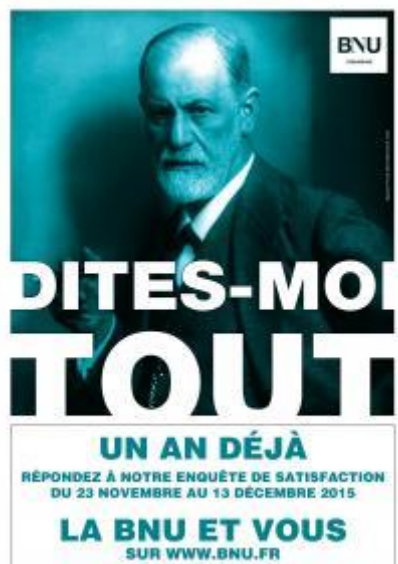


Enquête de satisfaction publique

Résultats complets

**Il y a un peu plus d'un an, la BNU a mené une grande enquête de satisfaction
(du 23 novembre au 13 décembre 2015)**

Une première synthèse des résultats vous a été dévoilée au printemps 2016,
vous trouverez ici l'analyse plus approfondie de vos réponses, commentaires et suggestions.



Cette deuxième étape marque l'entrée de la BNU dans le processus de labellisation Marianne pour la qualité de son accueil.

Mais depuis un an, vos suggestions nous ont déjà permis d'apporter des améliorations.

Merci à vous !

1- Synthèse des résultats

2- Résultats complets

3- Premières mesures

4- Processus de labellisation Marianne

1- Enquête publique : SYNTHÈSE

Partie 1 : Accueil, information et orientation

➔ Accueil téléphonique et réponses aux mails

➔ Courtoisie et efficacité du personnel (parfois jugées inégales)

➔ Amplitude horaire

↘ Réponses trop lentes aux courriers

↘ Clarté des réponses à améliorer

↘ Information trop peu visible sur les fermetures exceptionnelles

1- Enquête publique : SYNTHÈSE

Partie 2 : Espaces

- ➔ Rénovation du bâtiment réussie
- ➔ Équipement des espaces confortable
- ➔ Prises électriques et réseau WiFi
- ➔ Luminosité (en général)
- ➔ Propreté (en général)

! Points de vigilance

- ✓ Propreté des toilettes homme
- ✓ Gestion de la saturation
- ✓ Attente des usagers : plus de confort et de décoration dans les espaces de convivialité

- ➔ Bruit
- ➔ Régulation thermique (chauffage et ventilation)
- ➔ Lumière dans la salle d'actualité et la salle d'exposition

1- Enquête publique : SYNTHÈSE

Partie 3 : Services

➔ Grande satisfaction générale

➔ Qualité des formations

➤ Demandes de communications non abouties

➤ Logiciels proposés sur les postes informatiques
(navigateur et traitement de texte)

➤ Réservation et modularité des salles de travail en groupe

Cafétéria (gérée par un prestataire privé : Dallmayr)

➤ Tarifs

➔ Accueil et courtoisie

1- Enquête publique : SYNTHÈSE

Partie 4 : Collections

- ➔ Aide des bibliothécaires
- ➔ Qualité du renseignement bibliographique
- ➔ Collections
- ➔ Catalogue (en général)

ZOOM : les enseignants chercheurs

Plus de 9/10 utilisent les ressources documentaires.

En général ils sont plus satisfaits que la moyenne :

- + Ils se repèrent mieux dans les rayons
- + Ils apprécient particulièrement la qualité du renseignement bibliographique
- + Ils participent 2 fois plus aux manifestations culturelles.

Ils sont aussi plus exigeants et plus critiques sur :

- les demandes de communications
- la communication des revues
- l'accessibilité de la documentation en ligne

- ➔ Orientation et signalétique
- ➔ Communication des revues
- ➔ Ergonomie de Numistral

1- Enquête publique : SYNTHÈSE

Partie 5 : Action culturelle

- ➔ Qualité de la programmation
- ➔ Gratuité des actions culturelles

- ➔ Faible fréquentation des expositions et événements culturels
- ➔ Méconnaissance de la gratuité

**50% des sondés ont émis
le souhait de recevoir une
newsletter,**

**c'est chose faite depuis
septembre 2016 !**

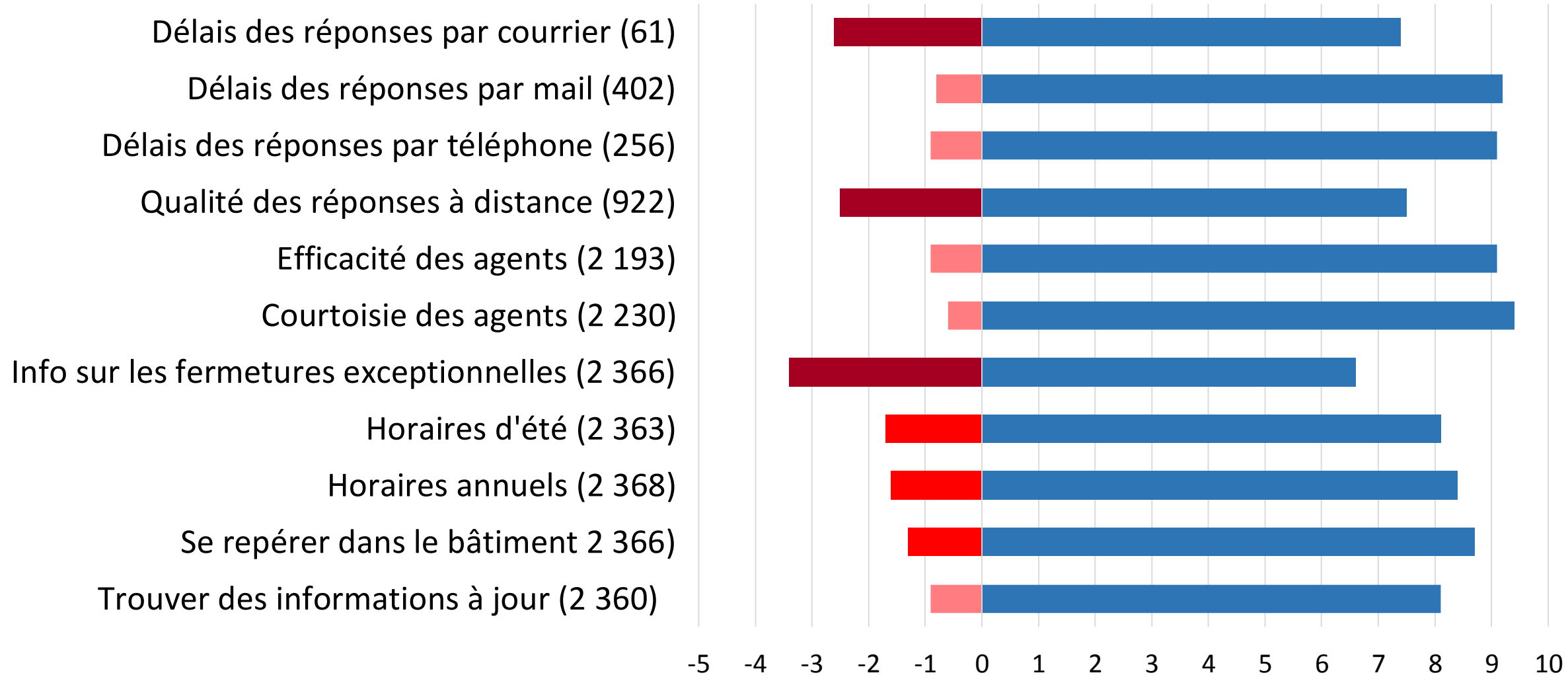
2- RÉSULTATS COMPLETS

Profil des répondants

2561 réponses complètes ou incomplètes,
soit **11%** environ du public inscrit au moment de l'enquête
et un échantillon représentatif du public de la BNU

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 1 - Accueil, information et orientation



