ENQUÊTE DES PUBLICS BIBLIOTHÈQUES DE L'UNIVERSITÉ PARIS 1 PANTHÉON-SORBONNE

Juin 2019

Cabinet d'études
et de sondages GECE

6, rue des Polieux
35 000 Rennes

02.23.30.77.32

contact@gece.fr

www.gece.fr

Olivier Allouard
Ophélie Ledain

1. CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROFIL DE L'ÉCHANTILLON 3
2. FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES 9
3. SATISFACTION CONCERNANT LES CRÉNEAUX D'OUVERTURE 15
4. RELATIONS AVEC LES USAGERS 23
5. SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES PROPOSÉS 34
6. SATISFACTION CONCERNANT LES COLLECTIONS PROPOSÉES 48

Partie 1

CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROFIL DE L'ÉCHANTILLON

OBJET DE L'ÉTUDE

Contexte

Afin d'améliorer les services proposés dans ses bibliothèques, l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne a mené, en **avril 2019**, une enquête auprès de ses usagers. Cette enquête fait suite à une première vague de consultation en 2017. Les questionnaires ont été transmis par **e-mailing à l'ensemble des inscrits** (les inscrits comprenant l'ensemble des étudiants de Paris 1 et les personnes s'y étant inscrit en sus).

NOTE MÉTHODOLOGIE

La BDD transmise par l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne comprenait 2091 questionnaires. Après nettoyage (questionnaires vides ou sans aucune informations signalétiques concernant les enquêtés), **1 766 questionnaires d'usagers des bibliothèques de l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne ont été analysés. 1 489 répondants fréquentaient une/ ou plusieurs des 6 bibliothèques mentionnées dans l'enquête, soit 84 % d'entre eux.**

88 % des répondants ont rempli le questionnaire au sein même des bibliothèques, 12 % donc à l'extérieur.

De façon à garantir la représentativité de l'échantillon d'enquête, **les données ont été redressées *a posteriori*** à partir du fichier de données des inscrits de l'université Paris 1, comprenant 46 500 étudiants, selon les critères suivants :

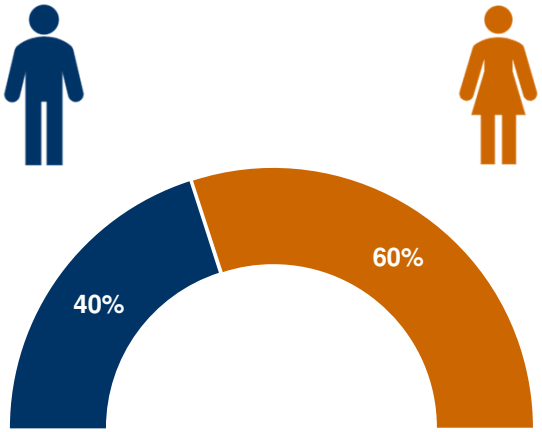
- Le sexe,
- Le niveau de diplôme,
- La discipline.

PROFIL DES RÉPONDANTS PAR SEXE ET LIEU DE RÉSIDENCE

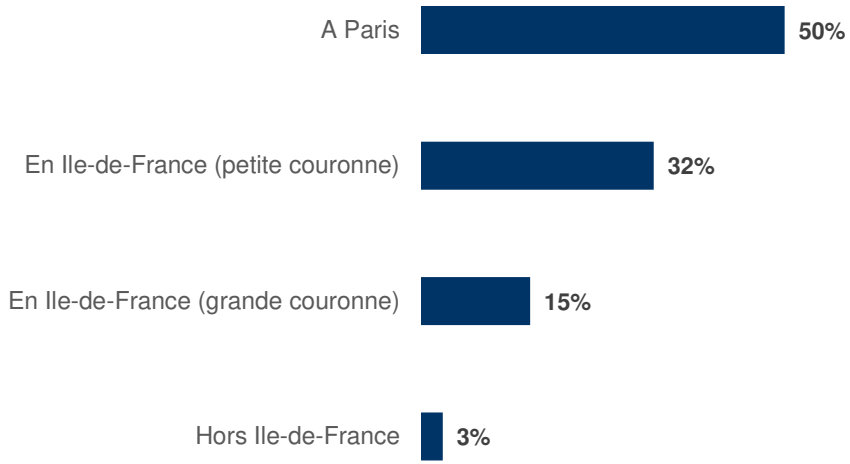
Les femmes sont majoritaires, représentant ainsi 6 usagers sur 10.

1 usager sur deux habite Paris intra-muros, 47 % habitent la banlieue parisienne et 3 % résident en dehors de l'Ile-de-France.

Sexe



Lieu de résidence



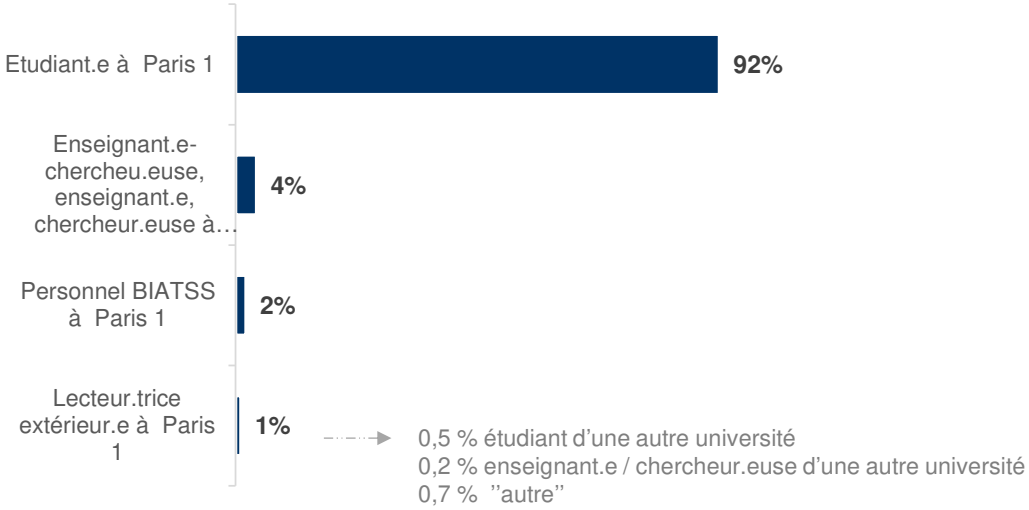
Base : Ensemble des répondants / redressées pour le sexe

PROFIL DES RÉPONDANTS PAR SITUATION ET NIVEAU D'ÉTUDES

9 usagers sur 10 sont étudiants à Paris 1

1 % sont extérieurs à l'université Paris 1. Plus d'un usager sur deux prépare une licence et près d'un sur 3 une maîtrise.

Situation



Niveau des étudiants de Paris 1

Préparation aux concours	8 %	
L1	23 %	51 % préparent une licence
L2	14 %	
L3	14 %	
M1	13 %	30 % préparent une maîtrise
M2	17 %	
Doctorat	5 %	
Autre	6 %	

Base : Ensemble des répondants / données fichier de l'université

PROFIL DES RÉPONDANTS PAR DISCIPLINE

Près d'un quart des usagers des bibliothèques poursuive un cursus en droit.

Discipline	
Droit	24,3%
Economie	16,5%
Histoire	7,0%
Arts	5,2%
Histoire de l'Art et archéologie	4,3%
Gestion	3,9%
Sociologie	3,5%
Philosophie	3,2%
AES	2,5%
Mathématiques- informatique	2,4%
Géographie	2,1%
Science politique	1,9%
Autres disciplines (langues, démographie, cinéma, relations internationales, tourisme, urbanisme formation pluridisciplinaire…)	2 %
Multi-disciplines	16,7 %
Autre (dont non étudiants à Paris 1)	4,6 %

Base : Ensemble des répondants

Partie 2

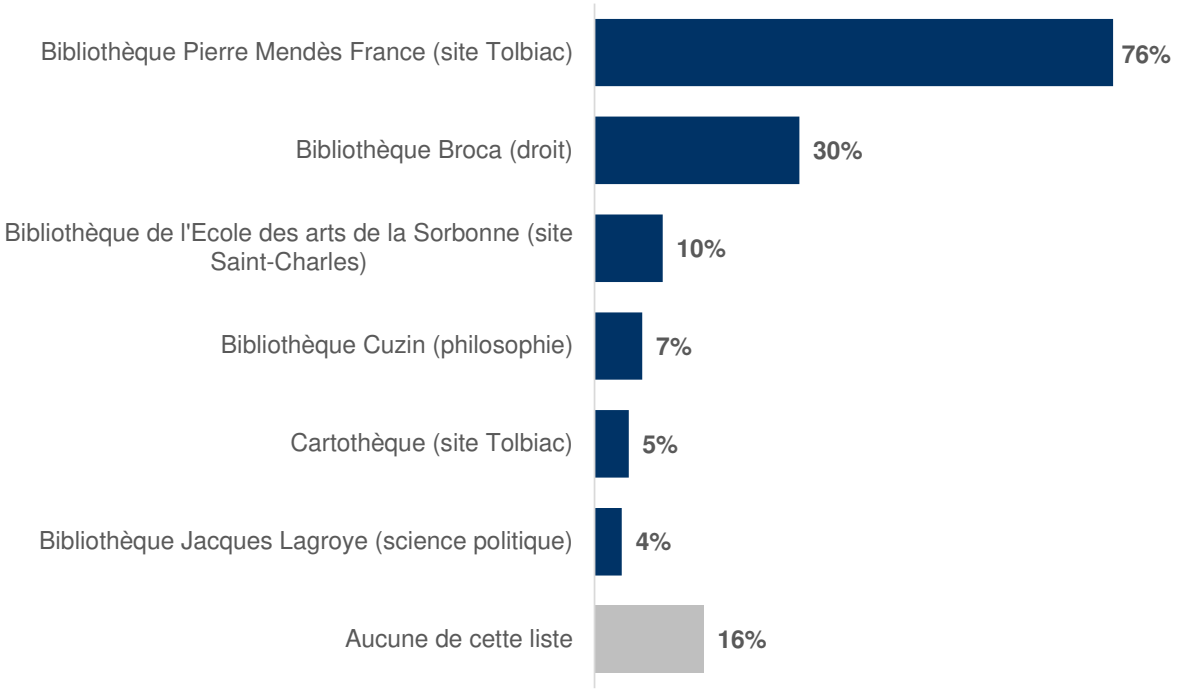
FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES

FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES

La bibliothèque Pierre Mendès France est la plus fréquentée

Accessible à tous et couvrant les domaines des sciences humaines/ arts/ droits/ économie/ gestion et informatique la bibliothèque Pierre Mendès France (site Tolbiac) est de loin la plus fréquentée. 16 % des enquêtés fréquentent une autre bibliothèque de l'université Paris1 Panthéon-Sorbonne que celles proposées.

Fréquentez-vous une des bibliothèques suivantes…
(Plusieurs réponses possibles , % de oui)



84 %
des étudiants fréquentent au moins une de ces 6 bibliothèques

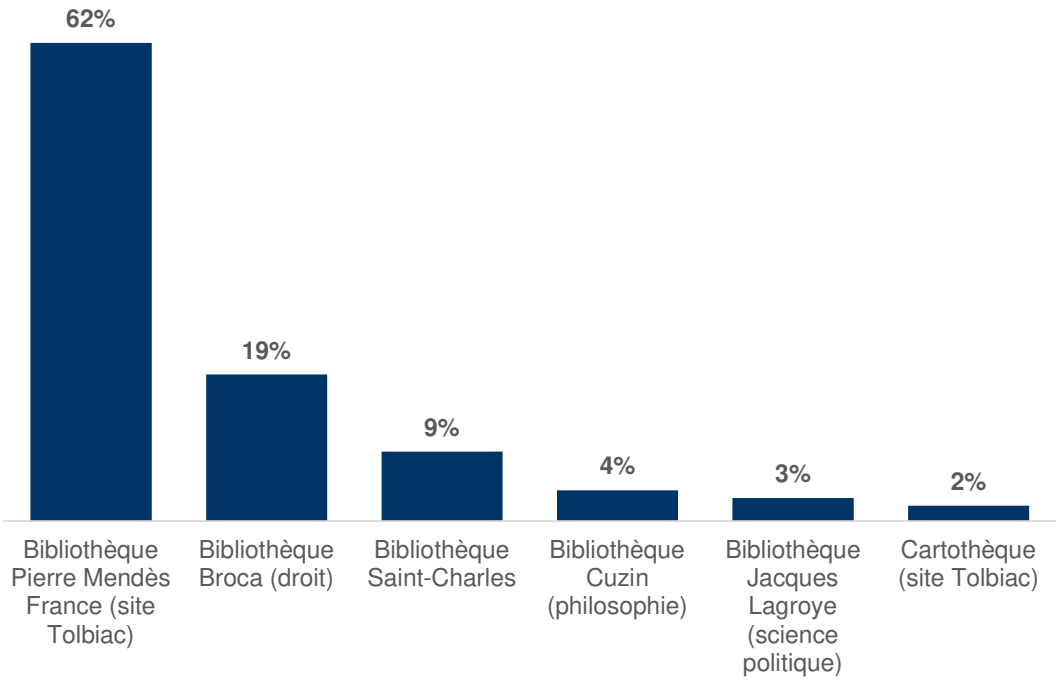
Base : Ensemble des répondants

FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES (SUITE)

Deux usagers sur 3 fréquentent principalement Pierre Mendès France

19 % fréquentent en second lieu la bibliothèque Broca.

Quelle est la bibliothèque que vous fréquentez le plus ?



Effectifs concernés	931	280	140	62	51	24

Base : Ensemble des usagers

PRÉCISION MÉTHODOLOGIQUE

L'ensemble des questions suivantes ont été analysées par bibliothèque en fonction de celle que l'usager a désigné comme étant « la bibliothèque qu'il fréquentait le plus » (question page précédente).

Compte tenu des petits effectifs concernés sur les 4 bibliothèques suivantes :

- Bibliothèque **Saint-Charles** : 140 répondants
- Bibliothèque **Cuzin** : 62 répondants
- Bibliothèque **Jacques Lagroye** : 51 répondants
- **Cartothèque** : 24 répondants

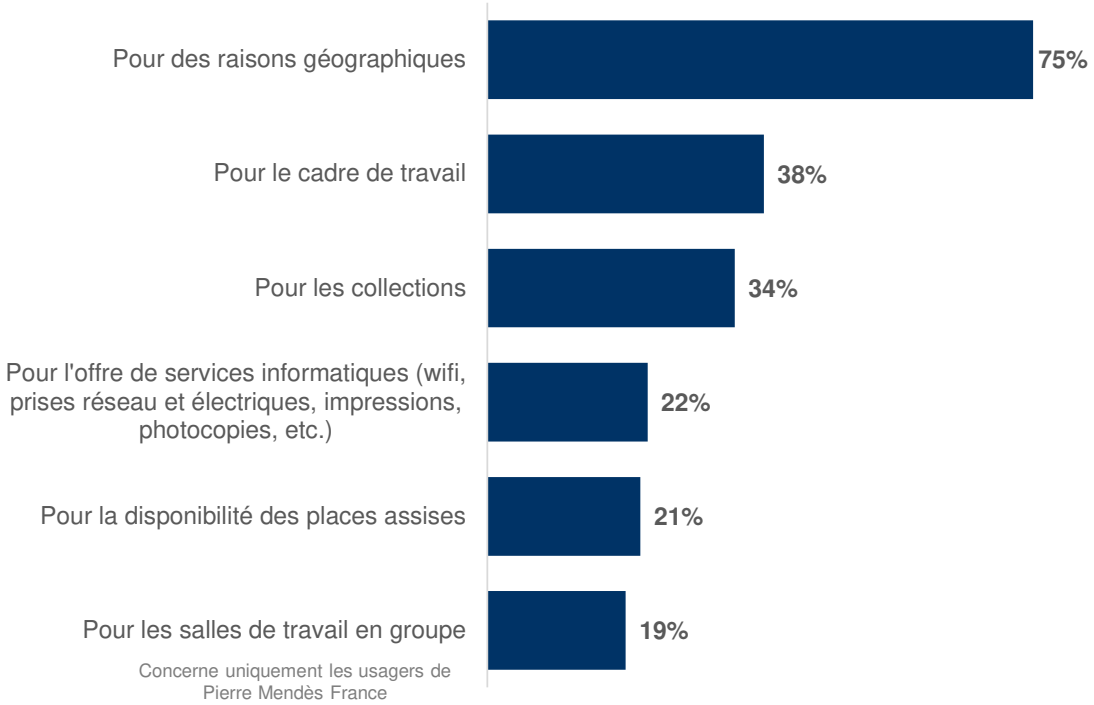
Il est important de prendre en considération que les résultats présentés sont à prendre avec **grande précaution** (marge d'erreur comprise entre 10 % (140 répondants) et 20 % (24 répondants)).

