

Lettres d'amour et lettres de rupture à la BU Censier

Enquête flash - semaine du 12 février 2018

#EnqueteDBU

Je t'aime, moi non plus !



Enquête flash à la BU cette semaine : écrivez une lettre d'amour ou de rupture à un service de la bibliothèque et dites-nous pourquoi vous l'aimez / le détestez !

Cela nous aidera à améliorer nos services en vue de votre future BU à Nation. #NationWhatsUp

Après le tableau d'échanges de novembre 2017, la BU Censier a mené une deuxième « enquête flash » auprès de ses usagers dans la perspective du déménagement sur le futur campus de Nation.

Cette enquête, qui s'est déroulée du 12 au 16 février 2018, adoptait l'approche suivante : 4 agents volontaires sont allés à la rencontre des usagers ou non-usagers présents en dehors des salles de lecture pour leur demander de rédiger une lettre d'amour ou de rupture à un service de leur choix et d'en expliquer les motifs. Le hall de la bibliothèque était l'endroit privilégié, d'autant que la boîte aux lettres était installée à cet endroit de passages.

Afin de ne pas influencer les répondants et de ne pas leur prescrire de nous faire une déclaration d'amour, il leur était explicitement indiqué que nous étions tout autant intéressés, voire plus, par des lettres de rupture que des lettres d'amour, les critiques nous permettant d'aiguiller nos actions correctives. La consigne était donc de ne pas se censurer et d'oser être critique !

Un total de 23 lettres a été relevé, les premiers jours d'enquête ayant été très fructueux.

Parmi les lettres qui nous ont été adressées, nous avons dégagé les 8 thèmes listés ci-dessous, qui se sont avérés tantôt « motifs de rupture », tantôt « motifs d'amour ».

Les commentaires pointant des besoins précis ou des améliorations à mener étaient plus nombreux que ceux saluant les services déjà existants : cela nous donne des indications très précieuses que nous prendrons en compte pour la préfiguration des services de la future bibliothèque de Nation. Il est à noter que malgré la récurrence des « motifs de rupture », les appréciations générales sur la bibliothèque étaient en revanche positives.

« BU Censier, ma chère et tendre, Si tu t'apprêtes à partir et changer de nom, à emménager à Nation, je me dois de te dire à quel point je t'ai aimé. »¹

¹ Les extraits de lettres qui nous ont été adressées sont indiqués en bleu et en italique, entre guillemets.

1. Informatique

Motifs de rupture :

- manque de prises (6²)
- wifi peu performante (4)
- qualité des matériels informatiques (4)
- connexion parfois impossible des clés USB
- manque d'ordinateurs (1).

*« Oh ma BU, mon amour électrique
Ton manque de prises m'exaspère, le courant ne passe plus !
Je t'en prie ravive l'étincelle. »*

Pas de coup de cœur.

2. Les espaces

Motifs de rupture :

- Manque de places individuelles (4)
- Manque d'espaces de travail en groupe (4)

« Chère BU, Afin que nous poursuivions notre relation sur de bonnes bases, je te saurais gré de bien suivre ces quelques conseils :

- *j'aimerais que tu me laisses plus de place quand je travaille*
- *je souhaiterais avoir plus d'intimité pour parler avec mon groupe (...)*
- *je voudrais que tu triples les volumes (de tes sentiments...)*
- *que tu me serres fort dans tes bras quand il fait froid.*

Soit certaine de mes sentiments, toutefois j'attends plus d'investissement de ta part dans notre couple, sans quoi je ne m'engagerais pas davantage. »

Motifs d'amour :

- Cabanes en Santeuil (1)
- Signalétique et couleurs (1)
- Nombre de places suffisant (2)

« Tes nouvelles couleurs en bout de rayonnages assorties au plan de classement, afin d'en faciliter la lecture et son propre repérage, étaient une idée merveilleuse, tu n'en es que plus belle aujourd'hui ! »

3. Conditions matérielles d'accueil

Motifs de rupture :

- Contrôle de la température : trop chaud ou trop froid (5)
- Bruyant (4)
- Mal rangé (2)
- Toilettes sales (2)
- Chaises + confortables (1)
- Grève donc fermeture (1)

« Tu me donnes froid les jours d'hiver, pendant lesquels pour ne pas geler je me sens obligée de te quitter. Quelques degrés suffiraient pourtant à réchauffer mon cœur. »

² Les chiffres entre parenthèses indiquent le nombre de fois où le besoin a été cité.

Motifs d'amour :

- Lumineux (2)
- Salle silencieuse car rappels à l'ordre des agents (1)

4. Horaires

Motif de rupture : élargir les horaires, surtout le soir (8)

« J'aimerais passer plus de temps avec toi, si tu pouvais donc rester ouverte une heure en plus... »

Motifs d'amour : amplitude horaires suffisante (2)

5. Collections

Motifs de rupture :

- Signalement des collections trompeur sur le catalogue (manque en place) (1)
- Répartition entre libre-accès et magasins à revoir (2)
- Etoffer certains fonds (notamment science politique, histoire, droit) (2)
- Mettre en valeur le fonds audiovisuel (1)
- Simplification des cotes, notamment BGM (1)

Motifs d'amour :

- Richesse des collections, par ex périodiques et fonds anglais (4)
- Mur du bibliothécaire (1)

6. Automatisation de certains services

Motifs de rupture :

- Remplacer les fiches magasins par une demande en ligne (2)
- Pouvoir réserver les documents empruntés (2)
- Pouvoir enregistrer ses prêts sur les automates (1)

7. Services divers

Motifs de rupture :

- Pas de formations aux usagers en L2 et L3 (1)
- Élargir les droits de prêts, par ex prolongations (2)

Motifs d'amour :

- Formation aux usagers en L1 (1)

8. Accueil des publics par l'équipe

Motifs de rupture : « personnel un peu froid » (1)

Motifs d'amour : personnel accueillant (« *souriant* », « *sympathique* ») ou compétent (« *équipe compétente, performante* »).

« Chère BU, je vous aime car vous êtes très conviviale. »

« Dans tous les cas tu restes mon endroit préféré dans la fac ! »

Nous remercions vivement les participants et auteurs de ces lettres !

Nous avons eu beaucoup de plaisir à les lire.

Soyez assurés que vos remarques ne resteront pas lettres mortes !

Vous pourrez suivre sur notre site Internet et notre page Facebook les moyens que nous allons mettre à œuvre en vue de Nation pour répondre à vos demandes.

