

Bibliothèque Sainte-Barbe  
**Enquête de satisfaction**  
2019



# L'enquête

Une grande enquête de satisfaction a été réalisée en avril 2019 auprès du public de la bibliothèque Sainte-Barbe. Sur une période de deux semaines, 2 039 réponses ont été récoltées dont 1 680 en ligne et 359 sur questionnaire imprimé. S'inscrivant dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'accueil et la qualité des services, elle avait pour objectifs :

- d'évaluer la satisfaction et l'utilisation de la bibliothèque, ses services et ses collections ;
- de mettre en perspective l'évolution du taux de satisfaction depuis la dernière enquête de 2016 au regard des améliorations apportées depuis ;
- de faire connaître au maximum les services de la bibliothèque aux répondants en les détaillant dans le questionnaire.

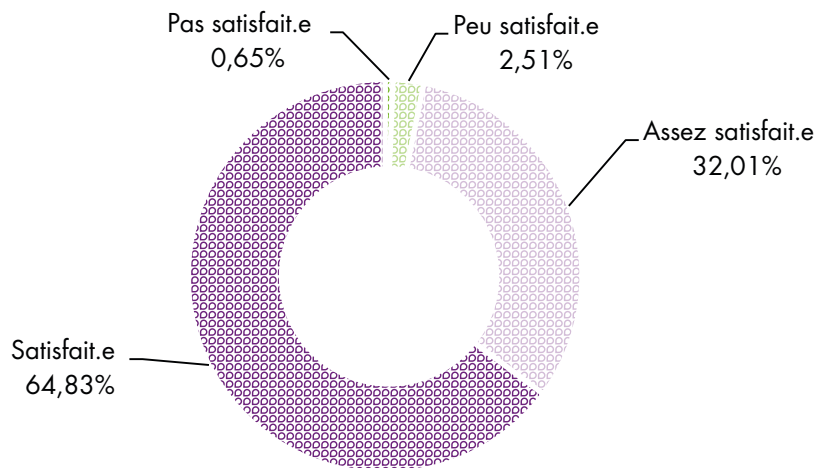
De manière générale, 97% des répondants se sont déclarés plutôt satisfaits de la bibliothèque en soulignant le confort, la qualité de l'accueil, le fait de pouvoir emprunter des documents. L'ouverture le dimanche lors des périodes d'examen et l'installation d'un café au sein de l'établissement ont été les améliorations les plus appréciées.

D'autres encore sont souhaitées au travers des verbatim des étudiants, avec des horaires élargis, un wifi de meilleure qualité et davantage de places de travail. Pour les dimanches, une période d'ouverture plus importante est demandée. Les étudiants souhaiteraient également des tarifs plus attractifs, une meilleure qualité des produits et une plus grande diversité de l'offre pour le service de restauration.

