

Résultats de l'enquête de satisfaction sur la qualité d'accueil à l'Université de Bourgogne

Bibliothèques Universitaires

Juin 2023

Cette enquête a été construite dans le cadre du référentiel « Services Publics + », programme d'amélioration continue des services publics qui vise à offrir aux usagers des services toujours plus proches, plus simples et plus efficaces.

L'enquête a été active du 10 janvier au 10 mars 2023.

Le questionnaire a été envoyé par mail aux étudiants, plusieurs relances ont ensuite été effectuées. En parallèle, des questionnaires au format papier ont également été distribués sur le campus dijonnais : dans les cafétérias, les halls des bâtiments, les bibliothèques et lors des ateliers du PFVU.

Au global, nous avons eu 6 120 réponses sur 27 045* étudiants interrogés soit un taux de retour de 22,63%.

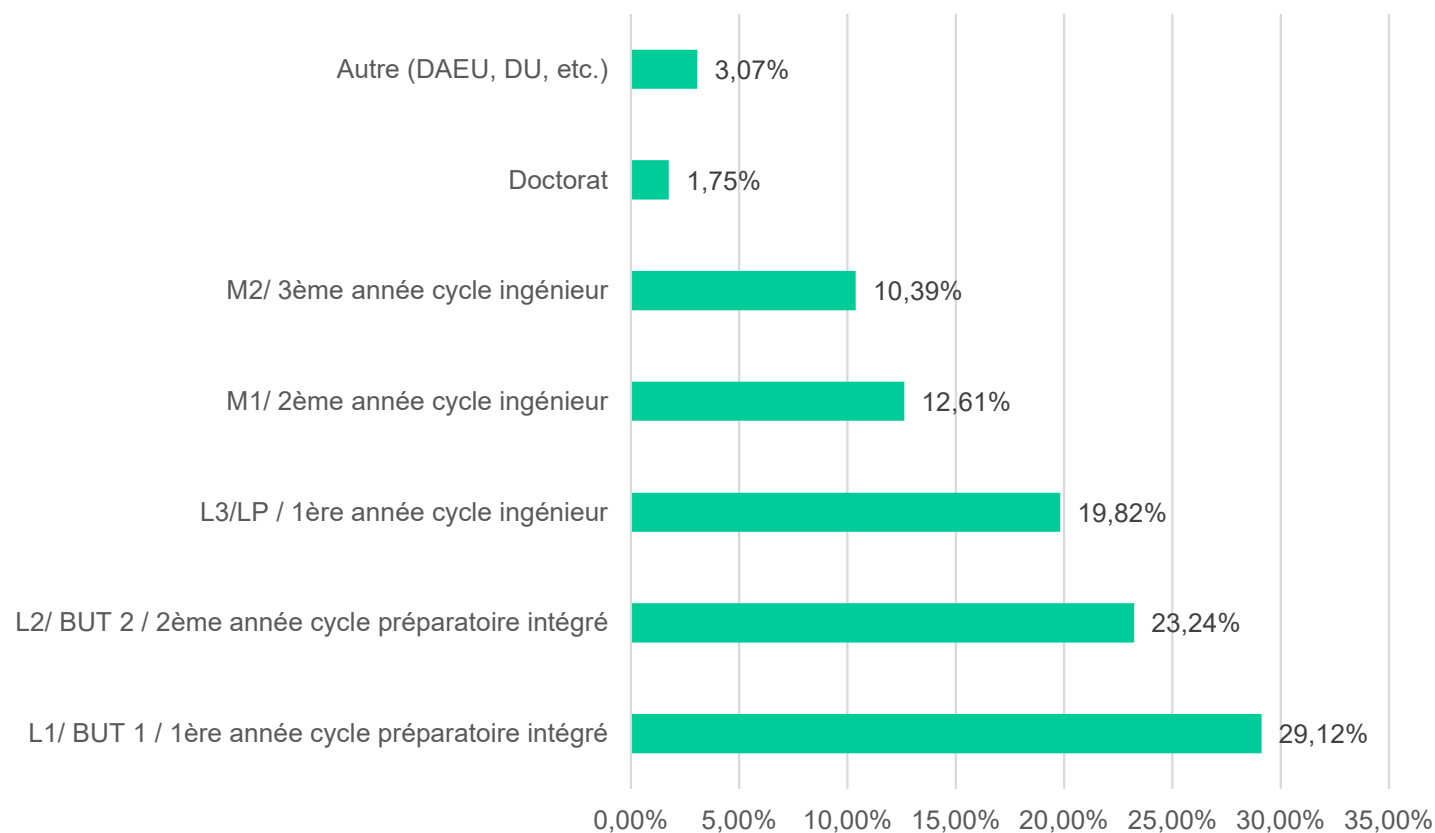
Ce résultat est similaire à l'enquête 2022.

