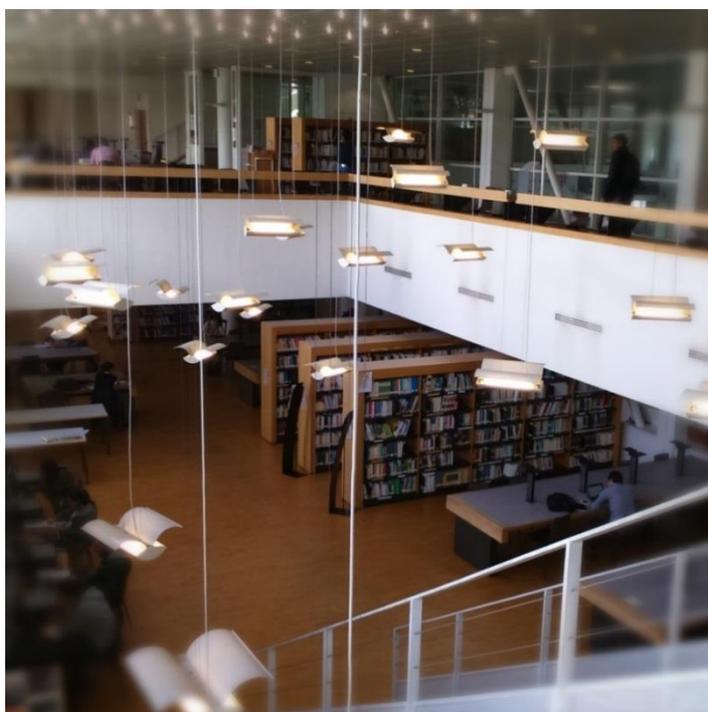


Enquête de satisfaction 2017



13 juillet 2017

**PRESENTATION DES
RESULTATS**

1. PRESENTATION DE L'ENQUETE

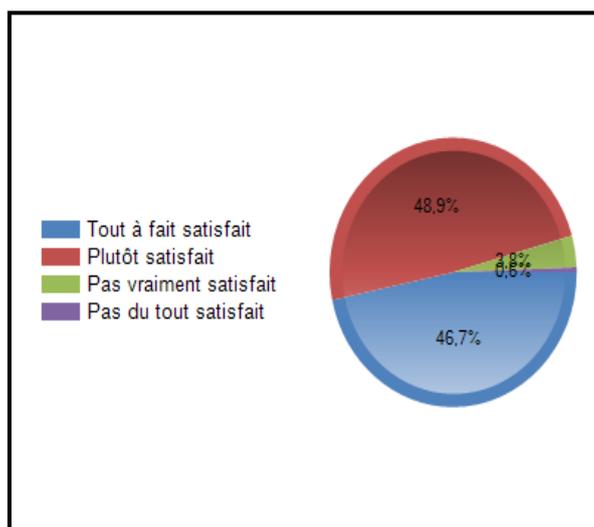
893 réponses, deux mois d'enquête

Dans le cadre de notre démarche qualité de l'accueil, récompensée par le label Marianne, nous mettons en place tous les ans une enquête de satisfaction afin de pouvoir continuer à nous améliorer.

L'enquête de 2017 s'est déroulée en mai et en juin. Nous avons récolté 893 réponses.

Il s'agit d'une enquête en ligne, réalisée avec le logiciel Sphinx, avec le concours du [secrétariat général de modernisation de l'administration publique](#).

Votre satisfaction globale de la BU

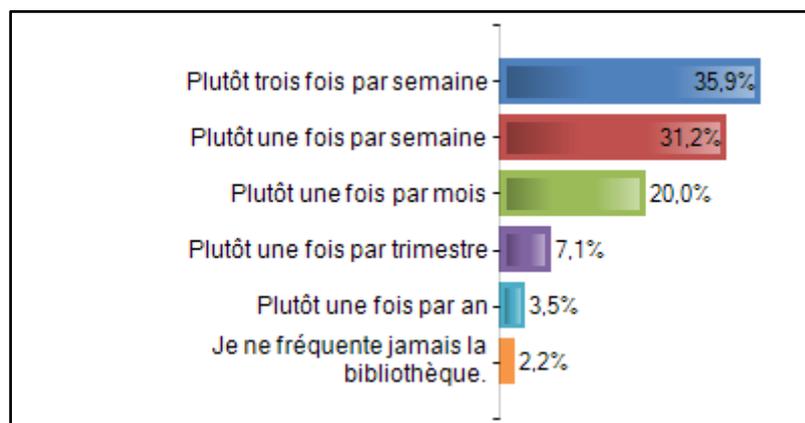


Une enquête qui va nous permettre de nous améliorer

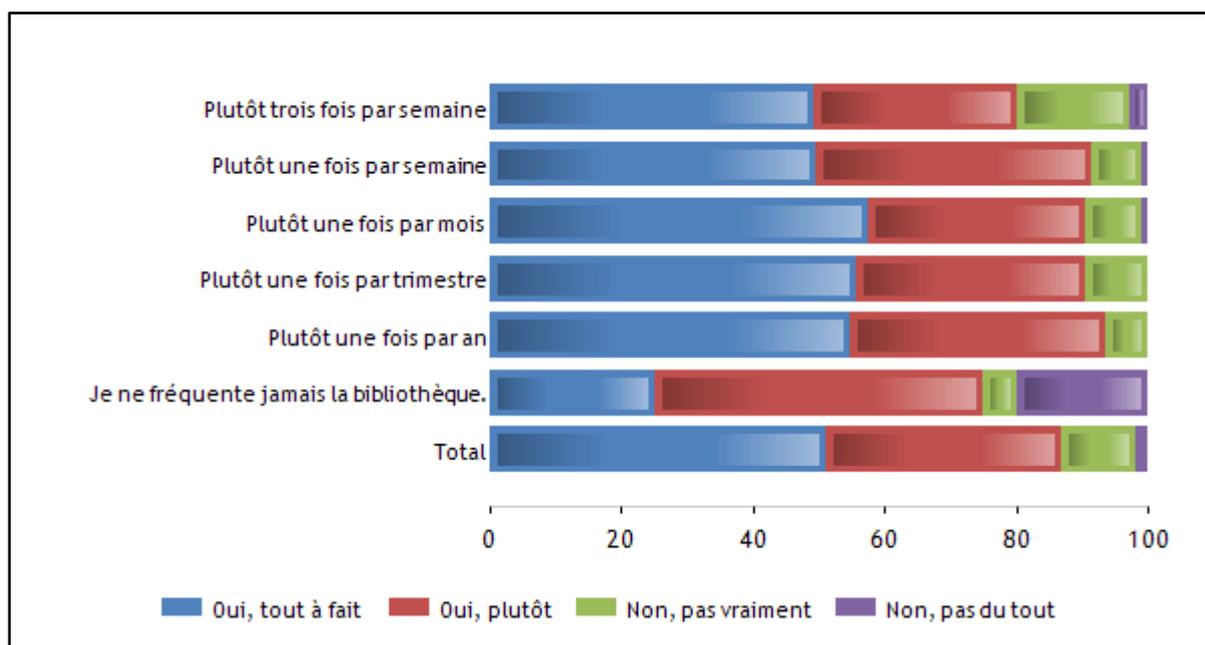
Nos axes d'amélioration prioritaires :