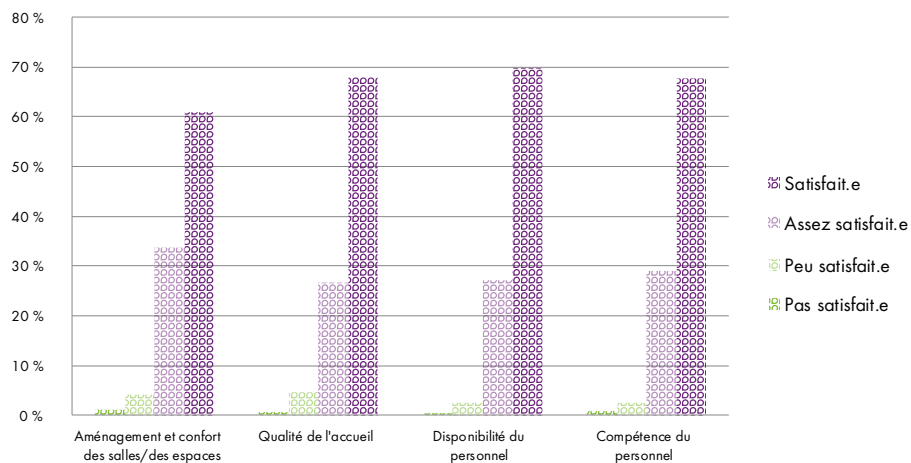
# Résultats

## Questionnaire

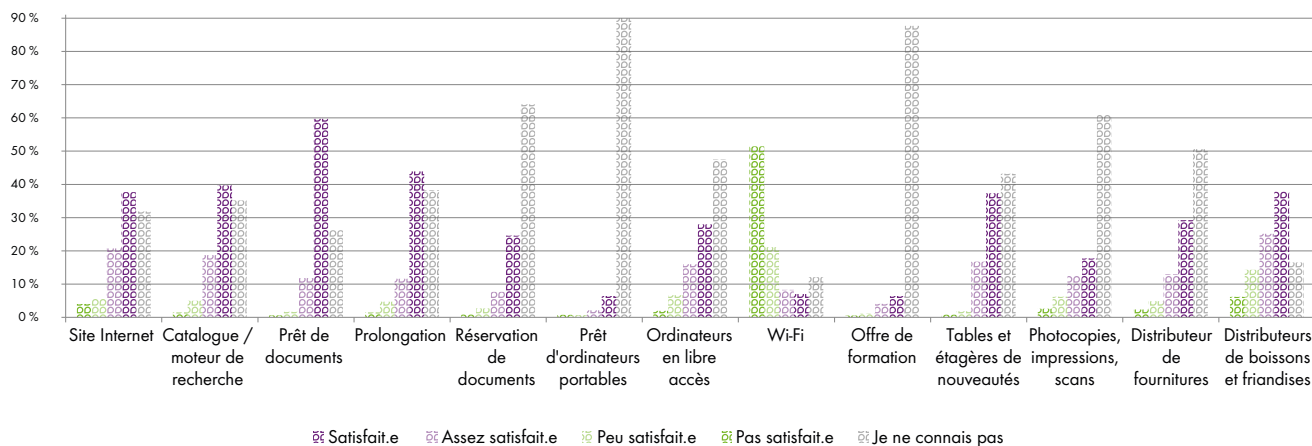
1. D'une façon générale, êtes-vous satisfait.e de la bibliothèque ?



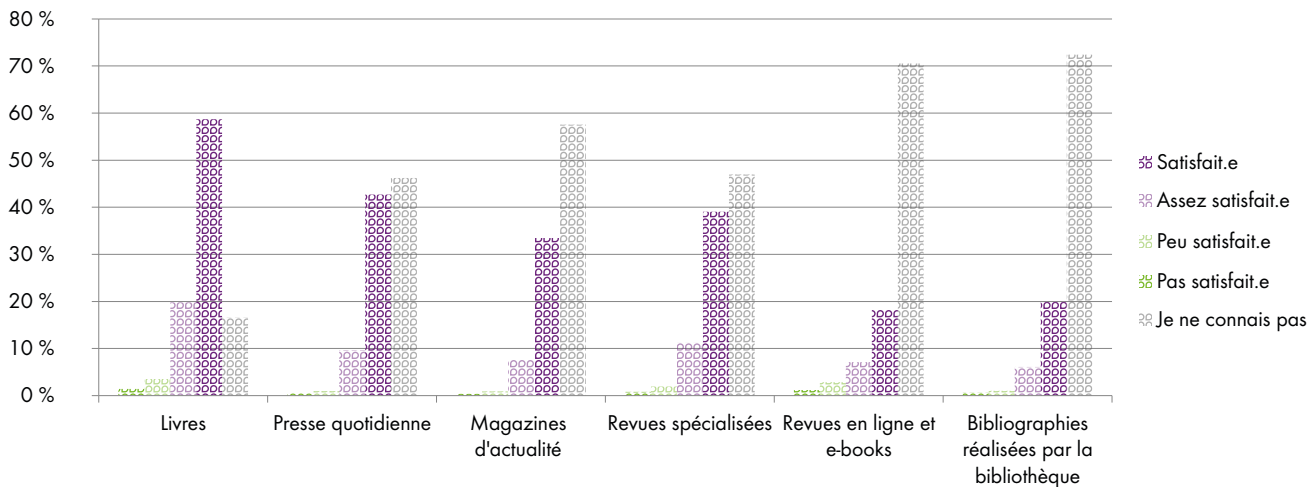
## 2. Quel est votre degré de satisfaction sur les aspects suivants ?



