

Enquête de satisfaction 2019



PRESENTATION DES
RESULTATS

24 mars 2019



1. Présentation de l'enquête

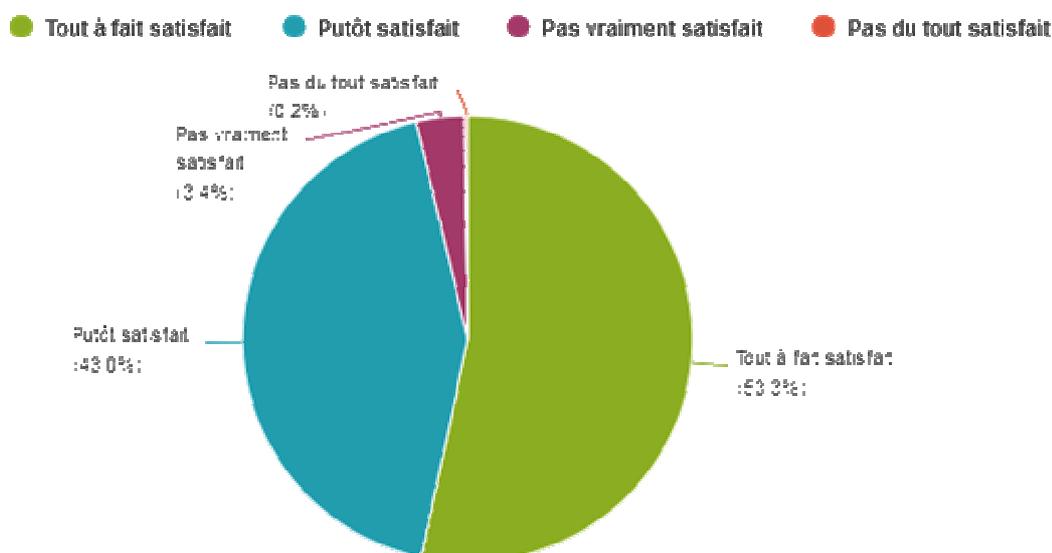
Deux mois d'enquête, 437 réponses

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 2019 s'est déroulée en mai et juin. Nous avons récolté 437 réponses.

Si ce nombre est bien supérieur à celui de l'année dernière, les activités de l'Université ayant été interrompues au printemps 2018 en raison d'un mouvement social étudiant, il reste inférieur à celui obtenu lors de notre enquête de 2017 (893 réponses).

Votre satisfaction globale de la BU



La satisfaction globale des lecteurs est en hausse par rapport aux deux années précédentes :

- 96.3% d'entre vous êtes tout à fait ou plutôt satisfaits de la bibliothèque en 2019
- 95.6% d'entre vous étiez satisfaits en 2017 et 92.8% en 2018

Une enquête qui va nous permettre de nous améliorer

Nos axes d'amélioration prioritaires:

- **Maintenir nos efforts d'amélioration des espaces :**

En collaboration avec la direction du système informatique, mettre à jour le parc informatique des espaces publics.

En collaboration avec la direction du système informatique, améliorer la connexion wifi.

En collaboration avec la direction du patrimoine, développer le balisage vers la salle réservée aux publics empêchés.

Mettre à disposition des usagers de nouveaux mobiliers adaptés pour la détente.

Repenser notre offre de reprographie.

- **Améliorer notre communication :**

Travailler sur une refonte totale du site internet de la bibliothèque universitaire.

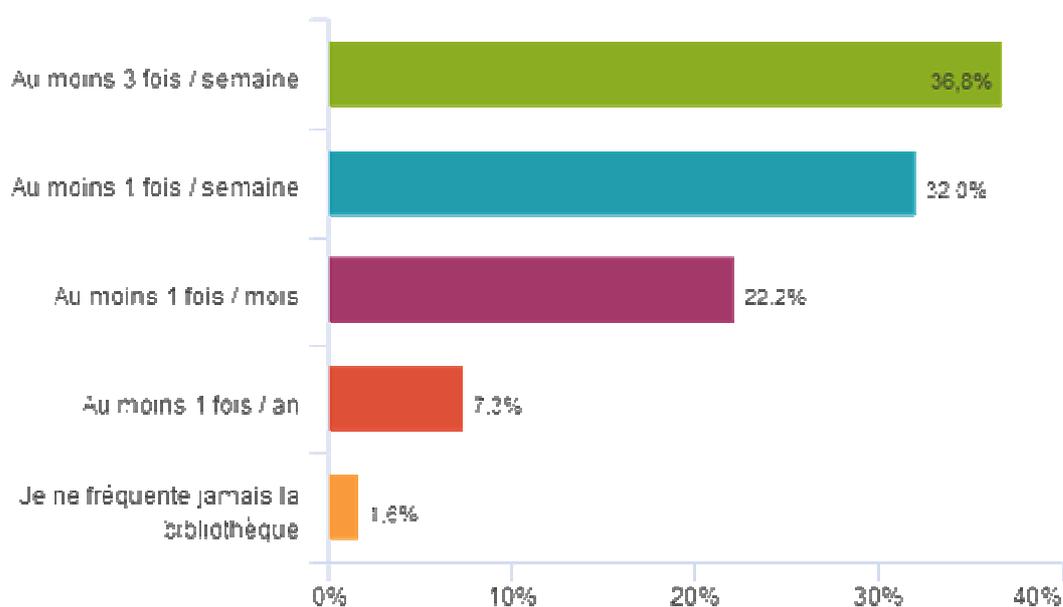
Renforcer notre communication sur nos services et lors d'évènements exceptionnels.

