

Résultats de l'enquête de satisfaction des publics 7 au 24 février 2020



Les bibliothécaires remercient tous les lecteurs pour leur participation à cette enquête ainsi que ceux qui ont accepté de s'exprimer lors d'entretiens individuels. Votre participation nous permet de continuer à améliorer nos services.

1) Fréquentation et usage de la bibliothèque

- Vous êtes environ **40 % à vous rendre une fois par semaine ou plus à la bibliothèque** contre seulement 14% moins d'une fois par an
- Vous êtes **plus de 50 % à y séjourner en moyenne plus de 4 heures consécutives**
- Votre **motivation principale** est l'**accès aux documents**, puis la **recherche bibliographique** et le **travail au calme**.
- **65%** de ces documents sont des **monographies** contre seulement **30%** de **périodiques** et **5%** de **ressources numériques**. 46% étaient indisponibles dans d'autres bibliothèques.
- Vous êtes **88%** à **fréquenter d'autres bibliothèques**, essentiellement madrilènes (**BNE, CCHS-CSIC, AECID, UNED, UCM/UAM, DAI, Archives**), pour y consulter des documents que ne possède pas la CVZ.
- Vous êtes **près de 98%** à être **très satisfaits (75,8%)** ou **satisfaits (22,1%)** de notre offre documentaire contre seulement **2,1%** à l'être peu. Vous appréciez tout particulièrement le **libre-accès** aux documents et votre principale demande dans ce domaine est **d'augmenter les fonds sur une période ou un domaine précis**.

2) Recherche documentaire

- Le **catalogue de la bibliothèque** est celui que vous utilisez le plus (**souvent à 77%**), plus fréquemment que les catalogues institutionnels français (**SUDOC : souvent à 26%** seulement) et espagnol (**REBIUN : souvent à 29%**).
- Votre **recherche** se fait prioritairement **par titre (souvent à 63%)** et **auteur (souvent à 60%)** bien plus que par sujet (souvent à 39%).

3) Tous nos services dans le domaine documentaire sont jugés performants

- Consultation/emprunt ; Renseignements bibliographiques ; recherche bibliographique via le catalogue : à **plus de 90%**
- Les moins performants selon vous sont les ressources en ligne (**67%**) et les suggestions d'achat (**65%**)

Zoom sur les ressources en ligne

- La rubrique « Ressources en ligne » sur la page web de la bibliothèque est largement méconnue, vous considérez qu'elle n'apporte pas de valeur ajoutée (obtention de l'information par d'autres moyens).
- De même, les **plateformes d'accès à des ressources électroniques** ISTEEX et Xebook mises à votre disposition sur la page du catalogue sont **totalemt inconnues** de la quasi-totalité des sondés (**90%**).
- La **mauvaise identification** et la **dispersion** de ces outils ajoutées à votre **manque de temps** pour découvrir des outils nouveaux expliquent en grande partie cette méconnaissance.
- A noter que **certain** d'entre vous seraient quand même **intéressés** par des **présentations** de ces outils de recherche ou d'autres (**60%**)

4) Parmi les autres services, vous jugez l'accueil majoritairement très satisfaisant

- A **94%** pour l'accueil des nouveaux lecteurs
- A **86%** pour les renseignements
- A **85%** pour la disponibilité
- A **67%** pour les horaires (pour 32% de satisfait et seulement 1% de peu satisfaits).

A noter : Personne n'a jugé insatisfaisant l'un de ces quatre thèmes. Les seules rares remarques concernent l'éventuelle extension des horaires d'ouverture mais dans une très faible proportion.

5) Les services recueillant un avis peu ou pas satisfaisant sont rares et ces avis très minoritaires représentent un très faible pourcentage

- **Les conditions d'emprunt** vous satisfont à **92%** mais **4,5%** d'entre vous **sont peu satisfaits** voire **pas satisfaits** du tout (**3,5%**). Ceux-ci sont parmi les lecteurs extérieurs, qui ne peuvent pas emprunter.
- De même, **les conditions de copies et de numérisation** vous satisfont à **près de 90%** mais **7%** en sont tout de même **peu satisfaits** et **3% pas satisfaits** du tout.

Zoom sur les impressions / numérisations

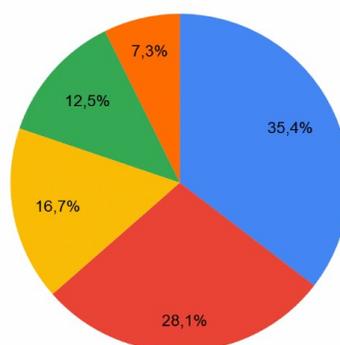
- **Pour une large majorité des enquêtés, le service est très utile et fonctionne bien (90%).** La mise à disposition du **scan** et son **utilisation simple** sont **très appréciées**. Généralement c'est un **service qui satisfait le plus grand nombre**.
- La **principale critique** qui est faite à ce service est le **coût**, très rarement un autre aspect : **simplification du système de carte et recharge** ; les **impressions** qui ne sont **pas de haute qualité** ; **l'inadaptabilité du scan à certains formats d'ouvrage**, les plus courants notamment.

6) Votre profil type

- Vous êtes **majoritairement espagnol** (35,4%), français (28,1%) puis latino-américain (16,7%)
- Vous êtes un **homme** à **60,2%** et une **femme** à **39,8%**
- Vous avez **pour moitié entre 20 et 40 ans** (20-30 ans à 23% et 31-40 à 26%)
- Votre **ville de résidence** est dans une large majorité **Madrid (40%)** puis ailleurs en Espagne (**13%**)
- Vous êtes près de **70%** de niveau **doctorat** (obtenu ou en cours)
- Vous êtes pour une très large part **chercheur ou enseignant chercheur**, quel que soit votre statut (membre, ancien membre, MIAS, allocataire, contractuel, boursier, lecteur extérieur)
- Votre **domaine de recherche principal est l'histoire**, souvent combinée à une autre discipline (archéologie, art, sciences sociales, littérature)
- Vous êtes **principalement rattaché à une université ou un centre de recherche espagnol ou français**.

Vous êtes

- Espagnol
- Français
- Amérique Latine
- Autre Europe
- Autre



Conclusions générales de l'enquête de satisfaction

- Vous êtes globalement **très satisfaits** des différents services offerts par la bibliothèque, notamment de **l'accueil** reçu et des **ressources documentaires importantes et disponibles en libre accès**.
- Il y a donc **peu de propositions de nouveaux services**, vos **suggestions** se portant essentiellement sur **l'amélioration de certains services actuels**.

NB : La section finale de libre expression du questionnaire, vous permettant de pointer les points forts et faibles ainsi que toutes les remarques que vous jugiez importante de noter a été intégrée aux différentes unités, selon les thématiques abordées.