

RESTITUTION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2022 MENEES PAR LA BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE PARIS 8

Table des matières

I.	Nombre de réponses et modalités de réponse.....	2
II.	Profil des usagers.....	4
III.	La satisfaction globale vis-à-vis de la BU.....	5
IV.	Fréquentation de la BU	5
V.	Les horaires de la bibliothèque	6
VI.	Interactions avec le personnel de la bibliothèque	7
VII.	Les espaces	7
VIII.	Les outils numériques.....	11
IX.	La recherche documentaire et l'utilisation des services documentaires.....	12
X.	La formation et les visites.....	14
XI.	Les règles de prêt	16
XII.	Synthèse des services plébiscités et idées pour de nouveaux services	20
XIII.	Usagers de la BU à distance	22
XIV.	Non usagers de la BU à distance	23
XV.	Les collections et les ressources numériques	24
XVIII.	Skilleos.....	26

Dans le cadre de notre démarche qualité de l'accueil et des nouveaux engagements Services publics +, l'équipe de la bibliothèque universitaire de Paris 8 met en place tous les ans une enquête de satisfaction afin d'améliorer en continu son fonctionnement et les services qu'elle offre à ses usagers. L'enquête est composée chaque année d'un volet fixe, qui reste le même, et d'un volet thématique qui se décline en fonction des sujets que la BU souhaite travailler.

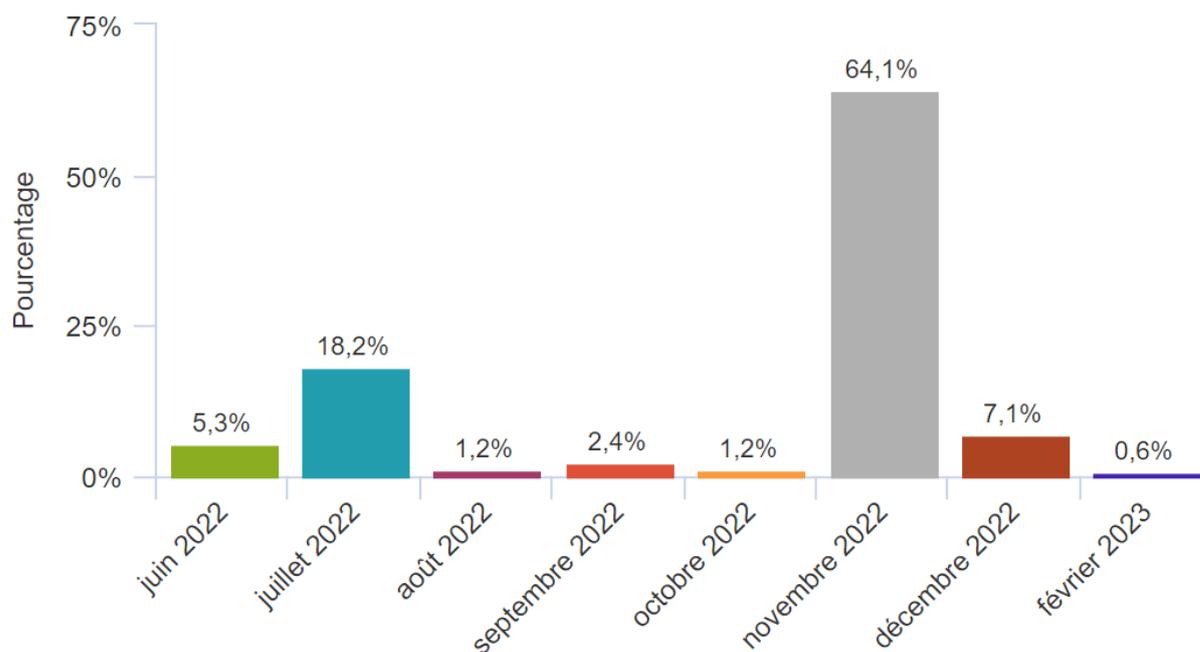
I. Nombre de réponses et modalités de réponse

L'année 2022 marque un retour à la normale pour la bibliothèque, en matière d'ouverture et de services proposés, après des années 2020 et 2021 fortement impactées par la crise sanitaire.

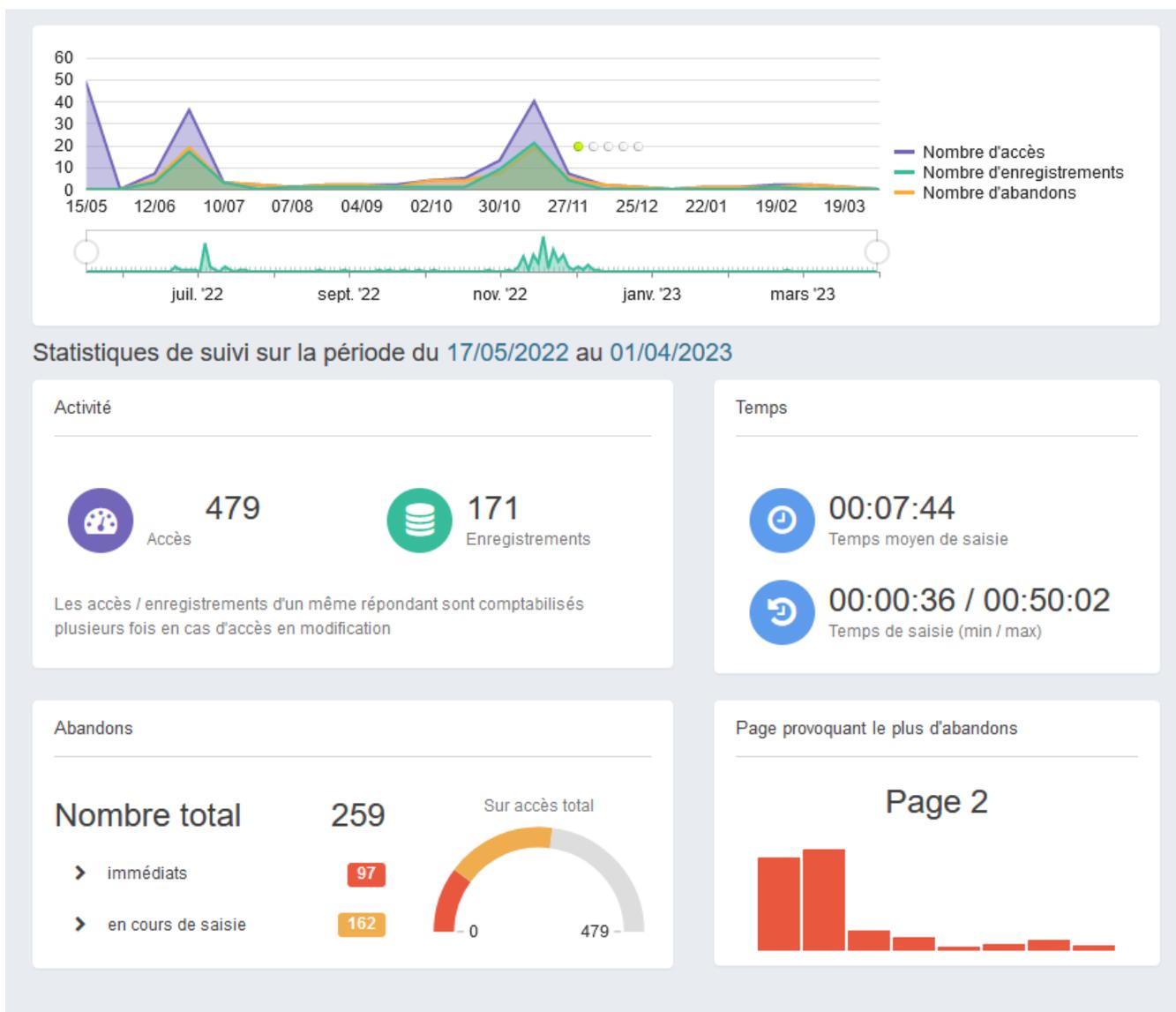
L'enquête 2022 a permis de récolter 171 réponses complètes sur 479 accès enregistrés. Sur ces 479 accès, 259 abandons ont été comptabilisés : 162 abandons en cours de saisie, 97 abandons immédiats. Les pages 1 et 2 sont celles qui provoquent le plus d'abandons. Le nombre de réponses est ainsi inférieur à celui de 2021 (269 réponses).

Cette baisse peut s'expliquer par le fait que **l'enquête 2022 s'est déroulée en juin et juillet 2022, période de faible fréquentation.** 23.5% des réponses ont été récoltées sur cette période-là. De plus, pour des raisons techniques et de respect des données personnelles, l'enquête n'a pas pu être diffusée à l'ensemble des usagers de la BU grâce à un mailing général. Cela a pu affecter le nombre de répondants.

Afin de récolter un nombre de réponses suffisant pour établir des résultats significatifs, l'enquête a été **relancée en novembre 2022, grâce à une communication poussée** (affichages physiques, fond d'écran sur les PC en salle de lecture, site internet, réseaux sociaux) et de sollicitation directe des usagers (distributions de tracts par les équipes service public et infomobile, accompagnement des usagers pour le renseignement de l'enquête dans le hall). Cette relance a été fructueuse puisque 64.1% des réponses ont été apportées en novembre, comme le montre le tableau ci-dessous.