RAISON DE LA FRÉQUENTATION

L'emplacement géographique comme premier critère de choix de sa bibliothèque.

Le cadre de travail arrive en deuxième position, devant les collections proposées.

Pourquoi fréquentez-vous cette bibliothèque ?
(plusieurs réponses possibles)



Base : Ensemble des usagers

RAISON DE LA FRÉQUENTATION PAR BIBLIOTHÈQUE

Le critère de proximité géographique se confirme pour l'ensemble des bibliothèques de manière plus marquée pour Broca et Pierre Mendès France. L'attrait pour les collections proposées est principalement vrai pour Saint-Charles, Cuzin et J.Lagroye.

A noter : la part des personnes fréquentant Broca pour des raisons géographiques est en baisse depuis 2017 (de 91 % à 77 %) au profit, notamment du cadre de travail (+ 9 points) et des collections (+ 6 points). La part des personnes se rendant à la bibliothèque Cuzin pour la disponibilité des places assises est en hausse (+ 13 points). Les motivations de la venue des usagers à J.Lagroye a changé en deux ans : plus viennent pour les collections (+ 11 points) et moins pour les raisons géographiques et cadre de travail (respectivement - 15 et 10 points).

Pourquoi fréquentez-vous cette bibliothèque ?
(plusieurs réponses possibles - % de oui)

	Bibliothèque Broca	Bibliothèque Cuzin	Bibliothèque Saint-Charles	Bibliothèque Jacques Lagroye	Bibliothèque Pierre Mendès France	Cartothèque	Ensemble
Pour des raisons géographiques	**77%** ↘	67% =	72% =	58% ↘	**76%** =	73%	**75%**
Pour le cadre de travail	32% ↗	46%	58% ↗	45% ↘	35%	49% ↘	**38%**
Pour les collections	31% ↗	**58%**	**58%** ↗	**52%** ↗	29%	41%	**34%**
Pour l'offre de services informatiques	14%	9%	23%	26% ↗	**25%**	29%	**22%**
Pour la disponibilité des places assises	22%	38% ↗	21%	31%	**19%**	28% ↘	**21%**
Pour les salles de travail en groupe	NC	NC	NC	NC	19 %	NC	

→ *Comparaison avec l'enquête de 2017*

Base : Ensemble des usagers

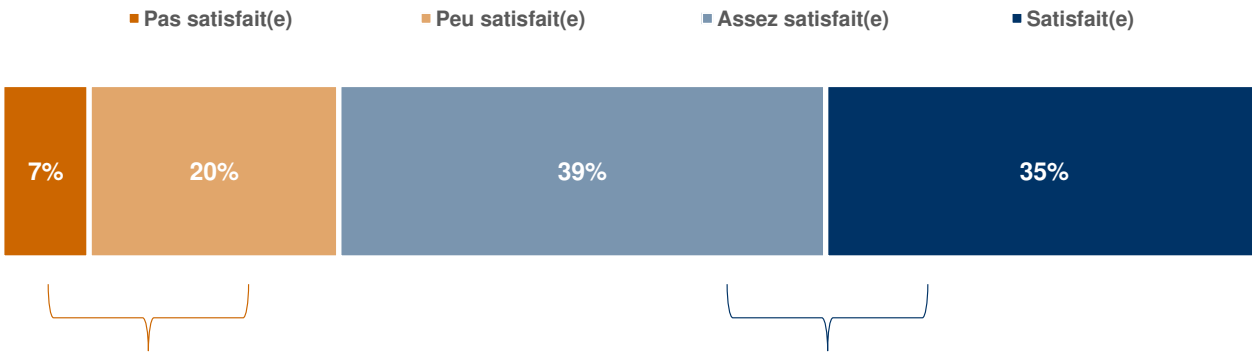
Partie 3

SATISFACTION CONCERNANT LES CRÉNEAUX D'OUVERTURE

SATISFACTION SUR LES HORAIRES D'OUVERTURE

Plus d'un quart des usagers ne sont pas satisfaits des horaires d'ouverture des bibliothèques.

Êtes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de la bibliothèque ?



27 %
ne sont pas satisfaits des horaires d'ouverture

74 %

Base : Ensemble des usagers

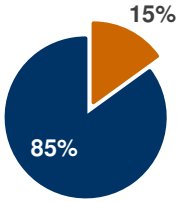
SATISFACTION SUR LES HORAIRES D'OUVERTURE PAR BIBLIOTHÈQUE

Il est observé d'importantes variations au niveau de la satisfaction des plages horaires d'ouverture par bibliothèque.

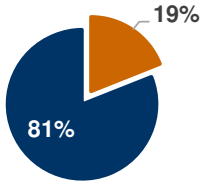
Êtes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de la bibliothèque ? Satisfaits Non-satisfaits

8 usagers sur 10 satisfaits

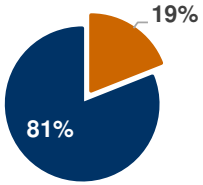
Bibliothèque Cuzin



Bibliothèque Pierre Mendès France

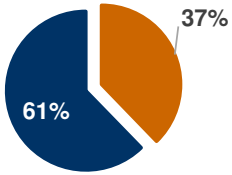


Bibliothèque Saint-Charles

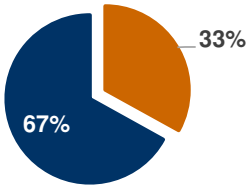


2 usagers sur 3 satisfaits

Bibliothèque Jacques Lagroye

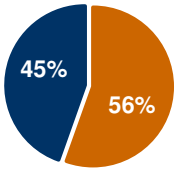


Cartothèque



Moins d'1 usager sur 2 satisfait

Bibliothèque Broca



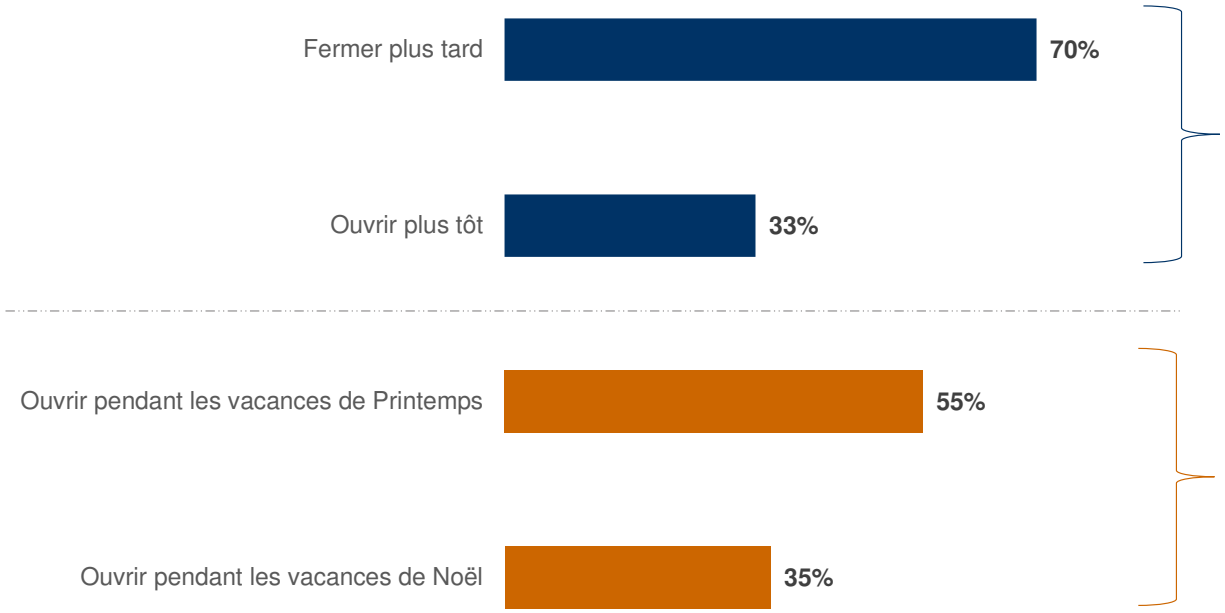
Base : Ensemble des usagers

BESOIN SUR LES HORAIRES D'OUVERTURE

L'ouverture plus tardive ainsi que pendant les vacances de Printemps, plébiscitées par les usagers

57 % souhaiteraient un élargissement des heures d'ouverture et **70 % que les bibliothèques ferment plus tard**. 44 % plébiscite l'ouverture pendant les vacances notamment pendant les vacances de Printemps.

Parmi ces trois propositions, lesquelles répondraient le mieux à vos besoin ?
(3 réponses maximum)



57 % souhaiteraient des heures d'ouverture plus **larges** notamment avec une fermeture plus **tardive**

44 % souhaiteraient une ouverture **pendant les vacances** et notamment pendant les vacances de **Printemps**

Base : Ensemble des usagers

BESOIN SUR LES HORAIRES D'OUVERTURE PAR BIBLIOTHÈQUE

La sollicitation en termes d'ouverture plus tardive se confirme pour l'ensemble des bibliothèques avec une volonté d'autant plus prononcée chez les usagers de la bibliothèque Broca. Cette revendication avait été également soulignée lors de la consultation de 2017. Plus d'un usager sur deux réclament également l'ouverture des bibliothèques lors des vacances de printemps, taux qui grimpe à 61 % chez les usagers de PMF .

Parmi ces trois propositions, lesquelles répondraient le mieux à vos besoins ?

	Bibliothèque Broca	Bibliothèque Cuzin	Bibliothèque Saint-Charles	Bibliothèque Jacques Lagroye	Bibliothèque Pierre Mendès France	Cartothèque	Ensemble
Fermer plus tard	**90 %**	68 %	60 %	69 %	65 %	66 %	**70 %**
Ouvrir plus tôt	28 %	17 %	29 %	29 %	**36 %**	33 %	**33 %**
Ouvrir pendant les vacances de printemps	**48 %**	**33 %**	**44 %**	42 %	**61 %**	46 %	**55 %**
Ouvrir pendant les vacances de Noël	38 %	23 %	23 %	22 %	**38 %**	20 %	**35 %**
Ouvrir le samedi	NC	50 %	47 %	58 %	NC	NC	**50 %**

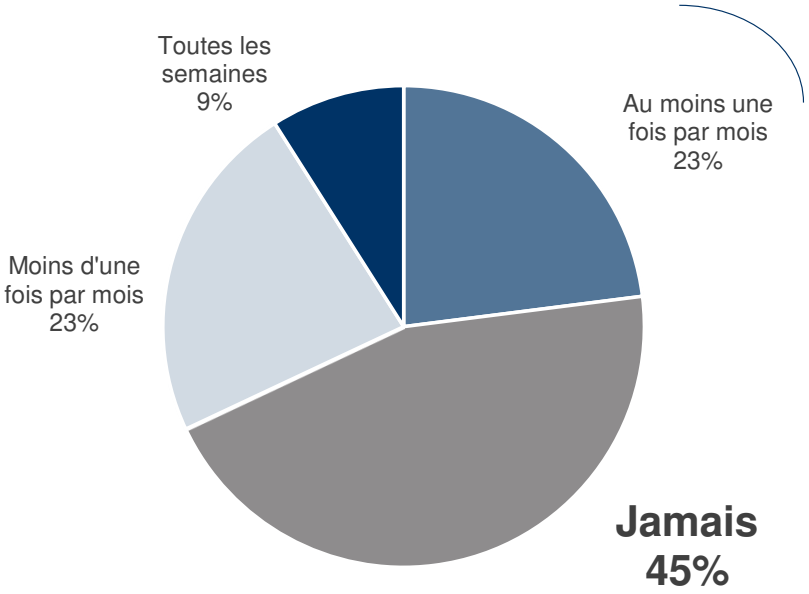
Base : Ensemble des usagers

FRÉQUENTATION LE SAMEDI

Près d'un tiers fréquente la bibliothèque le samedi au moins une fois par mois

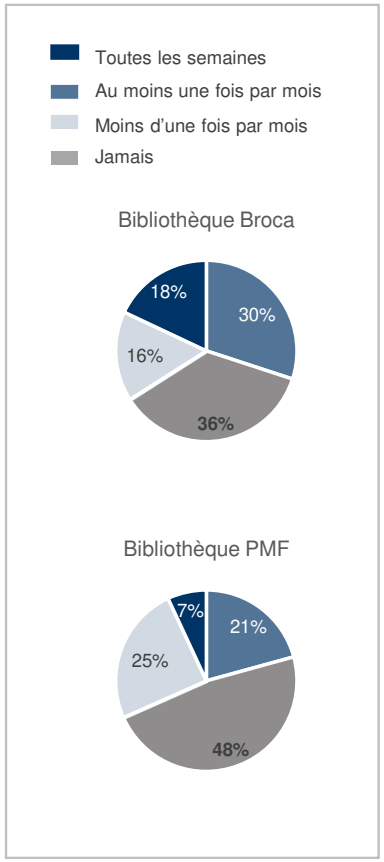
Les usagers de Broca fréquentent un peu plus la bibliothèque le samedi que ceux de Pierre Mendès France. Les proportions sont semblables à celle de 2017. 45 % des usagers de ces bibliothèques s'y rendent jamais le samedi.

Fréquentez-vous la bibliothèque le samedi ?



32 % fréquentent la bibliothèque au moins une fois par mois

Base : Usagers fréquentant le plus PMF et Broca



48 % des usagers de Broca fréquentent la bibliothèque le samedi au moins une fois par mois

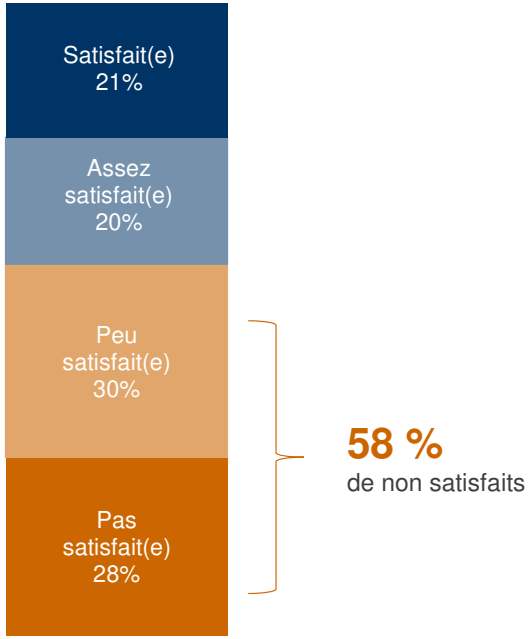
28 % des usagers de PMF s'y rendent au moins une fois par mois le samedi

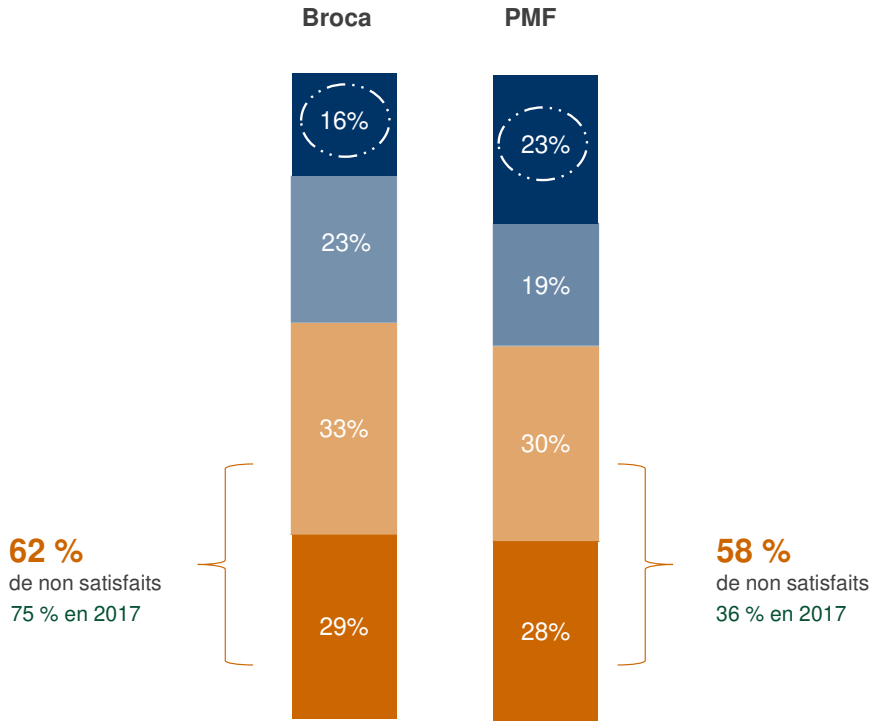
SATISFACTION HORAIRES DU SAMEDI

Plus d'un usager sur deux non satisfait des heures d'ouverture le samedi

Le taux d'insatisfaction est légèrement plus élevé **chez les usagers de Broca que PMF même si la situation s'est améliorée depuis 2017** (le taux d'insatisfaits étant passé de 75 % à 62 %). A l'inverse, parmi les usagers de PMF, 36 % ne s'estimaient pas satisfaits en 2017 des heures d'ouverture le samedi, taux qui grimpe en 2019 à 58 %.

