

RESTITUTION DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION MENÉE EN 2022 PAR LE SCD DE L'UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON-SORBONNE

Table des matières

Présentation de l'enquête	- 2 -
Analyse des réponses	- 3 -
Profil des répondants	- 3 -
La fréquentation des bibliothèques	- 4 -
La satisfaction globale	- 6 -
Les horaires d'ouverture	- 7 -
La communication de la bibliothèque	- 8 -
Les services	- 9 -
Les collections.....	- 14 -
Les outils de la recherche documentaire	- 16 -
Les services de l'appui à la recherche et à la science ouverte	- 16 -

Présentation de l'enquête

Le SCD est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil offert dans les 6 bibliothèques intégrées qui le composent. Une enquête de satisfaction est régulièrement menée auprès des usagers de l'établissement afin de connaître leurs attentes et définir les axes de progression.

L'enquête 2022 a été menée du lundi 7 mars au lundi 4 avril 2022. Elle a été créée, mise en ligne et administrée en utilisant le logiciel d'enquête statistique, de sondage, et de création de formulaires en ligne LimeSurvey. Une version de l'enquête en anglais était proposée (6 répondants ont choisi cette option).

Les moyens de promotion de l'enquête ont été les suivants : affiches, totems posés sur les tables des salles de lecture, vidéo présentée sur les écrans, mèl envoyé à tous les étudiants et à tous les personnels de l'université. Les agents en service public étaient invités à inciter les lecteurs à répondre.

Elle a permis de recueillir 3 033 réponses, dont 2 203 réponses complètes. L'analyse de l'enquête repose sur les réponses complètes.

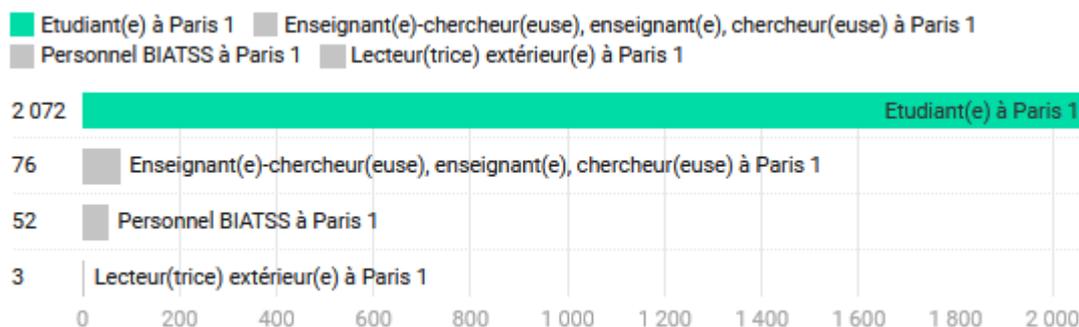
Analyse des réponses

Profil des répondants

? Vous êtes :

Une très grande majorité des répondants sont des étudiants de l'Université (94.1%). Les enseignants-chercheurs ne représentent que 3.4% et les personnels BIATSS 2.4%. Seuls 3 lecteurs extérieurs ont répondu, ce qui s'explique par le fait qu'ils ne sont autorisés à fréquenter à nouveau les bibliothèques que depuis le 12 mars.

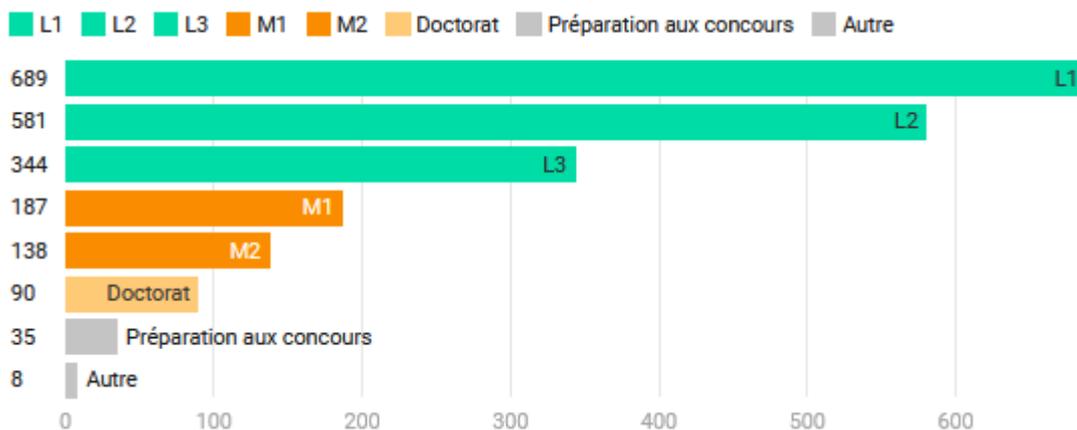
Nombre de réponses au questionnaire selon le statut



? Niveau :

Parmi les étudiants, ce sont principalement les étudiants de licence qui ont répondu (77.9%). Les étudiants de Master sont à l'origine de 15.7% des réponses et les doctorants de 4.3%.

Nombre de réponses au questionnaire selon le niveau



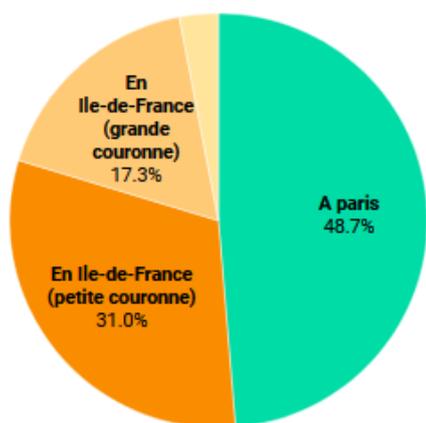
? Vous résidez :

? Discipline :

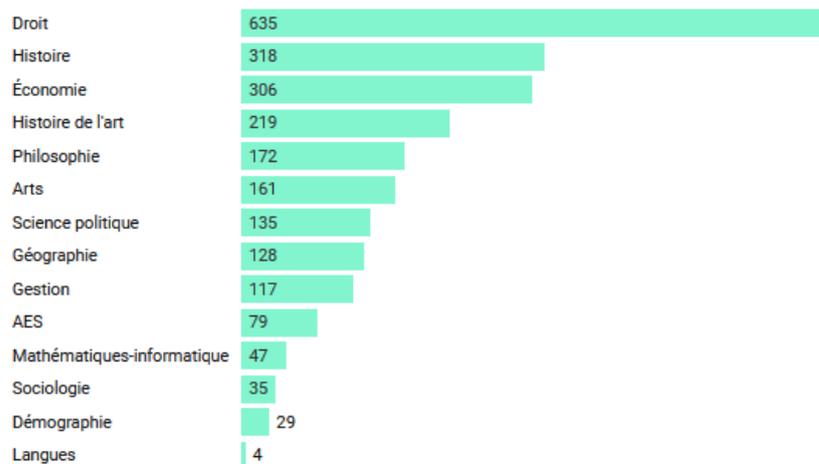
Près de la moitié des répondants résident à Paris. Les disciplines d'étude ou d'enseignement les plus représentées sont le droit (19.3%), l'histoire (9.7%), l'économie (9.3%) et l'histoire de l'art (6.7%).

Pourcentage des réponses au questionnaire selon le statut

- A paris (48.7%)
- En Ile-de-France (petite couronne) (31.0%)
- En Ile-de-France (grande couronne) (17.3%)
- Hors Ile-de-France (3.0%)



Nombre de réponses au questionnaire selon la discipline



La fréquentation des bibliothèques

- ❓ *Fréquentez-vous une ou plusieurs de ces bibliothèques ?*
- ❓ *Quelle est la bibliothèque que vous fréquentez le plus ?*

Les questions suivantes du questionnaire portaient sur les bibliothèques fréquentées (plusieurs réponses possibles), puis sur la bibliothèque principalement fréquentée. Le nombre de répondants est satisfaisant pour PMF (1 042 répondants), Colliard (648) et l'École des arts (181). Pour les autres bibliothèques, le nombre de répondants incite à prendre les résultats de l'enquête avec précaution.

