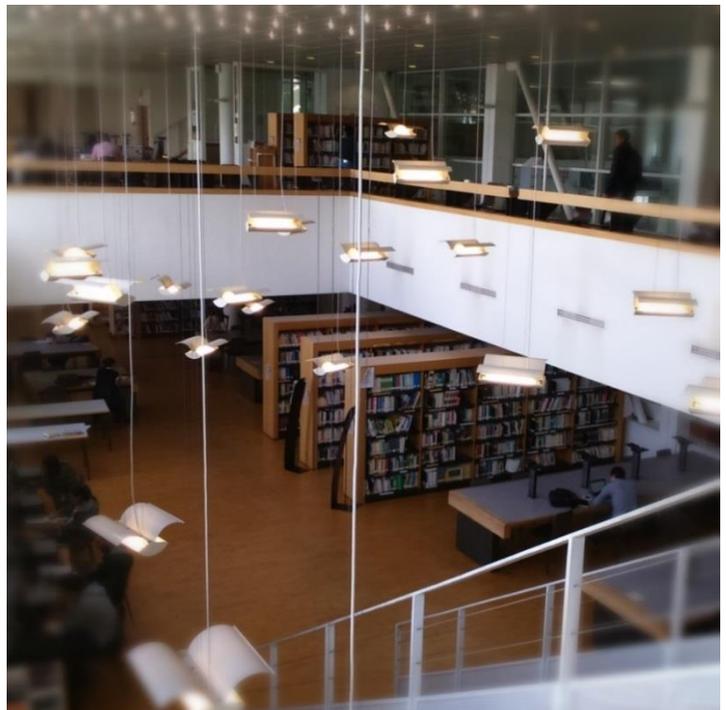


Enquête de satisfaction 2018



13 juillet 2018

PRESENTATION DES
RESULTATS

1. PRESENTATION DE L'ENQUETE

153 réponses, deux mois d'enquête

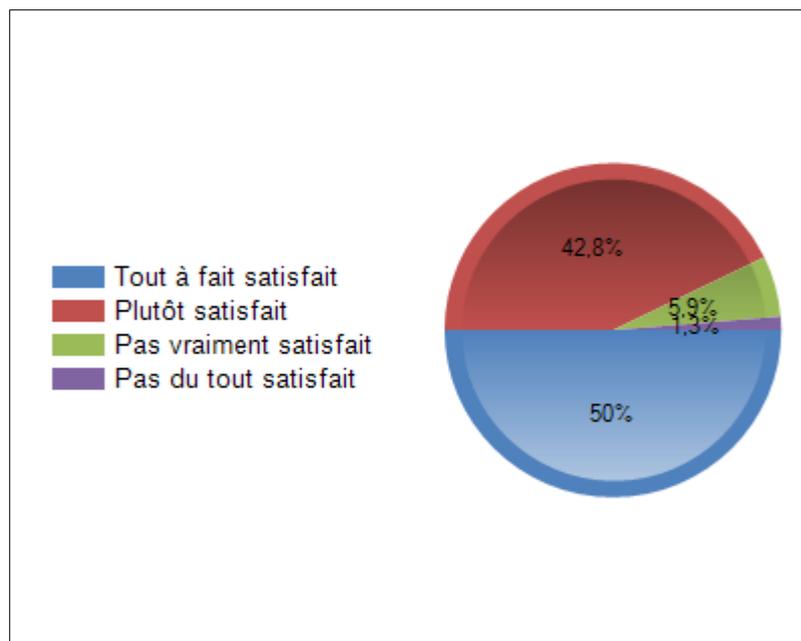
Dans le cadre de notre démarche qualité de l'accueil, récompensée par le label Marianne, nous mettons en place tous les ans une enquête de satisfaction afin de pouvoir continuer à nous améliorer.

L'enquête de 2018 s'est déroulée en mai et en juin. Nous avons récolté 153 réponses.

Le nombre de réponses est bien inférieur à celui obtenu lors de notre enquête de 2017 (893 réponses). Cette très nette diminution des réponses récoltées peut être expliquée par l'arrêt d'une grande partie des activités de l'Université en avril, mai et juin en raison d'un mouvement social étudiant.

Il s'agit d'une enquête en ligne, réalisée avec le logiciel Sphinx, avec le concours de la [direction interministérielle de la transformation publique](#).

Votre satisfaction globale de la BU



Une satisfaction globale qui diminue légèrement entre 2017 et 2018 :

- 95,6 % de lecteurs tout à fait satisfaits ou plutôt satisfaits en 2017
- 92,8% de lecteur tout à fait satisfaits ou plutôt satisfaits en 2018

Une enquête qui va nous permettre de nous améliorer

Nos axes d'amélioration prioritaires :

⇒ **Faciliter vos recherches**

- Simplifier et faciliter la recherche documentaire en mettant en place un outil de découverte
- Réfléchir à l'amélioration de notre signalétique

⇒ **Poursuivre l'amélioration de votre accompagnement**

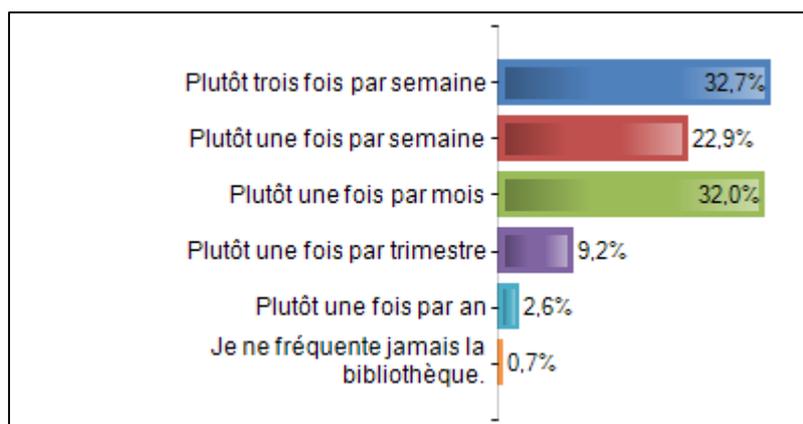
- Proposer plus de formations
- Mettre en place des outils de formation à la recherche documentaire en ligne sur le Moodle de l'Université
- Continuer à vous distribuer des tutoriels pour vous aider à prolonger vos documents