- **Poursuivre l'amélioration des services mis à votre disposition :**

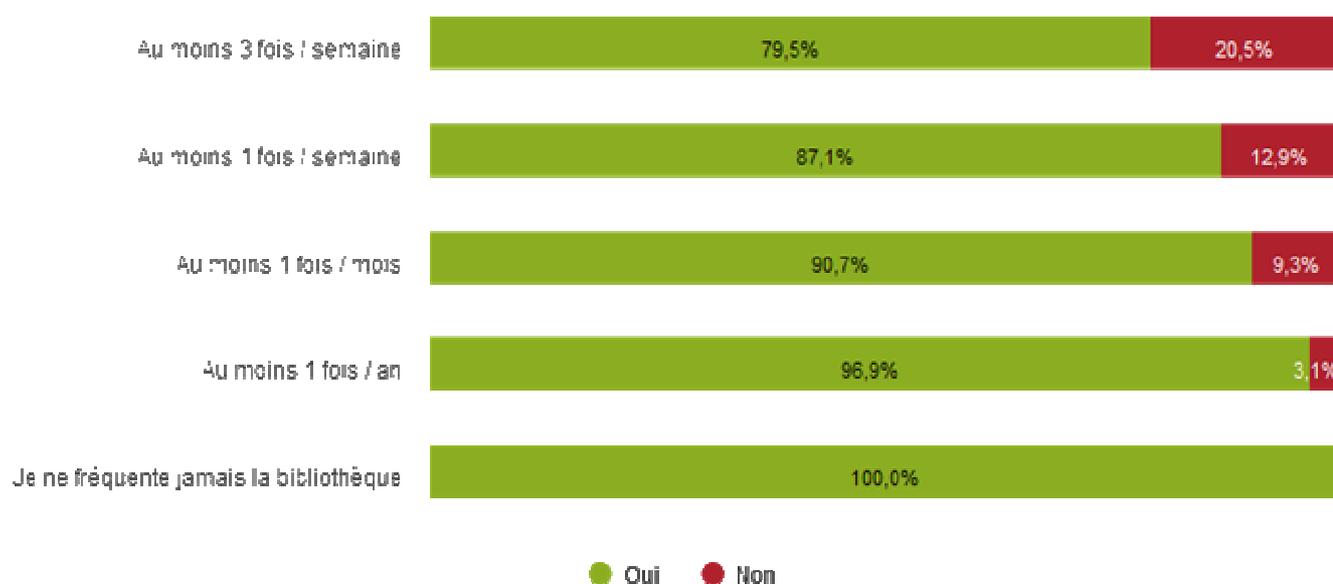
Proposer un nouveau service de prêt de tablettes numériques.

Mettre à votre disposition un distributeur d'objets utiles.

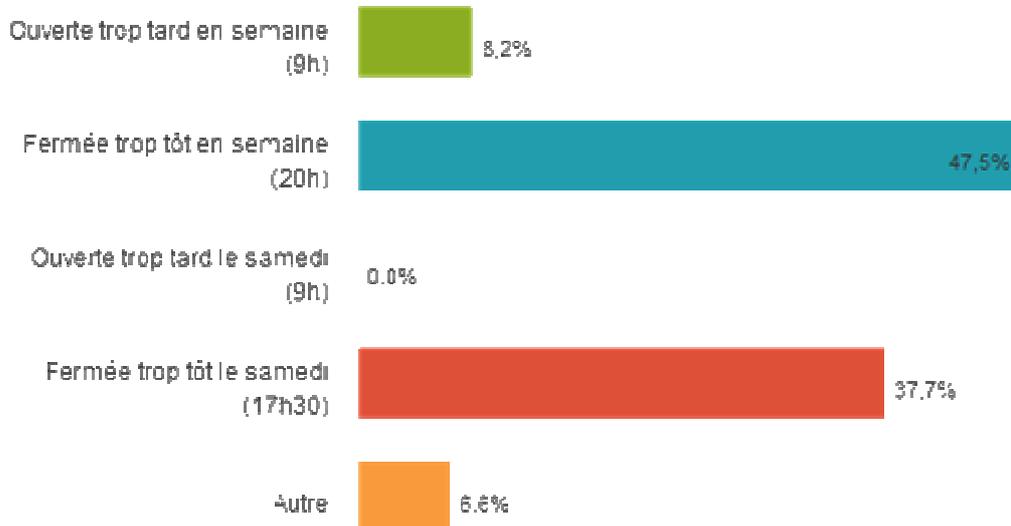
2. Votre fréquentation de la BU



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



Comme les années précédentes, certains d'entre vous estiment que nos horaires pourraient encore être ajustés.



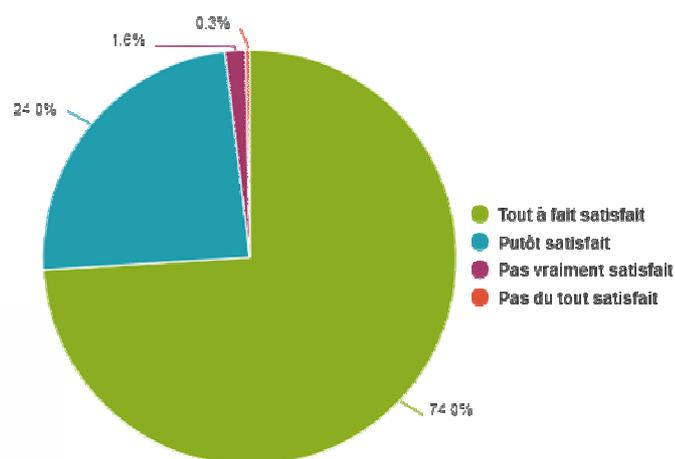
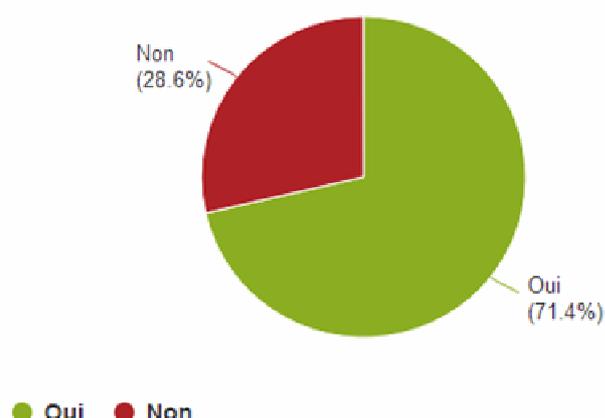
Tout au long de l'enquête, vous êtes nombreux à nous faire des remarques sur les horaires :

- Pour demander une **meilleure communication** lors des fermetures exceptionnelles
- Pour nous demander de **fermer plus tard** en semaine et le samedi
- Pour nous demander d'ouvrir le dimanche

3. Vos interactions avec le personnel de la bibliothèque

Vous êtes moins nombreux que les années précédentes à nous solliciter, mais vous êtes nombreux à être très satisfaits de vos échanges avec nous.

