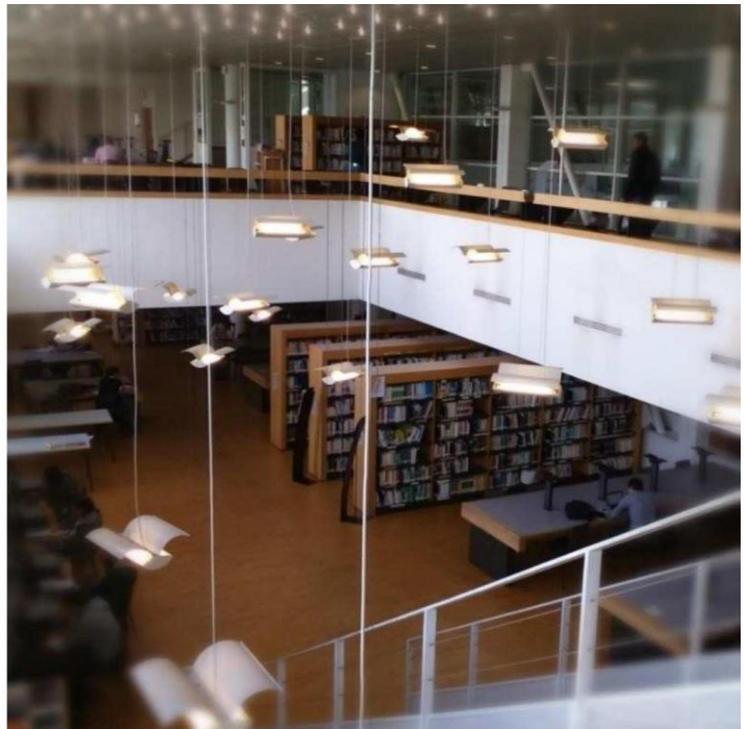


# Enquête de satisfaction 2020



20 octobre 2020

PRESENTATION DES  
RESULTATS



# 1. Présentation de l'enquête

---

*Cinq mois d'enquête, 758 réponses*

---

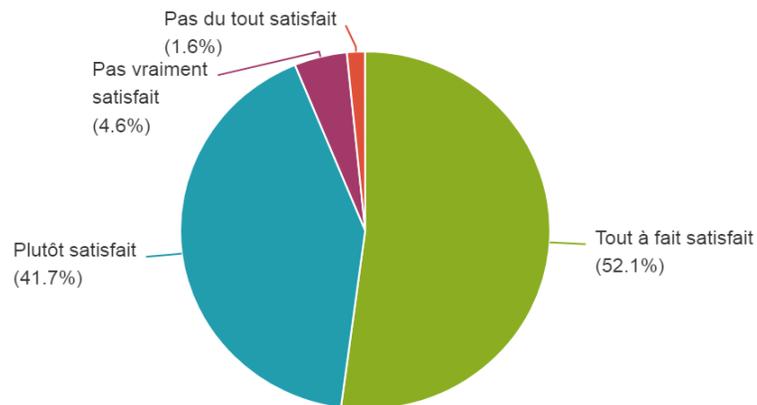
Dans le cadre de notre démarche qualité de l'accueil, récompensée par le label Marianne, nous mettons en place tous les ans une enquête de satisfaction afin de pouvoir continuer à nous améliorer.

L'enquête de 2020 s'est déroulée entre avril et septembre. Nous avons récolté 758 réponses.

Ce nombre est bien supérieur à celui de l'année dernière, bien que les activités de l'Université aient été interrompues au second semestre 2020, suite au confinement dû à la pandémie de Covid-19. Il reste toutefois inférieur à celui obtenu lors de notre enquête de 2017 (893 réponses). Mais cette enquête de 2017 s'était déroulée lors d'une année universitaire sans perturbation majeure. La plus grande part des enquêtés y avaient été interviewés en présentiel, depuis la passerelle devant l'entrée de la BU.

Pour cette enquête 2020, aucune communication sur site n'a pu être faite et les répondants ont donc accédé au sondage via le site internet de la bibliothèque. Notre communication a été numérique, via les mails des lecteurs rassemblés depuis Koha. Seulement 5 répondants sont passés par Twitter pour accéder au sondage. 60 % des sondés ont utilisé leur ordinateur, 38 % leur smartphone et 0,9% leur tablette.

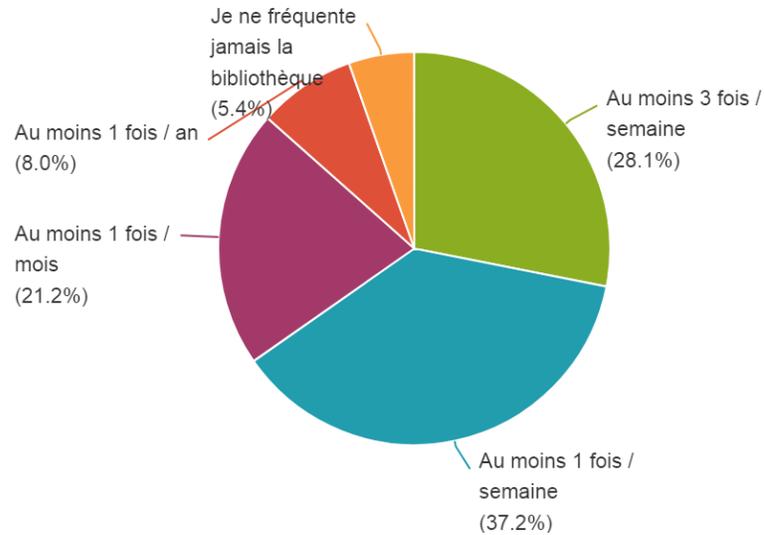
## Votre satisfaction globale de la BU



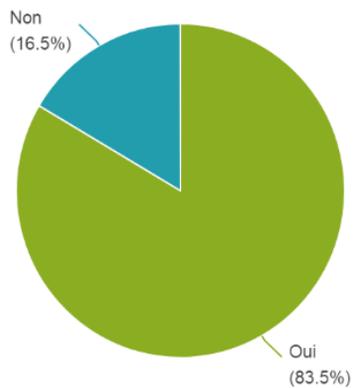
La satisfaction globale des lecteurs est en légère baisse par rapport à 2019 mais reste plus haute qu'en 2018 :

- 93.8 % d'entre vous êtes tout à fait ou plutôt satisfaits de la bibliothèque en 2020
- 92.8% en 2018 et 95.6 % d'entre vous étiez satisfaits en 2019