Êtes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture du samedi ?
(à ceux fréquentant principalement Pierre Mendès France ou Broca)



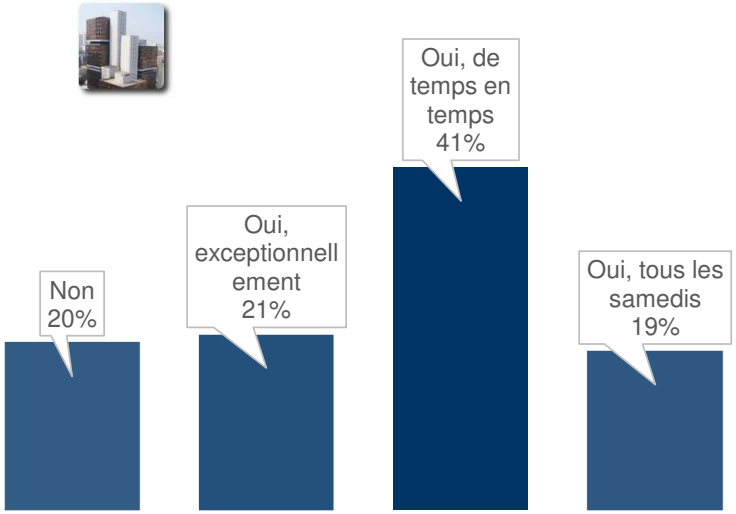


Base : usagers fréquentant le plus Pierre Mendès France et Broca

FRÉQUENTATION LE SAMEDI

Si Pierre Mendès France ouvrait ses portes le samedi après-midi, près de 8 usagers sur 10 s'y rendraient et 19 % « tous les samedis ». Ces proportions sont les mêmes qu'en 2017.

Si la bibliothèque ouvrait le samedi après-midi, y viendriez vous ?
(à ceux fréquentant principalement Pierre Mendès France)



Base : usagers fréquentant le plus Pierre Mendès France

Partie 4

RELATIONS AVEC LES USAGERS

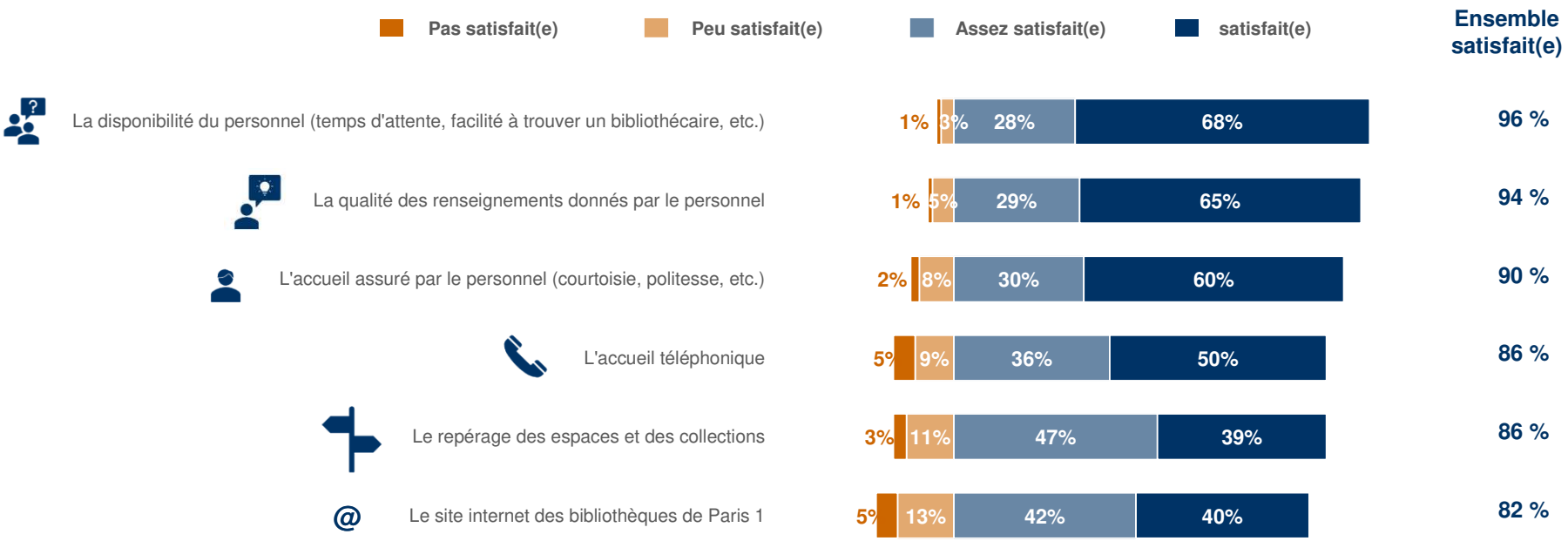
SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Un bon niveau de satisfaction général

Globalement les usagers se montrent très satisfaits notamment concernant la disponibilité, l'accueil et les renseignements fournis par le personnel.

A noter toutefois que 15 % n'ont pas satisfaction concernant l'usage du site internet de la bibliothèque et 14 % pour le repérage des espaces et des collections.

Quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?



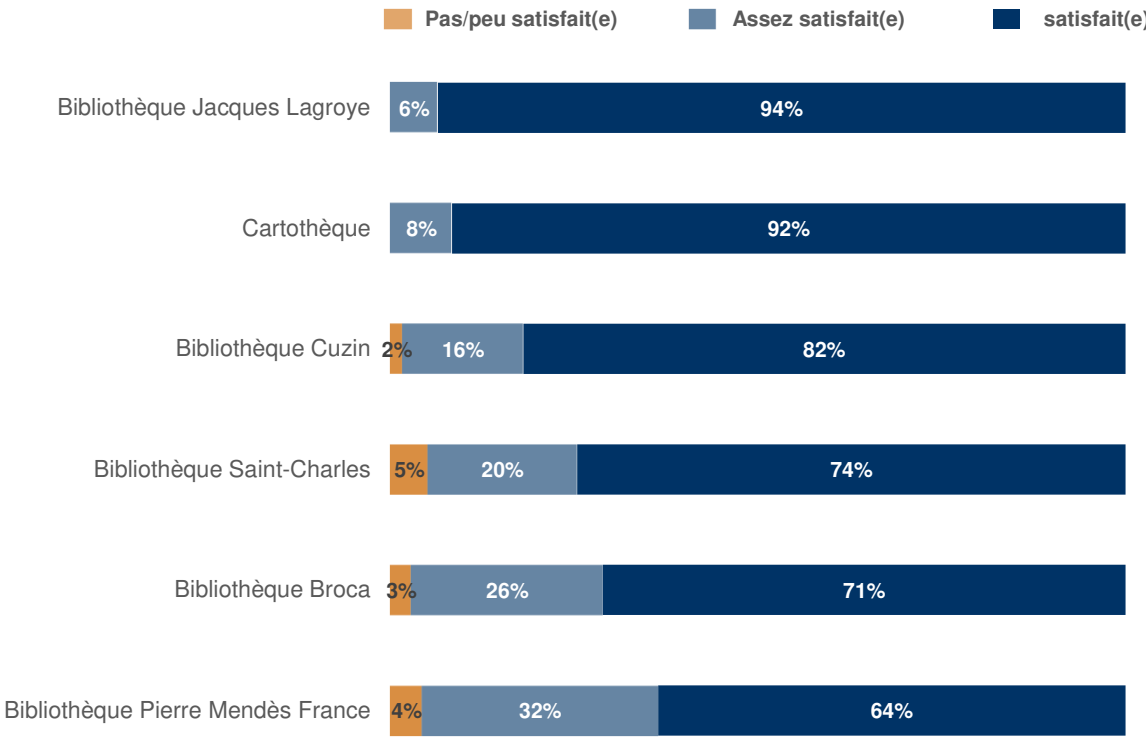
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LA DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL

Une forte satisfaction concernant la disponibilité du personnel…

… et ce quelque soit la bibliothèque concernée. A noter toutefois un taux de satisfaction un peu plus faible à Pierre Mendès France bien qu'en légère hausse depuis 2017.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la disponibilité du personnel ?



	Ensemble satisfait(e)
Bibliothèque Jacques Lagroye	100 %
Cartothèque	100 %
Bibliothèque Cuzin	98 %
Bibliothèque Saint-Charles	94 %
Bibliothèque Broca	97 %
Bibliothèque Pierre Mendès France	96 %

+ 5 points par rapport à 2017

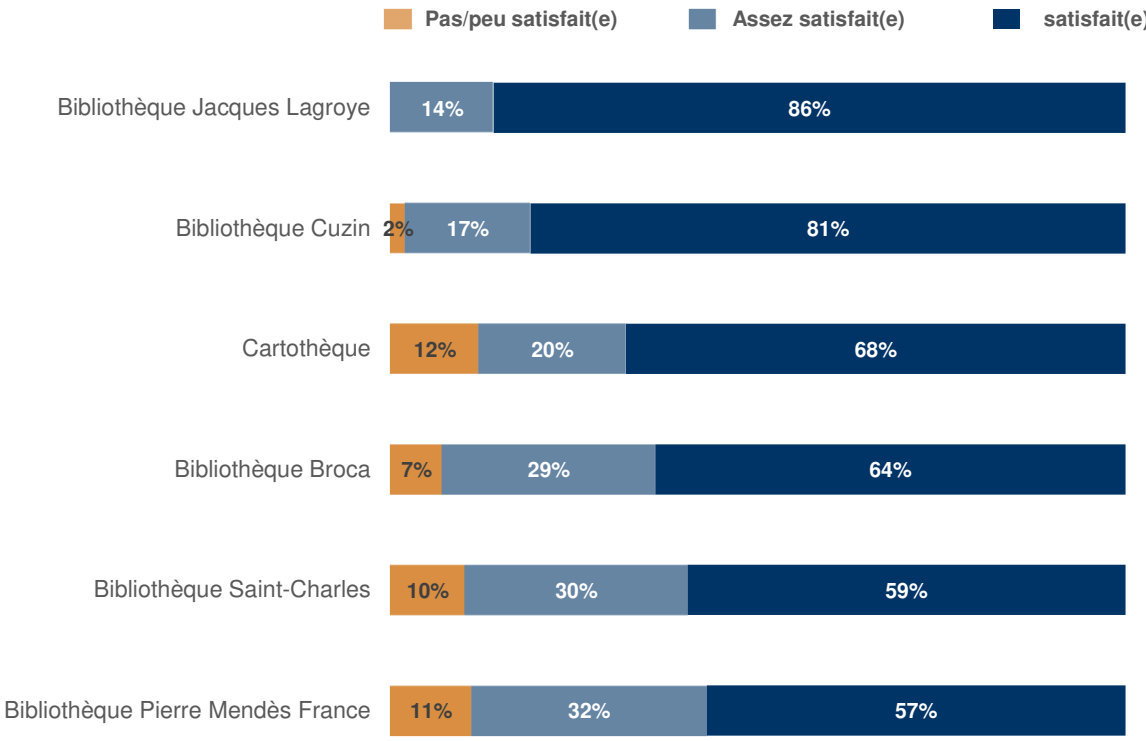
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT L'ACCUEIL

L'accueil assuré par le personnel donne satisfaction…

… et semble s'être amélioré depuis 2017 notamment au sein de la bibliothèque PMF.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accueil assuré par le personnel ?



	Ensemble satisfait(e)
Bibliothèque Jacques Lagroye	100 %
Bibliothèque Cuzin	98 %
Cartothèque	88 %
Bibliothèque Broca	93 %
Bibliothèque Saint-Charles	89 %
Bibliothèque Pierre Mendès France	89 %

+ 10 points par rapport à 2017

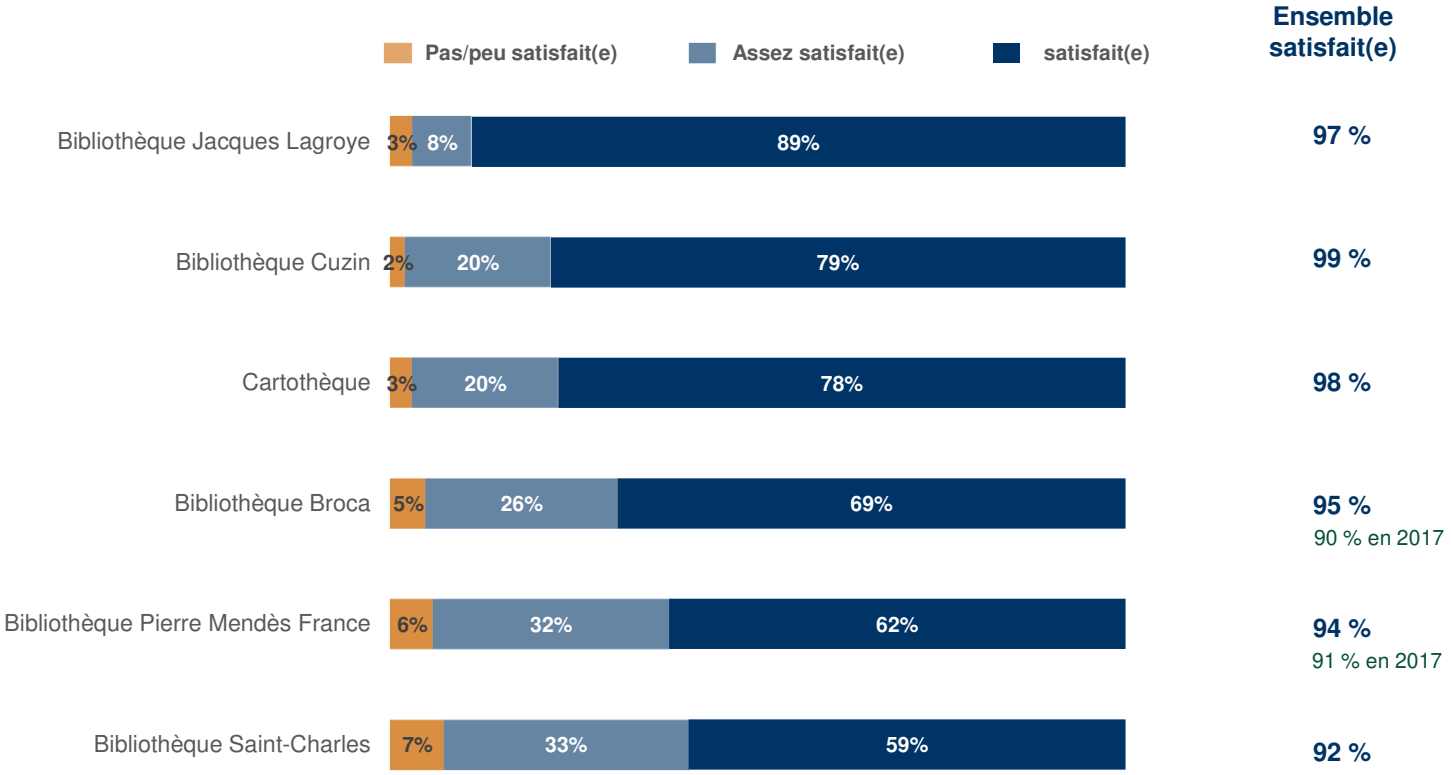
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LA QUALITÉ DES RENSEIGNEMENTS

La qualité des renseignements donnée par le personnel reconnue par les usagers

… et un taux de satisfaction en hausse depuis 2017.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité des renseignements donnés par le personnel ?