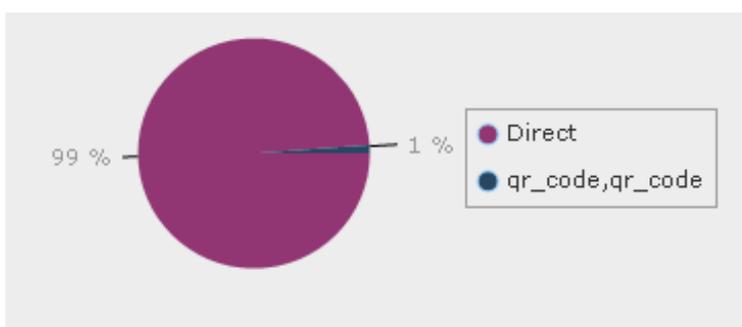


Répartition des réponses apportées à l'enquête en fonction du mois en pourcentage



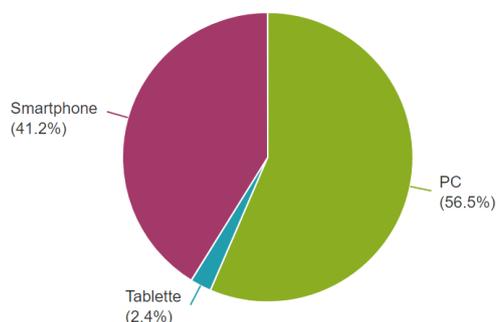
Données concernant les modalités de réponse

Pour renseigner le sondage, l'accès direct -lien vers l'enquête- a été privilégié par les répondants (99%), l'usage du QR code représentant seulement 1% des réponses. Nous notons qu'aucune réponse n'a été donnée à partir de la diffusion de l'enquête sur le réseau social Twitter.



Répartition des modes de collecte en pourcentage

Pour renseigner le sondage, **56.5% des répondants ont utilisé un ordinateur, 41.2% un smartphone** et 2.4% une tablette.



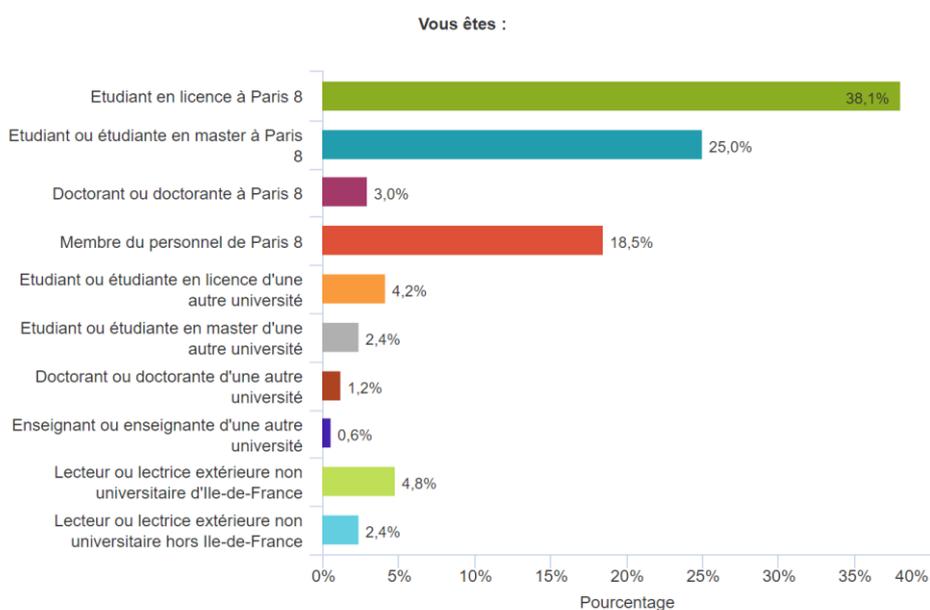
Répartition des réponses apportées en fonction de l'équipement utilisé, en pourcentage

II. Profil des usagers

Les répondants sont en grande majorité issus de la communauté universitaire (84.5 %) :

- étudiants en licence : 38%
- étudiants en master : 25%
- doctorants : 3%
- personnels 18.5 %

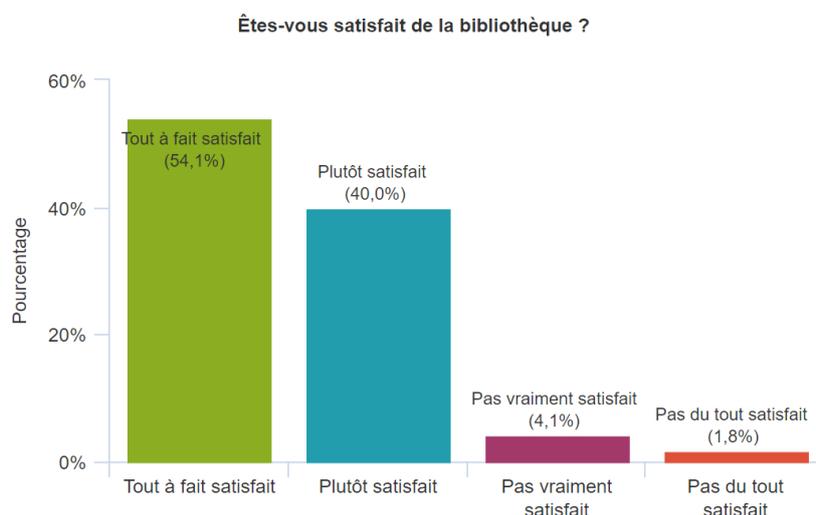
8% sont issus d'autres universités (étudiants en licence 4 %, étudiants en master 2%, doctorants 1%, enseignants 1%) et 7,5 % sont des lecteurs extérieurs (5% venant de l'Ile-de-France, 2.5% hors Ile-de-France).



III. La satisfaction globale vis-à-vis de la BU

En 2022, 94% des usagers sont tout à fait satisfaits (54%) ou plutôt satisfait (40%) de la bibliothèque, ce qui représente une hausse par rapport à 2021. En 2021, ce taux était de 90%. Rappelons que ce pourcentage était plus élevé en 2019 (95.6%) et équivalent en 2020 (93.8%).

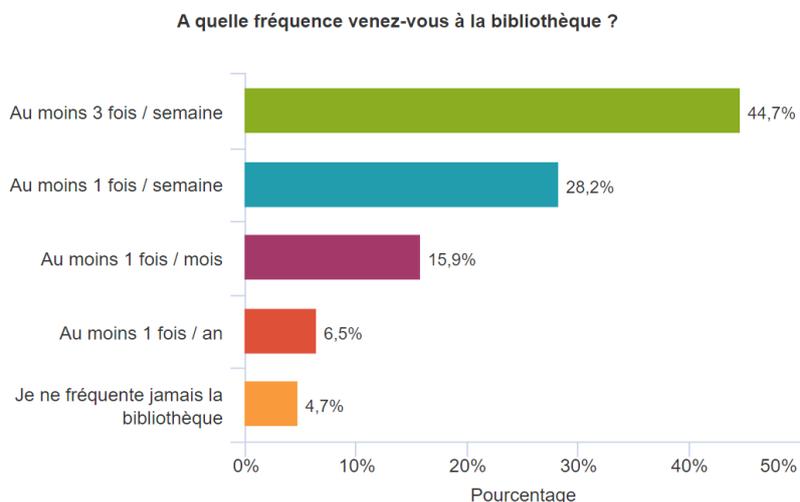
Le pourcentage de personnes n'étant pas vraiment satisfaites ou pas du tout satisfaites est de 6%, contre 10% en 2021, ce qui représente une nette amélioration.



IV. Fréquentation de la BU

Les répondants venant au moins une fois par semaine représentent 71% des sondés, 45% venant même au moins 3 fois par semaine. Cela souligne que presque trois quarts des répondants sont des usagers réguliers et fidèles de la bibliothèque.

Ce résultat est nettement plus haut que celui des années passées. Les visites au moins une ou trois fois par semaine correspondaient à 55.4% des réponses en 2021 et 65.3% en 2020. **Cela met certainement en lumière une reprise de la fréquentation régulière de la BU, après deux années marquées par la crise sanitaire et par les modalités d'ouverture réduites qui en ont découlé.**

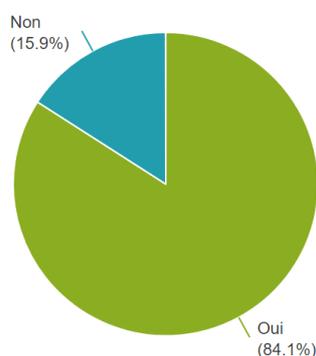


V. Les horaires de la bibliothèque

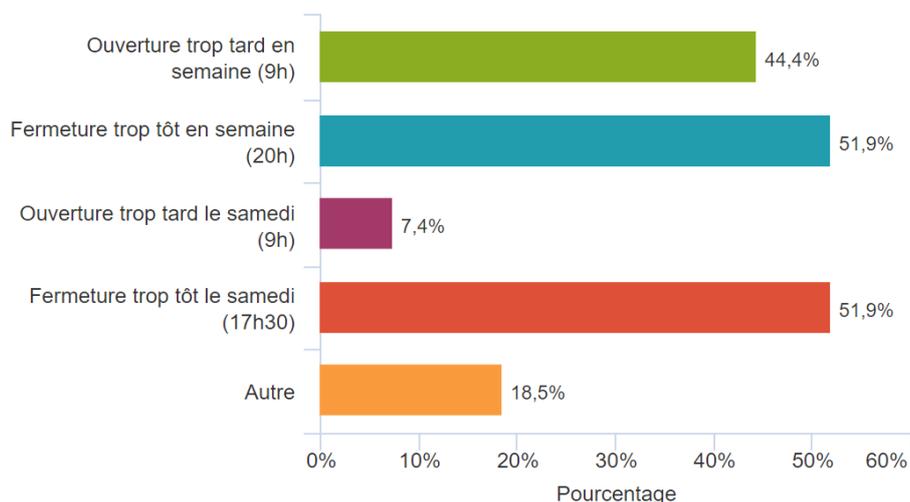
Les horaires sont adaptés à leur rythme de vie pour 84 % des sondés, ce qui correspond aux réponses des précédents sondages (84% en 2021, 83.5% en 2020).

16%, soit 27 personnes considèrent au contraire que les horaires sont à ajuster : environ la moitié desdits usagers estime que la fermeture à 20h en semaine est trop anticipée et que la fermeture de la BU le samedi survient trop tôt (17h30). Ces résultats sont dans la lignée de ceux de 2021. 44% seraient également favorables à une ouverture avant 9h.

Les horaires de la bibliothèque sont-ils adaptés à votre rythme de vie ?