Les questions – hormis celles relatives à l'identification des étudiants - n'étant pas obligatoires, certaines ont un taux de retour inférieur.

Le nombre de réponses par question sera détaillé lors de l'analyse.

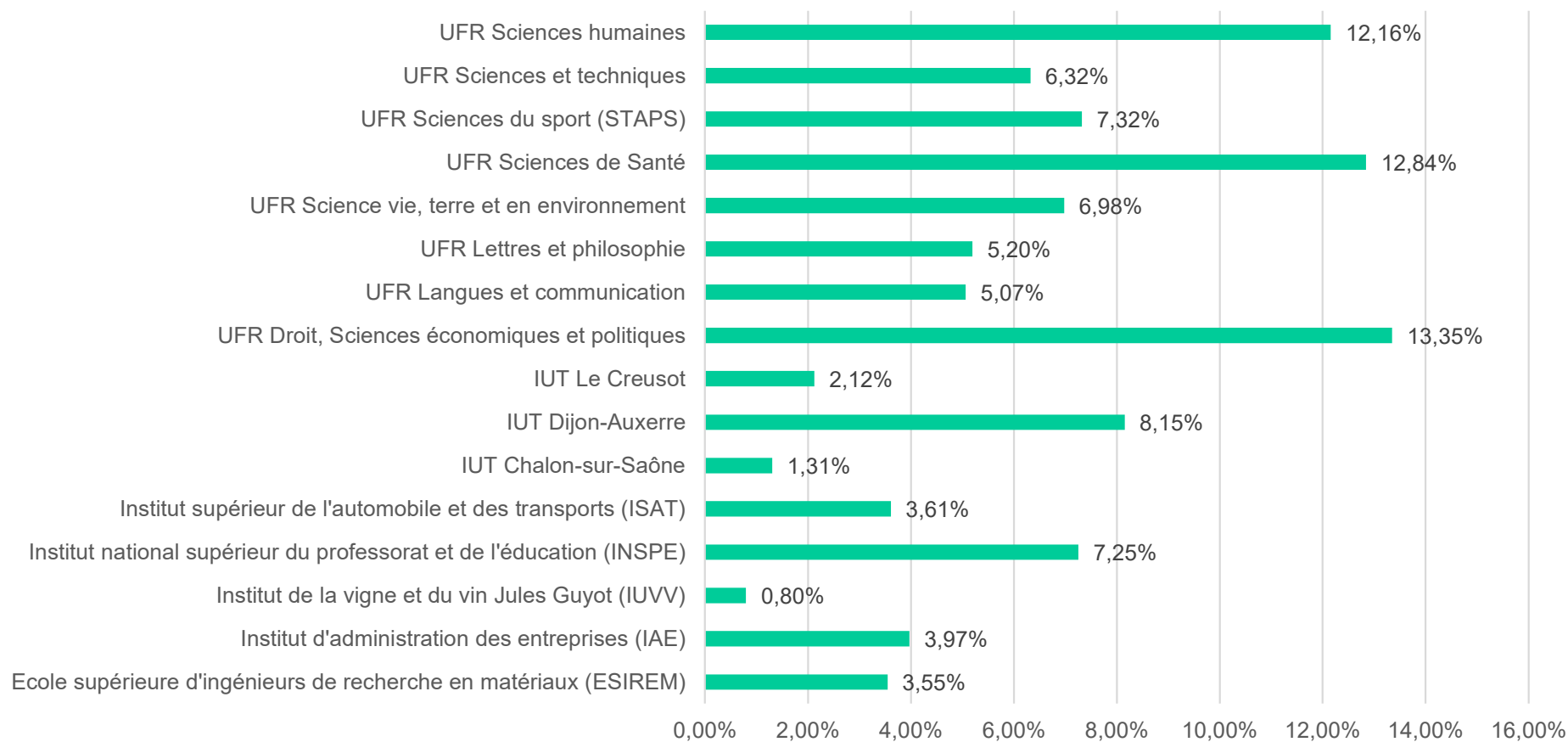
* Hors IFSI, IFEN, IFMK, IRTESS, HDR, CPGE, DU et DIU (formation continue)