- ⇒ Modifier nos règles de prêt dès la rentrée.
- ⇒ Continuer à améliorer notre médiation, notamment pour mieux vous faire connaître nos ressources électroniques.
- ⇒ En collaboration avec le service du patrimoine, mettre en place des capteurs de bruit en salle Jaune pour éviter que le bruit ne se propage dans d'autres espaces.
- ⇒ Faire des rondes plus souvent pour réduire le bruit dans certains espaces.
- ⇒ Renforcer notre communication sur tous les services que nous mettons en place.
- ⇒ Refondre notre site internet.
- ⇒ En collaboration avec les services du patrimoine et de la logistique, améliorer le confort de certains espaces, notamment les toilettes.
- ⇒ Proposer plus de formations et de visites.
- ⇒ Réfléchir à l'amélioration de notre signalétique (notamment en réimprimant des plans de la BU mais pas seulement !).

2. VOTRE FREQUENTATION DE LA BU

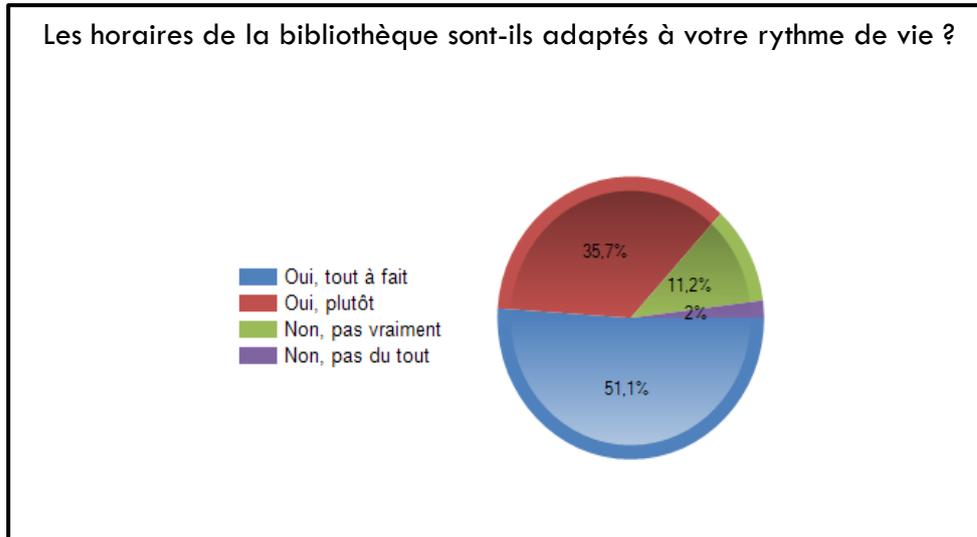


Lorsque vous fréquentez la BU , les horaires sont-ils adaptés à votre rythme de vie ?



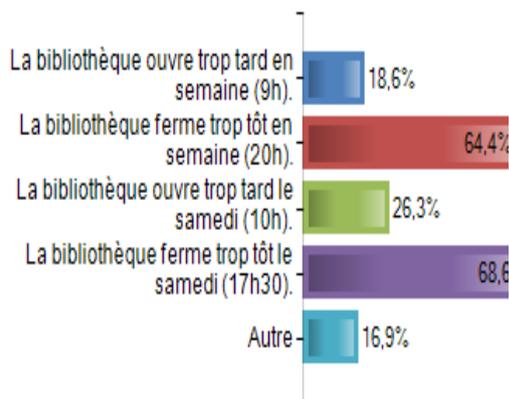
3. LES HORAIRES

Les horaires sont plutôt adaptés à votre rythme de vie



Mais, pour certains d'entre vous, nos horaires pourraient encore être ajustés

Lorsqu'ils ne sont pas adaptés à votre rythme de vie, quelles en sont les raisons ?



Dans « autre », vous nous demandez d'ouvrir les dimanches et/ou d'ouvrir normalement durant les vacances.

Tout au long de l'enquête, vous êtes plusieurs à nous faire des remarques sur nos horaires :

« Les horaires de la bibliothèque sont à mieux penser, l'heure de fermeture à 21h, voire 22h, serait plus que nécessaire ! »

« J'aimerais que la bibliothèque ferme plus tard en semaine et le samedi aussi. Et pourquoi pas qu'elle ouvre le dimanche aussi. »

« Prolonger les horaires, la Bu de Paris 8 est EXCELLENTE, c'est dommage qu'elle ferme tôt (surtout le samedi). »

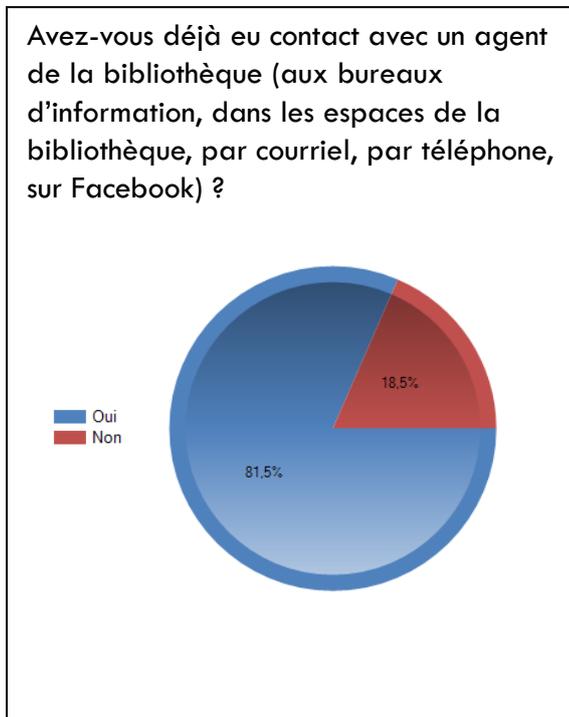
« Les horaires d'ouverture en particulier le samedi et pendant les vacances scolaires »

« Je suis très pénalisée par la fermeture estivale et pendant les vacances de Noël. »

