, personnel de l'université, Calais)

« Aspect extérieur dégradé, sale, parking non sécurisé, quelques déchets, tags, vitres cassées mégots par terre, impossible de s'installer à l'extérieur car manque de bancs, herbe haute. L'aspect extérieur de la bibliothèque ne donne pas envie d'y rentrer et d'y rester. » (femme, étudiante d'une autre université, Calais)

« Aspect extérieur dégradé, sale, parking non sécurisé présence de bouts de verre cassés, quelques déchets sauvages, vitres cassées, devant la bibliothèque herbe non entretenue on ne peut pas s'installer pour manger dehors, il manque des bancs dommage car l'intérieur est assez agréable » (femme, Calais)

« Je trouve les abords extérieurs de la BULCO dégradés et un manque d'entretien. Cela est dommage. » (femme, enseignante ULCO, Calais)

Prises et chaises

Les équipements de la section posent un problème : les prises pour leur accès difficile, les chaises pour le mal qu'elles font aux pantalons :

« Faire un changement concernant les tables et surtout les chaises (problèmes pour le manteau et le jean que je coince dans les vis de la chaise), les chaises ne sont pas confortables. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« Mettre des prises plus simples d'accès car avec certains chargeurs c'est impossible. Faire un effort sur l'équipement mobilier notamment les chaises car il arrive très souvent qu'on se prenne les poches de jean dans les vis des chaises. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« _prise avec accès plus simple _dossier de chaise moins large car le manteau tombe sans arrêt _assise plus confortable et moins dangereuse car déchire souvent le pantalon dû aux vis. PS: personnel très agréable et toujours à l'écoute » (femme, étudiante en biologie, Calais)

Demandes

Les usagers de la section de Calais expriment des suggestions parfois intéressantes, à mettre en relation avec la localisation excentrée de la section et la rareté d'équipement qui s'ensuit.

« Une imprimante en couleur est fortement nécessaire pour l'impression de comptes rendus notamment pour a filière BIO: distinction des courbes, illustrations photo, ou même ne serait-ce que pour l'esthétique du dossier (titres couleur). _Hotspot inutilisable parfois: le signal est presque immédiatement perdu suite à la connexion quand cela arrive. Très agaçant!!! _Personnel très agréable!! _Pourquoi pas une relieuse? Cela éviterait d'aller en ville faire une reliure pour nos dossiers: même principe de paiement que pour les impressions: avec la carte. » (femme, étudiante en biologie, Calais)

« Un forum professionnels-étudiants » (homme, master 1 expertise et traitement environnement, Calais)

« Plus grand coin détente avec télé et visionnage de films en liberté avec fauteuils. » (homme, étudiant ULCO, Calais)

« Très bel endroit » (homme, élève EILCO, Calais)

Bibliothèque de l'IUT

Les commentaires sont rares et peu enthousiastes :

« Concernant la BU de l'IUT de Calais c'est la merde. Les horaires d'ouvertures sont pas respecté malgré qu'elle est très peu ouverte, les livres sont pas ordonnés et la majorité des livres sont non exploitables » (homme, IUT informatique, Calais)

« Je demande juste le calme dans cette bibliothèque, puisque la BULCO de Dunkerque est très calme. Merci » (non identifié, Calais)

Dunkerque

Pour cette section également, des commentaires positifs sont formulés sur le caractère accueillant de l'endroit :

« Petit salon à l'entrée et machine à café : très bien très bon accueil du personnel quand on vient à la BULCO » (femme, Master 2 SIDE, Dunkerque)

« Très bonne bibliothèque. Des ordis à disposition, une reprographie, la Wi-Fi, des manuels sur tous les thèmes... Accueillante et calme, très spacieuse. Même un coin détente et des salles de travail pour les travaux de groupe. Parfait. » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

« Très bon endroit, relativement calme et beaucoup de disponibilités diverses et variées » (homme, master logistique et transport, Dunkerque)

« La BULCO à Dunkerque est un endroit propice pour travailler. On s'y sent bien. La plupart du temps, les manuels sont bien rangés, ce qui me fait gagner du temps dans mes recherches. => BU idéale. » (homme, L1 Droit, Dunkerque)

« Très bel endroit, très accueillant et propice au travail. Endroit très propre et cadre de révision très agréable. » (homme, Master enseignement STAPS, Calais/Dunkerque)