Pourquoi les horaires ne vous conviennent-ils pas ?



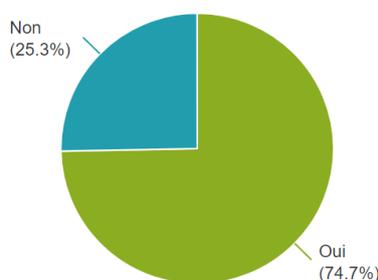
Seize commentaires ont été laissés par les usagers concernant les horaires. Dix d'entre eux soulignent un besoin d'ouverture de la bibliothèque universitaire une plus grande amplitude (dont deux proposant une ouverture la nuit et trois demandant explicitement une ouverture jusqu'à 22h) tandis que les six restants relèvent les ouvertures décalés et fermetures dus aux grèves comme une cause de perturbation du fonctionnement de la BU.

VI. Interactions avec le personnel de la bibliothèque

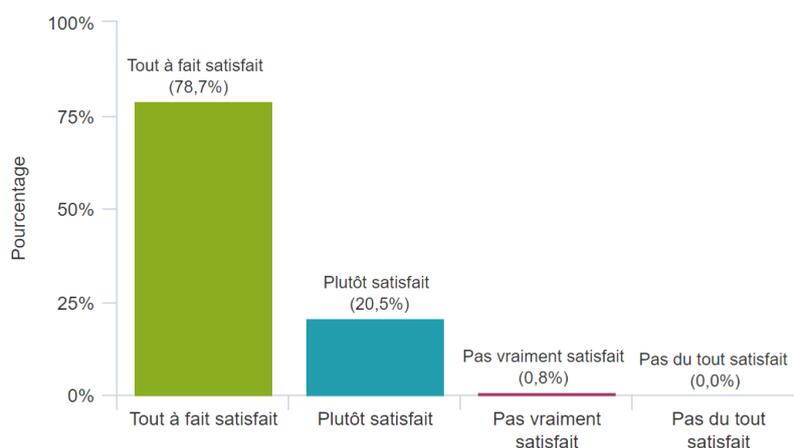
Les trois quarts des répondants ont été contacts avec le personnel de la bibliothèque. Ces échanges sont satisfaisants pour 99% d'entre eux : tout à fait satisfaisants à 79%, plutôt satisfaisants à 20.5% et pas vraiment satisfaisants à 1%. **Nous pouvons souligner une amélioration depuis 2 ans**, puisqu'en 2020 71% des répondants étaient tout à fait satisfaits et 75% en 2021.

Une réponse libre souligne qu'il est essentiel que l'équipe applique les procédures de façon uniforme auprès des usagers. En parallèle, plus de trente commentaires libres sont très mélioratifs sur la posture des personnels (« aimable », « disponible », « aidant », « sympathique », « à l'écoute », « accueillant » qualifient par exemple les bibliothécaires dans ces réponses).

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, sur Instagram) ?



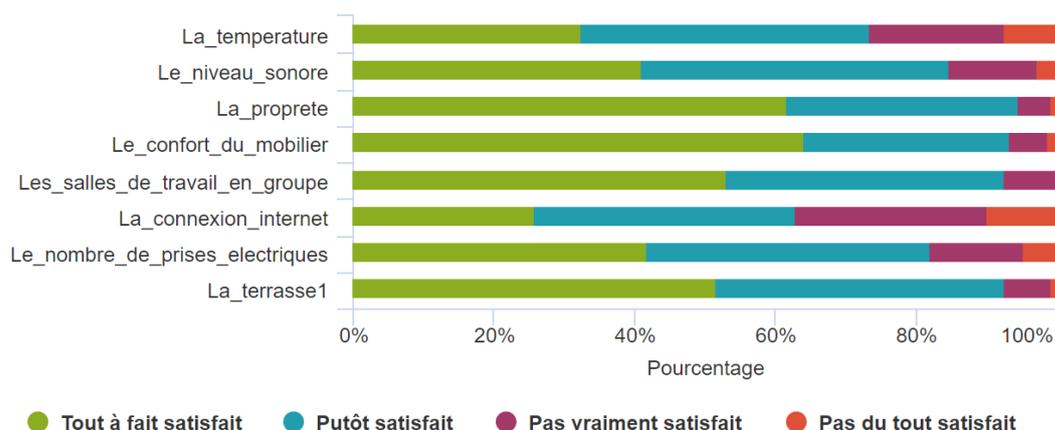
Comment évaluez-vous nos échanges ?



VII. Les espaces

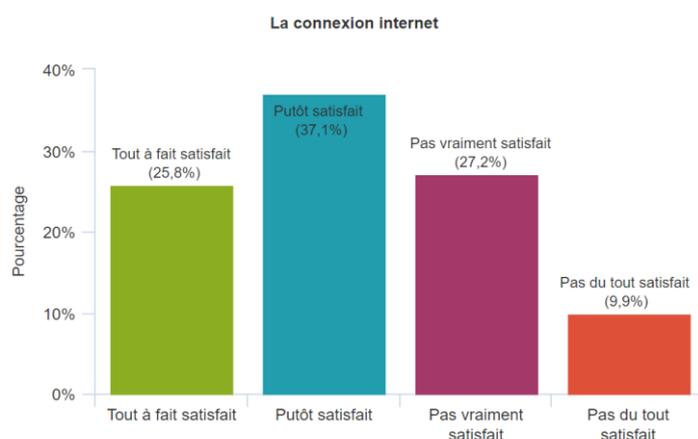
Le niveau de satisfaction concernant les espaces et les équipements permet de identifier les points prioritaires à améliorer : la connexion internet en premier lieu, puis les températures, les prises électriques et le niveau sonore.

Dans les espaces publics, comment évaluez-vous :

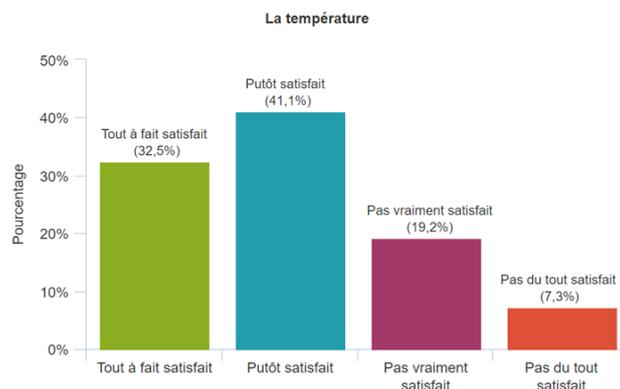


Ces réponses sont complétées par des remarques libres sur la connexion internet (12), les températures (18), les prises électriques (11), le niveau sonore (11) et l'hygiène (12) dont une synthèse est proposée ci-dessous :

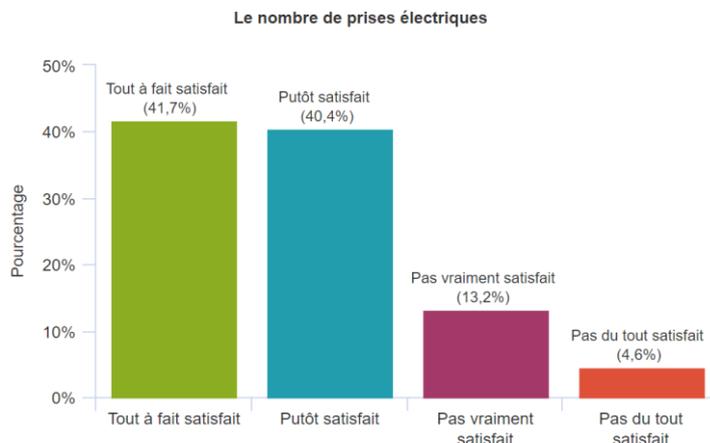
- La connexion internet est instable.** Si le serveur **EDUROAM a été stabilisé** par la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique de l'Université Paris8 en janvier 2023, il est toutefois plus complexe de s'y connecter qu'Eduspot. Une procédure d'installation est nécessaire avant toute utilisation du réseau. Il est donc recommandé de paramétrer son matériel informatique avant de se déplacer à la Bibliothèque Universitaire. Pour les usagers pouvant se connecter, des tutoriels sont à disposition sur le site internet de l'établissement (Menu>Info pratiques>Se connecter>Accéder au WIFI).
Un accès au wifi pour les usagers extérieurs est de surcroit une demande récurrente.



- Les problématiques liées au maintien de températures acceptables sont fréquentes :** 26 commentaires les abordent. Des températures au-dessous de 14°C l'hiver, entraînant des fermetures de salles, et au-delà de 30°C l'été ont été relevées. Les dysfonctionnements sont techniques et les équipements sont en cours de rénovation par les services de l'Université depuis 2022.



- **Les usagers soulignent que les prises électriques sont insuffisantes.** Les tables en salle rouge et violette, les poteaux en salle jaune, les cabines en salle noire, les casiers et les salles de travail en groupe en sont pourvus. La pratique consistant à débrancher des ordinateurs fixes afin de recharger les appareils électroniques, qui provoque ensuite des difficultés pour le branchement des câbles, a par ailleurs été identifiée.