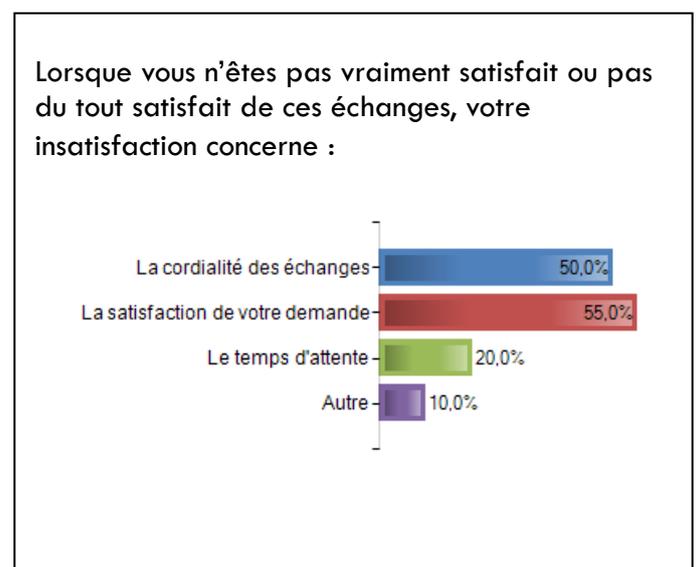
« Si je souhaite améliorer quelque chose ça serait les horaires d'ouverture et fermeture les samedis pourquoi pas opter pour 9h à 18h. »

4. VOS INTERACTIONS AVEC LE PERSONNEL DE LA BIBLIOTHEQUE

Vous êtes nombreux à être très satisfaits des échanges que vous avez avec nous :



Lorsque vous n'êtes pas tout à fait satisfaits de ces échanges, vous nous dites comment nous améliorer :



Plusieurs de vos remarques portent sur vos relations avec nous :

Vous êtes nombreux à avoir profité de cette enquête pour remercier les agents de la bibliothèque

« J'ajoute que le personnel est charmant et toujours disponible. »

« Le service et le personnel sont très aimables. »

« Le personnel est adorable, disponible et toujours à 100% pour nous aider. Merci beaucoup. »

« Tout est parfait ! Personnel agréable ! Merci infiniment ! La meilleure bibliothèque ! »

Merci pour tous ces retours qui nous donnent envie de continuer à faire encore mieux !

Certaines de vos remarques nous donnent des pistes pour continuer à améliorer notre accueil :

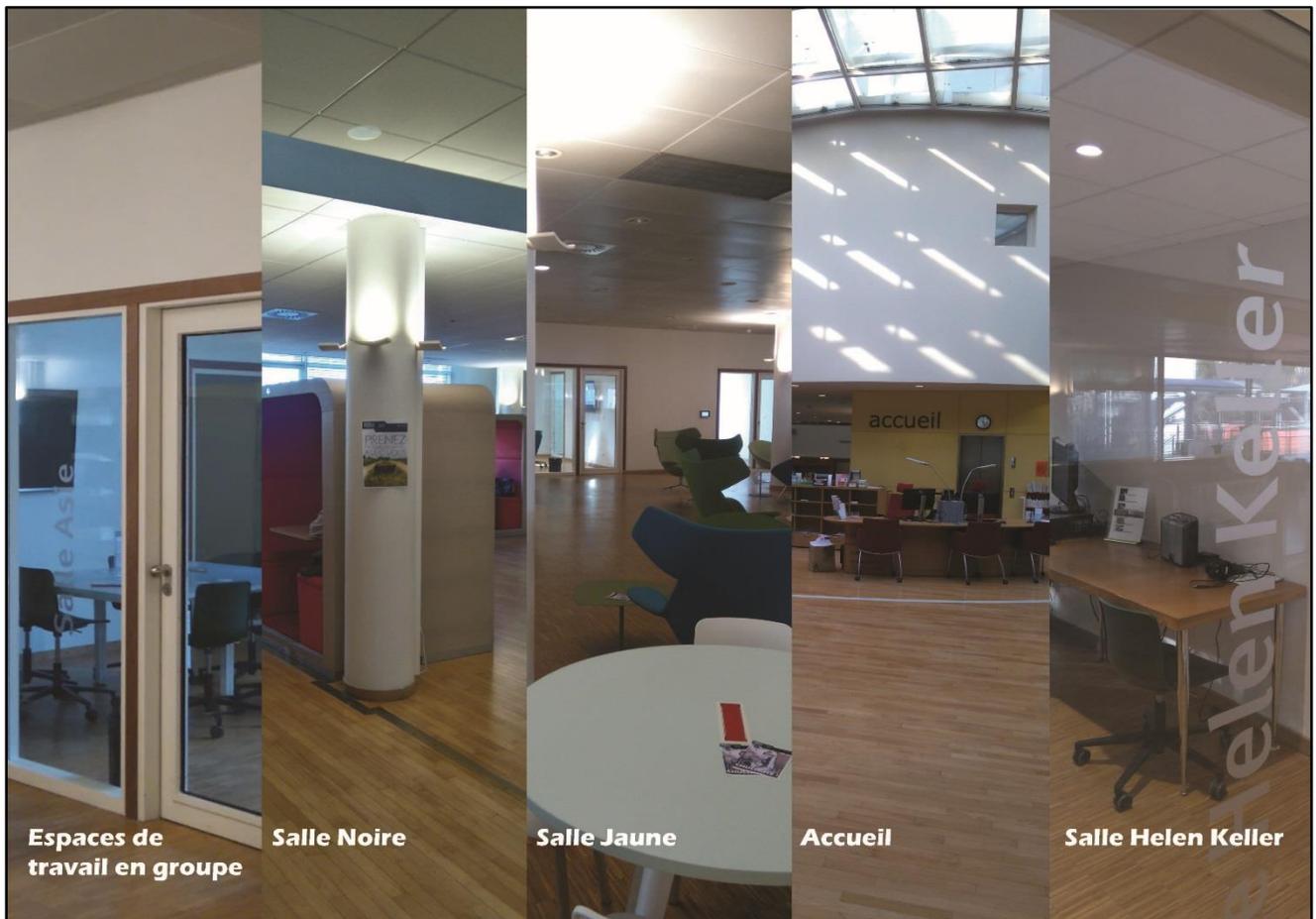
=> En augmentant nos passages dans les salles pour mieux réguler certains usages (bruit, nourriture).

=> En ne multipliant pas les appels micros qui peuvent vous déconcentrer lorsque vous travaillez.