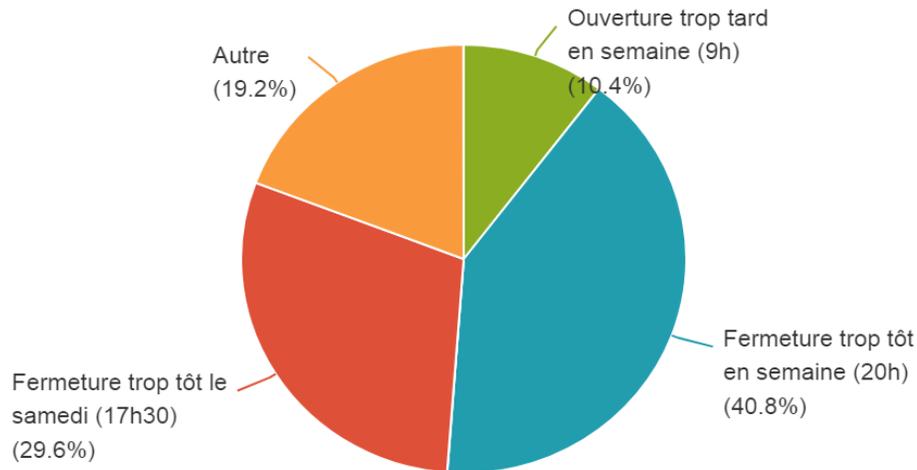
## 2. Votre fréquentation de la BU



***Vous êtes nombreux (65.3 %) à venir nous rendre visite au moins **une ou trois fois par semaine.*****



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



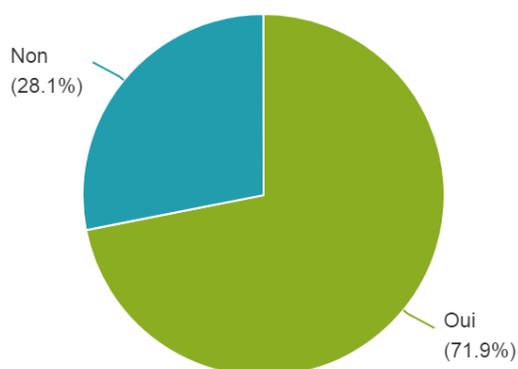
*Mais comme les années précédentes, vous souhaiteriez nous voir **fermer plus tard en semaine (40.8 %)** et **le samedi (29.6 %)**.*

*L'année 2019-2020 a été marquée, de décembre à février, par des perturbations dans l'ouverture de la BU, liées aux mouvements sociaux, puis par le confinement à partir de mars. Vous êtes nombreux à avoir regretté le manque de communication sur ces modifications d'horaires d'ouverture et de fermeture.*

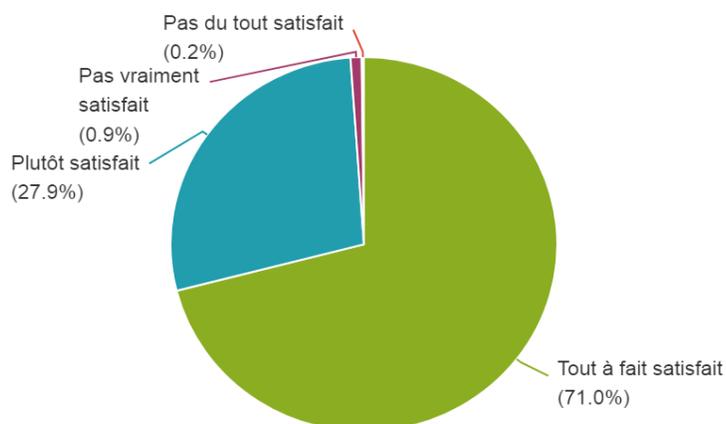
### 3. Vos interactions avec le personnel de la bibliothèque

*Vous êtes, dans l'ensemble, satisfaits de nos échanges.*

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



*Comment évaluez-vous nos échanges ?*



*Vous êtes nombreux à profiter de l'enquête pour remercier le personnel :*

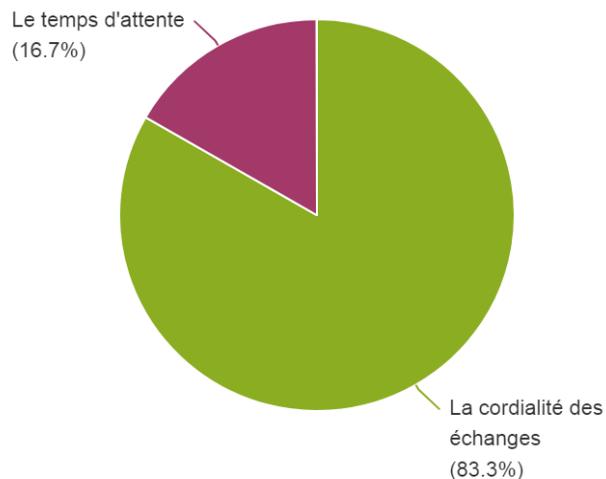
*« Personnel très serviable et assez réactif en cas de besoin ».*

*« Un grand coup de chapeau à l'équipe pour l'accueil, la sympathie et leur disponibilité ».*

*« L'équipe est sympa. C'est excellent !!! »*

*Merci pour vos retours qui nous donnent envie de faire encore mieux !*

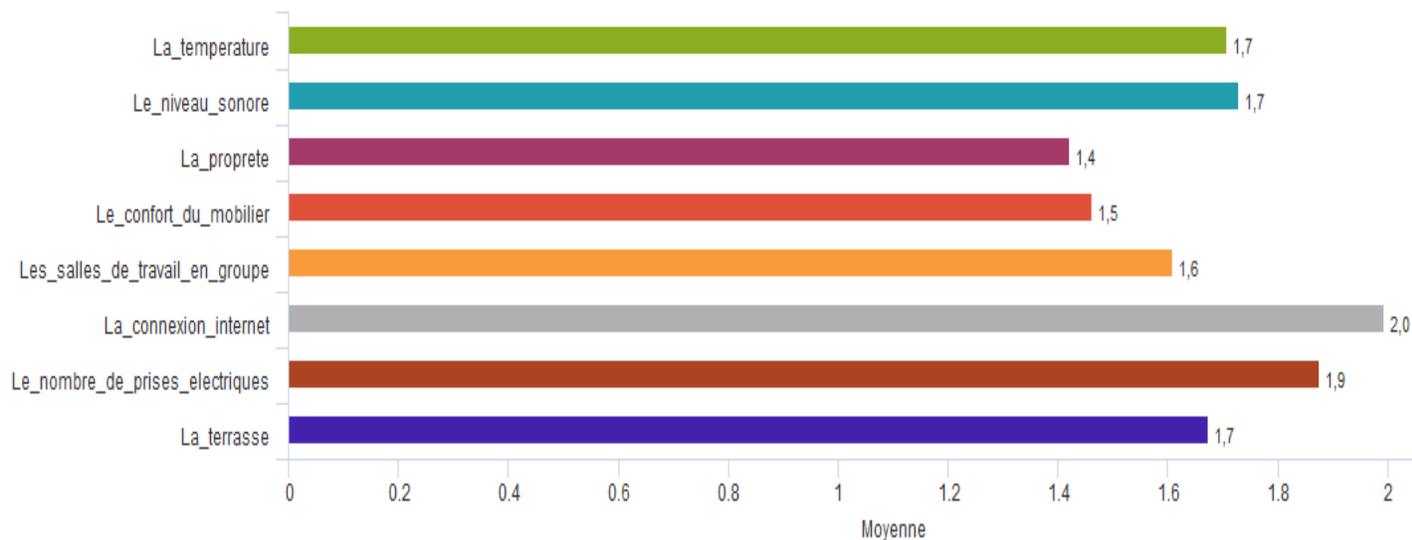
Lorsque vous n'êtes pas tout à fait satisfaits des échanges (5 remarques), vous nous dites comment nous améliorer :



Parmi les autres remarques, vous nous signalez aussi **le bruit** à mieux réguler.