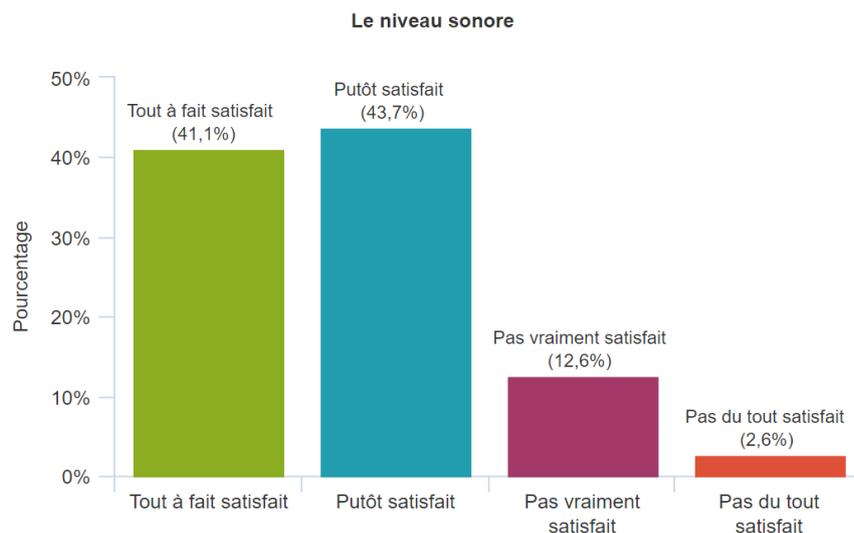
- En matière de niveau sonore, les espaces doivent répondre à des usages pluriels. **Des espaces d'étude isolés d'une part et des salles de travail en groupe insonorisées d'autre part sont demandées par les usagers. Des postures de régulation du niveau sonore et de contrôle plus rigoureuses, pour faire respecter le silence notamment, de la part des agents postés sont demandées par cinq enquêtés sur onze ayant laissé un commentaire.** Certaines remarques concernent les **messages diffusés par les agents au microphone**. Ceux-ci sont désignés comme non pertinents et invasifs par deux personnes.

En 2022-2023, l'équipe de la BU a développé plusieurs dispositifs pour répondre à ces besoins et favoriser la cohabitation des usages. Suite à l'enquête de satisfaction 2021, des **cockpits de travail** ont été installés dans les espaces. Ils permettent de s'isoler et de se concentrer selon le besoin.

« Merci pour les dispositifs mobiles permettant de s'isoler dans les salles. Vraiment super ! Peut-être pouvez-vous les rendre plus rigide pour la manipulation (lorsqu'on les déplace sur une autre table) »

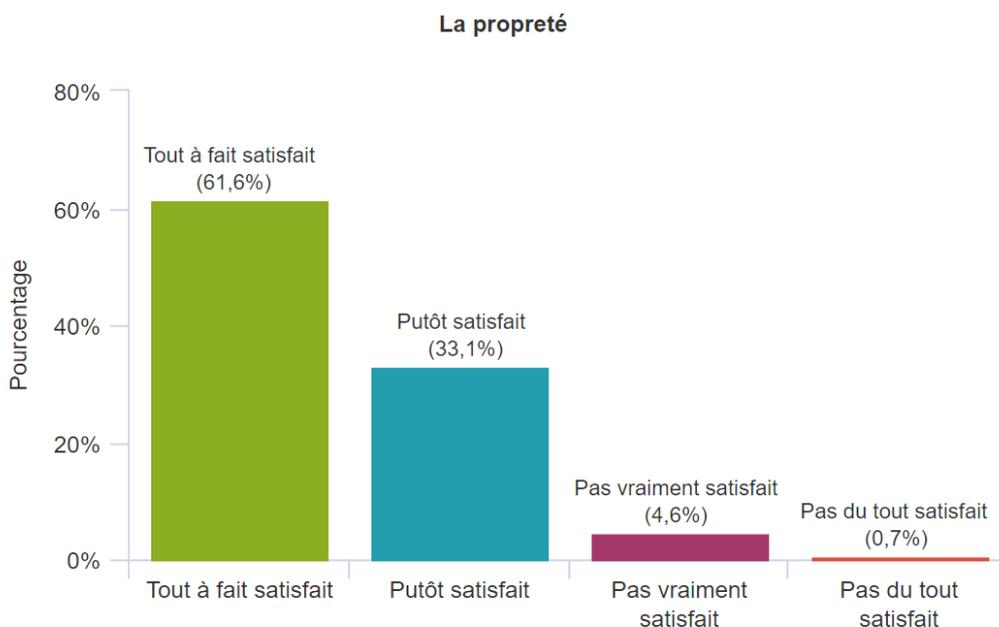
Trois personnes demandent à ce que **des indications plus claires pour distinguer les espaces en fonction du niveau sonore soient mises en place**. Une communication harmonisée et claire

sur le **zonage de niveaux sonores** a ainsi été déployée en place en janvier 2023. Il permet de repérer les zones « silence », « calme », « blabla » et de réguler les pratiques.



- Les demandes en matière d'hygiène à la BU sont également à prendre en considération : certains répondants relèvent qu'il est **essentiel de nettoyer la terrasse, de désinfecter les tables, de laver les poufs et fauteuils**. Si les agents d'entretien nettoient la bibliothèque universitaire tous les matins, les poufs et fauteuils sont nettoyés par une entreprise extérieure en fin d'année universitaire.

Enfin, **les toilettes sont un élément récurrent de réclamation** : elles sont pointées du doigt comme mal indiquées, non ventilées et très fréquentées par cinq commentaires. **Une demande de point d'eau fixe a en outre été formulée.**



Les requêtes relevées dans les commentaires concernent tant les espaces que leur aménagement. Dans un premier temps, en termes d'accessibilité : **la plateforme à destination des personnes à mobilité réduite est hors service et les usagers se questionnent sur sa remise en état**. Les équipes techniques ont établi un diagnostic et un prestataire extérieur doit intervenir.

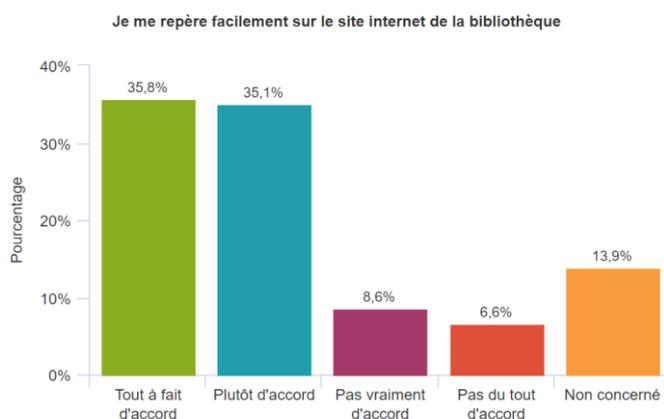
Dans un deuxième temps, les espaces de travail individuels et en groupe : 12 personnes ayant laissé des avis demandent un plus grand nombre des espaces de travail individuels clos -concentration, visioconférence, entretiens- et en groupe -travail, révision, répétition, bavardage, jeux. Plusieurs personnes demandent plus de salles de travail en groupe, dont des salles sans réservation. Certains commentaires soulignent le besoin de mieux insonoriser les pièces, certainement les salles de travail en groupe, mais aussi avec des panneaux acoustiques dans les salles de travail vitrées.

Enfin, **les fauteuils et assises confortables** sont plébiscités dans 9 commentaires (canapés, poufs), ainsi que des **espaces de détente, de repos et de lecture** (un commentaire mentionne un « espace de détente pour la musique »). Les répondants suggèrent d'investir dans des chaises ergonomiques et des éléments propices au repos. Une personne indique que ce serait intéressant d'avoir des **hamacs ou des lits** pour se reposer dans la BU.

VIII. Les outils numériques

La connaissance et l'appropriation par les usagers des outils numériques de la bibliothèque (site internet, compte lecteur, application Affluences) sont globalement en baisse par rapport à 2021.

Une nouvelle version du site internet de la Bibliothèque Universitaire a été lancée en juin 2022. **Les utilisateurs se repèrent à 71% sur l'interface (ce chiffre était de 79% en 2021), ce qui signifie que 29% des répondants sont confrontés à des difficultés de consultation.** Au regard des remarques des répondants, **l'ergonomie serait à retravailler, en particulier concernant la visibilité des ressources électroniques.** Une icône cliquable a été ajoutée à la barre d'accès rapide en février 2023.

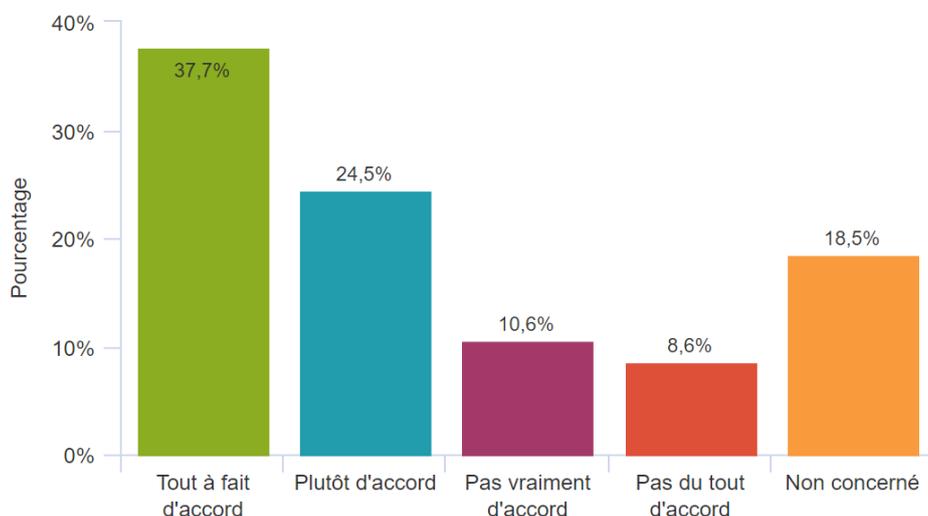


Les recherches sur Octo + sont perçues comme étant plus complexes d'appréhension et d'appropriation : les répondants déplorent dans 9 commentaires des résultats peu pertinents et une perte de contenus enrichis.

