

# ENQUETE SUR LES SERVICES PROPOSÉS DANS LES BIBLIOTHÈQUES : VOS ATTENTES, NOS RÉPONSES ET NOS ACTIONS

En 2013, les services proposés par les bibliothèques de l'Université Paris-Sud ont fait l'objet d'une grande enquête de satisfaction auprès de ses usagers (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels,...). Pour répondre à leurs attentes, de nombreuses actions ont déjà été menées. D'autres actions sont en cours ou à l'étude pour poursuivre l'amélioration de la qualité de notre accueil et de nos services.

## AMÉLIORER L'ACCUEIL ET LES SERVICES



© M. LECOMPT / UPSud

### Les attentes

- Davantage de services personnalisés : actions d'accompagnement et de soutien ;
- Une plus grande information sur nos services ;
- Un élargissement des horaires et des périodes d'ouverture de nos bibliothèques ; horaires étendus en soirée ; ouverture le samedi de la bibliothèque de Médecine (Kremlin-Bicêtre) et de Pharmacie (Châtenay-Malabry).

### Nos actions

#### Actions réalisées :

- Des actions de formations documentaires sont déjà proposées par nos bibliothèques aux étudiants de Licence, Master et aux doctorants : visites des bibliothèques, C2i (méthodologie documentaire), formations documentaires (intégrées dans des UE ou à la demande d'enseignants) ; Nos bibliothèques participent également - depuis 5 années - au service de questions-réponses à distance "Rue des Facs" ;
- Mise en place à la rentrée universitaire 2014 de formations documentaires personnalisées (rendez-vous personnalisés) destinées tout particulièrement aux étudiants de Master et aux doctorants ;
- Nos bibliothèques diffusent déjà sur notre portail des informations sur les services et activités proposés aux publics. Nous maintenons ces pages le plus à jour possible ;
- Pour mieux informer et communiquer sur nos services, nos bibliothèques sont - à cette rentrée universitaire 2015 - présentes sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) ;

- La bibliothèque pluridisciplinaire du campus d'Orsay (Bât. 407) et celle de "Droit, économie, gestion (Sceaux) assurent déjà une ouverture le samedi.

En 2014, des améliorations ont été apportées :

- Réduction de la période de fermeture durant les vacances scolaires de l'été (4 semaines au lieu de 5) des bibliothèques "Médecine" (Kremlin-Bicêtre) et "Droit, économie, gestion (Sceaux).

- Ouverture jusqu'à 20h - au lieu de 18h - 3 semaines avant les examens de septembre à la bibliothèque de Médecine.

*L'ouverture le samedi des bibliothèques de Médecine et de Pharmacie ne peut - jusqu'à présent - être envisagée au vu des contraintes techniques et budgétaires pour ces 2 UFR.*

### Actions prévues, en cours :

- Développement de l'usage des Webtutoriels - prévu pour 2016 - servant notamment à la formation des usagers à la recherche documentaire ;
- Pour mieux communiquer avec vous : refonte du site Web du SCD pour l'automne 2015 ;
- En 2016 : diffusion d'informations sur le futur portail interne de l'Université (portail remplaçant l'actuel ENT) ;
- Développement de services dédiés aux chercheurs :
  - Valorisation des publications scientifiques ; archives institutionnelles ;
  - Indicateurs et études bibliométriques.

## AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET L'OFFRE DE RESSOURCES

### Les attentes

- Documentation imprimée : davantage d'exemplaires disponibles ;
- Documentation électronique (bases de données, périodiques) : élargissement de son accès distant, aide en ligne pour faciliter l'utilisation des ressources (bases de données) ;
- Amélioration des outils d'accès à l'information (catalogue, portail,...) ;
- Amélioration des transactions (prêt/retour ouvrages) : allongement de la durée de prêt ; réservation en ligne ;
- Simplification des procédures d'impression.