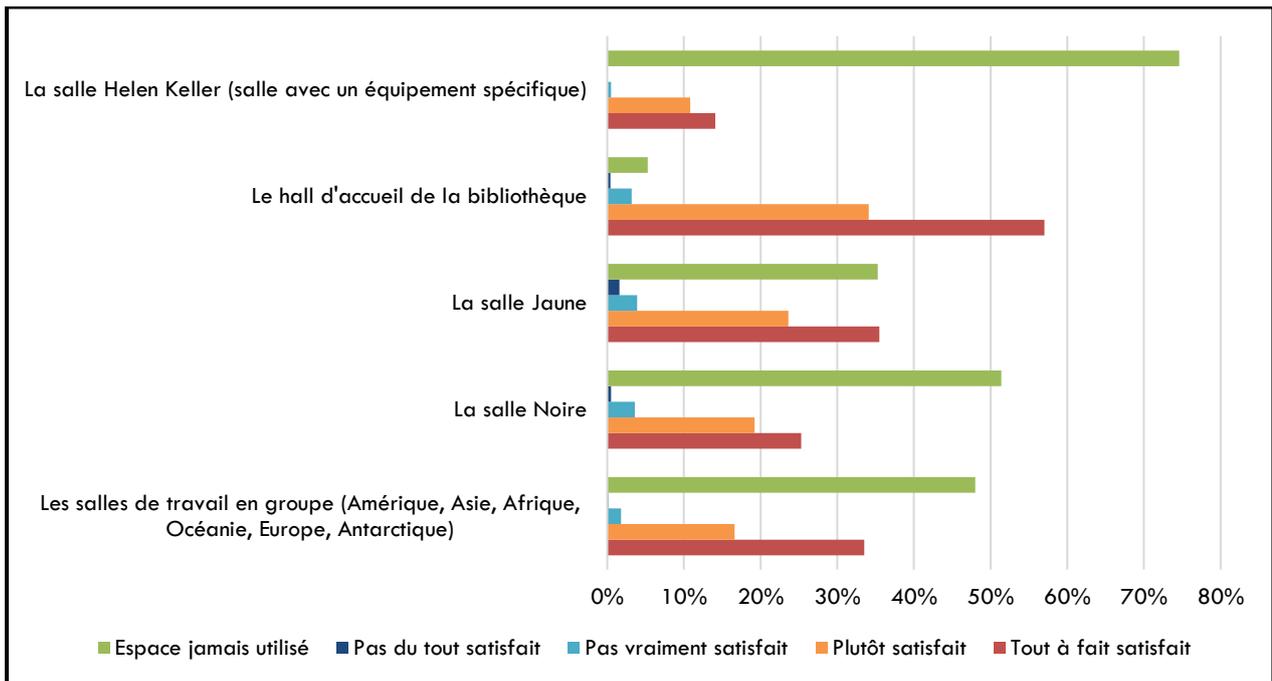
=> En parlant moins fort lorsque nous parlons entre nous.

5. LES NOUVEAUX ESPACES ET LES NOUVEAUX SERVICES DE LA BU

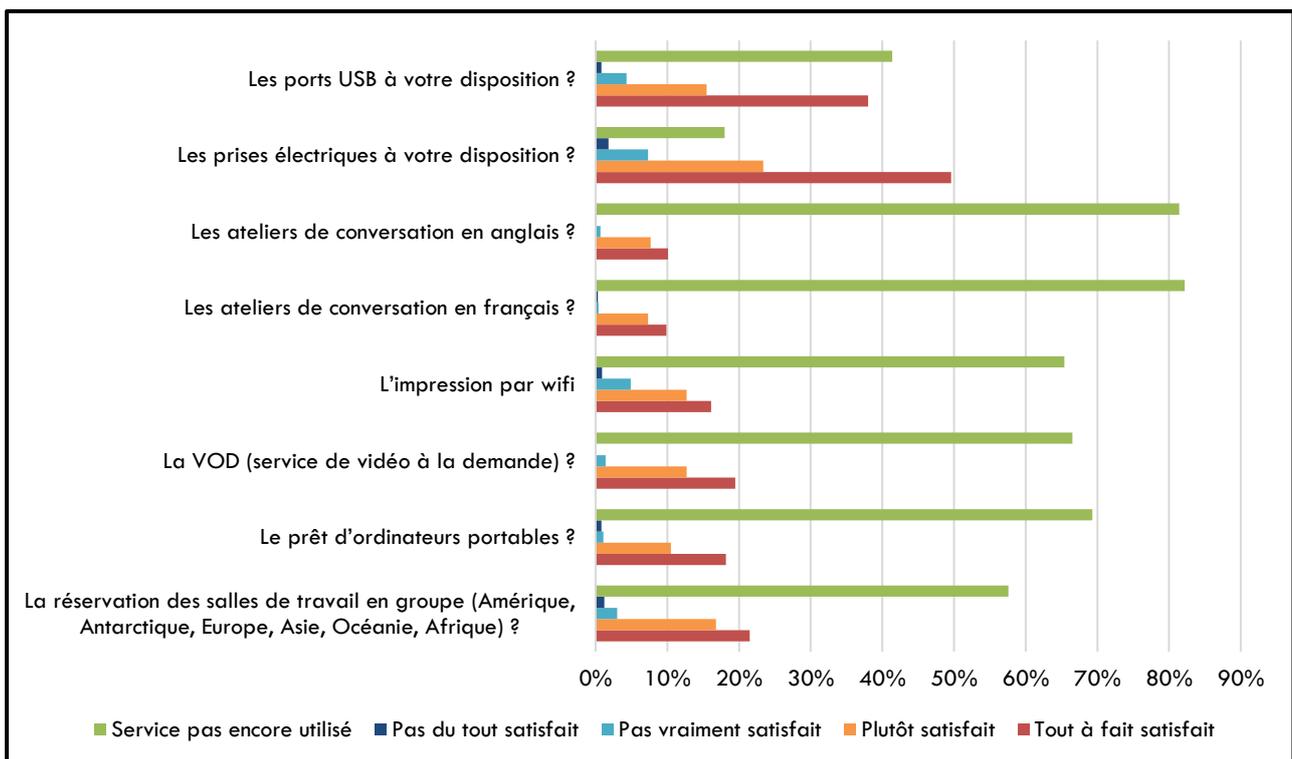
Depuis novembre 2016, la bibliothèque vous propose de nouveaux espaces et des nouveaux services. L'enquête de satisfaction 2017 a permis d'évaluer votre satisfaction sur ces nouveautés. Les questions portant sur les nouveaux services et espaces n'ont été posées qu'aux répondants étant allés à la bibliothèque depuis les travaux de 2016.



