

Enquête de satisfaction auprès des publics

15 mars 2010 - 16 avril 2010

Université Paris 8 Vincennes - Saint-Denis
Service commun de la Documentation
Département des services au public

Responsables du projet : Laure Combes
Eric Dufils

Avec la participation de :

Bernadette Furcy
Brigitte Goffart
Mélanie Hutin
Ihya Id Guinous
Luc Lagarde

Carine Lavigne
Victor Moisan
Christophe Poret
Marie Quitral

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PUBLICS

Table des matières

Introduction : objectifs et méthode	2
1. Satisfaction générale.....	6
2. Accès à la BU : les horaires et périodes d'ouverture	9
2. 1. Satisfaction.....	9
2. 2. Horaires de fréquentation de la BU.....	10
2. 3. Demandes d'évolution	11
3. Documentation.....	13
3. 1. Satisfaction.....	13
3. 2. Recherche de livres : taux de réussite.....	15
3. 3. Documentation électronique.....	17
4. Services.....	26
4. 1. Les ordinateurs de la BU.....	26
4. 2. Le prêt.....	29
4. 3. Réservations.....	30
4. 4. Prêt à distance.....	31
4. 5. Prêt en libre service.....	32
4. 6. Boîte pour le retour des livres.....	32
4. 7. Matériel pour les photocopies.....	33
4. 8. Services d'accueil et d'information du personnel	34
4. 9. Travail en groupe.....	35
5. Remarques libres finales	36
6. Conclusions de l'enquête et perspectives.....	37
Annexe : Questionnaires soumis aux usagers.....	40

Introduction : objectifs et méthode

La bibliothèque de l'Université de Paris 8 avait réalisé une enquête de public, entre 2006 et 2007. Sa réalisation avait été confiée à une entreprise extérieure. En amont, la bibliothèque avait effectué un travail de préparation, prévoyant notamment que l'enquête serait uniquement faite en entretiens en face à face (et non par le biais de questionnaires remis aux lecteurs qui les rempliraient seuls) et proposant un projet de questionnaire. Le résultat, après reprise et modification par l'entreprise MV2 Conseil, fut un questionnaire, soumis en 25 minutes aux lecteurs. L'objectif était de connaître le public de la BU (Bibliothèque universitaire), ses pratiques, ses caractéristiques, ainsi que le non-public de la BU (les usagers de l'Université qui ne la fréquentaient pas). L'enquête fut menée en deux phases, du 11 au 22 décembre et du 9 au 13 janvier au cours desquelles 1095 personnes furent interrogées, dont 1040 lecteurs de la BU. Les résultats sont consultables sur le site de la BU (<http://www.bu.univ-paris8.fr/web/bibliotheque/EnqueteUsagersBilanMars2007.pdf>). Il était déjà prévu alors qu'une série d'enquêtes complémentaires viendraient préciser cette enquête généraliste.

C'est dans cette perspective que la présente enquête a été menée. Elle se voulait par avance moins ambitieuse et plus précise. Il a été décidé de la réaliser et de la mener en interne, en utilisant les ressources propres de la BU. La phase préparatoire a commencé à la fin de l'été 2009 et a duré jusqu'en mars 2010. C'est durant cette phase que les objectifs de l'enquête ainsi que la méthode suivie ont été définis. L'enquête s'est volontairement limitée à un nombre réduit de questions, pour en restreindre la durée et le caractère contraignant qu'elle aurait pu prendre aux yeux des lecteurs. Puisque les non-lecteurs avaient déjà été étudiés et que les moyens mis à disposition de ce projet étaient limités, elle s'est concentrée sur les usagers de la BU et n'a pas cherché à atteindre les non-usagers. **Elle s'est fixé pour objectifs de mesurer la satisfaction des lecteurs concernant la BU et ses services et de recueillir leur avis sur des propositions d'évolution de ses services.** Un échantillon de 953 personnes a pu être touché.

Le questionnaire a été réalisé à l'aide d'un logiciel appelé Limesurvey, qui permet de soumettre l'enquête à des lecteurs sur internet, par le biais d'un lien installé sur la page d'accueil du site de la BU et sur une des pages les plus utilisées (la page Rechercher, où se trouvent le catalogue de la BU et les ressources électroniques)¹. Pour inciter les lecteurs à répondre à cette enquête, le lien a été envoyé par mailing aux étudiants et enseignants de l'Université sur leur adresse électronique de Paris 8, ainsi qu'aux étudiants de l'IED (Institut d'enseignement à distance), le 15 mars. Une seconde série de mails a été envoyée aux étudiants et aux enseignants le 8 avril. Par ailleurs, des affiches signalant l'enquête ont été placées dans la BU, et des flyers ont été mis à disposition des étudiants dans la BU. Il a été tiré de ce questionnaire une version imprimée qui a été soumise en entretien face à face aux lecteurs de la BU par des agents de la BU (8 agents titulaires et 3 moniteurs étudiants, employés par la BU pour assurer une partie du service Infomobile). Les questionnaires ainsi remplis ont été introduits a posteriori dans la base de données constituée sur internet par Limesurvey. Ces 8 personnes devaient se relayer pendant 59 heures, réparties sur 3 semaines en fonction des statistiques de fréquentation de la BU (puisque 50% des entrées ont lieu entre 12h et 15h, 50% des 59h prévues devaient être placées à ce moment là). On a estimé qu'un questionnaire était soumis en 10 à 15 minutes, et que, en tenant compte du temps nécessaire pour trouver un lecteur disposé à répondre et des inévitables imprévus tels qu'un lecteur disert, on pouvait recueillir en moyenne 3 à 4 questionnaires par heure.

Active sur internet du 15 mars au 16 avril, **l'enquête en ligne a recueilli 734 réponses validées** par les répondants (et 216 réponses partielles non utilisables). **L'enquête sur place en face à face a obtenu 219 réponses** et a mobilisé 8 personnes pendant 57h30, réparties du 15 mars au 8 avril. Les différentes analyses qui vont suivre s'appuient donc sur **un échantillon total de 953 personnes qui**

1 Limesurvey est un logiciel libre, permettant la réalisation d'enquêtes en ligne. Pour plus d'informations : <http://www.limesurvey.org/>

ont fourni des réponses considérées comme étant complètes et exploitables.

Si le mode de passation en ligne présente l'avantage d'être économique, il nous est apparu important de réaliser une partie de la passation en face à face, technique d'enquête a priori jugée plus fiable et objective, afin de pouvoir réaliser éventuellement des comparaisons entre réponses en ligne et en face à face.

Cependant, ces 953 personnes se divisent en groupes qui, pris un par un, ne sont pas toujours représentatifs. Ainsi, 69 personnes parmi celles interrogées sont des lecteurs extérieurs : il s'agit d'un groupe de taille trop réduite pour justifier une étude isolée. De même, les membres de l'UP8 se partagent entre les différentes UFR en groupes parfois trop petits pour qu'on puisse tirer des conclusions sûres de leurs réponses, tout comme de celles des enseignants (69 personnes).

Les lecteurs ayant répondu à l'enquête se répartissent de la façon décrite ci-contre.

	Total	% des lecteurs ayant répondu
L1	164	17%
L2	137	14%
L3	196	21%
M1	172	18%
M2	82	9%
Doctorant	53	6%
Enseignant	69	7%
Personnel	11	1%
Extérieurs	69	7%
Total	953	

On peut constater que la répartition des étudiants ayant répondu à l'enquête entre les différents niveaux d'étude rejoint celle des inscrits à l'UP8.

	Enquête		Inscrits à l'UP8	
	Total	% des étudiants ayant répondu	Total	% des étudiants inscrits
L	497	62%	14070	64%
M	254	32%	6259	28%
D	53	7%	1637	7%
Total	804		21966	

En revanche, si l'on compare la répartition entre les UFR des étudiants ayant répondu à l'enquête et celle des inscrits à l'Université, on remarque que certaines UFR sont sur représentées dans l'enquête par rapport à ce qu'elles représentent à l'Université (cf. page suivante). Les étudiants de Licence et Master de l'UFR Culture et communication représentent ainsi 16% des étudiants L & M ayant répondu à l'enquête, quand ils ne rassemblent que 6% des L&M de l'UP8, et il en est de même pour ceux d'Histoire – Littérature – Sociologie (15% contre 6%) et de Psychologie – Pratiques cliniques et sociales (10% contre 5%). A l'inverse, l'UFR d'Art – Philosophie -Esthétique et l'IED sont sous représentés dans l'enquête par rapport à leur part d'inscrits à l'UP8 (8% contre 17%; 16% contre 27%).

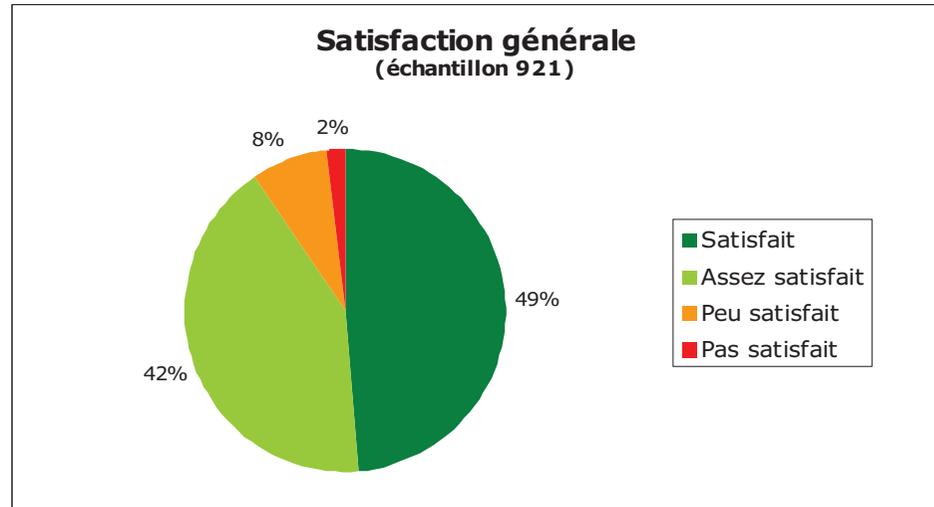
NB : Les doctorants n'étant pas rattachés à une UFR mais à une école doctorale, ils ne sont pas pris en compte dans ce tableau.

	Membres de l'UFR ayant répondu à l'enquête	Etudiants L et M ayant répondu à l'enquête		Etudiants L et M à l'UPS	
		Total	% d'inscrits dans l'UFR	Total	% d'inscrits dans l'UFR
UFR AES - Economie et Gestion (AES-EG)	33	30	4%	1400	7%
UFR Arts, philosophie, esthétique	83	63	8%	3524	17%
UFR Culture et communication (CC)	127	121	16%	1193	6%
UFR Droit	69	68	9%	1336	7%
UFR Histoire, Littératures, Sociologie (HLS)	132	111	15%	1260	6%
UFR Langues (LLCE-LEA)	68	54	7%	1521	7%
UFR Mathématiques, Informatique, Technologies, Sciences de l'Information et de la Communication (MITSIC)	37	30	4%	815	4%
UFR Psychologie Pratiques Cliniques et Sociales (PPCS)	91	76	10%	935	5%
UFR Sciences de l'Education, Psychanalyse et Com/Français Langue Etrangère (SEPF)	40	28	4%	797	4%
UFR Sciences du langage (SDL)	28	20	3%	370	2%
UFR Territoires, Environnements, Sociétés (TES)	27	17	2%	646	3%
Institut d'enseignement à distance (IED)	121	119	16%	5467	27%
Institut d'études européennes (IEE)	18	13	2%	305	2%
Institut Français de Géopolitique (IFG)	7	5	1%	138	1%
IUT de Montreuil	2	2	0%	365	2%
IUT de Tremblay-en-France	1	1	0%	257	1%
Service Universitaire de Formation Initiale et Continue pour l'Enseignement (SUFICE)	6	4	1% x		
Total	884	751		20329	

1. Satisfaction générale

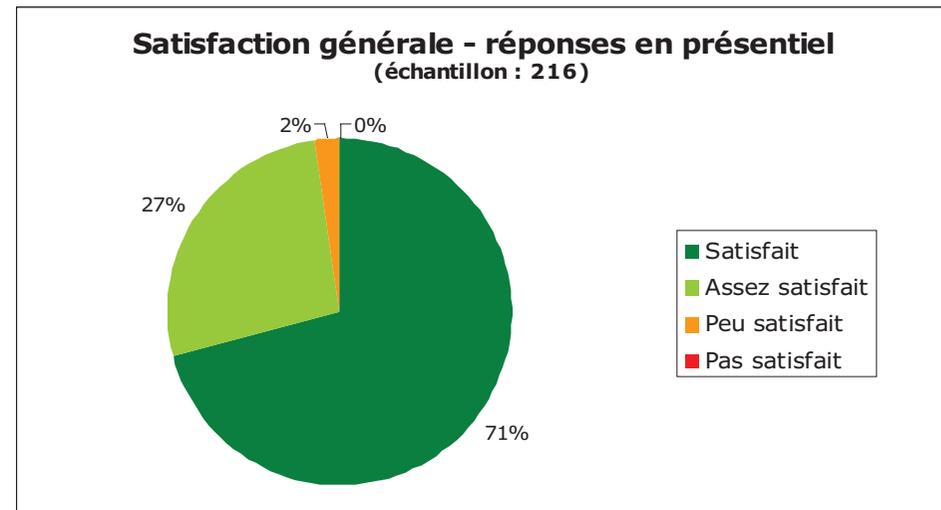
Les usagers qui ont répondu à la question « D'une façon générale, êtes-vous satisfait de la BU et de ses services ? » (921 personnes) ont fait les réponses ci contre :

- **91 % des répondants déclarent être satisfaits ou assez satisfaits de la BU.**
- 8 % déclarent être peu satisfaits et 2 % pas satisfaits.

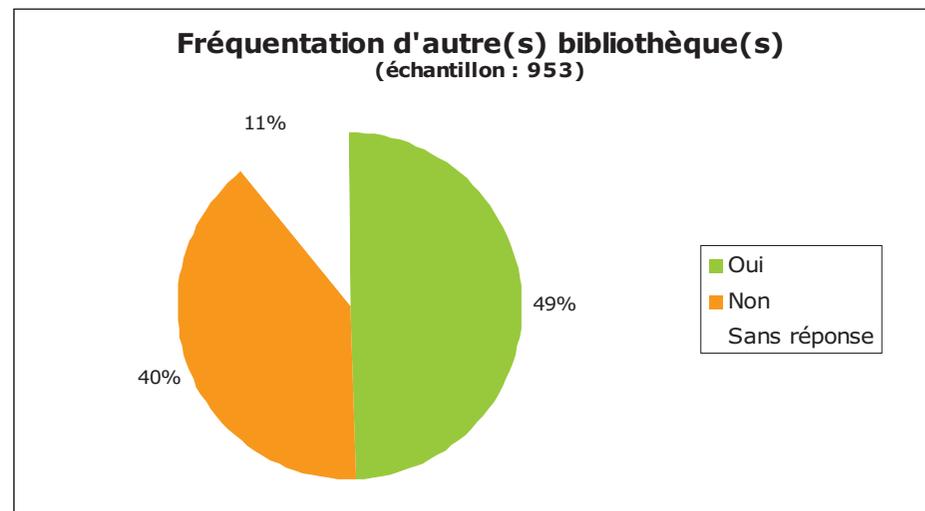


La satisfaction générale est donc très largement répandue.