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



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

Vous êtes, cette année encore, nombreux à avoir profité de cette enquête pour remercier les agents de la bibliothèque :

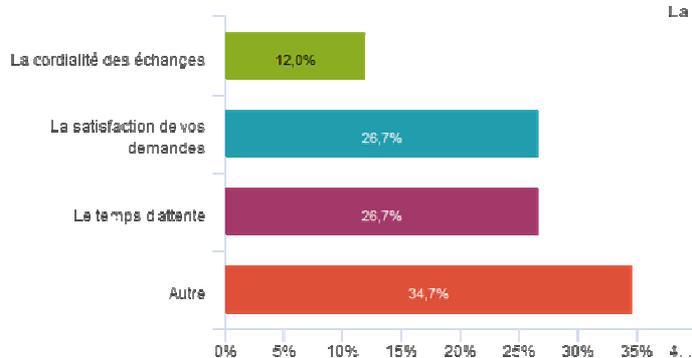
« Je trouve que tous les acteurs de la bibliothèque font un travail formidable, et que c'est toujours un plaisir de venir y lire ou faire des recherches ».

« Il faut féliciter ceux qui y travaillent : je les trouve très sympathiques et compétents, ça donne envie de passer du temps à la BU ».

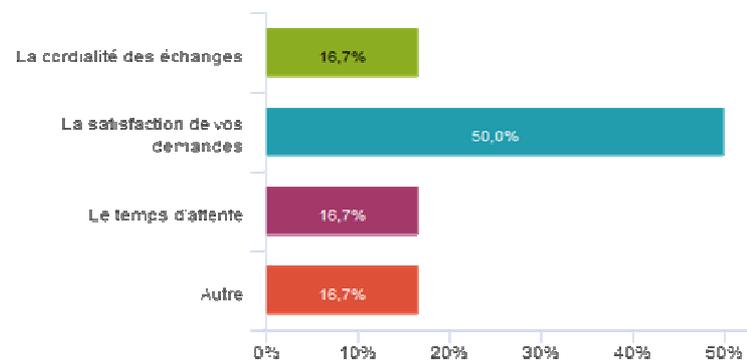
Merci de ces retours qui nous donnent envie de continuer à faire encore mieux !

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

Lorsque que vous êtes plutôt satisfait, que faudrait-il améliorer pour que vous le soyez tout à fait ?



(6 réponses), votre insatisfaction concerne :



Lorsque vous n'êtes pas vraiment ou pas du tout satisfait de ces échanges

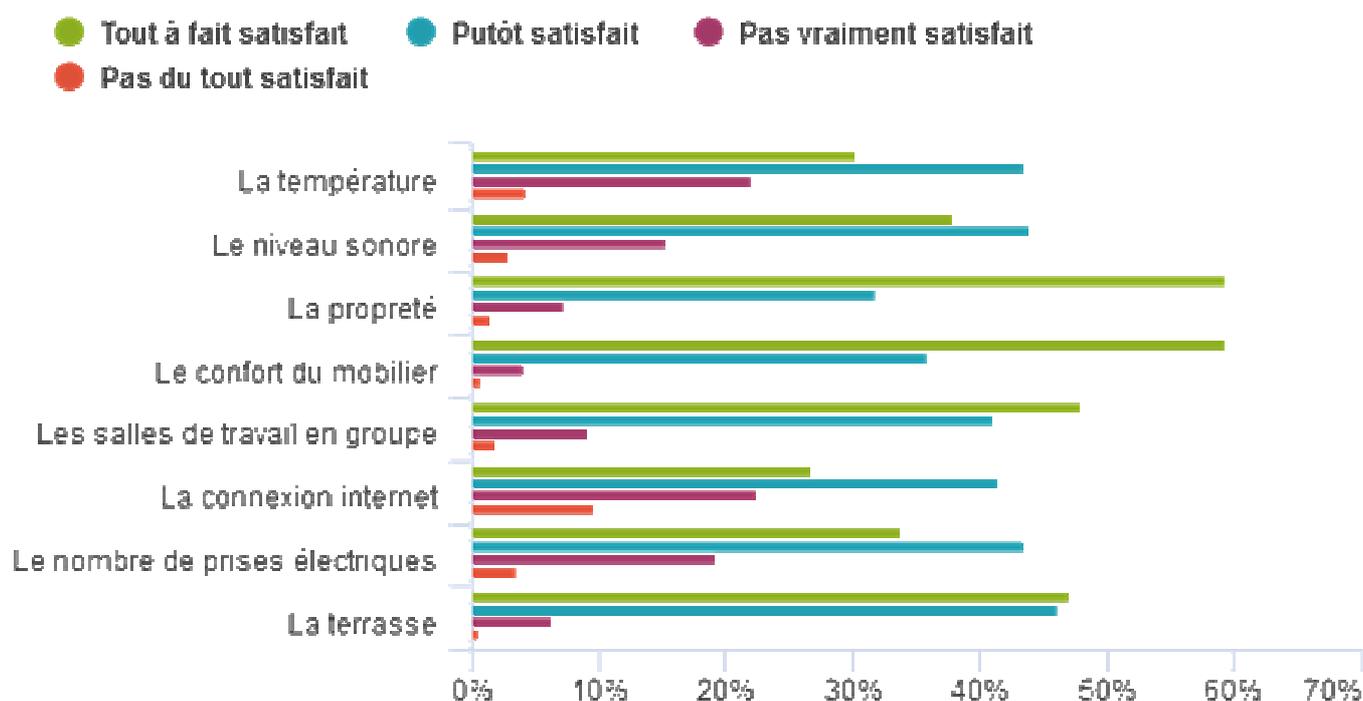
Parmi les autres facteurs que vous signalez, nous notons celui de la **coordination entre les agents** dans leurs réponses à des problèmes spécifiques.

Dans vos remarques, vous nous demandez de mieux réguler certains usages dans les salles et vous mentionnez régulièrement le **bruit** et la **nourriture**.

Autant de sujets sur lesquels nous continuons à travailler pour nous améliorer !

4. Le confort des espaces

Nous vous avons demandé comment, dans les espaces, vous évaluez :



Depuis 2018, nous avons tenu compte de vos remarques et décidé d'ouvrir la terrasse, ce qui a été très apprécié.

Cette année, vos remarques sur nos marges d'amélioration portent principalement sur le réglage de la **température**, sur la **connexion internet**, le nombre de **prises électriques** et le **bruit**. Vous êtes aussi nombreux à nous parler des **toilettes**.

Enfin, vous êtes très nombreux à vouloir **d'avantage des salles de travail en groupe**.