Le compte lecteur et ses fonctionnalités sont utilisés par 62.5% des usagers seulement (ce chiffre est en baisse de 10 points par rapport à 2021). 18.5% des répondants disent ne pas être concernés par

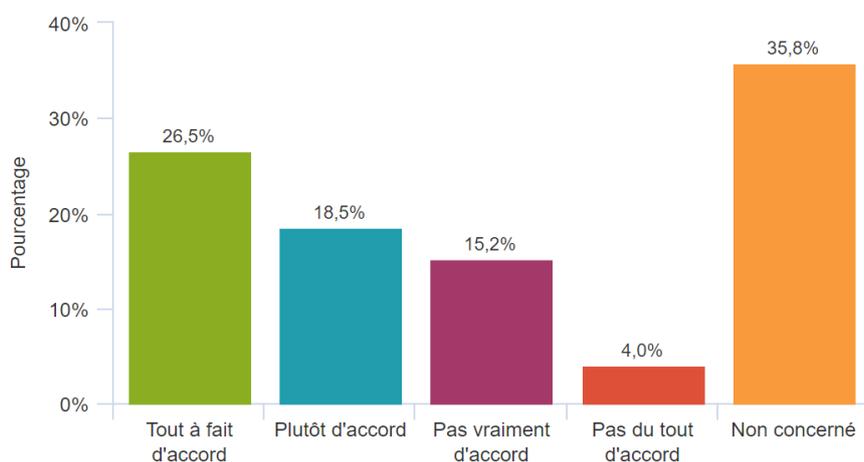
cette question. Les sondés n'utilisent pas voire ne connaissent pas les fonctionnalités du compte lecteur pour 19% d'entre eux. Ces résultats questionnent donc la connaissance et l'appropriation du compte lecteur par les usagers, et donc la communication qui l'accompagne.

J'utilise mon compte lecteur et je connais ses fonctionnalités (prolongation, réservation...)



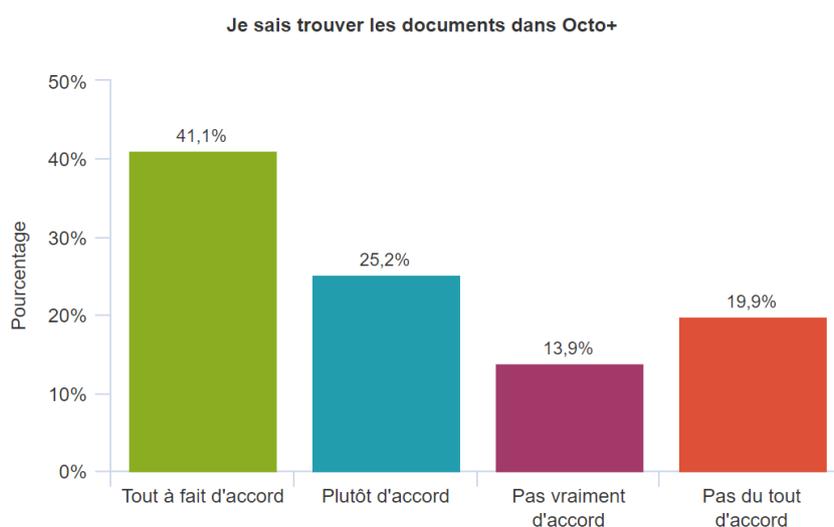
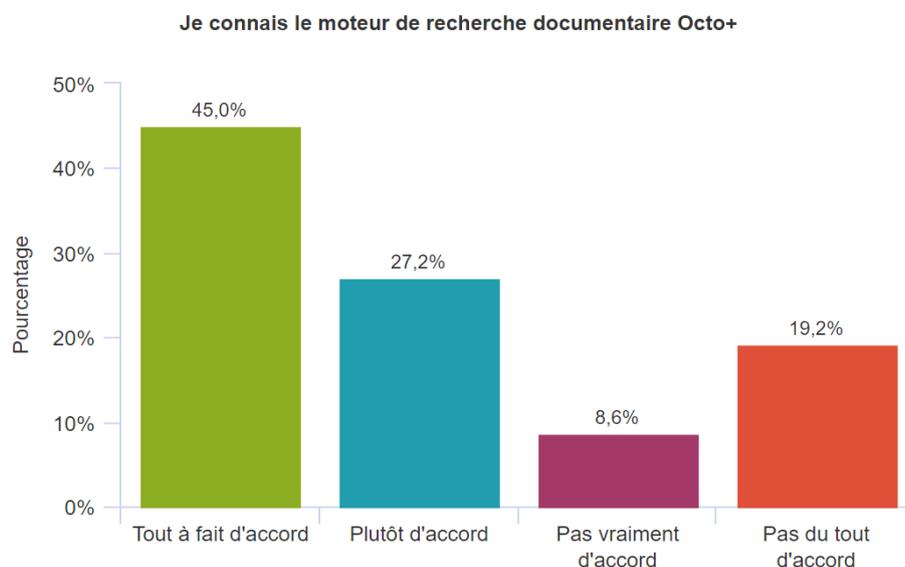
La réservation en ligne des salles de travail grâce à l'application Affluences est facile d'appropriation pour seulement 45% des répondants (63% en 2021). 19% à l'inverse signifient dans leurs réponses que l'usage n'est pas intuitif, que ce soit pour réserver ou pour prolonger la réservation d'une salle. Les répondants ne sont pas concernés par ce service à 36%. Là aussi, la bonne connaissance et l'appropriation de cet outil est incomplète.

Je trouve l'outil de réservation en ligne des salles de travail (application Affluences) utile et facile d'utilisation



IX. La recherche documentaire et l'utilisation des services documentaires

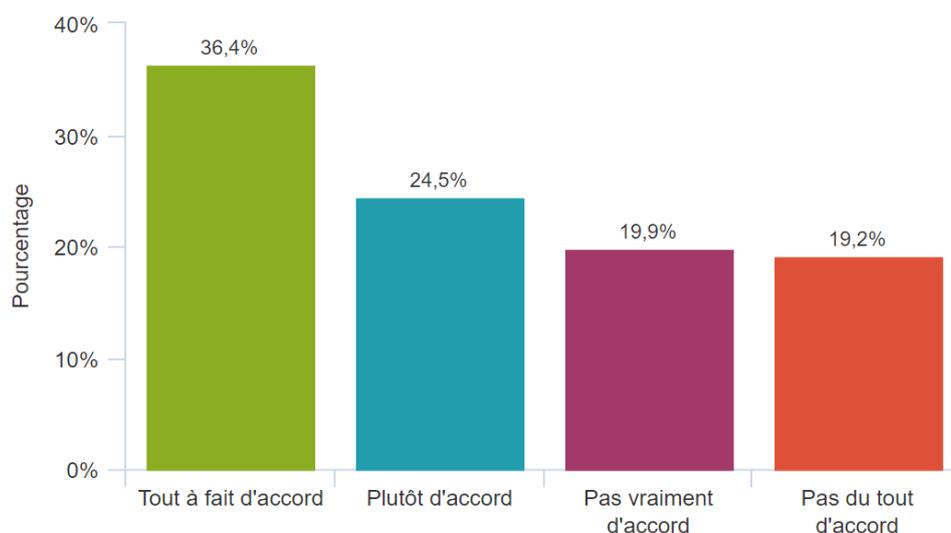
Les répondants connaissent le moteur de recherche documentaire Octo+ à 72%. 28% ne l'identifient pas. Ces résultats sont stables par rapport à 2021. Parmi les 72% des usagers précédemment cités, 66% considèrent que rechercher et trouver des documents est à leur portée.



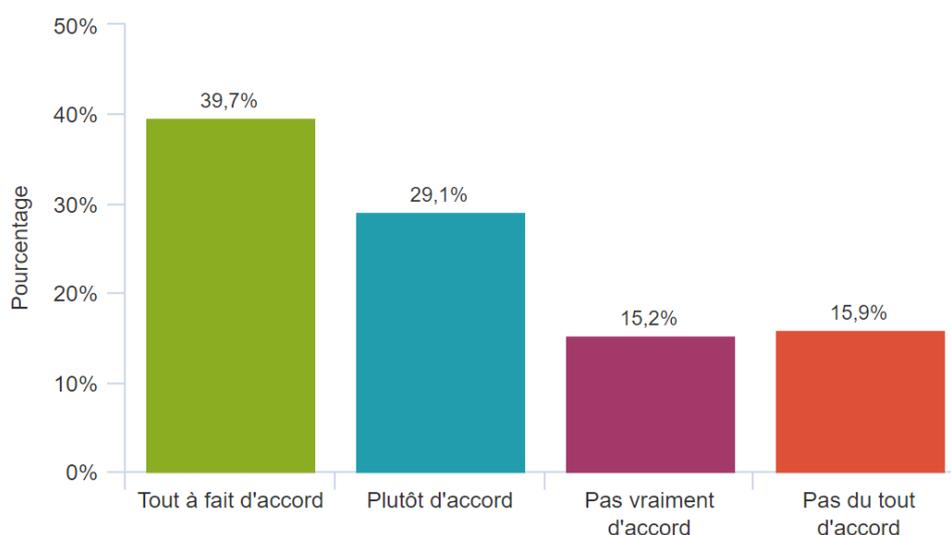
61% des utilisateurs savent transmettre une demande de communication de document en magasin. 39%, soit plus du tiers, ne sont pas au fait. C'est plus qu'en 2021 (34%).

De même, environ un tiers des usagers (31%) sont confrontés à un problème d'accès aux ressources électroniques à distance, car ils ne savent pas comment procéder. Cette proportion est stable par rapport à 2021.

Je sais comment faire pour accéder à un livre situé dans les magasins (réserves)



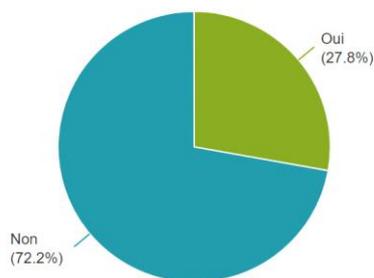
Je sais accéder aux ressources électroniques à distance



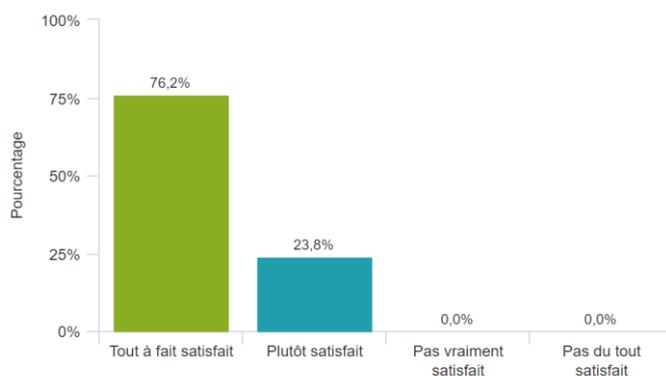
X. La formation et les visites

Plus d'un quart des enquêtés (28%) ont déjà suivi une visite guidée des espaces de la bibliothèque. Ce résultat est en hausse par rapport à l'année précédente (23%). Les usagers sont « tout à fait satisfaits » à 76% et « plutôt satisfaits » à 23,8%, soit un total de 100% contre 96% en 2021, soit un niveau de satisfaction très fort vis-à-vis de ce service.