⇒ **Continuer à améliorer le confort de nos espaces :**

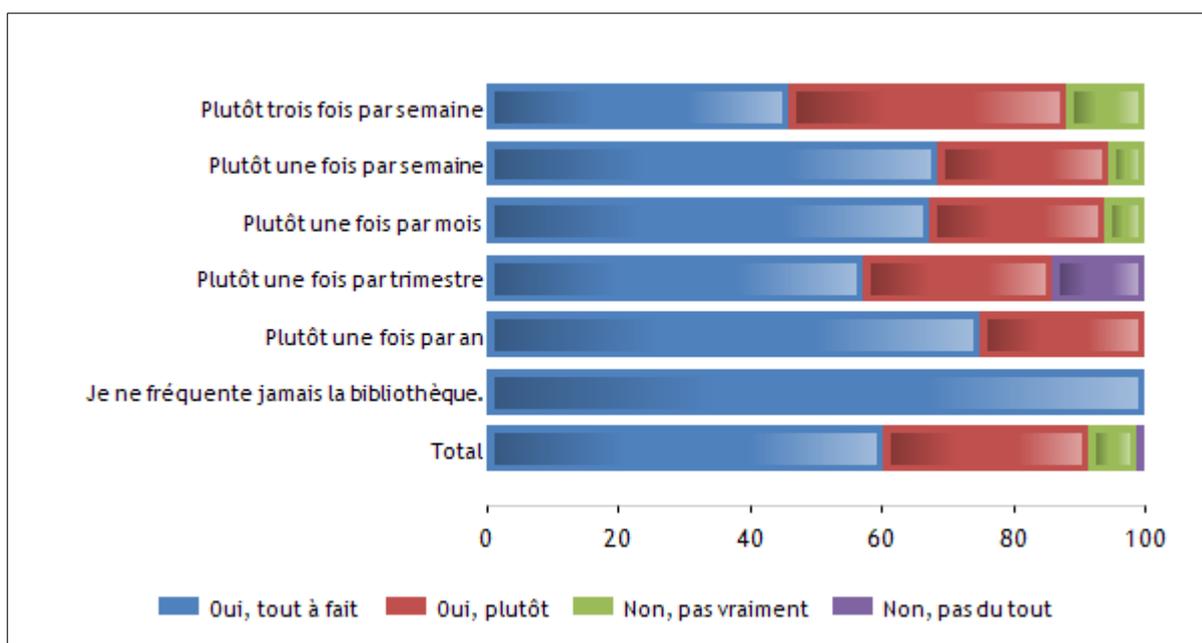
- Résoudre le problème de la propagation du bruit :
 - Faire réaliser un bilan acoustique par un acousticien.
 - Continuer à effectuer des rondes dans les espaces.
- En collaboration avec la direction du patrimoine, mettre en place un volet roulant sur la verrière pour éviter une trop forte exposition au soleil en été.
- En collaboration avec la direction du patrimoine, améliorer la luminosité de certains espaces.
- En collaboration avec la direction du système informatique, améliorer la connexion wifi.
- En collaboration avec la direction du patrimoine, terminer les travaux dans les toilettes

⇒ **Renforcer notre communication**

2. VOTRE FREQUENTATION DE LA BU

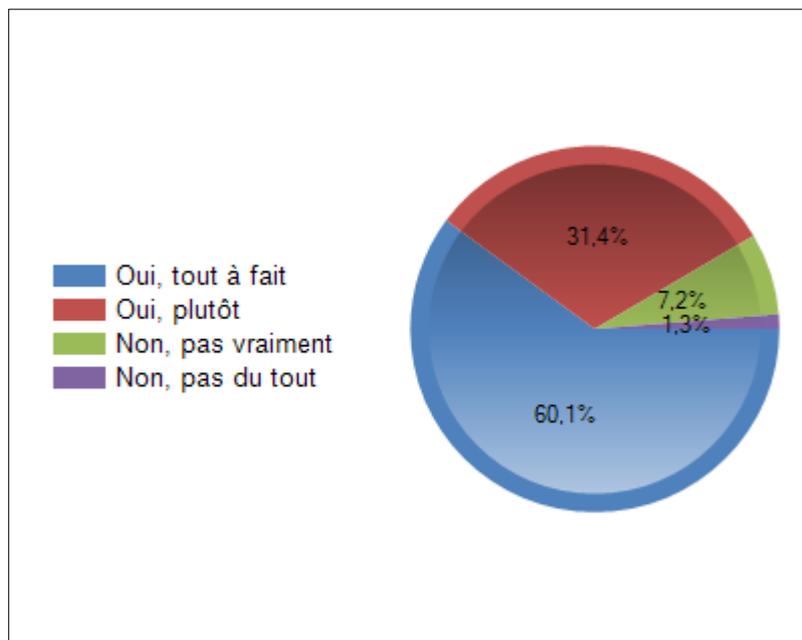


Lorsque vous fréquentez la BU ..., les horaires sont-ils adaptés à votre rythme de vie ?



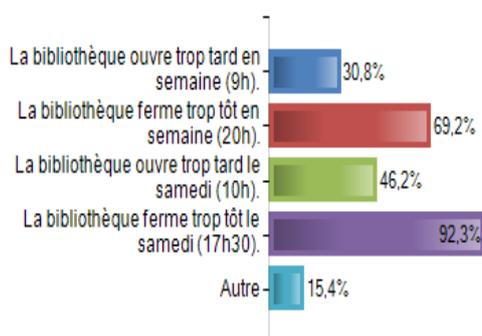
3. LES HORAIRES

Les horaires sont 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 êtes deux à souhaiter une ouverture « les dimanches » et/ou « tous les jours de la semaine ».

