



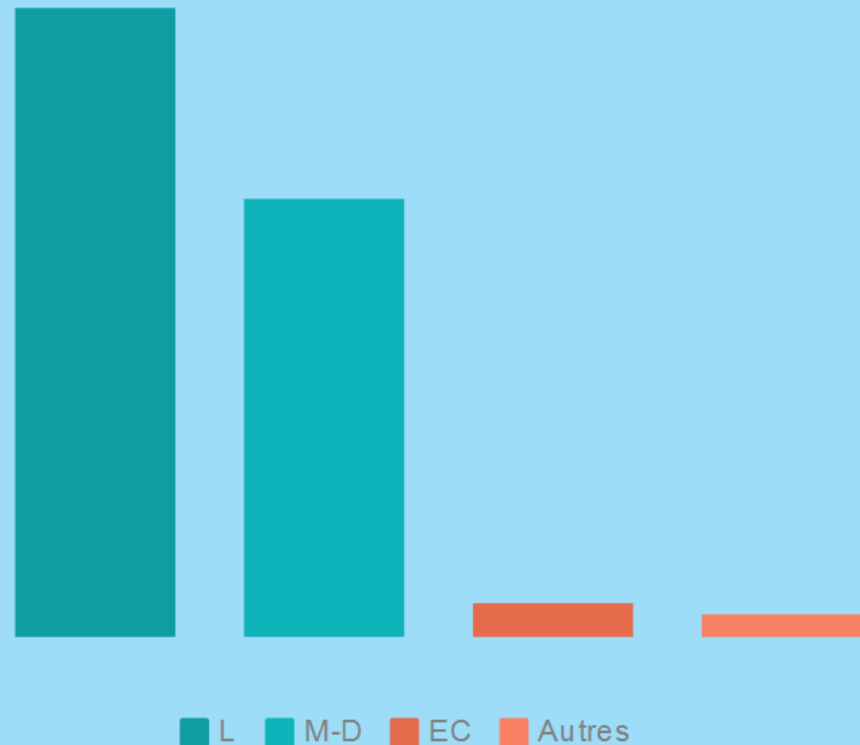
LIBQUAL +

**Résultats de l'enquête de
satisfaction des bibliothèques
d'Aix-Marseille Université**

Du 12 novembre au 8 décembre 2018

7 711 réponses (4 826 en 2015) et
2 315 commentaires libres (1 523 en 2015)

Profil des répondants :



1 La qualité de l'accueil

7.33/9

6.95/9 en 2015



Qualité de l'accueil par le personnel plébiscitée



Attente d'un service plus "personnalisé"



"Je souhaite remercier le personnel de la bibliothèque qui a toujours été très accueillant et m'a personnellement aidée quand je rencontrais des difficultés."

"Développer des services personnalisés de recherche de documents pour Master recherche et doctorat"

2

Accès à la documentation

7.09/9

6.82/9 en 2015



Facilité d'accès à la documentation,
imprimée et électronique



Offre documentaire toujours à
développer



"Peu d'ouvrages techniques en anglais, alors que la doctrine de droit international par exemple est essentiellement réalisée en anglais."

"Un fonds documentaire largement suffisant pour effectuer des recherches bibliographiques"

3

La bibliothèque comme lieu

7.32/9

6.62/9 en 2015



Locaux accueillants, modernes et confortables



Besoin d'espaces différenciés :
travail en groupe / travail en silence



"Les nouveaux locaux sont super !"

"Il serait avantageux d'avoir plus de salles de travail en groupe"

4 Focus #1 : horaires d'ouverture



6.61/9
6.63/9 en 2015



Une attente qui reste forte, malgré les extensions horaires (2017) et la labellisation NoctamBU+



Et pourtant : une fréquentation encore peu significative en horaires étendus...



"Ouvrir à partir de 8 heures le samedi même si les plages horaires proposées sont déjà très larges !"

"Des horaires d'ouverture plus larges à l'approche des examens seraient les bienvenus."

5 Focus #2 : communication



6.87/9

6.34/9 en 2015



"Vive le twitter et le facebook de la BU Fenouillères ! Je suis une grande fan !!!"