Votre avis sur les nouveaux espaces



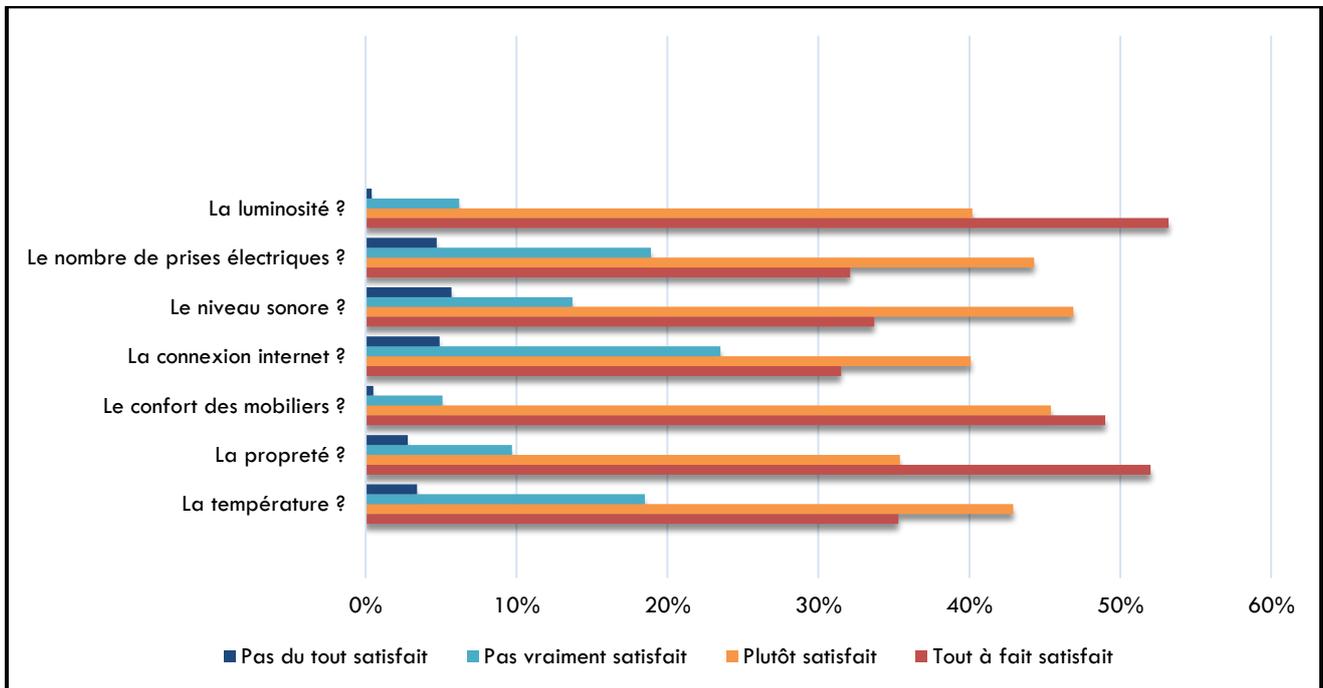
Votre avis sur les nouveaux services : des services encore peu utilisés



6. LE CONFORT DES ESPACES

Votre évaluation du confort des espaces :

Dans les espaces, comment évaluez-vous ?



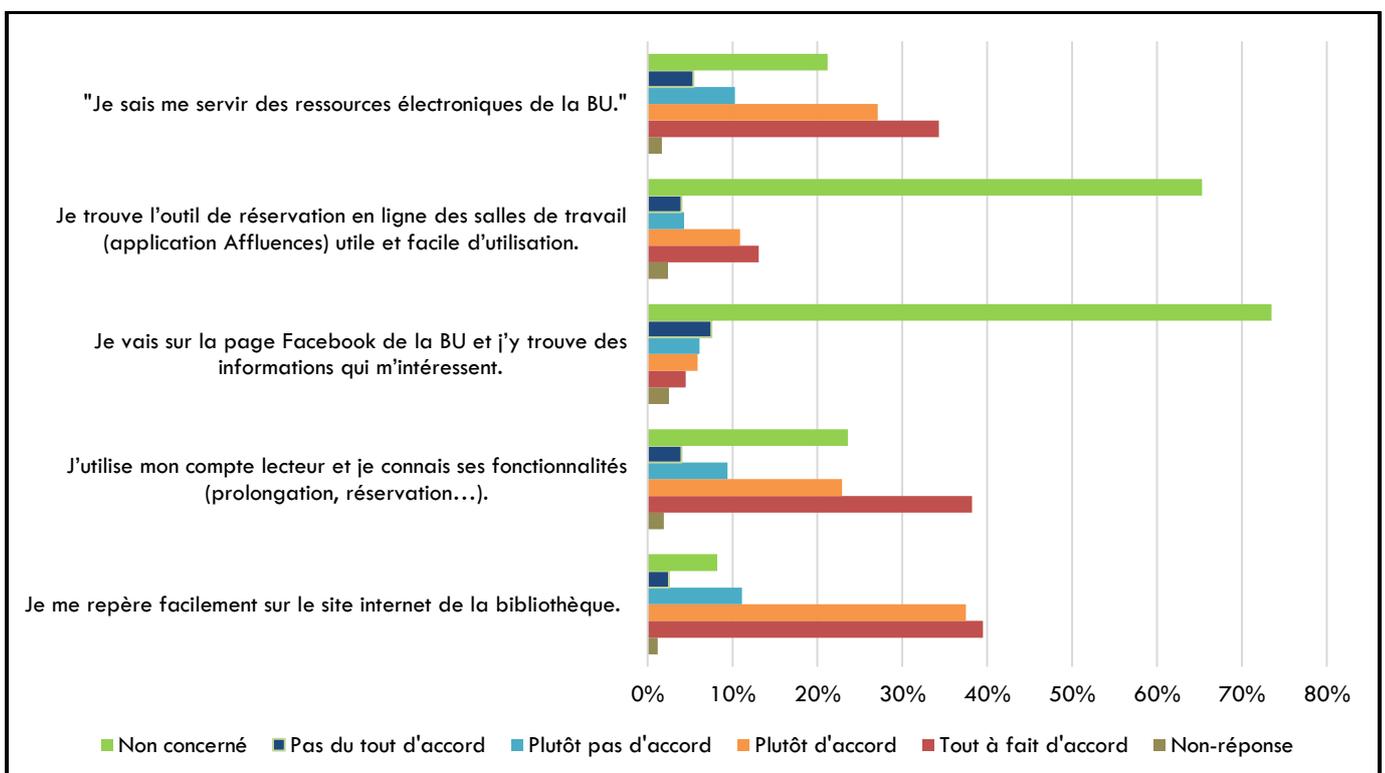
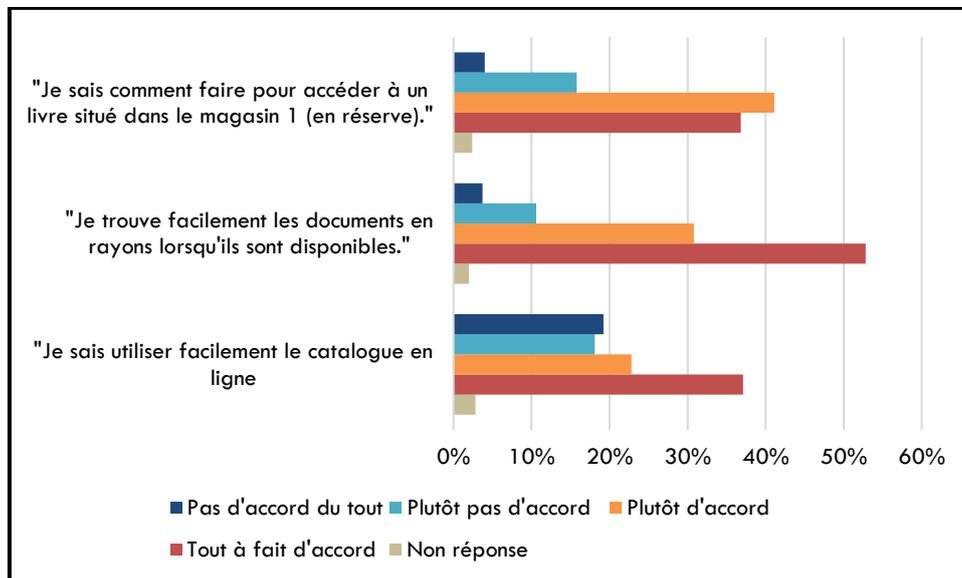
Vos remarques sur le confort des espaces :