## 4. Le confort des espaces

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



Vos suggestions d'amélioration concernent principalement le réglage de la **température**, la **connexion internet** et le nombre de **prises électriques** ainsi que le **bruit**.

Vous regrettez aussi le manque **de salles de travail en groupe et qu'il n'y ait pas de meilleure délimitation** entre ces espaces et les zones silence pour étudier seul.

Vous êtes aussi nombreux à nous parler des **toilettes**.

Pour que la bibliothèque soit plus accueillante, vous souhaitez qu'il y ait plus de **fauteuils**, coussins, poufs..., et qu'elle soit plus lumineuse. Enfin, vous nous suggérez également de **végétaliser la bibliothèque** et/ou la terrasse.

*Vous êtes aussi satisfaits de la terrasse, même si certains d'entre vous ignorent encore son existence. Elle se situe juste à côté de la salle jaune.*



*Vous désirez aussi pouvoir y manger, ce qui est déjà possible !*

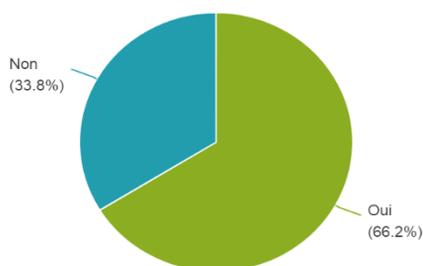
### **Vos remarques sur la terrasse**

*La terrasse, géniale mais cachée – j'ignorais son existence 😊!*

*La terrasse est super, il ne manque plus qu'une ou deux machines à café afin de pouvoir profiter d'un café sans sortir de la bibliothèque.*

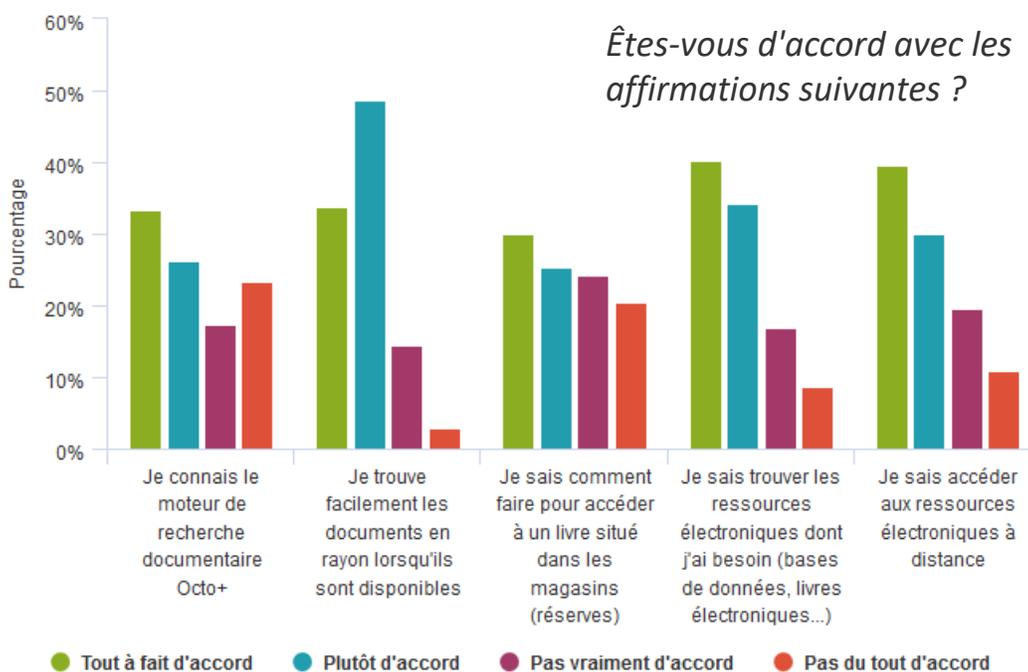
## 5. La recherche documentaire et l'utilisation de nos services documentaires

*Vous êtes nombreux à utiliser l'offre numérique de la bibliothèque que vous savez trouver sur notre site internet, tout comme votre compte lecteur.*



*Utilisez-vous l'offre numérique de la bibliothèque (site internet, Octo+, articles et livres en ligne, bases de données, ...)?*

*Vous arrivez à accéder aux ressources électroniques mais vous avez plus de mal avec l'outil de découverte Octo+ ... L'accès aux livres en magasin vous semble également moins évident.*



## Vos remarques sur les ressources en ligne

*« Merci pour les ressources mises à disposition pendant la pandémie ! »*

*« L'accès en ligne est top. A développer. Merci également pour tous les partenariats qui nous permettent d'accéder à des livres en ligne ».*

*« La bibliothèque marche bien, même à distance : j'ai pu lire des livres en ligne. Très content des outils mis à disposition mais peut être informer davantage sur l'existence et la présence de formations des différents outils ».*

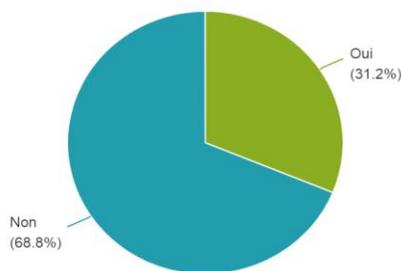
## 6. La formation et les visites

L'année universitaire 2019-2020 a été marquée par le confinement et la fermeture de la bibliothèque au cours du second semestre.

Malgré ce contexte, pour l'année 2019, 128 visites ont eu lieu, avec 1829 étudiants présents.