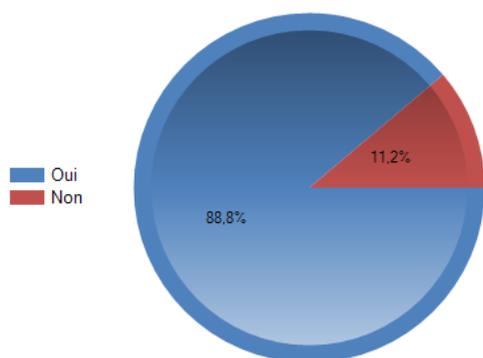
Tout au long de l'enquête, vous êtes plusieurs à nous faire des remarques sur nos horaires :

- ⇒ Pour regretter nos fermetures exceptionnelles
- ⇒ Pour nous demander de fermer plus tard
- ⇒ Pour nous demander d'ouvrir le dimanche

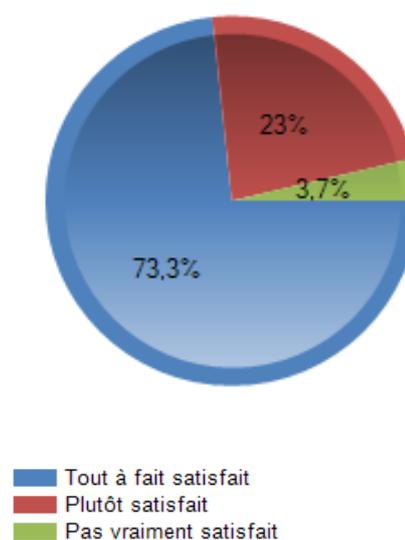
4. VOS INTERACTIONS AVEC LE PERSONNEL DE LA BIBLIOTHEQUE

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

Avez-vous déjà eu contact avec un agent de la bibliothèque (aux bureaux d'information, dans les espaces de la bibliothèque, par courriel, par téléphone, sur Facebook) ?



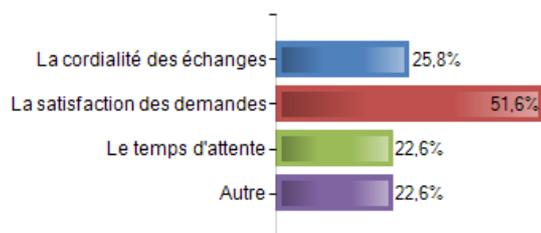
Comment jugez-vous vos échanges avec le personnel de la bibliothèque ?



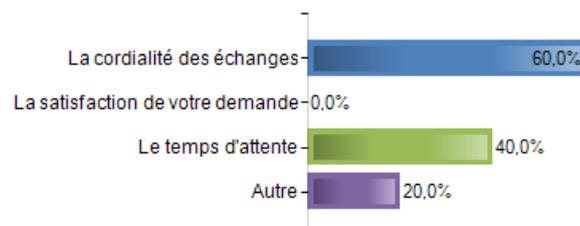
Les proportions sont similaires à celles de 2017 !

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

Lorsque vous êtes plutôt satisfait de ces échanges, pour que vous soyez tout à fait satisfait de vos échanges avec la bibliothèque, que faudrait-il améliorer ?



Lorsque vous n'êtes pas vraiment satisfait ou pas du tout satisfait (5 réponses) de ces échanges, votre insatisfaction concerne :



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

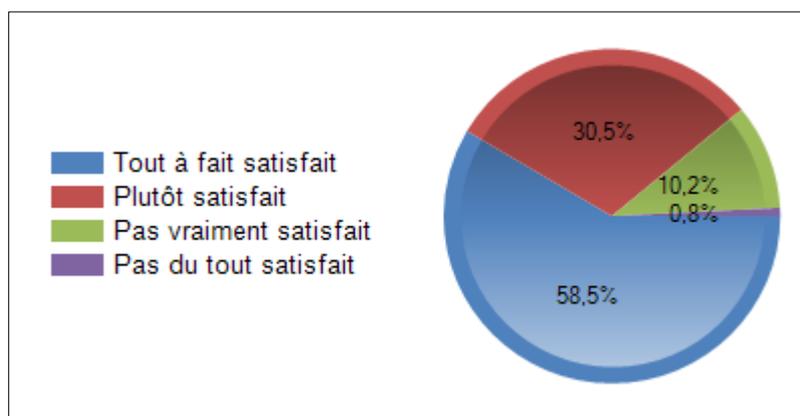
Merci pour tous ces retours qui nous donnent envie de continuer à faire encore mieux !

5. LES NOUVELLES REGLES DE PRET

Depuis septembre 2017, la bibliothèque vous propose de nouvelles règles de prêt. L'enquête de satisfaction de 2018 a permis d'évaluer votre satisfaction sur ces nouvelles règles.

	Document	Nombre	Durée	Prolongation	Réservation
Communauté de Paris 8 + lecteurs extérieurs payants ou exonérés	Livres prêt normal	15	3 semaines	4 prolongations successives de 2 semaines	2 documents
	CDs	5			
	DVDs	3	1 semaine	Prolongation impossible	Réservation impossible
	 Livres prêt court	2			
	 Livres exclus du prêt	1	1 journée	Prolongation impossible	Réservation impossible
Lecteurs extérieurs gratuits	Livres prêt normal	5	3 semaines	1 prolongation de 2 semaines	Réservation impossible
	CDs	3			
	DVDs	1	1 semaine	Prolongation impossible	Réservation impossible
	 Livres prêt court	1			
	 Livres exclus du prêt	0	0	Prolongation impossible	Réservation impossible

Vous êtes dans l'ensemble satisfaits par ces nouvelles règles de prêt :



Pour améliorer encore ces règles de prêt, vous nous conseillez d'allonger la durée de prêt des documents :

Lorsque vous êtes plutôt satisfait de ces règles de prêt, pour que vous soyez tout à fait satisfait que faudrait-il améliorer ? :

	La durée d'emprunt	Le nombre de documents empruntables	La durée et le nombre de documents empruntables	Rien	Autre
Pour le prêt de livres	42%	15%	15%	23%	4%
Pour le prêt de DVDs	24%	12%	12%	44%	8%
Pour le prêt de CDs	14%	0%	14%	67%	5%
Autre	0%	9%	9%	55%	27%