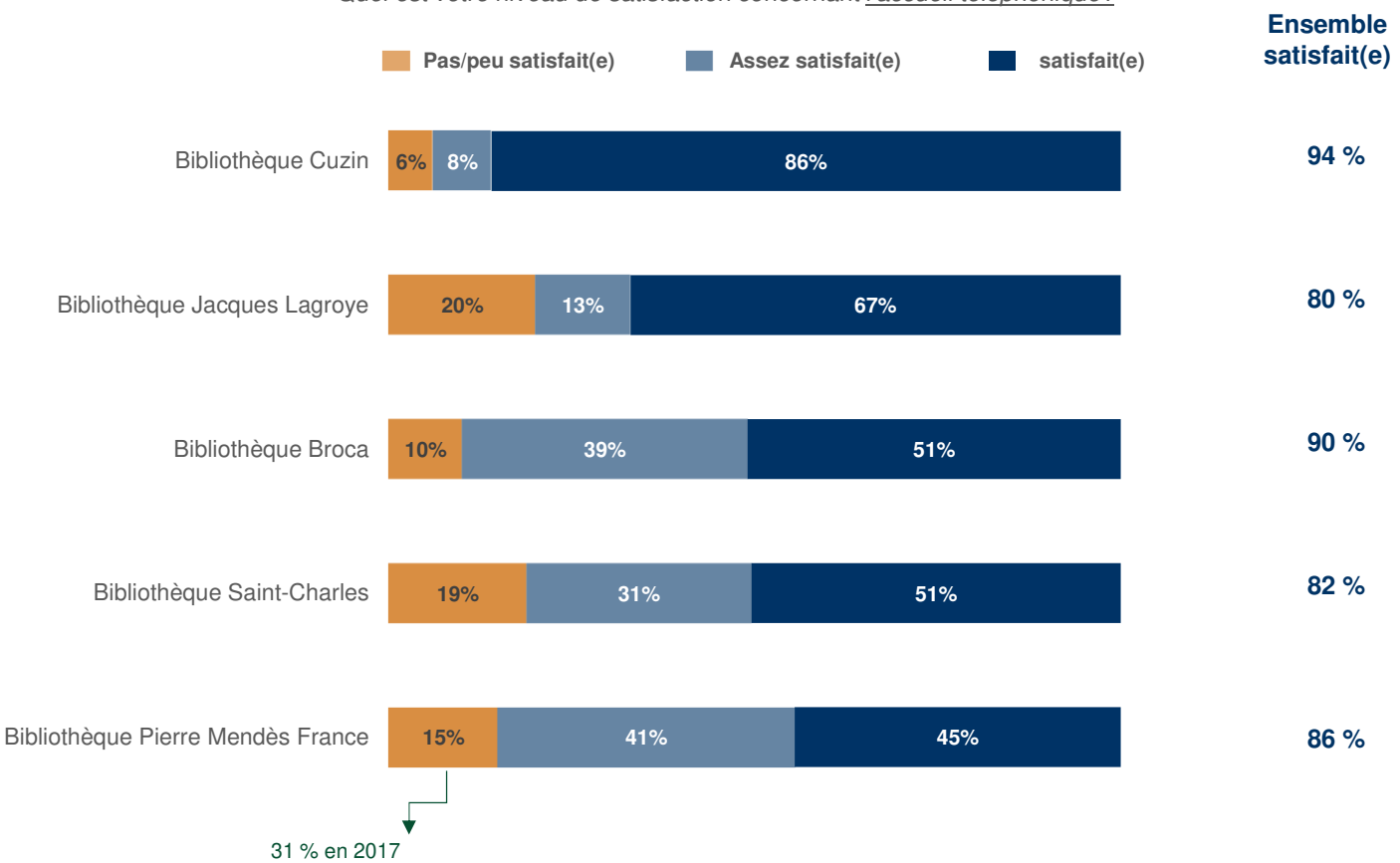
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

L'accueil téléphonique donne globalement satisfaction…

…bien que la part « d'assez satisfaits » soit importante. A PMF, la part de non satisfaits a baissé de 31 % en 2017 à 15 % en 2019.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accueil téléphonique?



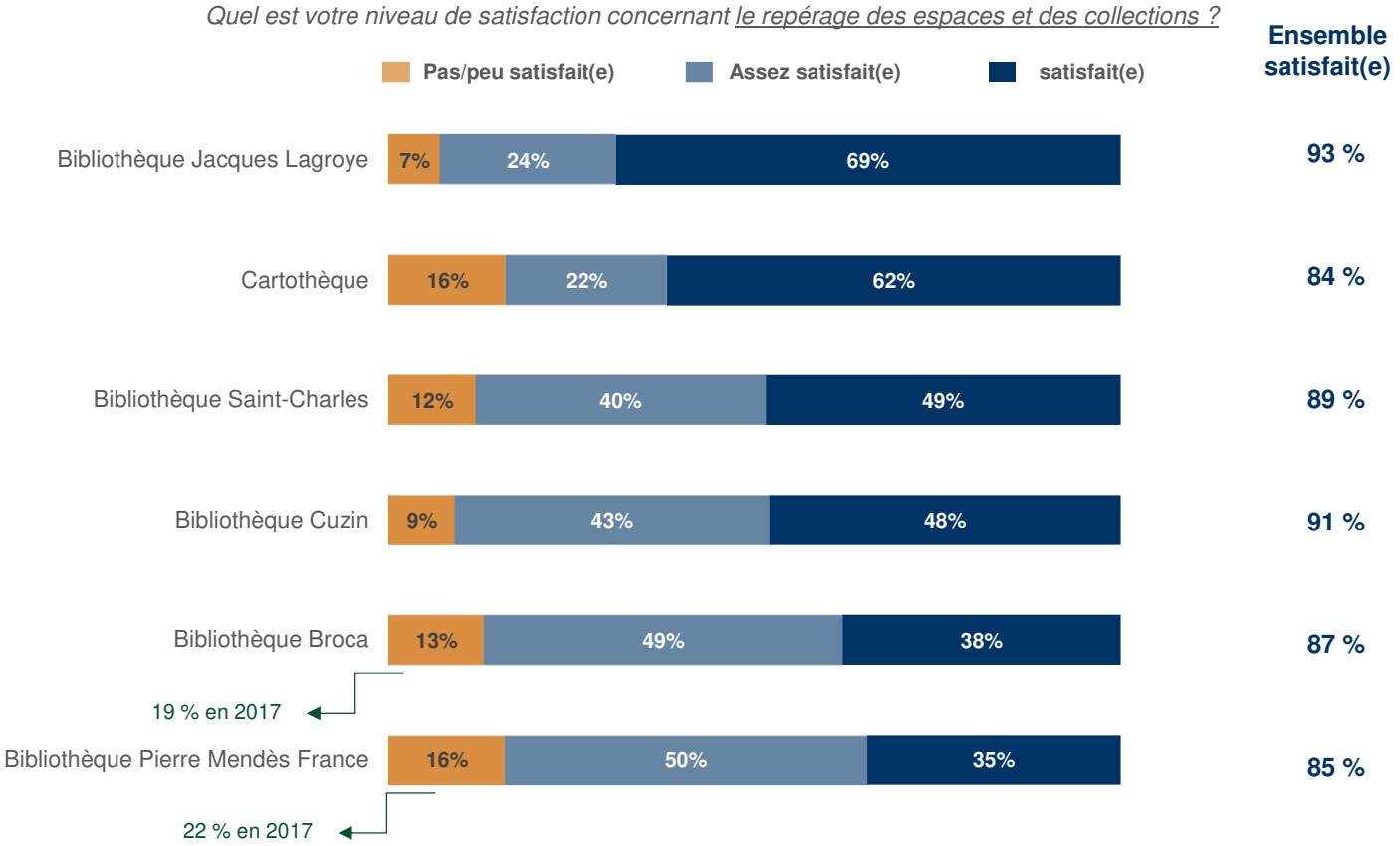
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LE REPÉRAGE

Le repérage des espaces et des collections est bon…

… mais pourrait être meilleur notamment dans les plus grandes bibliothèques, PMF et Broca, où un usager sur 2 est « assez satisfait ». A noter toutefois, une baisse du taux d'insatisfaits depuis 2017.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le repérage des espaces et des collections ?

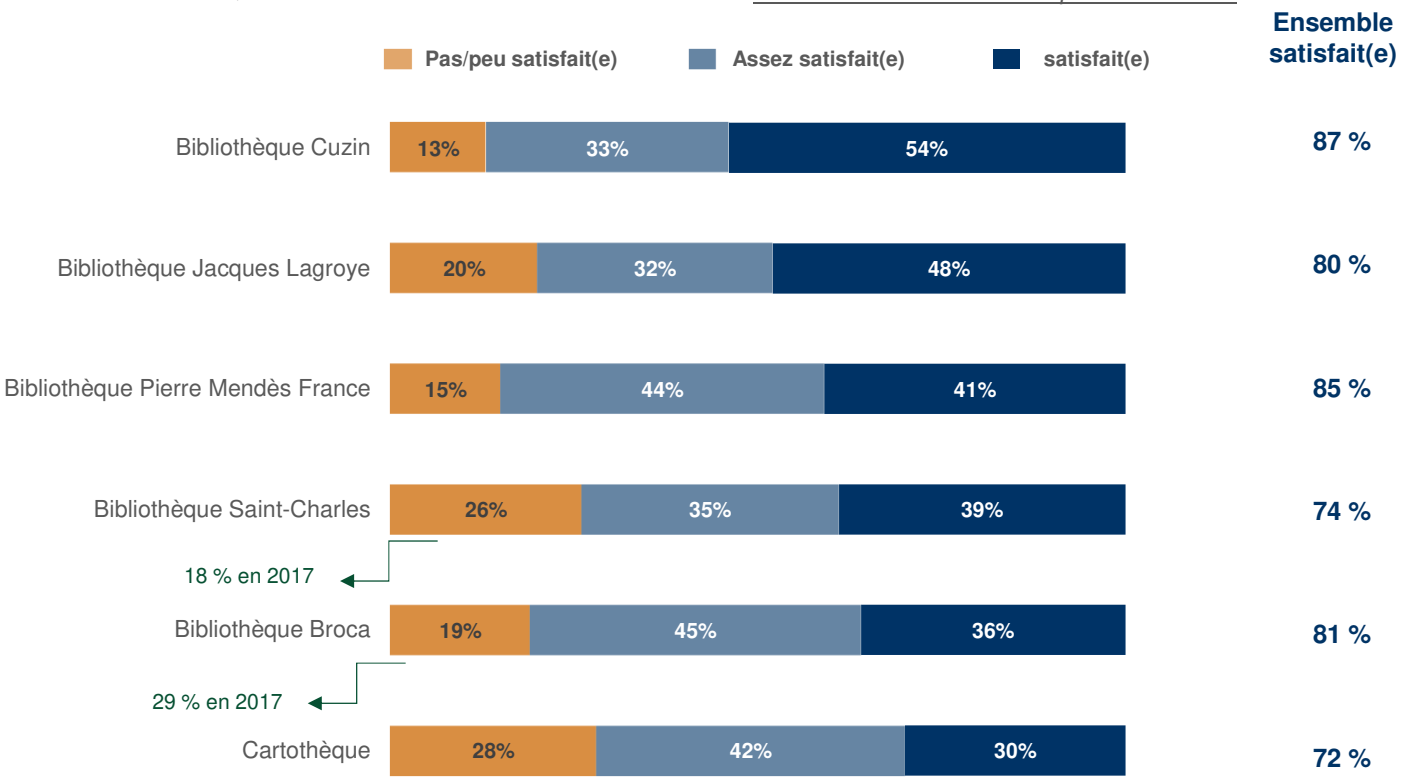


Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LE SITE INTERNET

Le site internet des bibliothèques de Paris 1 pourrait être amélioré …

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le site internet des bibliothèques de Paris 1?



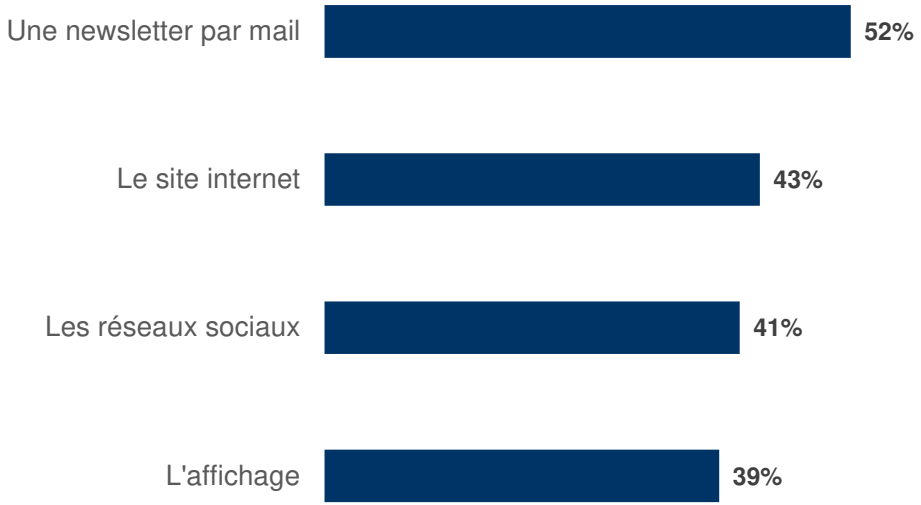
Base : Ensemble des usagers

MODE DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉ

La newsletter comme moyen de communication privilégié pour connaître les activités et actualités de la bibliothèque.

Bien que ce biais n'ait été sélectionné que par un usager sur deux. Les autres possibilités soumises n'ont été sélectionné que par 4 usagers sur 10.