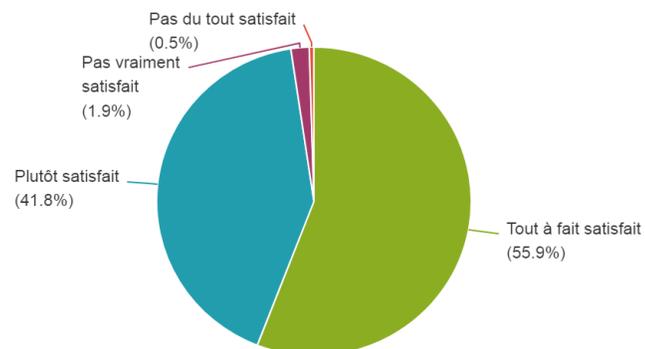
Pour l'année 2020, 547 formations se sont déroulées, dont 376 entre janvier et mars, et 171 entre mars et juin derniers, à distance du fait du confinement.

*Vous êtes 31% à avoir suivi une visite guidée de la bibliothèque et vous en êtes globalement satisfaits.*



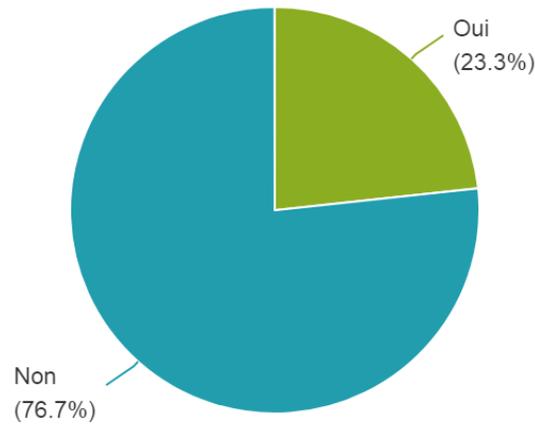
*Avez-vous déjà suivi une visite guidée des espaces de la bibliothèque ?*

*Comment évaluez-vous ces visites ?*

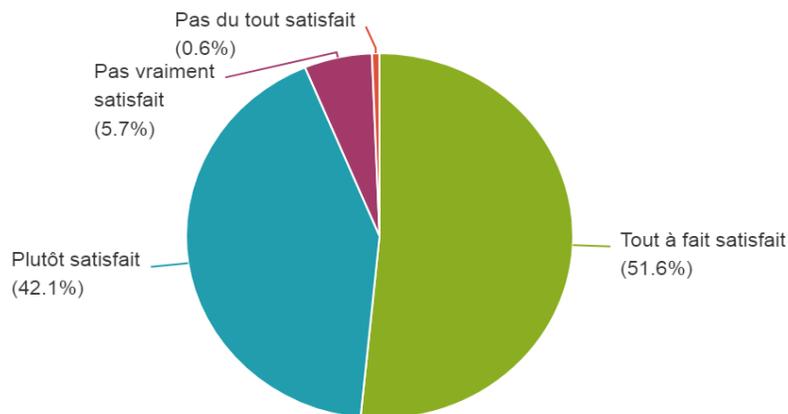


*Vous êtes globalement satisfaits des formations. Mais vous êtes aussi nombreux à ne pas connaître leur existence et à souhaiter que nous communiquions plus sur le sujet !*

*Avez-vous déjà suivi une des formations proposées par la bibliothèque (recherche documentaire, Zotero...) ?*



*Comment évaluez-vous ces formations ?*





*N'hésitez pas à regarder sur notre site internet (Rubrique « Services ») et à suivre notre compte Twitter @FormBU\_Paris8 !*

### **Vos remarques sur la formation**

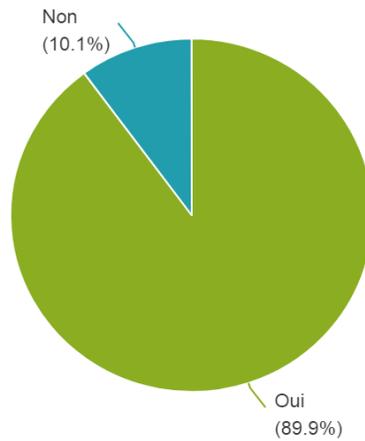
*« Continuez ainsi ! Je trouve que les étudiant.e.s ne sont pas tous et toutes au courant de l'utilité des formations que vous proposez. Faudrait peut-être réfléchir à des stratégies de communication pour attirer et informer plus les étudiant.e.s ».*

*« Personnel dédié très pédagogue attentif et patient ».*

*« Les formations sont supers ! »*

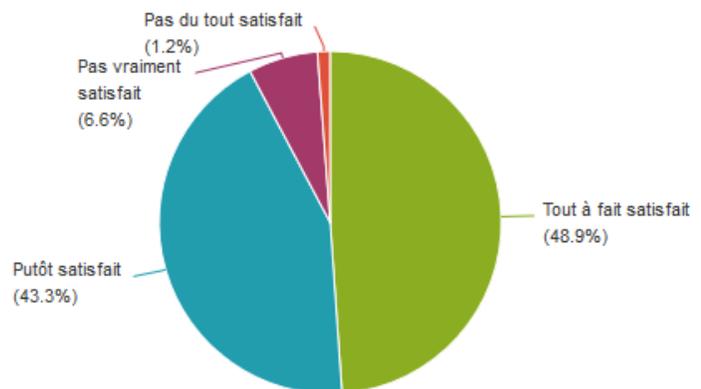
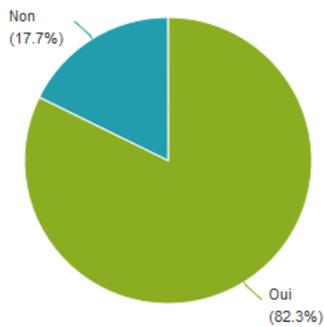
## 7. Règles de prêt

*Vous êtes majoritairement membres de l'université de Paris 8...*

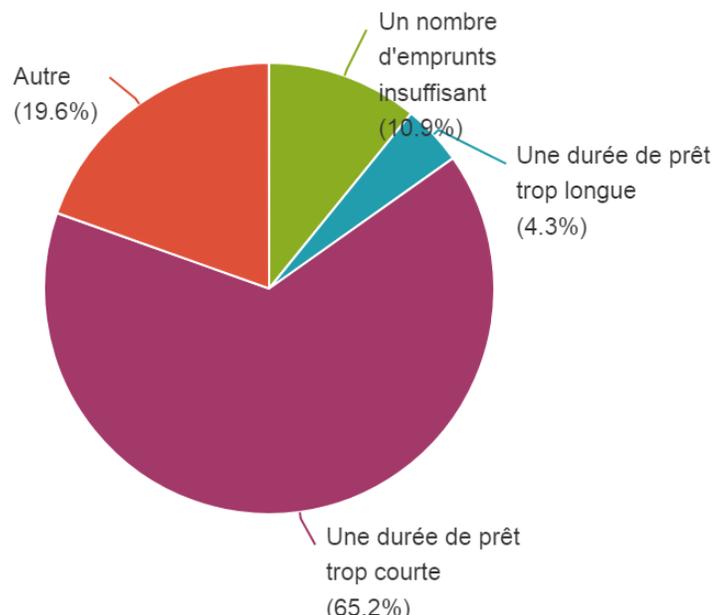


*Êtes-vous étudiant, enseignant ou membre du personnel de Paris 8 ?*

*... et vous connaissez nos règles de prêt et vous en êtes satisfaits.*



*Lorsque vous n'êtes pas satisfaits, votre insatisfaction concerne une durée de prêt trop courte, notamment pour les DVD.*