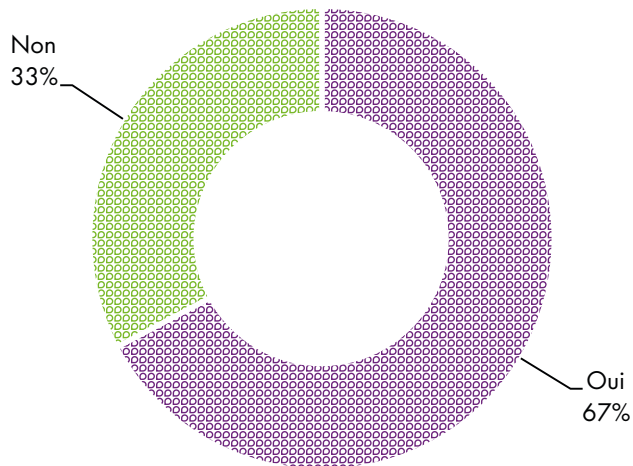
## 3. Quel est votre niveau de satisfaction sur les services suivants ?



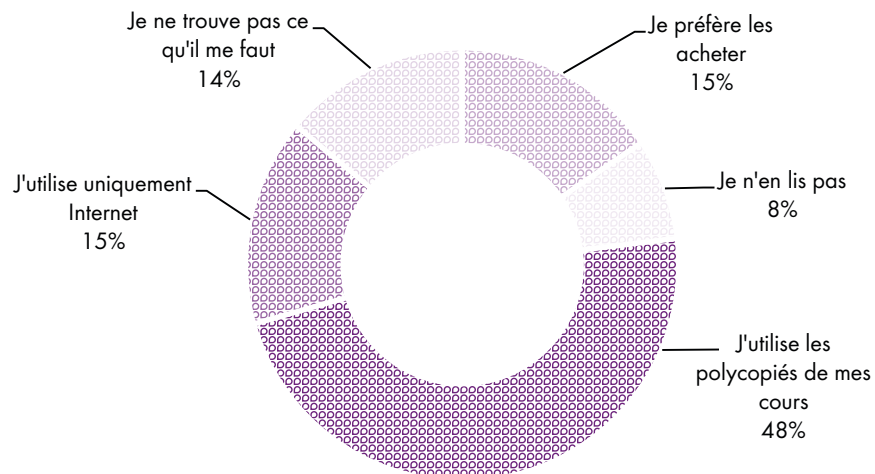
#### 4. Êtes-vous satisfait.e de l'offre documentaire de la bibliothèque ?



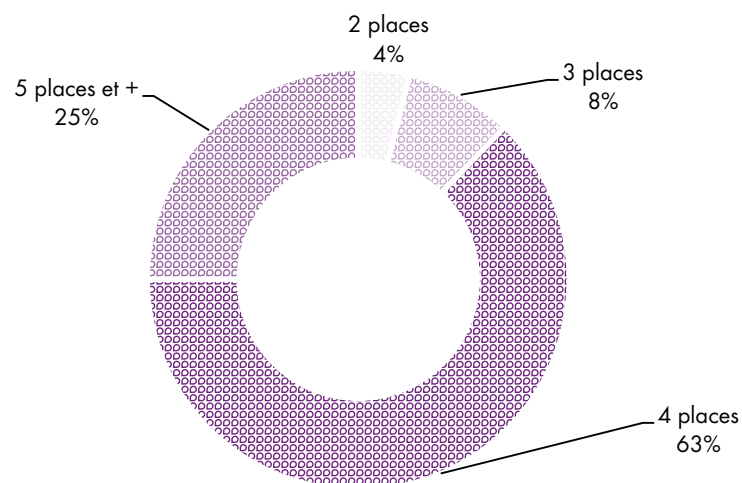
#### 5. Empruntez-vous des livres de la bibliothèque ?