Répartition des réponses par année d'étude :

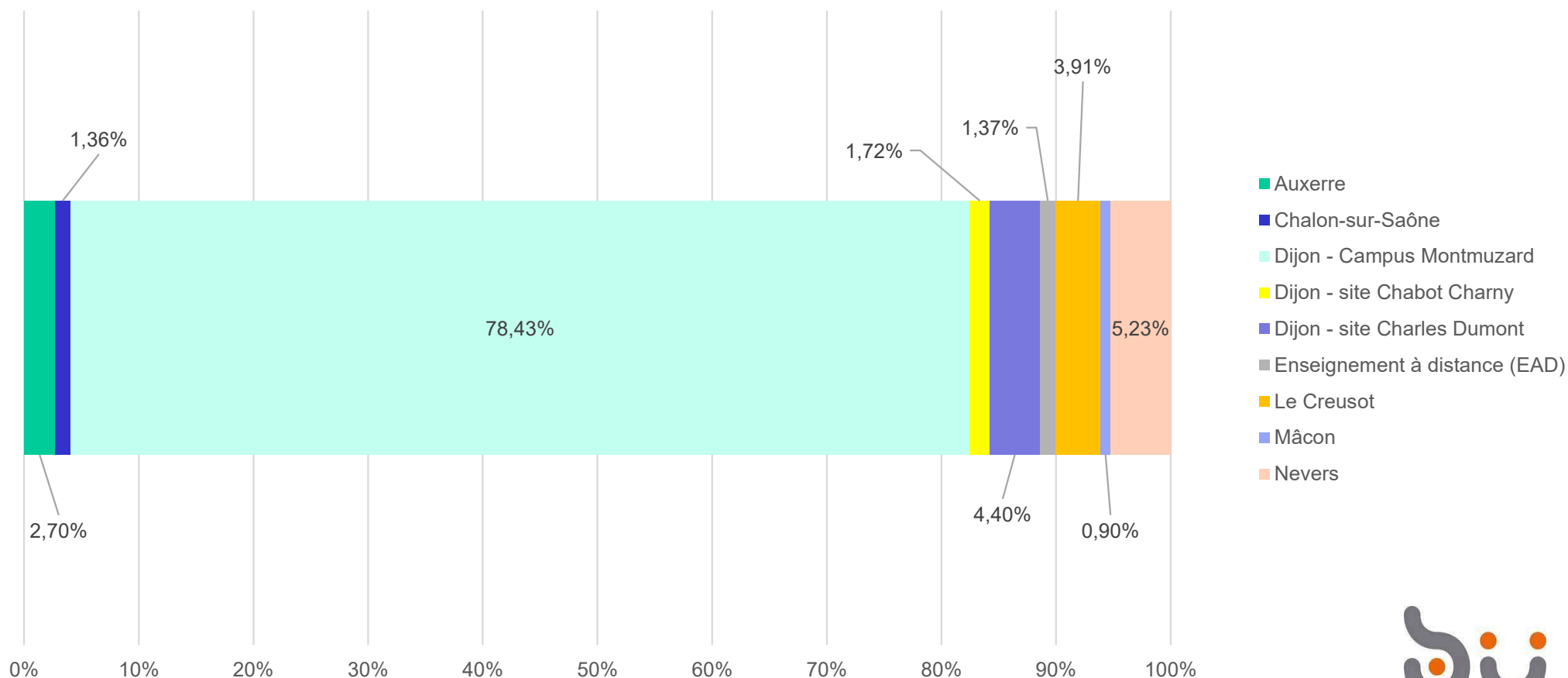


Plus de 72% des
répondants sont inscrits
en Licence

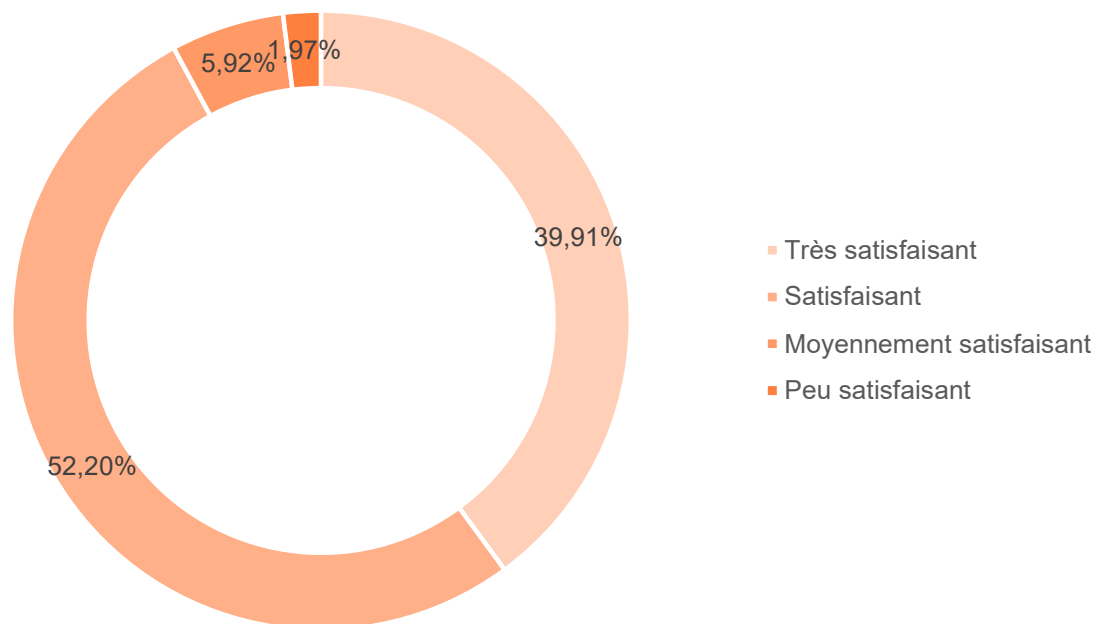