Des commentaires apportent cependant quelques nuances :

« Nous sommes très mal accueillis à la BULCO ! Nos réservations de salles sont faites à la tête du client et selon l'humeur de la personne qui nous accueille ... Le silence n'est pas respecté dans la zone silence ...» (homme, étudiant en droit, Dunkerque)

« BULCO Dunkerque = personnel féminin à l'étage (1 certaine personne) non aimable et très désagréable » (femme, Master MUTUDIL, Dunkerque)

Chauffage

« Attentes : plus de livres de médecine (Dufour, Netter, Kapondji...) chauffage le samedi matin, plus d'exposition, OUVERTURE BU SAMEDI AM ouverture de la bu 1/par semaine » (homme, étudiant d'une autre université (kiné), Dunkerque)

« Je constate simplement le fait qu'il n'y a plus de chauffage au sein de la BU et que les étudiants doivent travailler en manteau pour ne pas avoir froid. » (homme, étudiant d'une autre université (médecine), Dunkerque)

Toilettes

En dépit d'un nettoyage quotidien, les toilettes de la section de Dunkerque constituent un indicateur de fréquentation un peu trop explicite :

« Les toilettes sont sales parfois » (femme, chercheur en aéronautique militaire, Dunkerque)

« Les toilettes ne sont pas d'une propreté irréprochable » (homme, étudiant d'une autre université (kiné), Dunkerque)

« Le moins: les robinets des toilettes des filles à réparer et toujours pas de papier toilette. » (femme, étudiante en droit, Dunkerque)

Trappes électriques

Comme à Calais, des commentaires déplorent la conception et l'état des trappes électriques :

« 1) la plupart des trappes dans le plancher (prises de courant) sont pleines de poussières... Et certaines sont très dures à ouvrir (l'anneau est cassé). Il manque aussi certains stores. » (femme, étudiante en lettres, Dunkerque)

« _dans le plancher se trouvent des trappes avec des prises de courant mais la plupart sont pleines de poussières et de terre; pourriez-vous les faire aspirer? » (femme, étudiante ULCO, Calais/Dunkerque)

« Il faudrait revoir les trappes dans le plancher (prises électriques): il y beaucoup de poussière et parfois on n'arrive pas à les soulever. » (homme, étudiant en droit, Boulogne/Dunkerque)

Suggestions

« Une salle de lecture dédiée à la détente (Dont fauteuils, œuvres, design à cet effet...) serait la bienvenue. » (homme, licence de géographie, Dunkerque)

« Eviter les talons dans la bibliothèque - Permettre les boissons - Prévenir à l'avance pour les grèves » (femme, lettres modernes, Dunkerque)

« Il n'y a pas assez de postes équipés de casques. » (homme, DAEU, Dunkerque)

« Avoir plus d'ordinateurs disponibles pour les étudiants, avoir des romans (fantastiques par ex) à disposition la BULCO est un bon endroit pour réviser ou travailler en groupe. Avoir plus de salles de travail » (femme, étudiante LEA, Dunkerque)

« Une salle de lecture confortable (fauteuils..) dédiée à la détente, aux lectures de loisir. Ouverture de la bu aux vacances d'été (création de jobs été. Seul moment pour les étudiants d'enrichir leurs connaissances dans les domaines autres que ceux de leurs études car manque de temps le reste de l'année. » (homme, étudiant en géographie, Dunkerque)

« Je me permets quelques suggestions ou remarques: _les spots lumineux au plafond et les appliques murales sont allumés en plein jour. Je suggère de les éteindre. La salle est un lieu déjà très lumineux et vous économiserez l'énergie. » (femme, étudiante ULCO, Calais/Dunkerque)

Fermetures intempestives

« Je trouve qu'entre les manifestations culturelles, et les grèves, ou les réunions du personnel, la BU ne propose pas vraiment un endroit où l'on peut réviser souvent dans le calme. L'information de la grève, ou de la réunion " mensuelles" se fait souvent connaître le matin lorsque j'arrive pour réviser, c'est très embêtant. Enfin, ces réunions sont quand même fréquentes, on ne nous tient pas assez au courant des résultats des réunions, de leurs utilités... » (homme, étudiant en droit, Dunkerque)

« Trop de réunions, trop d'animations culturelles, etc... Pas assez de mise en informations des évènements qui dérangent! La BU doit redevenir un lieu de REVISION! » (homme, L2 droit, Dunkerque)