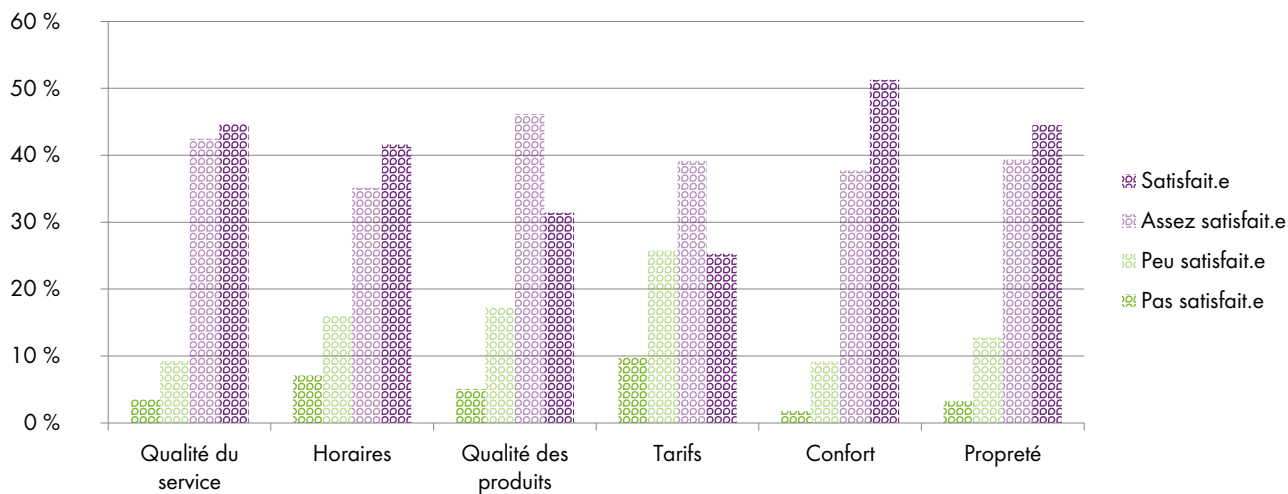
## 6. Si non, pourquoi ?



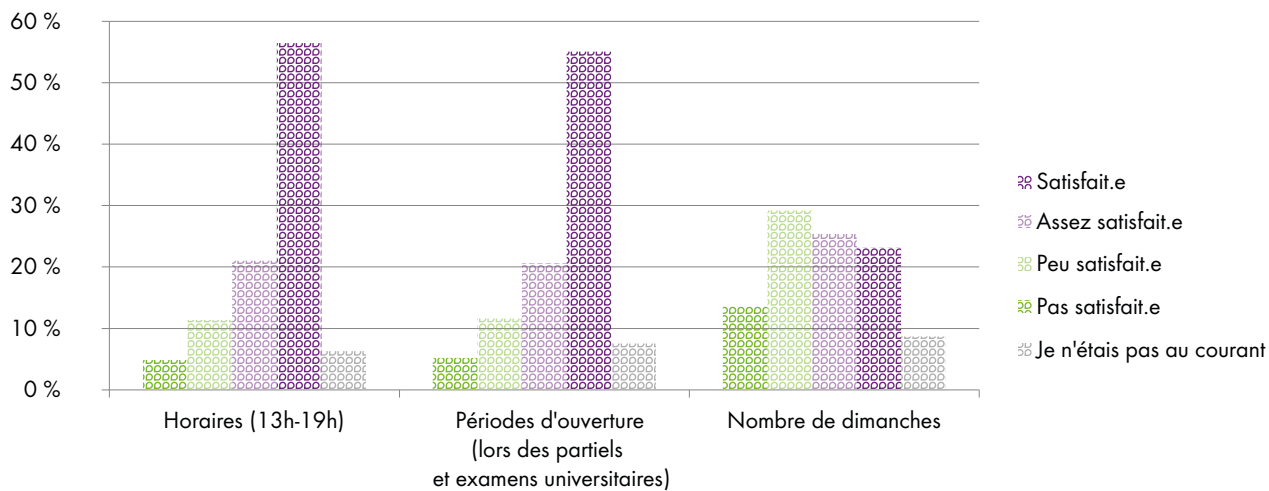
## 7. Nous travaillons à un réaménagement des salles de travail en groupe. Quel serait pour vous le format idéal d'une salle de travail en groupe ?