Répartition des réponses par composante :



Répartition des réponses par site :

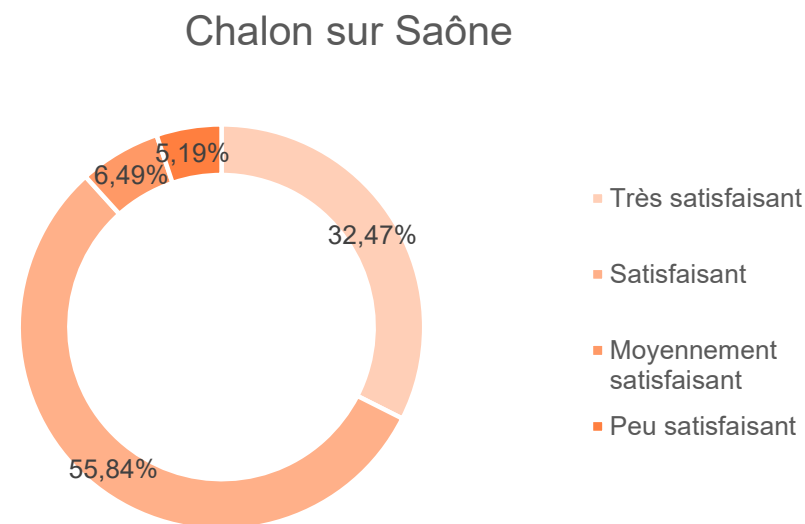
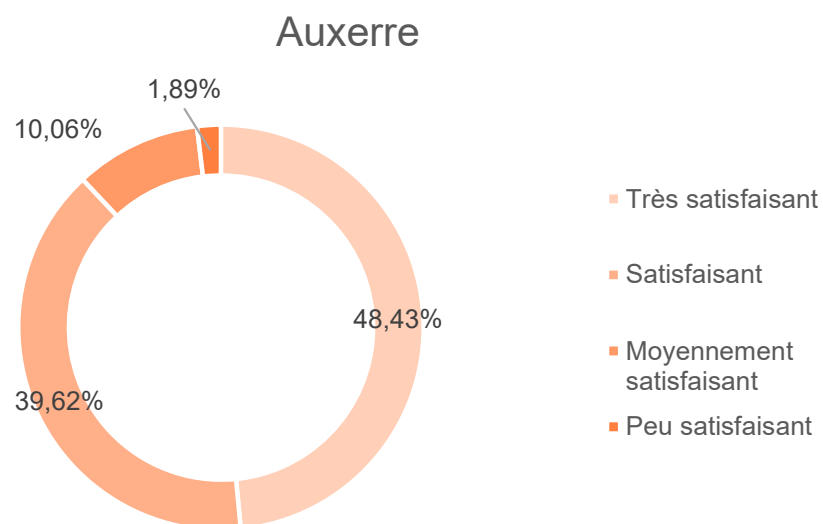


