



UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES, UNIVERSITÉ D'EUROPE



# Enquête Qualité 2009 dans les Bibliothèques : Bilan 2010

Françoise Vandooren  
DSAA- Archives & Bibliothèques  
30 Septembre 2010

## 1. Introduction

Au printemps 2009, les Archives & Bibliothèques (ci-après A&B) ont mené une enquête auprès de leurs utilisateurs sur la qualité des services. Celle-ci a recueilli 2053 réponses, soit 8,3% des étudiants et enseignants-chercheurs de l'ULB, et 840 commentaires libres. Plutôt qu'une mesure de la qualité, l'enquête se révèle un outil permettant de connaître les aspirations des utilisateurs et de guider l'évolution des services des bibliothèques. Les résultats mettent en lumière des types d'usage différents par trois groupes d'utilisateurs : les enseignants-chercheurs consultent les ressources documentaires électroniques quatre fois plus qu'ils ne fréquentent la bibliothèque; à l'inverse, les bacheliers fréquentent la bibliothèque trois fois plus souvent qu'ils ne consultent le site web ; les étudiants en master et les doctorants font l'usage le plus intensif de la bibliothèque, tant de la documentation imprimée que de l'électronique. Ces types d'usages induisent des attentes différentes : l'accès à l'information est fondamental pour les enseignants-chercheurs, et en particulier l'accès aux ressources électroniques depuis leur bureau ou leur domicile; pour les bacheliers, les infrastructures doivent être suffisantes en capacité d'accueil et adaptées à l'évolution des utilisations au cours de l'année (travail individuel, travaux de groupe, étude) ; pour les étudiants en master et les doctorants, les espaces doivent être agencés de façon à pouvoir accéder aux documents et travailler dans les bibliothèques dans de bonnes conditions tout au long de l'année. Le défi des A&B est de rencontrer ces aspirations et de combiner ces différents types d'usage afin que la bibliothèque soit un espace physique et virtuel de partage du savoir.

Le présent rapport a pour but de présenter les actions entreprises et les projets mis en œuvre afin d'améliorer les services des bibliothèques en réponse aux besoins des utilisateurs exprimés au travers de l'enquête LibQUAL . Ce bilan est présenté suivant les trois dimensions de services sur lesquelles portait l'enquête : la qualité du service, l'accès à l'information, et la bibliothèque comme lieu.

2. Qualité du Service.....	3
3. Accès à l'information.....	5
4. La Bibliothèque comme Lieu .....	7

## 2. Qualité du Service

### ***Points forts***

La qualité globale des services des bibliothèques est satisfaisante pour les utilisateurs.

Globalement, les répondants apprécient la compétence, la disponibilité et la courtoisie du personnel, et celui-ci leur inspire confiance. La majorité des commentaires libres relatifs au personnel et à la perception des services dans leur ensemble sont positifs pour toutes les bibliothèques.

Les formations à la recherche documentaire sont appréciées par les répondants et répondent entièrement leurs attentes. Pour tous, la bibliothèque apporte une aide dans l'acquisition de connaissances et le développement de leurs compétences informationnelles.

### ***Points faibles***

La perception d'une partie des utilisateurs est qu'ils ressentent peu la volonté d'aider du personnel, et que les réponses fournies ne leur semblent pas fiables.

On remarque donc un écart entre la compétence reconnue du personnel et ses réponses perçues comme peu fiables, qui peut paraître contradictoire ; une interprétation pourrait être que les utilisateurs perçoivent le personnel comme compétent mais n'obtiennent pas toujours la réponse adéquate à leurs attentes (par exemple, le personnel donne une explication technique à un problème lié à un abonnement ou à un accès à un périodique électronique alors que l'utilisateur s'attend à ce que l'on résolve le problème dans l'immédiat).

L'écart entre la disponibilité des agents et la perception négative de leur volonté manifeste d'aider peut aussi paraître étonnant ; cela pourrait refléter le sentiment que les bibliothécaires sont perçus comme réactifs lorsque l'on s'adresse à eux, mais pas proactifs vis-à-vis des utilisateurs. Par ailleurs, ce sentiment peut également provenir du fait que certains étudiants souhaiteraient être accompagnés jusqu'au bout dans leurs recherches (jusque dans le rayon pour trouver le livre) ou dans l'utilisation du matériel informatique (téléchargement d'article sur clé USB, impression...).