## 8. Êtes-vous satisfait.e du Café du Kiosque ?

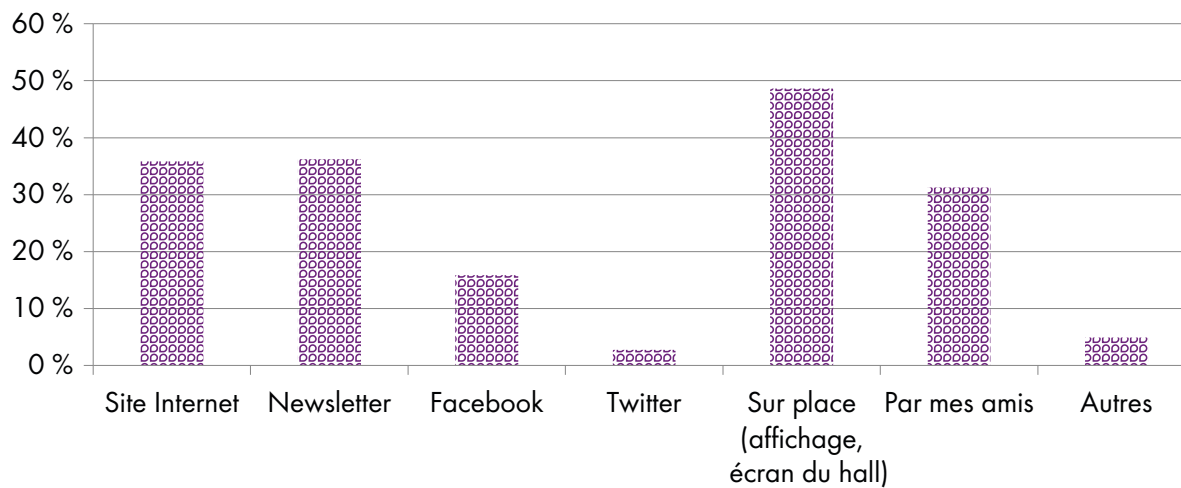


## 9. Êtes-vous satisfait.e de l'ouverture de la bibliothèque le dimanche ?

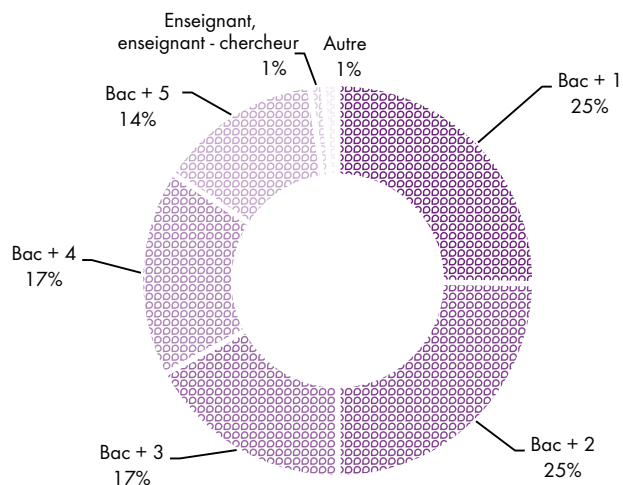


## 10. Comment vous informez-vous sur l'actualité de la bibliothèque ?

(Plusieurs réponses possibles)