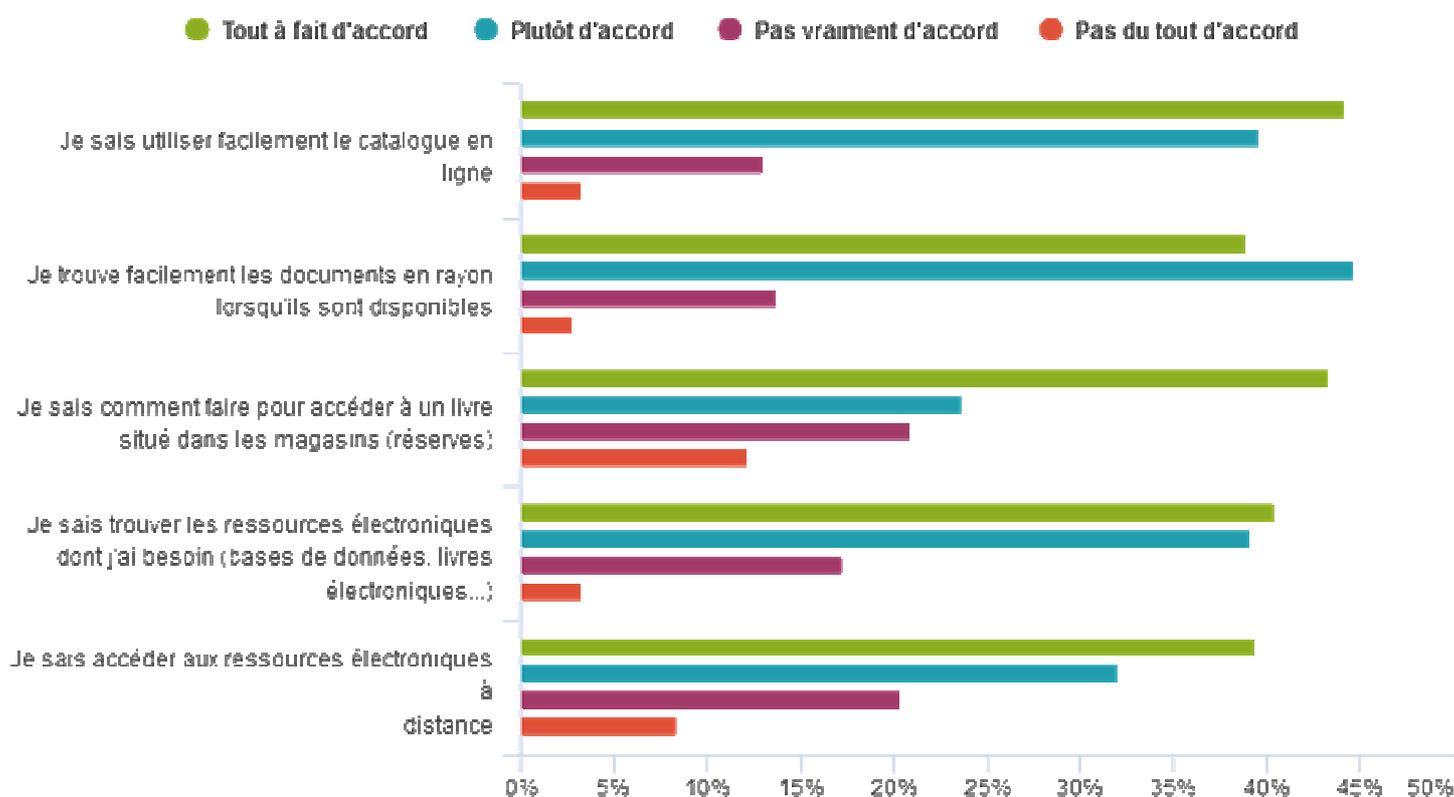
Notre réponse : La bibliothèque possède en l'état 630 prises de courant et 317 prises Ethernet. Toutes les salles sont meublées d'au minimum une table équipée de prises électriques.

Le ménage des toilettes est effectué deux fois par jour, la première en début

de matinée et la seconde en début d'après-midi.

5. La recherche documentaire et l'utilisation de nos services documentaires

De manière générale, vous connaissez bien les ressources de la



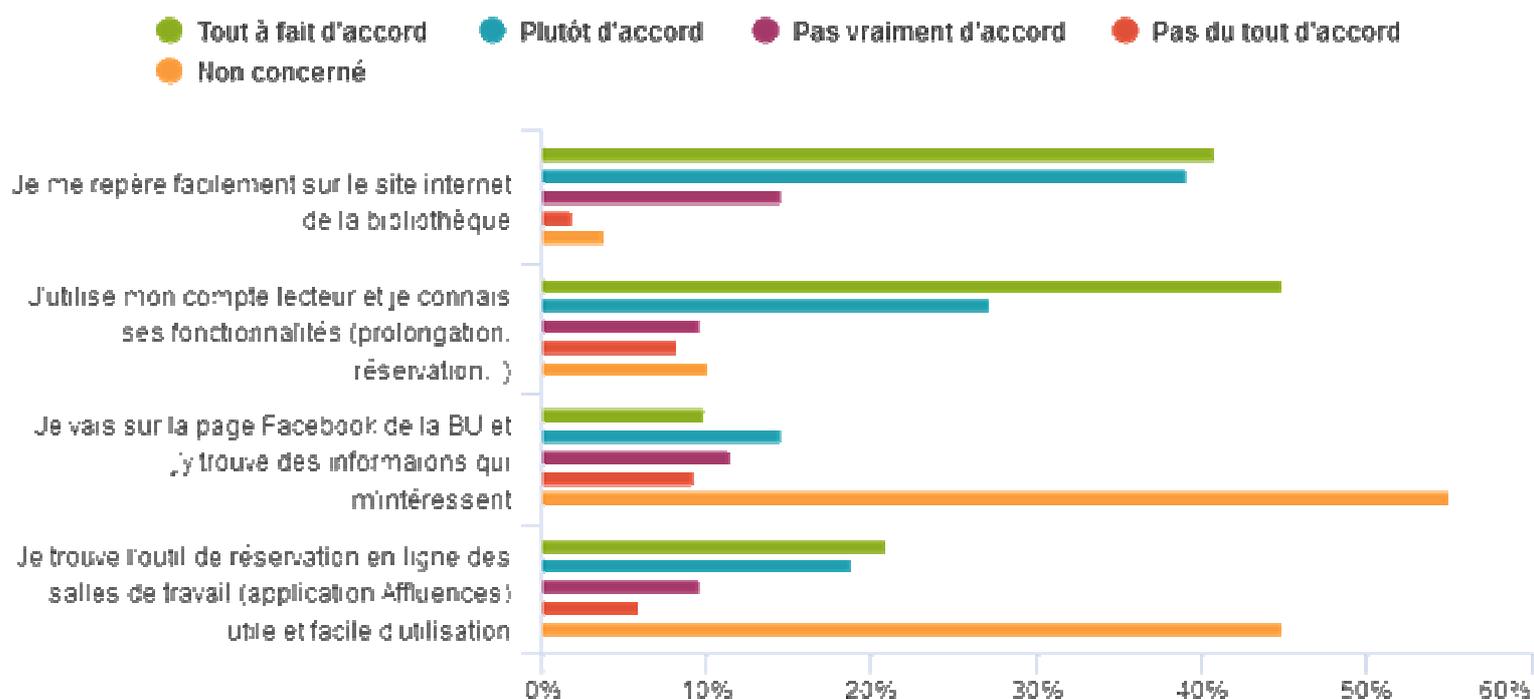
bibliothèque :