Par ailleurs, la perception des utilisateurs, en particulier les étudiants en Master et les Doctorants, est que leurs besoins et leurs suggestions ne sont pas ou peu entendus.

<b>Actions et projets entrepris</b>	<b>Bib. Sciences Humaines</b>	<b>Bib. Droit</b>	<b>Bib. Sciences &amp; Tech.</b>	<b>Bib. Sciences Santé</b>
<b>Communication</b>				
Ecoute des besoins des utilisateurs et ouverture aux suggestions	Organes de consultation et de communication existants : Conseil des Bibliothèques, Commissions de bibliothèque facultaires et inter facultaires, le blog des A&B Blogus Operandi, Formulaire de suggestion de nouvelles ressources électroniques sur le site web des A&B			
	En projet : rencontre avec les chercheurs	Carnet de suggestions à l'accueil de la bibliothèque. Mail envoyé pour suggestions d'achats : 10 réponses reçues sur 328 membres corps académique et scientifique.	Formulaire de satisfaction sur les formations données à la BST	
Sur les services	Billets sur le Blog présentant les nouvelles ressources et les services. Participation des A&B aux séances d'accueil des nouveaux chercheurs et enseignants.			
			Publication dans le journal du cercle des sciences "Prométhée" pour faire connaître la BST et les services associés	Création d'une page NetVibes présentant les ressources BSS
Sur les coûts de la documentation, enjeux	Billets sur le Blog			
Via le site web	Présentation des nouvelles ressources dans la rubrique « Actualités ». En projet : nouveau site pour « Aide et Information » En projet : révision de la page d'accueil :			
<b>Accueil/Aide/Disponibilité</b>				
Courtoisie	Formation des personnels des comptoirs de prêt et d'accueil, à l'accueil en bibliothèques (par le Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques, CFIP)			
				Le personnel porte 1 badge
Disponibilité du personnel	Bureau d'aide à la recherche au 2NIV. Bureau de référence au 3NIV. En projet : Centre de référence au 3NIV.	Aide à la recherche juridique par les deux assistants chargés d'exercice.	En projet : bureau de référence avec l'appui des ACE et des Sherpa.	
	Service en ligne « Question ? », réponse par email.			
Compétences	Formation continue du personnel aux nouvelles ressources électroniques. En projet : mise sur pied de nouveaux cycles de formation du personnel au travers du partage de compétences			

### 3. Accès à l'information

La dimension d'accès à la documentation est celle pour laquelle les répondants sont le plus exigeants ; cet accès est perçu comme étant insuffisant dans l'ensemble.

#### **Points forts**

Les outils d'accès à la documentation, le site Web et la disponibilité des ouvrages en libre accès apportent satisfaction aux répondants.

#### **Points faibles**

L'enquête révèle une offre documentaire insuffisante et/ou inadéquate tant sur format imprimée que sous format électronique (surtout pour les revues). Les commentaires libres accentuent les résultats relatifs à l'insuffisance de l'offre documentaire (en S&T, 30% des commentaires portent sur ce sujet, en Médecine 22%), en particulier l'accès aux revues électroniques. En Médecine les étudiants soulignent le nombre insuffisant d'exemplaires de livres. L'accès à distance (entre autre via EZ-proxy) aux revues électroniques est jugé insatisfaisant.

Est pointée également une insatisfaction pour les Masters et Enseignants au niveau du catalogue et au niveau du Prêt Inter-Bibliothèque PIB (prix et délais élevés).