### **Quelques suggestions d'amélioration du prêt**

*« Les règles d'emprunt devraient être les mêmes pour tous les types de lectorat ».*

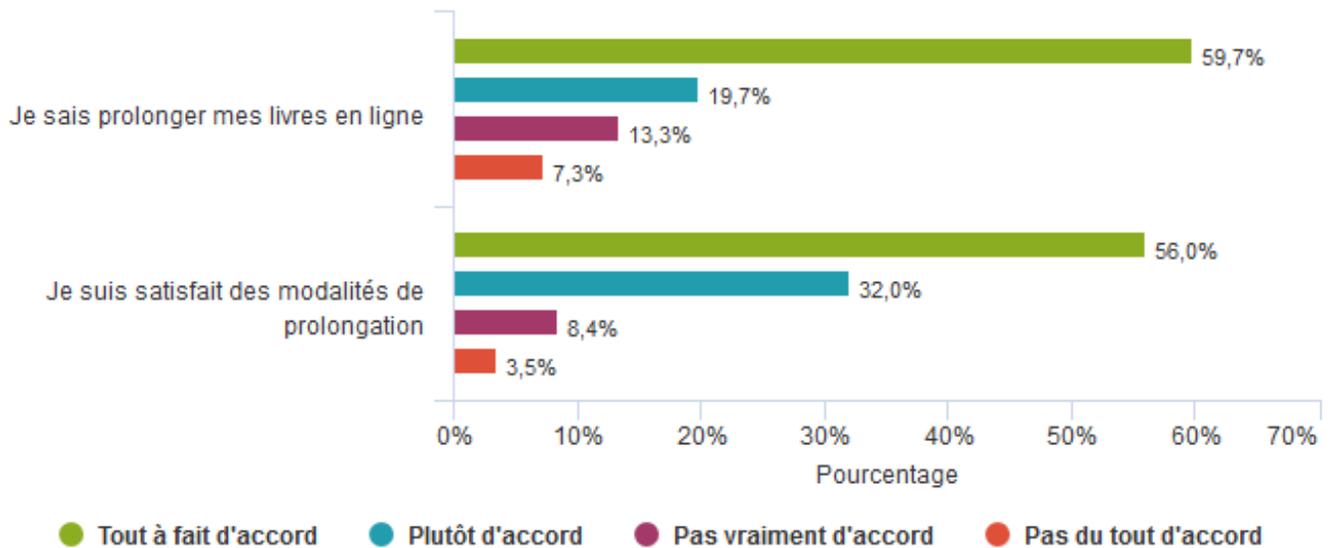
*« Que la durée d'emprunt des DVD soit plus longue, deux semaines ça serait top. Mais je suis ravie du choix que vous proposez, c'est vraiment super ».*

*« Si possible emprunter davantage de DVD, ce serait un peu « la cerise sur le gâteau ».*

*Selon les DVD empruntés, une semaine est parfois trop court. S'il s'agit d'un film, cela suffit amplement, mais pour les séries, selon le nombre d'épisodes par DVD, ce n'est pas toujours adapté ».*

*« Il faudrait proposer le prêt de revues ».*

*Vous êtes dans l'ensemble satisfaits des modalités de prolongation de prêt.*

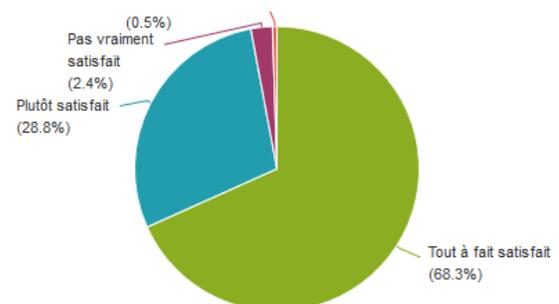


*Vous êtes peu nombreux à utiliser le service de réservation des livres à partir de votre compte lecteur mais vous en êtes satisfaits.*

*Avez-vous déjà réservé des livres à partir de votre compte lecteur ?*



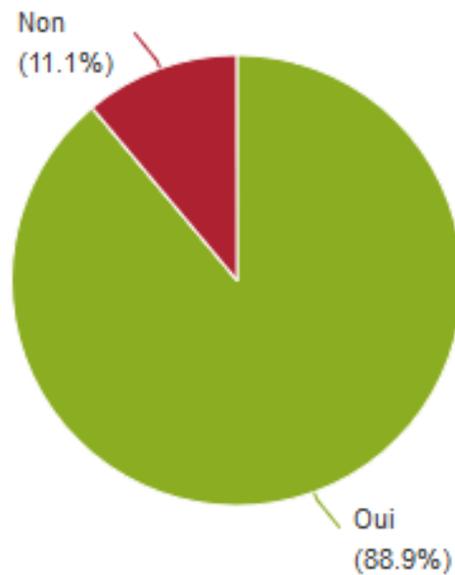
*Êtes-vous satisfait du service de réservations ?*





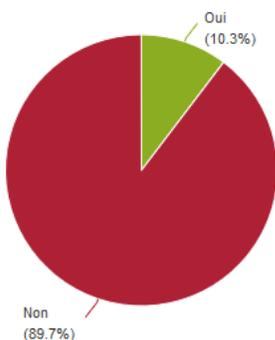
*Vous aimeriez avoir la possibilité de réserver des livres ce qui est déjà possible ! Mais pour réserver un document, il faut que celui-ci soit déjà emprunté. Vous ne pouvez pas réserver un ouvrage disponible en rayon. Seuls les livres à prêt normal et les CD sont réservables.*

*Aimeriez-vous avoir la possibilité de réserver des livres ?*



*Vous êtes peu nombreux à utiliser le service de prêt d'ordinateurs portables, parce que vous n'en exprimez pas le besoin.*