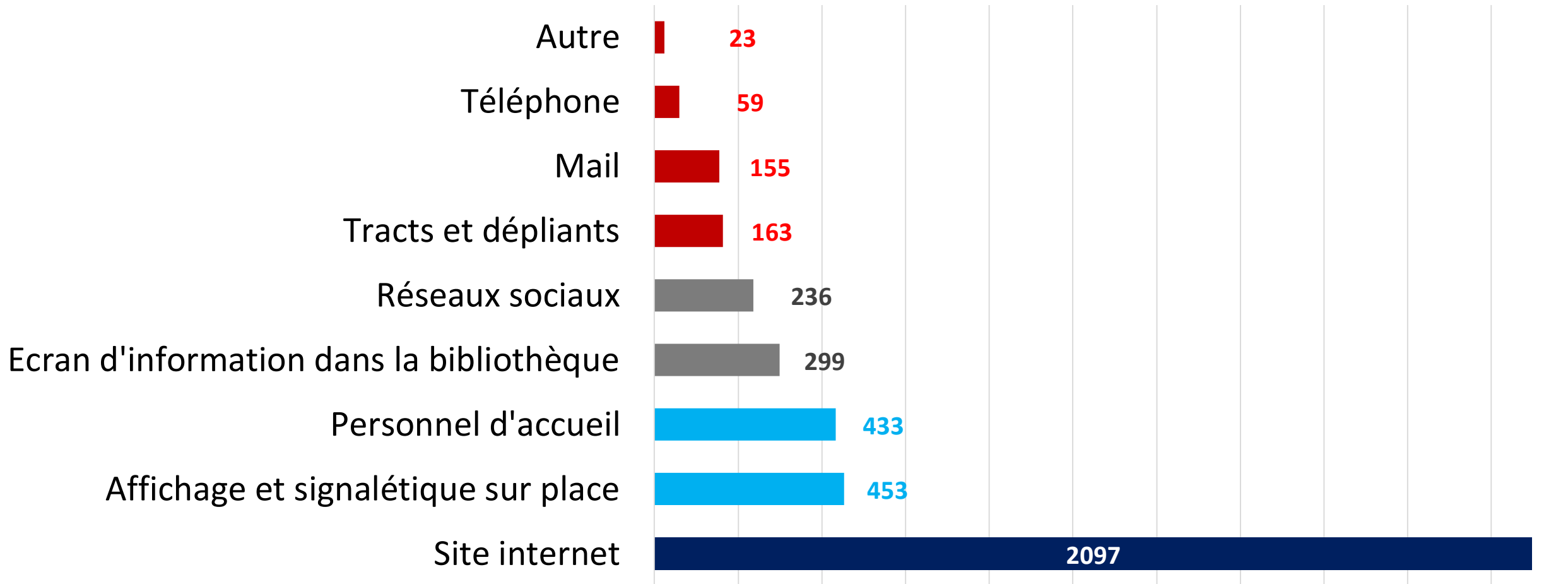
+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

entre () le nb de répondants pour chaque question

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 1 - Accueil, information et orientation

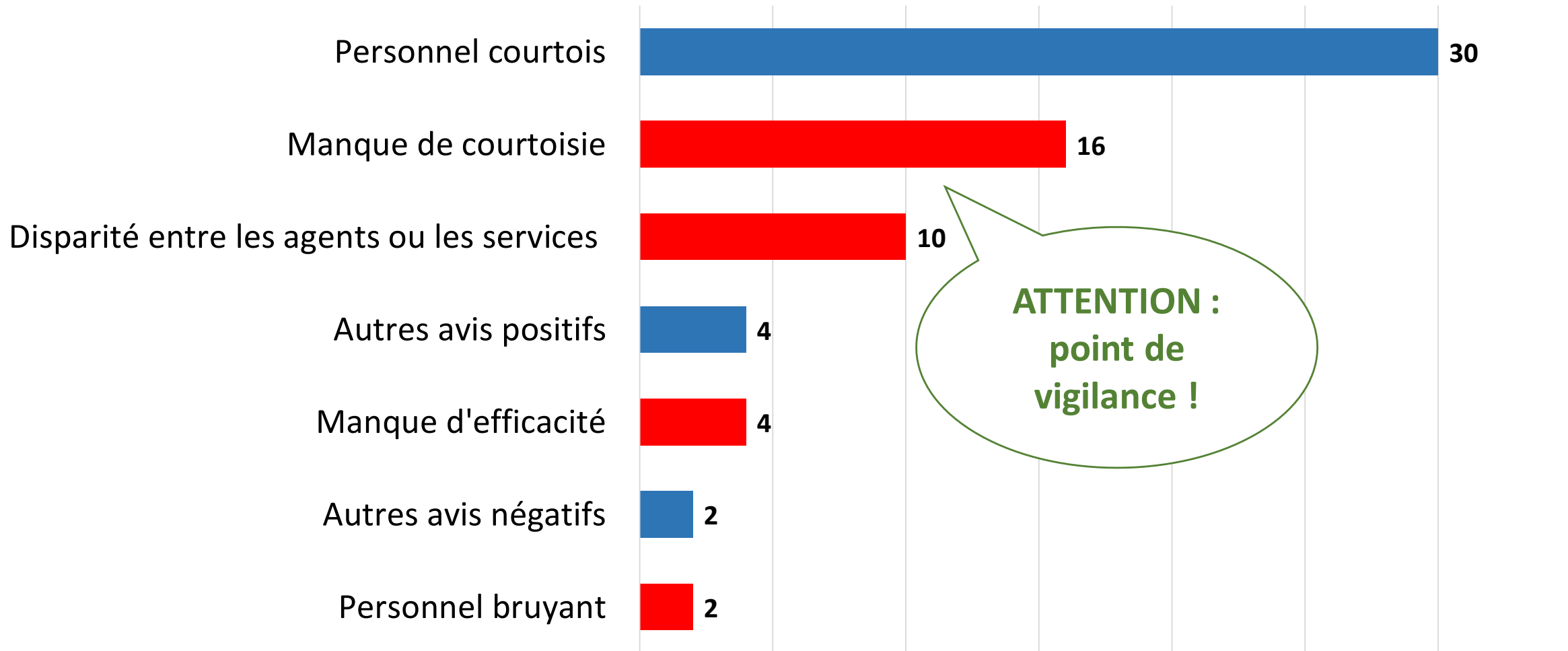
Complément à la question sur les informations : quels sont les canaux les plus utilisés (3 918 réponses) ?



2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 1 - Accueil, information et orientation

Commentaires : avis sur le personnel (sécurité, accueil, renseignement)



2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 1 - Accueil, information et orientation

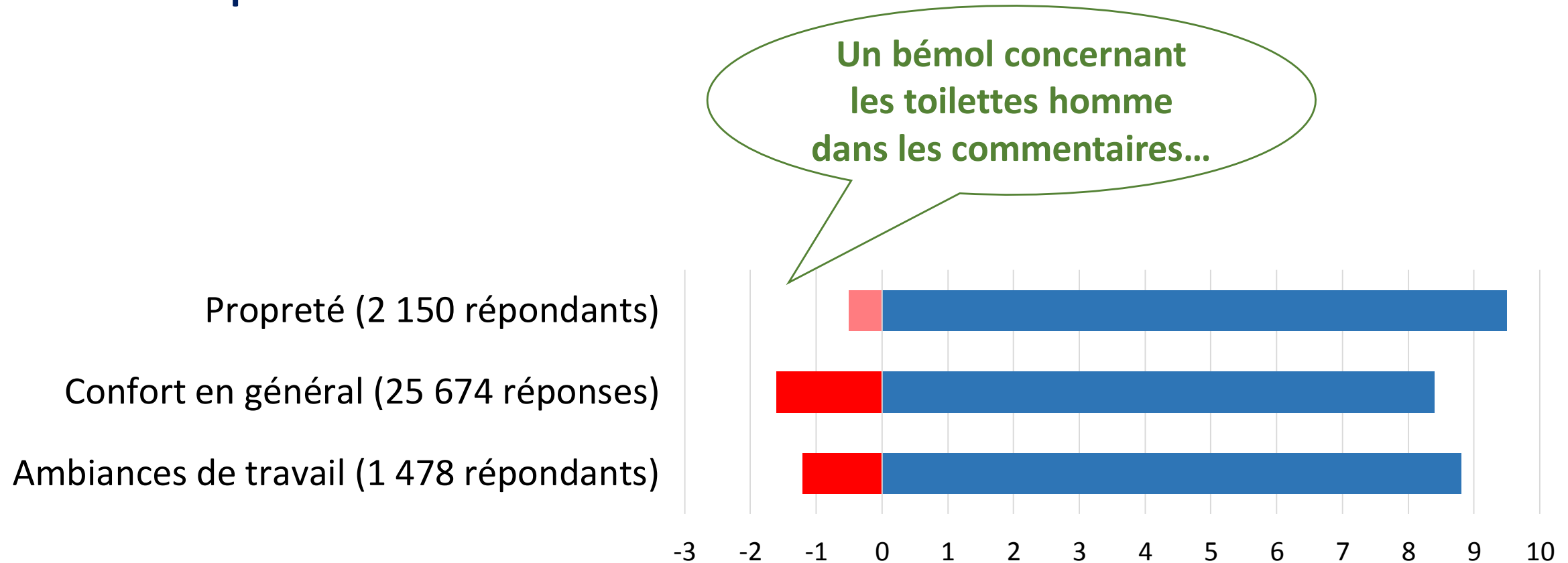
Les commentaires négatifs récurrents, parfois contradictoires :