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



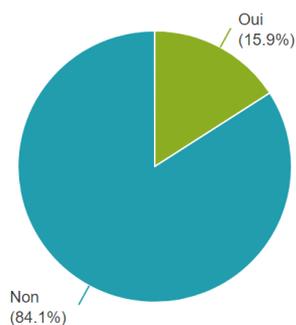
Comment évaluez-vous ces visites ?



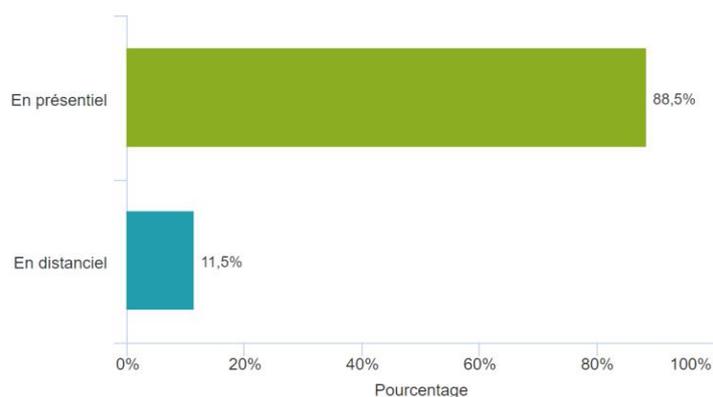
16% ont par ailleurs déjà suivi une des formations de la bibliothèques (20% en 2021, 23.3% en 2020). Ce service a été assuré en présentiel à 88.5% et les personnes y assistant ont toutes été « tout à fait » ou « plutôt » satisfaites (respectivement 74% et 26%).

La part des formations à distance représente 11.5% contre 41% en 2021, soit une forte baisse, due à la fin de la situation de crise sanitaire et donc à un retour vers les formations en présentiel. Les personnes ayant assisté à une formation à distance sont à 86% « tout à fait » ou « plutôt » satisfaites tandis que 14% ne sont « pas vraiment » satisfaites.

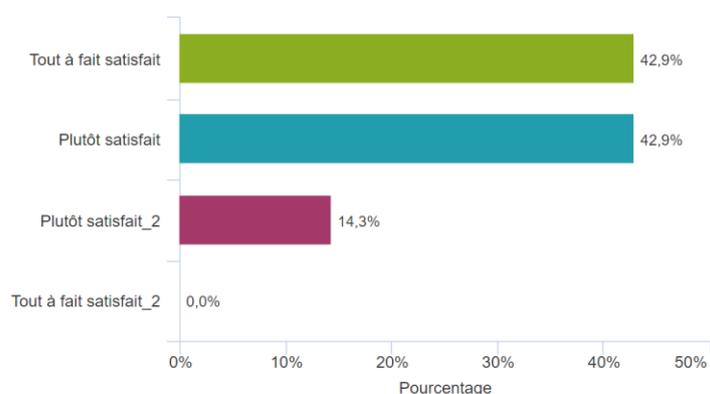
Avez-vous déjà suivi une des formations proposées par la bibliothèque (recherche documentaire, Zotero...)?



Était-elle assurée en présentiel (à la bibliothèque) ou en distanciel (en visioconférence) ?



En distanciel



1

Les remarques libres soulignent toutefois **un manque de communication quant aux formations proposées par la BU :**

« J'aimerais bien en suivre surtout sur l'usage avancé de Zotero »

« Je ne savais pas que c'était possible »

« Je ne savais pas que la bibliothèque proposait des cours sur l'utilisation de Zotero. Si vous pouvez communiquer un peu plus dessus ce serait encore mieux »

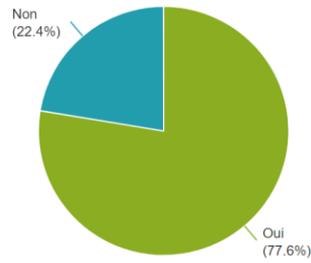
« Comment suivre les formations proposées par la bibliothèque ? »

XI. Les règles de prêt

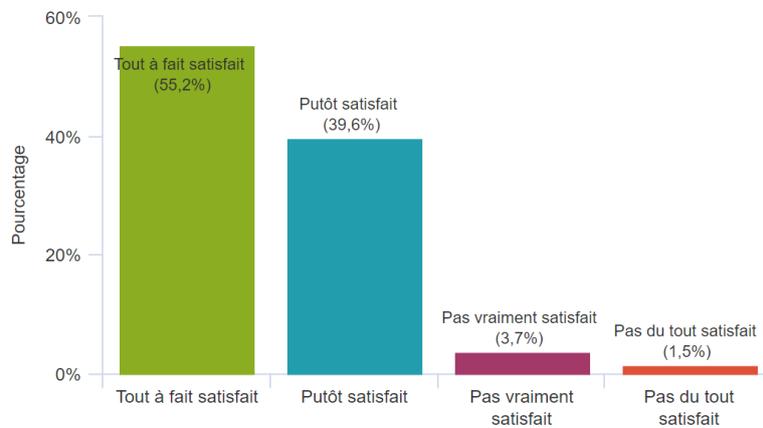
Les personnes ayant répondu aux questions sur le prêt en connaissent les règles à 77.6% (donnée stable par rapport à 2021). Les usagers de ce service sont satisfaits dans leur grande majorité, à 94.5% (contre 90% en 2021, soit une légère amélioration).

¹ : Pour le graphique, lire la donnée « Plutôt satisfait_2 » avec la valeur « Pas vraiment satisfait » et la donnée « Tout à fait satisfait_2 » avec la valeur « Pas du tout satisfait »

Connaissez-vous nos règles de prêt ?

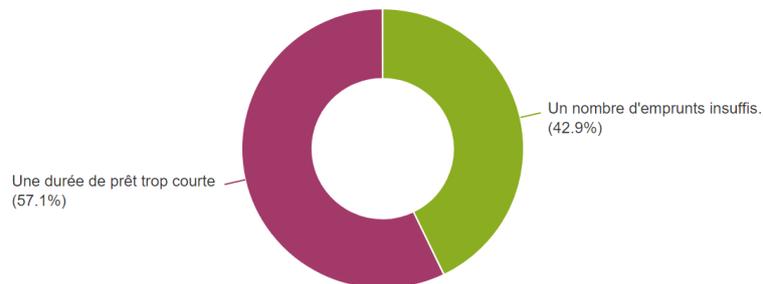


Hors crise sanitaire, êtes-vous satisfait de ces règles de prêt ?

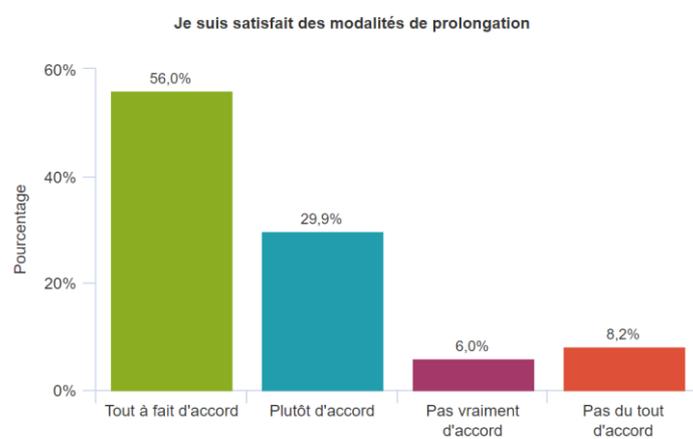
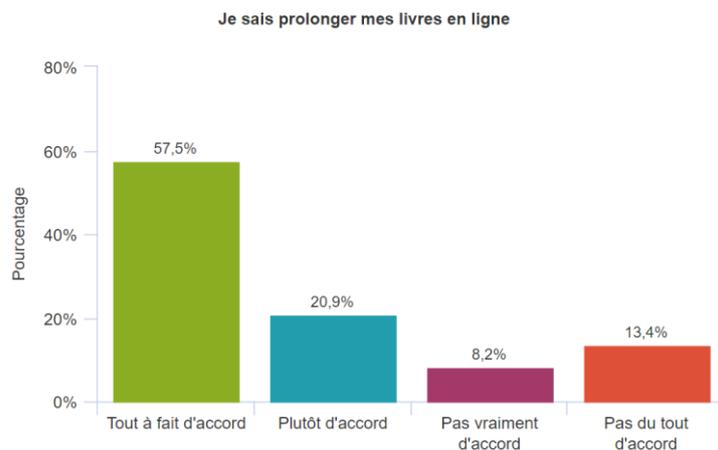


Les demandes quant à l'évolution de ces règles concernent des durées de prêt trop courtes à 57% et un nombre d'emprunts simultanés insuffisant à 43%. Les remarques proposant des temporalités de prêt plus longues prédominent (5 commentaires), en particulier pour les DVD.

Votre insatisfaction concerne :

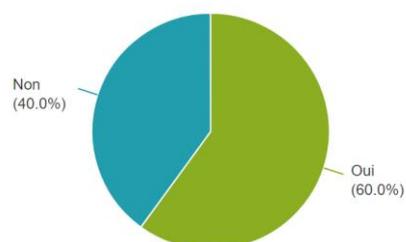


78,5% du panel sait prolonger les livres à partir du compte lecteur (82% en 2021). Les usagers sont pour la plupart satisfaits des conditions du service (86% - un chiffre stable). 21,5% ne connaissent pas ou mal les procédures permettant de prolonger les emprunts (4 commentaires).