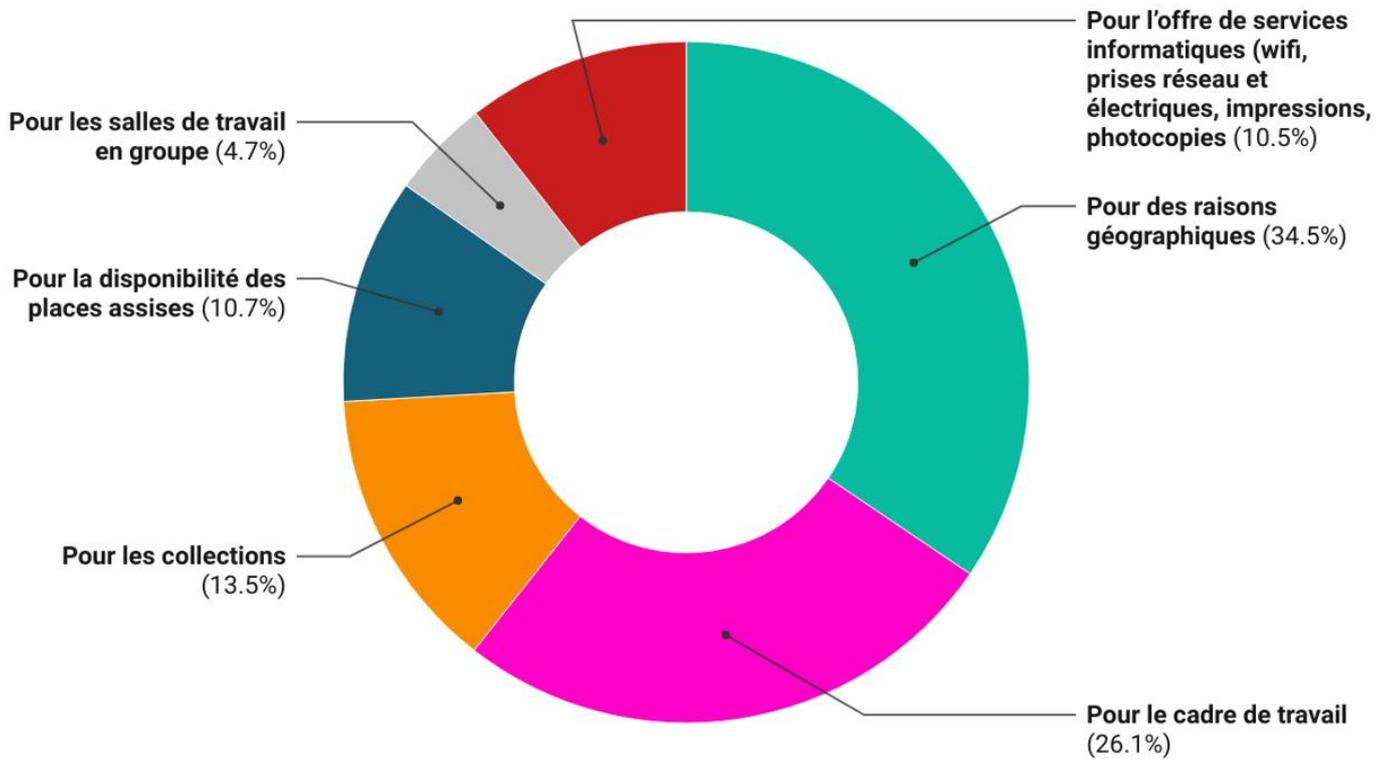
Une part non négligeable des répondants qui fréquentent les bibliothèques du site Sorbonne fréquentent principalement une autre bibliothèque : 35% pour Lavisse, 30% pour Lagroye et 24% pour Cuzin. La part est moindre pour les autres bibliothèques : 16% pour PMF, 14% pour Colliard et 13% pour l'École des arts.

	Nombre de répondants fréquentant la bibliothèque	Nombre de répondants fréquentant principalement la bibliothèque
Bibliothèque Pierre Mendès France	1,242	1,042
Bibliothèque Jean-Claude Colliard	755	648
Bibliothèque de l'École des arts de la Sorbonne	208	181
Bibliothèque Cuzin	76	58
Bibliothèque Jacques Lagroye	57	40
Bibliothèque Lavisse	34	22
Aucune de cette liste	227	

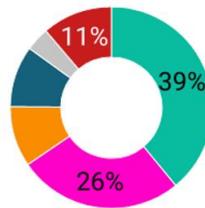
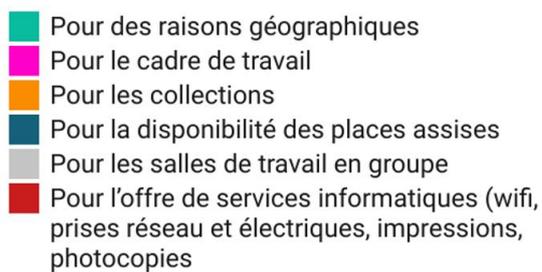
A noter : 78 répondants qui étudient l'économie déclarent fréquenter principalement la bibliothèque Colliard, spécialisée en droit.

🔍 Pourquoi fréquentez-vous cette bibliothèque ?

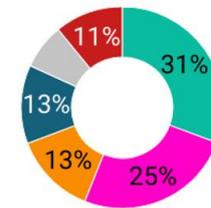
C'est avant tout pour des raisons géographiques que les bibliothèques sont fréquentées (34.5%), puis pour le cadre de travail (26.1%) et les collections (13.5%).



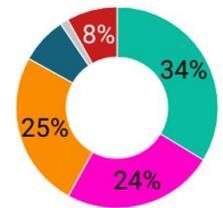
Les raisons de la fréquentation varient sensiblement selon les bibliothèques :



PMF



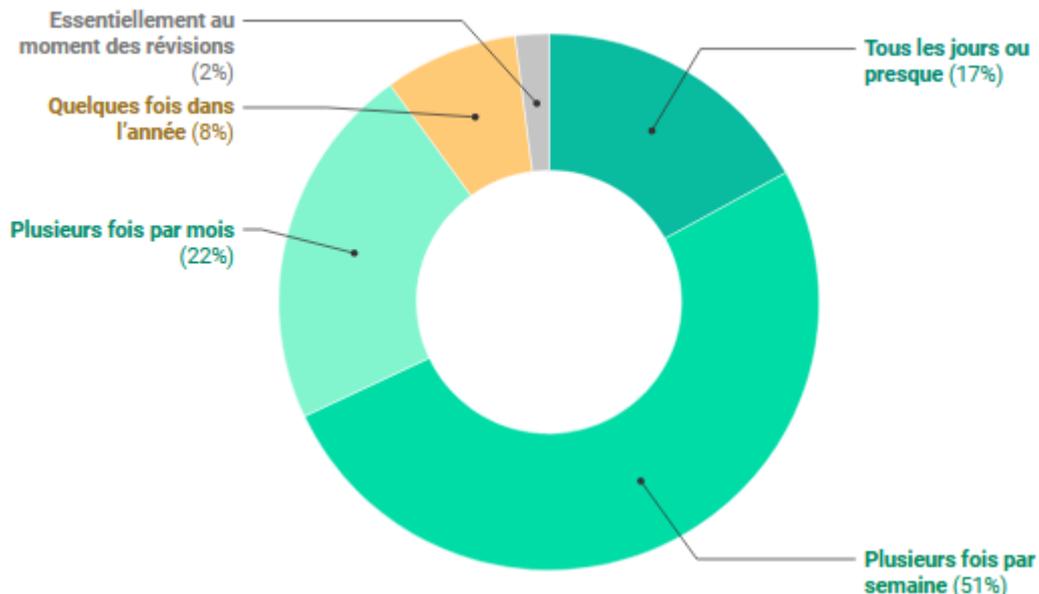
Colliard



Ecole des arts

🔍 En règle générale, vous fréquentez la bibliothèque :

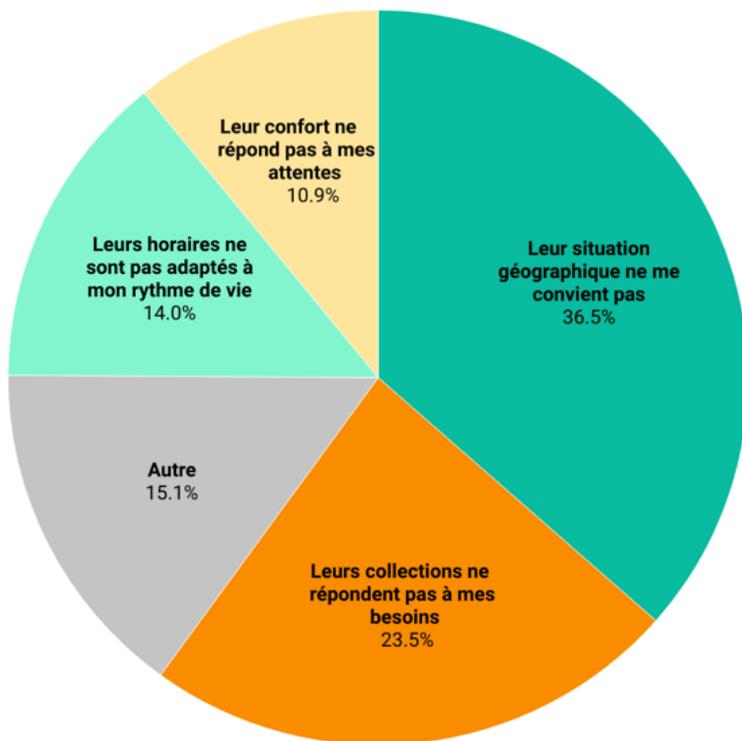
Plus des deux tiers des répondants (68%) sont des fréquentants assidus puisqu'ils déclarent venir tous les jours ou plusieurs fois par semaine à la bibliothèque.



Cette part est de 72% à PMF, 69% à Colliard et à Cuzin, 55% à Lavisse, 46% à l'École des arts, 39% à Lagroye.

Vous pouvez préciser, si vous le souhaitez, pourquoi vous ne fréquentez aucune de ces bibliothèques :

- Leur situation géographique ne me convient pas
- Leurs collections ne répondent pas à mes besoins
- Autre
- Leurs horaires ne sont pas adaptés à mon rythme de vie
- Leur confort ne répond pas à mes attentes



C'est avant tout pour des raisons de localisation que les répondants déclarent ne pas fréquenter les bibliothèques du SCD, puis par manque d'intérêt pour leurs collections.

Les répondants qui mentionnent une autre raison de ne pas fréquenter les bibliothèques du SCD sont inscrits dans d'autres bibliothèques, interuniversitaires principalement.