- Les contrôles Vigipirate, des avis contradictoires : trop nombreux ou pas assez
- Problème de courtoisie des agents de sécurité
- Interdiction de consommer les cafés ou de fumer sur le perron non comprise mais en parallèle, certains usagers se plaignent de la présence de fumeurs sur le perron !
- Impossibilité de franchir le contrôle d'accès sans carte de lecteur problématique
- Affluence et files d'attente chaotiques
- Manque de places le dimanche
- Manque d'arceaux pour les vélos

- *Le bruit, parfois associé à la difficile cohabitation des publics (universitaires / lycéen), est identifié comme un problème majeur >> cf. partie 2*

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 2 - Espaces

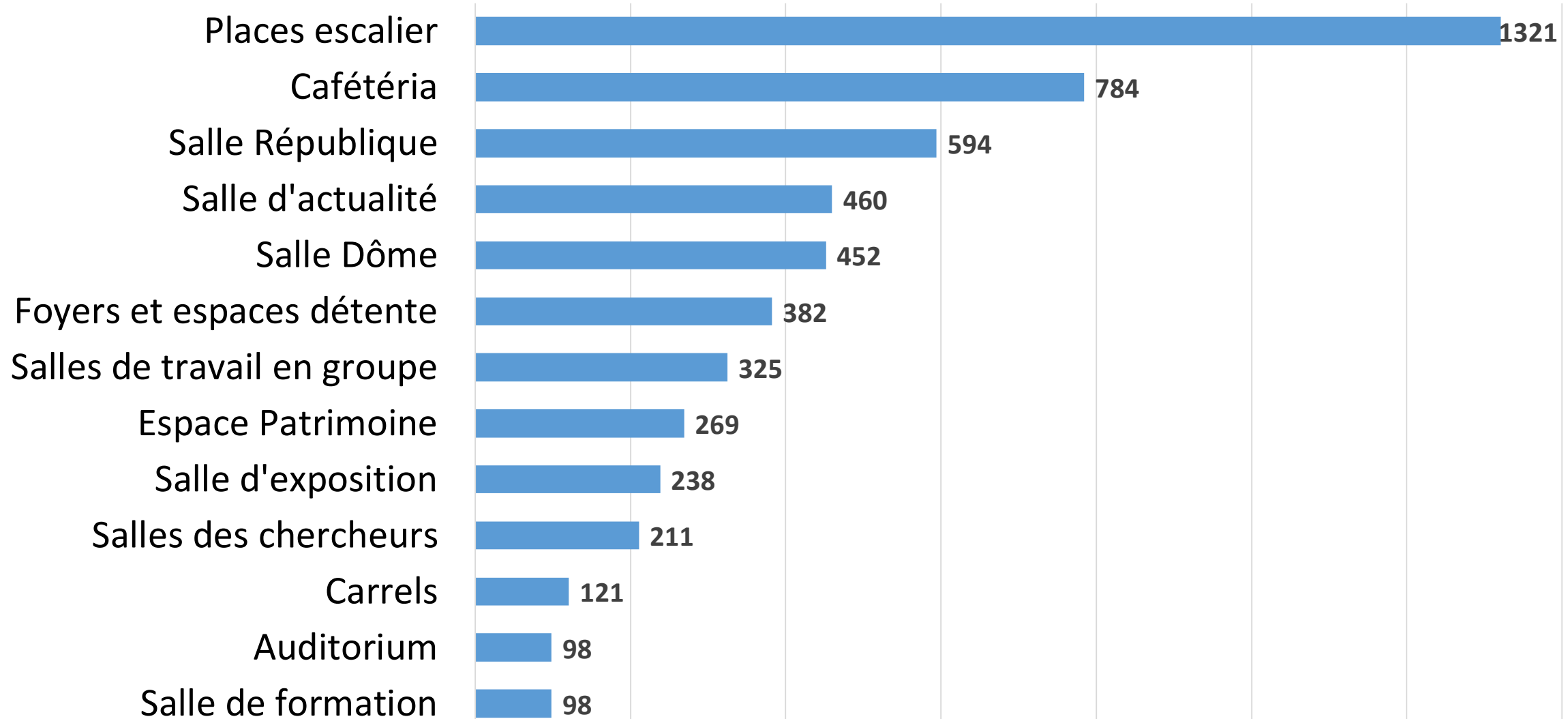


+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. Insatisfaites // Avis positifs
entre () le nb de répondants pour chaque question

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 2 - Espaces

Fréquentation des espaces de la BNU (5 353 réponses)



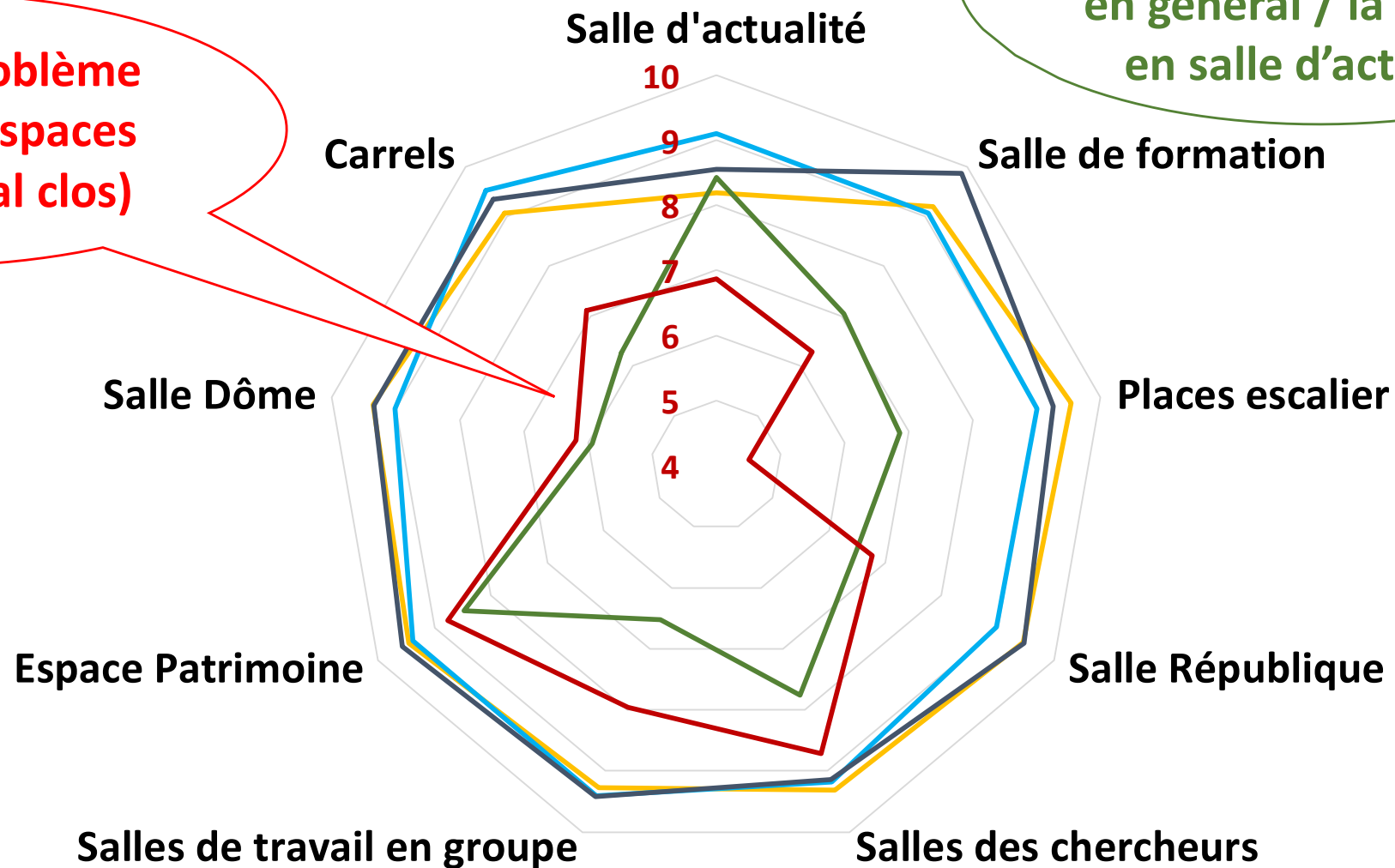
2- Enquête de satisfaction du public

Partie 2 – Espaces de travail

Le bruit : LE problème dans tous les espaces ouverts (ou mal clos)