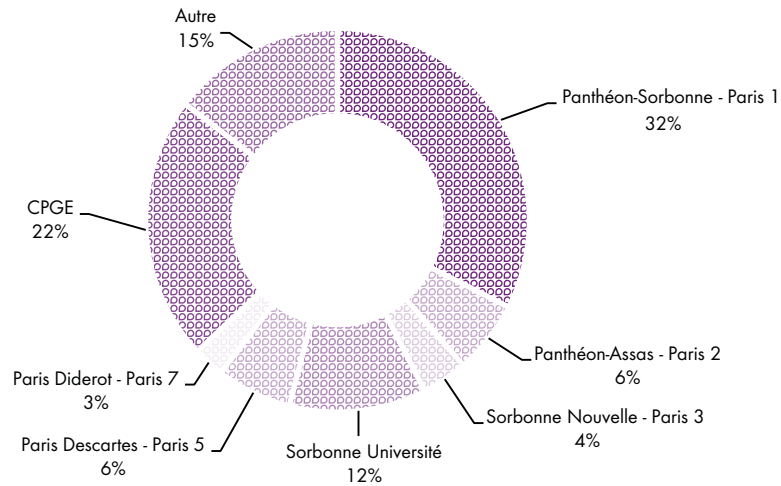


## 11. Quel est votre niveau d'études de l'année en cours / votre situation ?

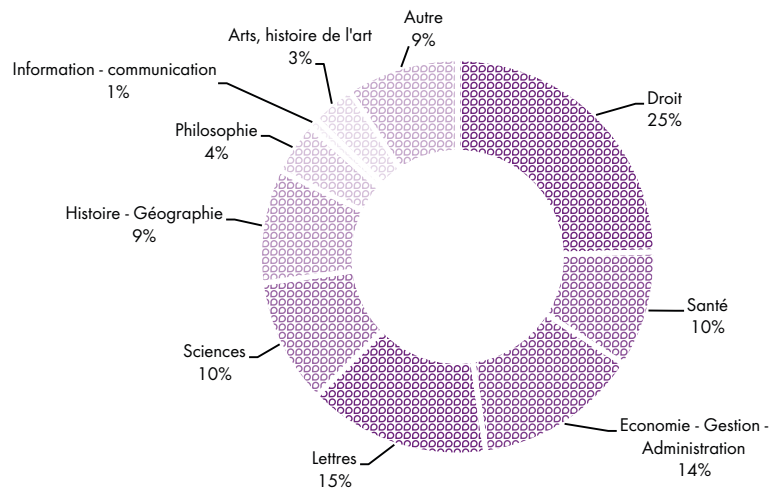




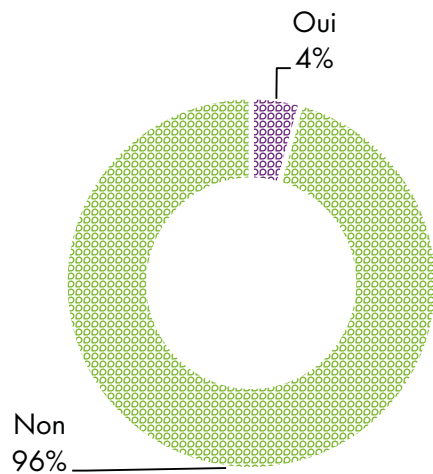
## 12. Quel est votre université ou votre établissement de rattachement ?



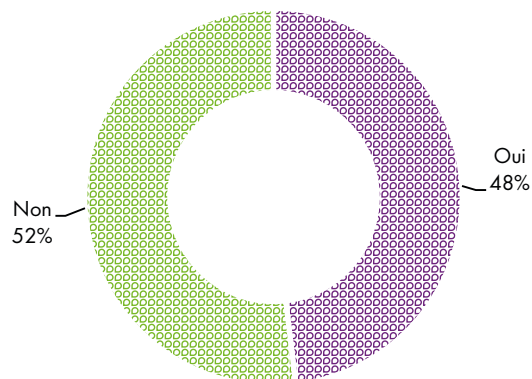
## 13. Quel est votre domaine d'études ?



14. Avez-vous participé à la précédente enquête (2016) ?



15. Si oui, avez-vous constaté des améliorations dans le fonctionnement de la bibliothèque ?



Beaucoup plus de répondants que les 4% de la question précédente ont répondu à celle-ci.

# Résultats

Verbatim des étudiants et réponses de la bibliothèque

« Il faudrait un système de réservation des salles de travail et plus de places »

Les salles de travail vont être entièrement rinnovées pour septembre 2019, en 12 salles de 2 à 8 places, avec la possibilité de les réserver grâce à l'application Affluences !