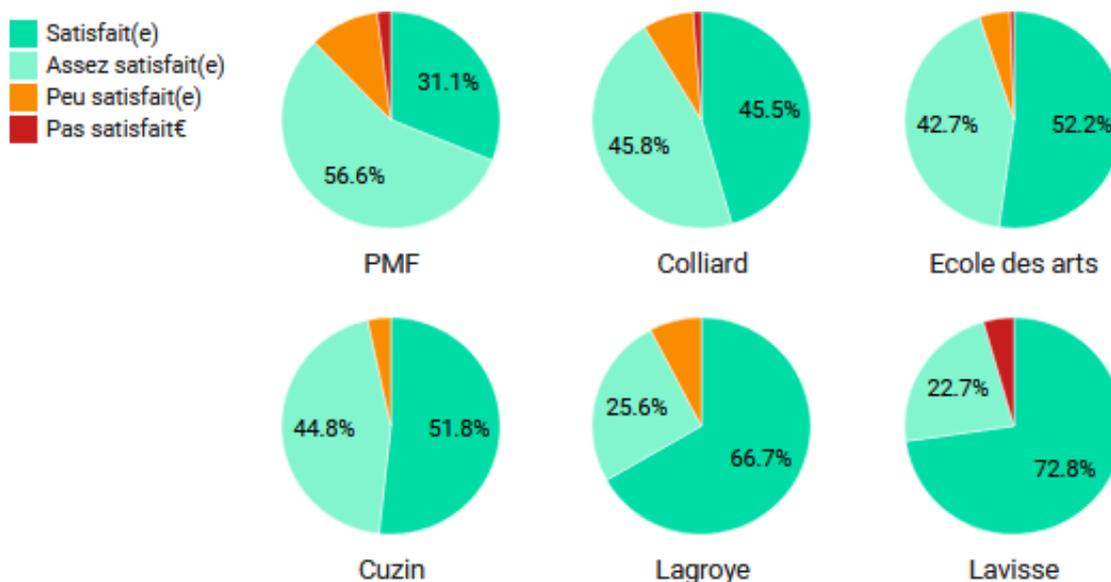
La satisfaction globale

Êtes-vous satisfait(e) de la bibliothèque ?

89.9% des répondants sont globalement satisfaits ou assez satisfaits de la bibliothèque.



Cette proportion est de 96.5% à Cuzin, 95.4% à Lavisse, 94.9% à l'Ecole des arts, 92.3% à Lagroye, 91.03% à Colliard et 87.7% à PMF.



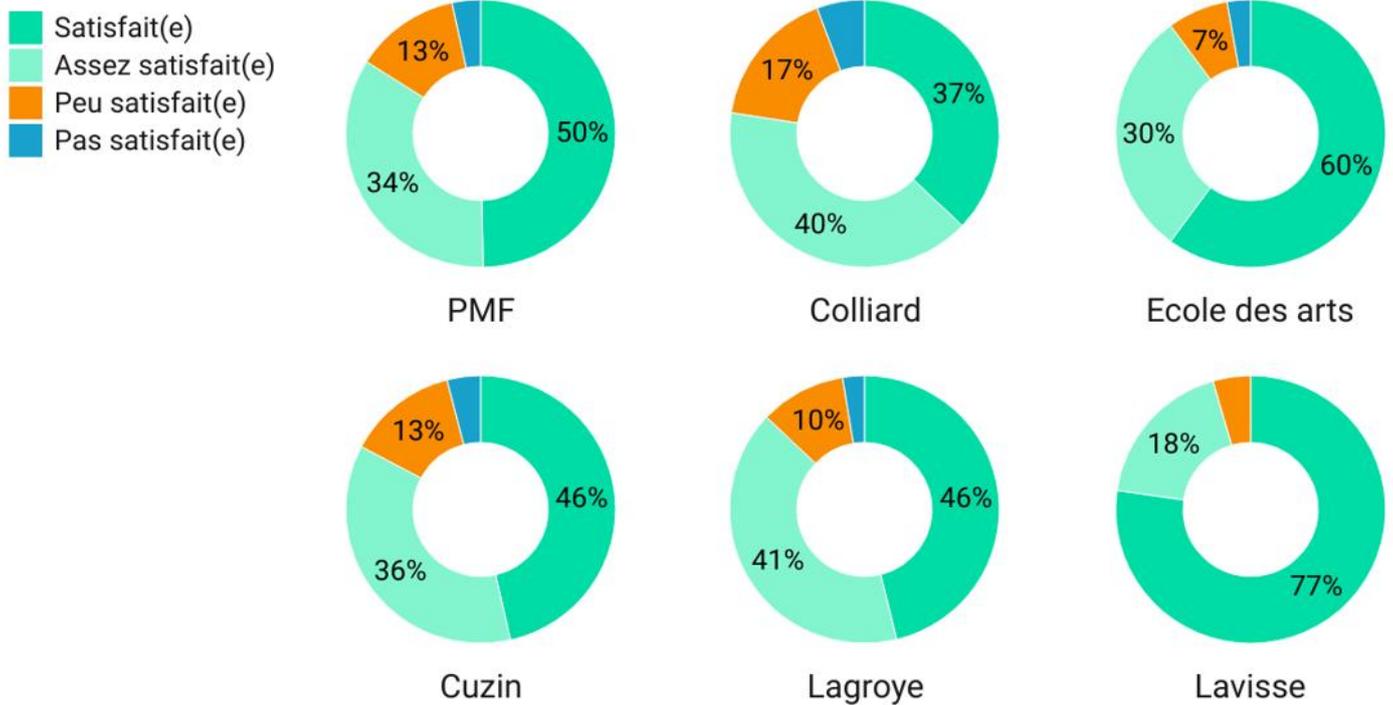
Les horaires d'ouverture

🔍 *Etes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de la bibliothèque ?*

Les horaires d'ouverture sont jugés satisfaisants ou assez satisfaisants par 82.7% des répondants. En 2019, seuls 74% des répondants étaient satisfaits des horaires. L'ouverture le samedi après-midi à la bibliothèque Colliard et à PMF a permis cette progression.



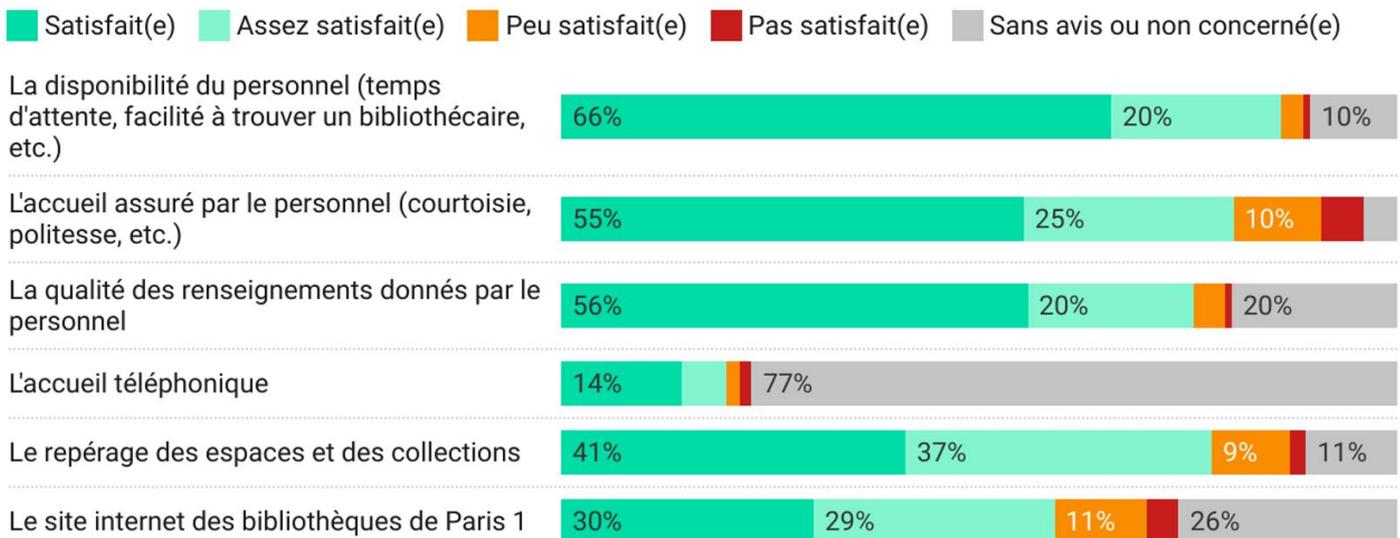
Cette proportion varie sensiblement selon la bibliothèque : 95.5% à Lavisse, 89.9% à l'école des arts, 87.2 à Lagroye, 84% à PMF, 82.7 à Cuzin et 77.5% à Colliard.



La communication de la bibliothèque

🔍 Quel est votre niveau de satisfaction pour les points suivants ?

La médiation des agents de la bibliothèque est dans l'ensemble jugée satisfaisante ou assez satisfaisante. On note cependant que 16.4% des répondants qui ont exprimé un avis ne sont pas satisfaits de l'accueil assuré par le personnel, alors qu'ils n'étaient que 10% à l'être en 2019. Cette appréciation doit être contextualisée : la crise sanitaire et les rappels constants à propos du respect des mesures sanitaires (port du masque principalement) l'expliquent pour une part qu'il est difficile de quantifier.

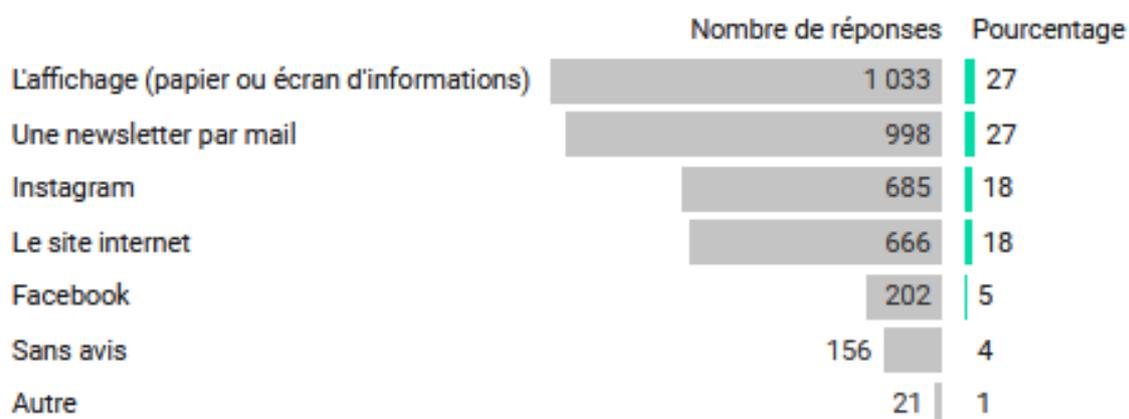


La proportion des insatisfaits de l'accueil est de 27.1% à Colliard, 16.3% à PMF (11% en 2019), 7.4% à l'Ecole des arts (10% en 2019), 4.5% à Lavissee, et 1.8% à Cuzin. Tous les répondants de Lagroye sont satisfaits ou assez satisfaits.