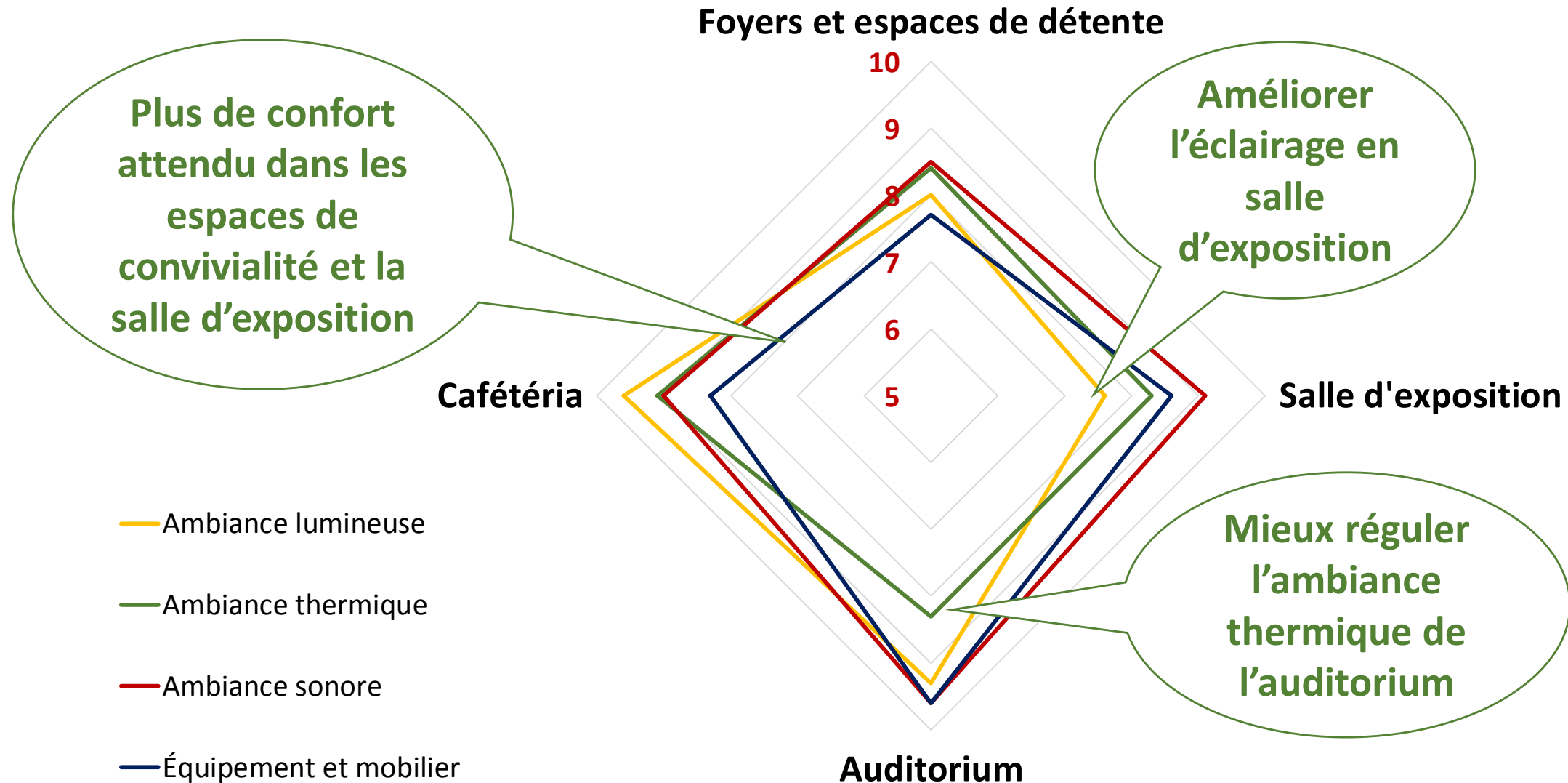
Points de vigilance : la régulation thermique en général / la lumière en salle d'actualité

- Ambiance lumineuse
- Ambiance thermique
- Ambiance sonore
- Informatique et réseau
- Équipement et mobilier