6 Focus #3 : formation documentaire



7.32/9



"Les formations sont très utiles"



7

Focus #4 : "BU Express"



7.61/9



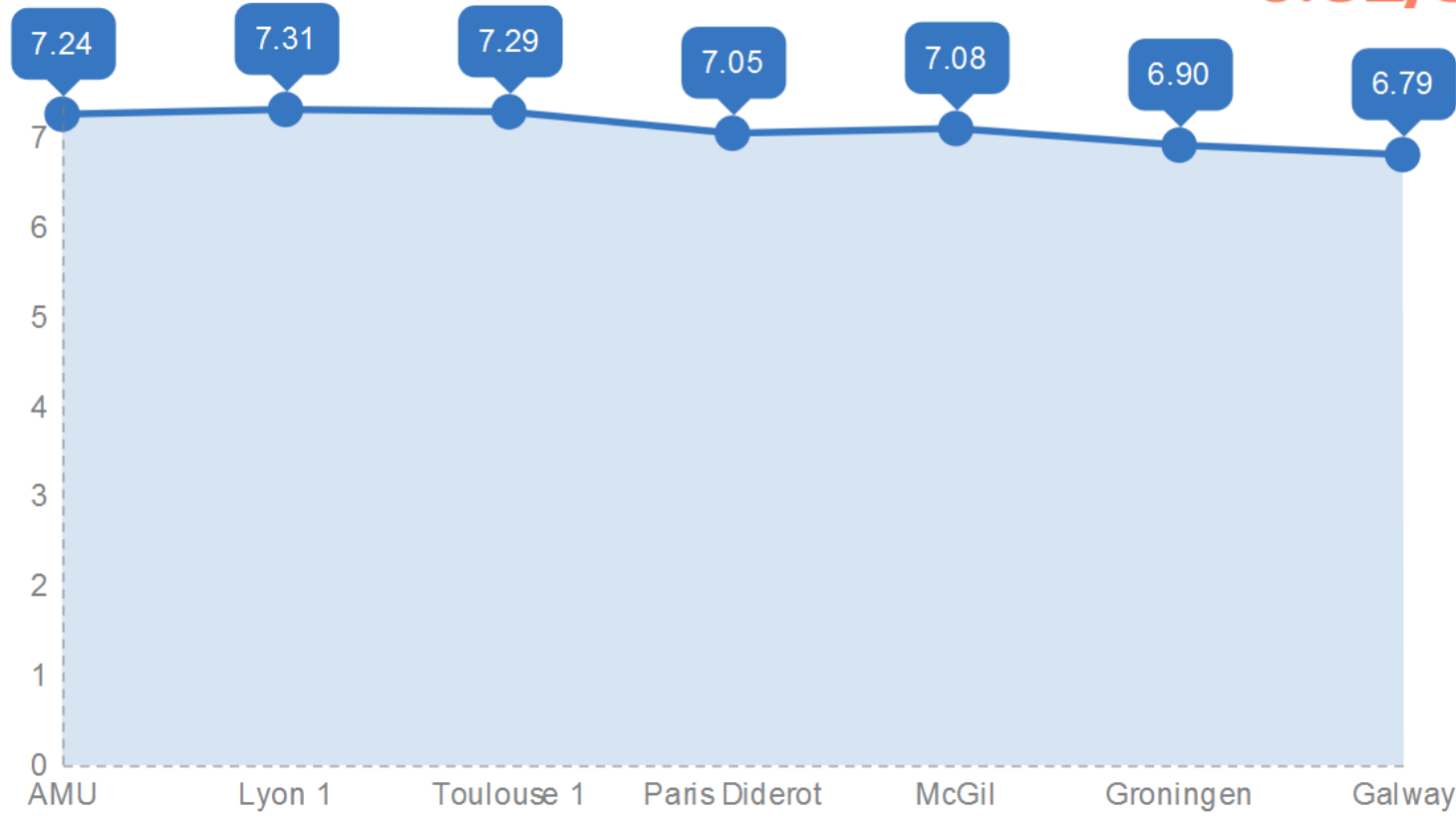
"La navette pour faire venir les livres d'autres bibliothèques, c'est particulièrement formidable !"



! En bref

Moyenne générale SCD : 7.24/9

6.82/9 en 2015





Axes de travail



Poursuivre la modernisation des locaux, y compris pour les BU non concernées par des projets immobiliers

Pérenniser les extensions horaires et en évaluer l'impact

Développer la complémentarité doc. papier /numérique

Associer l'utilisateur à la conception des services, pour un meilleur équilibre entre besoins collectifs et individuels

MERCI !

www.bu.univ-amu.fr