

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

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



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 plébiscite pour l'accueil

La qualité de l'accueil est saluée par les usagers de la bibliothèque du centre de Fontainebleau. Le personnel est **très apprécié** par les répondants qui mettent en avant la **gentillesse**, la courtoisie et les **compétences** des bibliothécaires. Leur **volonté d'aider** et leur **disponibilité** sont également soulignées en commentaires. La qualité de l'accueil à la bibliothèque de Fontainebleau **dépasse les attentes des usagers**.

### → Un aide à la recherche documentaire satisfaisante

Les résultats à propos de l'accueil de deuxième niveau (aide à la recherche, formation aux bases de données etc.) sont **positifs**. La bibliothèque répond aux attentes des étudiants en ce qui concerne une aide documentaire plus poussée. Les usagers estiment par ailleurs que l'amabilité et la disponibilité priment sur ce deuxième aspect de l'accueil.

### → Des locaux accueillants

Dans l'ensemble, les usagers de la bibliothèque du centre de Fontainebleau sont particulièrement satisfaits des locaux considérés comme confortables et accueillants. Ils estiment que c'est un **lieu calme, propice à l'étude et adapté** à leurs besoins et à leurs usages.

### → Des horaires insuffisants

En revanche, 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 suffisant**

**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 Fontainebleau **localisent facilement les documents** dans la bibliothèque et estiment pouvoir accéder à la documentation sans difficultés. La **signalétique en salle et l'aide apportée par le personnel** répondent en ce sens à leurs attentes. Les visites de la bibliothèque organisées chaque année semblent aider à l'**autonomie** des étudiants.

### → Des difficultés pour utiliser le catalogue en ligne

Si les usagers sont particulièrement satisfaits des services *in situ*, leur **perception des services en ligne et à distance** est **moins positive**. Ils se disent **moins autonomes** quand il s'agit de trouver l'information par eux-mêmes, notamment via le catalogue. Nous devons donc **poursuivre notre action de formation** et **présenter régulièrement les outils de recherche** aux étudiants afin qu'ils soient plus autonomes.

### → 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**.

### → Pas assez de livres

Les usagers 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 sciences sociales, droit, économie gestion, informatique.