Comme l'année dernière, 92% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique en bibliothèque.



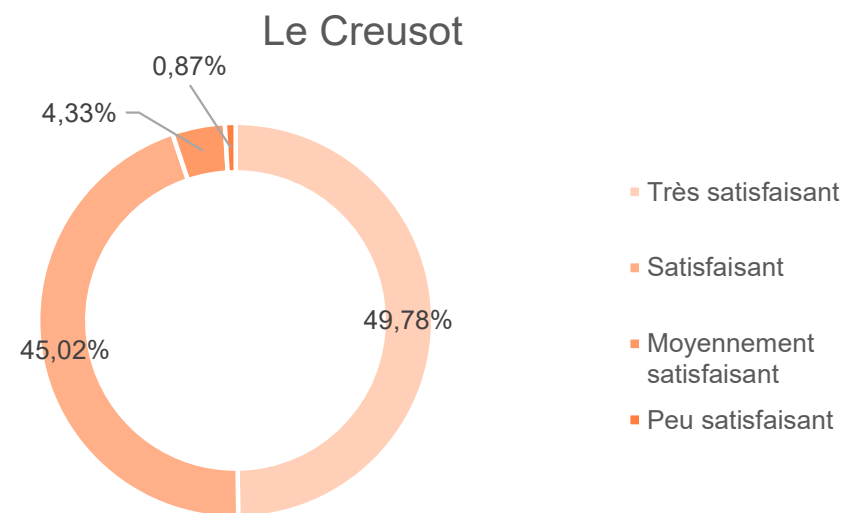
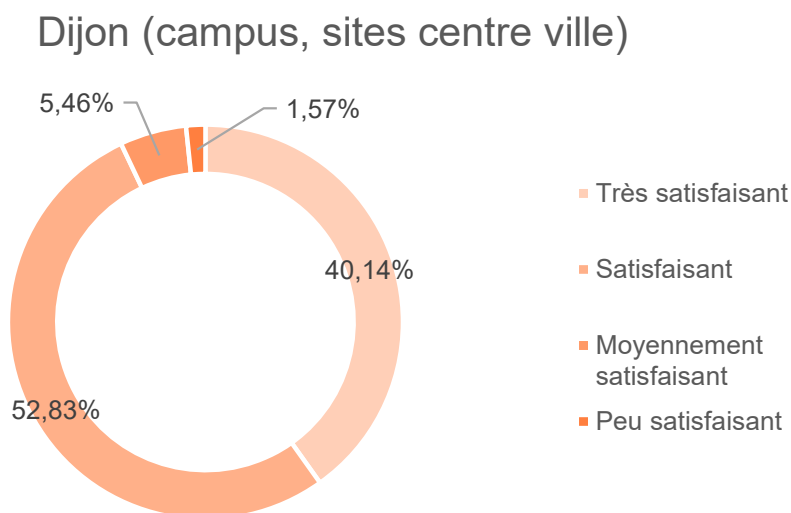
Pour cette question, nous avons eu 5831 réponses, soit un taux de retour de 21,56 %.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 88,05 % (-1,28 points par rapport à 2022) et 88,31 % (+3,5 points par rapport à 2022).