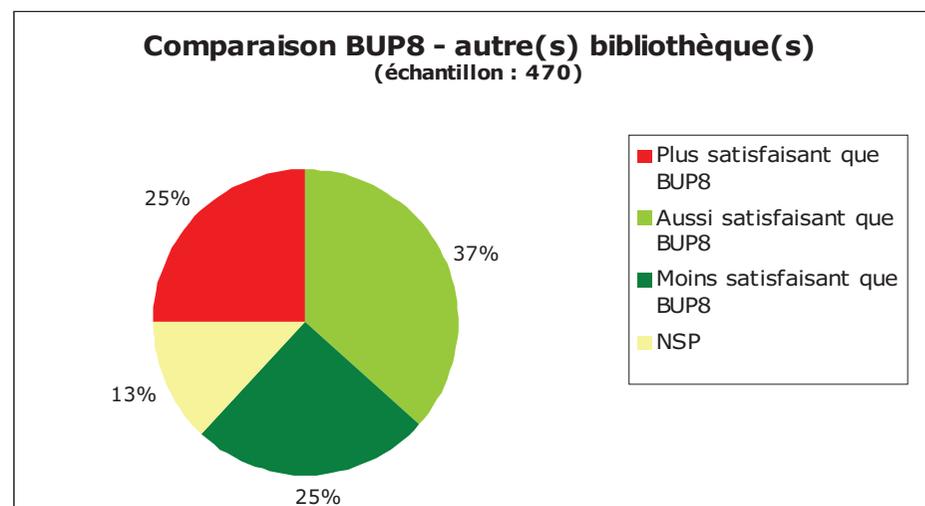
Par ailleurs, on remarque un écart entre les réponses faites en ligne et celles en face à face. Parmi ces dernières (219, moins 3 personnes n'ayant pas répondu à la question), les réponses « satisfait » ou « assez satisfait » représentent 98 % du total (« peu satisfait » = 2 % et « pas satisfait » = 0 %).



Parmi les lecteurs interrogés, une part assez importante, presque majoritaire, fréquente d'autres bibliothèques.



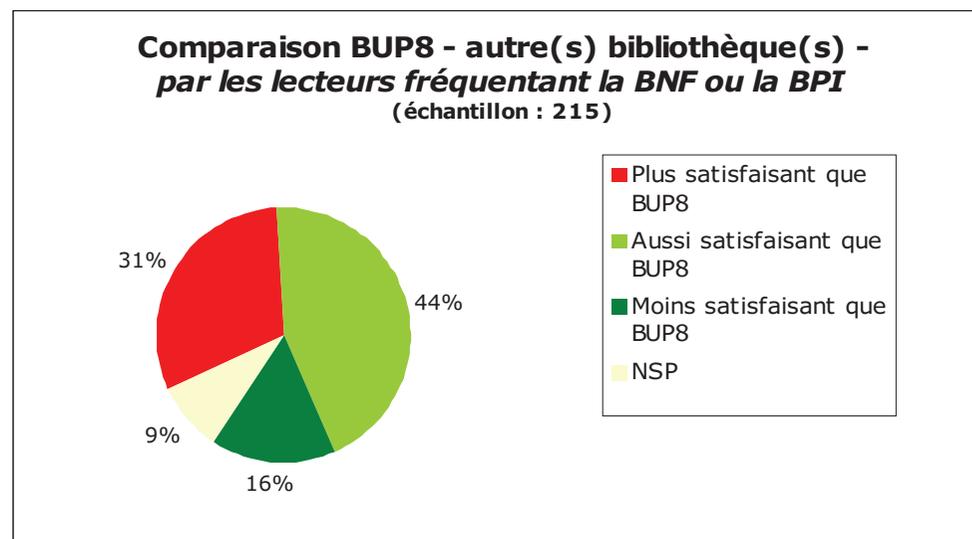
Globalement, l'enquête révèle que la BUP8 recueille un avis favorable de la part de ses usagers ; en effet, sur les 49% de répondants qui fréquentent une autre bibliothèque, 62% trouvent la BUP8 de meilleure qualité ou de qualité égale, à cette autre bibliothèque.



Les bibliothèques fréquentées en dehors de Paris 8 peuvent être réparties en 3 catégories :
 (la BNF et la BPI ont été réunies en une même catégorie, car ces deux bibliothèques, assez couramment fréquentées par les lecteurs de la BUP8, disposent de moyens sans commune mesure avec ceux de la BUP8, des BU et BM en général ; il convenait donc de les distinguer des autres)

	Total	% de lecteurs fréquentant une autre bibliothèque	% du nombre total de répondants
BNF / BPI	215	46%	23%
BU et recherche	231	49%	24%
BM	165	35%	17%
Total fréquentant une autre bibliothèque	470		
Total des répondants	953		

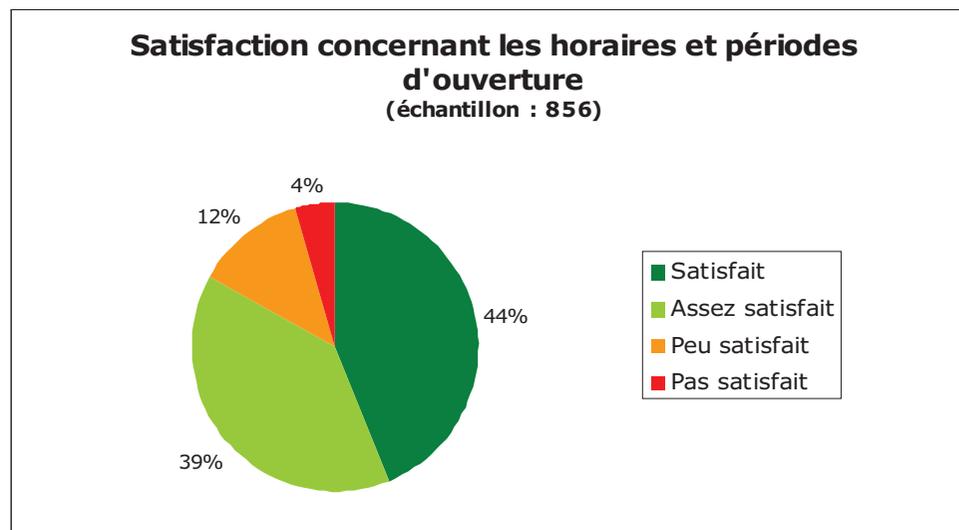
La présence de la BNF et/ou la BPI parmi les établissements fréquentés fait varier la comparaison entre la BUP8 et la(les) autre(s) bibliothèque(s). Ceux qui les fréquentent émettent un avis plus nuancé sur la BUP8 ; la bonne opinion des usagers pour la bibliothèque de Paris 8 demeure, mais elle est moins partagée. Cependant, ceux qui la déclarent inférieure restent minoritaires et l'on peut constater que 60% d'entre eux estiment que la BUP8 est au moins aussi adaptée que la BNF ou la BPI à leurs propres besoins.



2. Accès à la BU : les horaires et périodes d'ouverture

2. 1. Satisfaction

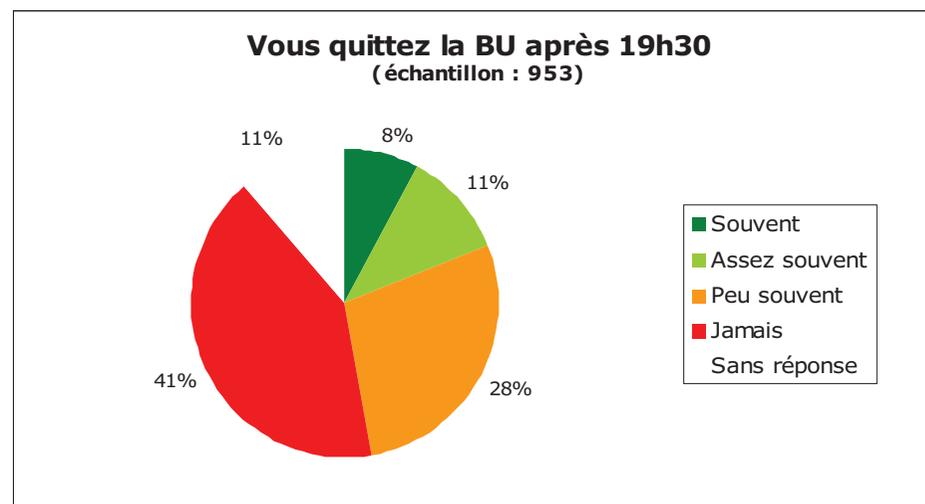
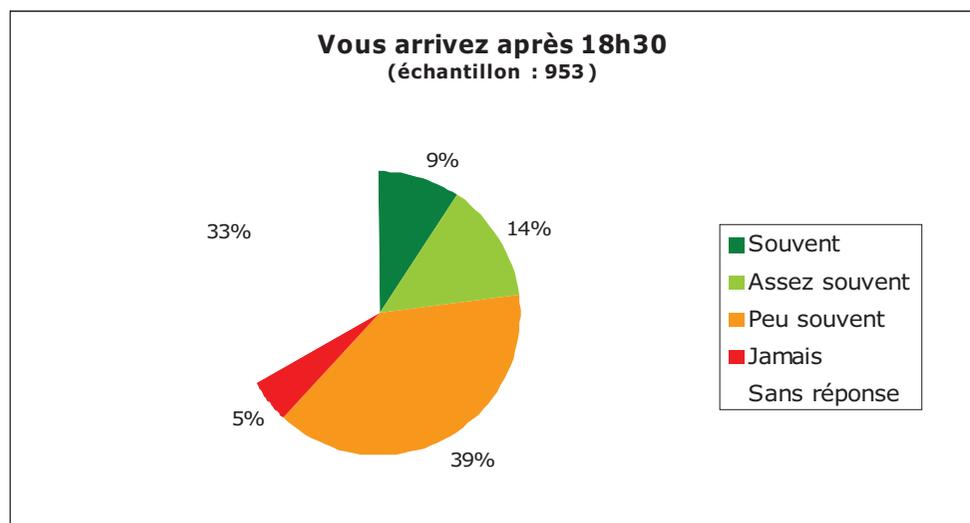
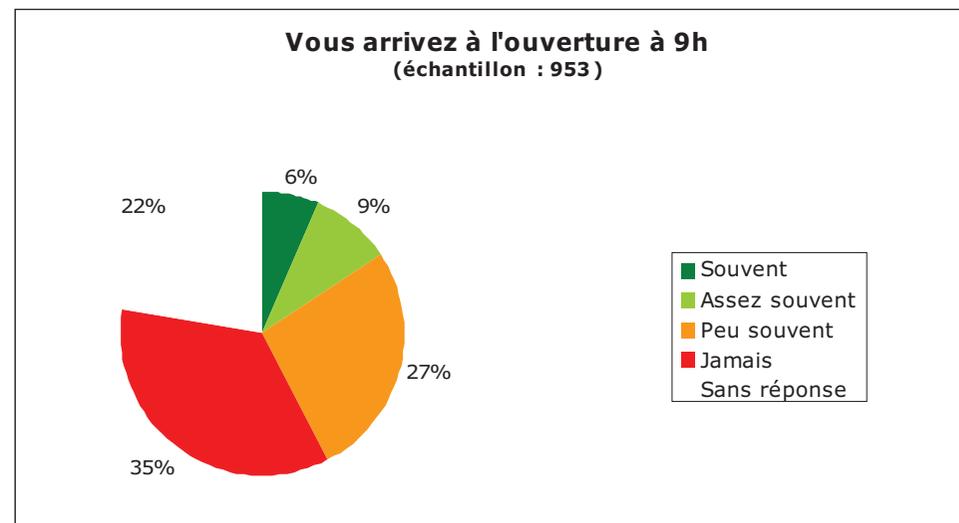
Sur les 856 lecteurs ayant précisé leur degré de satisfaction concernant les horaires et périodes d'ouverture de la BUP8, **une grande majorité (81 %) s'est déclarée satisfaite ou assez satisfaite.**



2. 2 Horaires de fréquentation de la BU

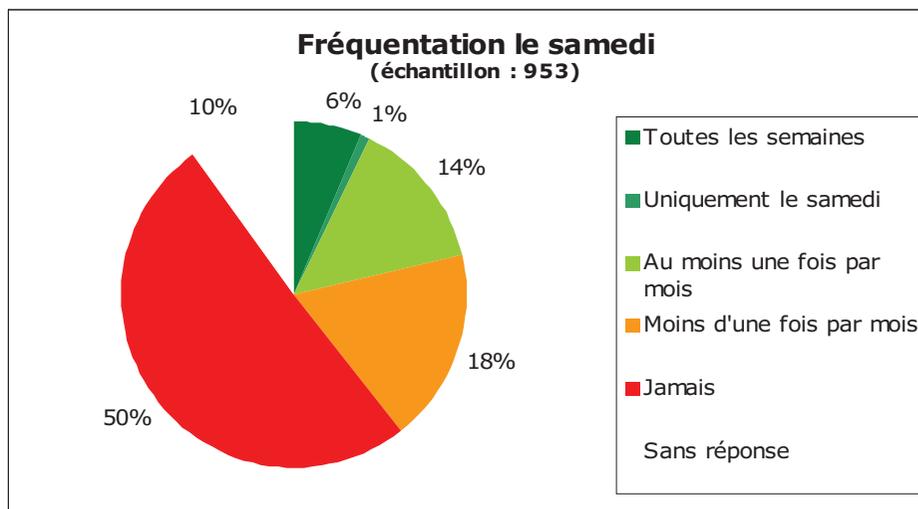
De manière générale, la fréquentation de la BU « tôt » ou « tard » reste relativement minoritaire. La part des lecteurs arrivant fréquemment à la BU à l'ouverture ou partant régulièrement après 19h30 est assez faible : 15 et 19 % répondent « souvent » ou « assez souvent » à ces questions.

Notons qu'à la question « venez-vous à la BU après 18h30 », à peine un quart (23 %) déclarent arriver à la BU après 18h 30 « souvent » ou « assez souvent ».



Fréquentation de la BU le samedi

50% des lecteurs interrogés affirment ne jamais venir le samedi. Le reste des lecteurs se répartit entre ceux qui viennent moins d'une fois par mois (18%), au moins une fois par mois (14%), toutes les semaines (6%) et uniquement le samedi (1%). 10% des lecteurs interrogés n'ont pas répondu à cette question.

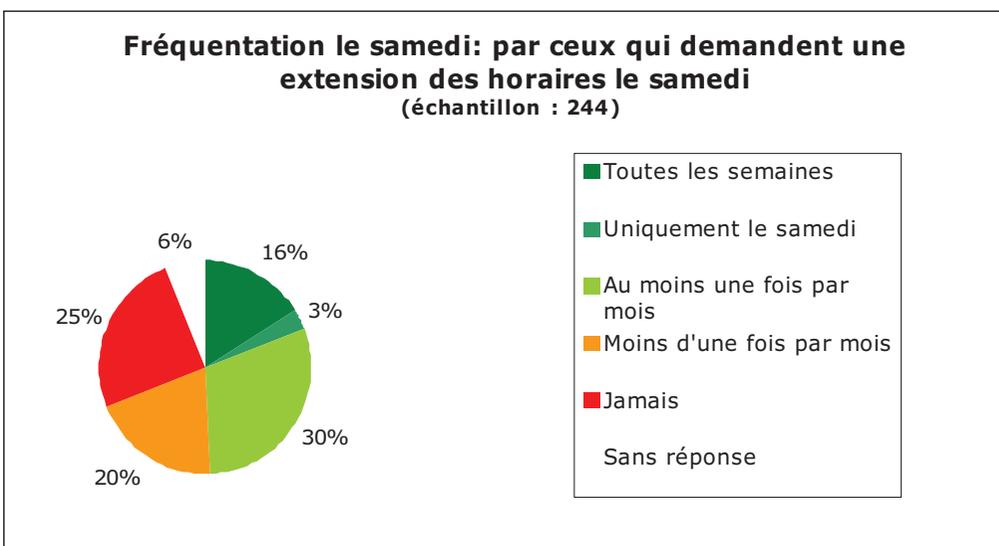


2. 3. Demandes d'évolution (cf. page suivante)

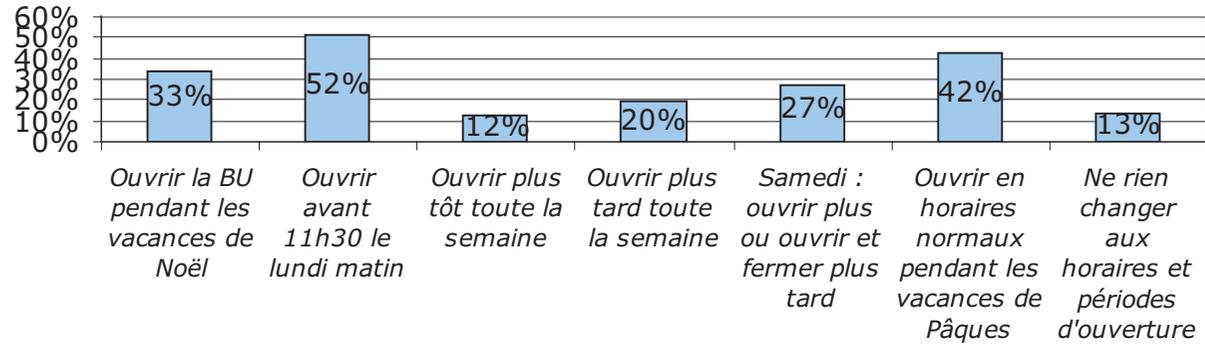
Cette relativement faible fréquentation de la BU sur les « marges » de ses horaires se retrouve dans les demandes d'évolution des horaires.