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 ?
(plusieurs réponses possibles)

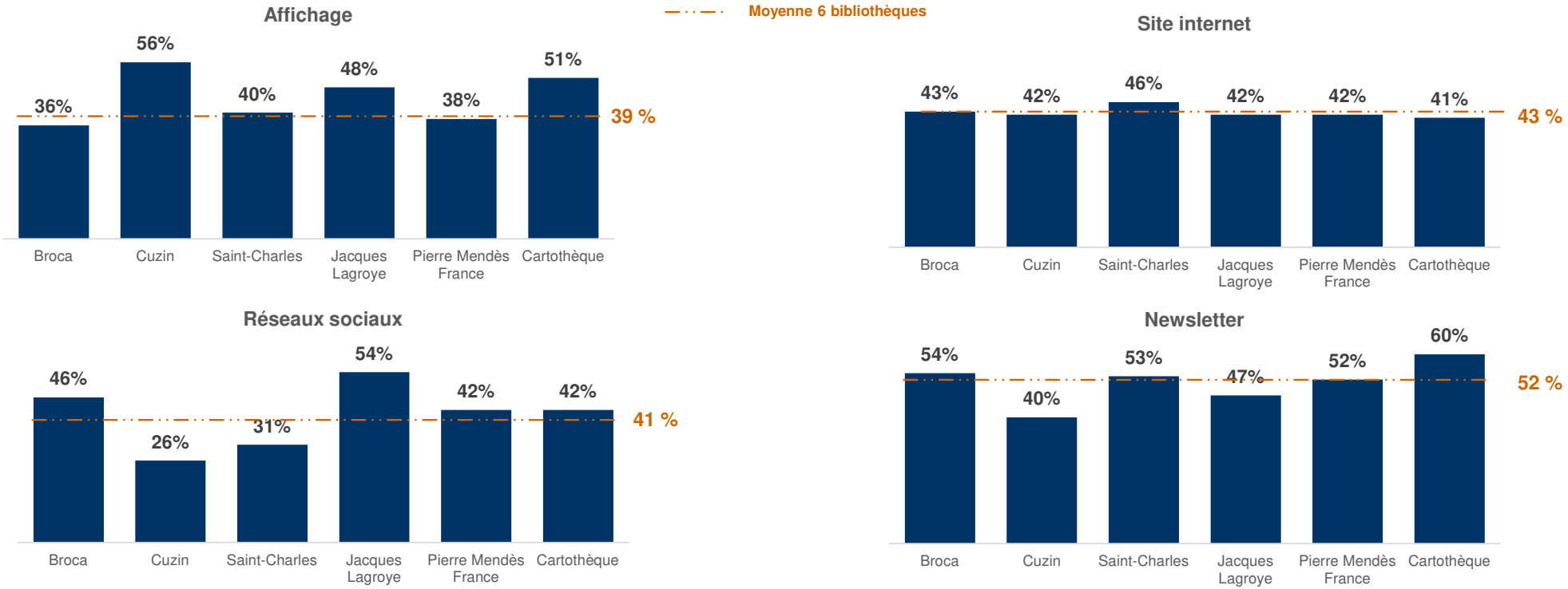


Base : Ensemble des usagers

MODE DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉ PAR BIBLIOTHÈQUE

Comme en 2017, la newsletter s'affiche globalement comme étant le moyen privilégié des usagers pour être informé des activités et actualités de la bibliothèque. Dans les trois plus petites bibliothèques, l'affichage est également souligné comme étant un moyen de communication intéressant.

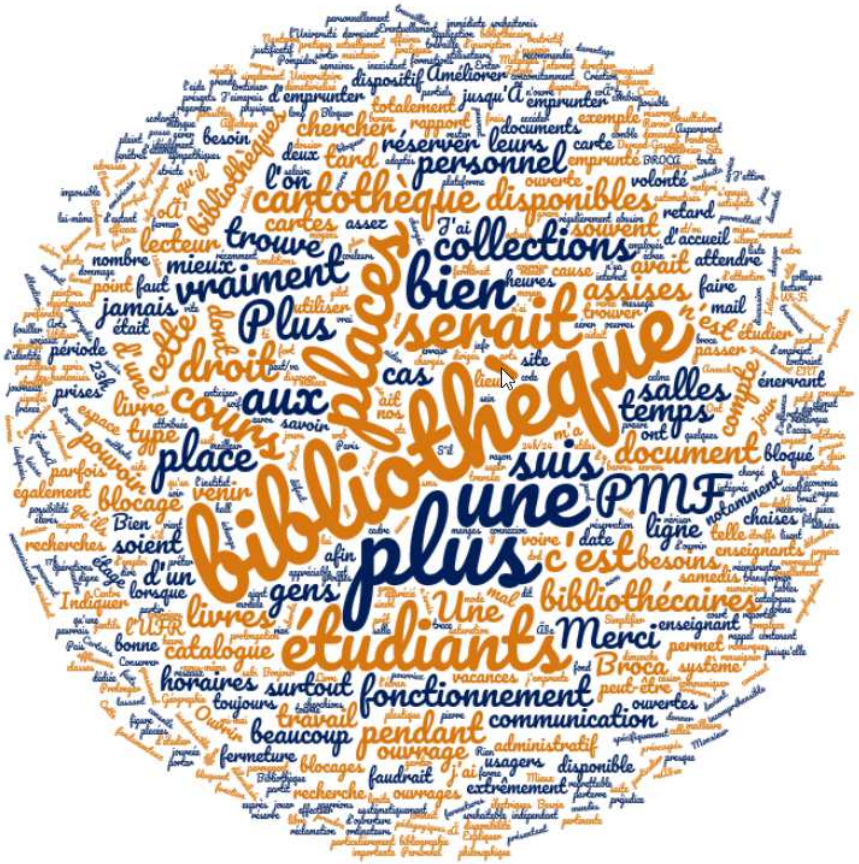
Quel est/ serait pour vous le(s) moyen(s) de communication le(s) plus pertinent(s) pour être informé(e) des activités et actualités de la bibliothèque ?
(% de oui par bibliothèque)



Base : Ensemble des usagers

SUGGESTIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION

Avez-vous des remarques ou des suggestions sur la communication usagers / bibliothèques ?



4 % des usagers se sont exprimés

Base : Ensemble des usagers

Partie 5

SATISFACTION CONCERNANT LES SERVICES PROPOSÉS

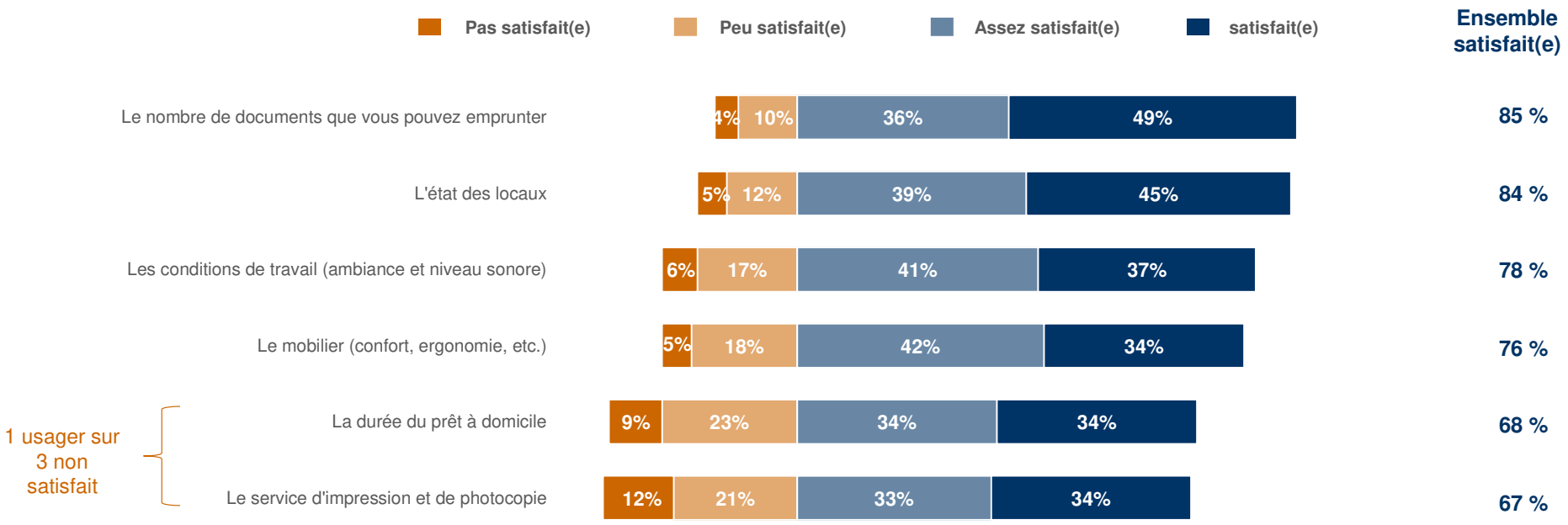
SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

Un bon niveau de satisfaction global sur les services proposés …

… excepté le **service d'impression et de photocopie** et la **durée de prêt à domicile** pour lesquels près d'un usager sur 3 n'a pas satisfaction.

De même, près d'un usager que 4 s'est déclaré « peu » ou « pas » satisfait de **l'état des locaux** et les **conditions de travail**.

Quel est votre niveau de satisfaction pour les points suivants ?



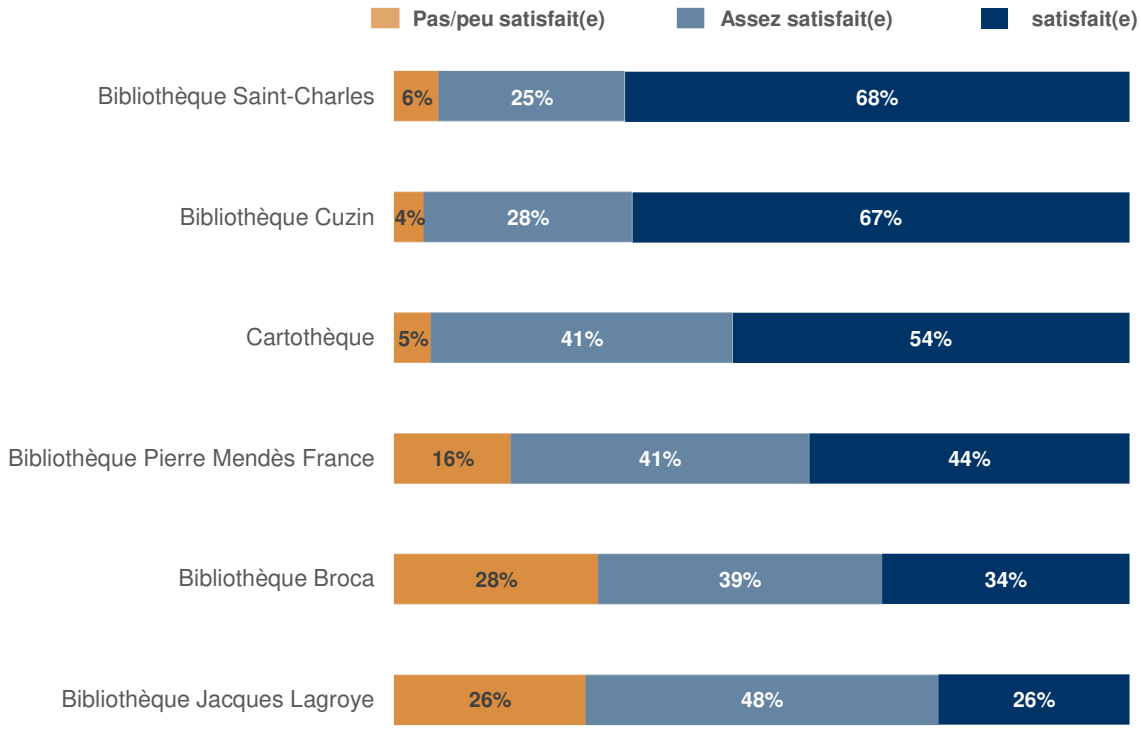
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT L'ÉTAT DES LOCAUX

L'état des locaux des bibliothèques Broca et J.Lagroye …

…pourrait être amélioré avec un plus d'un usager sur 4 ne se disant « pas » ou « peu » satisfait. Dans une moindre mesure, mais avec seulement 44 % de « satisfaits », PMF est également concerné.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'état des locaux



	Ensemble satisfait(e)
Bibliothèque Saint-Charles	93 %
Bibliothèque Cuzin	95 %
Cartothèque	95 %
Bibliothèque Pierre Mendès France	85 %
Bibliothèque Broca	73 %
Bibliothèque Jacques Lagroye	74 %

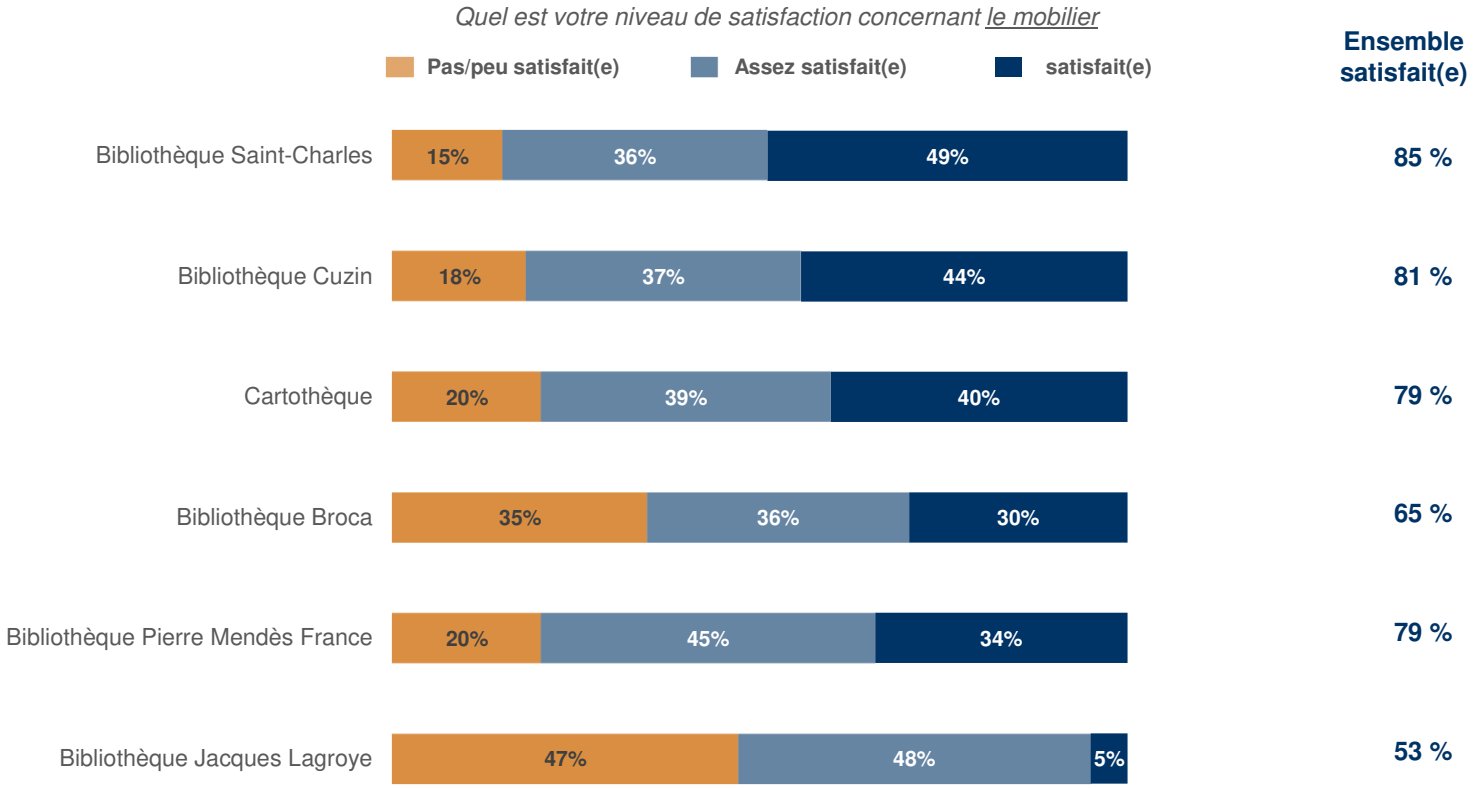
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LE MOBILIER

Le mobilier s'avère également être un point d'amélioration possible

… dans les trois même bibliothèques : J.Lagroye, PMF et Broca.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le mobilier



