



Enquête de satisfaction de décembre 2013 Résultats

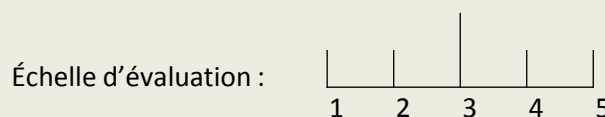
Depuis 2011, la bibliothèque Cujas invite son public à évaluer tous les deux ans les services proposés et à exprimer ses attentes d'évolution. La bibliothèque Cujas cherche ainsi à définir les actions qui permettront de répondre précisément aux besoins de ses lecteurs. Les résultats présentés ici sont issus de la deuxième enquête effectuée en décembre 2013. 1 119 réponses ont été enregistrées, à peu près à la même hauteur qu'en 2011 (1 364).



Évaluation globale

2013	Rappel 2011	tendance
Considérez-vous que la bibliothèque est à votre écoute ?		
3,57	3,34	↗
Comment évaluez-vous la contribution de la bibliothèque au bon déroulement de vos études et recherches ?		
3,82	3,51	↗
Comment évaluez-vous globalement la qualité des services offerts par la bibliothèque ?		
3,68	3,51	↗

La bibliothèque recueille des indices de satisfaction généraux satisfaisants, en hausse depuis la dernière enquête. Ce progrès peut s'expliquer par la prise en compte des attentes exprimées précédemment, notamment après les travaux de rénovation et le changement de système d'information documentaire effectués en 2012.





Changements notables depuis la dernière enquête de décembre 2011

- Construction d'un ascenseur entre le hall et la salle de lecture principale pour l'accès aux personnes à mobilité réduite.
- Rénovation totale d'une partie de la salle de lecture principale.
- Remplacement des rayonnages en salle de lecture principale.
- Ajout de nouvelles tables et de 36 places assises.
- Raccordement filaire au réseau informatique de la plupart des places assises (560).
- Simplification de la classification des collections en libre-accès.
- Meilleure protection des documents en libre-accès avec une couverture plastique ou une reliure.
- Création d'un service de présentation des nouveautés en salle de lecture principale.
- Renouvellement du parc de photocopieurs et nouvelle possibilité d'imprimer un fichier pdf à partir d'une clé USB.



Changements notables depuis la dernière enquête de décembre 2011

(suite)

- Changement de système d'information Web.
- Diversification des filières d'inscription : pré-inscription en ligne, courrier postal, opération sur place ; accélération de la procédure grâce à un nouvel outil informatique.
- Extension des horaires d'ouverture du bureau des inscriptions.
- Adaptation des horaires de la salle du patrimoine.
- Renouvellement des prêts via son compte-lecteur.
- Ouverture de la demande de communication différée à distance pour certains fonds.
- Amélioration des possibilités de recherche dans le catalogue.
- Amélioration des outils de veille bibliographique via le catalogue.



Évaluation des services sur place

2013	Rappel 2011	tendance
Horaires d'ouverture		
3,77	3,65	↗
Procédure d'inscription : taux de satisfaits		
87 %	70 %	↗
Etat des documents		
3,83	3,65	↗
Facilité à trouver des documents en libre-accès		
3,31	3,13	↗
Couverture des besoins en droit		
4,20	4,07	↗
Couverture des besoins en sciences politiques		
3,20	3,51	↘
Couverture des besoins en économie		
2,89	2,73	↗



Communication et prêt de documents

2013	Rappel 2011	tendance
Délai de communication *		
2,77	2,54	↗
Nombre de demandes simultanées		
2,74	2,51	↗
Durée de prêt		
3,23	3,10	↗
Nombre de documents empruntables		
2,90	2,76	↗

* Le délai moyen de communication d'un document en magasin a été mesuré à 18 mn dans le second semestre 2013.



Accueil et conditions de travail

2013	Rappel 2011	tendance
Aide reçue du bureau d'accueil		
3,71	3,48	↗
Réponses apportées aux mails		
3,47	3,15	↗
Accueil téléphonique		
3,21	3,06	↗
Confort général des locaux		
3,37	2,84	↗



Manque de visibilité de certains services

	Inconnu pour	2013	Rappel 2011	tendance
Faire une suggestion d'achat en ligne	75 %	3,40	2,91	↗
Prêt entre bibliothèques (réservé aux inscrits Paris 1 et Paris 2)	75 % des inscrits Paris 1 et Paris 2	3,40	3,15	↗
Jurisguide, guide de la recherche en droit	65 %	3,34	<i>Non évalué</i>	
Revue de sommaire en droit comparé	65 %	3,40	<i>Non évalué</i>	
@lice, lettre d'information sur les ressources électroniques	63 %	3,39	<i>Non évalué</i>	
Guides, tutoriels et modes d'emploi	63 %	3,32	<i>Non évalué</i>	
Annuaire des sites	62 %	3,31	<i>Non évalué</i>	

Ces services, lorsqu'ils sont connus, sont appréciés des utilisateurs.



Les points les plus fréquemment commentés

- Accès Internet
- Communication des documents en magasins et prêt
- Horaires
- Nombre de places
- Température
- Niveau sonore
- Ressources documentaires



Nos réponses

Difficultés à agir sur quelques points

- Nombre de places : la surface utile est déjà exploitée au maximum.
- Température : la configuration sous verrière de la salle principale complexifie la régulation thermique.
- Accessibilité des documents en magasins : la conception architecturale de la bibliothèque avec des magasins en sous-sol génère des délais de communication difficilement compressibles.



Nous vous remercions pour votre importante participation. En se fondant sur vos avis, plusieurs **objectifs** vont être intégrés au projet de contrat quinquennal 2014-2018 de la bibliothèque : ils feront l'objet d'une mobilisation prioritaire de nos moyens.

Valoriser la production documentaire Cujas

- Communiquer sur les services et publications internes
- Revoir la signalétique
- Renforcer la visibilité des actualités sur le site Web

Élargir l'accès à Internet

- Communiquer sur l'existence du réseau filaire
- Offrir des postes informatiques supplémentaires
- Compléter le réseau par un accès sans fil

Faciliter l'accès aux documents

- Augmenter les collections en libre-accès
- Améliorer la communication des documents en magasins
- Renforcer le rangement en salle pour rendre les documents plus rapidement disponibles

Renforcer les services

- Adapter les horaires au calendrier universitaire
- Harmoniser les horaires d'ouverture des guichets de communication
- Simplifier les règles de prêt à domicile



Été 2012 : rénovation complète d'une partie de la salle de lecture principale.