Les principales demandes sont donc : d'ouvrir avant 11h30 le lundi matin, d'ouvrir en horaires normaux pendant les vacances de Pâques, d'ouvrir pendant les vacances de Noël et d'ouvrir plus le samedi.

Signalons que les lecteurs demandant une ouverture plus large le samedi fréquentent effectivement la BU le samedi, régulièrement ou occasionnellement (69%, contre 25% qui ne viennent jamais ce jour-là).



Evolution des horaires : quels souhaits ? (échantillon : 899)



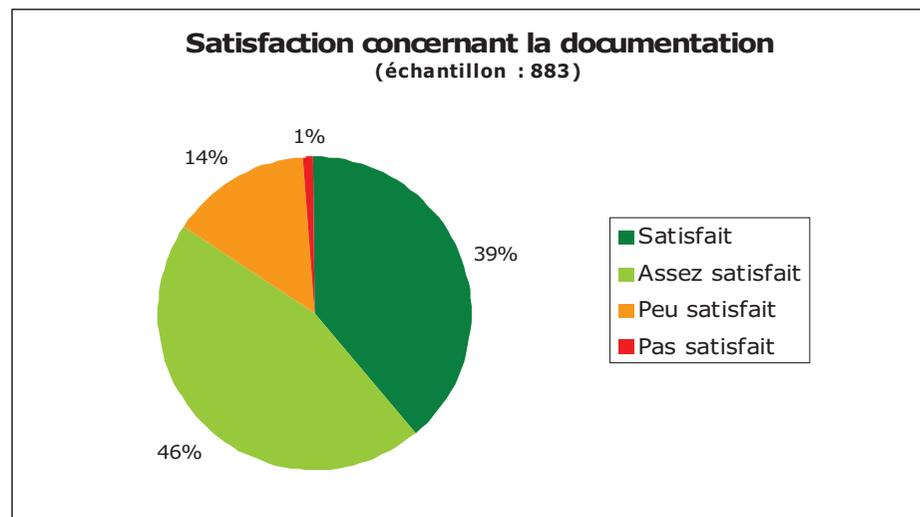
■ % des répondants ayant exprimé un avis à avoir donné cette réponse

3. Documentation

3. 1. Satisfaction

Ceux qui se sont prononcés sur leur satisfaction concernant la documentation à la BUP8 se sont **très majoritairement déclarés satisfaits ou assez satisfaits (85 % des répondants)**.

7% des lecteurs se sont abstenus de répondre.



Les raisons invoquées de cette satisfaction sont le fait que les collections sont adaptées aux besoins des lecteurs (64% des lecteurs satisfaits), le nombre important et / ou suffisant de livres (58%), la disponibilité des livres (50%).

	Total	% d'enquêtés à avoir donné cette réponse	% d'enquêtés ayant exprimé un avis à avoir donné cette réponse
Collections adaptées à vos besoins	476	64%	66%
Nombre important / suffisant de livres	431	58%	60%
Disponibilité des livres	371	50%	52%
Autres	56	8%	8%
Sans réponse	27	4%	
Total des répondants ayant exprimé un avis	718		
Total des répondants	745		

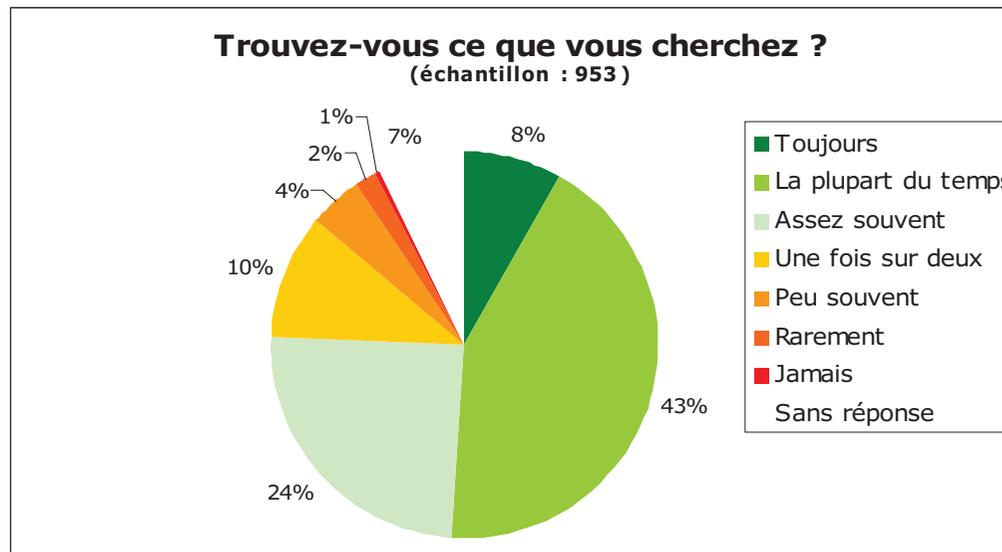
A l'inverse, la principale raison de mécontentement est le fait qu'à la BU, on ne trouve « pas les livres que l'on cherche » (pour 53% des non satisfaits), l'indisponibilité des livres (43%) et le manque de livres récents (42%). Les autres raisons proposées ont été beaucoup moins choisies, notamment le manque de livres empruntables, qui a mécontenté 28% des lecteurs non-satisfaits de la documentation (la dernière raison proposée invoquée), soit 5% du total des lecteurs interrogés.

Notons que ces statistiques s'appuient sur un échantillon de petite taille (138).

	Total	% d'enquêtés à avoir donné cette réponse	% d'enquêtés ayant exprimé un avis à avoir donné cette réponse
pas les livres que vous cherchez	73	53%	55%
pas assez de livres	49	36%	37%
pas assez de livres récents	58	42%	44%
livres souvent indisponibles	60	43%	45%
livres souvent introuvables sur rayonnages	34	25%	26%
pas assez le livres empruntables	38	28%	29%
autre	26	19%	20%
Sans réponse	6	4%	
Total des répondants ayant exprimé un avis	132		
Total des répondants	138		

3. 2. Recherche de livres : taux de réussite

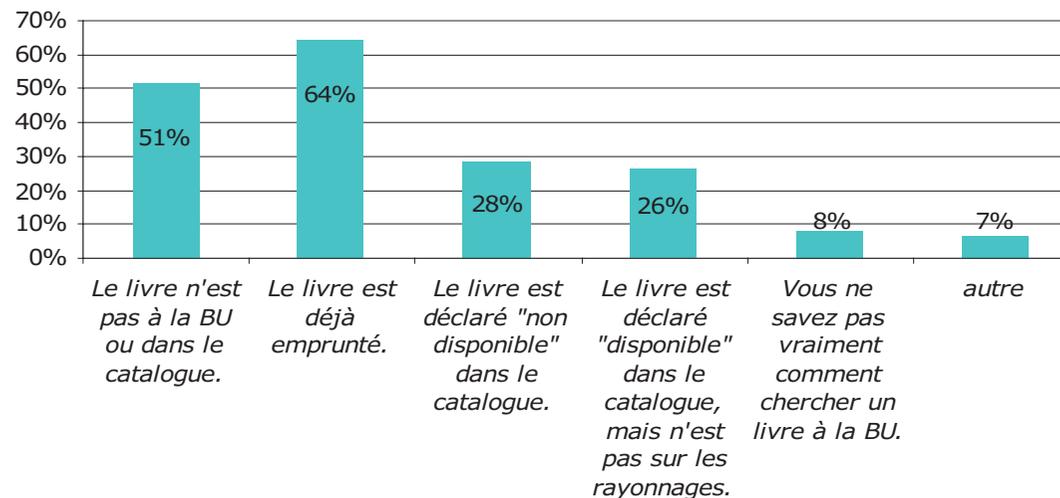
8% des interrogés déclarent trouver ce qu'ils cherchent à chaque fois. Plus largement, 76% des lecteurs interrogés trouvent ce qu'ils cherchent de « toujours » à « assez souvent » et 17% trouvent seulement une fois sur deux et moins.



Les lecteurs ne trouvant pas toujours ce qu'ils cherchent affirment avant tout que cela arrive parce que le livre est déjà emprunté (pour 64% de ceux qui ont répondu à cette question) et parce que le livre n'est pas à la BU ou dans le catalogue (pour 51% d'entre eux). Notons également qu'ils sont 28% à déclarer que l'ouvrage est signalé « non disponible » dans le catalogue.

Raisons pour lesquelles les lecteurs ne trouvent pas un document cherché à la BU

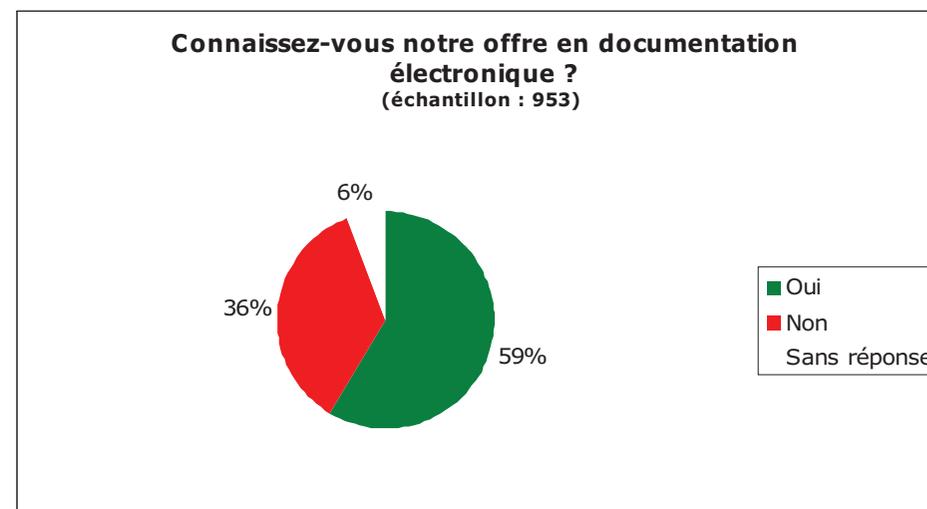
(échantillon : 738)



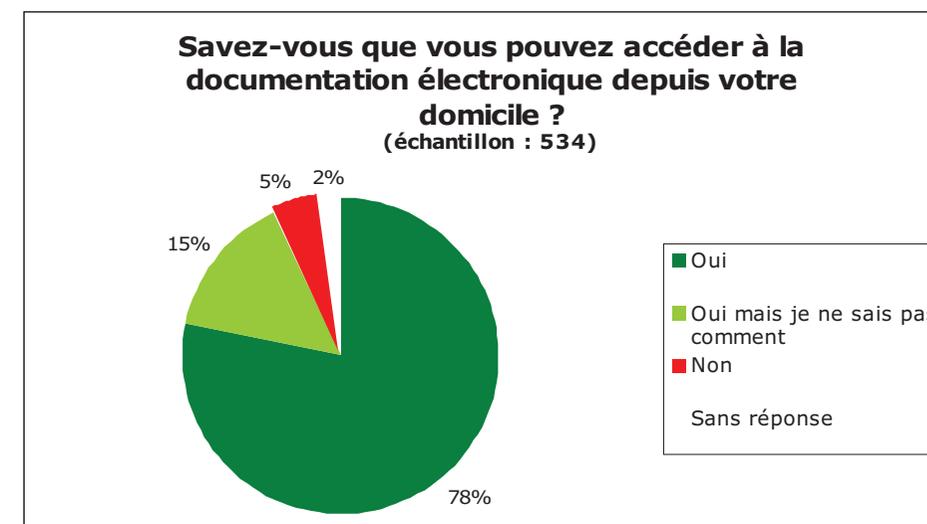
■ % des lecteurs ayant exprimé un avis à donner cette réponse

3. 3. Documentation électronique

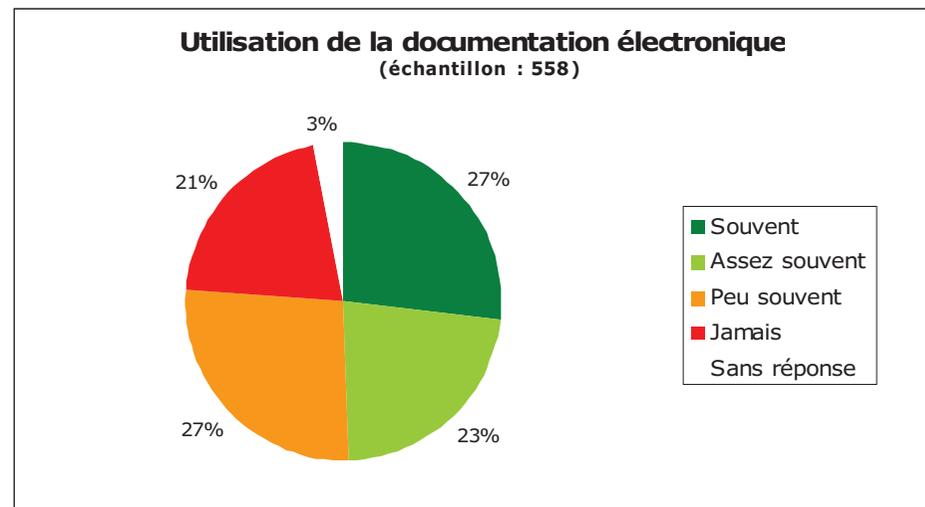
La documentation électronique est majoritairement **connue, de 59% des lecteurs interrogés** (6% des lecteurs n'ont pas répondu à cette question). Si l'on ôte les réponses des étudiants de l'IED (qui sont un public bien particulier, plus porté que la moyenne sur la documentation électronique), la part de lecteurs la connaissant descend, légèrement, à 57%. Signalons toutefois que les proportions sont inversées lorsqu'on s'intéresse uniquement aux étudiants interrogés en face à face : 44% déclarent connaître la documentation électronique. Ces résultats sont cependant collectés sur une population restreinte (219 personnes).



La grande majorité des étudiants connaissant la documentation électronique et pouvant la consulter via l'accès distant sait également comment utiliser ce dernier (78%). Toutefois, 15% l'ignorent et 5% ne connaissent pas l'existence de ce service.



Parmi les lecteurs qui connaissent la documentation électronique, près de la moitié l'utilisent souvent ou assez souvent et 21% ne l'utilisent pas. Sur les 558 personnes interrogées à ce sujet, 17 n'ont pas répondu.