« Un meilleur accès aux salles de travail serait préférable, mais aussi rappeler les zones délimité afin de permettre aux étudiants qui révisent pour des exams de pouvoir le faire dans le calme. » (femme, L1 droit, Dunkerque)

« Accès WIFI trop compliqué pour les téléphone portables sinon très bien pour ordinateur. Il y fait quelque peu froid au niveau de la zone silence. Sinon très bien. » (homme CPGE/licence chimie, Dunkerque)

« *_Peut-on assurer un service minimum les jours de grève et l'annoncer sur le portail internet? »*
(femme, étudiante ULCO, Calais/Dunkerque)

Saint-Omer

Le faible nombre de réponses pour la section de Saint-Omer induit un faible nombre de commentaires spécifiques. Ceux-ci sont plutôt élogieux.

« *L'environnement de la BU est agréable, et me permet de réviser calmement. Il faudrait juste élaborer plus de matériel électronique.* » (homme, étudiant GACO, Saint-Omer)

« *Bonne équipe, très compétente. Peu d'animation, peu d'investissement.* » (femme, GACO, Saint-Omer)

Restitution en cinq aspects

Le groupe de projet a analysé les réponses quantitatives en fonction de cinq dimensions :

- Le matériel (équipements informatiques, silence, facilité d'accès des ressources électroniques, collections détente et divertissement), également nommé « tangibilité » dans d'autres applications du modèle ServQual, concerne les supports physiques, les ressources et le matériel nécessaires à la réalisation du service.
- La fiabilité (facilité à trouver et à emprunter les documents, accès aux services via le portail) désigne l'habilité à réaliser le service de manière promise et adéquate.
- La serviabilité (volonté d'aider les usagers et de leur fournir un service rapide)
- L'assurance (connaissance et politesse des agents, capacité à gagner la confiance de l'utilisateur)
- L'empathie (attention individualisée prêtée aux besoins de l'utilisateur)

Le tableau ci-dessous représente la satisfaction moyenne pour chaque dimension.

Moyenne / Dimension	Matériel	Fiabilité	Serviabilité	Assurance	Empathie
Attente	5,47	6,06	5,36	4,70	5,59
Performance	4,96	5,45	5,24	4,65	5,41
Satisfaction	-0,51	-0,61	-0,12	-0,05	-0,18

Pour aucune des cinq dimensions la satisfaction moyenne n'est positive. Elle n'est cependant jamais inférieure à -1, ce qui indique un niveau de satisfaction inférieur mais proche des attentes des usagers.

La manière dont ces aspects sont reliés à des indices synthétiques peut être interrogée, dans la mesure où il n'est pas procédé à une pondération explicite.

Analyse par aspects

Aspect « matériel »

Question :	2 (équipements informatique)	3 (silence)	7 (facilité d'accès des ressources électroniques)	9 (collections détente et divertissement)	Moyenne
Attente	5,71	5,34	5,78	5,06	5.47
Performance	4,43	5,41	5,01	5,01	4.96
Satisfaction	-1,27	0,07	-0,77	-0,05	-0.51

Du point de vue du groupe de projet, l'écart entre les attentes et les performances pour la dimension « matériel » reste raisonnable puisqu'il n'est que de -0.6. On notera cependant que les équipements informatiques sont particulièrement insatisfaisants.

L'accessibilité des ressources électroniques présente aussi un écart préoccupant, probablement dû à la fois à des problèmes d'information et d'ergonomie. En revanche, la satisfaction liée à l'ambiance de travail surpasse les attentes en matière de silence. La formulation particulière de cette question doit cependant relativiser cette performance.

Aspect « fiabilité »

Question	5 (facilité à trouver et à emprunter)	10 (accès à tous les services par le biais du portail)	Moyenne
Attente	6,28	5,83	6.06
Performance	5,51	5,39	5.45
Satisfaction	-0,77	-0,44	-0.61

Les attentes des usagers sont très élevées quant à la facilité de trouver et d'emprunter les ouvrages. La satisfaction est moindre mais reste à un niveau honorable.

D'autre part, si les usagers reconnaissent que le portail possède un grand nombre de services, celui-ci peut encore être étoffé.