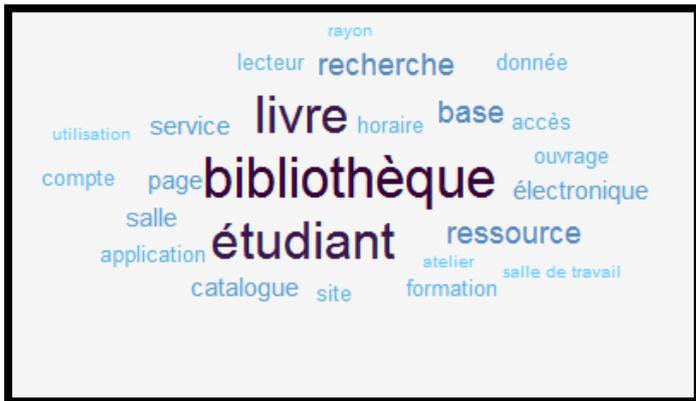
- les toilettes sont vraiment trop sales !
- Des étudiants parlent très fort.
- Il fait soit trop chaud soit trop froid.
- On aimerait pouvoir boire et manger.
- Il faudrait améliorer la connexion internet.
- Du wifi pour les lecteurs extérieurs !

7. LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE ET L'UTILISATION DE NOS SERVICES DOCUMENTAIRES

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



Vos remarques sur la recherche documentaire et nos ressources documentaires:



Les + :

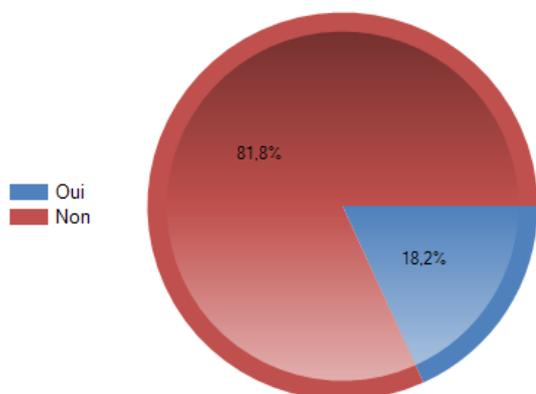
- ⇒ Vous nous remerciez souvent pour la qualité et la diversité des ouvrages que nous vous proposons.
- ⇒ Vous appréciez la possibilité de faire des suggestions d'achats.

Des axes d'amélioration :

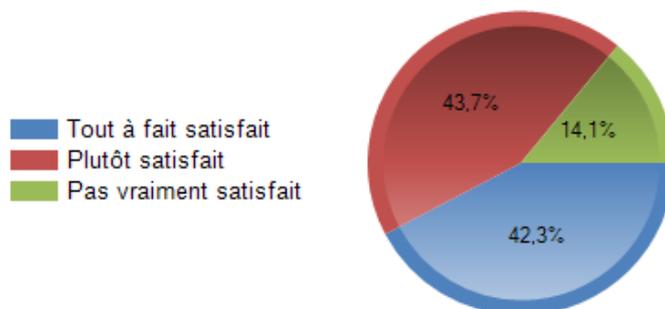
- ⇒ Rendre le rangement des livres plus simple.
- ⇒ Augmenter les droits de prêt pour les étudiants de Paris 8 et les lecteurs extérieurs.
- ⇒ Augmenter la visibilité de nos ressources en ligne, en proposant par exemple des tutoriels en ligne.
- ⇒ Mieux communiquer sur les services que nous vous proposons.

8. LES FORMATIONS

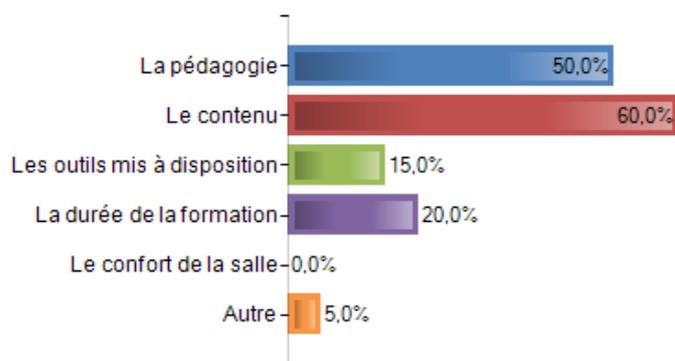
Avez-vous déjà suivi une formation à la recherche documentaire organisée par la bibliothèque ?



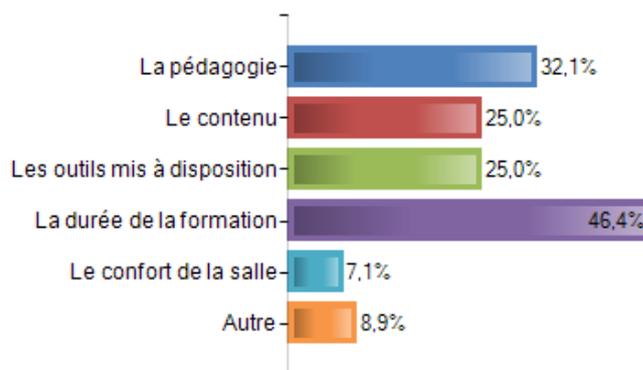
Comment jugez-vous cette ou ces formation(s) ?



Lorsque vous n'êtes pas vraiment satisfait de la formation suivie, votre insatisfaction concerne :

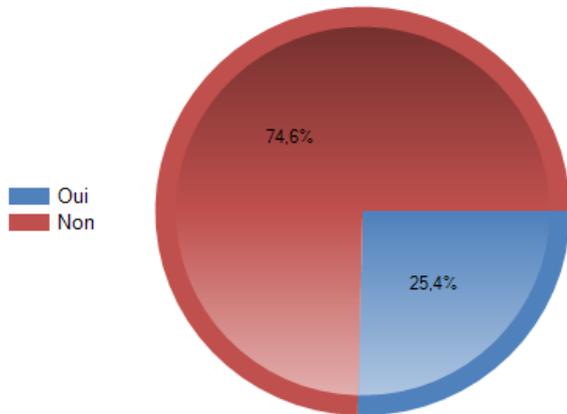


Lorsque vous êtes plutôt satisfait de la formation, que faudrait-il améliorer pour que vous soyez pleinement satisfait des formations ?