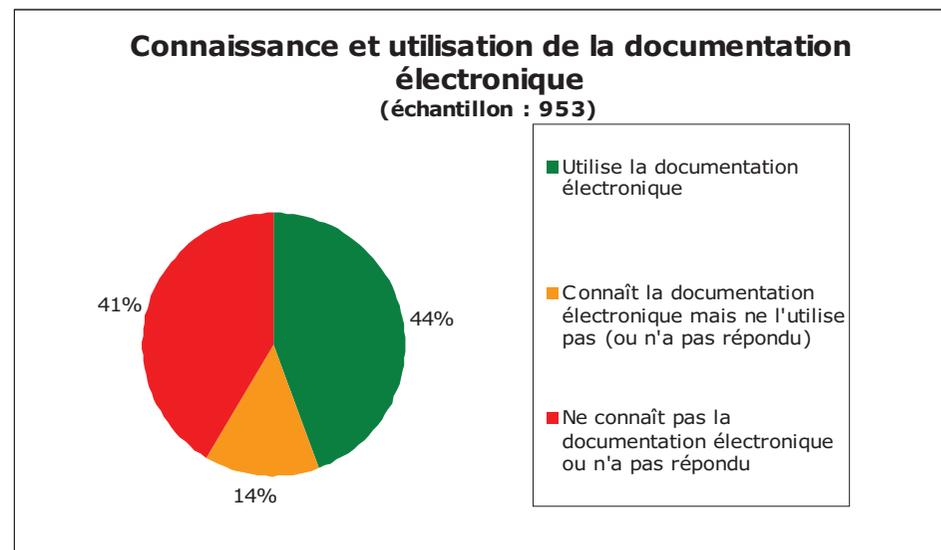
Les utilisateurs de la documentation électronique se répartissent de la façon suivante entre les différents niveaux d'étude.

Qui utilise la documentation électronique ?			
	Total utilisant la doc électro	Total des enquêtés à ce niveau	% par niveau
L1	56	164	34%
L2	30	137	22%
L3	76	196	39%
M1	95	172	55%
M2	40	82	49%
Doctorant	31	53	58%
Enseignant chercheur	46	69	67%
Personnel	6	11	55%
Extérieur	15	69	22%
Total	424		

Entre les UFR, ils se répartissent ainsi :

Qui utilise la documentation électronique ?			
	Total utilisant la doc électro	Total des enquêtés dans cette UFR	% par UFR
UFR AES - Economie et Gestion (AES-EG)	8	33	24%
UFR Arts, philosophie, esthétique	29	83	35%
UFR Culture et communication (CC)	46	127	36%
UFR Droit	30	69	43%
UFR Histoire, Littératures, Sociologie (HLS)	65	132	49%
UFR Langues (LLCE-LEA)	28	68	41%
UFR Mathématiques, Informatique, Technologies, Sciences de l'Information et de la Communication (MITSIC)	15	37	41%
UFR Psychologie Pratiques Cliniques et Sociales (PPCS)	63	91	69%
UFR Sciences de l'Éducation, Psychanalyse et Com/Français Langue Etrangère (SEPF)	12	40	30%
UFR Sciences du langage (SDL)	8	28	29%
UFR Territoires, Environnements, Sociétés (TES)	13	27	48%
Institut d'enseignement à distance (IED)	81	121	67%
Institut d'études européennes (IEE)	10	18	56%

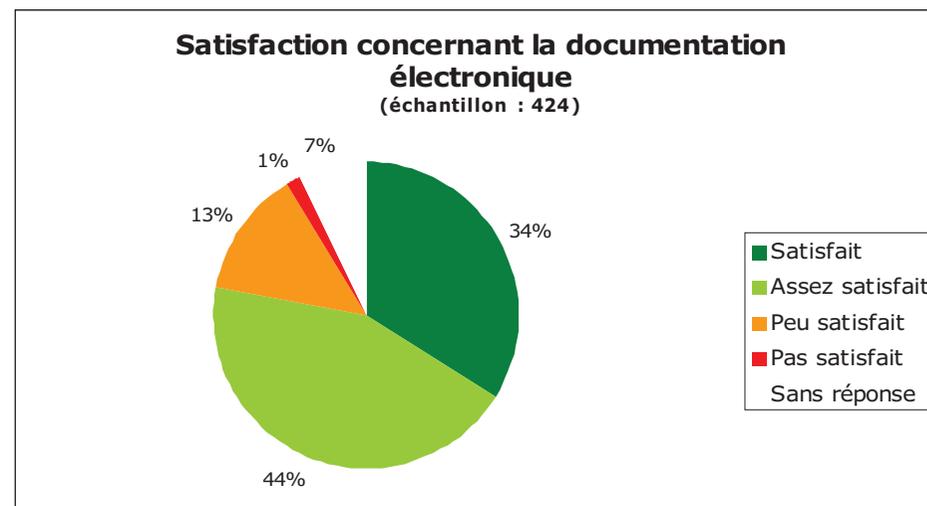
Ainsi, sur les 953 lecteurs interrogés, **44% utilisent la documentation électronique (de peu souvent à souvent).**



Sur les 117 personnes qui connaissent la documentation électronique mais ne l'utilisent pas, 12 se sont abstenus de donner une raison à cela. Les autres ont expliqué qu'ils n'en ont pas besoin (31%), mais la principale raison invoquée est la difficulté d'utilisation (47% ont répondu « vous ne savez pas bien comment cela fonctionne »).

	Total	% de répondants à avoir donné cette réponse	% de répondants ayant exprimé un avis à donner cette réponse
Vous n'en avez pas besoin.	36	31%	34%
Vous ne savez pas bien comment cela fonctionne.	55	47%	52%
Pas les bons titres, les bonnes bases de données	7	6%	7%
Difficultés à trouver la documentation électronique en ligne et les bases de données utiles à votre recherche	20	17%	19%
Autre	17	15%	16%
Sans réponse	12	10%	
Total des répondants ayant exprimé un avis	105		
Total des répondants	117		

Parmi ceux qui utilisent la documentation électronique (de peu souvent à souvent), 78 % se déclarent satisfaits ou assez satisfaits.



La principale raison de cette satisfaction est le fait que cette documentation soit consultable à domicile (invoquée par 81% des satisfaits).

	Total	% de répondants à avoir donné cette réponse
La consultation à domicile permet de travailler chez soi.	268	81%
Richesse de la documentation électronique en ligne et des bases de données.	169	51%
Facilité d'utilisation de la documentation électronique en ligne et des bases de données.	149	45%
Autre	20	6%
Sans réponse	5	2%
Total des répondants	331	

Pour les 15% d'insatisfaits (soit 62 personnes), ils relèvent surtout des « difficultés à trouver de la documentation électronique en ligne et des bases de données utiles à [leur] recherche » (56% des insatisfaits).

	Total	% de répondants à avoir donné cette réponse
Vous ne savez pas bien comment cela fonctionne.	15	24%
Pas les bons titres, les bonnes bases de données.	19	31%
Difficultés à trouver de la documentation électronique en ligne et des bases de données utiles à votre recherche.	35	56%
Autre	14	23%
Sans réponse	10	16%
Total des répondants	62	

A la question « Parmi les ressources suivantes, lesquelles utilisez-vous le plus souvent ? », 11 personnes sur les 424 interrogées n'ont pas répondu. Les autres ont surtout désigné **Cairn et Persée comme les bases les plus utilisées. Elles sont talonnées par PsycInfo, PsycArticles, l'Encyclopaedia Universalis et Revues.org.**

	Total	% de lecteurs utilisant les ressources électroniques
Cairn	176	42%
Persée	115	27%
PsycInfo	107	25%
Encyclopaedia Universalis en ligne, PsycArticles	100	24% chacun
Revues.org	100	24%
Gallica	81	19%
JSTOR	69	16%
Francis	64	15%
PsycCritiques, Science Direct	61	14% chacun
Psychology and Behavioral Sciences Collection	56	13%
Dalloz.fr, Factiva	48	11% chacun
Pubmed	42	10%
Erudit, Medline	39	9% chacun
Academic Search Premier	35	8%
Juris-Classeur	29	7%
Pascal	22	5%
Doctrinal Plus, Eric, Kompass, Lextenso, MLA international bibliography	16	4% chacun
ACM digital library, Frantext, IBZ, Lexbase	11	3% chacun
ATILF, FIAF, GreenFile, IIPA, Lista, RILM - Répertoire international de littérature musicale, Ubadoc, Vente et gestion	6	1% chacun
Total des répondants	424	

Cette répartition est probablement fortement influencée par la part importante prise par l'IED dans les réponses aux questions concernant la documentation électronique. **Si l'on ôte les réponses de l'IED de cette question (soit 121 personnes), les bases les plus utilisées sont, dans l'ordre, Cairn (39%), Persée (30%), Revues.org (27%), Encyclopaedia Universalis (26%) et Gallica (22%).** Les bases de psychologie perdent un peu de leur importance.

	Total	% de lecteurs utilisant les ressources électroniques
Cairn	131	39%
Persée	101	30%
Revue.org	92	27%
Encyclopaedia Universalis en ligne	88	26%
Gallica	75	22%
JSTOR	62	18%
PsycArticles, PsycInfo	55	16% chacun
Dalloz.fr	46	14%
Factiva, Francis	44	13% chacun
Science Direct	40	12%
Erudit	34	10%
PsycCritiques, Psychology and Behavioral Sciences Collection	30	9% chacun
Academic Search Premier, Juris-Classeur, PubMed	27	8% chacun
Medline	21	6%
Lextenso	17	5%
Doctrinal Plus, Frantext, Kompass, Lexbase, MLA international bibliography	13	4% chacun
ACM digital library, Eric, IBZ, Pascal	10	3% chacun
ATILF	6	2%
FIAF, GreenFile, IIPA, Lista, RILM - Répertoire international de la littérature musicale, Ubadoc, Vente et gestion	5	1% chacun
Total des répondants	339	

Les bases de droit (Dalloz.fr, Doctrinal Plus, Juris-Classeur, Kompass, Lexbase, Lextenso) sont utilisées par 58 lecteurs et essentiellement par les étudiants en droit. Ils représentent 48% des lecteurs utilisant ces bases et 93% des membres de l'UFR de droit utilisant de la documentation électronique déclarent y avoir recours (ils représentent 41% du nombre total de membres de l'UFR de droit).

Les bases de psychologie (PsycArticles, PsycCritiques, Psychology and Behavioral Sciences Collection, PsycInfo) sont utilisées par 125 lecteurs, à proportions comparables par les membres de l'UFR PPCS (44%) et de l'IED (48%). Respectivement, 87% et 74% des membres de ces UFR utilisant la documentation électronique déclarent y avoir recours, soit 60% et 50% des membres interrogés de ces UFR.

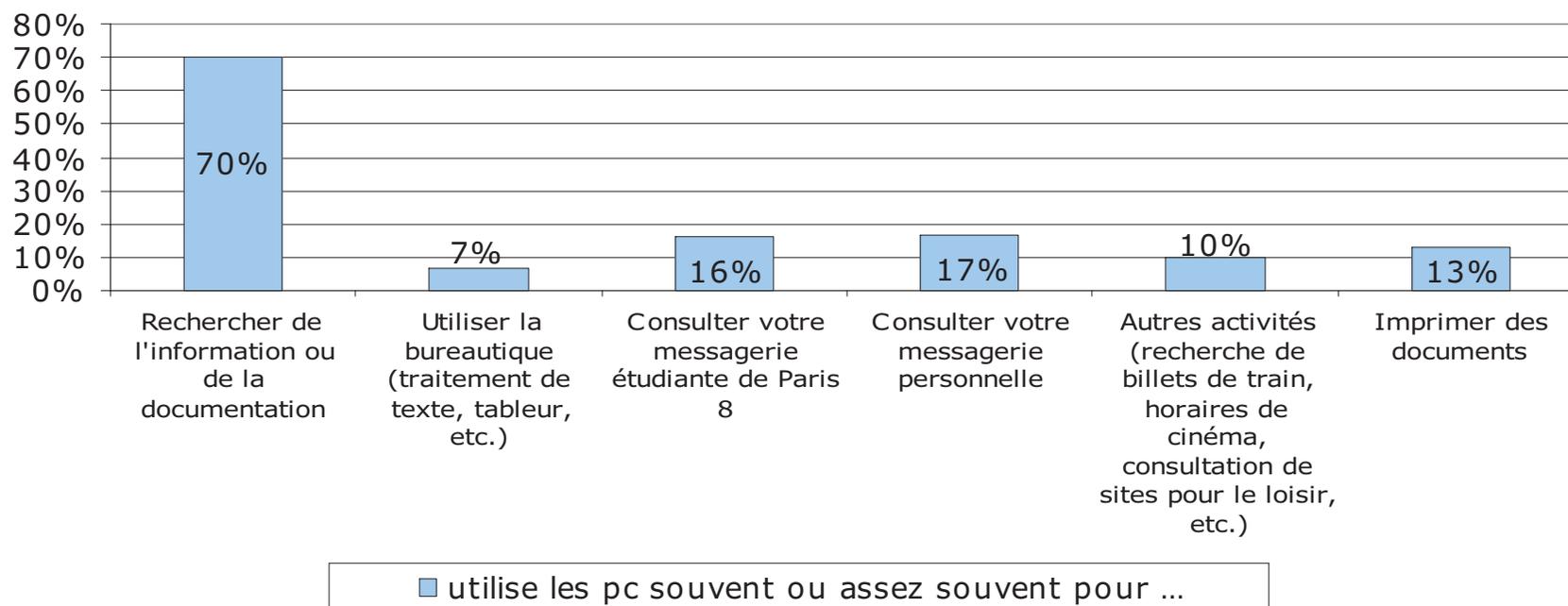
Si l'on observe le niveau d'étude des utilisateurs des bases les plus employées, on constate que les étudiants de 1er cycle en représentent une part importante (particulièrement dans le cas de l'Encyclopaedia Universalis, dont les L représentent 60% des utilisateurs). Cependant, si l'on rapporte le nombre d'utilisateurs de telle ou telle base au nombre d'utilisateurs de la documentation électronique ou au nombre de lecteurs dans tel niveau, on constate que les premiers cycles ne sont pas de gros utilisateurs des bases et que parmi les Master et les doctorants, une plus grande part de lecteurs y ont recours. Ainsi, parmi les utilisateurs de Cairn, on trouve à peu près autant de L1 que de M2 ou de doctorants (respectivement, 7, 9 et 8% des utilisateurs de cette base). Cependant, parmi les L1 qui utilisent la documentation électronique, seuls 23% ont recours à Cairn, et parmi tous les lecteurs en L1 ayant répondu à cette enquête 8% ont recours à Cairn; à l'inverse, les utilisateurs de Cairn représentent 40 et 45% des M2 et doctorants utilisant la documentation électronique, 20 et 26% des M2 et doctorants ayant répondu à cette enquête. Ce contraste se retrouve dans l'observation de toutes les bases plébiscitées dans l'enquête, sauf dans le cas de l'Encyclopaedia Universalis : ses utilisateurs sont à 19% en L1, 11% en M2 et 6% en Doctorat ; ils représentent 34% des utilisateurs de documentation électronique inscrits en L1 et 12% des L1 ayant répondu à l'enquête, 28% des utilisateurs de documentation électronique inscrits en M2 et 13% des M2 ayant répondu à l'enquête; 19% des utilisateurs de documentation électronique inscrits en Doctorat et 11% des doctorants ayant répondu à l'enquête.

4. Services

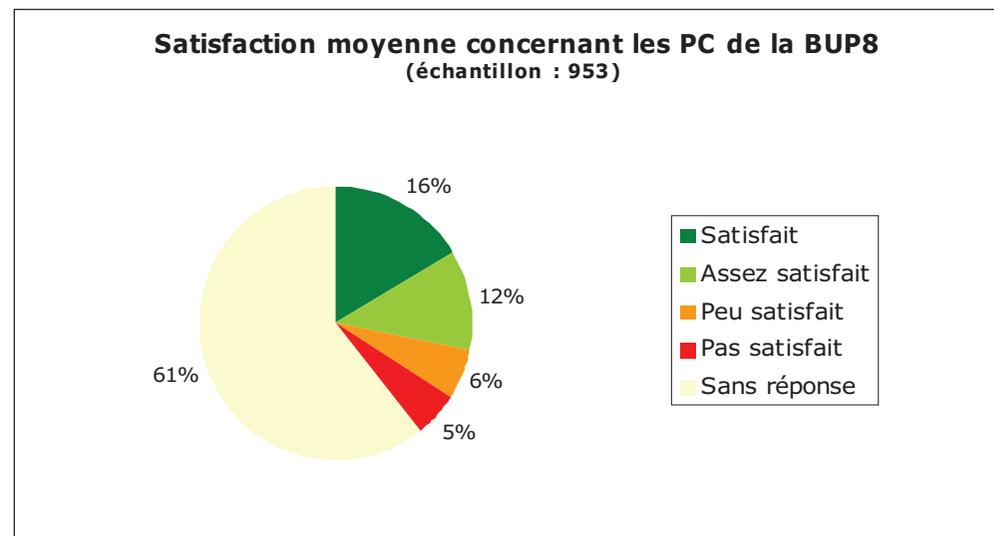
4. 1. Les ordinateurs de la BU

Les usagers déclarent utiliser les postes informatiques **avant tout pour de la recherche documentaire, les autres usages étant assez rares**. Si l'on ne prend en considération que les avis exprimés, le constat est le même (bien que les écarts soient légèrement moins marqués). La part d'abstention dans ces questions est d'ailleurs assez marquée (20 à 22 % sauf à la première).