*Utilisez-vous le service de prêt d'ordinateurs portables ?*

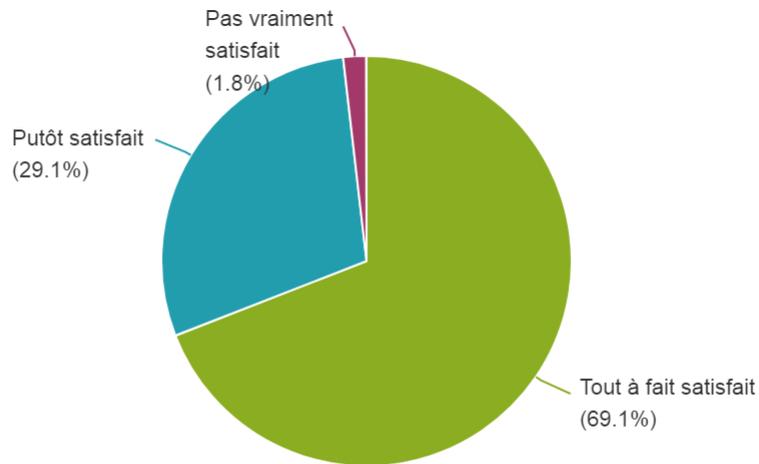


*Pourquoi n'utilisez-vous pas ce service ?*



*Mais vous en êtes globalement satisfaits et vous nous suggérez d'autres emprunts de matériel informatique :*

*Êtes-vous satisfait du service ?*



*Au cours de l'année 2019, le prêt d'ordinateurs portables s'élève à 10 000 !*

### **Vos suggestions d'emprunt de matériel**

*Chargeurs d'ordinateurs*

*Chargeur de smartphone*

*Tablettes*

*Liseuses*

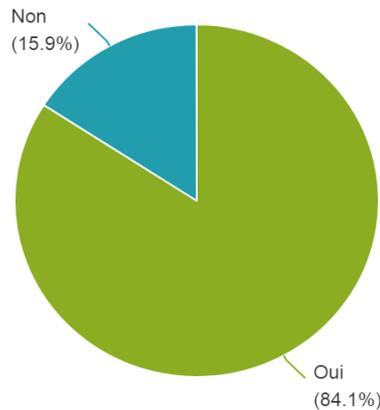
*Scanner portable*

*Ordinateurs ou tablettes portables à domicile*

*Mais aussi : rétroprojecteur, caméra numérique, des logiciels multimédia, test psychométrique....*

## 8. Les réseaux sociaux

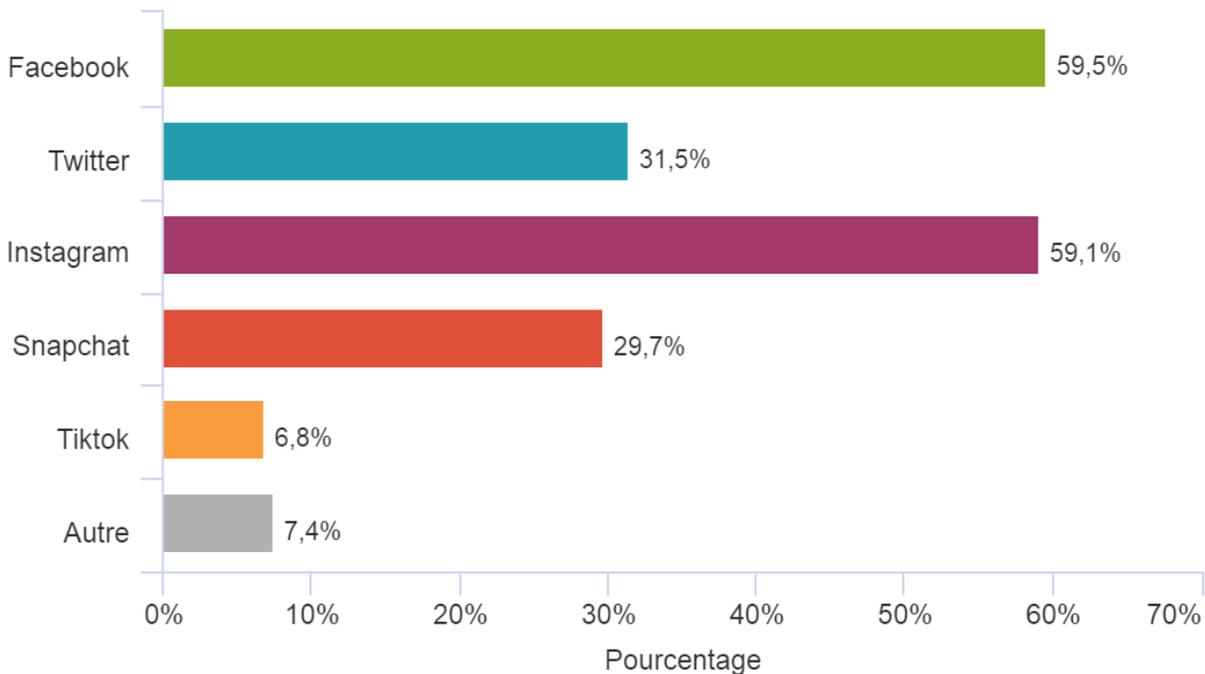
*La majeure partie d'entre vous possède un ou plusieurs comptes de réseaux sociaux.*



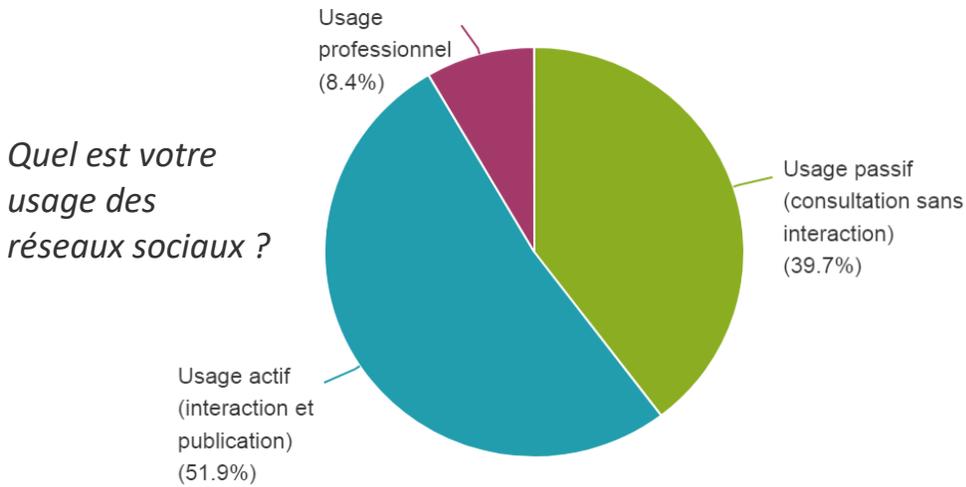
*Possédez-vous un compte sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?*

*Vos réseaux sociaux préférés sont Facebook et Instagram, suivis par Twitter et Snapchat.*