2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

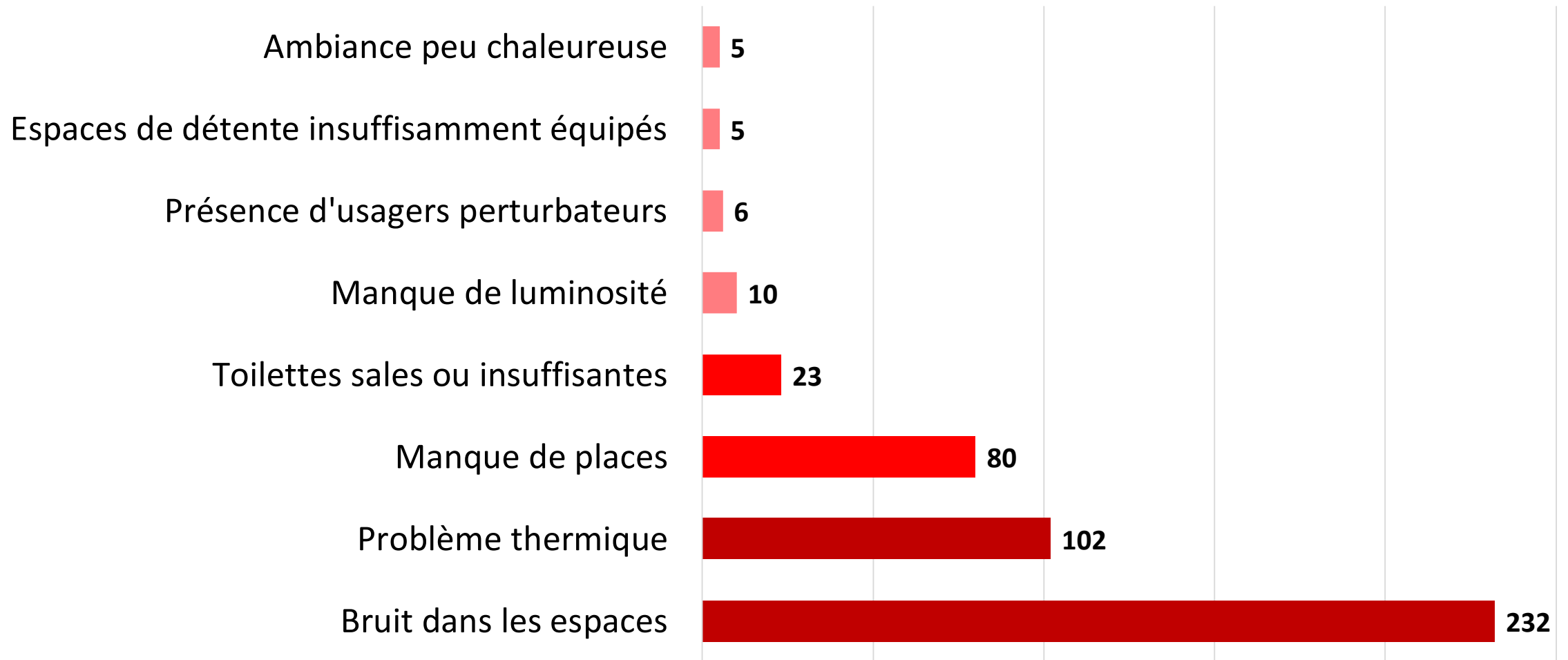
Partie 2 – Autres espaces



2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

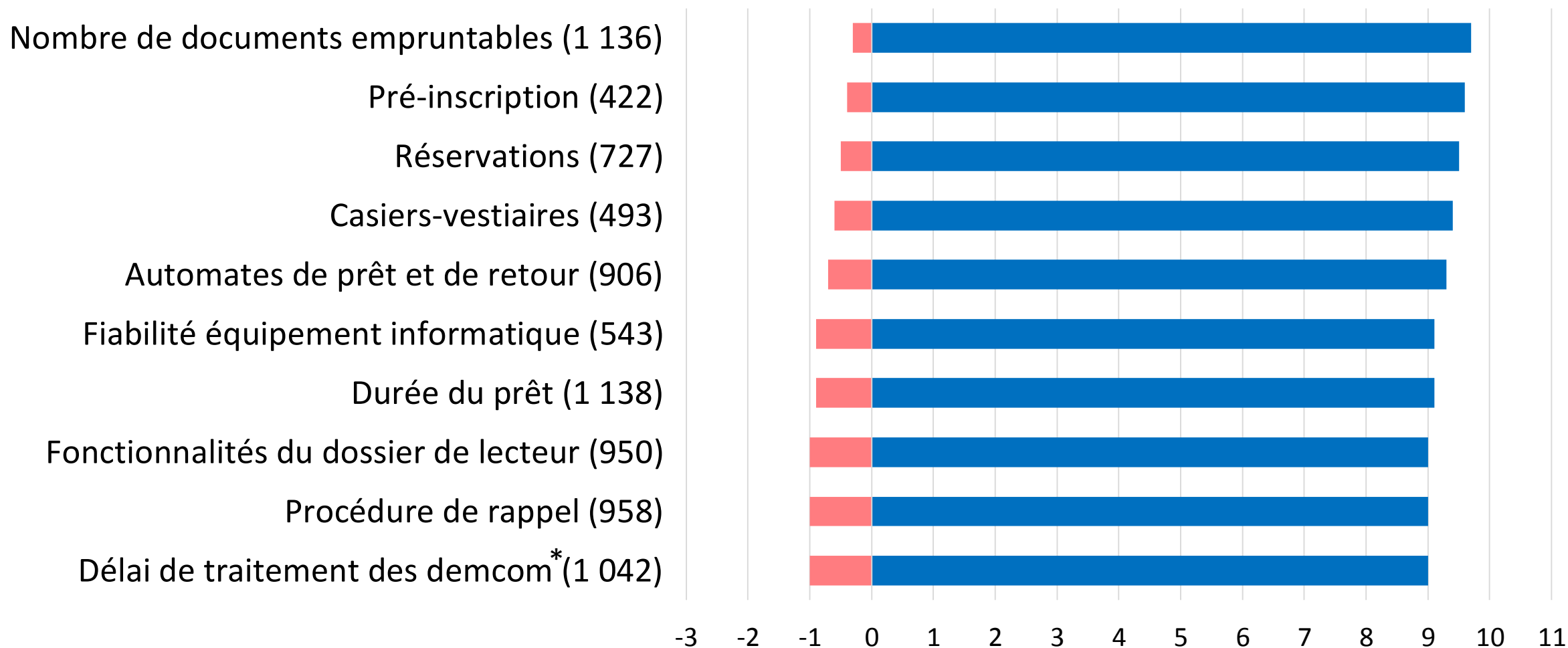
Partie 2 – Espaces

Commentaires négatifs sur les espaces



2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 3- Services : une grande satisfaction générale !



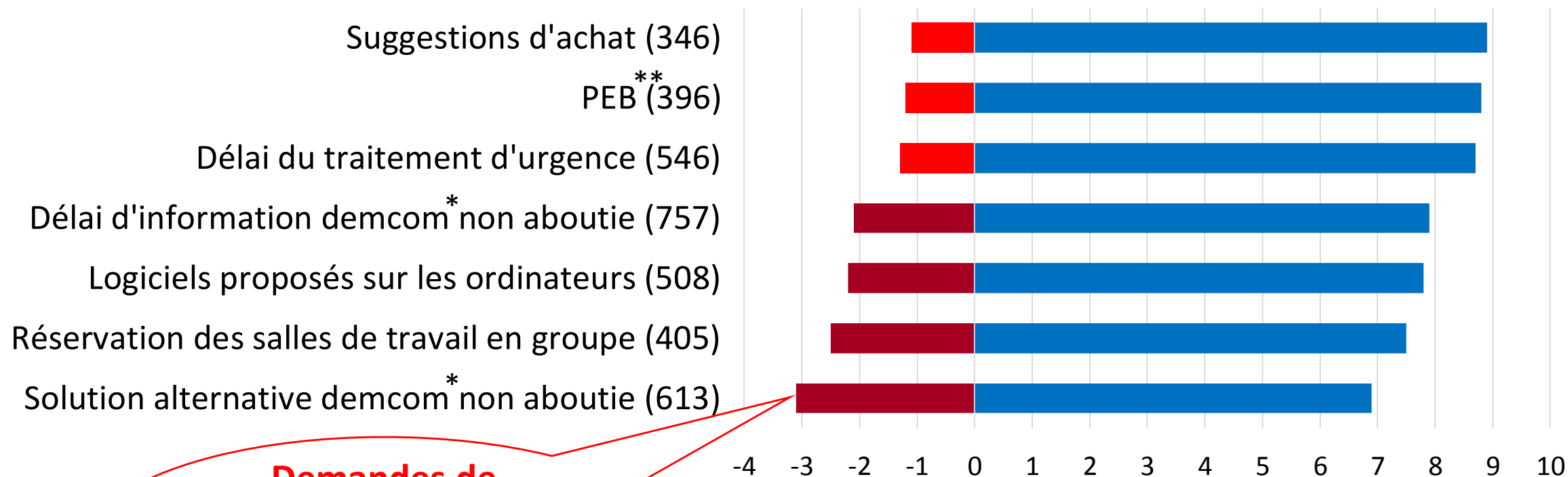
+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

entre () le nb de répondants pour chaque question

*Demcom = demandes de communication

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 3- Services : mais...



Demandes de communications non abouties = LE problème n°1 du service de prêt

Améliorations à prévoir :

- circuit du document
- Réservation et usage des salles de travail en groupe
- offre informatique

+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

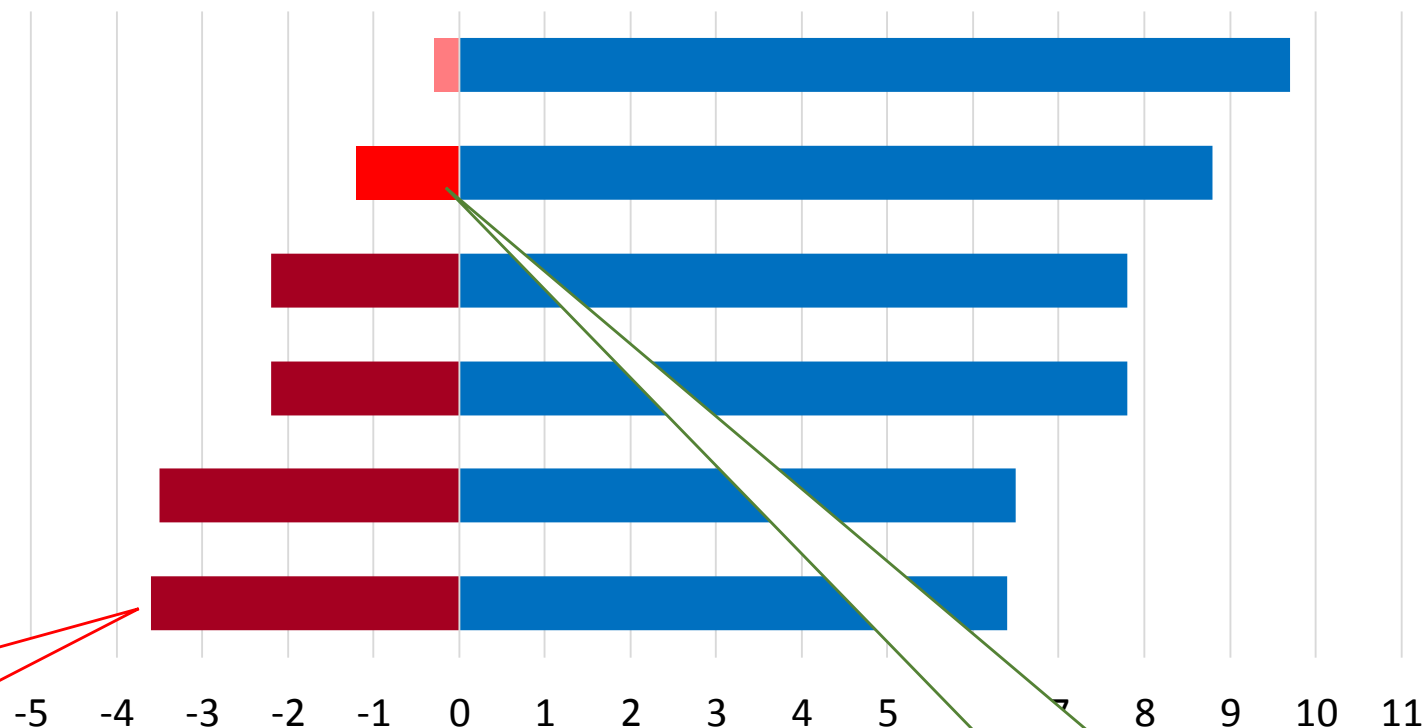
entre () le nb de répondants pour chaque question / *demcom = demandes de communication / ** PEB = prêt entre bibliothèques

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 3- Sur les services moins utilisés, des retours en demi-teinte

Montée en compétence reconnue !