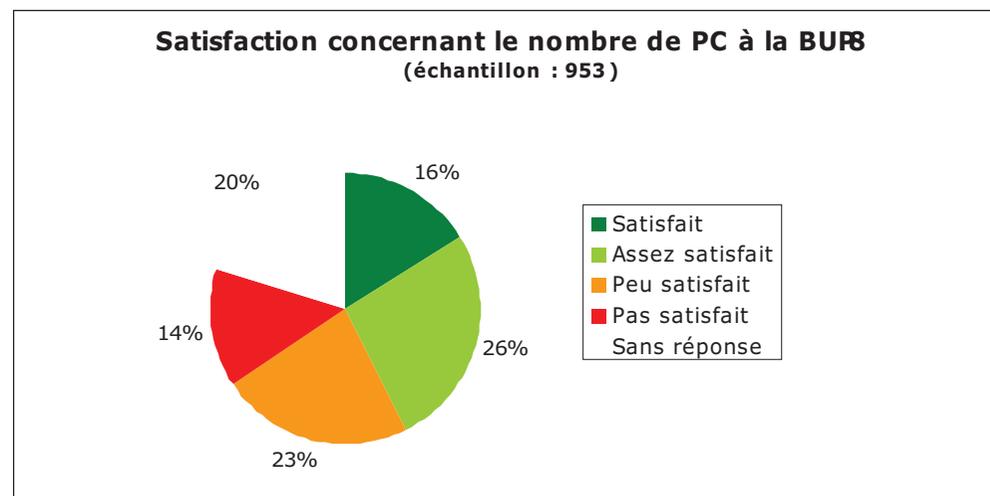
Utilisation des postes de la BU : quelle part des lecteurs utilise fréquemment les postes de la BU pour ...
(échantillon : 953)



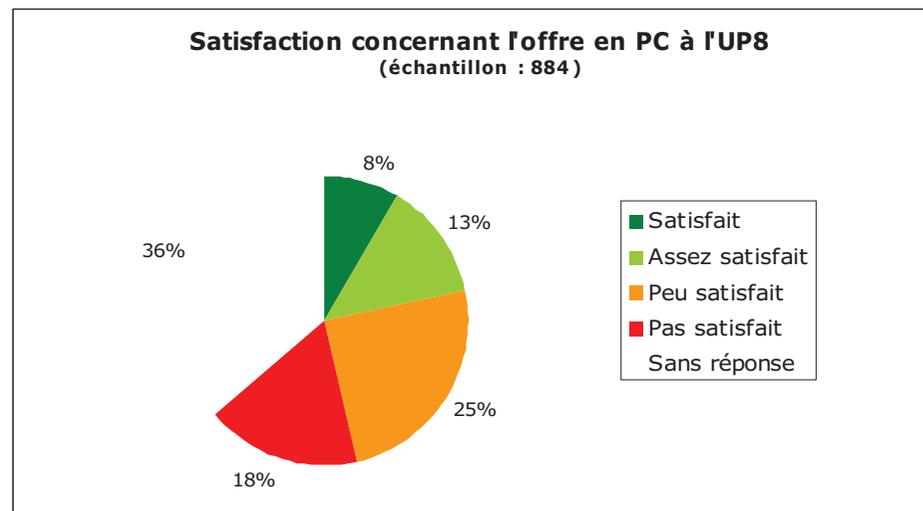
Cette abstention augmente considérablement dans les questions suivantes, lorsqu'il est demandé aux lecteurs d'évaluer l'adéquation des postes de la BU aux usages décrits. Les lecteurs sont donc en moyenne plus satisfaits qu'insatisfaits des postes informatiques de la BU, mais ils sont d'abord majoritaires à ne pas se prononcer sur cette question.



Le nombre de postes informatiques à la BU fait réagir plus de lecteurs au détriment de la satisfaction : elle reste majoritaire, mais les avis sont partagés.



L'offre en postes informatiques à l'Université semble plus méconnue – les réponses présentées ici sont celles données par les lecteurs appartenant à l'UP8. Les lecteurs n'ayant pas répondu à cette question forment toutefois le groupe le plus nombreux.



La part de lecteurs non équipés de matériel informatique est extrêmement faible : 90% d'entre eux ont internet à domicile, 79% ont un ordinateur portable, 75% ont un ordinateur chez eux. Les proportions sont comparables parmi les lecteurs interrogés en face à face (89% / 81% / 72 %) : la part importante de questionnaires remplis en ligne (potentiellement à domicile) n'a donc apparemment pas faussé les résultats. Parmi les lecteurs peu ou pas équipés, les lecteurs extérieurs ne représentent qu'une petite part.

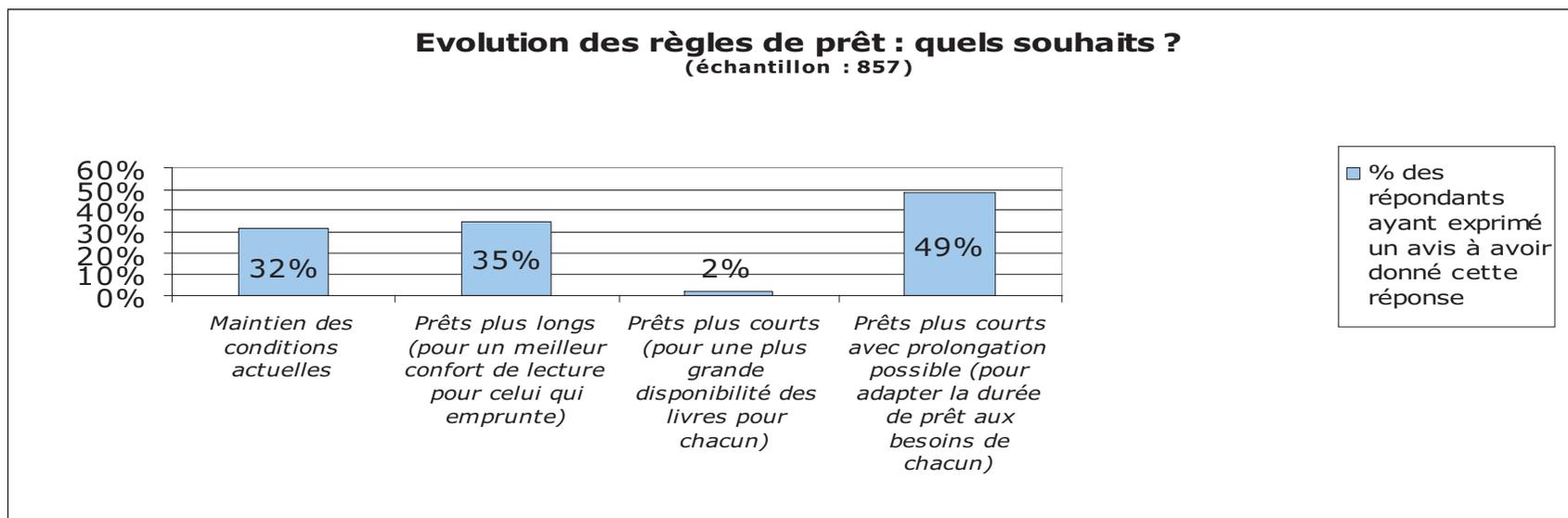
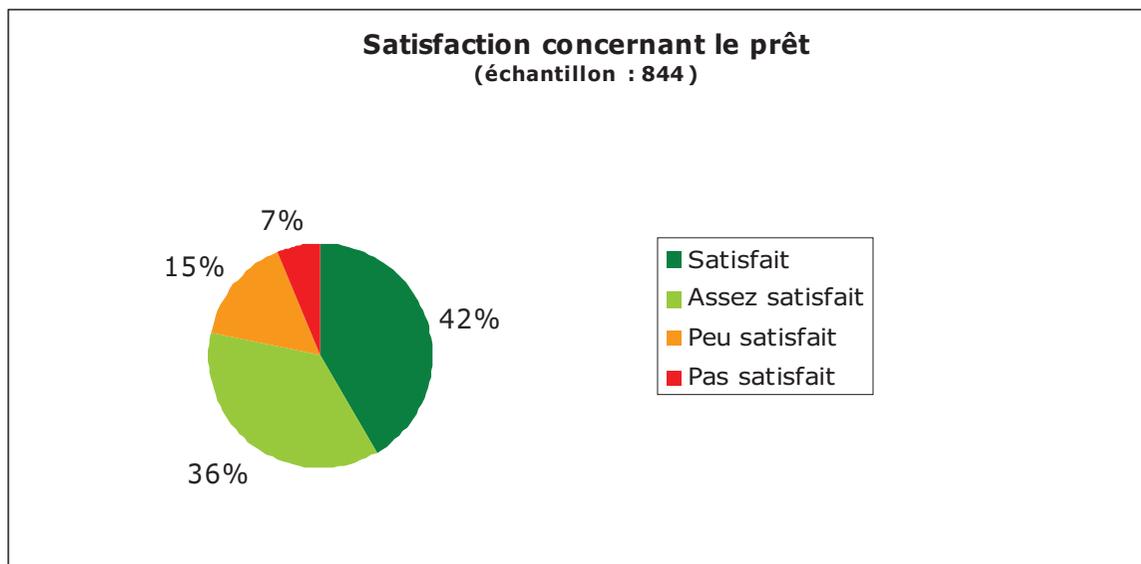
Équipement informatique à domicile		
	Total	% des lecteurs
N'a pas accès à internet à domicile	92	10%
N'a pas accès à un PC à domicile	34	4%
A accès à un PC mais pas à internet à domicile	9	1%
N'a accès ni à internet ni à un PC à domicile	28	3%

4. 2. Le prêt

Les lecteurs sont en majorité satisfaits des conditions de prêt dont ils bénéficient ; **ils se sont déclarés satisfaits ou assez satisfaits pour 78% d'entre eux.**

Sur les 953 lecteurs interrogés, 11% n'ont pas donné d'opinion.

Si on leur demande quelle évolution leur semblerait préférable (ils peuvent choisir jusqu'à deux réponses), 96 s'abstiennent de répondre. La majorité (relative) des autres se prononce pour une réduction de la durée de prêt, assortie d'une possibilité de prolongation.

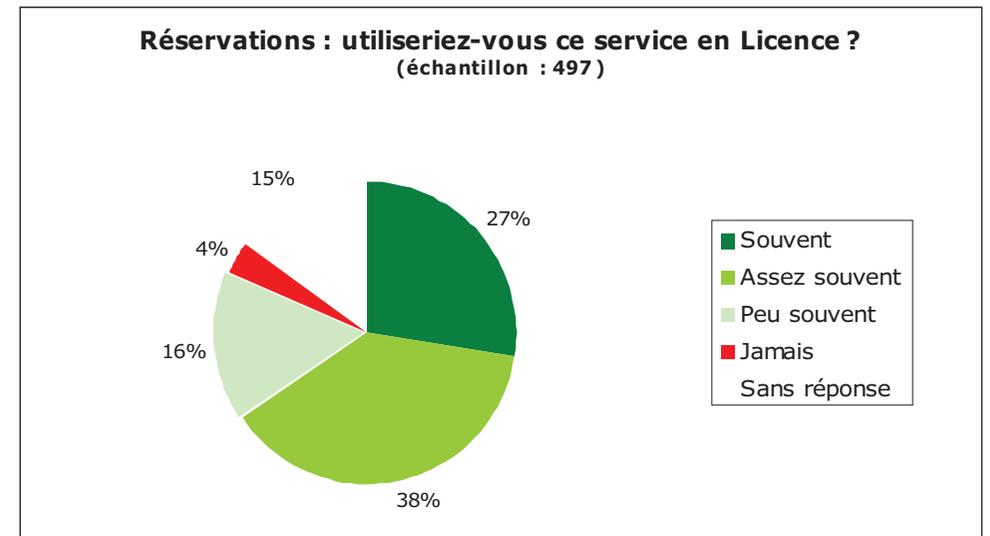
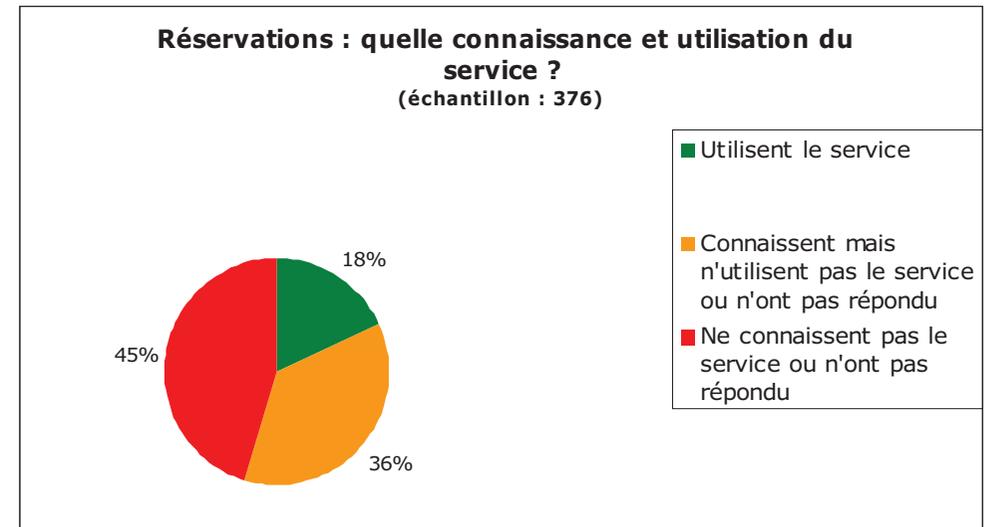


4. 3. Réservations

Ce service est connu de 55% des lecteurs interrogés y ayant droit (Master, Doctorat, Enseignants), mais utilisé par seulement 18% d'entre eux (soit 34% des lecteurs ayant droit à ce service et le connaissant).

A l'inverse, les lecteurs n'ayant pas droit à ce service (L) déclarent, pour 66% d'entre eux, qu'ils l'utiliseraient souvent ou assez souvent (seuls 4% affirment qu'ils n'y auraient jamais recours).

Il y a donc une certaine contradiction entre les réponses des deux groupes, qui incite à penser que le second surestime l'utilisation qu'il ferait de ce service.

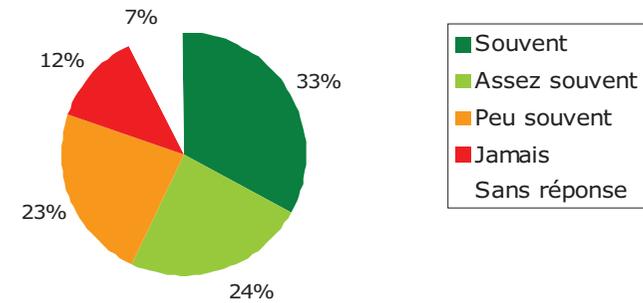


4. 4. Prêt à distance

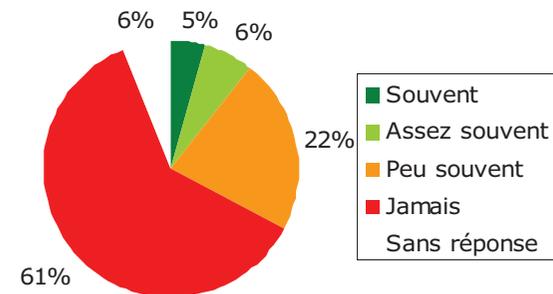
Ce service intéresse peu les lecteurs en moyenne (seuls 17% déclarent qu'ils y auraient recours souvent à assez souvent), et encore moins si on retire les membres de l'IED de cette question.

