

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

Les résultats de l'enquête Libqual pour la bibliothèque de Médecine



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 locaux de la bibliothèque, considérés comme confortables et accueillants, sont très bien perçus par les répondants. La rénovation de 2008 est particulièrement appréciée. La qualité des espaces est la **première cause de satisfaction des usagers**.

→ Une extension des horaires appréciée

Les **horaires d'ouverture conviennent** aux usagers reconnaissants des efforts qui ont été faits en ce sens depuis mars 2008. Si tous les usagers saluent cette action, les étudiants de DCEM **souhaitent une nouvelle extension des horaires**, en particulier **le samedi**. C'est l'une des demandes qui revient le plus souvent en commentaires.

→ Un manque de places assises en période de forte affluence

Pour les étudiants de PCEM, la bibliothèque est un **espace** de travail relativement **calme et propice à l'étude**. La perception des étudiants de **DCEM** est plus négative en raison du **manque de places**, en particulier en périodes d'examens où l'affluence des étudiants, mais aussi de lycéens, est importante. Une réflexion sur les moyens d'**optimiser le nombre de places** à la bibliothèque de médecine doit donc être engagée.

→ Trop de bruit

La **principale cause d'insatisfaction** des usagers porte sur le bruit. Ils souhaitent que le silence soit davantage respecté, tant par les étudiants que par le personnel ou les lycéens qui fréquentent la bibliothèque.

Vous vous êtes exprimés

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

→ Une offre documentaire satisfaisante

Les répondants sont **satisfaits** de l'offre documentaire de la bibliothèque. Le **nombre d'exemplaires** des livres répond le plus souvent à leurs besoins et les différents **domaines sont bien couverts**. Pour les usagers non satisfaits, les raisons données dans les commentaires sont précises et nous devons en tenir compte: manque d'exemplaires pour certains livres, prêt trop court, délais d'acquisitions trop longs.

→ Des difficultés pour trouver les documents

Les étudiants de PCEM estiment que la **documentation est facilement accessible** lorsqu'ils sont aidés par les bibliothécaires. L'aide apportée sur place répond en ce sens à leurs attentes. En revanche, ils ne sont **pas satisfaits de la signalétique et du catalogue en ligne** et ont des difficultés à localiser par eux-mêmes les documents.

Afin de faciliter le repérage des documents, il est donc important de **repenser la signalétique des salles** et de **présenter les outils de recherche** aux étudiants pour les rendre plus autonomes.

→ 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, mais leur perception sur ce service est négative. 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.

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 et des DCEM en particulier.

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 disponible et aimable mais des améliorations souhaitées

Dans l'ensemble, les répondants **apprécient tous** la **disponibilité** et l'**amabilité** du personnel. Pour les étudiants de DCEM, insatisfaits, les raisons données en commentaires sont précises : **manque de volonté** pour les aider, **silence pas toujours respecté**. Nous allons tenir compte de ces remarques négatives afin de continuer à **améliorer nos services**.

→ Un manque de formation à la recherche documentaire

L'accueil de deuxième niveau (aide à la recherche, formation aux bases de données etc.) n'est **pas bien perçu**, notamment par les étudiants de DCEM. Toutefois, l'amabilité et la courtoisie du personnel sont des qualités qui priment, aux yeux des usagers, sur ce deuxième aspect de l'accueil. Il semble important toutefois de **renforcer notre action de formation** et de présenter chaque année les outils de recherche documentaire, en particulier aux étudiants de PCEM1, pour qu'ils soient le plus autonomes possibles.