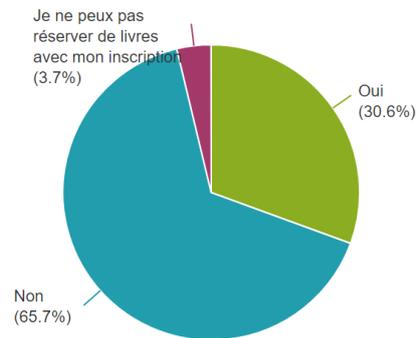


60% des enquêtés expriment vouloir effectuer des réservations. Un tiers (30,6%) a déjà utilisé ce service (34% en 2021). Sur ces 30,6%, 97,6% sont satisfaits du système de réservations.

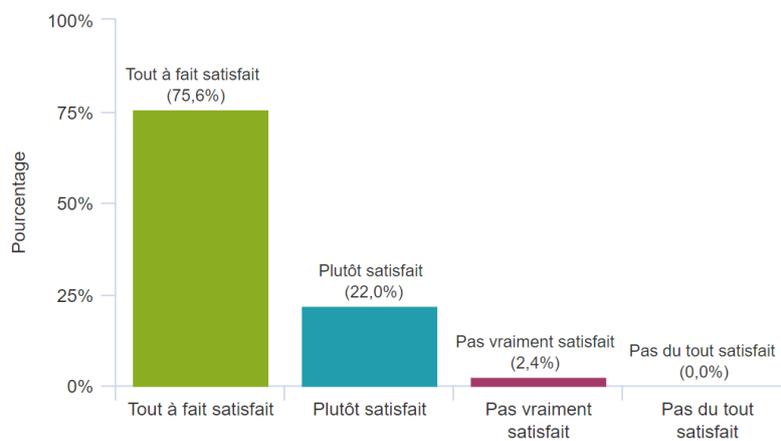
Aimeriez-vous avoir la possibilité de réserver des livres ? Attention: pour réserver un document, il faut que celui-ci soit déjà emprunté. Vous ne pouvez pas réserver un ouvrage disponible en rayon. Seuls les livres à prêt normal et les CD sont réservables.



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



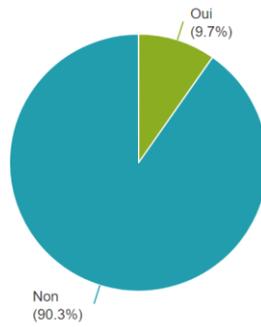
Êtes-vous satisfait du service de réservations ?



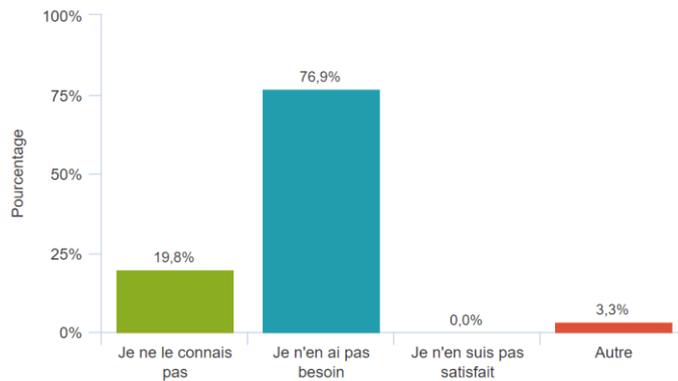
Les enquêtés sont une minorité (10%) à utiliser le service de prêt d'ordinateurs portables. Nous pouvons suggérer qu'il semble pallier l'utilisation d'un équipement électronique personnel voire des postes fixes. 78% indiquent ainsi ne pas en avoir besoin. 20% ne connaît toutefois pas le service. La part des utilisateurs a chuté de 13,5% à 10% entre 2021 et 2022. Un pourcentage plus élevé de personne n'identifie pas le service (15,6% en 2021, 20% en 2022). **Le service semble donc de moins en moins connu et utilisé par les usagers.**

Sur les 10% qui utilisent des ordinateurs portables, 100% en sont totalement satisfaits ou plutôt satisfaits.

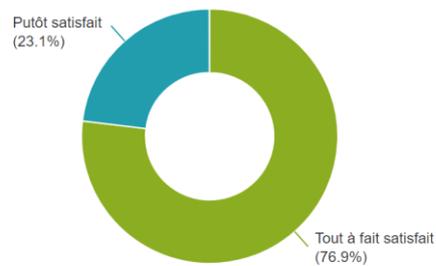
Utilisez-vous le service de prêt d'ordinateurs portables ?



Pourquoi n'utilisez-vous pas ce service ?



Êtes-vous satisfait du service de prêt d'ordinateurs portables ?



XII. Synthèse des services plébiscités et idées pour de nouveaux services

Les lieux et services existants plébiscités : l'espace audiovisuel « *J'adore l'espace audiovisuel !* » ; les fauteuils et canapés « *Encore plus de fauteuils !* »

Les propositions de supports pour favoriser l'appropriation des services : courtes vidéos de présentation et tutoriels

« Il faut plus de guide électronique et vidéo pour mieux appréhender les ressources »

Des suggestions de matériel à emprunter : matériel électronique -clés USB, chargeurs, casques, souris, calculettes- ; de diffusion -enceintes, projecteurs- ; d'enregistrement audio/vidéo -microphones, transcripteur audio- ; instruments de musique.

Les services qui pourraient être mis en place : formation technique à l'utilisation du matériel prêté, permanence informatique et diffusion des outils -Microsoft Office 365 pour les enseignants et étudiants P8² -

Une suggestion concernant l'embellissement des espaces : *« J'aimerais plus de plantes au sein de la bibliothèque, un peu plus de couleurs. »*

Enfin, remarques positives, compliments et encouragements :

« Lieu agréable, personnel à l'écoute et toujours prêt à aider. »

« C'est un lieu calme, le personnel est toujours prêt à nous aider et nous guider dans nos recherches. »

« Il y a beaucoup d'œuvres qui sont intéressantes. Cet endroit est vraiment tranquille et on s'y sent bien. »

« Je viens à la bibliothèque de temps en temps, surtout en période de partiels. Elle est extrêmement chaleureuse, calme et le personnel est toujours sympathique et aidant. J'apprécie aussi les autres activités (expositions, ateliers conversationnels) etc. Les équipements sont top ! Merci pour votre travail :) »

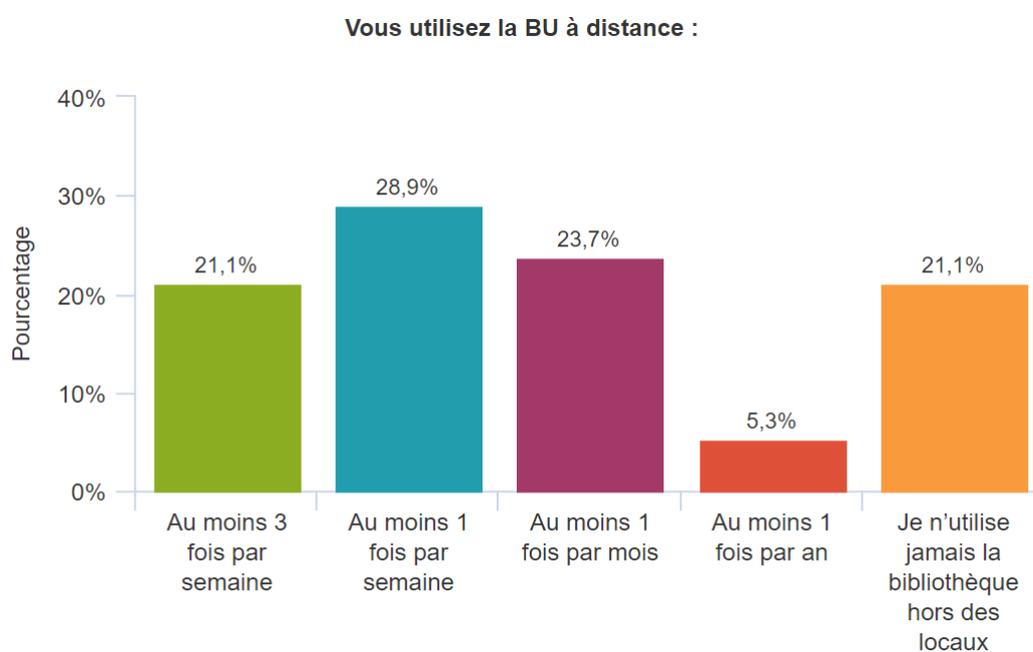
² : Microsoft Office 365 pour les enseignants et étudiants des établissements éligibles : <https://www.iedparis8.net/?est-il-possible-d-avoir-un-acces-a-la-suite-office> [consulté le 31/05/23]

FOCUS : la BU à distance

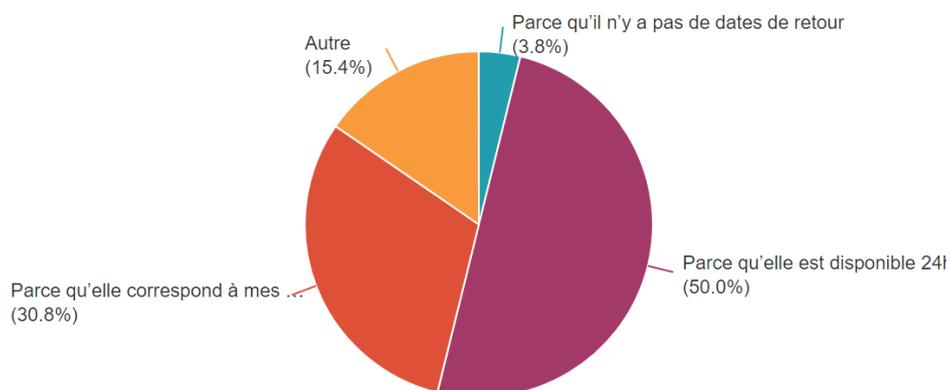
XIII. Usagers de la BU à distance

Les usagers ayant répondu (38 répondants) utilisant les services de la BU à distance au moins une fois par semaine représentent 50% des répondants. Cette donnée comprend les 21% des sondés qui se connectent à distance au moins 3 fois par semaine.