Formations (60)
Quid pour des RB* (120)
Délai des repro/num** à la demande (138)
Scanner de l'Espace Patrimoine (148)
Lecteurs microformes (142)
Tarif des repro/num** à la demande (163)



Reproduction à la demande = service en expansion > attente forte

Un point fort qui décline ?
Vigilance !

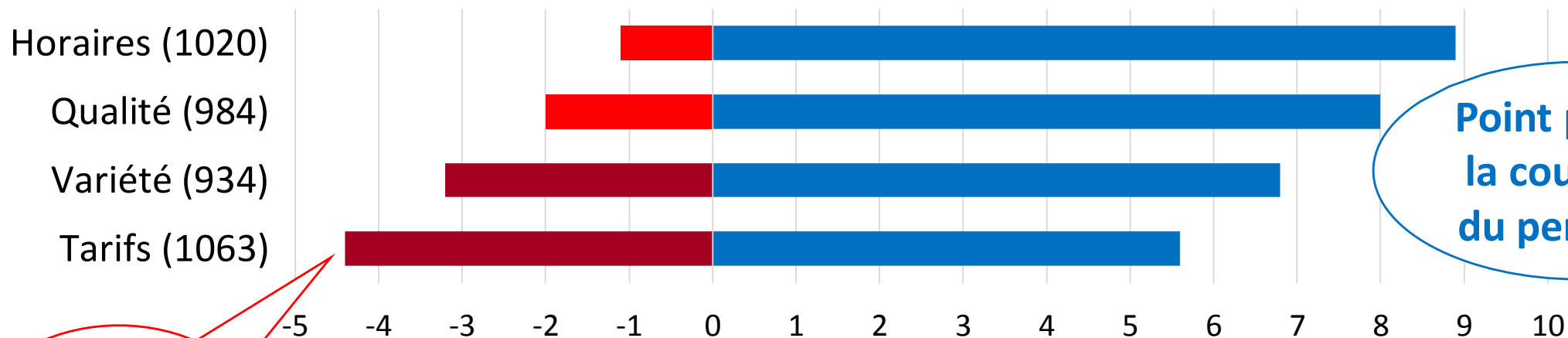
+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

entre () le nb de répondants pour chaque question / *RB = renseignements bibliographiques / **repro/num = reproductions et numérisations

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 3- Services : focus sur la cafétéria

+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs
entre () le nb de répondants pour chaque question



**Point positif :
la courtoisie
du personnel**

**Les tarifs,
LE point
négatif !**

**En balance :
l'espace est jugé
agréable et lumineux,
mais aussi trop froid,
pas assez décoré...**

Suggestion des usagers

- Rendre visibles les horaires de la cafétéria sur site BNU
- Mieux prévenir en cas de fermeture
- Installer des prises électriques supplémentaires
- Proposer des produits bio/locaux/végétarien/végétalien
- Proposer le paiement IZLY
- Décorer

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 4- Collections

Avertissement : une certaine incohérence des réponses

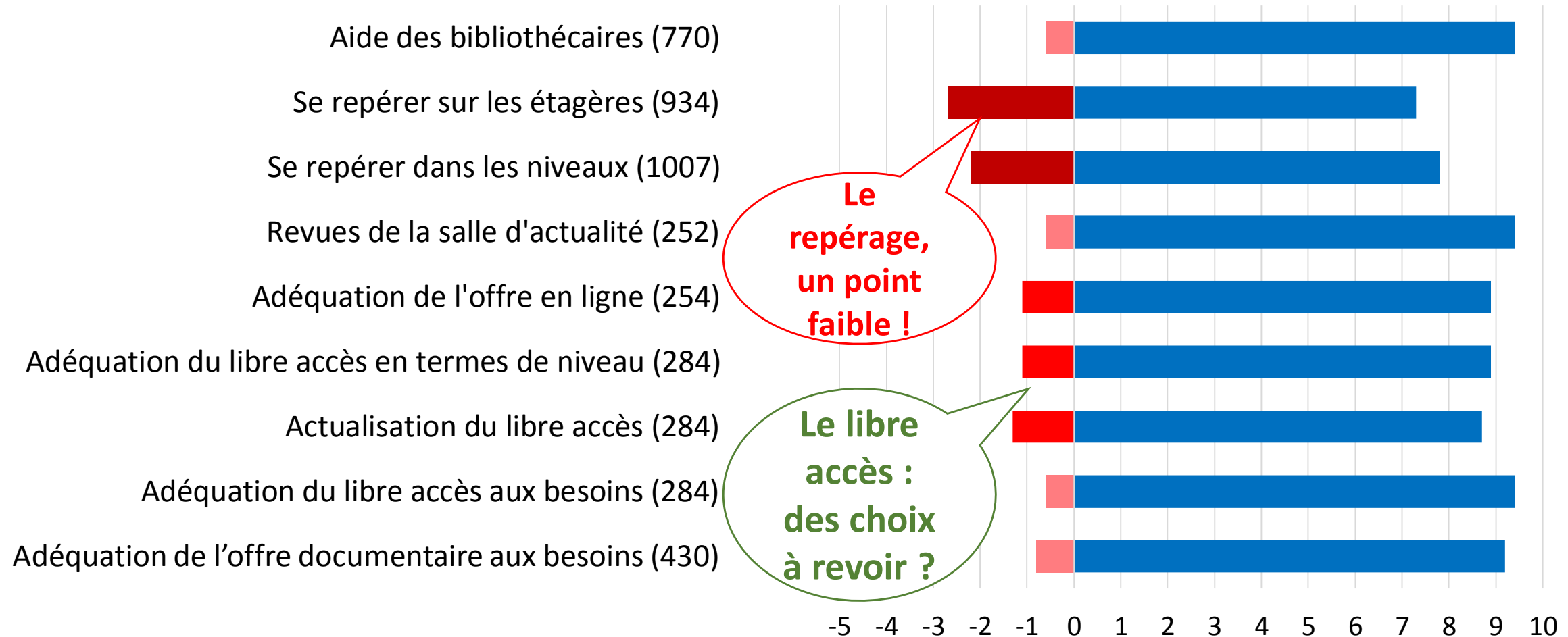
- Dans la partie 3, 61,85% des répondants affirment consulter ou emprunter des documents de la bibliothèque.
- Mais dans la partie 4, seuls 22,67 % des sondés disent utiliser les collections imprimées ou numériques de la bibliothèque.

L'expression « collections » qui correspond à l'ensemble des documents de la bibliothèque n'a sans doute pas été comprise.

