

« Que pensez-vous des services de votre bibliothèque ? »

Les résultats de l'enquête Libqual pour la bibliothèque du Mail des Mèches



Tous les résultats de l'enquête sur
<http://bibliotheque.univ-paris12.fr>

Merci pour vos commentaires qui nous encouragent à poursuivre les efforts que nous menons.

Vous vous êtes exprimés

Sur la qualité des espaces et les conditions de travail

→ Des locaux modernes, accueillants et confortables

Les usagers de la bibliothèque du Mail des Mèches sont satisfaits des locaux qui ressortent comme **le point fort de cette bibliothèque**. C'est l'aspect le mieux noté par les étudiants.

→ Des horaires satisfaisants

Les **horaires d'ouverture conviennent** aux usagers, en particulier aux étudiants **en licence d'économie et de gestion**. Les usagers insatisfaits, en majorité des **masters, demandent l'ouverture de la bibliothèque le samedi**, toute la journée. Les étudiants en urbanisme souhaiteraient quant à eux que la bibliothèque ouvre davantage en semaine.

→ Trop de bruit et pas de salles pour les groupes de travail

Les **principales causes d'insatisfaction** des usagers portent sur les conditions de travail à la bibliothèque du Mail des Mèches et plus précisément sur le bruit et l'absence de salles de travail pour les groupes.

L'impossibilité de créer des salles pour les groupes, liée à la configuration même des locaux, doit pousser la bibliothèque à **réfléchir aux solutions pour proposer des espaces différenciés** en fonction des usages de chacun et combattre ainsi au mieux le bruit.

Vous vous êtes exprimés

Sur la qualité des ressources et de l'accès à l'information

→ Un sentiment d'autonomie pour se repérer et trouver les documents

Dans l'ensemble, la perception des usagers sur l'accès à la documentation est positive. Ils estiment que les livres sont « bien rangés ». Les outils de repérage, **signalétique en salles et catalogue en ligne**, leur **conviennent**. Les **urbanistes** expriment cependant **quelques difficultés** de localisation des documents dont nous tenons compte.

→ Une offre documentaire satisfaisante pour les licences

Les étudiants de licence sont satisfaits de l'offre documentaire à la bibliothèque du Mail des Mèches. Le **nombre d'exemplaires et de titres répond à leurs besoins**. Les étudiants en master de sciences économiques et de gestion sont plus critiques, ils estiment qu'il n'y a **pas assez d'exemplaires pour les livres de niveau master** et que le nombre de revues est insuffisant. Les étudiants d'urbanisme estiment que la documentation dans leur discipline n'est pas assez fournie.

→ Des ressources numériques adaptées

Selon l'enquête, l'**offre numérique** (bases de données, livres et revues électroniques) **répond aux besoins** des étudiants en sciences économiques, gestion et urbanisme. Les usagers ont en effet accès aux principales bases de données dans leurs domaines d'étude. Nous nous efforçons également de proposer **davantage de bases de données francophones de niveau licence**.

→ Une méconnaissance des services à distance

Les usagers de la bibliothèque ont une perception relativement négative de l'**accès à distance** aux bases de données. Ils ont accès, **de chez eux et 24h/24**, à plus de 80% des bases de données, aux revues numériques et depuis la rentrée, à tous les sujets d'examens. Lorsque les éditeurs de bases de données l'autorisent, la bibliothèque propose toujours l'accès à distance aux bases de données, 24h/24. Ce **décalage entre un service réel et le faible degré de satisfaction** constaté peut s'expliquer, au moins en partie, par un déficit de communication de la bibliothèque sur ses services numériques. Nous devons **informer davantage** les usagers sur ces services, émanant de la bibliothèque et pas toujours perçus comme tels, en multipliant les supports et en renforçant les présentations aux étudiants. Nous **simplifions** également les **procédures de connexion** à nos services numériques: **un seul identifiant et un seul mot de passe** vous donnent désormais accès à tous les services.

**Vous vous êtes
exprimés**

**Sur la qualité de l'accueil
et des services au public**

→ Un accueil satisfaisant mais parfois inégal

Le personnel de la bibliothèque du Mail des Mèches est bien perçu dans l'ensemble et plus particulièrement par les licences de sciences économiques et de gestion.

La **courtoisie**, l'**amabilité**, et la **disponibilité** du personnel sont **appréciées** par les usagers, c'est la première cause de satisfaction chez les répondants. Pour les usagers non satisfaits, les raisons données dans les commentaires sont précises et nous devons en tenir compte afin d'améliorer l'accueil: **manque d'amabilité** de certains agents, **manque de volonté** ou de compétence pour renseigner les usagers, **difficulté à faire régner le silence**.

→ Une qualité de renseignement à améliorer

L'accueil de deuxième niveau (**aide à la recherche**, formation aux bases de données etc.) n'est **pas bien perçu**, notamment par les masters de sciences économiques, de gestion et d'urbanisme. La spécificité des différentes disciplines couvertes par la bibliothèque du Mail des Mèches implique que le personnel doit être régulièrement formé afin de répondre aux attentes des étudiants dans toute leur diversité.