Sur l'ensemble du SCD, le personnel est jugé aussi disponible que lors de l'enquête précédente (96% des avis exprimés). Il en va de même pour la qualité des renseignements donnés par le personnel (94% de satisfaits en 2019 et 2022)

? *Quel est/serait pour vous le(s) moyen(s) de communication le(s) plus pertinent(s) pour être informé(e) des activités et actualités de la bibliothèque ?*

Pour être informés des activités et actualités de la bibliothèque, l'affichage et la newsletter par mail paraissent les moyens de communication les plus pertinents. Facebook ne recueille que 5% des réponses. En 2019, la newsletter et le site internet arrivaient en tête.

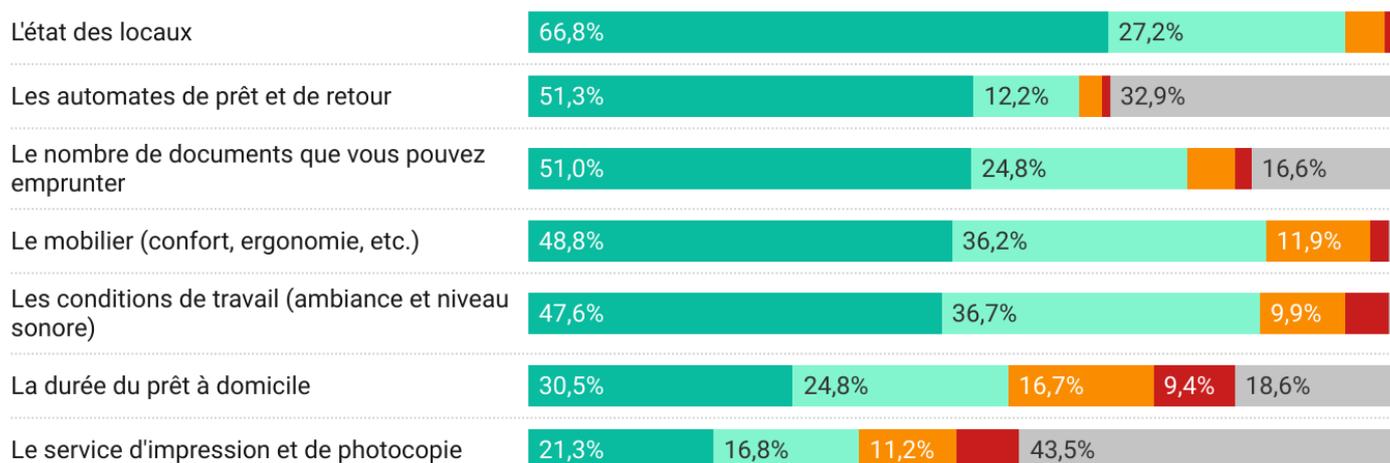


Les services

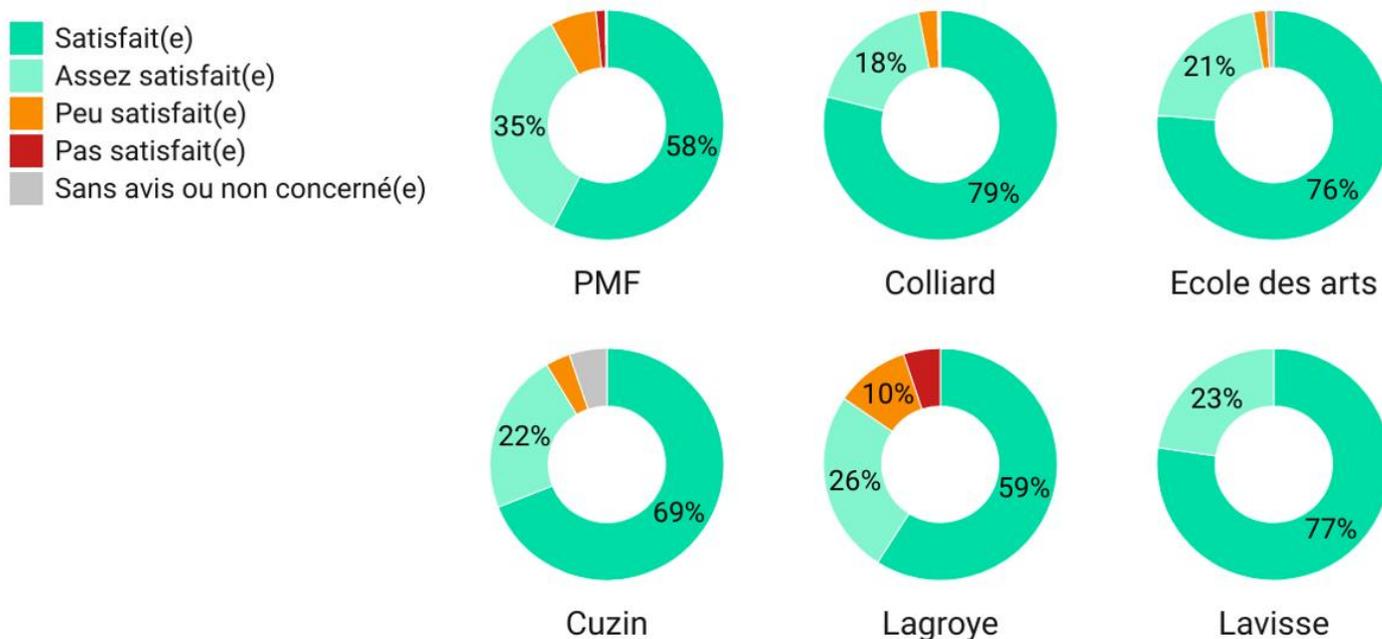
? *Quel est votre niveau de satisfaction pour les points suivants ?*

Les services proposés par les bibliothèques sont globalement jugés satisfaisants ou assez satisfaisants. Cependant, 32,8% des répondants qui expriment un avis sont peu ou pas satisfaits du service d'impressions et de photocopie et 32% de la durée du prêt à domicile. Sur ces deux points, l'insatisfaction était comparable en 2019 (1 répondant sur 3).

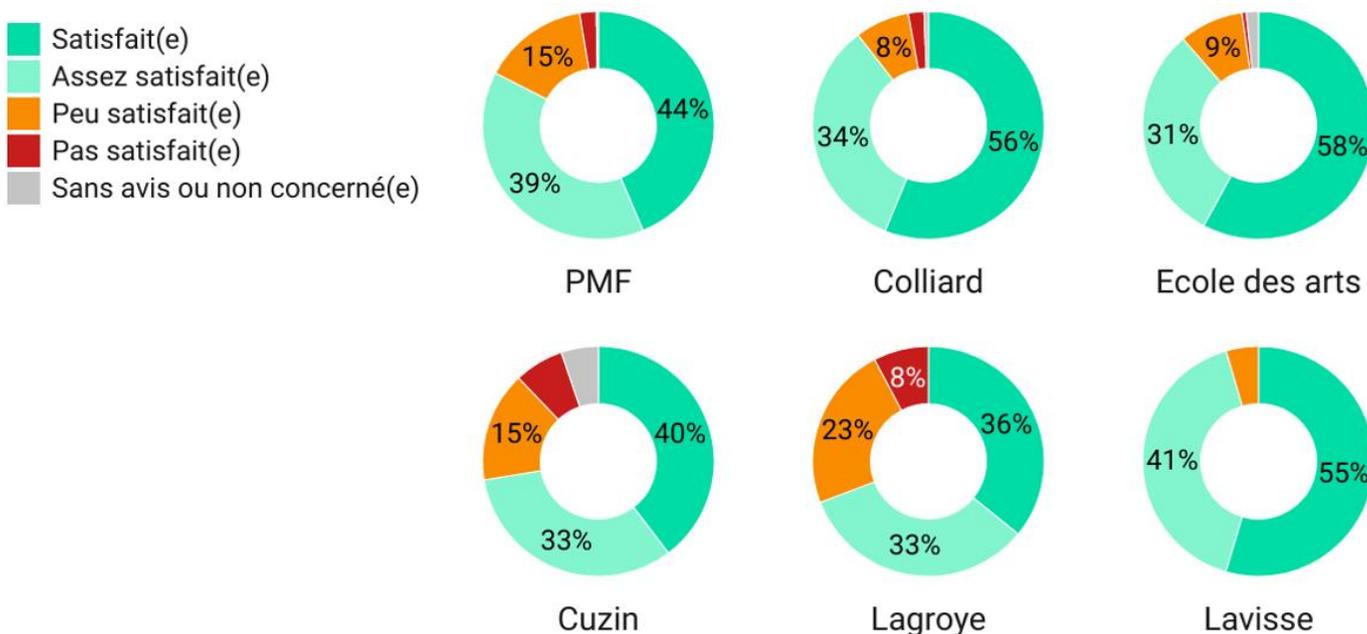
■ Satisfait(e) ■ Assez satisfait(e) ■ Peu satisfait(e) ■ Pas satisfait(e) ■ Sans avis ou non concerné(e)