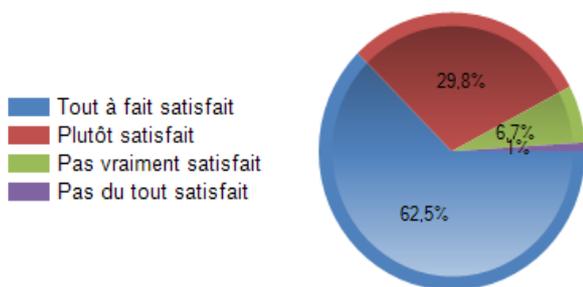
Lorsque vous n'êtes pas vraiment satisfait ou pas du tout satisfait de ces règles de prêt, votre insatisfaction concerne :

	La durée d'emprunt	Le nombre de documents empruntables	La durée et le nombre de documents empruntables	Rien	Autre
Pour le prêt de livres	63,60%	9,10%	9,10%	18,20%	0%
Pour le prêt de DVDs	41,70%	8,30%	16,70%	25%	8,30%
Pour le prêt de CDs	25%	0%	25%	50%	0%
Autre	33,30%	33,30%	0%	0%	33,30%

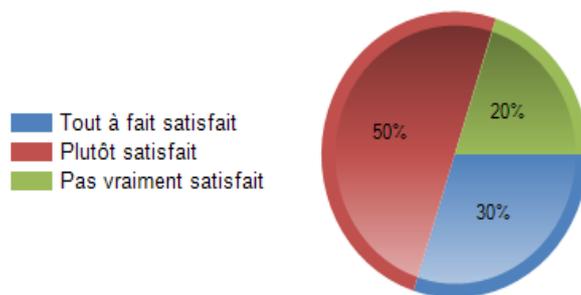
32 % des remarques portent sur la durée du prêt des documents qu'il faudrait, selon vous, augmenter. Vous êtes en fait nombreux à ne pas avoir pris en main l'outil de prolongation vous permettant d'emprunter les documents plus longtemps. **21% des remarques concernent la durée de prêt des DVDs.** Enfin 7% des remarques portent spécifiquement sur la durée d'emprunt, jugée trop courte, des livres à prêt court.

Vous êtes dans l'ensemble satisfaits du nouveau système prolongation ... :

Votre avis sur les prolongations, lorsque vous êtes membres de la communauté Paris 8, lecteurs extérieurs payants ou conventionnés :



Votre avis sur les prolongations, lorsque vous êtes lecteurs extérieurs gratuits :



Vos remarques sur les prolongations :

Plusieurs remarques positives ;

« C'est très bien » / « Très facile de prolonger ses prêts » / « Très pratique à faire depuis l'espace perso. » / « J'apprécie le fait de pouvoir renouveler en ligne » / « elles sont nécessaires et elles fonctionnent très bien, et avec la gentillesse du personnel »

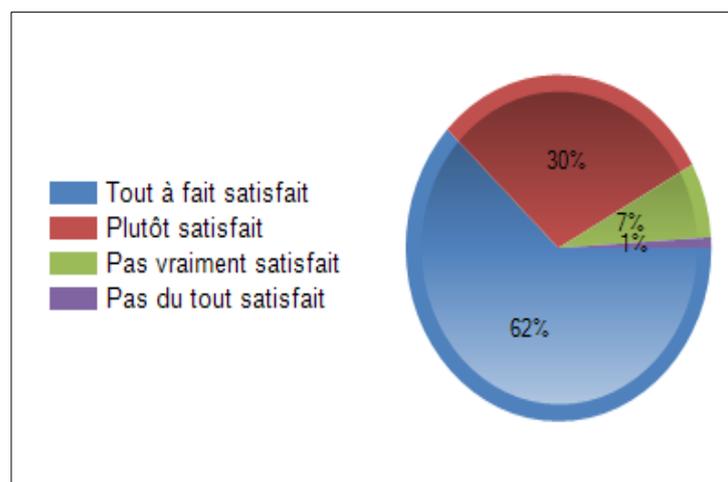
Plusieurs remarques sur la prolongation d'ouvrages à prêt court :

« J'aimerais pouvoir également prolonger les ouvrages qui ont le prêt d'une semaine » / « La durée de prêt des dvd est trop court. » / « J'aimerais prolonger les dvds. » / « Pour les périodiques, on ne peut pas prolonger l'emprunt. »

Certains d'entre vous trouvent ce service compliqué :

« Il faut penser à demander la prolongation au bon moment... Je préférerais l'époque où la date limite de retour était indiquée sur la fiche papier dans le livre. » / « Il faudrait que la prolongation soit plus facilement possible en amont et en aval... » / « parfois le renouvellement en ligne bug »

Vous êtes dans l'ensemble satisfaits du nouveau système de réservation (pour les bénéficiaires de ce service) :



Vos remarques sur les réservations :

« Il faudrait pouvoir réserver les DVD » / « J'aurais voulu pouvoir réserver les DVD. » / « Une réservation de DVD serait utile (pour certaines disciplines c'est aussi important que certains livres) »

« Plusieurs outils coexistent (panier, listes, réservation) : plus de fluidité entre eux. Après ça dépend du développement de Koha plus que de votre fait... »

« Je n'utilise pas les réservations » / « Je n'ai pas encore utilisé ce service » / « Je n'ai pas encore testé. »

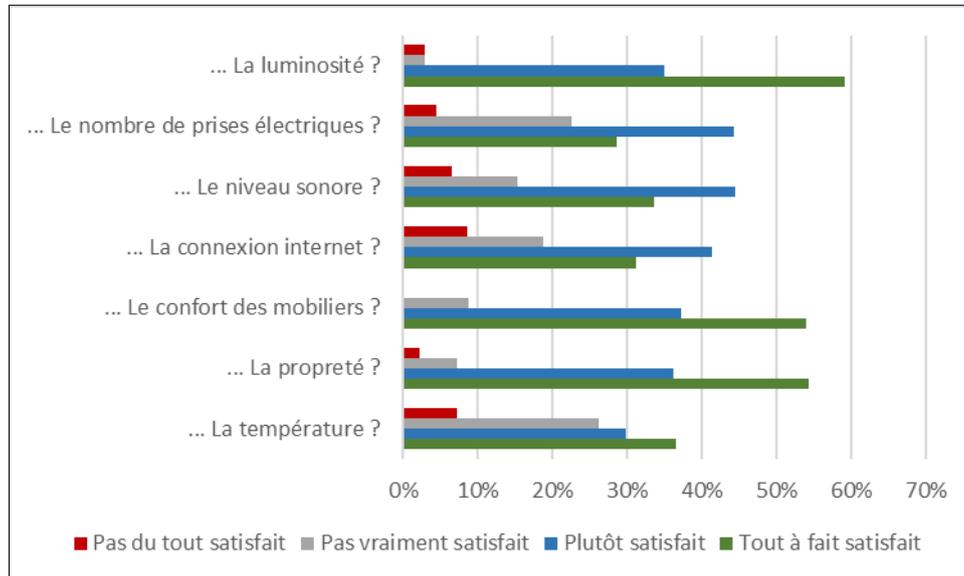
« Très facile de réserver un document » / « Cela fonctionne plutôt bien »