Conséquence = une moindre représentativité des réponses pour cette partie

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 4- Collections : documentation, localisation, aide des bibliothécaires

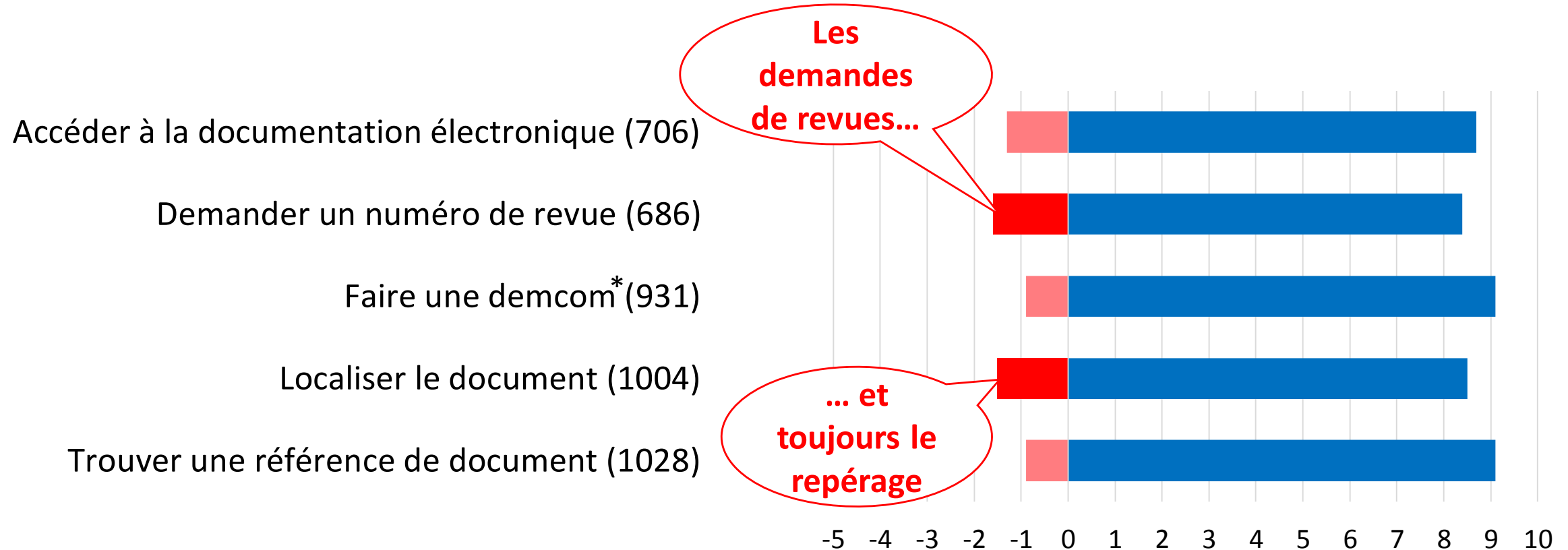


+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

entre () le nb de répondants pour chaque question

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 4- Collections : focus sur le catalogue en ligne

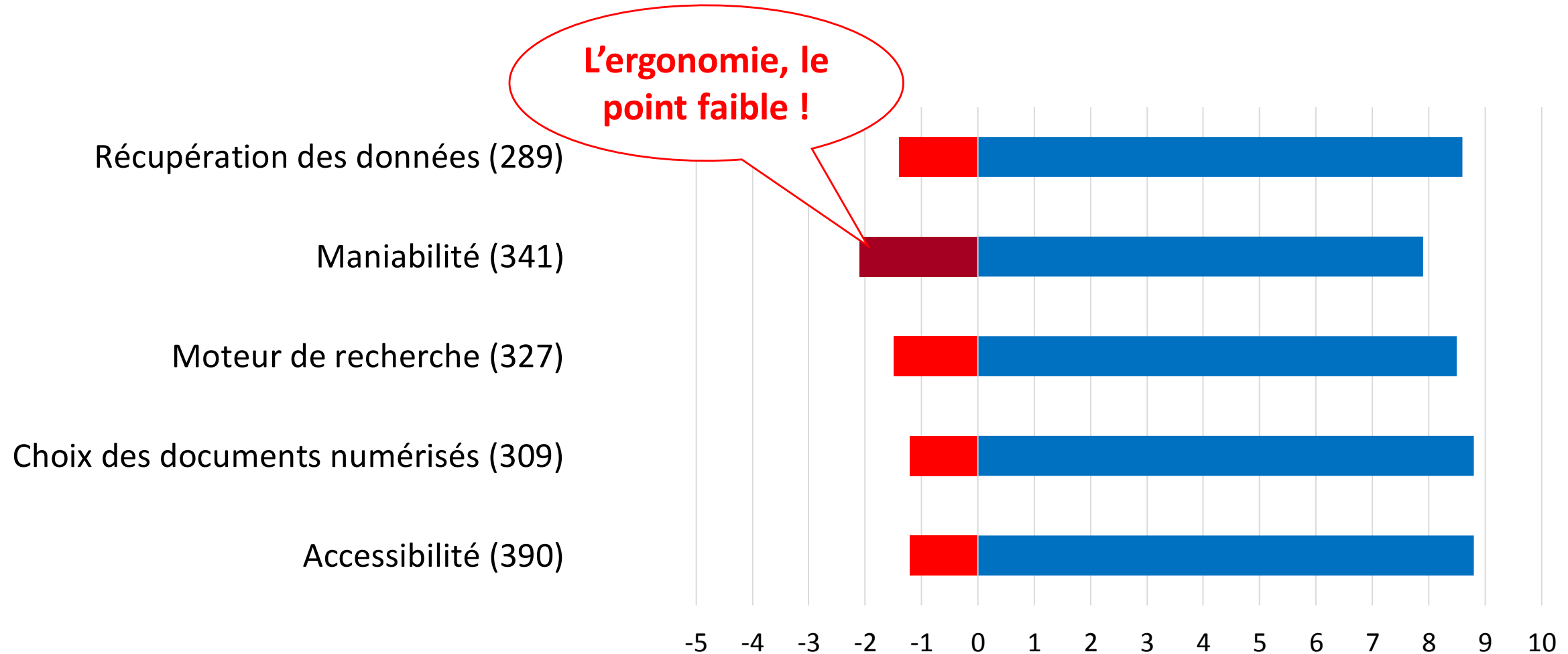


+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

entre () le nb de répondants pour chaque question / *demcom = demandes de communications

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 4- Collections : focus sur Numistral

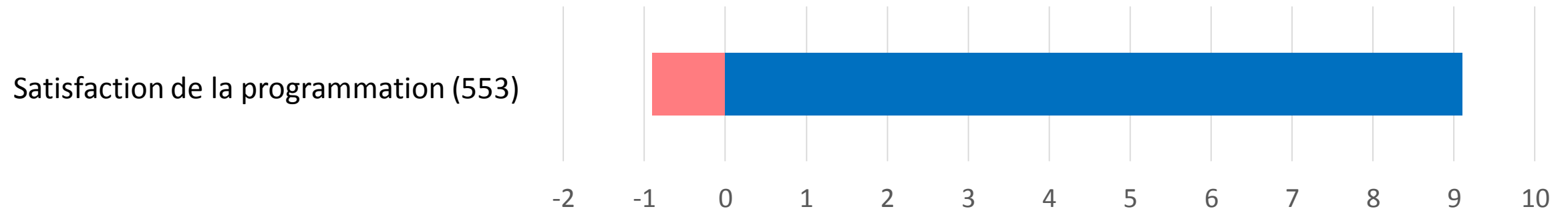


+ de 2/10 pers. insatisfaites // de 1 à 2/10 pers. insatisfaites // - de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs

entre () le nb de répondants pour chaque question

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Partie 5 - Programmation culturelle



31%

des répondants ont assisté à une manifestation culturelle ou visité une exposition



90 %

des personnes ayant participé à une manifestation culturelle sont satisfaites de la programmation



40 %

des personnes interrogées ne savent pas que les manifestations culturelles de la BNU sont toutes gratuites !

- de 1/10 pers. insatisfaites // Avis positifs
entre () le nb de répondants pour chaque question

**50% des sondés ont émis
le souhait de recevoir une
newsletter,**

**c'est chose faite depuis
septembre 2016 !**

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Focus sur les réponses des enseignants-chercheurs

Peu de différences, mais quelques éléments saillants :

Différence de fréquentation des espaces*	Tous	Enseignants-chercheurs
Salle des chercheurs	4 %	13 %
Espace patrimoine	5 %	11 %
Autour de l'escalier	25 %	17 %

Nb : la fréquentation des espaces d'action culturelle, de la salle d'actualité et de la cafétéria est un peu plus importante que pour la moyenne des répondants / la fréquentation des foyers est plus faible.

**Attention : il ne s'agit pas du % de fréquentation mais du % de citation*

Points faibles :

- **Le bruit** (spécialement dans 3 espaces : salle d'actualité, places de travail autour de l'escalier, salle de lecture République)
- **La Salle des chercheurs** est jugée confortable, mais plus de 2 répondants sur 10 se plaignent de **l'ambiance thermique**.

À noter : quelques commentaires négatifs sur cette salle : trop petite, froide, « aquarium »...