#### **Actions et projets entrepris**

	Bib. Sciences Humaines	Bib. Droit	Bib. Sciences & Tech.	Bib. Sciences Santé
<b>Documentation imprimée</b>				
Outils de repérage				Nouvelle signalétique pour la classification représentée par des pictogrammes
Prêt			Fourniture électronique de copies d'articles de revue papier : service article@BST. En projet: automate de prêt	Modification de la politique de prêt d'ouvrages qui étaient uniquement en consultation sur place (CSP) auparavant
Ouvrages de référence pour les BA	Augmenter le nombre d'exemplaires, mais problème des éditions qui changent très rapidement -> rachats coûteux. → Achat d'e-books Springer et Elsevier (STM et Handbooks in Economics)			
Ouvrages pour les Master/Doctorants	En cours d'examen: obtenir un crédit annuel pour les doctorants pour couvrir les frais de Prêt Inter-Bibliothèque			

	Bib. Sciences Humaines	Bib. Droit	Bib. Sciences & Tech.	Bib. Sciences Santé
<b>Ressources électroniques</b>				
Elargissement de l'offre documentaire électronique	Achat des archives électroniques d'Elsevier (2.200 titres remontant jusqu'en 1823) Achat d'e-books Springer (13.000 titres) et Elsevier (3.000 titres). Politique de passage au « tout électronique » : réalisé pour Wiley-Blackwell en 2010 ; prévu en 2011 pour Oxford University Press, Cambridge University Press, Annual Reviews Ouverture du dépôt institutionnel DI-fusion avec accès au texte des articles			
	Achat de bouquets de périodiques électroniques : Project MUSE, SAGE, CAIRN	Nouvelles demandes d'achat en cours d'examen, mais problème des coûts	Achat des Archives électroniques de Institute of Physics	
	<b>&gt;&gt; obstacle : surinflation des coûts de la documentation</b>			
			En cours : Enquête sur l'utilisation des ebooks et expérience de prêt de liseuses et ultraportables	
Réflexion sur la structure actuelle des budgets documentaires qui ne convient pas à l'achat de bouquets de revues électroniques de plus en plus multidisciplinaires	En cours : Etude sur les dépenses documentaires			
Gestion plus active des portefeuilles de périodiques	En cours : examen du portefeuille -> suppression d'abonnements -> nouvelles ressources		En projet : analyse des statistiques de consultation des ressources électroniques	Gestion attentive du portefeuille de périodiques par la Commission de Bib. Médecine
	<b>&gt;&gt; obstacle : revues qui changent d'éditeur et dont les modalités d'accès changent -&gt; hors de contrôle</b>			
Accessibilité/ visibilité	Catalogage des bouquets de revues électroniques et des ebooks dans Cible En projet : Installation d'un outil de gestion ERM (Electronic Resources Management) En projet : changement radical d'interface de recherche par facettes dans toutes les ressources électroniques			
Accès électronique hors campus : EZ-proxy	Elargissement des ressources électroniques disponibles via EZ-proxy Communication d'informations via le Blog Courrier envoyé à M. Raeymakers pour demander de moderniser et de renforcer les performances du proxy			

## 4. La Bibliothèque comme Lieu

La dimension Lieu est celle où l'insatisfaction est la plus forte.

### Points forts

Le confort des locaux apporte globalement satisfaction.

### Points faibles

Les lecteurs soulignent le manque d'espace individuel tranquille, les problèmes de bruit, le manque d'espaces de travail de groupe et le manque de places de travail (notamment la surpopulation pendant les périodes d'examen dans certaines bibliothèques).

L'équipement informatique au sein des bibliothèques (nombre d'ordinateurs, lenteur du réseau, logiciels disponibles, limites et déficience du Wifi, difficultés de sauvegarde et d'impression, prises de courants insuffisantes) n'est pas jugé satisfaisant.

Certains utilisateurs souhaitent des horaires d'ouverture plus larges (SH et Médecine).

### Actions et projets entrepris

	Bib. Sciences Humaines	Bib. Droit	Bib. Sciences & Tech.	Bib. Sciences Santé
<b>Problème de bruit</b>	Diversification des espaces en fonction des usages : Espace Silence ; Espace Calme ; Espace Groupe ; Espace GSM Signalétique commune à toutes les bibliothèques (affiches)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aménagements</li> <li>• Isolation phonique</li> </ul>	Aménagement d'un Espace Groupe au 2ETU ; Espace Calme au 2NIV ; Espace GSM dans cage d'escaliers ; Espace Silence ailleurs. En cours Etude pour réduire le niveau sonore au 2NIV	Aménagement d'un Espace Calme ; 1 Espace Silence + le séminaire ; 2 Espaces Groupe. En projet: Isolation phonique de l'Espace Groupe	En projet: séparer les espaces d'étude et les espaces de travail. <b>&gt;&gt; obstacle : réticence du Bureau de Programmation car locaux BST non conformes aux normes</b>	En cours : création d'un Espace Silence dans la section Périodiques (dans le séminaire, avec accès contrôlé par carte)
<b>Espace individuel de travail</b> : Individualiser les espaces communs	Espaces individuels existent déjà, le long des fenêtres			