Aspect « serviabilité »

Question	1 (« La Bibliothèque met à disposition les documents qu'elle n'a pas dans sa collection »)	8 (disponibilité au téléphone)	12 (formation à l'usage des ressources électroniques)	Moyenne
Attente	5,75	5,46	4,87	5.36
Performance	5,52	5,16	5,04	5.24
Satisfaction	-0,23	-0,30	0,17	-0.12

Le groupe de projet relève, pour cette dimension, un bon niveau de satisfaction, presque positif, et ce en dépit d'exigences élevées. Le groupe de projet relève cependant un niveau d'exigence, et peut-être d'intérêt, curieusement bas concernant la formation à l'usage des ressources électroniques.

Aspect « assurance »

La dimension assurance comprend les questions :

- 6 : La BU informe régulièrement et de façon claire sur ses activités et son actualité.

- 13 : L'interdiction de consommer de la nourriture.

Question	6 (information régulière et claire sur son activité)	13 (interdiction de consommer de la nourriture)	Moyenne
Attente	4,90	4,50	4.70
Performance	4,75	4,55	4.65
Satisfaction	-0,15	0,05	-0.05

Le groupe de projet remarque que le public apporte moins d'intérêt à ces items (moins de 5 sur une échelle de 7). Mais aussi que dans l'ensemble les attentes sont à la hauteur des performances. La formulation des questions est probablement en cause, l'intérêt d'une information abstraite de son contenu étant moindre. En ce qui concerne la question 13, il ressort que la question normative (attente) et la question positive (satisfaction) étaient formulées d'une manière très proche et de ce fait peu opératoire.

Il ressort que les répondants sont à 64% favorables à l'interdiction de manger en BU.

Il faut aussi noter que la BULCO peut encore faire des efforts pour améliorer sa communication, même si celle-ci n'est pas une priorité au vue de l'intérêt des utilisateurs.

Aspect « empathie »

La dimension empathie comprend les questions :

- 4 : La BU offre la meilleure aide possible à ses usagers.

- 11 : La BU fait les efforts nécessaires pour former ses usagers.

Question	4 : aide aux usagers	11 : efforts pour former les usagers	Moyenne
Attente	6,00	5,18	5.59
Performance	5,48	5,33	5.41
Satisfaction	-0,51	0,15	-0.18

Le groupe de projet en déduit que « pour cette dimension nous remarquons comme la précédente que la performance coïncide presque aux attentes. Celles-ci sont assez élevées pour une échelle sur 7, donc la satisfaction est tout de même assez bonne.

Nous pouvons en déduire que les usagers sont intéressés par ses items et il faut que la BULCO se tienne-sur ses engagements et essaye même davantage à les remplir. »

Conclusion

Si les résultats de l'enquête sont, dans l'ensemble plutôt positifs, ils mettent en exergue un certain nombre de marges d'amélioration qui peuvent contribuer à structurer les objectifs à venir pour la BULCO.

Parmi ces points, on relèvera notamment :

.le fonctionnement des équipements informatiques et du wifi, qui fait l'objet de grandes attentes et de nombreuses réserves

.la communication, qu'il s'agisse des fermetures, de l'animation culturelle ou des services proposés.

.la conception et la mise en œuvre du règlement, en ce qui concerne la nourriture et le respect de l'ambiance de travail

Il appartient aux différents services de la BULCO de s'emparer des informations détaillées dans ce rapport en vue d'améliorer autant que possible la satisfaction des usagers.

Annexe 1 : questionnaire

Questionnaire BULCO

Ce questionnaire porte sur votre opinion en ce qui concerne la bibliothèque universitaire. Procédez en choisissant un des 7 chiffres en face de chaque question. Si vous êtes **tout à fait d'accord** avec les caractéristiques décrites, entourez le chiffre **7**. Si vous êtes en **fort désaccord** avec celles-ci, entourez **1**. Si vos sentiments ne sont pas réellement définis, entourez le critère « Ne Se Prononce Pas ».

Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, tout ce qui nous intéresse ici est le chiffre qui va le mieux nous montrer votre perception de ce service.