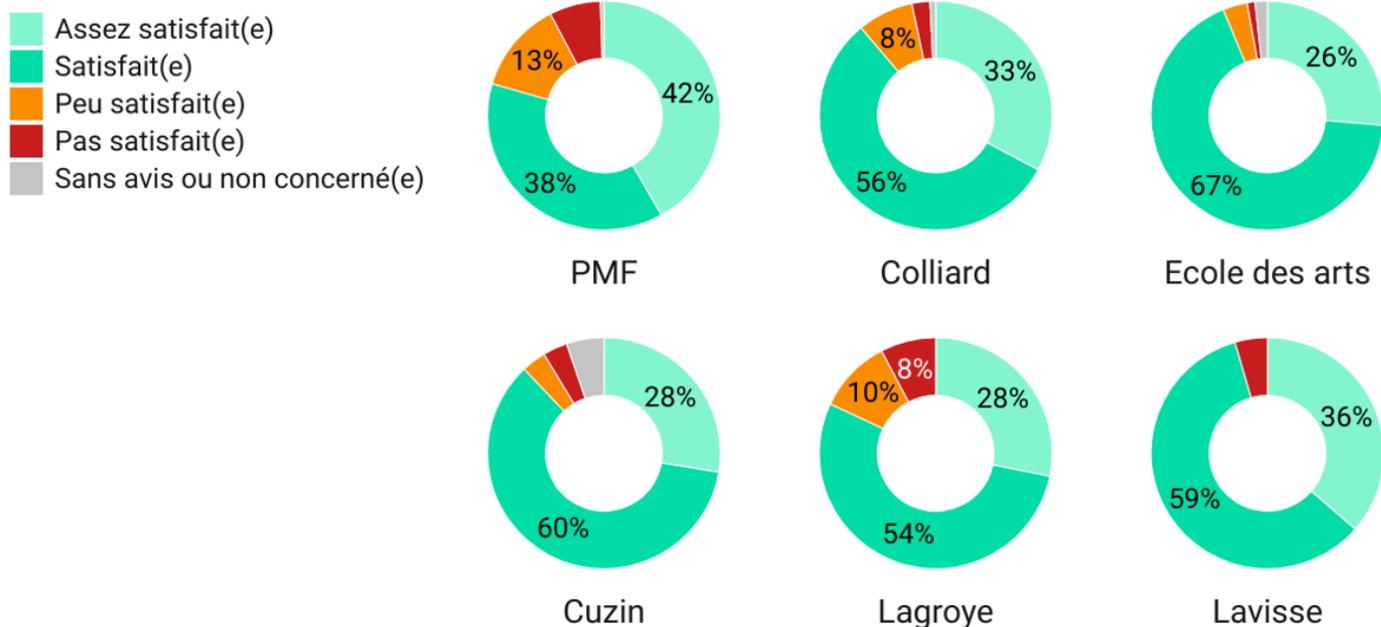
L'état des locaux est jugé satisfaisant à Colliard, à Lavisse, à l'École des arts et à Cuzin. 15.6% des lecteurs de Lagroye et 7.7% des lecteurs de PMF expriment leur insatisfaction. Pour ces deux bibliothèques, les insatisfaits sont moins nombreux qu'en 2019 (respectivement 26% et 16%).



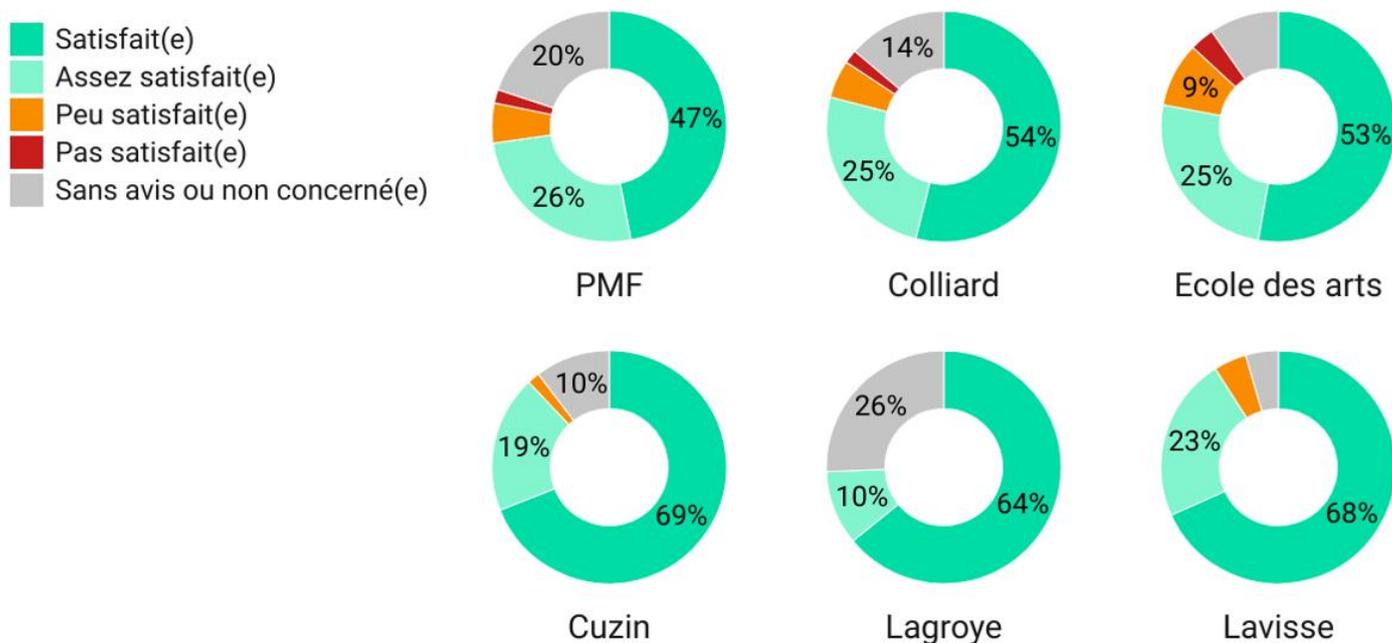
Le mobilier (confort, ergonomie) est jugé satisfaisant Colliard, à l'École des arts et à Lavisse. 17.1% des lecteurs de PMF, 22.4% des lecteurs de Cuzin et 30.8% des lecteurs de Lagroye expriment leur insatisfaction. C'est ici encore un point sur lequel le SCD a progressé, sauf à la bibliothèque Cuzin (47% d'insatisfaits à Lagroye en 2019, 20% à PMF et 18% à Cuzin).



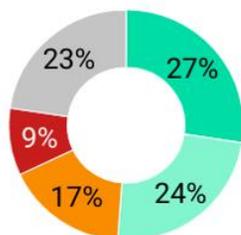
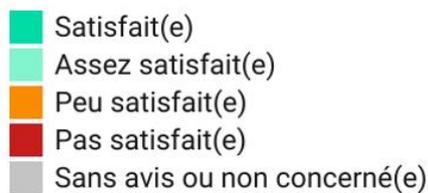
Les conditions de travail (ambiance et niveau sonore) sont jugées satisfaisantes sauf à Lagroye et PMF (respectivement 18 et 20% d'insatisfaits en 2022, 29 et 22% en 2019).



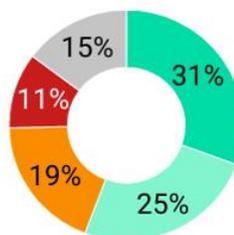
C'est à l'Ecole des arts, avec 13.6% des répondants qui expriment un avis, que **le nombre de documents que les lecteurs peuvent emprunter** est jugé le moins satisfaisant (18% en 2019).



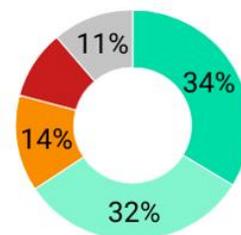
La **durée des prêts à domicile** est un des deux points qui génèrent le plus d'insatisfaction dans la plupart des bibliothèques : 34.6% des répondants qui ont exprimé un avis à Colliard n'en sont pas satisfaits, 33.9% à PMF, 26% à l'Ecole des arts, 19.1% à Lavissee et 11.7% à Cuzin. En 2019, ils étaient 36% à PMF, 18% à l'Ecole des arts, 24% à Cuzin.



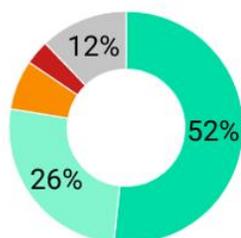
PMF



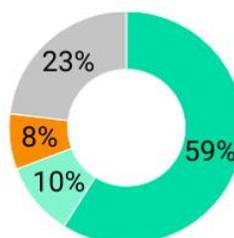
Colliard



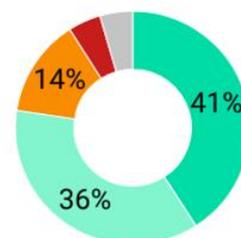
Ecole des arts



Cuzin

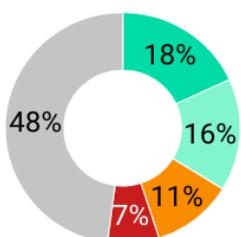
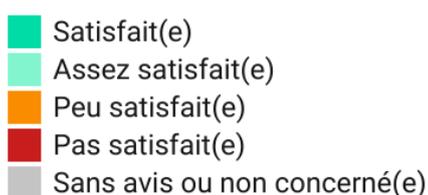


Lagroye

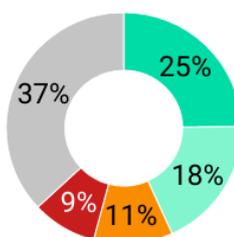


Lavisse

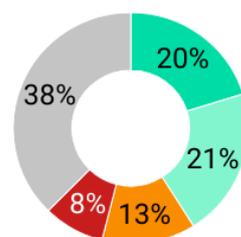
Le **service d'impression et de photocopie** génère lui aussi de l'insatisfaction : 35.1% des répondants qui ont exprimé un avis à n'en sont pas satisfaits à PMF, 34.2% à L'Ecole des arts et 31.2% à Colliard. L'insatisfaction était similaire en 2019.