En revanche, ces derniers déclarent qu'ils l'utiliseraient régulièrement, même si ce service était payant.

Prêt à distance payant : quelle utilisation par IED ?
(échantillon : 121)



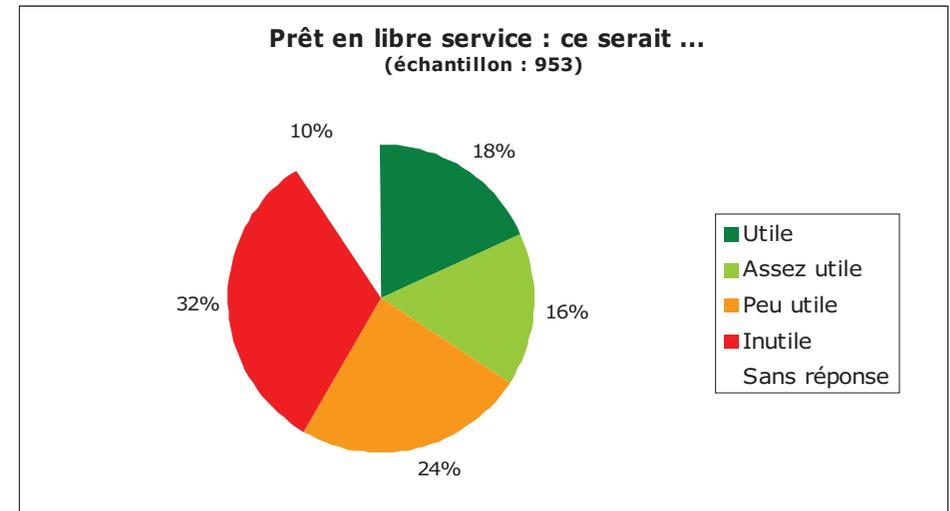
Prêt à distance payant : quelle utilisation par les lecteurs de l'UP8 hors IED ?
(échantillon : 832)



4. 5. Prêt en libre service

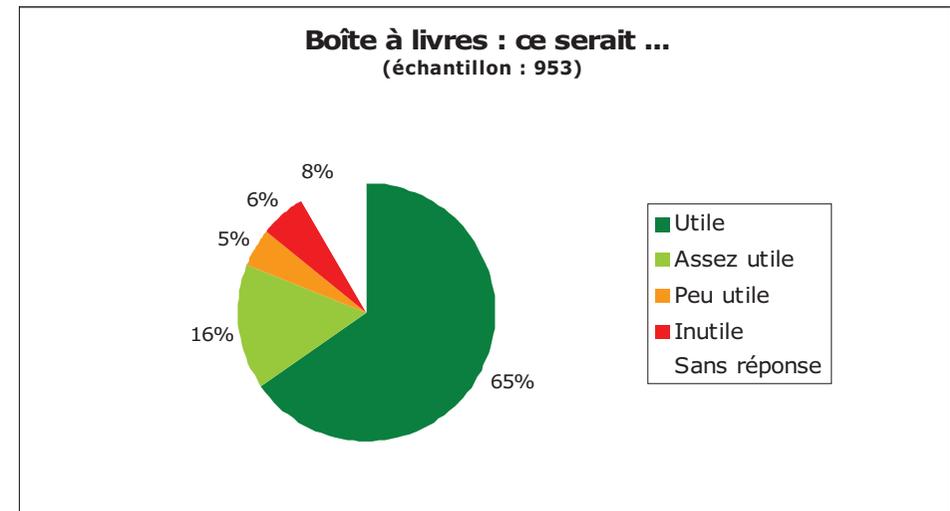
58 % des usagers voient une utilité plus ou moins marquée (utile + assez utile + peu utile) à ce service ; néanmoins, 56 % considèrent qu'il serait inutile ou peu utile. Le relativement faible intérêt des lecteurs pour cette proposition s'explique probablement par la crainte de ne plus avoir affaire à un bibliothécaire auquel on pourrait avoir besoin de poser des questions. Il est également probable que les lecteurs ne ressentent pas le besoin de réduire le temps d'attente au prêt.

On peut considérer que ce service de prêt via des automates n'est pas souhaité en substitution du recours au personnel de la BU chargé de cette tâche, mais seulement en tant que complément de celui-ci.



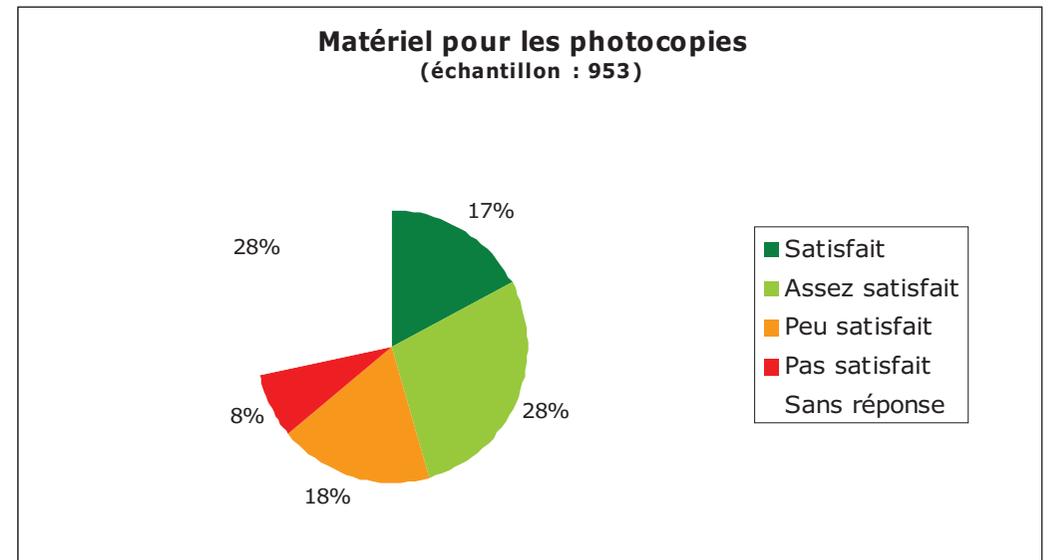
4. 6. Boîte pour le retour des livres

Proposition très largement souhaitée : 83% des lecteurs interrogés estiment qu'il serait utile ou assez utile de disposer de cet équipement lorsque la BU est fermée.



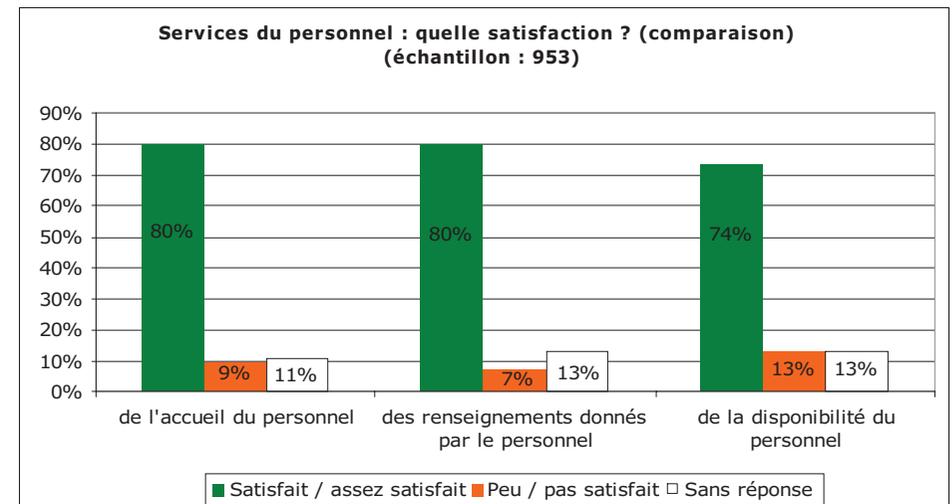
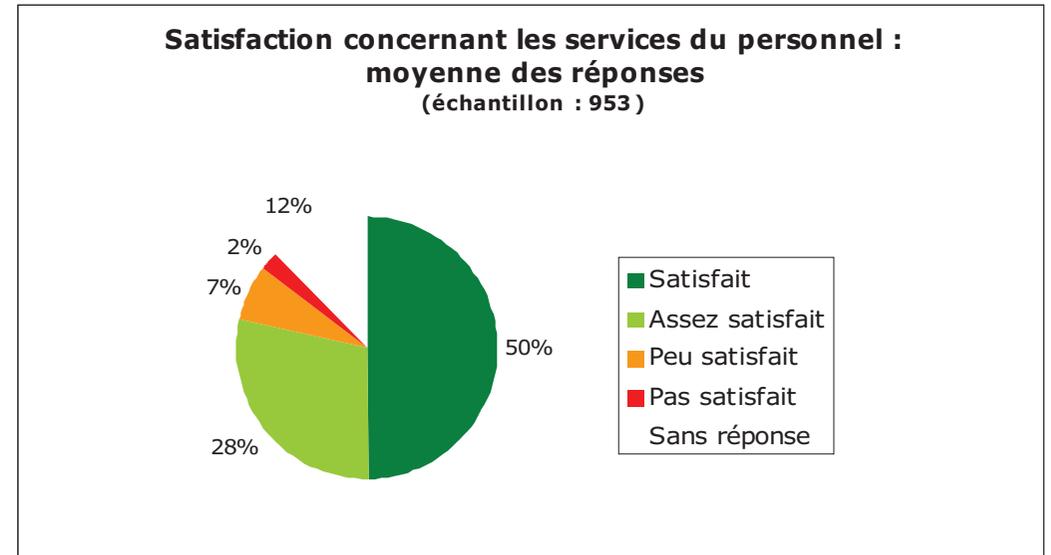
4. 7. Matériel pour les photocopies

Les lecteurs se déclarent plus satisfaits qu'insatisfaits (46% de satisfaits et assez satisfaits contre 26% de peu et pas satisfaits), mais on observe aussi une forte part de sans réponse (28%). Il s'agit probablement du reflet d'une part des lecteurs qui n'utilisent pas ce service.



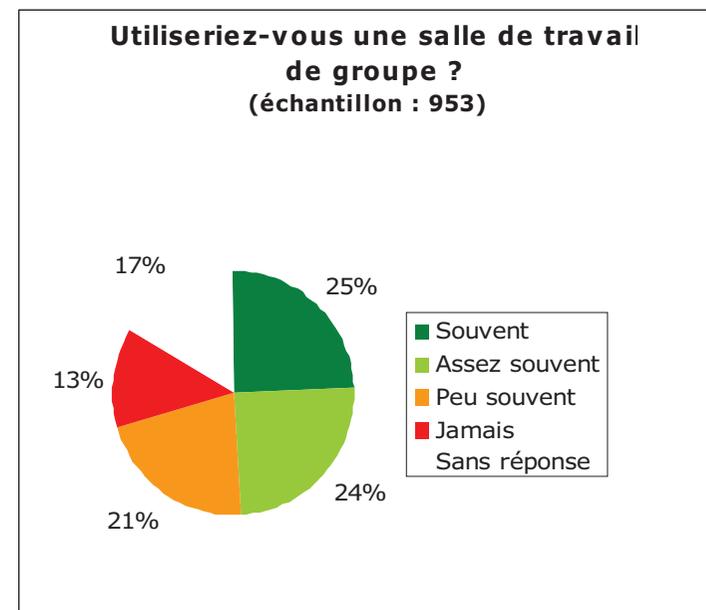
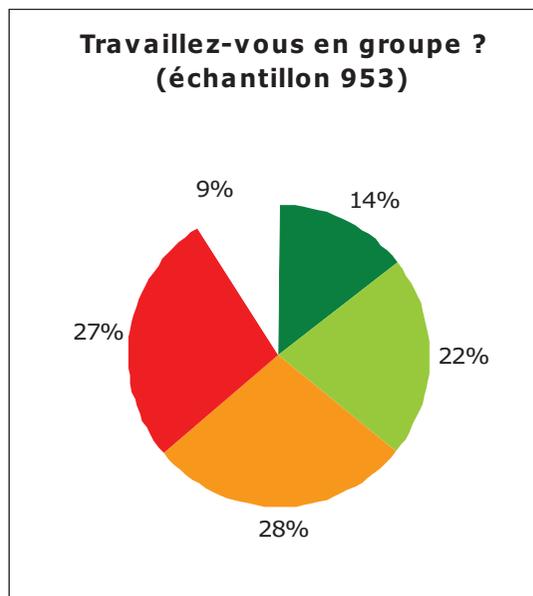
4. 8. Services d'accueil et d'information du personnel

Les lecteurs interrogés **se déclarent en majorité satisfaits ou assez satisfaits du personnel de la BU et de ses services (en moyenne, 78% d'entre eux)**. La part de satisfaction varie légèrement entre les 3 questions posées : l'insatisfaction est un peu plus marquée en ce qui concerne la disponibilité du personnel (13% de peu ou pas satisfaits, contre 10% concernant l'accueil et 7% les renseignements). A chacune de ces questions, 11 à 13% des lecteurs n'ont pas répondu (si l'on ôte l'IED de cette question, 7% des lecteurs seulement s'abstiennent, contre près de 50% des lecteurs de l'IED).



4. 9. Travail en groupe

Les lecteurs déclarent qu'ils travailleraient en groupe (ou du moins utiliseraient une salle à cet effet) un peu plus souvent qu'ils ne le font actuellement s'ils disposaient d'une salle de travail de groupe à la BUP8.



5. Remarques libres finales

578 lecteurs, soit 60% des lecteurs interrogés ont ajouté spontanément des remarques dans l'espace qui leur était proposé à la fin du questionnaire.

Remarques libres finales (par ordre décroissant)			
	Total	% des lecteurs	% des lecteurs ayant fait une remarque
Demande WIFI	89	9%	15%
Demande de formations ou plus d'information	46	5%	8%
Demande de plus de documentation dans tel domaine	46	5%	8%
Demande prêt à distance	38	4%	7%
Problèmes de bruit	36	4%	6%
Demande de prises électriques	27	3%	5%
Eloge du personnel	23	2%	4%
Problèmes de chauffage	19	2%	3%
Demande de création de services existant déjà	19	2%	3%
Demande de prolongation des prêts	18	2%	3%
Critique du personnel	15	2%	3%
Critique de l'état des toilettes	15	2%	3%
Remarques sur les revues	14	1%	2%
Demande de plus de LIP et moins de LEX	14	1%	2%
Demande de plus de documentation numérique	14	1%	2%
Critique du catalogue	11	1%	2%
Demande d'emprunter les DVD	8	1%	1%
Critique du système d'entrée	3	0%	1%
Total des lecteurs ayant ajouté une remarque	578		
Total des lecteurs	953		

6. Conclusions de l'enquête et perspectives

D'une façon générale, plus de 9 usagers sur 10 ayant répondu à cette enquête se sont déclarés satisfaits de la Bibliothèque (taux de satisfaits ou assez satisfaits de 91 % ; 98 % pour les réponses faites en face à face).

L'opinion que les lecteurs ont de la Bibliothèque est donc positive. Cette bonne opinion est d'ailleurs confirmée par ceux qui la comparent à d'autres bibliothèques : 71% de ceux qui ont exprimé un avis la jugent plus ou aussi satisfaisante que les autres.

Horaires et périodes d'ouverture :

Concernant les horaires et périodes d'ouverture de la BUP8, une grande majorité (81 %) s'est déclarée satisfaite ou assez satisfaite.

Les principaux souhaits d'amélioration exprimés sont d'ouvrir avant 11h30 le lundi matin (52% des souhaits), d'ouvrir en horaires normaux pendant les vacances de Pâques (42%), d'ouvrir pendant les vacances de Noël (33%) et d'ouvrir plus ou plus tard le samedi (27%).