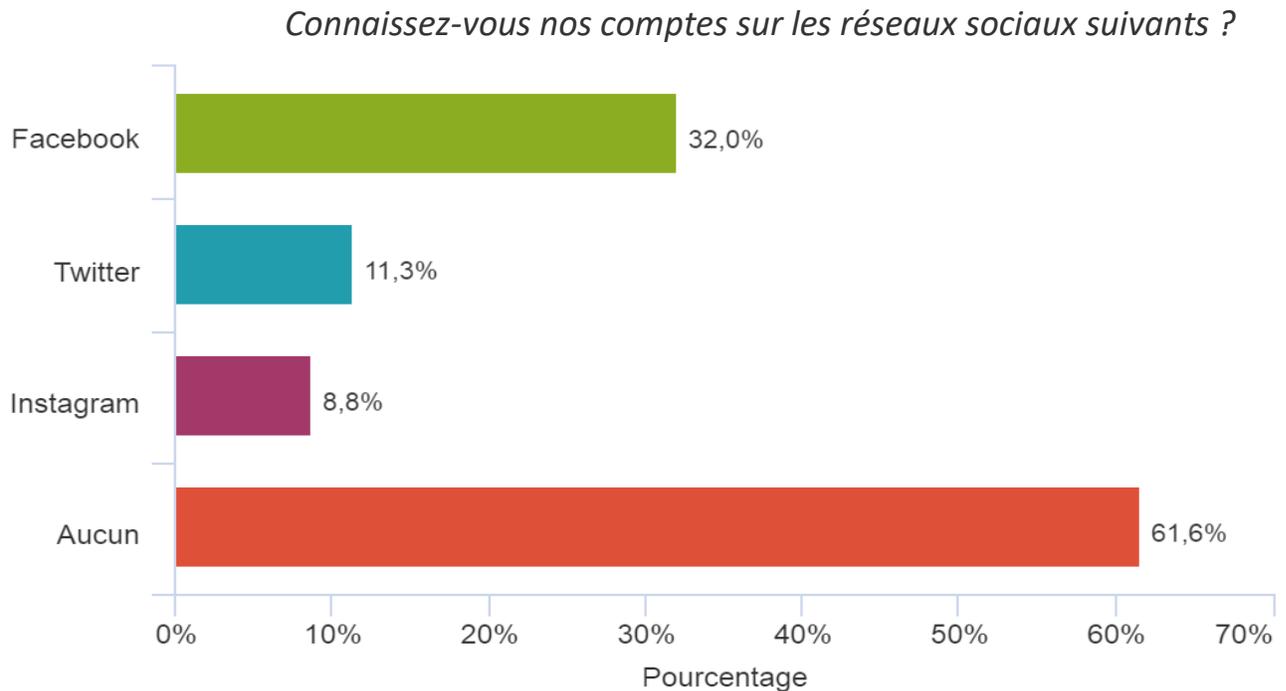
*Quels réseaux utilisez-vous le plus ?*



*Vous êtes globalement des utilisateurs actifs des réseaux sociaux. Mais très peu parmi vous en ont un usage professionnel.*

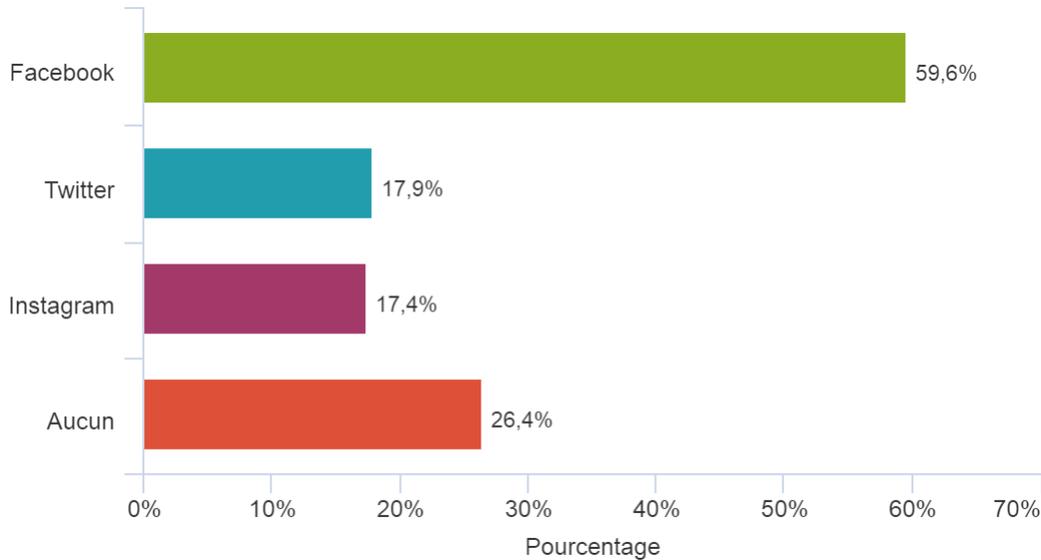


*Mais la plupart d'entre vous ne nous connaissent pas sur les réseaux sociaux et ne nous y cherchent pas beaucoup !*



*Lorsque vous nous suivez, c'est essentiellement via Facebook !*

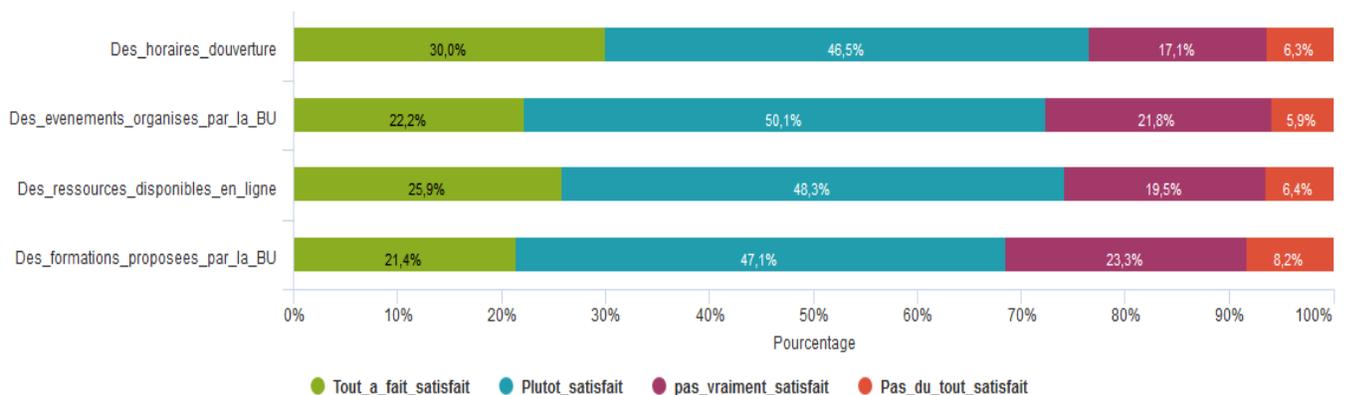
*Auxquels êtes-vous abonné ?*



*Vous avez essentiellement consulté notre page Facebook pour vérifier nos horaires d'ouverture et de fermeture ou pour avoir des informations générales sur la BU.*

