

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

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



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 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 conviennent et leur permettent de trouver facilement, en salles de lecture, les documents dont ils ont besoin. Les **étudiants en première année** de licence expriment cependant **quelques difficultés pour localiser** les livres et nous en tenons compte.

→ Un accès distant apprécié

L'accès à distance aux documents numériques est bien perçu par les usagers de la bibliothèque de Droit. Ils ont en effet **accès, de chez eux, à plus de 80%** des bases données 24h/24, aux livres et aux revues numériques et, depuis la rentrée, à tous les sujets d'examens. Les **efforts de communication de la bibliothèque sur les services numériques** expliquent en partie ce résultat positif. Les masters sont cependant moins satisfaits, c'est pourquoi nous devons **continuer d'informer régulièrement les usagers** sur les services numériques en multipliant les supports d'information et en renforçant les présentations aux étudiants. Nous **simplifions également les procédures de connexions** : désormais, **un seul identifiant et un seul mot de passe** vous donnent accès à tous les services en ligne.

→ Une offre numérique satisfaisante

Les usagers sont **satisfaits** de l'offre numérique (bases de données, livres et revues numériques), en particulier les masters de droit. La bibliothèque est en effet **abonnée aux principales bases de données de droit** et couvre tous les domaines de cette discipline. Pour les licences, nous souhaitons proposer **davantage de ressources numériques** francophones, **plus adaptées** à leurs besoins.

→ Pas assez de livres

L'offre documentaire en droit répond à minima aux besoins des étudiants de licence qui mentionnent toutefois le nombre insuffisant de livres. La perception des étudiants de master, plus négative que celle des licences, va également dans ce sens. Ils déplorent le **manque d'exemplaires** et souhaiteraient que certains **secteurs** soient **plus étoffés**.

Nous devons donc poursuivre les efforts entrepris depuis 2 ans pour renforcer le nombre d'exemplaires des livres et cibler les secteurs qui ont besoin d'être enrichis.

**Vous vous êtes
exprimés**

**Sur la qualité des espaces
et les conditions de travail**

→ Des locaux accueillants et confortables

Dans l'ensemble les usagers sont particulièrement satisfaits des locaux. C'est un **véritable plébiscite** de la part des étudiants de licence qui estiment que la bibliothèque de droit est un **endroit idéal pour faire des recherches**.

→ Trop de bruit

La **principale cause d'insatisfaction** des usagers portent sur les conditions de travail parfois difficiles en raison du bruit. La bibliothèque de droit étant la seule bibliothèque de l'université à disposer de salles pour les groupes, elle est cependant moins touchée par ce problème que les autres bibliothèques de l'université.

→ Des horaires insuffisants

Les horaires d'ouverture ne conviennent pas aux usagers, en particulier aux étudiants de master qui souhaiteraient que la bibliothèque **ouvre davantage, soit le soir, soit le samedi toute la journée**.

Une **extension des horaires d'ouverture des salles de travail en groupe** est également souhaitée.

**Vous vous êtes
exprimés**

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

→ Un personnel aimable et à l'écoute des besoins des usagers

Le personnel de la bibliothèque de droit est bien perçu par les usagers et plus particulièrement par les étudiants de licence. La courtoisie, l'amabilité, et la disponibilité du personnel sont appréciées par les répondants et ressortent comme la **première cause de satisfaction**. Pour les usagers non satisfaits, les raisons données dans les commentaires sont assez précises et nous devons en tenir compte: difficulté à renseigner l'utilisateur, manque de volonté, difficulté à faire respecter le silence.

→ Une qualité de renseignement parfois 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 master de droit. Ces étudiants estiment que le renseignement fourni n'est **pas toujours à la hauteur de la demande**, et attendent des améliorations.

La spécificité d'une discipline comme le droit implique que le **personnel soit régulièrement formé** afin de bien renseigner les étudiants.