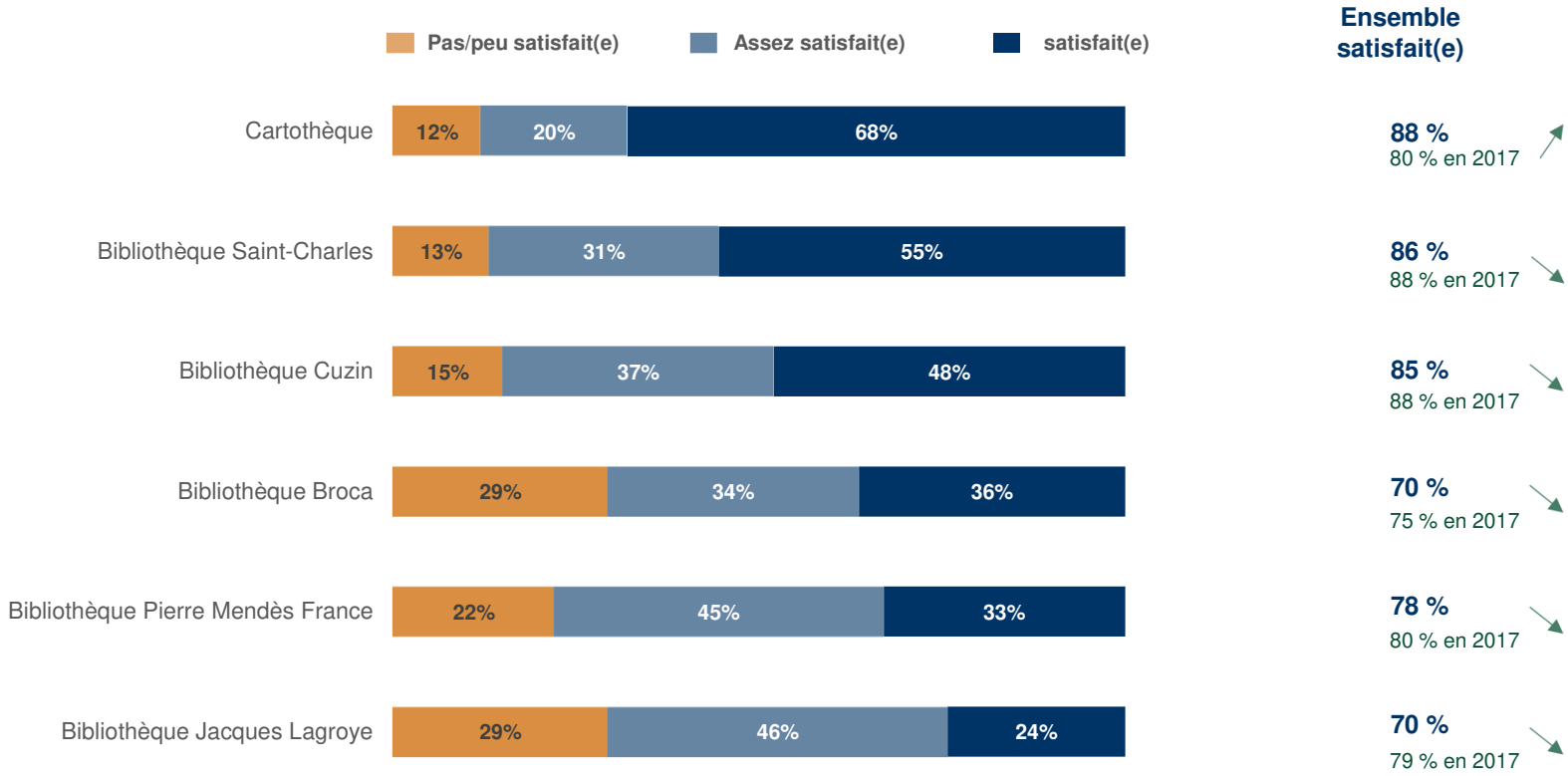
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail (ambiance et niveau sonore)

…donne globalement satisfaction mais il convient de noter toutefois une baisse du taux de satisfaction depuis 2017 dans l'ensemble des bibliothèques à l'exception de la cartothèque.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le conditions de travail



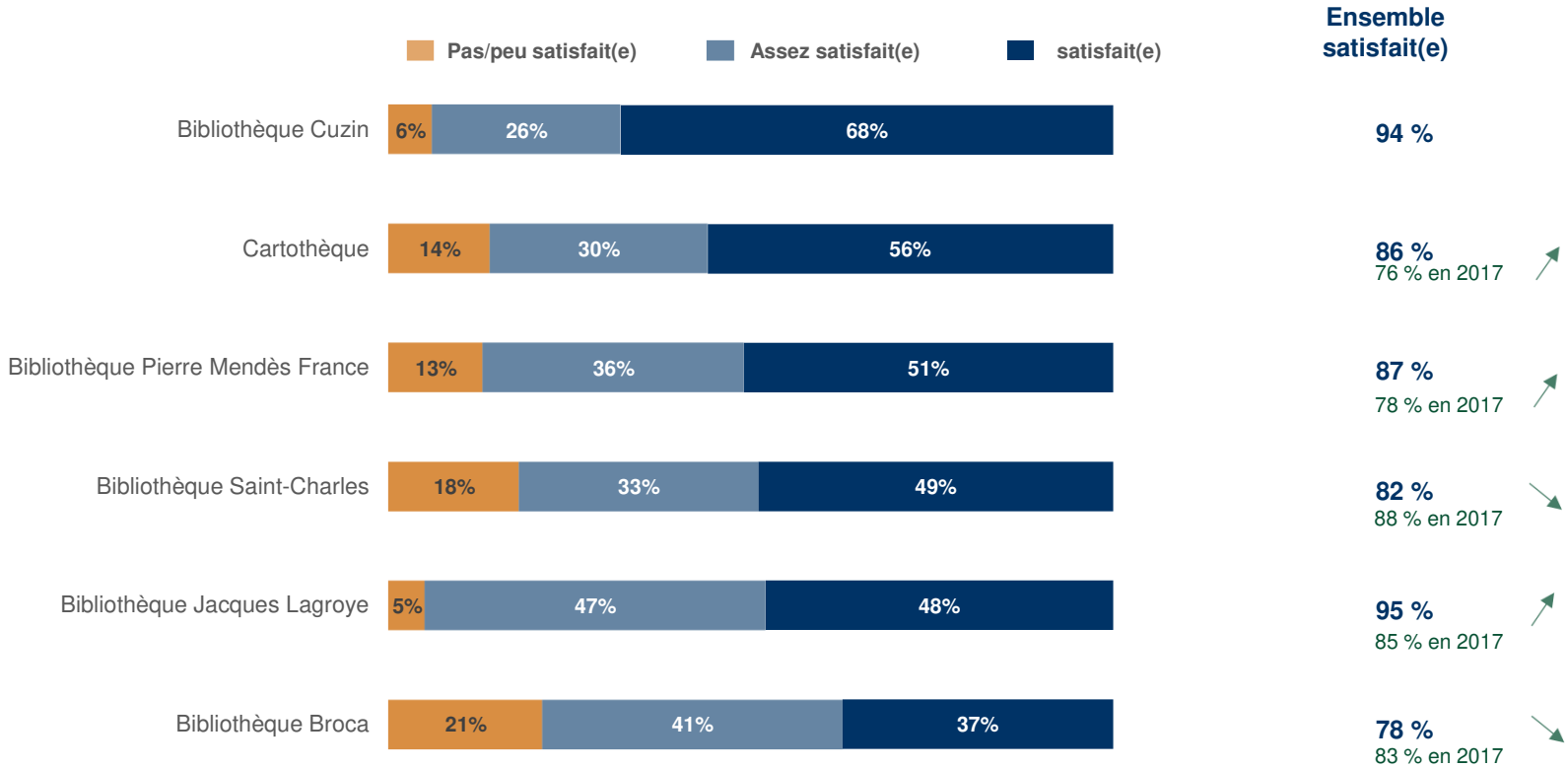
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LE NOMBRE DE DOCUMENTS EMPRUNTABLES

Le nombre de documents empruntables donne globalement satisfaction

…mais il convient de noter toutefois que l'avis des usagers de Broca est plus modéré : 21 % n'en sont pas satisfaits et ce taux est en baisse depuis 2017.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le nombre de documents que vous pouvez emprunter



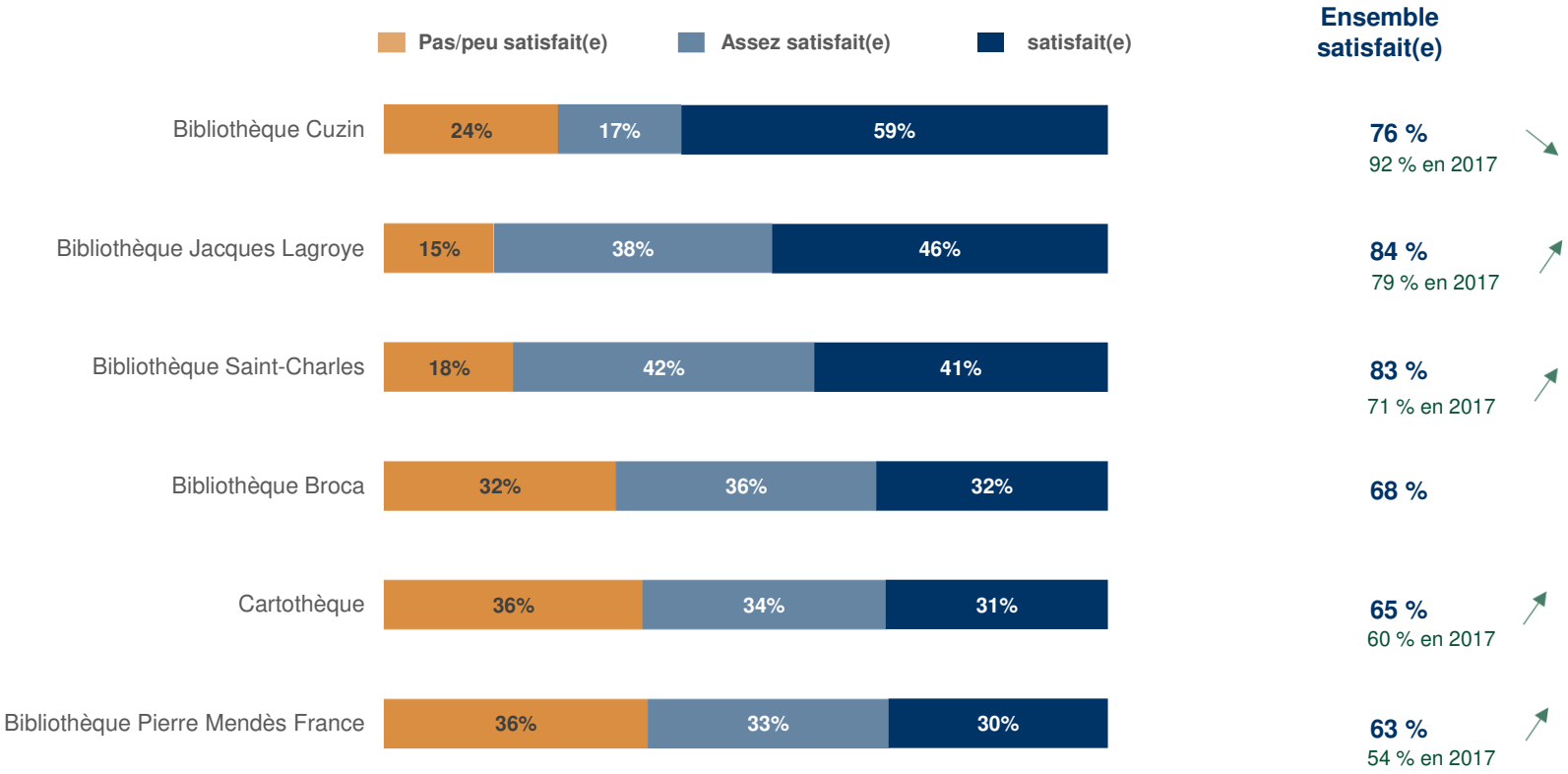
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LA DURÉE DU PRÊT À DOMICILE

La durée du prêt à domicile

…ne semble pas suffisante pour un usager sur 3 des bibliothèques PMF, cartothèque et Broca et ce malgré la hausse observée du taux de satisfaction ces deux dernières années.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la durée du prêt à domicile



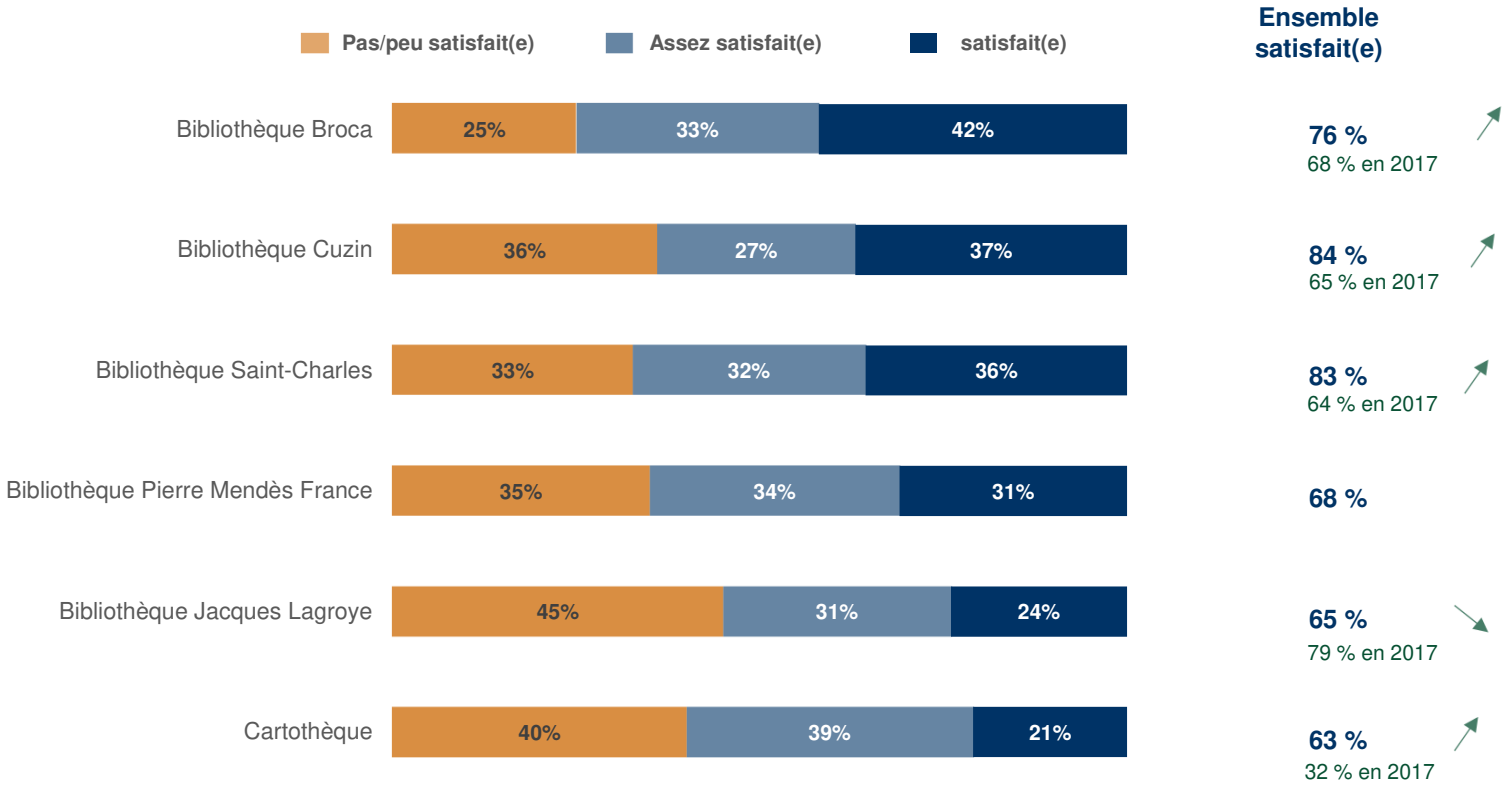
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION DES USAGERS CONCERNANT LE SERVICE D'IMPRESSION

Le service d'impression et de photocopie pourrait être amélioré

… sur l'ensemble des bibliothèques. A souligner, toutefois, une amélioration de la perception de ce service depuis 2017 sur 4 des 6 bibliothèques.