### Nos actions

#### Actions réalisées :

- Nos bibliothèques s'attachent - dans la limite de nos moyens financiers - à élargir le nombre d'exemplaires pour les ouvrages très sollicités (manuels,...) ;
- Exceptée la Base «Pharmacopée européenne» (non proposée pour l'accès distant par son éditeur), l'ensemble de nos ressources électroniques est accessible à distance pour les étudiants et personnels de l'Université Paris-Sud ;
- Pour l'aide en ligne, nous proposons sur notre portail les fiches descriptives «mode d'emploi» associées aux bases de données ;
- Mise en place en décembre 2013 d'un nouveau système de gestion pour les bibliothèques de l'université. Il nous permet d'améliorer pour le public la recherche documentaire dans notre catalogue et de proposer de nouveaux services (ergonomie de la recherche, accès au compte

lecteur, constitution de listes bibliographiques,..) ;

A la rentrée universitaire 2014 : une nouvelle interface du catalogue en ligne permettant sa consultation à partir de tout type d'écran (PC, tablette, smartphone) ;

- A la rentrée universitaire 2014 : possibilité de l'impression directe - sur toute imprimante publique proposée dans nos bibliothèques - de documents à partir d'ordinateurs portables, tablettes, smartphones personnels des lecteurs - via le Wifi.

#### Actions prévues, en cours :

- Modernisation de notre site Web pour l'automne 2015 ;
- En 2016 : utilisation du futur portail interne de l'université ;
- Mise en place d'une interface de recherche documentaire permettant un accès unifié à la documentation papier et électronique ; outils de découverts proposés aux usagers.

#### Actions à l'étude, en projet :

- Compléter - dans la limite des moyens financiers alloués - l'offre de documents imprimés par des livres électroniques (E-Books) ;
- Mise en place du service de réservation en ligne des ouvrages.

## AMÉLIORER LES CONDITIONS MATÉRIELLES DE TRAVAIL



© Marie-Pierre Dieterlé / UPSud

### Vos attentes

- Des locaux moins bruyants ;
- Des espaces publics moins saturés ;
- Des espaces publics plus conviviaux - propices au travail individuel et au travail en groupe - dotés d'un plus grand nombre d'équipements informatiques (prises électriques, postes de travail, Wifi, accès internet,...) ;
- Chauffage amélioré des locaux (bibliothèque de Pharmacie - Châtenay-Malabry) ;
- Amélioration de l'accès aux services pour les publics en situation de handicap.

## Nos actions

### Actions réalisées :

- A la bibliothèque Droit, économie, gestion (Sceaux), l'amélioration de l'acoustique des salles de travail en groupe et de la salle de formation intervenue l'été 2014 a été complétée à cette rentrée universitaire par des travaux pour le confort des usagers (peinture d'espaces publics, équipements électriques supplémentaires, installation de chauffeuses-fauteuils) ;
- Pour réduire la saturation particulièrement observée à la bibliothèque Droit, économie, gestion (Sceaux), 11 places supplémentaires ont pu être installées ;
- A la bibliothèque pluridisciplinaire (campus d'Orsay - Bât.407) : mise en place à la rentrée 2014 d'un système de réservation des salles de travail en groupe. Ceci constituant un nouveau service apprécié des publics ;
- *Tests effectués par l'UFR de Pharmacie (Châtenay-Malabry) : le vieillissement des locaux et des installations rendent difficile la stabilisation d'un chauffage suffisant.*

### Actions en projet :

- Projets de réaménagement/rénovation des espaces et des services aux publics à la bibliothèque Droit, économie, gestion (Sceaux) et la bibliothèque pluridisciplinaire du campus d'Orsay (Bât. 407), toutes deux confrontées à une fréquentation massive de publics universitaires ;

*Les contraintes financières de l'université ne permettent pas d'envisager - à moyen terme - la pleine réalisation de ces projets immobiliers.*

- Réflexion générale maintenue au sein de l'université pour améliorer l'accueil et l'accès aux services pour les publics en situation de handicap. Notre service s'inscrit dans ce chantier global.