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Focus sur les réponses des enseignants-chercheurs

Services et collections :

Plus de 9 enseignants chercheurs sondés sur 10 utilisent les ressources documentaires

> Des attentes + fortes = des réponses + critiques :

- Les **demandes non abouties** (30% de mécontents)
- Le **niveau de la documentation en libre accès** (21,4% de mécontents)
- L'**offre de documentation en ligne** : le taux de satisfaction reste assez fort (81,4 %), mais la difficulté d'accès est soulignée (26,9%)
- Les **demandes de n° de revues** (28,8% de mécontents)

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Focus sur les réponses des enseignants-chercheurs

Services et collections :

> Des points de satisfaction :

- Une **plus grande facilité à se repérer** et à trouver la documentation en libre accès
- Le recours aux **renseignements bibliographiques** via Quid ou les bibliothécaires est plus fréquent et recueille 100% et 97% de satisfaction !

Action culturelle :

Participation **deux fois plus importante** que celle de l'ensemble des répondants !

(62% contre 31 %)

2- Enquête de satisfaction du public (23 nov.-13 déc. 2015)

Focus sur les réponses des enseignants-chercheurs

Conclusion :

- les enseignants-chercheurs se sont bien mobilisés pour répondre ;
- leurs taux de satisfaction sont généralement supérieurs à ceux recueillis auprès de l'ensemble des répondants ;
- leurs suggestions pour améliorer l'accueil de la BNU sont très proches de celles des autres usagers.

3- PREMIERES MESURES

Grâce à vos remarques et suggestions, **nous avons déjà pris un certain nombre de mesures qui améliorent votre quotidien.**

D'autres actions sont à l'étude.

Nous faisons notre possible pour répondre à vos attentes, dans la limite de nos moyens, de notre bâtiment, de la législation et du respect de chacun.

3- Premières mesures

Partie 1 - Accueil, information et orientation

10 suggestions des usagers	Réflexion actuelle de la bibliothèque
Installer des dispositifs anti-cohue à l'extérieur	FAIT : guide-files sur le perron le dimanche
Organiser des visites pour découvrir le fonctionnement de la bibliothèque	FAIT : des visites « mode d'emploi » sont programmées à la rentrée universitaire
Réaliser un plan de la bibliothèque, affiché ou distribué	FAIT : découvrez ce tract aux banques de renseignement. De plus, nous réfléchissons à une meilleure signalétique par étage
Avertir en cas de saturation	FAIT : rendez-vous sur Affluence.org
Installer des arceaux supplémentaires pour les vélos	FAIT
Faciliter l'accès à la BNU : cartes à la journée, accès gratuit à tous les étudiants, simplification des règles d'inscription.	REFLEXION EN COURS
Empêcher les réservations de places pour les amis	REFLEXION EN COURS
Améliorer l'accès pour les personnes à mobilité réduite (PMR)	Présence d'un référent handicap, réflexion à relancer
Clarifier l'organisation des services (notamment le retour)	REFLEXION EN COURS
Informar des fermetures exceptionnelles par SMS ou mail	Réflexion à conduire dans la foulée du changement de notre système informatique (2018)

3- Premières mesures

Partie 2 – Espaces, la question du bruit

10 suggestions des usagers	Réflexion actuelle de la bibliothèque
Éviter les visites après 10h	FAIT pour la majorité des visites
Supprimer les sèche-mains électriques dans les WC	FAIT : ajout de sèche-mains papier comme alternative
Faire respecter le silence par des rondes du personnel	FAIT régulièrement
Distribuer des bouchons d'oreille	FAIT (service payant)
Rendre l'ouverture de la salle des chercheurs silencieuse	Réflexion en cours pour une solution avec badge
Proposer plus de salles de travail en groupe	Réflexion à conduire
Isoler la banque au niveau 3, limiter le bruit provoqué par les bibliothécaires eux-mêmes	Impossible au niveau architectural
Mettre l'accueil au niveau 0 ou dans un lieu insonorisé	Impossible au niveau architectural
Installer des vitres anti-bruit autour de l'escalier	Impossible au niveau architectural et thermique
Supprimer la sonnerie des ascenseurs	ATTENTION : c'est une norme pour les personnes malvoyantes !!!

3- Premières mesures

Partie 2 – Espaces, autres suggestions

Autres suggestions des usagers	Réflexion actuelle de la bibliothèque
Augmenter la fréquence de nettoyage des toilettes	FAIT
Ajouter des bancs ou fauteuils en salle d'exposition et dans les foyers	FAIT
Ouvrir une seconde salle chercheur	Réflexion en cours pour un meilleur accueil des chercheurs
Améliorer la régulation thermique : climatisation moins forte en été, plus de chauffage en hiver	Une procédure de suivi de notre service technique a été mise en place et nous tâcherons de mieux vous informer en cas de panne
Installer une fontaine à eau	L'installation d'un robinet haut dans les toilettes (permettant de remplir une bouteille) pourrait être envisagée.
Autoriser les bouteilles d'eau sur table	ATTENTION : les prises électriques rendent un service indispensable, ne risquons pas de les détériorer !
Installer des micro-ondes dans les foyers	Non souhaitable (générateur de nuisances)

3- Premières mesures

Partie 3 – Services

6 suggestions des usagers	Réflexion actuelle de la bibliothèque
Salles de travail en groupe : sanctionner le retard ou la réservation non honorée	Prévu dans le prochain règlement des services au public
Rendre les salles de travail en groupe plus modulaires : donner la possibilité de réservation par heure et adaptation du nombre de places au besoin	Réflexion dans le cadre du renouvellement de notre site web (2018)
Rendre le prêt entre bibliothèques gratuit lorsqu'il est lié à une demande de communication non aboutie	La demande est compréhensible, cela sera étudié dans le cadre d'une réflexion générale sur le prêt entre bibliothèques.
Pouvoir changer ses identifiants et mots de passe	Souhaitable et envisageable à terme dans le cadre du changement de notre système informatique (2018)
Faire fonctionner le réseau filaire (surtout dans les espaces sans WiFi)	Activation envisageable à terme après brassage des prises et mise en place des conditions nécessaires de sécurité informatique
Installer Firefox, Chrome et la suite Office sur les postes informatiques	Nous ne pouvons le proposer : les mises à jour de Firefox et Chrome sont trop lourdes à gérer (poste par poste), et le coût de licence trop onéreux pour la suite Office

3- Premières mesures

Partie 3 – Suggestions et attentes de nouveaux services

10 suggestions des usagers	Réflexion actuelle de la bibliothèque
Mettre un support à côté des automates où poser ses affaires	Des tablettes de courtoisie sont déjà en place
Avoir des casiers en salle des chercheurs	FAIT : 15 casiers ont été installés
Mettre en place une application mobile pour la BNU	FAIT pour le portail commun. De plus, le prochain site sera web responsive (2018)
Vendre des fournitures de base de papeterie	La BNU vend déjà des crayons, stylos et clé USB à l'accueil
Permettre le retour indifférencié des documents dans n'importe quelle bibliothèque universitaire	FAIT pour BNU-INSA-UNISTRA
Envoyer une newsletter avec les nouvelles acquisitions	REFLEXION EN COURS
Proposer de l'autoformation en ligne	REFLEXION EN COURS
Délivrer un reçu affichant tous les emprunts en cours	Dans le cadre de notre nouveau système informatique (2018)
Pouvoir laisser ses affaires le soir dans les casiers	Cela n'est pas souhaitable au niveau 2 (question de sécurité et de disponibilité pour tous les usagers), cela pourrait être envisagé aux niveaux 3 et 5.
Accéder à l'historique de tous ses emprunts	Limites légales et techniques

3- Premières mesures

Partie 4- Collections : suggestions

2 suggestions des usagers	Réflexion actuelle de la bibliothèque
Aide en ligne pour le catalogue web	Le service Ubib est proposé sur les pages du catalogue : « Une question ? Besoin d'aide ? » De plus, des tutoriels et un onglet aide sont en cours de réalisation
Collections en libre-accès : améliorer la signalétique et/ou pouvoir disposer d'un plan du système de classement de la documentation en libre accès.	FAIT : un plan général est déjà donné. L'amélioration de la signalétique en rayon est en cours : installation de cubes de repérages sur les rayons

4- Vers la labellisation Marianne

La BNU entre dans une démarche de labellisation pour l'amélioration continue de la qualité de son accueil.

Dans cette perspective, **votre avis et vos suggestions seront précieux.**

Vous pouvez dès à présent laisser vos idées par écrit à l'accueil au niveau 2 ou sur quid@bnu.fr

Merci de votre participation !



Marianne : 10 engagements pour les usagers et 2 mesures pour l'implication de tous les agents au service du public !

<https://www.dailymotion.com/video/x558km2>