PMF



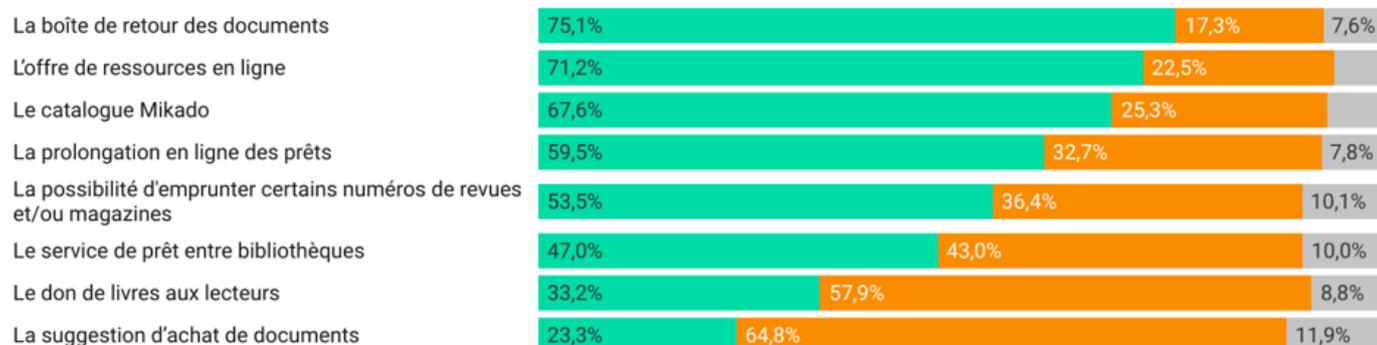
Colliard



Ecole des arts

🔍 Connaissez-vous les services suivants ?

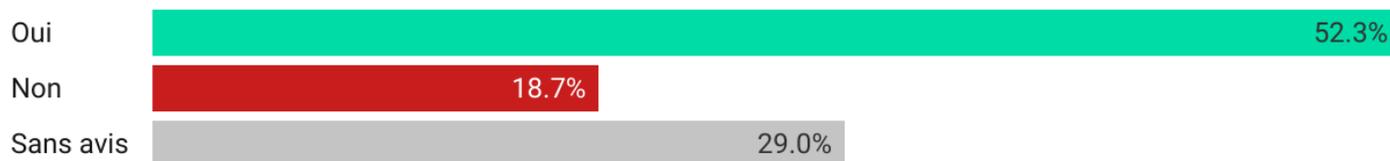
Certains services sont peu connus des répondants : le don aux lecteurs des ouvrages sortis des collections, la possibilité de suggérer l'achat de documents, le service du prêt entre bibliothèques et la possibilité d'emprunter des périodiques (ce dernier service n'est cependant pas offert dans toutes les bibliothèques).



🔍 Seriez-vous intéressé(e) par la possibilité d'emprunter des revues (périodiques de l'espace Presse proposés au rez-de-jardin de la bibliothèque) ?

La possibilité d'emprunter des périodiques intéresse plus de la moitié des lecteurs de Colliard :

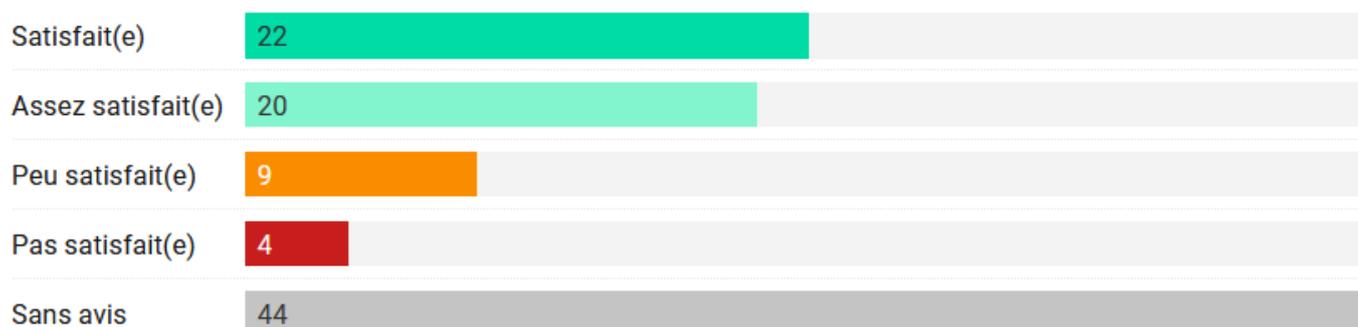
Oui Non Sans avis



? *Etes-vous satisfait(e) des salles de travail de groupe ?*

Les salles de travail de groupe donnent satisfaction aux lecteurs qui expriment un avis à leur sujet. Cependant, 26% de ces lecteurs à PMF et 21% de ceux de Colliard expriment leur insatisfaction.

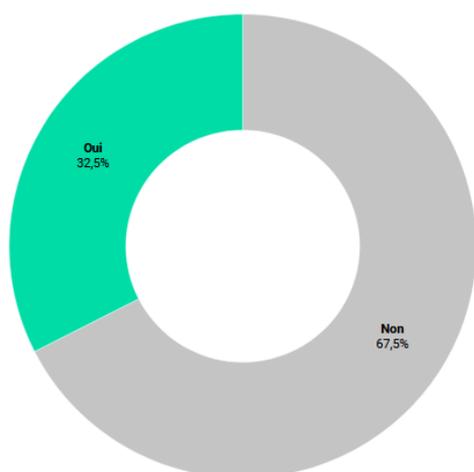
Satisfait(e) Assez satisfait(e) Peu satisfait(e) Pas satisfait(e) Sans avis



La formation des usagers

? *Avez-vous déjà suivi au moins une formation assurée ou proposée par la bibliothèque ?*

? *De quelle(s) formation(s) s'agissait-il ?*

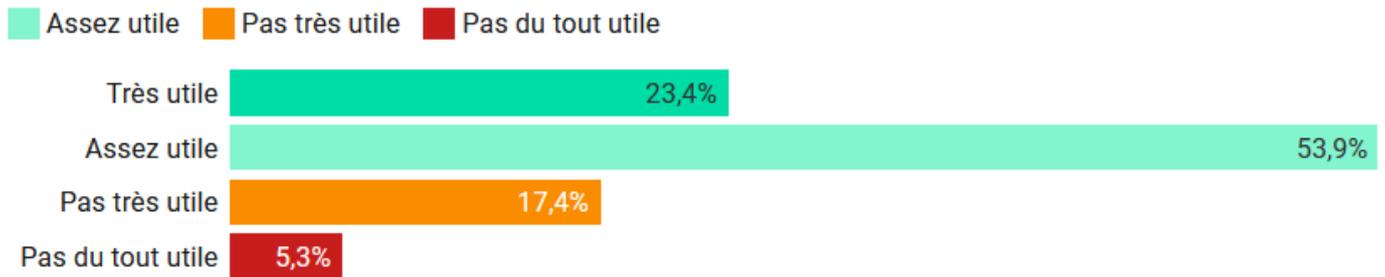


Près d'un tiers des répondants a suivi au moins une formation proposée par le SCD. Les formations DIPLODOC (Licence et Master) représentent les deux tiers des formations suivies par les répondants, suivies des formations BIBLIODOC (un quart des répondants) et des formations CYCLADOC (6%).

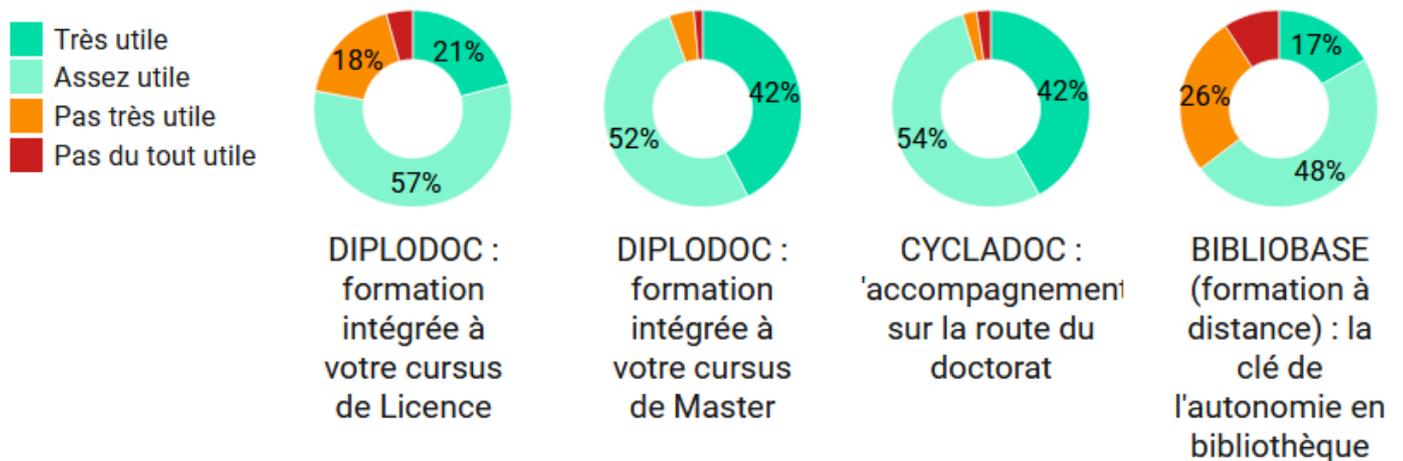
Formations suivies	Effectif	Pourcentage
DIPLODOC : formation intégrée à votre cursus de Licence	418	55%
DIPLODOC : formation intégrée à votre cursus de Master	73	10%
CYCLADOC : l'accompagnement sur la route du doctorat	43	6%
BIBLIODOC (formation à distance) : la clé de l'autonomie en bibliothèque	187	25%
Autre	35	5%

? *Dans quelle mesure cette formation vous a-t-elle été utile ?*

Les formations du SCD sont jugées très utiles ou assez utiles par 77.3% des répondants concernés.