Les réponses aux questions concernant la fréquentation de la BU confirment les pratiques rapportées par l'enquête de 2006-2007 et constatées à la BU : les lecteurs viennent peu le matin (15% déclarent venir souvent ou assez souvent à l'ouverture à 9h), et assez peu en fin de journée aussi (23% viennent souvent ou assez souvent après 18h30, 19% partent souvent ou assez souvent après 19h30).

La documentation :

85 % des usagers se déclarent satisfaits ou assez satisfaits de la documentation proposée.

A l'inverse, pour les 15% de non satisfaits, la principale raison de mécontentement est le fait qu'à la BU, on ne trouve « pas les livres que l'on cherche » (pour 53% des non satisfaits), l'indisponibilité des livres (43%) et le manque de livres récents (42%).

La tendance des lecteurs à trouver dans la BU ce qu'ils y cherchent est confirmée par la part de lecteurs trouvant assez souvent, la plupart du temps ou toujours les livres qu'ils recherchent à la BU (76% d'entre eux, 51% trouvant toujours ou la plupart du temps). Lorsqu'ils échouent, c'est principalement parce que le livre est déjà emprunté (64% des lecteurs ayant répondu à cette question) ou qu'il n'est pas à la Bibliothèque (51%).

La documentation électronique :

Parmi ceux qui utilisent la documentation électronique (de peu souvent à souvent), 78 % se déclarent satisfaits ou assez satisfaits.

Cette documentation est connue de 59% des lecteurs, et sur ces 59% (soit 534 personnes), 78% connaissent l'accès distant ; sur l'ensemble des lecteurs, 44% utilisent la documentation électronique (lors de l'enquête de public 2006-2007, 14% des usagers déclaraient utiliser la documentation électronique).

Les efforts du SCD en termes d'information et de formation à la documentation électronique ont donc permis une hausse des publics touchés,

mais les marges de progression demeurent encore réelles.

Les ressources les plus utilisées sont essentiellement des ressources couvrant les sciences humaines et sociales en général (Cairn, pour 42% des utilisateurs des ressources électroniques; Persée pour 27%; Encyclopaedia Universalis pour 24%), ainsi que les ressources en psychologie (PsycInfo, pour 25% des utilisateurs de la documentation électronique; PsycArticles, pour 24%).

Les ordinateurs de la BU :

D'après les déclarations des lecteurs, les ordinateurs de la BU sont essentiellement utilisés pour rechercher de l'information ou de la documentation : 70% des lecteurs en font cet usage souvent ou assez souvent, contre en moyenne 13% des lecteurs pour les autres usages (bureautique, messagerie, activités diverses, impression de documents). Ils se sont majoritairement déclarés satisfaits ou assez satisfaits des services proposés sur ces ordinateurs (28% des lecteurs, contre 11% de peu ou pas satisfaits), mais se sont surtout abstenus de répondre à cette question (61%). On peut donc en déduire que la modification des profils des postes de la Bibliothèque pour en permettre un usage plus large n'est pas une priorité aux yeux des lecteurs : leur besoin prioritaire étant la recherche documentaire, il faut plutôt veiller à ce que suffisamment de postes informatiques restent disponibles pour cet usage. En revanche, ils sont plus circonspects en ce qui concerne le nombre de postes informatiques à la BU : 42% d'entre eux en sont satisfaits ou assez satisfaits, 37% peu ou pas satisfaits (et 20% n'ont pas répondu). Toutefois, d'après le taux d'équipement des lecteurs en ordinateurs portables (79%), il est probable que l'installation d'un réseau wifi résoudrait une grande partie de ce problème.

Le service de prêt de documents :

En ce qui concerne les conditions de prêt dont ils bénéficient, les lecteurs se sont en grande partie déclarés satisfaits (78% de satisfaits ou assez satisfaits).

Parmi les souhaits exprimés par les lecteurs sur l'évolution des conditions de prêt, la demande la plus souvent exprimée est celle de diminuer la durée de prêt assortie d'une possibilité de prolongation en cas de besoin pour le lecteur (49%), des prêts plus longs recueillent 35% des souhaits et le maintien des conditions actuelles 32%.

La proposition de prêt à distance payant ne suscite guère d'intérêt chez les lecteurs en général, sauf chez ceux qui appartiennent à l'IED et qui l'ont largement réclamé (57% d'entre eux disent qu'ils utiliseraient ce service souvent ou assez souvent, et 23% peu souvent : 80% des membres de l'IED seraient donc prêts à y recourir). De plus, 31% d'entre eux ont insisté sur l'importance de cette mesure dans les remarques libres finales.

Les questions sur le service des réservations révèlent une ambiguïté sur les souhaits émis par les lecteurs : ceux qui ont droit à ce service et le connaissent (55% des lecteurs concernés par ce service) ne l'utilisent qu'à 34% ; ceux qui n'y ont pas droit déclarent à 81% qu'ils l'utiliseraient (de souvent à peu souvent). Il est donc probable que les étudiants en Licence n'utiliseraient pas ce service autant qu'ils le déclarent s'il leur était ouvert. Par ailleurs, nous savons actuellement qu'environ 1 demande de réservation sur 2 n'est pas honorée par les lecteurs, ce qui génère un certain nombre de problèmes (coût de gestion et immobilisation inutile de documents). Bref, une phase de réflexion préalable à une éventuelle extension du service de réservation aux étudiants en Licence nous semble nécessaire.

Un service de prêt en libre service via des automates n'est pas souhaité en substitution du recours au personnel de la BU chargé de cette tâche, mais seulement en tant que complément de celui-ci.

Une boîte de retour pour les livres, en cas de fermeture de la BU, est très demandée : 83% des lecteurs la trouveraient utile ou assez utile.

Les services d'accueil du public :

Les lecteurs se déclarent en majorité satisfaits ou assez satisfaits du personnel de la BU et de ses services (en moyenne, 78% d'entre eux).

80% des usagers disent être satisfaits de l'accueil et des informations fournies par le personnel (11 et 13% d'abstention), 74% de la disponibilité du personnel (13% d'abstention ; 13% d'insatisfaits).

Il arrive à 64% des lecteurs interrogés de travailler en groupe et 70% utiliseraient une salle créée à cet effet dans la Bibliothèque (de souvent à peu souvent). De fait, la BU est déjà un lieu de travail à plusieurs ; l'aménagement des espaces aurait surtout pour avantage de pallier les problèmes liés au bruit des conversations gênant parfois certains de nos lecteurs.

Enfin, on observe aussi un manque d'information et de formation du public. Ainsi, bien des lecteurs ont des difficultés avec la documentation électronique – si l'on additionne ceux qui ne la connaissent pas, ceux qui ne l'utilisent pas parce qu'ils n'en comprennent pas le fonctionnement ou ne trouvent pas ce qu'ils y cherchent, et ceux qui n'en sont pas satisfaits pour les mêmes raisons, on obtient un groupe de lecteurs représentant 47% de ceux qui ont été interrogés. Les lecteurs insatisfaits de la BU sont des lecteurs qui ont plus de difficultés que les autres à utiliser cette dernière (que ce soit la documentation électronique ou la recherche plus générale d'un document). Les remarques finales sont assez dispersées, mais elles révèlent aussi un manque de connaissance de la BU lorsqu'elles réclament des services existant déjà (3% des remarques) ou plus simplement des formations à la recherche ou des guides (8%).

Parmi les remarques finales enfin, malgré leur dispersion, on peut relever la récurrence de la demande d'installation d'un réseau wifi (15% des remarques).

Suites à donner à l'enquête

Pour répondre aux demandes exprimées et aux besoins observés, un groupe d'étude va être constitué à la Bibliothèque. Ses membres seront désignés cet été 2010, pour commencer à travailler sur les conclusions de l'enquête dès septembre 2010. De plus, les informations recueillies par cette enquête seront intégrées aux travaux menés par un groupe de réflexion sur le prêt à la Bibliothèque depuis janvier 2009, et par un autre groupe se consacrant à la question du prêt à distance pour les étudiants de l'IED depuis mai 2010.

Il ne sera pas toujours aisé de répondre à toutes les demandes exprimées par les lecteurs.

La Bibliothèque fera toutefois de son mieux pour évoluer dans le sens attendu par ses lecteurs, dans la mesure de ses moyens et possibilités, et fera connaître à son public, avant la fin de l'année 2010, les mesures qu'elle compte mettre en œuvre pour améliorer ses services.

Annexe : Questionnaires soumis aux usagers

Enquête de satisfaction des publics

LECTEURS DE L'UNIVERSITE PARIS 8

Afin d'améliorer ses services et déterminer les actions prioritaires, la Bibliothèque souhaite recueillir l'opinion de ses lecteurs. En sachant si nos lecteurs sont satisfaits ou non et pourquoi, comment ils préféreraient voir évoluer nos services et nos règles, nous pourrions apporter une meilleure réponse à leurs besoins en fonction de nos possibilités. Cette enquête vous prendra une quinzaine de minutes mais nous sera d'une grande utilité. Merci de votre coopération.

I. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1 Vous êtes

UNE réponse possible

- de l'Université Paris 8

2 A l'Université de Paris 8, vous êtes

UNE réponse possible

- en L1
- en L2
- en L3
- en M1
- en M2
- en doctorat
- enseignant-chercheur
- personnel de l'Université (→ question 5)

3 A quelle UFR ou institut appartenez-vous ?

DEUX réponses maximum

- UFR AES - Economie et Gestion (AES-EG)
- UFR Arts, philosophie, esthétique
- UFR Culture et communication (CC)
- UFR Droit
- UFR Histoire, Littératures, Sociologie (HLS)
- UFR Langues (LLCE-LEA)
- UFR Mathématiques, Informatique, Technologies, Sciences de l' Information et de la Communication (MITSIC)
- UFR Psychologie Pratiques Cliniques et Sociales (PPCS)
- UFR Sciences de l'Éducation, Psychanalyse et Com/Français Langue Etrangère (SEPF)
- UFR Sciences du langage (SDL)
- UFR Territoires, Environnements, Sociétés (TES)
- Institut d'enseignement à distance (IED)
- Institut d'études européennes (IEE)
- Institut Français de Géopolitique (IFG)
- IUT de Montreuil
- IUT de Tremblay-en-France
- Service Universitaire de Formation Initiale et Continue pour l'Enseignement (SUFICE)

II. LA BIBLIOTHÈQUE EN GÉNÉRAL

5 D'une façon générale, êtes-vous satisfait de la BU et de ses services ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

6 Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

UNE réponse

- Oui (→ question 7)
- Non (→ question 9)

7 Si oui, laquelle ou lesquelles ?

8 Comment trouvez-vous ces bibliothèques et leurs services, comparés à la BU de Paris 8 ?

UNE réponse

- Plus satisfaisants que la BU de Paris 8
- Aussi satisfaisants que la BU de Paris 8
- Moins satisfaisants que la BU de Paris 8
- Ne se prononce pas

III. ACCÈS À LA BU

9 Êtes-vous satisfait des horaires et périodes d'ouverture de la BU ?

UNE réponse

- Satisfait (→ question 11)
- Assez satisfait (→ question 11)
- Peu satisfait (→ question 10)
- Pas satisfait (→ question 10)

Horaires d'ouverture : lundi 11h30-20h, mardi-vendredi : 9h-20h, samedi : 10h-17h30. Périodes d'ouverture : ouvert toute l'année, sauf pendant les 2 semaines de vacances de Noël et le mois d'août, horaires réduits pendant les vacances de Pâques, en juillet et en septembre.

10 Pour quelle(s) raison(s) ?

11 Vous arrivez à la BU

	Souvent	Assez souvent	Peu souvent	Jamais
à l'ouverture, à 9h				
entre 9h30 et 18h30				
après 18h30				

12 Vous quittez la BU après 19h30

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

13 Venez-vous à la BU le samedi?

UNE réponse

- Toutes les semaines
- Uniquement le samedi
- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Jamais

14 Parmi ces mesures, lesquelles vous semblent les plus utiles ?

QUATRE réponses maximum

<input type="checkbox"/>	Ouvrir la BU pendant les vacances de Noël
<input type="checkbox"/>	Ouvrir avant 11h30 le lundi matin
<input type="checkbox"/>	Ouvrir plus tôt dans la semaine
<input type="checkbox"/>	Ouvrir plus tard dans la semaine
<input type="checkbox"/>	Etendre les horaires d'ouverture du samedi
<input type="checkbox"/>	Ouvrir plus tard et fermer plus tard le samedi
<input type="checkbox"/>	Ouvrir en horaires normaux pendant les vacances de Pâques.
<input type="checkbox"/>	Ne rien changer aux horaires et périodes d'ouverture

IV. DOCUMENTATION

15 Êtes-vous satisfait de la documentation proposée à la BU ?

UNE réponse

- Satisfait (→ question 16)
- Assez satisfait (→ question 16)
- Peu satisfait (→ question 17)
- Pas satisfait (→ question 17)

16 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Collections (livres, revues, documentation sur internet) adaptées à vos besoins
- Nombre important et/ou suffisant de livres
- Disponibilité des livres (sur rayonnages et empruntables quand on les cherche)
- Autre:

(→ question 18)

17 Pour quelle(s) raison(s)?

TOUTES les réponses possibles

- Il n'y a pas les livres que vous y cherchez.
- Il n'y a pas assez de livres.
- Il n'y a pas assez de livres récents.
- Les livres sont souvent indisponibles (empruntés ou déclarés « non disponible » dans le catalogue).
- Livres souvent introuvables sur les rayonnages.
- Pas assez de livres empruntables.
- Autre:

18 Lorsque vous cherchez un document à la BU (livre, revue, etc.), le trouvez-vous?

UNE réponse

- Toujours (→ question 20)
- La plupart du temps (→ question 19)
- Assez souvent (→ question 19)
- Une fois sur deux (→ question 19)
- Peu souvent (→ question 19)
- Rarement (→ question 19)
- Jamais (→ question 19)

19 Lorsque vous cherchez un livre et ne le trouvez pas, pour quelle raison cela arrive-t-il ?

TOUTES les réponses possibles

- Le livre n'est pas à la BU ou dans le catalogue.
- Le livre est déjà emprunté.
- Le livre est déclaré "non disponible" dans le catalogue.
- Le livre est déclaré "disponible" dans le catalogue, mais n'est pas sur les rayonnages.
- Vous ne savez pas vraiment comment chercher un livre à la BU.
- Autre:

20 Connaissez-vous notre offre de documentation électronique en ligne (c'est-à-dire la documentation, les revues et les bases de données accessibles en ligne par internet – nous ne comptons pas le catalogue parmi ces ressources) ?

UNE réponse

- Oui (→ question 21)
- Non (→ question 28)

21 Savez-vous que vous pouvez y accéder sur internet depuis votre domicile?

UNE réponse

- Oui.
- Oui, mais vous ne savez pas comment faire.
- Non.