	<b>Bib. Sciences Humaines</b>	<b>Bib. Droit</b>	<b>Bib. Sciences &amp; Tech.</b>	<b>Bib. Sciences Santé</b>
<b>Espace de travail en groupe</b>	Aménagement d'un Espace Groupe dans la salle 2ETU	Aménagement de 2 Espaces Groupe	Salle de formation au niveau -1 aussi utilisée comme Espace Groupe	Espace Groupe aménagé avec tables rondes dans la section Périodiques
<b>Espace social</b>				Aménagement de l'Erasmus Reading Corner : fauteuils et écran pour diffusion d'informations diverses
<b>Manque de places de travail</b> et surpopulation pendant les périodes de bloqué	Mesures de restriction d'accès aux bibliothèques pour les étudiants extérieurs durant les périodes d'examen dès 2010-2011: accès au prêt mais pas aux places de travail. Ouverture de salles d'étude par le DSCU sur les campus Solbosch, la Plaine et Erasme			
Améliorer/d'augmenter les espaces de vie/travail : étudier la répartition entre espaces de vie et espaces de collections	Dématisation des collections pour gain d'espaces de vie/travail : Achat des archives électroniques Elsevier -> va permettre d'élaguer les collections en Libre Accès (LA) et en silo En cours : Conservation Partagée des Périodiques entre universités de la Cfb: permet d'élaguer des collections. En cours : Recherche d'un silo distant pour stocker les collections semi-vivantes et les périodiques accessibles au format électronique			
	Retrait du LA des revues disponibles au format électronique. En cours : élagage du LA et désherbage du silo pour mise en réserve distante, en vue d'intégrer la bibliothèque de Géographie Humaine	En cours : réaménagement des collections de la salle d'étude principale (Espace Calme) et remplacement des tables vont permettre d'augmenter le nombre de places de travail	En cours : Plan d'élagage et de mise en réserve distante d'une partie des collections pour libérer des surfaces	Dans le Secteur Périodiques, élagage des périodiques et redistribution des rayonnages ont permis d'aménager un Espace Groupe
<b>Confort</b>	Ajout de prises de courant pour PC portables dans l'Espace Groupe	Nouvelles chaises plus confortables. En cours : rénovation du séminaire (sol, murs, présentoirs) ; remplacement des tables de l'Espace Calme		Rénovation des deux secteurs Monographies et Périodiques : sol et murs. Ajout de prises de courant pour PC portables.
<b>Infrastructure informatique</b>	WIFI disponible dans toutes les bibliothèques <b>&gt;&gt; obstacle : WIFI instable -&gt; sous la responsabilité de Resulb</b>			
Lenteur du réseau	En cours : Plan de recâblage par Resulb			

	<b>Bib. Sciences Humaines</b>	<b>Bib. Droit</b>	<b>Bib. Sciences &amp; Tech.</b>	<b>Bib. Sciences Santé</b>
PC avec suite bureautique	A l'étude dans le cadre des projets de Learning Centre			
Impression	A l'étude : Intégration à la solution PADI			
<b>Horaires d'ouverture</b> à élargir	Horaires actuels semblent suffisants pour l'accès à la documentation ; rejoint le problème de l'accès pendant les périodes d'examen.			
Ouverture le week-end à la BSS	Bibliothèque la plus ouverte en CfB			Inversion des horaires d'ouverture tardive : 22h au Secteur Monographies, 20h au Secteur Périodiques.
				les statistiques de passages indiquent une faible fréquentation le samedi ne justifiant pas d'étendre les horaires actuels d'ouverture (moyenne de 50 passages le samedi en période d'examen)