

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

Les résultats de l'enquête Libqual pour la bibliothèque du centre de Sénart



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 de l'accueil et des espaces

→ Un personnel accueillant et disponible

Le personnel de la bibliothèque du centre de Sénart est bien perçu par les usagers. Sa **courtoisie**, son **amabilité** et sa **disponibilité** sont appréciées par les répondants.

→ Un manque de formation à la recherche documentaire

L'accueil de deuxième niveau (aide à la recherche, formation aux bases de données etc.) ne satisfait pas les répondants. Ils ne **perçoivent pas la bibliothèque comme un lieu où ils peuvent être formés** à la recherche documentaire ou aux ressources électroniques. C'est pourquoi il est **important de former davantage** les étudiants à ces services et **d'étendre le dispositif de formations** déjà existant à toutes les filières de Sénart.

→ Des locaux accueillants

Dans l'ensemble, les usagers de la bibliothèque du centre de Sénart sont particulièrement satisfaits par les locaux considérés comme confortables et accueillants. Ils estiment que c'est un **lieu propice à l'étude** et dont le calme favorise le travail individuel.

→ Des horaires insuffisants

Les horaires d'ouverture ne conviennent pas aux usagers qui souhaiteraient que la bibliothèque ouvre **davantage**, soit **le soir**, soit **le samedi toute la journée**. Une extension des horaires n'est actuellement **pas possible faute de personnel**. La bibliothèque s'efforce d'ouvrir en adéquation avec les horaires du centre universitaire.

→ Pas de salles pour les groupes de travail

Les usagers expriment le besoin de disposer de salles pour les travaux en commun. Actuellement l'architecture des locaux ne permet pas la construction de salles pour les groupes mais des **salles dédiées aux groupes** seront disponibles **dans la nouvelle bibliothèque du centre de Sénart**.

Vous vous êtes exprimés

Sur la qualité des ressources

→ Un sentiment d'autonomie pour trouver les documents sur place

Les usagers de la bibliothèque du centre de Sénart localisent facilement les documents dans la bibliothèque. La **signalétique en salle répond** en ce sens à **leurs attentes** et les **visites** de la bibliothèque organisées chaque année semblent aider à l'**autonomie des étudiants**. Nous devons donc poursuivre nos efforts et étendre cette initiative à toutes les filières de Sénart afin de faciliter la localisation des documents à la majorité des étudiants.

→ Des difficultés pour utiliser le catalogue en ligne

Localiser les documents via le catalogue de la bibliothèque semble moins aisé pour les usagers de la bibliothèque. Ils estiment qu'ils ne sont **pas assez formés à la recherche en ligne**, c'est pourquoi nous devons **renforcer notre action de formation** en présentant systématiquement à la rentrée ces services aux étudiants.

→ Un nombre de revues satisfaisant mais pas assez de livres

Les usagers de la bibliothèque sont particulièrement **satisfaits par les revues proposées** à la bibliothèque qui répondent à leurs besoins.

En revanche, ils estiment qu'il n'y a **pas toujours assez d'exemplaires** de livres et que **certains secteurs devraient être étoffés**. Le renforcement des collections est une de nos priorités, notamment en achetant plus d'exemplaires en sciences, techniques et informatique, droit, annales de concours et gestion, sports et langues.

→ Une méconnaissance des services à distance

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. 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**.