Vous rencontrez parfois des difficultés pour accéder aux ouvrages gardés dans les magasins ainsi qu'aux ressources électroniques. Plusieurs d'entre vous nous indiquent avoir besoin d'un temps d'adaptation à notre nouveau catalogue, OCTO+.

Plusieurs d'entre vous souhaiteraient pouvoir **commander les ouvrages en magasin depuis leur compte-lecteur** sans avoir à passer par nos fiches papier.

N'hésitez pas à vous adresser aux agents en poste lorsque vous rencontrez des difficultés dans vos recherches. Vos enseignants

peuvent aussi solliciter pour vous le service de la formation :
vfbu@univ-paris8.fr



En revanche, vous ne connaissez pas tous nos outils en ligne :

Vous êtes plusieurs à ne pas connaître **Affluence**, l'outil de réservation de salles de travail en groupe. N'hésitez pas à vous informer auprès de nos agents : les réservations sont ouvertes à toute personne inscrite à la bibliothèque !

En bref

Vous appréciez la **qualité** et la **diversité** des ouvrages que nous vous proposons.

Axes d'amélioration :

Vous souhaitez parfois une **meilleure communication** sur nos services, ainsi qu'un **meilleur accompagnement** dans la prise en main de certains outils en ligne.

Vous êtes plusieurs à souhaiter une méthode de classification des ouvrages des rayonnages qui soit plus intuitive.

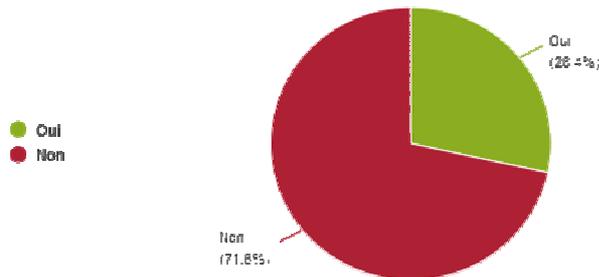
C'est en cours : une réflexion a été lancée pour moderniser le site internet, et nous vous remercions pour vos remarques !

6. La formation et les visites

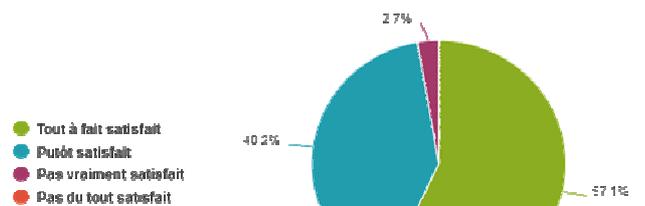
Pendant l'année 2018-2019, nous avons assuré **205 séances de formation** pour tous les niveaux, et nous avons formé **3008 usagers**. Nous avons assuré **128 visites** pour **1611 nouveaux arrivants**. Enfin, nous avons accueilli près de 220 personnes dans nos ateliers de conversation en français langue étrangère, et 116 dans nos ateliers de conversation en anglais (au deuxième semestre).

Un quart des personnes interrogées a suivi des formations ou une visite guidée. Parmi elles, beaucoup sont très satisfaites de ces services.

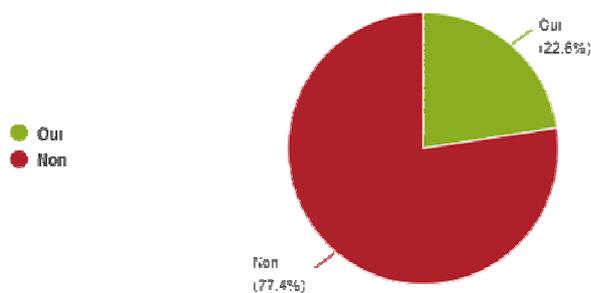
Avez-vous déjà suivi une visite guidée de la bibliothèque ?



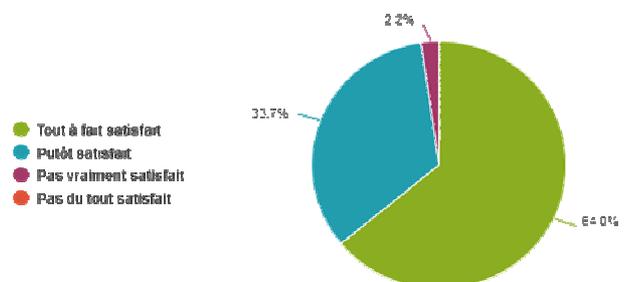
Comment jugez-vous cette visite ?



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



Comment jugez-vous cette ou ces formations ?

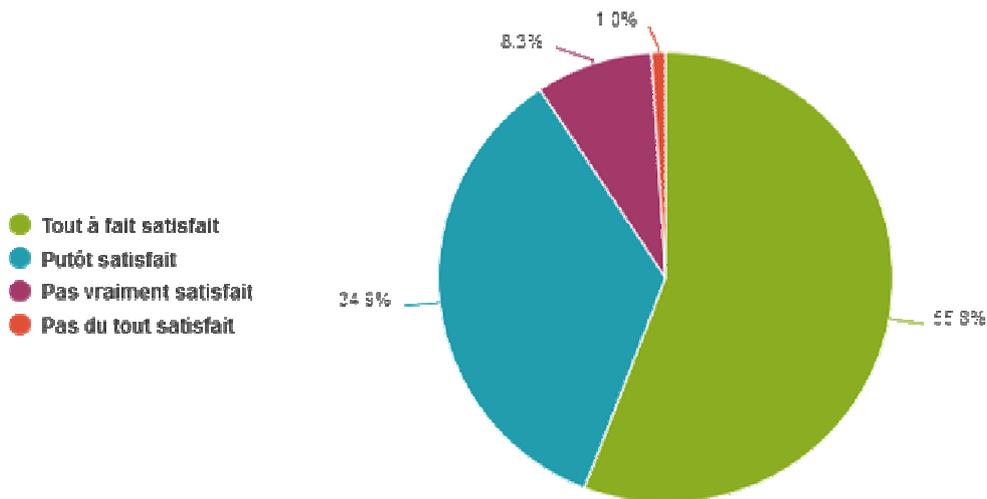


Vous êtes plusieurs à nous demander de maintenir et de développer nos autres services de médiation culturelle et linguistique,

notamment à destination des usagers étrangers.