1	J'attends d'une bibliothèque universitaire qu'elle fasse le maximum pour mettre à disposition des documents qu'elle n'a pas dans sa collection.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
2	Une BU se doit d'avoir des équipements informatiques (ordinateur, tablette, imprimante, wifi) à la pointe de la technologie	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
3	Il doit régner dans une bibliothèque universitaire un silence absolu.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
4	La BU se doit d'offrir la meilleure aide possible à ses usagers.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
5	Les ouvrages d'une BU doivent être faciles à trouver et à emprunter.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
6	J'attends d'une BU qu'elle m'informe régulièrement et de façon claire sur ses activités et son actualité	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
7	J'attends d'une BU qu'elle facilite l'utilisation des ressources électroniques qu'elle propose (livres électroniques, revues, base de données).	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
8	Je m'attends à obtenir rapidement une réponse en joignant une BU par téléphone.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			

I. Mes attentes concernant une bibliothèque (autre que celle de l'ULCO)

9	Une BU doit avoir dans sa collection des documents liés à la détente, au divertissement.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
10	J'attends du portail documentaire un accès à tous les services de la bibliothèque.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
11	J'attends d'une BU qu'elle mette en œuvre tous les moyens nécessaires pour former ses usagers.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
12	J'attends de la BU qu'elle me forme à l'usage des ressources électroniques qu'elle propose.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
13	Je trouve normal qu'il soit interdit de consommer de nourriture dans une BU	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			

II. Ma perception concernant la bibliothèque de l'ULCO (BULCO)

1	Grâce au prêt entre bibliothèques et au prêt entre sections, la BULCO met parfaitement à disposition les documents qu'elle n'a pas dans sa collection.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
2	La BULCO a des équipements informatiques (ordinateur, tablette, imprimante, wifi) à la pointe de la technologie	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
3	Il règne dans la BULCO une ambiance calme propice au travail.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
4	La BULCO offre la meilleure aide possible à ses usagers.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
5	Les ouvrages de la BULCO sont faciles à trouver et à emprunter.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
6	La BU m'informe régulièrement et de façon claire sur ses activités et son actualité.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
7	Je suis à l'aise dans l'utilisation des ressources électroniques proposées par la BULCO (livres électroniques, revues, base de données).	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
8	J'obtiens rapidement une réponse à mes attentes en joignant la BULCO par téléphone.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			

9	La BULCO a des collections liées à la détente, au divertissement.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
10	Le portail e-BULCO me donne un accès à tous les services de la bibliothèque.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
11	La BULCO fait les efforts nécessaires pour former ses usagers.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
12	La formation à l'usage des ressources électroniques dispensée par la BULCO est très satisfaisante.	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			
13	Je trouve normal de ne pas consommer de nourriture dans la BULCO	1	2	3	4	5	6	7
					nspp			

Quel est votre moyen privilégié pour vous tenir au courant de l'actualité de la BULCO ? (un seul choix possible)

- Le portail
- Facebook
- Twitter
- Le Blog

Quelles sont vos préférences horaires pour assister aux animations de la BULCO ?

- Horaires du midi (12h – 14h) Horaires du soir (17h – 19h)

Cette année universitaire, à combien d'animations avez-vous assisté ?

- Aucune fois Deux à trois
- Une à deux Trois et plus

Êtes-vous intéressé par les animations culturelles de la BULCO

- Oui Non

Si non, pourquoi ?

Quels types de manifestation privilégiez-vous ?

- Exposition
- Conférence
- Spectacle
- Projection de films
- Autre : Précisez

Avez-vous suivi des formations à la recherche documentaire à la BULCO ?

- Oui
- Non

Si oui, la formation que vous avez suivie vous a aidé dans votre recherche ou dans vos études :

- Oui
- Non

Pour vous la BULCO c'est :

- Un environnement de révision
- Un lieu de détente
- Un espace culturel
- Un espace de recherche
- Un espace social

Vous fréquentez la BULCO combien de fois par semaine (une seule réponse) :

- Moins d'une fois
- 2 fois
- Plus
- 1 fois
- 3 fois

Expression libre :

Cette zone de texte vous est proposée afin d'exprimer vos attentes, commentaires concernant votre opinion sur la BULCO.

Vous êtes :

Une femme Un homme Ne souhaite pas répondre

- Etudiant ULCO
- Etudiant d'une autre université
- Enseignant ULCO
- Enseignant extérieur
- Lecteur extérieur
- Lycéen
- Chercheur

Vous fréquentez la section de

Boulogne-sur-Mer Calais Dunkerque Saint-Omer

Formation suivie : _____

Nous vous remercions de votre participation.

BULCO
BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