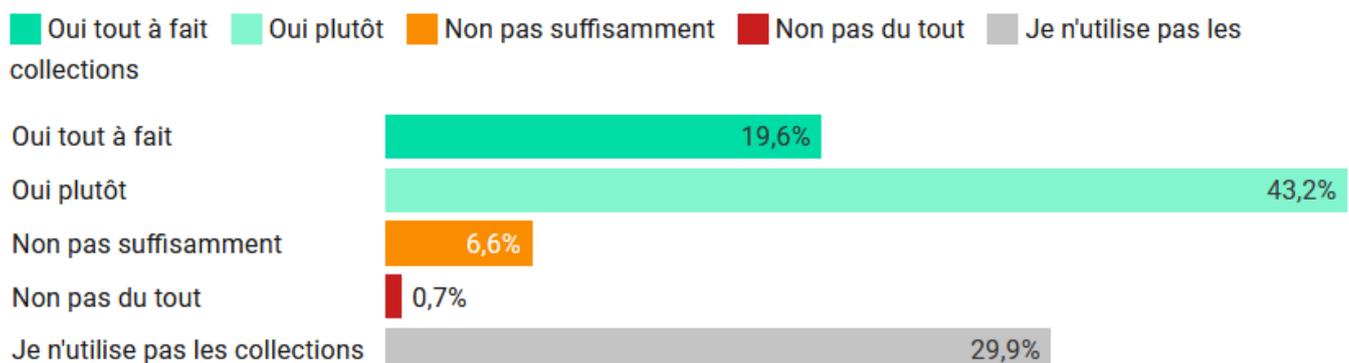
Si les étudiants de Master et les doctorants perçoivent très largement l'utilité des formations, c'est un peu moins le cas pour les étudiants de Licence qui ont suivi une formation DIPLODOC (22.1% de réponses négatives) et pour les étudiants qui ont suivi une formation à distance.



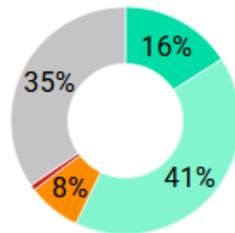
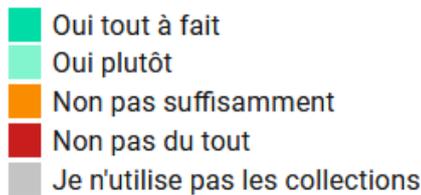
Les collections

🔍 *Les collections imprimées et en ligne de la bibliothèque répondent-elles à vos besoins ?*

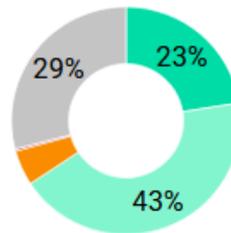
Les répondants qui utilisent les collections imprimées ou en ligne en sont largement satisfaits ou plutôt satisfaits (89.6% des utilisateurs, comme en 2019). Près de 30% des répondants n'utilisent pas les collections.



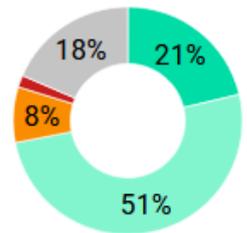
Les répondants de PMF sont ceux qui utilisent le moins les collections. Pour les répondants qui les utilisent, les collections sont très largement jugées satisfaisantes ou très satisfaisantes (de 87.4% des réponses pour PMF à 100% pour Lavisse).



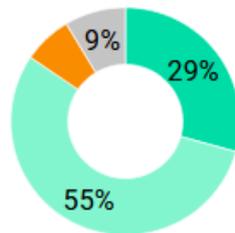
PMF



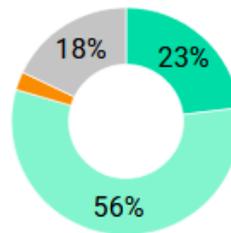
Colliard



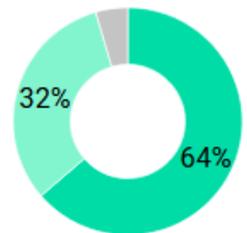
Ecole des arts



Cuzin



Lagroye

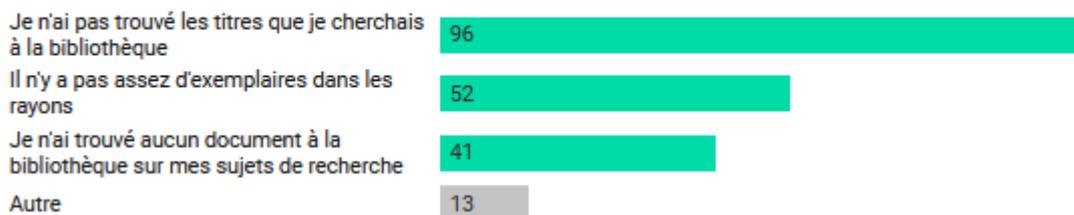


Lavisse

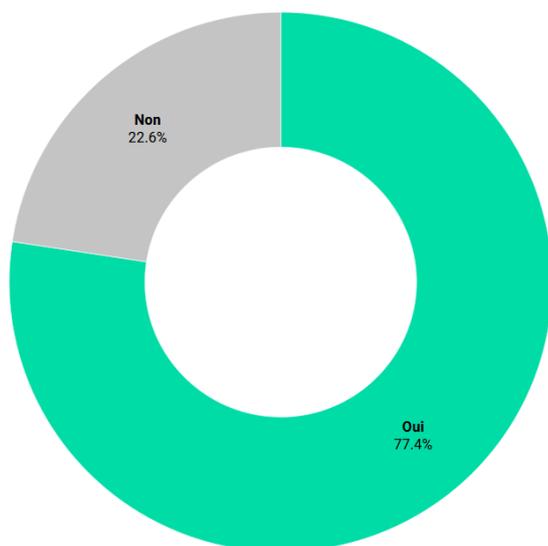
❓ *Vous pouvez préciser, si vous le souhaitez, pourquoi vous êtes peu ou pas satisfait(e) des collections de la bibliothèque :*

C'est principalement car ils n'ont pas trouvé les titres qu'ils cherchaient que les répondants déclarent ne pas être satisfaits des collections.

Nombre de réponses



❓ *Utilisez-vous les ressources en ligne ?*



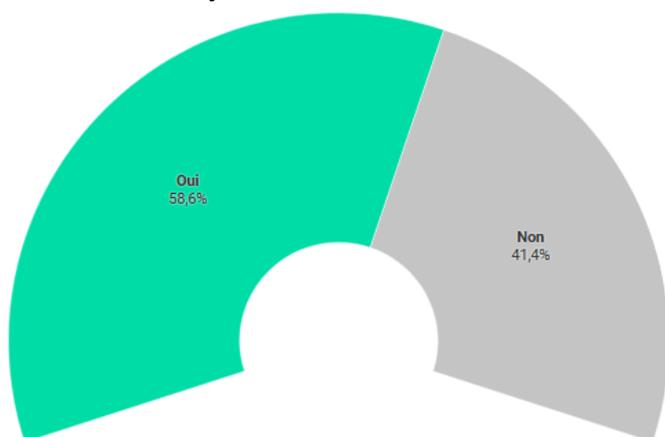
Plus de trois quarts des répondants utilisent les ressources en ligne.

La part des répondants qui utilisent cette documentation augmente avec le niveau d'étude :

Licence 1	67,8%
Licence 2	78,9%
Licence 3	79,5%
Master 1	79,7%
Master 2	83,5%
Doctorants	88,5%
Enseignants chercheurs	97,3%

Les outils de la recherche documentaire

🔍 Avez-vous déjà cherché de la documentation dans Mikado ?



Moins de 60% des répondants déclarent avoir cherché de la documentation dans Mikado.

La part des répondants qui déclarent avoir utilisé cet outil ne progresse pas selon le niveau d'étude :

Licence 1	65,5%
Licence 2	54,7%
Licence 3	46,2%
Master 1	65,8%
Master 2	59,4%
Doctorants	57,8%
Enseignants chercheurs	67,9%

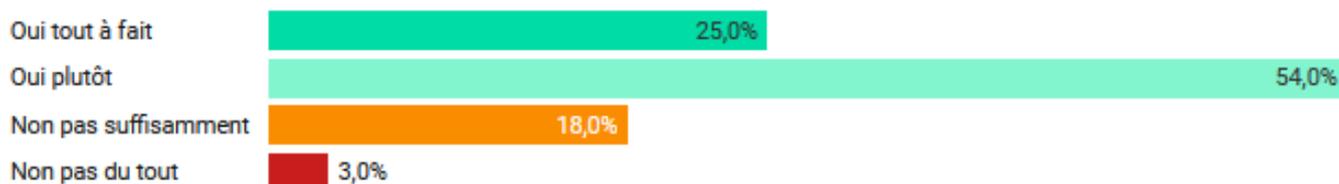
Toutefois les chercheurs (à partir du master 2) consultent davantage Mikado à mesure qu'ils progressent, et c'est chez les enseignants chercheurs que la proportion est la plus élevée.

Par ailleurs, les étudiants en début de cycle (licence 1 et master 1) sont aussi ceux qui ont bénéficié cette année de formations documentaires, lors desquelles Mikado a été mis en avant.

🔍 Est-ce que la recherche de documentation en ligne est facile avec Mikado ?

21% des répondants ne trouvent pas facile la recherche avec Mikado.