7. Règles de prêt

Comme l'année dernière, vous êtes dans l'ensemble satisfaits de nos

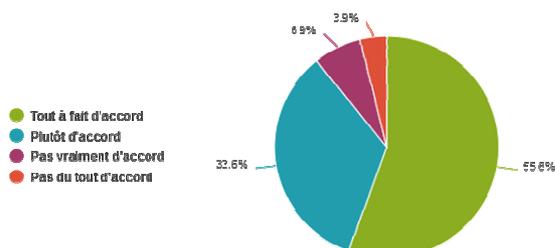


règles de prêt...

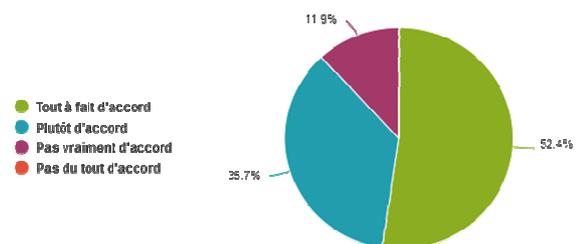
...mais vous êtes aussi plusieurs à souhaiter **l'allongement de la durée de prêt**, notamment des **DVD** que vous souhaiteriez pouvoir prolonger d'une semaine.

Depuis l'année dernière, vous avez mieux pris en main notre système de prolongation, et vous en êtes globalement satisfaits.

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



Votre avis, lorsque vous êtes lecteurs extérieurs gratuits :



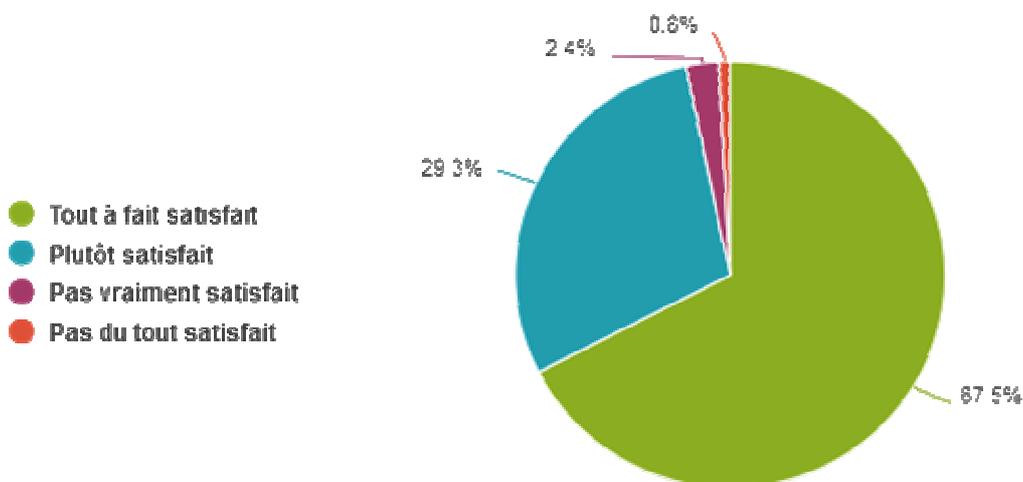


Vous souhaitez un **meilleur accompagnement** dans l'explication du système, notamment quand vous êtes lecteur extérieur, et regrettez parfois le manque d'ergonomie du compte lecteur.

Plusieurs d'entre vous souhaiteraient pouvoir prolonger dès le début du prêt.

Notre réponse : le système des prolongations permet d'ajuster, selon les besoins réels et au fur et à mesure, la durée du prêt. Si nous proposons de prolonger dès le début du prêt, les documents risqueraient de ne plus suffisamment circuler entre vous. Vous ne pourriez d'autre part plus les réserver, puisque le service de réservation permet d'exiger le retour d'un document avant qu'il ne soit prolongé.

Enfin, vous êtes en général satisfaits du service des réservations, et les



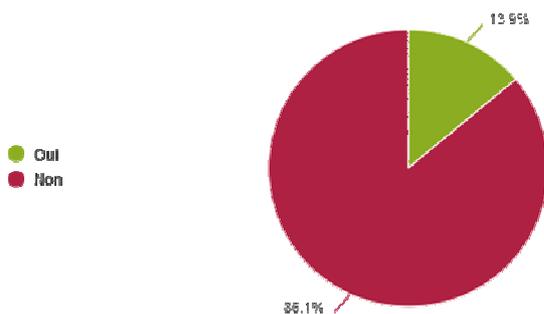
remarques sur celui-ci sont rares.

Néanmoins, 9 personnes sur les 10 répondants sont favorables à la possibilité d'ouvrir le droit de réservation aux lecteurs extérieurs gratuits.

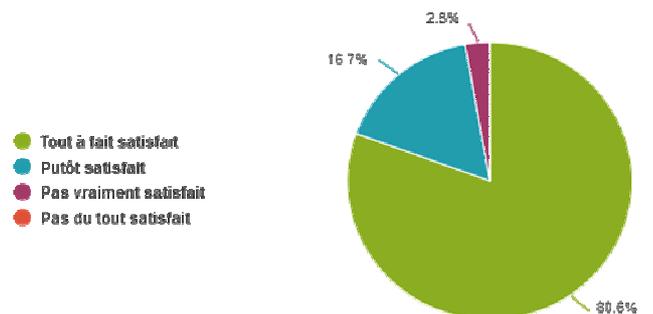
8. Prêt des ordinateurs portables

Si vous êtes peu à utiliser ce service, vous en êtes très satisfaits :

Utilisez-vous le service ?



En êtes-vous satisfait ?