22 Utilisez-vous notre documentation électronique en ligne ?

UNE réponse

- Souvent (→ question 23)
- Assez souvent (→ question 23)
- Peu souvent (→ question 23)
- Jamais (→ question 26)

23 En êtes-vous satisfait ?

UNE réponse

- Satisfait (→ question 24)
- Assez satisfait (→ question 24)
- Peu satisfait (→ question 25)
- Pas satisfait (→ question 25)

24 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- La consultation à domicile permet de travailler chez soi.
- Richesse de la documentation électronique en ligne et des bases de données.
- Facilité d'utilisation de la documentation électronique en ligne et des bases de données.
- Autre:

(→ question 27)

25 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Vous n'en avez pas besoin.
- Vous ne savez pas bien comment cela fonctionne.
- Pas les bons titres, les bonnes bases de données.
- Difficultés à trouver de la documentation électronique en ligne et des bases de données utiles à votre recherche.
- Autre:

(→ question 27)

26 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Vous n'en avez pas besoin.
- Vous ne savez pas bien comment cela fonctionne.
- Pas les bons titres, les bonnes bases de données.
- Difficultés à trouver la documentation électronique en ligne et les bases de données utiles à votre recherche.
- Autre:

(→ question 28)

27 Quelles ressources électroniques utilisez-vous le plus souvent ? (Elles apparaissent dans l'ordre alphabétique)

TOUTES les réponses possibles

- Academic Search Premier
- ACM digital library
- ATILF - Analyse et traitement informatique de la langue française
- Cairn
- Dalloz.fr
- Doctrinal Plus
- Encyclopaedia Universalis en ligne
- Eric
- Erudit
- Factiva
- FIAF
- Francis
- Frantext
- Gallica
- GreenFile
- IBZ - International Bibliography of Periodical Literature in the humanities and Social Sciences
- IIPA - International Index to the Performing Arts
- JSTOR
- Juris-Classeur
- Kompass
- Lexbase
- Lextenso
- Lista
- Medline
- MLA international bibliography
- Pascal
- Persée
- PsycArticles

- PsycCritiques
- Psychology and Behavioral Sciences Collection
- PsycInfo
- Pubmed
- Revues.org
- RILM - Répertoire international de la littérature musicale
- Science Direct
- Ubadoc
- Vente et gestion

V. SERVICES DE LA BU

28 Dans quel(s) but(s) utilisez-vous les ordinateurs de la BU ?

	Souvent	Assez souvent	Peu souvent	Jamais
Rechercher de l'information ou de la documentation				
Utiliser la bureautique (traitement de texte, tableur, etc.)				
Consulter votre messagerie étudiante de Paris 8				
Consulter votre messagerie personnelle				
Autres activités (recherche de billets de train, horaires de cinéma, consultation de sites pour le loisir, etc.)				
Imprimer des documents				

29 Trouvez-vous leurs services satisfaisants dans ces domaines ?

	Satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Non satisfaisant
Pour rechercher de l'information ou de la documentation				
Pour utiliser la bureautique (traitement de texte, tableur, etc.)				
Pour consulter votre messagerie étudiante de Paris 8				
Pour consulter votre messagerie personnelle				
Pour vos autres activités				
Pour imprimer des documents				

30 Vous possédez

TOUTES les réponses possibles

- un ordinateur à domicile.
- internet à domicile.
- un ordinateur portable.

31 Êtes-vous satisfait du nombre de postes informatiques à la BU ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

32 En dehors de la BU, êtes-vous satisfait de l'offre en postes informatiques à l'Université ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

33 Pour quelle(s) raison(s) ?**34** Êtes-vous satisfait des conditions de prêt dont vous bénéficiez actuellement ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

35 Quelle évolution vous semblerait préférable ?

DEUX réponses maximum

- Maintien des conditions actuelles
- Prêts plus longs (pour un meilleur confort de lecture pour celui qui emprunte)
- Prêts plus courts (pour une plus grande disponibilité des livres pour chacun)
- Prêts plus courts mais avec prolongation possible (pour adapter la durée de prêt aux besoins de chacun)

Si **ENSEIGNANT-CHERCHEUR** ou **DOCTORANT** ou **M1** ou **M2** :

36 Connaissez-vous le service des réservations ?

- Oui (→ question 37)
- Non (→ question 39)

37 Utilisez-vous ce service ?

- Oui (→ question 39)
- Non (→ question 39)

Si **L1** ou **L2** ou **L3** :

38 La BU propose aux enseignants et aux étudiants de Master et doctorat un service de réservation. Il peuvent demander à ce qu'un livre déjà emprunté soit mis de côté et réservé pour eux lors de son retour à la Bibliothèque. Si un tel service vous était proposé, l'utiliserez-vous ?

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

39 Utiliserez-vous un service de prêt à distance (envoi et retour de documents par la poste) s'il était payant (somme forfaitaire ou frais de port) ?

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

40 Trouvez-vous que le prêt en libre service (enregistrement des prêts par le lecteur sur un automate ou une machine, et non plus en passant par un bibliothécaire) serait utile ?

UNE réponse

- Utile
- Assez utile
- Peu utile
- Inutile

41 Êtes-vous satisfait du matériel mis à votre disposition par la BU pour faire des photocopies (nombre de photocopieurs, entretien, prix, etc.) ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

42 Trouveriez-vous utile une boîte où déposer les livres à rendre lorsque la BU est fermée ?

UNE réponse

- Utile
- Assez utile
- Peu utile
- Inutile

43 Êtes-vous satisfait des services proposés par le personnel de la BU et plus précisément

	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
de l'accueil assuré par le personnel ?				
des renseignements donnés par le personnel ?				
de la disponibilité du personnel (temps d'attente, facilité à trouver un bibliothécaire dans la BU) ?				

44 Vous arrive-t-il de travailler en groupe ?

UNE réponse

- Souvent.
- Assez souvent.
- Peu souvent.
- Jamais.

45 Utiliseriez-vous une salle de travail de groupe à la BU s'il en existait ?

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

VI. POUR FINIR

46 Avez-vous des remarques ou des suggestions à faire sur la Bibliothèque et ses services ?

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à cette enquête. Soyez assurés que nous étudierons ses résultats attentivement et que nous en tiendrons compte. Ces résultats et les décisions prises en conséquence seront prochainement exposés sur le site de la BU.

En vous remerciant encore,

L'équipe de la BU de Paris 8

Enquête de satisfaction des publics

LECTEURS EXTERIEURS

Afin d'améliorer ses services et déterminer les actions prioritaires, la Bibliothèque souhaite recueillir l'opinion de ses lecteurs. En sachant si nos lecteurs sont satisfaits ou non et pourquoi, comment ils préféreraient voir évoluer nos services et nos règles, nous pourrions apporter une meilleure réponse à leurs besoins en fonction de nos possibilités. Cette enquête vous prendra une quinzaine de minutes mais nous sera d'une grande utilité. Merci de votre coopération.

I. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1 Vous êtes

UNE réponse possible

- lecteur extérieur

4 Êtes-vous

UNE réponse possible

- Etudiant
 Autre

II. LA BIBLIOTHÈQUE EN GÉNÉRAL

5 D'une façon générale, êtes-vous satisfait de la BU et de ses services ?

UNE réponse

- Satisfait
 Assez satisfait
 Peu satisfait
 Pas satisfait

6 Fréquentez-vous d'autres bibliothèques ?

UNE réponse

- Oui (→ question 7)
 Non (→ question 9)

7 Si oui, laquelle ou lesquelles ?

8 Comment trouvez-vous ces bibliothèques et leurs services, comparés à la BU de Paris 8 ?

UNE réponse

- Plus satisfaisants que la BU de Paris 8
 Aussi satisfaisants que la BU de Paris 8
 Moins satisfaisants que la BU de Paris 8
 Ne se prononce pas

III. ACCÈS À LA BU

9 Êtes-vous satisfait des horaires et périodes d'ouverture de la BU ?

UNE réponse

- Satisfait (→ question 11)
- Assez satisfait (→ question 11)
- Peu satisfait (→ question 10)
- Pas satisfait (→ question 10)

Horaires d'ouverture : lundi 11h30-20h, mardi-vendredi : 9h-20h, samedi : 10h-17h30. Périodes d'ouverture : ouvert toute l'année, sauf pendant les 2 semaines de vacances de Noël et le mois d'août, horaires réduits pendant les vacances de Pâques, en juillet et en septembre.

10 Pour quelle(s) raison(s) ?

11 Vous arrivez à la BU

	Souvent	Assez souvent	Peu souvent	Jamais
à l'ouverture, à 9h				
entre 9h30 et 18h30				
après 18h30				

12 Vous quittez la BU après 19h30

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

13 Venez-vous à la BU le samedi?

UNE réponse

- Toutes les semaines
- Uniquement le samedi
- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Jamais

14 Parmi ces mesures, lesquelles vous semblent les plus utiles ?

QUATRE réponses maximum

<input type="checkbox"/>	Ouvrir la BU pendant les vacances de Noël
<input type="checkbox"/>	Ouvrir avant 11h30 le lundi matin
<input type="checkbox"/>	Ouvrir plus tôt dans la semaine
<input type="checkbox"/>	Ouvrir plus tard dans la semaine
<input type="checkbox"/>	Etendre les horaires d'ouverture du samedi
<input type="checkbox"/>	Ouvrir plus tard et fermer plus tard le samedi
<input type="checkbox"/>	Ouvrir en horaires normaux pendant les vacances de Pâques.
<input type="checkbox"/>	Ne rien changer aux horaires et périodes d'ouverture

IV. DOCUMENTATION

15 Êtes-vous satisfait de la documentation proposée à la BU ?

UNE réponse

- Satisfait (→ question 16)
- Assez satisfait (→ question 16)
- Peu satisfait (→ question 17)
- Pas satisfait (→ question 17)

16 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Collections (livres, revues, documentation sur internet) adaptées à vos besoins
- Nombre important et/ou suffisant de livres
- Disponibilité des livres (sur rayonnages et empruntables quand on les cherche)
- Autre:

(→ question 18)

17 Pour quelle(s) raison(s)?

TOUTES les réponses possibles

- Il n'y a pas les livres que vous y cherchez.
- Il n'y a pas assez de livres.
- Il n'y a pas assez de livres récents.
- Les livres sont souvent indisponibles (empruntés ou déclarés « non disponible » dans le catalogue).
- Livres souvent introuvables sur les rayonnages.
- Pas assez de livres empruntables.
- Autre:

18 Lorsque vous cherchez un document à la BU (livre, revue, etc.), le trouvez-vous?

UNE réponse

- Toujours (→ question 20)
- La plupart du temps (→ question 19)
- Assez souvent (→ question 19)
- Une fois sur deux (→ question 19)
- Peu souvent (→ question 19)
- Rarement (→ question 19)
- Jamais (→ question 19)

19 Lorsque vous cherchez un livre et ne le trouvez pas, pour quelle raison cela arrive-t-il ?

TOUTES les réponses possibles

- Le livre n'est pas à la BU ou dans le catalogue.
- Le livre est déjà emprunté.
- Le livre est déclaré "non disponible" dans le catalogue.
- Le livre est déclaré "disponible" dans le catalogue, mais n'est pas sur les rayonnages.
- Vous ne savez pas vraiment comment chercher un livre à la BU.
- Autre:

20 Connaissez-vous notre offre de documentation électronique en ligne (c'est-à-dire la documentation, les revues et les bases de données accessibles en ligne par internet – nous ne comptons pas le catalogue parmi ces ressources) ?

UNE réponse

- Oui (→ question 22)
- Non (→ question 28)

22 Utilisez-vous notre documentation électronique en ligne ?

UNE réponse

- Souvent (→ question 23)
- Assez souvent (→ question 23)
- Peu souvent (→ question 23)
- Jamais (→ question 26)

23 En êtes-vous satisfait ?

UNE réponse

- Satisfait (→ question 24)
- Assez satisfait (→ question 24)
- Peu satisfait (→ question 25)
- Pas satisfait (→ question 25)

24 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Richesse de la documentation électronique en ligne et des bases de données.
- Facilité d'utilisation de la documentation électronique en ligne et des bases de données.
- Autre:

(→ question 27)

25 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Vous n'en avez pas besoin.
- Vous ne savez pas bien comment cela fonctionne.
- Pas les bons titres, les bonnes bases de données.
- Difficultés à trouver de la documentation électronique en ligne et des bases de données utiles à votre recherche.
- Autre:

(→ question 27)

26 Pour quelle(s) raison(s) ?

TOUTES les réponses possibles

- Vous n'en avez pas besoin.
- Vous ne savez pas bien comment cela fonctionne.
- Pas les bons titres, les bonnes bases de données.
- Difficultés à trouver la documentation électronique en ligne et les bases de données utiles à votre recherche.
- Autre:

(→ question 28)

27 Quelles ressources électroniques utilisez-vous le plus souvent ? (Elles apparaissent dans l'ordre alphabétique)

TOUTES les réponses possibles

- Academic Search Premier
- ACM digital library
- ATILF - Analyse et traitement informatique de la langue française
- Cairn
- Dalloz.fr
- Doctrinal Plus
- Encyclopaedia Universalis en ligne
- Eric
- Erudit
- Factiva
- FIAF
- Francis
- Frantext
- Gallica
- GreenFile
- IBZ - International Bibliography of Periodical Literature in the humanities and Social Sciences
- IIPA - International Index to the Performing Arts
- JSTOR
- Juris-Classeur
- Kompass
- Lexbase
- Lextenso
- Lista
- Medline
- MLA international bibliography
- Pascal
- Persée
- PsycArticles

- PsycCritiques
- Psychology and Behavioral Sciences Collection
- PsycInfo
- Pubmed
- Revues.org
- RILM - Répertoire international de la littérature musicale
- Science Direct
- Ubadoc
- Vente et gestion

V. SERVICES DE LA BU

28 Dans quel(s) but(s) utilisez-vous les ordinateurs de la BU ?

	Souvent	Assez souvent	Peu souvent	Jamais
Rechercher de l'information ou de la documentation				
Utiliser la bureautique (traitement de texte, tableur, etc.)				
Consulter votre messagerie personnelle				
Autres activités (recherche de billets de train, horaires de cinéma, consultation de sites pour le loisir, etc.)				
Imprimer des documents				

29 Trouvez-vous leurs services satisfaisants dans ces domaines ?

	Satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Non satisfaisant
Pour rechercher de l'information ou de la documentation				
Pour utiliser la bureautique (traitement de texte, tableur, etc.)				
Pour consulter votre messagerie personnelle				
Pour vos autres activités				
Pour imprimer des documents				

30 Vous possédez

TOUTES les réponses possibles

- un ordinateur à domicile.
- internet à domicile.
- un ordinateur portable.

31 Êtes-vous satisfait du nombre de postes informatiques à la BU ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

32 En dehors de la BU, êtes-vous satisfait de l'offre en postes informatiques à l'Université ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

33 Pour quelle(s) raison(s) ?

34 Êtes-vous satisfait des conditions de prêt dont vous bénéficiez actuellement ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

35 Quelle évolution vous semblerait préférable ?

DEUX réponses maximum

- Maintien des conditions actuelles
- Prêts plus longs (pour un meilleur confort de lecture pour celui qui emprunte)
- Prêts plus courts (pour une plus grande disponibilité des livres pour chacun)
- Prêts plus courts mais avec prolongation possible (pour adapter la durée de prêt aux besoins de chacun)

39 Utiliseriez-vous un service de prêt à distance (envoi et retour de documents par la poste) s'il était payant (somme forfaitaire ou frais de port) ?

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

40 Trouvez-vous que le prêt en libre service (enregistrement des prêts par le lecteur sur un automate ou une machine, et non plus en passant par un bibliothécaire) serait utile ?

UNE réponse

- Utile
- Assez utile
- Peu utile
- Inutile

41 Êtes-vous satisfait du matériel mis à votre disposition par la BU pour faire des photocopies (nombre de photocopieurs, entretien, prix, etc.) ?

UNE réponse

- Satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas satisfait

42 Trouveriez-vous utile une boîte où déposer les livres à rendre lorsque la BU est fermée ?

UNE réponse

- Utile
- Assez utile
- Peu utile
- Inutile

43 Êtes-vous satisfait des services proposés par le personnel de la BU et plus précisément

	Satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas satisfait
de l'accueil assuré par le personnel ?				
des renseignements donnés par le personnel ?				
de la disponibilité du personnel (temps d'attente, facilité à trouver un bibliothécaire dans la BU) ?				

44 Vous arrive-t-il de travailler en groupe ?

UNE réponse

- Souvent.
- Assez souvent.
- Peu souvent.
- Jamais.

45 Utiliseriez-vous une salle de travail de groupe à la BU s'il en existait ?

UNE réponse

- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

VI. POUR FINIR

46 Avez-vous des remarques ou des suggestions à faire sur la Bibliothèque et ses services ?

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à cette enquête. Soyez assurés que nous étudierons ses résultats attentivement et que nous en tiendrons compte. Ces résultats et les décisions prises en conséquence seront prochainement exposés sur le site de la BU.

En vous remerciant encore,

L'équipe de la BU de Paris 8