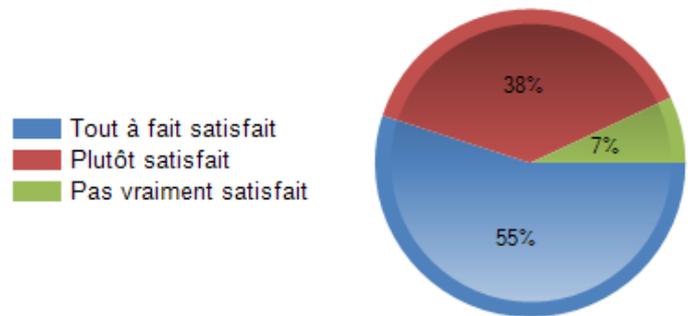


9. LES VISITES

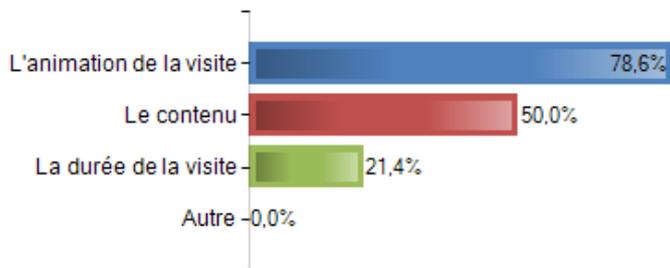
Avez-vous déjà bénéficié d'une visite de la bibliothèque ?



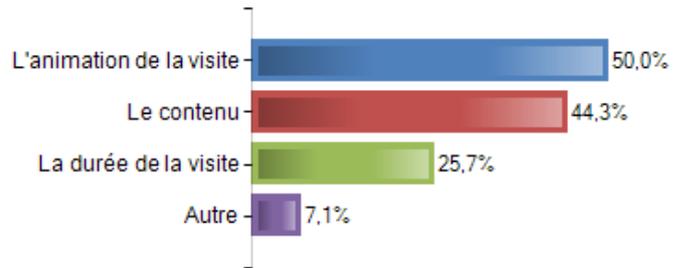
Comment jugez-vous cette ou ces visite (s) ?



Lorsque vous n'êtes pas vraiment satisfait, votre insatisfaction concerne :



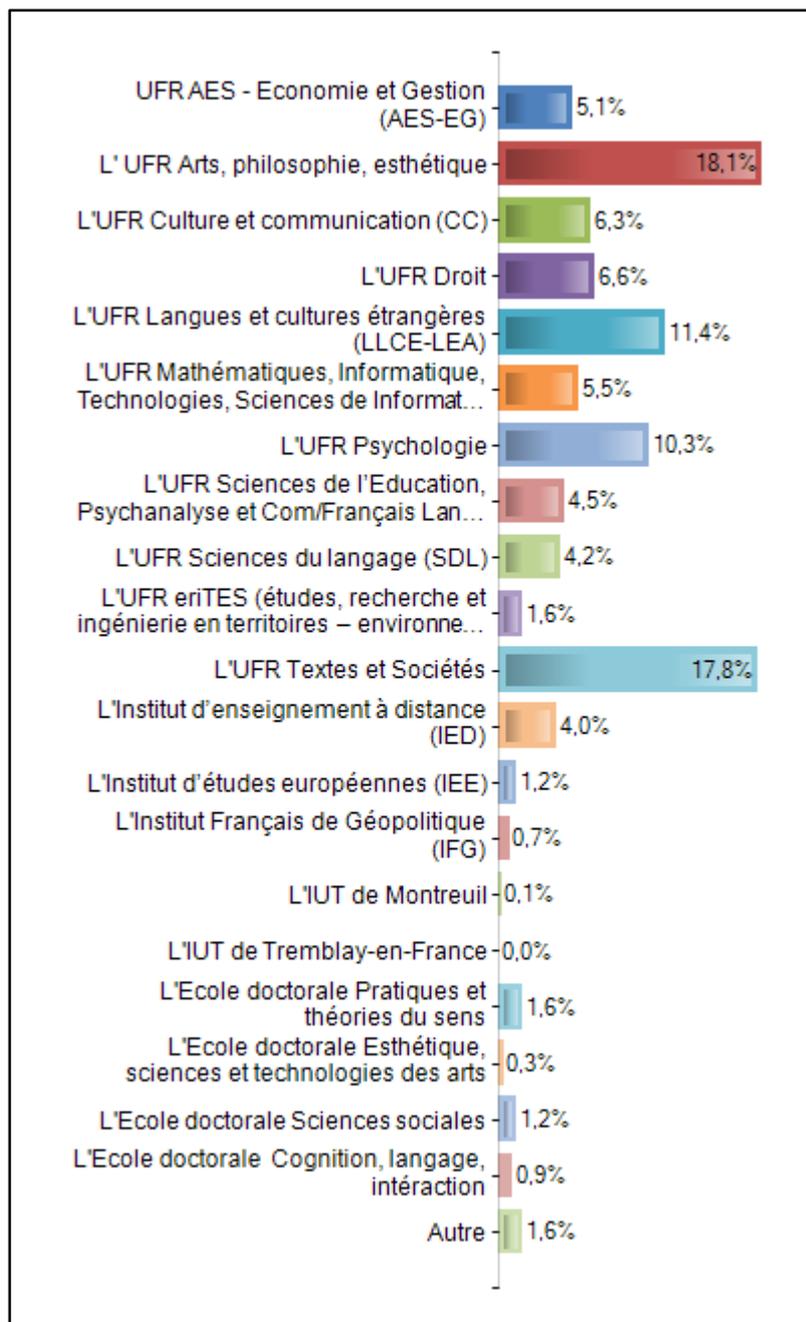
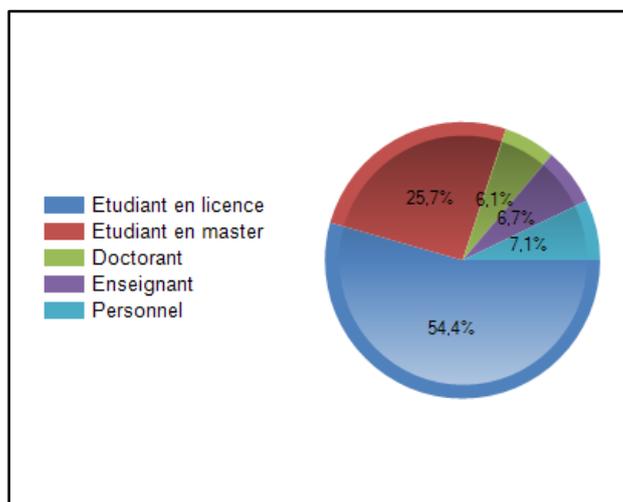
Lorsque vous êtes plutôt satisfait, que faudrait-il améliorer pour que vous soyez pleinement satisfait des visites ?