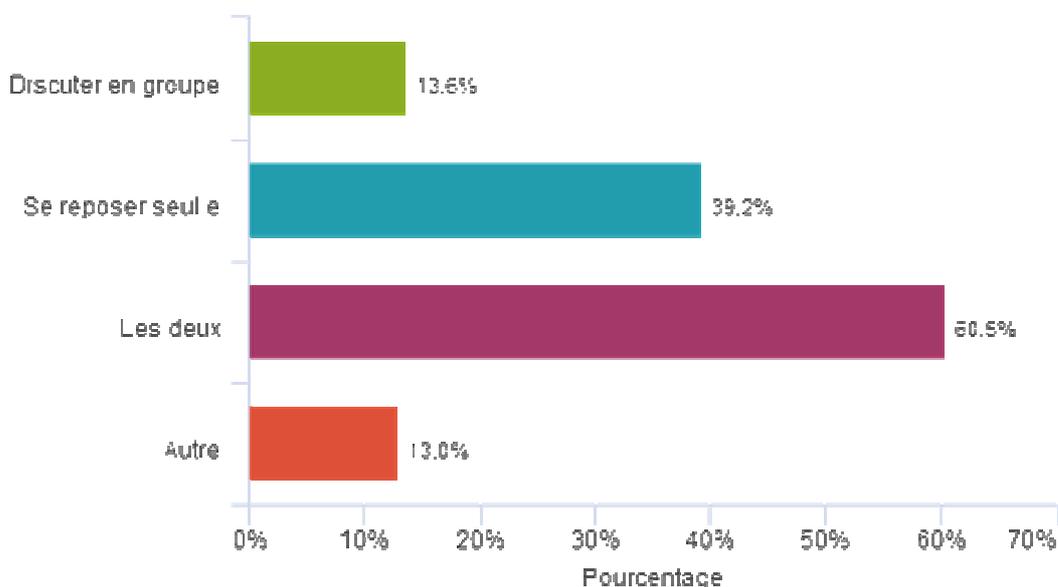
Cette année, nous vous avons demandé si vous vous étiez intéressés par d'autres services de prêt de matériel. Parmi vos réponses, plusieurs choses ressortent souvent :

- Des chargeurs d'ordinateurs et de téléphones
- Des ordinateurs ou des tablettes à emprunter chez soi
- Du matériel de projection
- Des bouchons d'oreille
- Du matériel photo et audio

9. Travail et détente

Cette année, dans l'optique de mieux gérer la question du bruit, nous vous avons posé quelques questions sur les usages divers de la bibliothèque, à la fois lieu de travail et de détente.

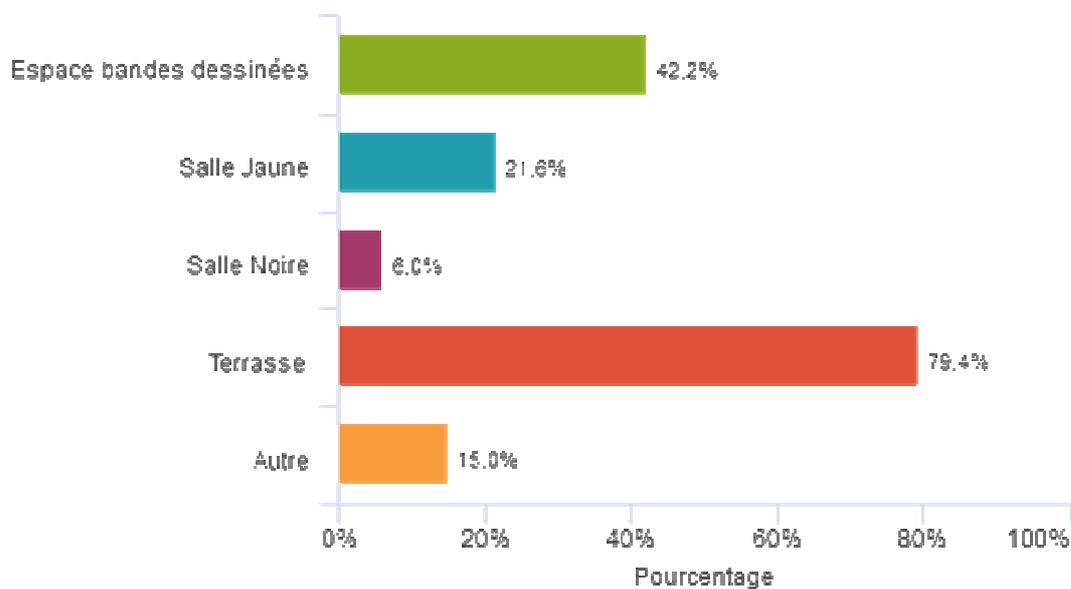
S'il est important pour vous de se détendre à la bibliothèque (76.4 %), vous donnez de la détente une définition multiforme. Pour vous, il s'agit de :



Vous êtes plusieurs à nous donner d'autres définitions :

- Pouvoir faire des lectures personnelles dans des espaces à la fois silencieux et confortables
- Avoir des lieux pour vous restaurer, discuter, dormir, faire une pause sans avoir à sortir de la bibliothèque

Certain espaces s'y prêtent particulièrement :



Et vous en citez d'autres, dont l'espace audiovisuel.

En retour vous êtes aussi nombreux à souhaiter davantage de salles de travail en groupe. Vous nous demandez d'autre part de mieux faire respecter le silence dans les espaces de travail solitaire.

De manière très claire, vous exprimez dans les remarques une **vision partagée** des pistes d'amélioration :