« Des délais sont parfois longs lorsque le lecteur précédent tarde à rendre le document » / « une fois j'ai réservé un livre pendant plusieurs mois, et quand l'ouvrage est redevenu disponible je n'étais pas notifiée et le système marquait toujours que l'ouvrage était indisponible. » / « Je ne peux jamais réserver »

6. LE CONFORT DES ESPACES

Votre évaluation du confort des espaces :

Dans les espaces, comment évaluez-vous ?



Ces résultats sont similaires à ceux obtenus lors de l'enquête de 2017.

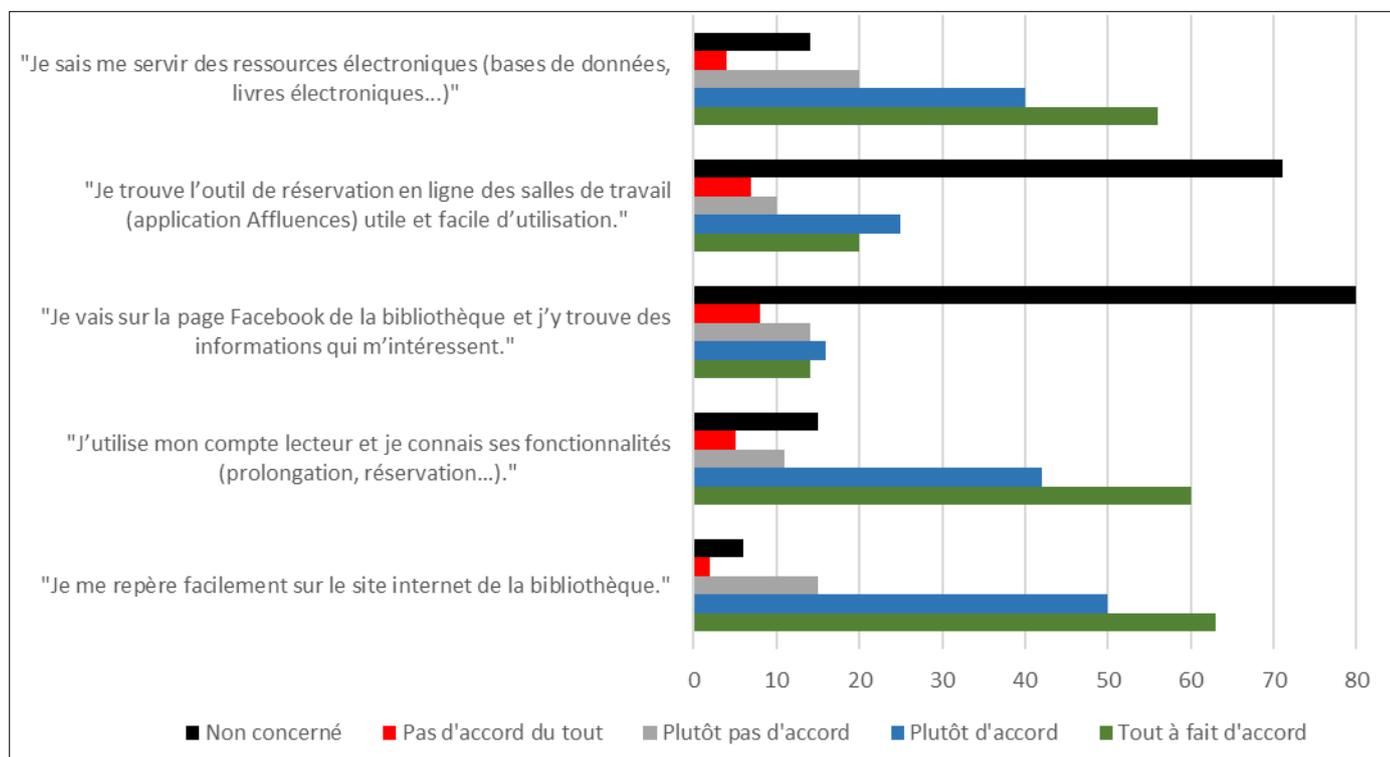
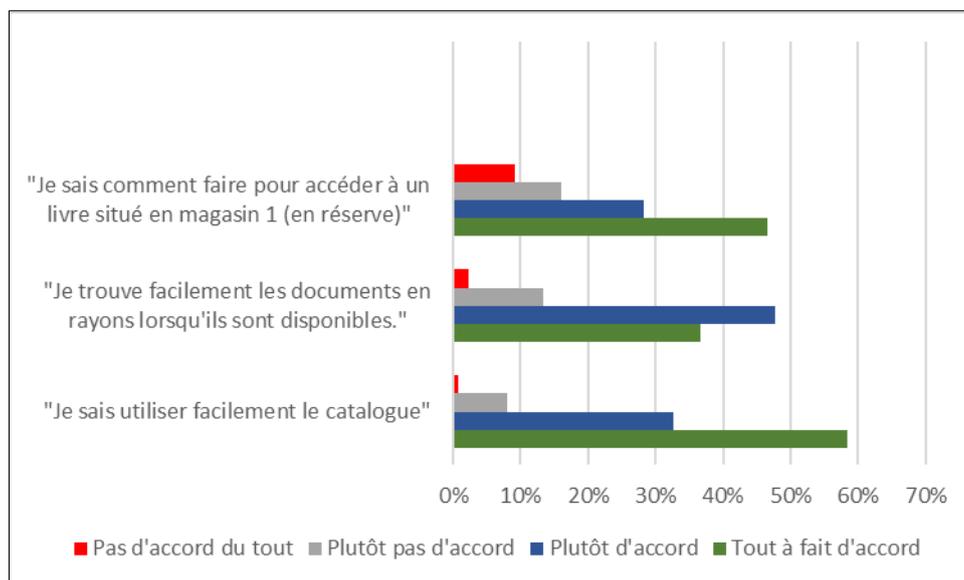
Vos remarques sur le confort des espaces :