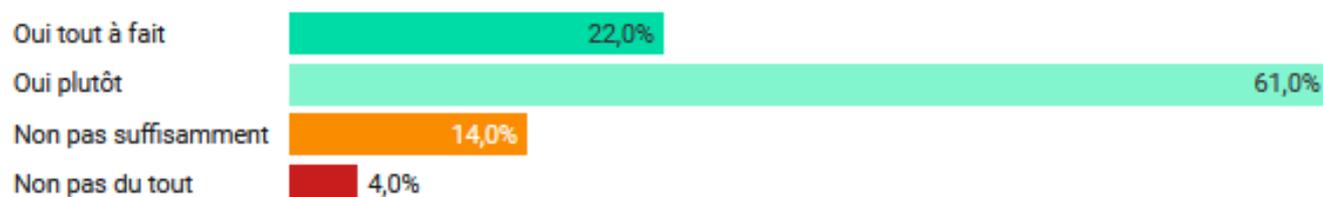
■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non pas suffisamment ■ Non pas du tout



🔍 Trouvez-vous facilement les documents que vous cherchez ?

18% des répondants ne trouvent pas facilement les documents qu'ils recherchent.

■ Oui tout à fait ■ Oui plutôt ■ Non pas suffisamment ■ Non pas du tout



Les services de l'appui à la recherche et à la science ouverte

Les questions à propos des services de l'appui à la recherche et à la science ouverte étaient posées uniquement aux doctorants (76 réponses complètes) et aux enseignants-chercheurs (90 réponses complètes).

? Précisez votre laboratoire de rattachement :

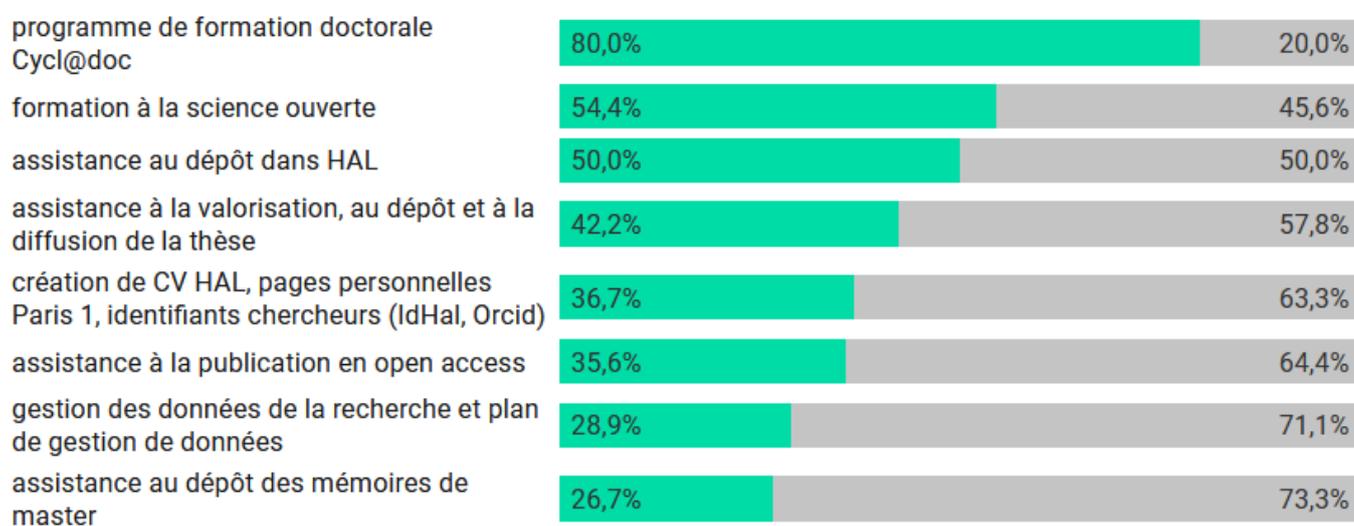
Les chercheurs des labos IRJS (27 répondants), ACTE (23), CESSP (12), Arscan et CES (9 répondants chacun) et ISJPS (7) sont ceux qui ont été les plus nombreux à répondre.

? Connaissez-vous les services d'appui à la recherche et à la science ouverte du Service Commun de la Documentation ?

Tous les services d'appui à la recherche et à la science ouverte sont mieux connus des doctorants que des enseignants-chercheurs et chercheurs.

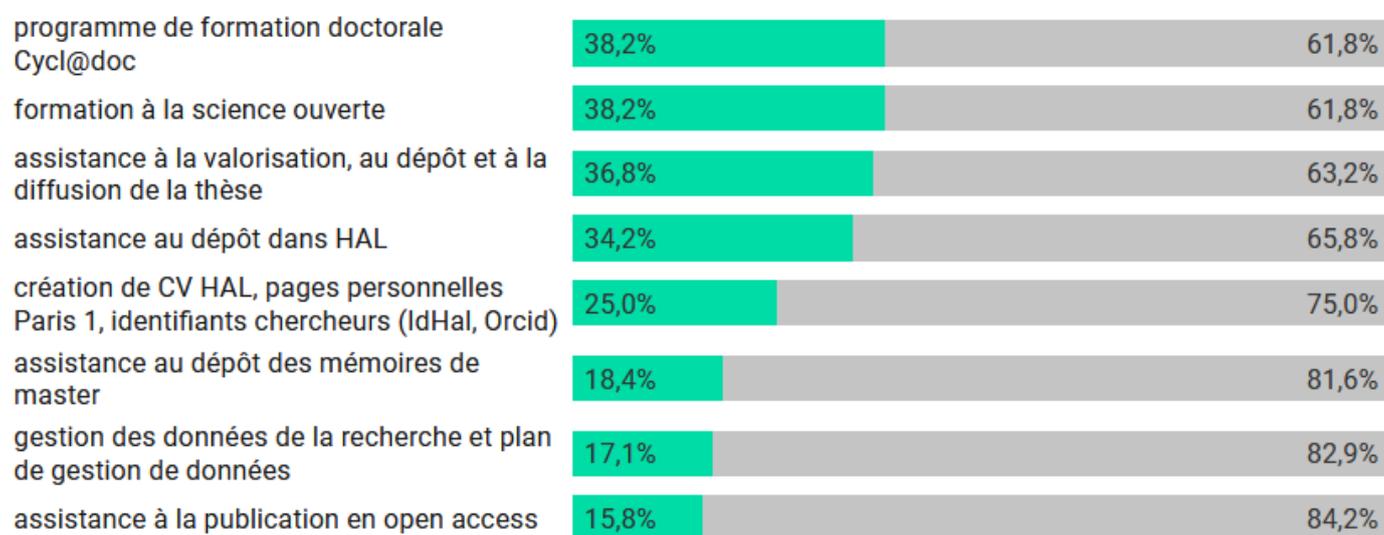
Connaissance des services par les doctorants :

Oui **Non**



Connaissance des services par les enseignants-chercheurs et chercheurs :

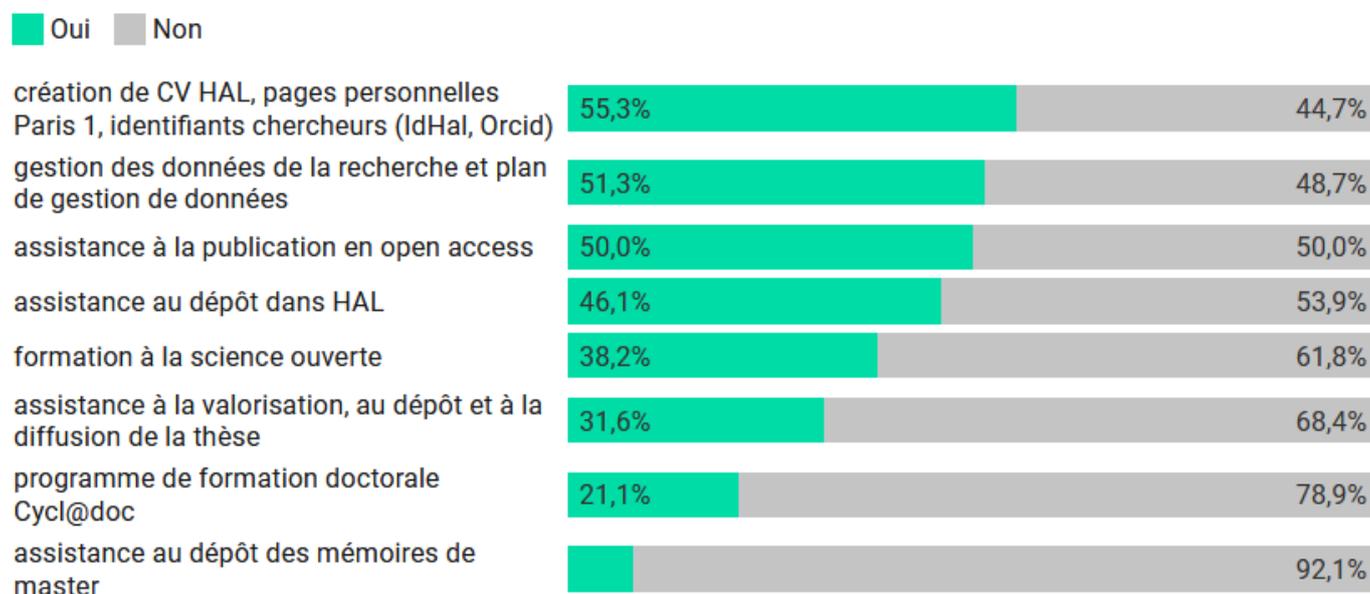
Oui **Non**



❓ Parmi cet ensemble de services, indiquez trois services qui vous seraient utiles en priorité :

Le classement des services selon leur utilité prioritaire n'est pas le même pour les doctorants et les enseignants-chercheurs.

Utilité des services pour les enseignants-chercheurs et chercheurs :



Utilité des services pour les doctorants :