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le service d'impression et de photocopie



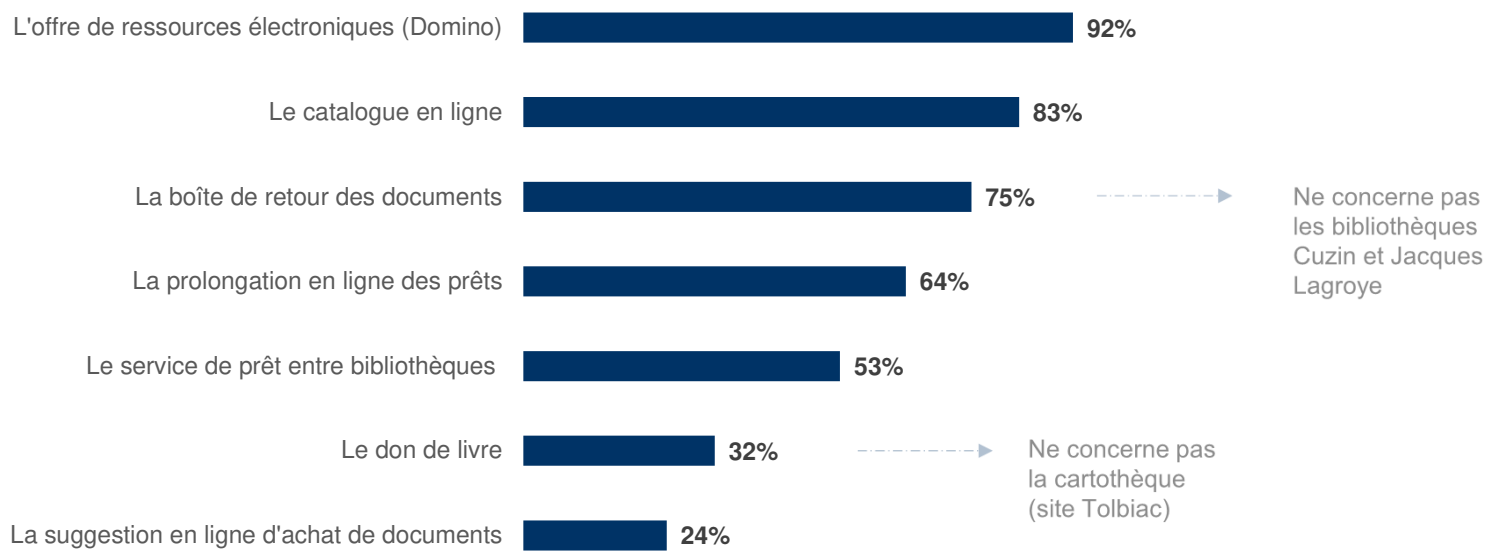
Base : Ensemble des usagers

NOTORIÉTÉ DES SERVICES PROPOSÉS

Certains services offerts sont encore peu connus des usagers

Autant certains services sont bien connus des usagers autant d'autres sont encore sous-utilisés, portés à connaissance de **moins d'un usager sur deux** : notamment la possibilité de faire un **don de livre** et la **suggestion en ligne d'achat de documents**.

Connaissiez-vous les services suivants ?
% de oui



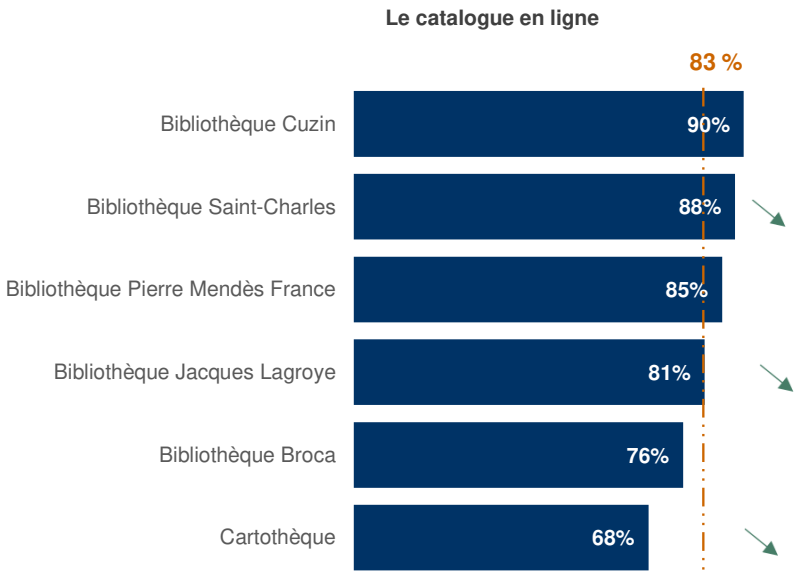
Base : Ensemble des usagers

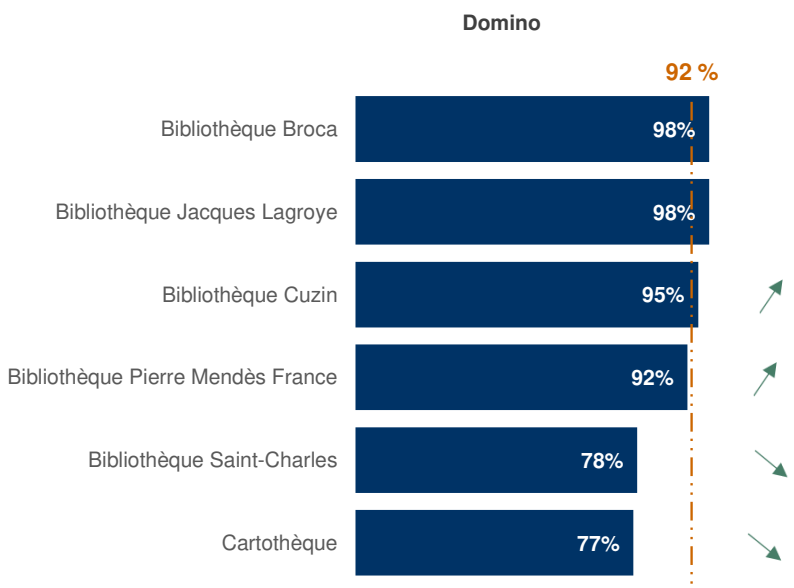
NOTORIÉTÉ DES SERVICES PROPOSÉS PAR BIBLIOTHÈQUE

Le catalogue en ligne et l'offre de ressources électroniques, bien connu des usagers.

Avec 8 usagers informés de l'existence de ce service il n'est pas observé d'évolution majeure depuis 2017 si ce n'est une légère baisse dans certaines bibliothèques sans doute liée au renouvellement des usagers. Le constat est similaire pour l'offre de ressources électroniques, Domino.

Connaissiez-vous les services suivants ?
% de oui





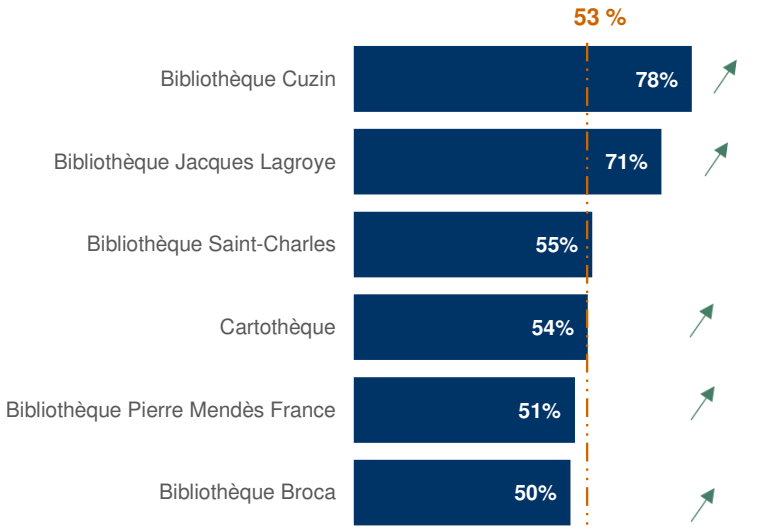
Base : Ensemble des usagers

NOTORIÉTÉ DES SERVICES PROPOSÉS PAR BIBLIOTHÈQUE (SUITE)

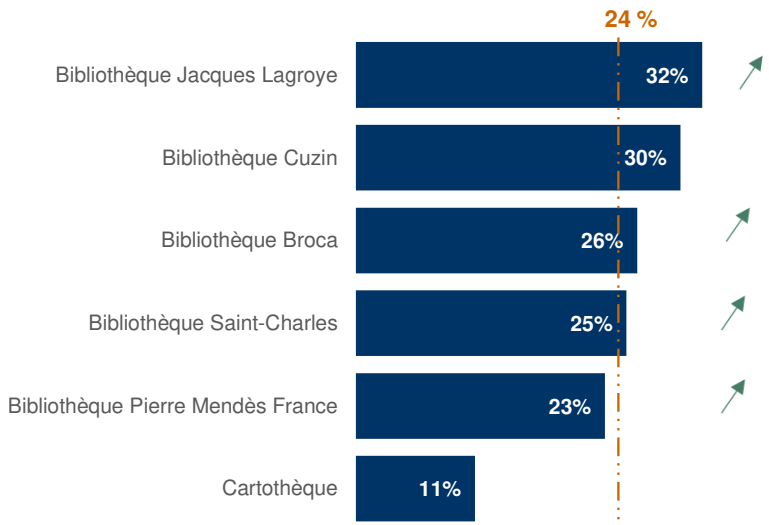
Le service de prêt entre bibliothèque est porté à connaissance d'un usager sur deux est globalement moins connu par les usagers des grandes bibliothèques. La suggestion en ligne d'achat de documents est un service encore peu connu des usagers : moins d'un sur 4 en a connaissance.
Pour ces deux services proposés, il est observé, depuis 2017, une hausse du niveau de connaissance dans les différentes bibliothèques.

Connaissiez-vous les services suivants ?
% de oui

Le service de prêt entre bibliothèques



La suggestion en ligne d'achat de documents



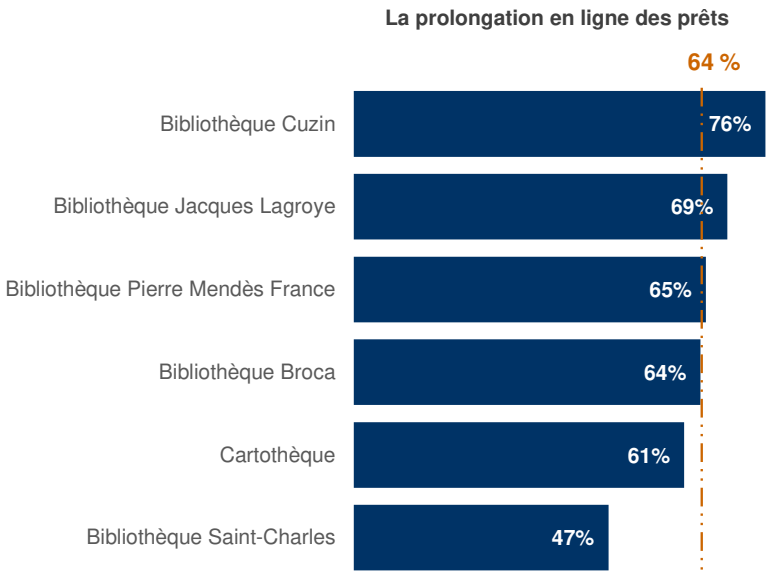
Base : Ensemble des usagers

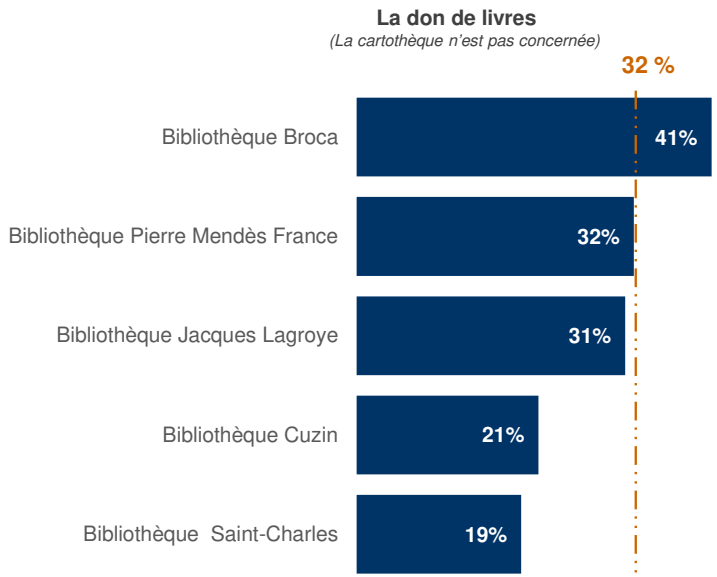
NOTORIÉTÉ DES SERVICES PROPOSÉS PAR BIBLIOTHÈQUE (SUITE)

Un usager sur trois connaissait la possibilité offerte de prolonger la durée d'un prêt en ligne. Cet avantage est cependant moins connu chez les usagers de la bibliothèque Saint-Charles (avec un taux de connaissance à 47 %).

Le don de livre est un service encore peu connu…

Connaissiez-vous les services suivants ?
% de oui





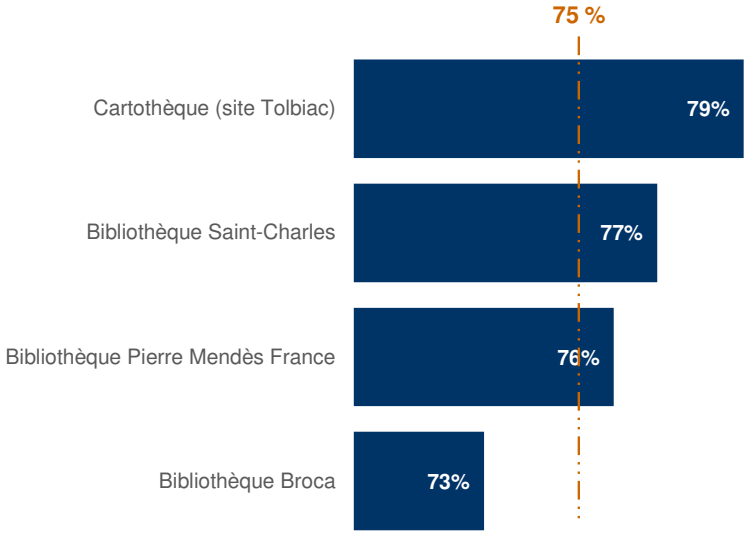
Base : Ensemble des usagers

NOTORIÉTÉ DES SERVICES PROPOSÉS PAR BIBLIOTHÈQUE (SUITE)

3 usagers sur 4 connaissent l'existence de la boîte de retour. Le taux de connaissance de ce service est globalement le même au sein des 4 bibliothèques concernées.

Connaissiez-vous les services suivants ?
% de oui

La boîte de retour
(Les bibliothèques Cuzin et Jacques Lagroye ne sont pas concernées)



Base : Ensemble des usagers

Remarques ou suggestions sur les services de la bibliothèque

5 % des usagers se sont exprimés :

- **Plus de places assises** / **état du mobilier**
- Pourvoir faire des **impressions en couleur**
- Des créneaux d'ouverture plus larges
- Ouverture de la boîte de retour tout le temps
- Des toilettes plus propres/en état de marche/facilité d'accès
- Plus de prises
- Ordinateurs trop lents
- Durée de prêts

Base : Ensemble des usagers

Partie 6

SATISFACTION CONCERNANT LES COLLECTIONS PROPOSÉES

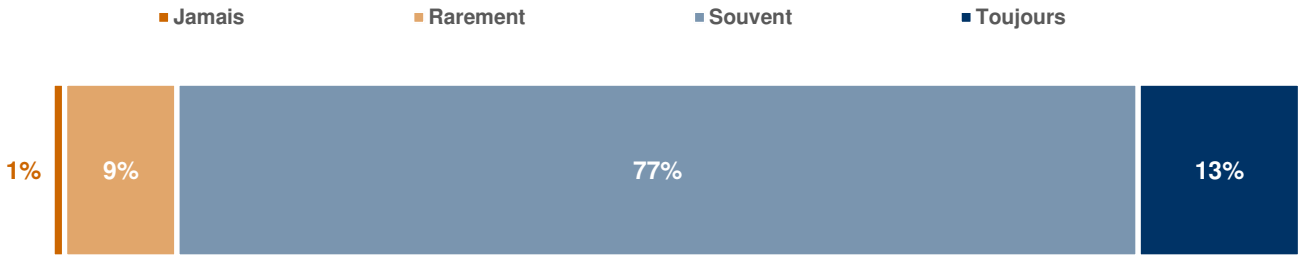
SATISFACTION CONCERNANT LES COLLECTIONS PROPOSÉES

9 usagers sur 10 satisfaits des collections proposées

17 % déclarent ne jamais utiliser les collections des bibliothèques, qu'elles soient imprimées ou électroniques.