- Très agréable bibliothèque. (5 remarques)
- Les toilettes sont trop sales (7 remarques)
- Des étudiants parlent très fort (8 remarques), les charriots de rangement font du bruit (1 remarque), les annonces micro sont dérangeantes (1 remarque)
- C'est dommage que la salle de la recherche ne soit plus accessible (2 remarques)
- Il fait vraiment trop chaud l'été (7 remarques)
- On aimerait pouvoir accéder à la terrasse (1 remarque).
- Il faudrait améliorer la connexion internet (2 remarques).
- Il y a une mauvaise luminosité dans certaines salles (3), la salle Orange notamment (1), a contrario il faudrait éteindre la lumière lorsqu'il y a du soleil et parfois ce n'est pas possible (1).

- Merci pour les aménagements pour les personnes à mobilité réduite. Cependant, le sol en pente est légèrement glissant (le caoutchouc des béquilles n'accroche pas bien dessus). (1 remarque)
- Il faudrait encore plus de prises (2 remarques).
- Les fauteuils sont très agréables (2 remarques), mais pris d'assaut (1 remarque), ils sont peut-être un peu trop raides (1 remarque).

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 + :

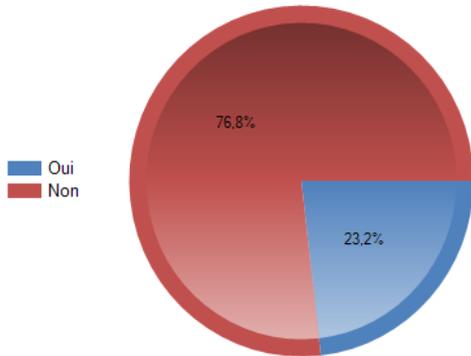
- ⇒ Vous nous remerciez souvent pour la qualité et la diversité des ouvrages que nous vous proposons.
- ⇒ Vous appréciez la possibilité de faire des suggestions d'achats.

Des axes d'amélioration :

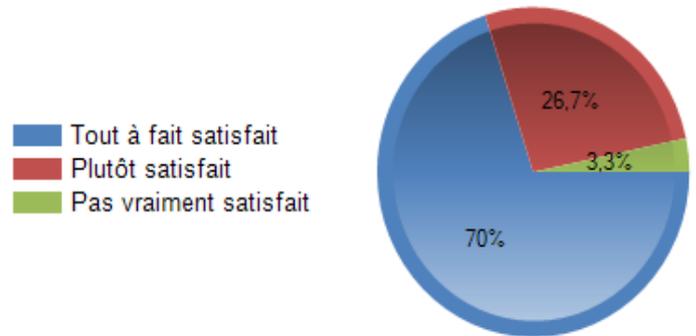
- ⇒ Rendre le rangement des livres plus simple.
- ⇒ Augmenter la visibilité de nos ressources en ligne.
- ⇒ Mieux communiquer sur les services que nous vous proposons.

8. LES FORMATIONS

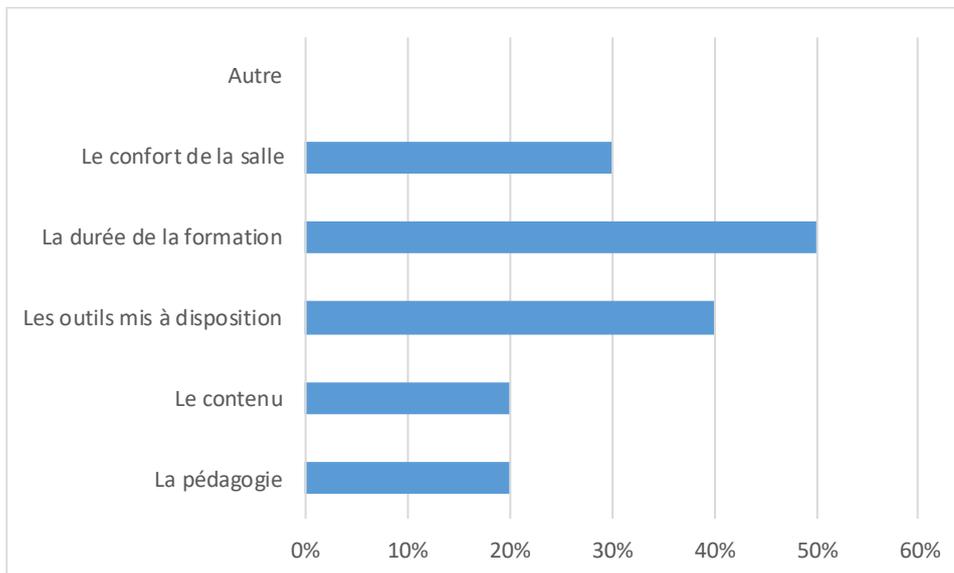
Avez-vous déjà suivi une formation à la recherche documentaire organisée par la bibliothèque ?



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

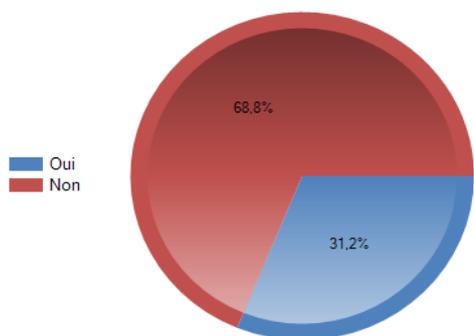


Lorsque vous êtes plutôt satisfait ou lorsque vous n'êtes pas vraiment satisfait de cette ou ces formation(s), que faudrait-il améliorer pour que vous soyez pleinement satisfait des formations que nous proposons ?

