

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

Les résultats de l'enquête Libqual pour la bibliothèque du CMC



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 accueillants et confortables

Les **répondants sont satisfaits** des locaux. Les usagers les plus satisfaits sont les étudiants en licence de sciences et sciences de l'éducation et les masters de lettres et langues. La perception des étudiants en masters de sciences et sciences humaines est quant à elle plus mitigée.

→ Des horaires satisfaisants

Les **horaires d'ouverture conviennent** aux usagers, en particulier aux étudiants en master de lettres et langues. Les étudiants en master de sciences **souhaiteraient** en revanche que la **bibliothèque ouvre le samedi toute la journée**. Une extension des horaires de la salle de référence est également souhaitée par certains étudiants.

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

Les **principales causes d'insatisfaction** des usagers portent sur le bruit et l'absence de salles de travail pour les groupes.

Le problème du bruit étant en partie lié à l'absence d'espaces dédiés aux groupes, nous devons envisager de **repenser les espaces pour proposer des espaces différenciés** en fonction des usages de chacun, travail individuel ou à plusieurs, et combattre ainsi 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

Les usagers sont **satisfaits** des moyens mis à leur disposition pour accéder aux documents. La **signalétique** et le **catalogue en ligne** leur permettent d'être autonomes et de trouver facilement les documents. Les étudiants en première année de licence, notamment en sciences, rencontrent cependant **quelques difficultés pour localiser les documents**. Nous devons donc **renforcer nos actions de formation** en direction de ce public.

→ Pas assez de livres

Excepté en science, les étudiants de licence mettent en avant le **manque d'exemplaires** et donc de disponibilité des livres. Les besoins des étudiants de masters portent avant tout sur les **titres** proposés qu'ils estiment **parfois inadaptés ou obsolètes**. Les étudiants de licence et de master reprochent également au **prêt « 7 jours »** d'être parfois **trop contraignant**. Nous devons donc poursuivre les efforts entrepris depuis 2 ans pour **renforcer le nombre d'exemplaires** des livres à destination des licences. Le **prêt « 7 jours »** doit également être **assoupli** en fonction de l'usage et de la taille des livres. Il est cependant important de maintenir ce prêt afin de permettre à davantage d'étudiants d'accéder aux documents les plus demandés. Enfin, nous devons cibler, pour chaque discipline, les secteurs à renforcer en priorité.

→ Une méconnaissance des services et des ressources en ligne

Les usagers ont accès, de **chez eux et 24h/24**, à plus de 80% des bases de données, aux livres et aux revues numériques et depuis la rentrée, à tous les sujets d'examens. Leur perception sur ce service est pourtant négative, excepté pour les étudiants de sciences qui sont satisfaits des ressources électroniques. Ce **décalage entre un service réel et le faible degré de satisfaction générale** constaté peut s'expliquer, au moins en partie, par un déficit de communication de la bibliothèque sur ses services numériques.

Cette **méconnaissance des ressources électroniques**, ainsi que des **procédures de connexion complexes** et un **besoin de contenus plus adaptés** aux étudiants peuvent expliquer que l'offre numérique actuelle ne semble pas répondre aux attentes des usagers. Pour favoriser l'accès aux documents électroniques, nous **simplifions** d'ores et déjà les **procédures de connexion** à nos services en ligne : **un seul identifiant** et **un seul mot de passe** vous donnent désormais accès à tous les services. Nous nous efforçons également de proposer **davantage de bases de données francophones de niveau licence**.

Vous vous êtes exprimés

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

→ Un personnel accueillant et disponible

Le personnel de la bibliothèque du CMC est **bien perçu** par les usagers et plus particulièrement par les étudiants et les enseignants en sciences et par les étudiants en lettres et langues. L'accueil ressort comme **le point fort de cette bibliothèque**. La courtoisie, l'amabilité et la disponibilité du personnel sont bien perçues: c'est la première cause de satisfaction des répondants.

Nous devons tenir compte des remarques négatives afin de continuer à améliorer nos services : difficulté à faire régner le silence et manque de disponibilité.

→ Un personnel volontaire mais une qualité de renseignement inégale

L'accueil de deuxième niveau (aide à la recherche, formation aux bases de données etc.) n'est pas bien perçu, notamment par les étudiants en licence de sciences humaines, lettres et langues. Ces étudiants estiment que le **renseignement** n'est **pas toujours assez personnalisé** et **parfois inégal selon les disciplines**. Ils reconnaissent cependant la **volonté du personnel pour les renseigner**. La nature multidisciplinaire de la bibliothèque du CMC implique que nous offrons un renseignement de qualité quelle que soit la discipline de l'utilisateur. Nous devons donc **continuer de former le personnel** pour qu'il réponde aux attentes des étudiants dans toute leur diversité.