Parmi les utilisateurs, 10 % ont le sentiment que les collections ne répondent pas, « jamais » ou « rarement », à leur besoin.

Les collections imprimées de la bibliothèques et les collections électroniques de Domino répondent-elles à vos besoins ?



10 %
Ne trouvent pas satisfaction dans les collections proposées

90 %
sont satisfaits des collections proposées

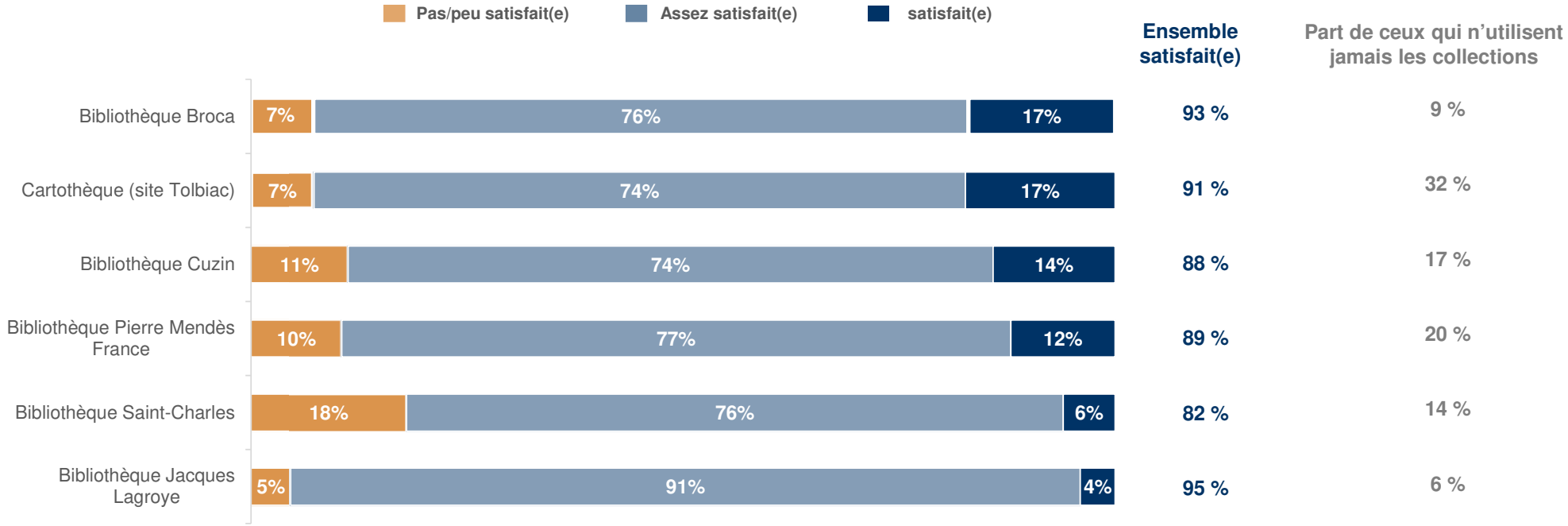
Base : Ensemble des usagers

SATISFACTION CONCERNANT LES COLLECTIONS PROPOSÉES PAR BIBLIOTHÈQUE

Les collections proposées donnent globalement satisfaction quelque soit la bibliothèque.

… à noter toutefois 91 % « d'assez satisfaits » à J.Lagroye et respectivement 18 % et 10 % de non satisfaits à Saint-Charles et PMF.

Les collections imprimées de la bibliothèques et les collections électroniques de Domino répondent-elles à vos besoins ?
(sur les usagers utilisant les collections)

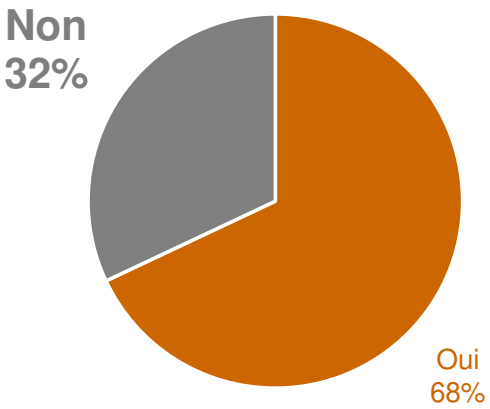


Base : Ensemble des usagers

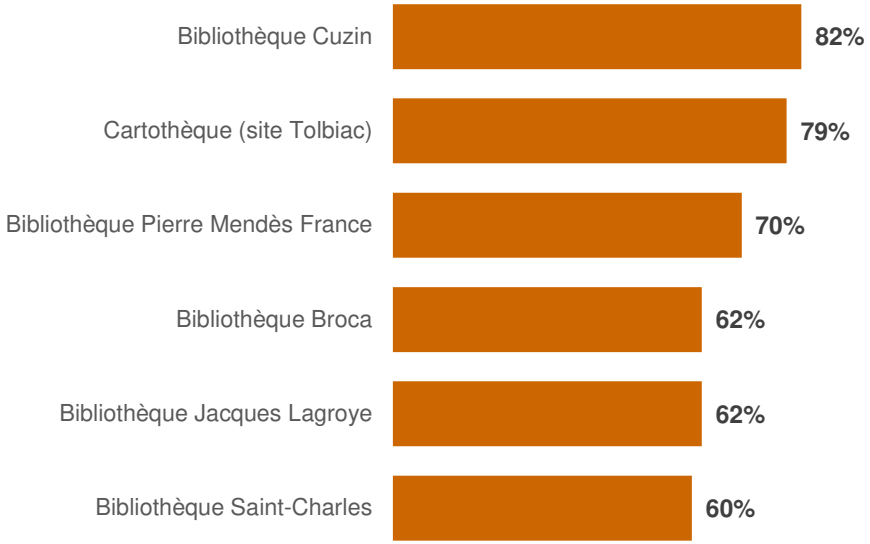
SATISFACTION CONCERNANT LES DOCUMENTS PROPOSÉS À L'EMPRUNT

1 utilisateur sur 3 juge insuffisant la quantité de documents empruntables

Trouvez-vous qu'il y a suffisamment de documents empruntables à la bibliothèque ?



Trouvez-vous qu'il y a suffisamment de documents empruntables à la bibliothèque ? (% de oui)



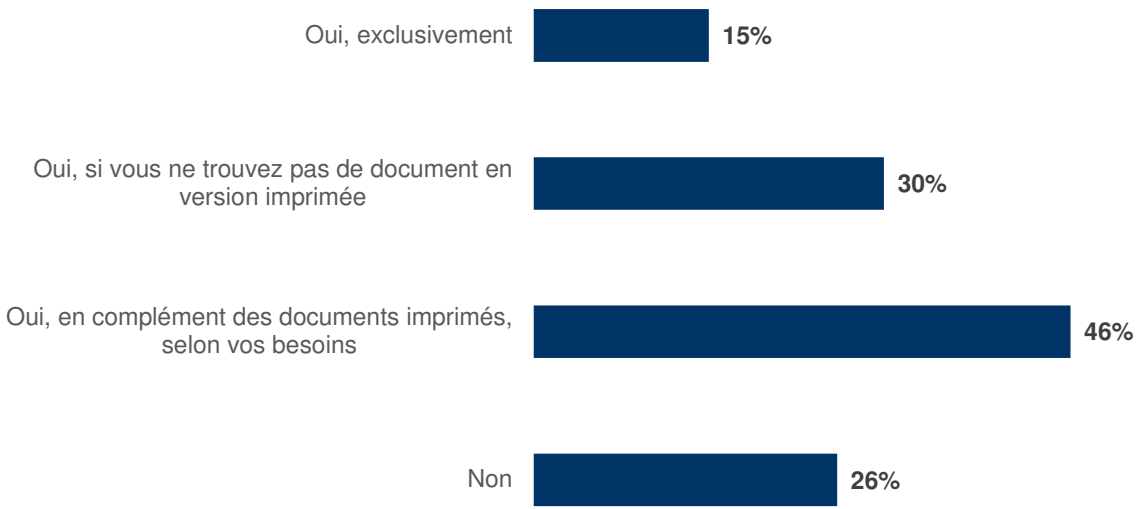
Base : Ensemble des usagers

UTILISATION DU PORTAIL DOMINO PAR BIBLIOTHÈQUE

Les ressources électroniques en complément des documents imprimés

Pour près d'un usager sur deux (46 %), les ressources électroniques disponibles sur le portail Domino sont utilisées en cas de besoin pour compléter des documents imprimés. Seuls 15 % ont exclusivement recours à ces ressources électroniques et 1 usager sur 4 ne les utilise jamais.

Utilisez-vous les ressources électroniques disponibles sur le portail Domino ?
(% de oui)



74 %
utilisent les ressources disponibles sur le portail

Base : Ensemble des usagers

UTILISATION DU PORTAIL DOMINO

Le taux d'utilisation du portail Domino est plus élevé chez les usagers des bibliothèques J.Lagroye et Broca.

C'est également dans ces deux bibliothèques que le recours aux collections, imprimées ou non, est le plus élevé.

Utilisez-vous les ressources électroniques disponibles sur le portail Domino ?
(% de oui)

	Bibliothèque Broca	Bibliothèque Cuzin	Bibliothèque Saint-Charles	Bibliothèque Jacques Lagroye	Bibliothèque Pierre Mendès France	Cartothèque	Ensemble
Oui, exclusivement	26%	19%	14%	21%	10%	17%	15%
Oui, si vous ne trouvez pas le document en version imprimée	32%	26%	28%	30%	30%	21%	30%
Oui, en complément des documents imprimés, selon vos besoins	48%	37%	48%	55%	45%	57%	46%
OUI	**88 %**	**70 %**	**73 %**	**95 %**	**69 %**	**79 %**	**74 %**
NON	**12 %**	**30 %**	**27 %**	**5 %**	**31 %**	**21 %**	**26%**

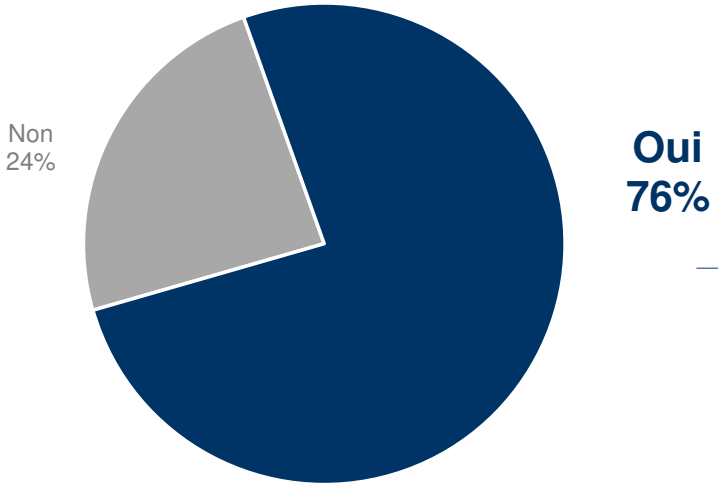
Base : Ensemble des usagers

UTILISATION DU PORTAIL DOMINO À DISTANCE

3 usagers sur 4 utilisent le portail Domino depuis l'extérieur de la bibliothèque

Seul 1 usager sur 4 ne l'utilise qu'au sein même de la bibliothèque.

Utilisez-vous Domino depuis l'extérieur de la bibliothèque?
(% de oui)



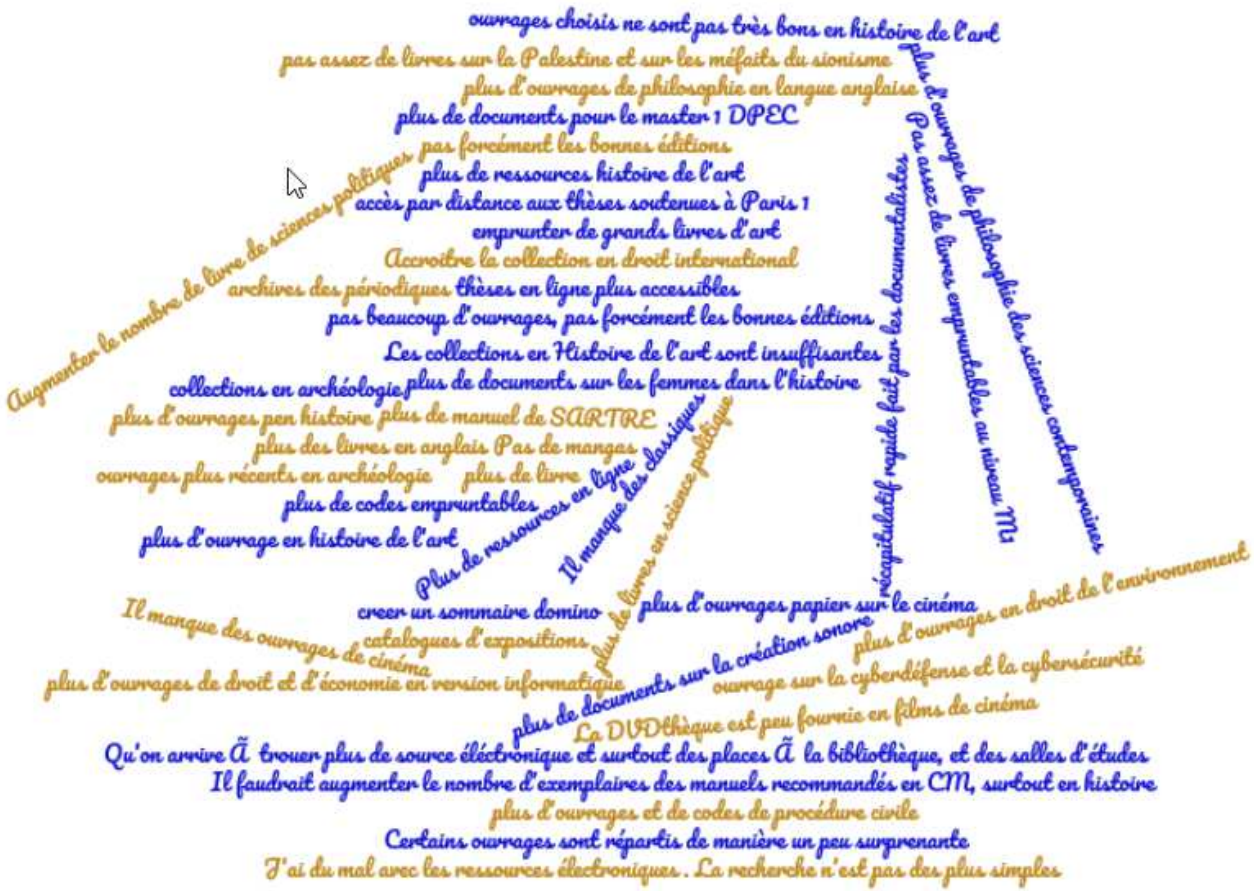
Utilisez-vous Domino depuis l'extérieur de la bibliothèque?
(% de oui)

Bibliothèque Broca	**90%**
Bibliothèque Jacques Lagroye	**84%**
Cartothèque	**80%**
Bibliothèque Cuzin	**74%**
Bibliothèque Saint-Charles	**73%**
Bibliothèque Pierre Mendès France	**71%**

Base : Ensemble des usagers

SUGGESTIONS CONCERNANT LES COLLECTIONS

Avez-vous des remarques ou des suggestions sur les collections de la bibliothèque ?



4 % des usagers se sont exprimés
Principalement des remarques sur
- des **collections à étoffer dans des domaines spécifiques**
- **Faciliter l'utilisation de Domino**

« Domino est très mal fait »
« Mieux expliquer le fonctionnement de Domino »
« créer un sommaire domino »
« difficultés pour trouver un document sur Domino »
« difficultés parfois à trouver des documents sur domino »
« Faciliter l'accès à Domino »
« L'accès aux revues Domino n'était pas possible » …

Base : Ensemble des usagers