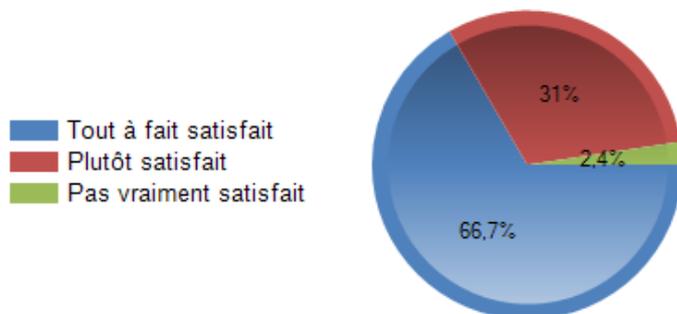


9. LES VISITES

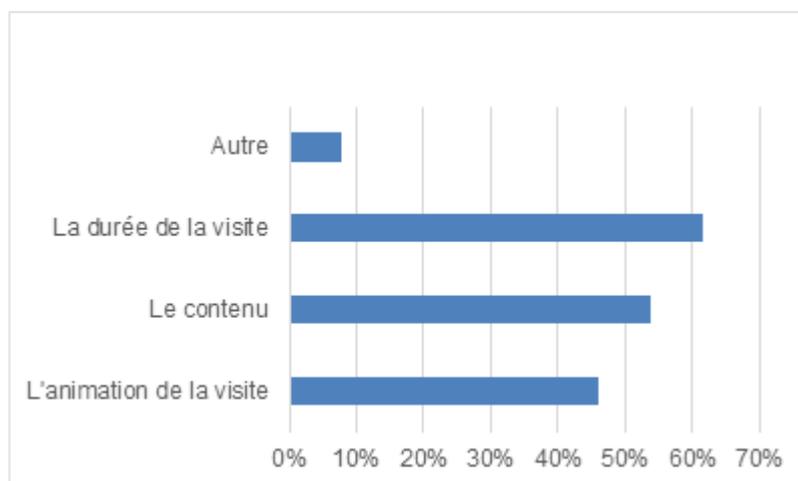
Avez-vous déjà bénéficié d'une visite de la bibliothèque ?



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



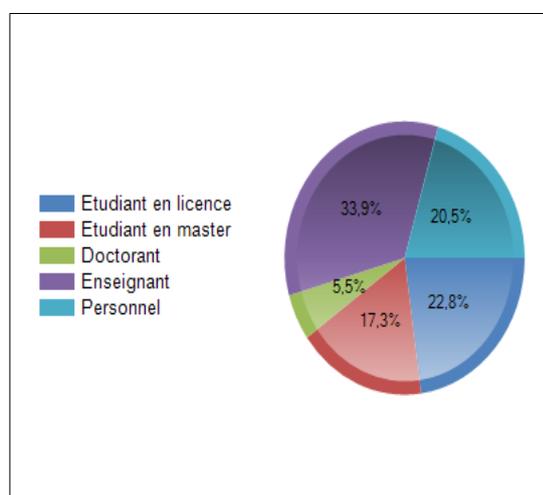
Lorsque vous n'êtes pas vraiment satisfait ou lorsque vous êtes plutôt satisfait de cette ou ces visites(s), que faudrait-il améliorer pour que vous soyez pleinement satisfait des visites que nous proposons ?



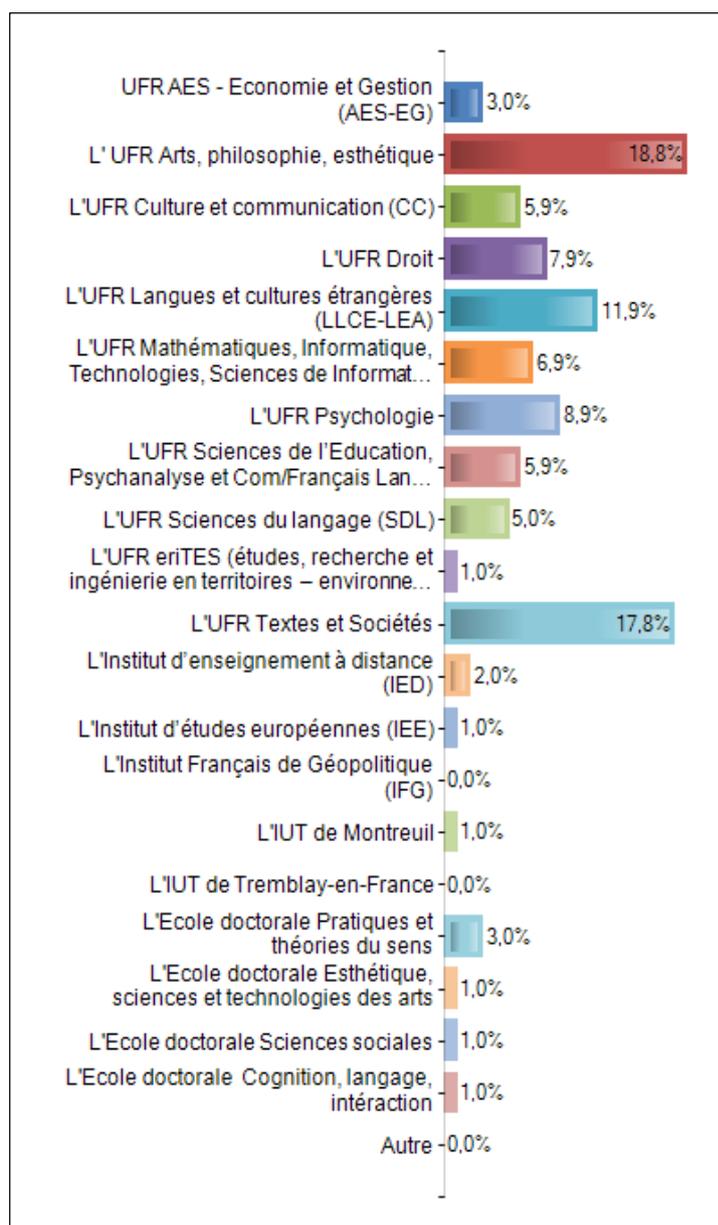
10. LE PROFIL DES REpondANTS :

83% des répondants sont membres de l'Université de Paris 8. 7,2% viennent d'une autre Université et 9,8% ne sont membres d'aucune Université.