« Bibliothèque très agréable, continuez, vous êtes les meilleurs »

« Pourquoi n'avons-nous pas accès à la cour ? »

La résonance dans la cour est particulièrement forte. Un accès libre occasionnerait une gêne manifeste pour les étudiants travaillant dans les étages.

« Je vous suggère de mettre en place des ressources électroniques »

C'est déjà le cas ! Vous y avez accès via notre site et notre moteur de recherche. Les livres et revues en ligne sont aussi disponibles à distance sur votre PC.

« Un réaménagement des places car la majorité sont en plein passage et ça peut vite déconcentrer »


La disposition des rayonnages est conditionnée par des questions de charge au sol, d'architecture et d'évacuation d'urgence. On ne peut malheureusement pas déplacer les rayonnages.

« La BSB est victime de son succès ! »

« Je pense que permettre de prolonger ses emprunts en ligne via le site internet à l'aide de notre carte serait une bonne idée »

La prolongation est déjà possible depuis votre compte en ligne ! Vous pouvez ainsi profiter de 2 semaines de prêt supplémentaires si personne n'a réservé votre ouvrage.

« Merci pour tout, de manière générale, la BSB est comme ma deuxième maison, et c'est aussi grâce à la qualité de votre service ! »



« À 19h35  
on nous demande  
presque déjà de  
partir en prévision  
de zoh »

Il faut du temps pour  
évacuer 1 000 personnes  
réparties sur 4 000 m<sup>2</sup>! Afin  
de vous permettre de ranger  
tranquillement vos affaires et  
d'assurer une fermeture à 20h,  
nous commençons à vous prévenir  
dès 19h40.

« Distributeurs  
d'eau sur les  
paliers ou au rez-  
de-chaussée ... »

Il n'est pas prévu de  
fontaines à eau dans les  
étages. En revanche, une ou  
des fontaines à eau devraient  
être installées au kiosque pour  
vous éviter d'aller jusqu'aux  
toilettes !


« Le manque d'informations dans le hall, un hall trop «vide» »

Le hall devrait être entièrement repensé et rénové en 2021, ce sera le prochain gros projet de la BSB !

« De manière générale, je suis très satisfaite de cette bibliothèque, qui est, de loin, la meilleure de Paris; ça fait 3 ans que vous me rendez d'énormes services :) »

« Certains stores sont cassés et laissent passer le soleil »

Certaines fenêtres de l'aile Écosse ne sont pas pourvues de stores parce que ce sont des fenêtres de désenfumage, elles doivent rester totalement dégagées afin de favoriser l'évacuation des fumées.



« Éviter la surcharge de la bibliothèque en autorisant moins de gens à laisser leurs affaires pendant des heures entières d'absence »

Malheureusement, la mise en place d'un espace de détente et d'un service de restauration au sein de la bibliothèque entraîne inéluctablement une double occupation de places.

« Payer sans contact par CB pour les distributeurs du kiosque »

Le paiement par carte bancaire sur les distributeurs de boissons et nourritures sera possible à partir de la rentrée !



« Cette bibliothèque est une fournaise »

Le bâtiment est mal isolé. Les salles de lecture sont équipées de chauffages réglables, n'hésitez pas à baisser les radiateurs. Pour l'été, vous pouvez ouvrir les fenêtres pour faire des courants d'air.

« Un endroit plus que propice au travail.

Félicitations à toute l'équipe ! »

« Des locaux agréables, un personnel qui a le sens du service, qui cherche toujours à renseigner et à aider au mieux »

« La BSB est, selon moi, la meilleure bibliothèque pour travailler, et je ne connais personne qui prétend le contraire alors même que nous en avons testés un certain nombre ! Aussi, merci d'être là, et même s'il est toujours possible d'améliorer certaines choses, c'est vraiment un super lieu de travail »

MERCI !

 BIUSainteBarbe

 BibliothequeSainteBarbe

 [bsb.univ-paris3.fr](http://bsb.univ-paris3.fr)

 Bibliothèque Sainte-Barbe  
4, rue Valette - 75005 PARIS  
01 56 81 76 00  
[bsb@univ-paris3.fr](mailto:bsb@univ-paris3.fr)

  
BIBLIOTHÈQUE  
SAINTE-BARBE