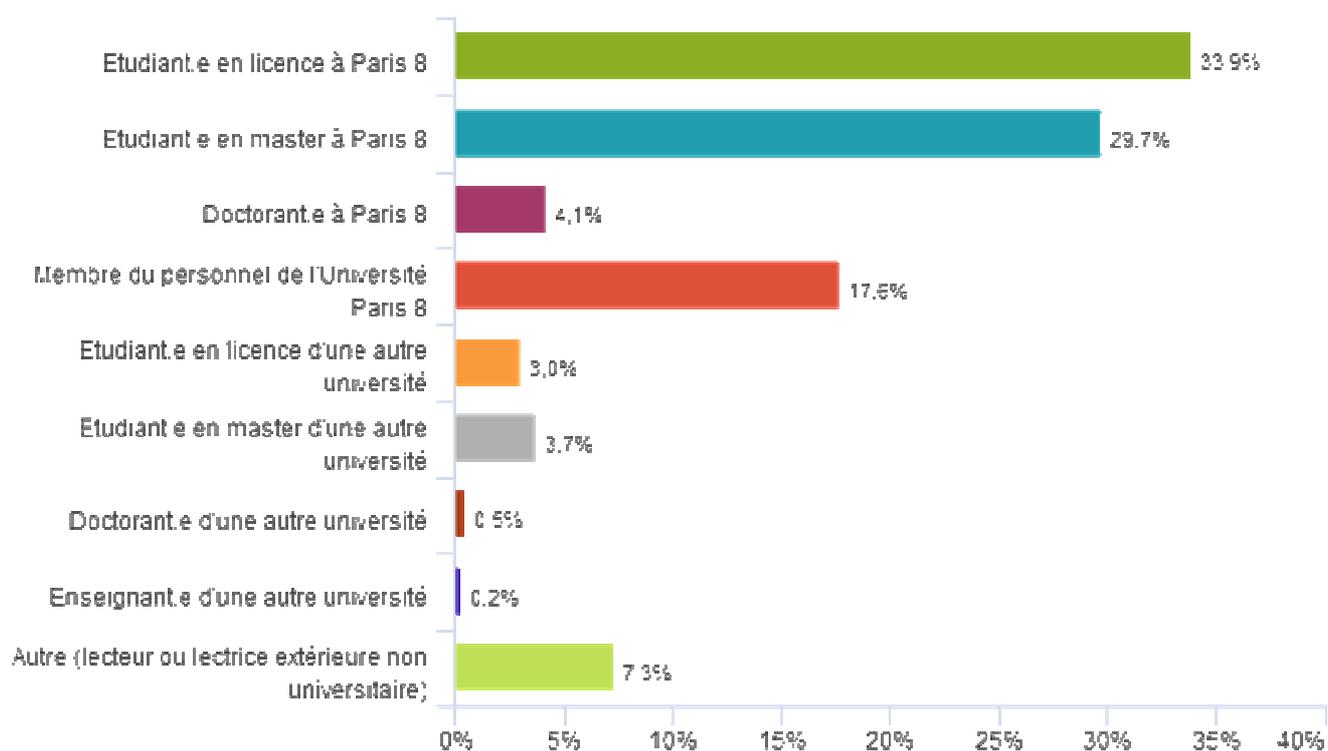
- Mieux prendre en considération les différentes manières de travailler et de se reposer...
- ... à condition de clairement **différencier les espaces** pour éviter les conflits

Ainsi, pour plusieurs d'entre vous, l'emplacement de la salle jaune favorise la distribution du bruit, et vous questionnez la pertinence de la mixité des usages (salle des périodiques, détente, travail en groupe sur les grandes tables).

10. Le profil des répondants

85,3 des répondants sont des membres de l'université de Paris 8.

7,4% viennent d'une autre université. Enfin, 7,3% ne sont membre d'aucune université.



- « Il y a besoin de plus d'espaces de travail en groupe »
- « L'espace bruyant devrait être dans une salle fermée ».
- « Il faut qu'il y ait un silence absolu dans les zones dédiées à cet effet »
- « Séparer mieux les endroits silencieux des endroits bruyants »
- ✓ **Garantir le confort et la convivialité de nos salles en termes de matériel et de température, veiller à la propreté et à l'aération des toilettes.**
 - « Il fait parfois trop chaud et il est difficile de se concentrer »
 - « Des plantes, des lumières tamisées qui permettent de se détendre »
 - « Maintenir les lieux et les plantes vertes en bon état »
 - « Des fenêtres dans les toilettes de la BU pour une meilleure odeur »
 - « Peut-être veiller à réguler la température en fonction des saisons »
 - « Des fauteuils encore plus confortables »
- ✓ **Remarques sur nos fonds documentaires**
 - « Les livres en droit sont trop anciens, certains datent de 2000 »
 - « Faire des salles à thèmes un peu plus appuyées »
 - « Agrandir la collection de DVD et surtout de Blu-ray »
 - « Ne pas supprimer les revues en libre accès »
 - « Agrandir les ressources théâtre et arts du spectacle »
 - « Plus de livres sur le sport »
 - « Plus de livres sur la musique française avec des partitions »
- ✓ **Réfléchir à nos horaires**
 - « Faire que la bibliothèque ferme à 21h voire 22h plutôt que 20h »
 - « Peut-être ouvrir le dimanche à l'approche des examens »
- ✓ **Augmenter la durée de prêt des DVD**

- ✓ **Améliorer la connexion internet, le nombre de prises électriques et le parc d'impression.**
- ✓ **Repenser notre site internet pour le rendre plus clair et plus intuitif**
- ✓ **Simplifier notre système de classement et vous faciliter la recherche en améliorant la signalétique**
- ✓ **Offrir la possibilité de commander les ouvrages en magasin depuis le compte-lecteur**
- ✓ **Améliorer notre communication sur nos services et nos activités**
- ✓ **Améliorer le confort de la Salle Helen Keller et l'accessibilité de la bibliothèque**
 - « Mettre des Fatboys ou assimilés dans l'espace Helen Keller »
 - « Mieux baliser le chemin vers la salle Helen Keller, éviter d'y placer des sièges »
 - « Plus de solutions pour les PMR »
- ✓ **Maintenir et développer nos activités de médiation linguistiques et culturelles**
 - « Un meilleur accueil des étudiants étrangers, il faudrait mieux les familiariser avec la BU »
 - « Maintenir la variété des activités proposées »
- ✓ **Idée en vrac**
 - « Installer des casiers »
 - « Ajouter des fontaines à eau »
 - « Un espace avec de vrais chiots et de vrais chatons. Et des chaises »
 - « Word pour les ordinateurs »
 - « Création d'une ludothèque et d'un espace vidéoludique »
 - « Rendre les scans gratuits »
 - « Certains bibliothèques proposent des distributeurs de nourriture non-salissante (fruits secs) »

Nous vous remercions, enfin, pour tous vos encouragements !

« Cette bibliothèque est vraiment très bien, et même de mieux en mieux » ; « La bibliothèque répond parfaitement à mes attentes » ; C'est parfait, bibliothèque moderne et accessible » ; Tout le personnel est accueillant et toujours à notre disposition en cas de besoin » ; « Les différentes formations de la BU pour apprendre à utiliser les outils et services sont très bien faites » ; « Etant en reprise d'études, j'ai pu voir l'évolution de la bibliothèque et c'est très agréable, je me sens encore plus fière de Paris 8 » ; « J'adore cette BU, qui est ma préférée d'Île de France » ; « Je trouve que tous les acteurs de la BU font un travail formidable »