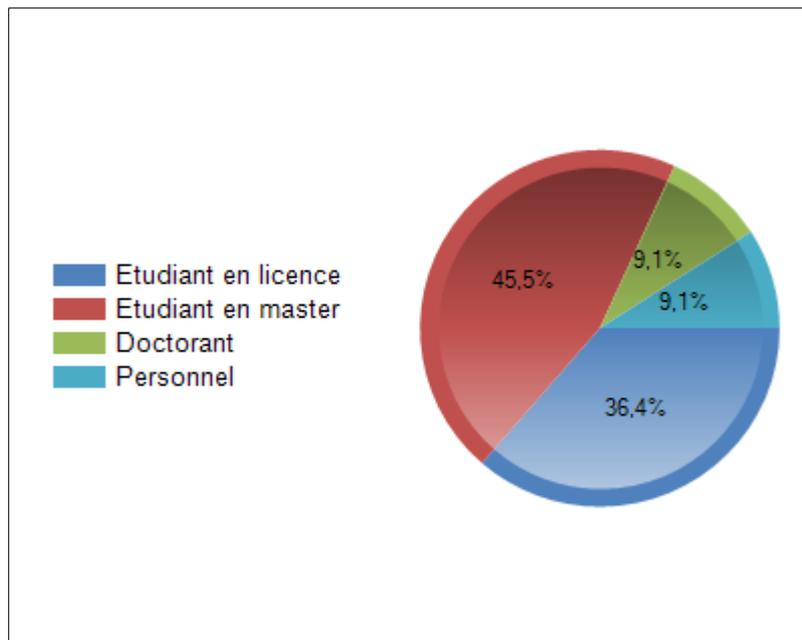
Profil des répondants appartenant à l'Université de Paris 8



Le profil des répondants est très différent de celui de 2017 : l'année dernière les étudiants en licence étaient les plus nombreux à répondre (54,4%) suivis par les étudiants en master (25,7%).



Profil des répondants issus d'une autre université :



11. ET POUR FINIR : UNE BOITE A IDEES

Si vous deviez améliorer une chose pour l'année prochaine, ce serait :



- ⇒ 7% des remarques portent sur nos **horaires d'ouverture** et notamment sur les **fermetures exceptionnelles que vous jugez trop nombreuses**.
- ⇒ 7% de vos remarques portent sur **le bruit dans les espaces de la bibliothèque** : vous souhaitez que l'isolation sonore soit améliorée et pouvoir bénéficier d'espaces de travail silencieux
- ⇒ 4% des remarques portent sur **la température**, trop élevée l'été et trop basse l'hiver, dans les espaces de la bibliothèque.
- ⇒ 4% des remarques portent **sur la connexion internet** que vous jugez insuffisante.
- ⇒ 4% des remarques portent sur **la signalétique et le système de cotation** qui ne vous semblent pas assez clairs, et qui ne vous permettent pas toujours de bien vous repérer dans les rayons.
- ⇒ 3% des remarques portent sur la **communication de la BU sur ses services**. Vous êtes d'ailleurs plusieurs à nous suggérer des services qui existent déjà, ce qui montre que notre communication est à parfaire (le prêt entre bibliothèques, les suggestions d'acquisitions, les courriels de courtoisie et les prises RJ45). Cette communication doit se faire **en lien avec le site internet de l'Université, notamment pour communiquer sur nos horaires d'ouverture**.
- ⇒ 3% des remarques portent sur la salle de la recherche autrefois réservée aux chercheurs et que certains d'entre vous regrettent.
- ⇒ L'année passée 13% des remarques portaient sur **les toilettes**, elles ne sont plus que 3%. Vous nous demandez d'améliorer la propreté des toilettes, de terminer les travaux et de remplacer le sèche-main jugé trop bruyant.

- ⇒ 2% des remarques portent sur le **nombre de prises** qu'il faudrait augmenter.
- ⇒ 2% des remarques portent sur notre **service d'impression** jugé pas assez performant (bugs récurrents). Vous nous demandez également de pouvoir imprimer en couleur.
- ⇒ 2% des remarques portent sur **les chaises** jugées pas assez confortables.
- ⇒ 2% des remarques portent sur **la formation** qu'il faudrait renforcer tout en proposant plus de **tutoriels en ligne**.
- ⇒ 2% des remarques portent sur **les bases de données** qu'il faudrait mieux mettre en valeur.
- ⇒ 2% des remarques portent sur **l'accueil des mineurs** (notamment celui des élèves de terminale).
- ⇒ Plusieurs remarques sur la documentation :
 - « Un peu plus d'attentions envers les documentations utiles en droit »
 - « Améliorer le fonds des ouvrages en linguistique (les livres sont souvent vieux voire obsolètes) »
 - « Plus de livres en mathématiques et statistiques »
 - « Avoir un deuxième exemplaire en magasin pour tous les quotidiens »
 - « Plus d'exemplaires de livres recommandés par enseignants »
- ⇒ Et de nombreuses autres idées :
 - « Donner un nom à la bibliothèque, le joyau de notre université ! Comme il y a déjà le portrait de Gilles Deleuze en A, je propose la bibliothèque Michel Foucault (ce qui à deux pas des AN ferait sens) ou encore (mais ça sera contesté) Robert Castel »
 - « Mise en conformité RGPD ? Je ne sais pas où vous en êtes »
 - « Proposer aux étudiants de tester des meubles en partenariat avec des magasins de mobilier. »
 - « Le site Internet et son accès depuis l'ep8 version mobile (les entrées ne sont pas classées par ordre alphabétique). »
 - « Il faut que nous fassions (BU et UFR) plus ensemble pour les étudiants de L1. »
 - « Améliorer la gestion des demandes d'acquisition : La possibilité de discuter d'un refus lors d'une demande d'acquisition. Les mails envoyés sont automatiques et parfois opaques. Le fait d'être systématiquement averti quand un livre suggéré est effectivement en rayon (ces envois semblent aléatoires sur la vingtaine de suggestions acceptées) »
 - « Que la bibliothèque ait une salle pour accueillir des cours où il serait facile de passer une vidéo à des groupes d'étudiants assez nombreux. »
 - « Du café dans la BU ! »

MERCI
!