*Vous êtes plutôt satisfaits des informations trouvées sur nos comptes, mais vous nous suggérez plusieurs pistes d'amélioration :*

*Vous estimez-vous suffisamment informé sur nos réseaux sociaux :*



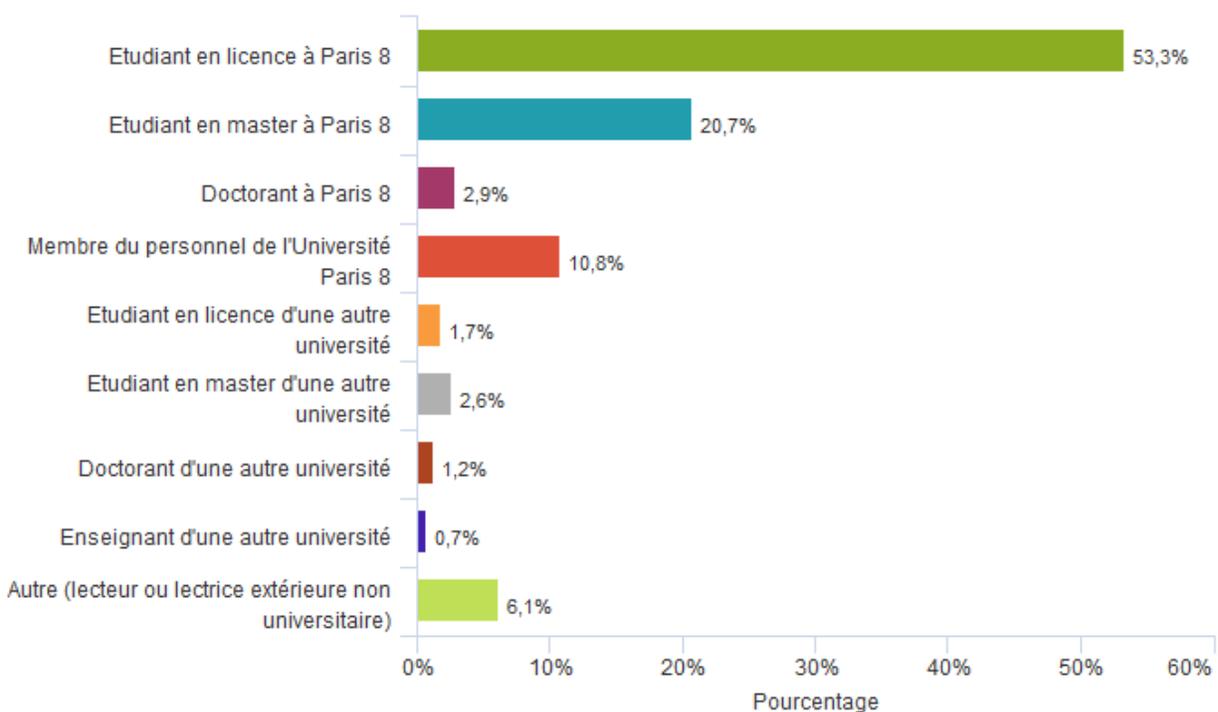
*Ce que vous aimeriez trouver sur nos réseaux sociaux :*

*Des offres d'emploi et de stage, des ressources documentaires, des jeux-concours. Vous tenez aussi à y être informés des événements culturels de la BU, mais aussi en cas de fermetures exceptionnelles.*

A word cloud featuring the following terms: 'stage' (teal), 'offres' (orange), 'livres' (orange), 'jeux' (orange), 'd'emploi' (red), 'fermeture' (small teal), 'ressources' (teal), and 'CONCOURS' (orange). The words are arranged in a central cluster with varying sizes and colors.

## 9. Votre profil

*89,9 % des répondants sont des membres de l'université de Paris 8. 6,2 % viennent d'une autre université. Enfin, 6,1 % ne sont membres d'aucune université.*



## 10. Une boîte à idées

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



### *Vous nous demandez de :*

#### ✓ **Garantir le confort dans les espaces de la bibliothèque en termes de matériel et de température**

- « Il faudrait voir avec un professionnel pour l'ambiance thermique »
- « La lumière dans les rayonnages et les espaces de travail du rez-de-chaussée »
- « Mettre beaucoup plus de végétation ! »

#### ✓ **Améliorer la connexion internet et le parc informatique**

- « L'accès wifi pour les lecteurs extérieurs »
- « Mauvaise connexion internet »
- « Augmenter le nombre de prises, certains espaces ne disposent pas d'emplacement et cela peut compliquer le travail ».

#### ✓ **Améliorer la propreté des toilettes**

- « Les toilettes sont trop sales, sinon c'est parfait »
- « Les toilettes ! C'est comme dans toute la fac, pas très agréable. Alors que la bibliothèque est magnifique et bien entretenue, c'est dommage ».

#### ✓ **Réfléchir à nos horaires d'ouverture...**

- « La possibilité de pouvoir venir en soirée, jusqu'à 23h »
- « Les horaires d'ouverture, jusqu'à 22h en semaine, et ouverte le dimanche »

- « La seule et unique chose qui manque à cette bibliothèque complète et au personnel très accueillant puis à l'écoute, ce sont des plages horaires plus larges ».
  
- ✓ **...Et mieux communiquer en cas de modification exceptionnelle de nos horaires**
  
- « Les publications Facebook de la BU ont été pratiques pour être informé des horaires d'ouverture pendant les périodes de grève par exemple ».
  
- « Pas assez de communication sur l'accessibilité à la bibliothèque ! »
  
- ✓ **Organiser nos espaces pour garantir à la fois le confort de travail...**
  
- « Silence et illumination »
  
- « Des espaces de travail en groupe plus nombreux ».
  
- « Renforcer le respect du silence dans les espaces de travail ».
  
- ✓ **...Tout en permettant des usages récréatifs**
  
- « Je pense qu'il serait souhaitable et agréable d'avoir un espace pour manger dans la bibliothèque, qui soit à l'écart des espaces de travail.
  
- « Plus de fauteuils ».

---

*Nous vous remercions, enfin, pour tous vos encouragements !*

---

*« Le meilleur espace de l'université, énormément d'ouvrages disponibles en ligne et en physique, des outils de recherche numériques performants et un accès aux médias très utile ! »*

*« La bibliothèque me manque, elle est une de celle que je préfère sur Paris, peut-être même, celle que je préfère. Les bibliothécaires sont très disponibles, ils m'ont souvent rendu service, en m'aidant pour scanner des documents par exemple, avec calme et professionnalisme. Merci à tous ».*

*« La bibliothèque regorge de livres et de cultures. C'est la partie la plus belle de tout l'établissement ».*