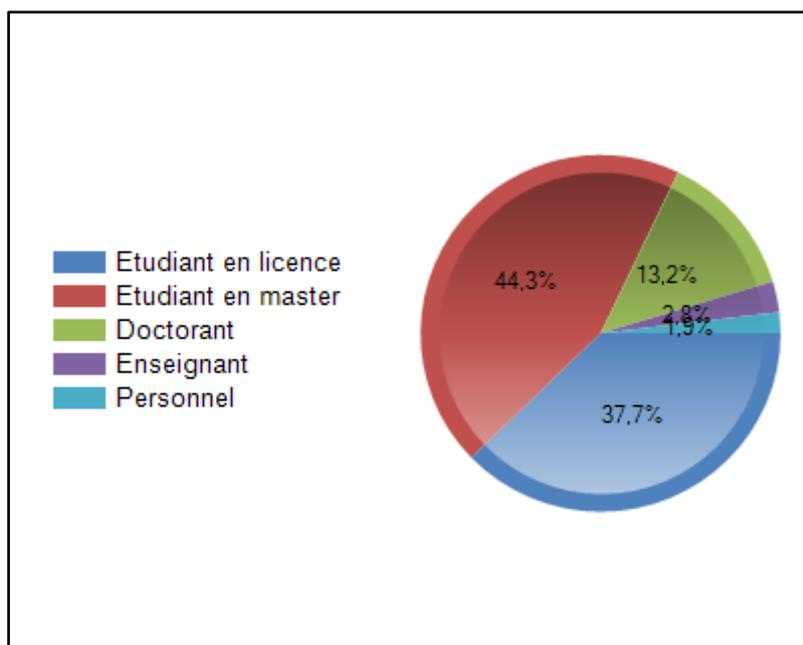
10. LE PROFIL DES REpondANTS :

80,5% des répondants sont membres de l'Université de Paris 8. 11,9% viennent d'une autre Université et 7,8% ne sont membres d'aucune Université.

Profil des répondants appartenant à l'Université de Paris 8



Profil des répondants issus d'une autre université :



⇒ **Des remarques sur certains de nos fonds documentaires :**

- « Avoir plus de ressources électroniques en informatique. »
- « Avoir un pôle mathématiques appliquées aux sciences sociales »
- « L'ajout de manuels scolaires pour les masters MEEF (niveau collège surtout). »
- « Plus de presse »
- « Des abonnements aux revues de linguistique de Gruyter permettant de consulter les articles les plus récents. »
- « Acheter des ouvrages récents qui sont publiés sur l'année écoulée »
- « Enrichir radicalement le catalogue juridique de la bibliothèque. »
- « Plus de choix pour les dvd de films français style films d'auteur »
- « Il y a trop de codes à différents endroits. »
- « Augmenter les ouvrages qui ne sont pas en relation avec les enseignements »
- « Pourquoi pas un plus large choix de Bandes Dessinées et de périodiques. »
- « Faciliter l'accès aux périodiques actualisé en support papier comme avant dans toutes les matières »
- « Plus d'ouvrages en musicologie. »
- « Plus d'ouvrages en didactique du FLE et sur l'enseignement d'apprentissage de l'interculturel »
- « Plus d'ouvrage dans le domaine médico-social. »
- « Plus de livres en géographie. »
- « Étoffer le choix en "songbook", en partitions et en CDs de manière générale »
- « il y a trop de livres en magasin ! »
- « J'aimerais avoir plus de livres en anglais ! »
- « Commander plus d'ouvrages en langue étrangère...»
- « Développer le service de vidéo à la demande: plus de films en ligne, en particulier les films difficiles à trouver en dehors de la faculté. »

⇒ **Simplifier notre système de classement et vous faciliter la recherche en améliorant notre signalétique.**

« Nous apprendre à nous repérer dans les rayons afin de trouver plus facilement les livres. Personnellement, ce sont toujours vos agents qui me trouvent les livres, je n'y parviens pas seule malgré ma bonne volonté. »

⇒ **Simplifier notre site internet.**

⇒ **Améliorer notre communication.**

« Il y a beaucoup de possibilités dans cette bibliothèque mais qui ne sont pas assez mises en avant. »

⇒ **Mieux vous faire connaître nos ressources électroniques.**

« Des affiches pour promouvoir les ressources en ligne et les rendre plus visibles, notamment par exemple sur les dernières acquisitions sur Dawsonera ou les dernières parutions sur Cairn. Les promouvoir également sur le site de

la BU. Peut-être proposer des tablettes réservées aux ressources en ligne. Sensibiliser les profs sur ces ressources électroniques car peu voire pas d'enseignants ne nous en parlent. Ils semblent eux aussi ne pas toujours être au courant des ressources que vous mettez à notre disposition. »

⇒ **Réfléchir à nos horaires**

⇒ **Avoir un meilleur réseau wifi**

⇒ **Autres idées :**

- « Pour les personnes de petite taille et les personnes en fauteuil roulant, un système pour accéder au dernier rayonnage. »
- « Réparer les livres endommagés »
- « Plus d'animations thématiques ! »
- « Mettre à disposition des étudiants des casques isolants du bruit. »
- « Proposer des ordinateurs pour les étudiants d'autres universités. »
- « Avoir le droit de manger ! »
- « Faire une cafétéria à l'intérieur de la bibliothèque »
- « Avoir le droit d'utiliser le téléphone »
- « Avoir une terrasse fumeur »
- « Pouvoir attacher ses ordinateurs portables »
- « Mobilier peu adéquat pour des personnes de grande taille »
- « Des coussinets pour lire dans les nouveaux fauteuils !!! »
- « Des ateliers de conversation en allemand ! »
- « Proposer des formations en ligne à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources électroniques. »
- « La consultation des articles de journaux est trop compliquée »
- « Mise en évidence des nouveautés.. »
- « Quelques idées "zen" : une salle détente - yoga/silence ? des poissons rouges (je plaisante, mais à peine) ? et en dehors de la BU (devant ?) une machine à jus d'orange comme il y en a un peu partout (avec oranges fraîches). »
- « Peut-être disséminer quelques fauteuils par ci par là près des fenêtres dans les autres salles »
- « Plus de yourtes »
- « Une salle pour faire la sieste. »
- « Plus de photocopieurs : un dans chaque salle. »

Nous vous remercions, enfin, pour tous vos encouragements :

« La bibliothèque est vraiment géniale ! » ; « Bibliothèque très agréable pour travailler » ; « Le service de la bibliothèque est impeccable » ; « Merci à vous pour ces très bons services. » ; « La bibliothèque est super ! » ; « un grand bravo et merci à toute l'équipe pour votre sympathie et les efforts que vous fournissez pour nous permettre de travailler et d'étudier dans d'agréables conditions. » ; et bien d'autres encouragements qui nous incitent à continuer à nous améliorer ! Merci !



MERCI POUR TOUTES VOS REPONSES ! ELLES NOUS PERMETTENT DE METTRE EN ŒUVRE, DES LA RENTREE, DE NOUVELLES ACTIONS POUR POUVOIR MIEUX VOUS SATISFAIRE !