Pour 50% des répondants, les ressources à distance ont un intérêt du fait de leur accessibilité pérenne 24h/24, sans interruption de service. Par ailleurs, la BU à distance correspond aux pratiques de travail et de lecture de 31% des personnes.



Pourquoi utilisez-vous la BU à distance ?

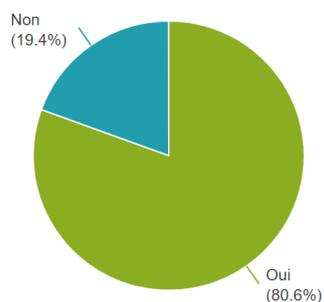


L'offre de ressources électroniques correspond ainsi à hauteur de 81% aux attentes du panel.

Des suggestions d'amélioration ont été relevées dans les encarts libres :

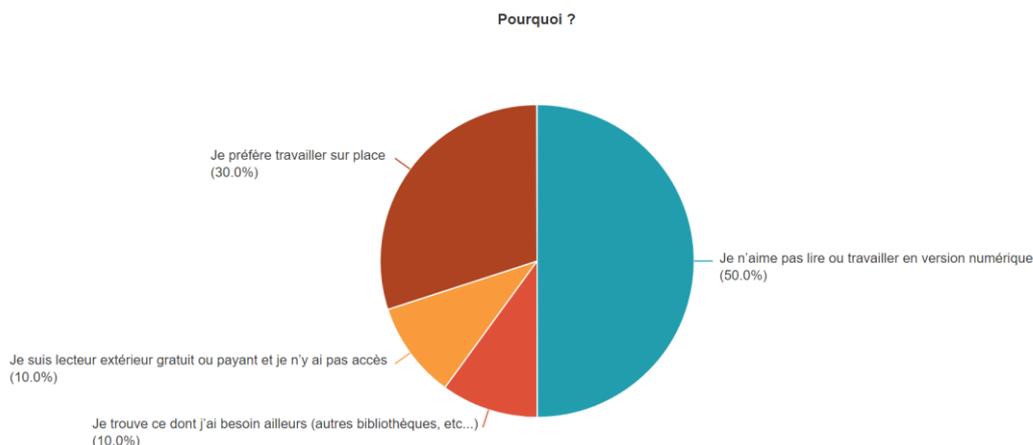
- « [...] l'offre numérique assez restreinte (en art) »
- « Pouvez-vous coopérer avec les bases de données Cambridge ? »
- « Il manque des ressources pour les informaticiens. »

L'offre de ressources électroniques (livres électroniques, presse, vidéo à la demande,...) correspond-t-elle à vos attentes ?



XIV. Non usagers de la BU à distance

21% des répondants n'utilisent pas les ressources électroniques de la bibliothèque en-dehors de ses locaux.



Les enquêtés extérieurs à l'Université Paris8 correspondent à 10% des répondants de cette partie de l'étude. Ceux-ci ne peuvent en effet pas accéder aux ressources électroniques à distance. Les remarques vont de surcroît dans le sens d'un accès aux ressources électroniques pour les lecteurs extérieurs :

« J'aimerais que les livres en ressources électroniques soient également disponibles pour les lecteurs extérieurs. »

« Lecteur extérieur ; je viens d'apprendre que les ressources électroniques sont accessibles depuis la BU uniquement. »

« En tant que lecteur externe on ne peut pas accéder aux bases de données électroniques. »

« Je suis externe : donc je n'ai accès à rien, sauf à 5 livres (d'ailleurs il faudrait augmenter la capacité de prêt pour les externes) »

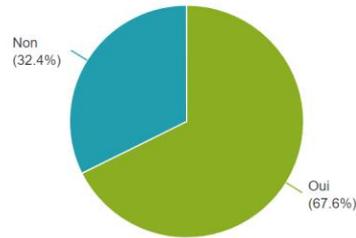
50% n'utilisent pas les ressources en ligne car ils privilégient des documents physiques et 30% préfèrent un travail sur place.

XV. Les collections et les ressources numériques

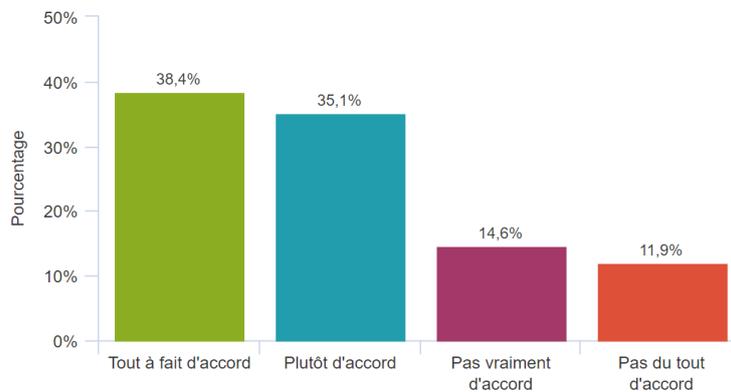
Concernant les collections et ressources numériques de la BU, les trois quarts des répondants les connaissent et les consultent. Elles correspondent à leurs attentes dans 80% des cas, ce qui met en lumière une marge d'amélioration possible. A l'inverse, 26.5% des sondés ne savent pas les trouver.

Sur les trois quarts des personnes qui utilisent ces ressources numériques, 67.6% utilisent articles/livres en ligne, bases de données, Octaviana.

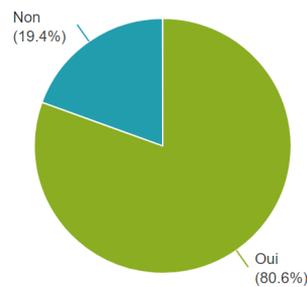
Utilisez-vous l'offre numérique de la bibliothèque (site internet, Octo+, articles et livres en ligne, bases de données, Octaviana ...) ?



Je sais trouver les ressources électroniques dont j'ai besoin (bases de données, livres électroniques...)

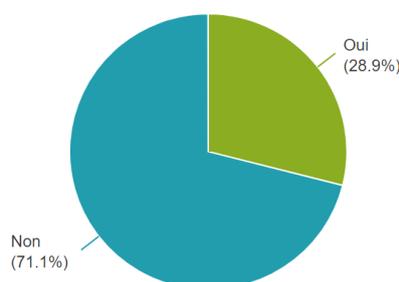


L'offre de ressources électroniques (livres électroniques, presse, vidéo à la demande,...) correspond-t-elle à vos attentes ?



Le processus permettant d'accéder aux ressources électroniques à distance présente des difficultés pour un quart des sondés. Or, 71% des répondants ne savent pas que les bibliothécaires sont à leur disposition en ligne pour les aider à se connecter via les adresses électroniques suivantes : info.bu@univ-paris8.fr et accesdistant@listes.univ-paris8.fr

Savez-vous que les bibliothécaires sont à votre disposition en ligne pour vous aider à vous connecter ?



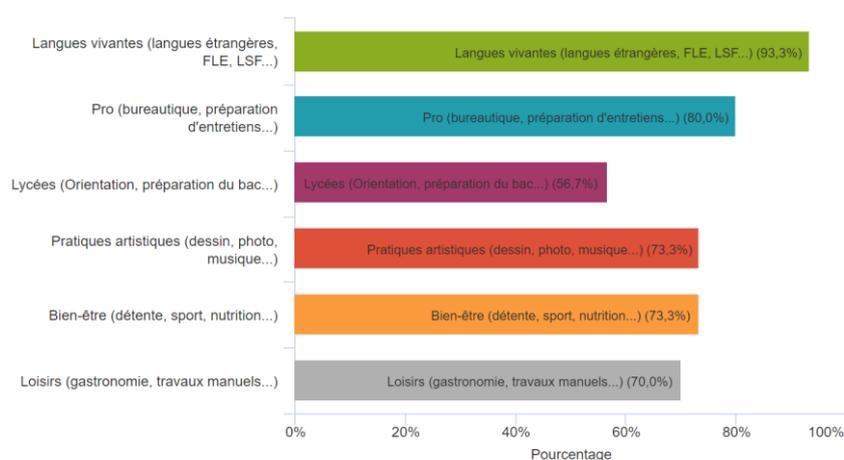
XVIII. Skilleos

Proposé depuis février 2022 par la BU, Skilleos est une plateforme d'autoformation qui comprend plus de 1300 formations sous format vidéo que complètent exercices et fiches téléchargeables.

Les personnes ayant répondu au formulaire ont souligné l'adéquation des ressources avec leurs centres d'intérêt : **en premier lieu celles liées les langue vivantes (langues étrangères, FLE, LSF – 93%), puis les ressources professionnelles (bureautique, préparations entretiens – 80%), les pratiques artistiques (dessin, photographie, musique) et de bien-être (détente, sport, nutrition – 73% pour les deux).**

En fonction de leur niveau d'étude, entre la moitié et trois quarts des répondants souhaitent toutefois que les formations développées en format hybride (à la fois présentiel et distanciel) soient disponibles tout au long de l'année. Cela souligne l'envie qu'une option à distance reste proposée.

Depuis février 2022, la bibliothèque propose pour tous les lecteurs (universitaires ou extérieurs) une ressources d'autoformation Skilleos proposant des formations sous forme de vidéos. Pouvez-vous classer les différentes thématiques de la ressource en fonction de vos centres d'intérêt :



Depuis la crise Covid-19, certaines formations assurées par la bibliothèque (formations IED, formations à destination des doctorants et des chercheurs...) sont proposées à la fois en distanciel et en présentiel. Souhaitez-vous que les formations en hybride (présentiel et distanciel) soient disponibles tout au long de l'année :