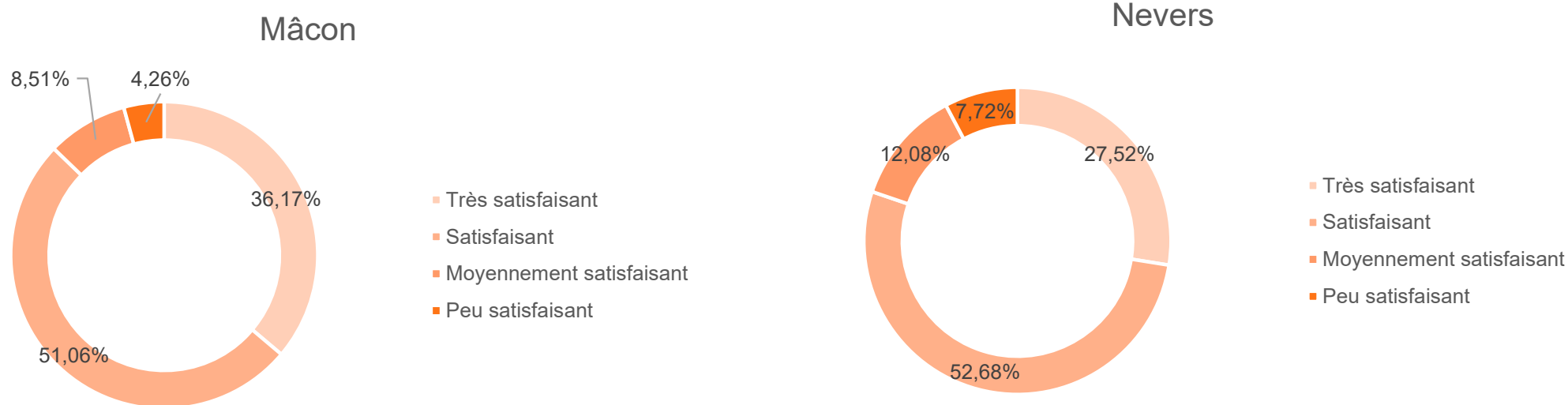
Nous avons eu 159 réponses pour Auxerre et 77 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 21,75 % et 17,62 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,97% et 94,81% (+2,22 points par rapport à 2022).



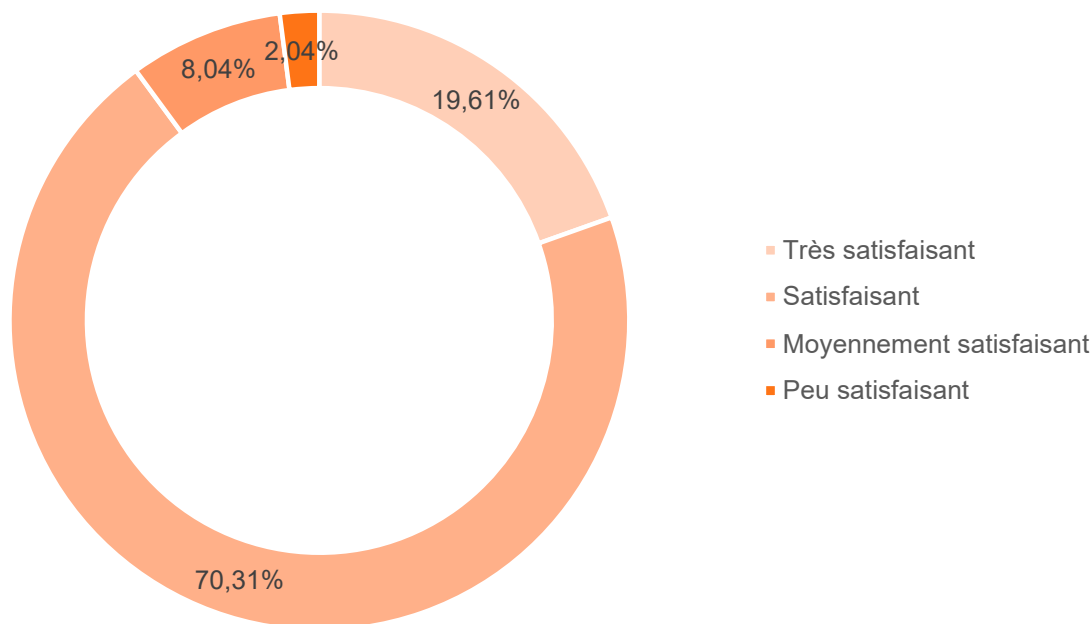
Nous avons eu 4 982 réponses pour Dijon et 231 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 21,89 % et 19,81 %.

Macon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 87,23% et 80,2% (-2,42 points par rapport à 2022).



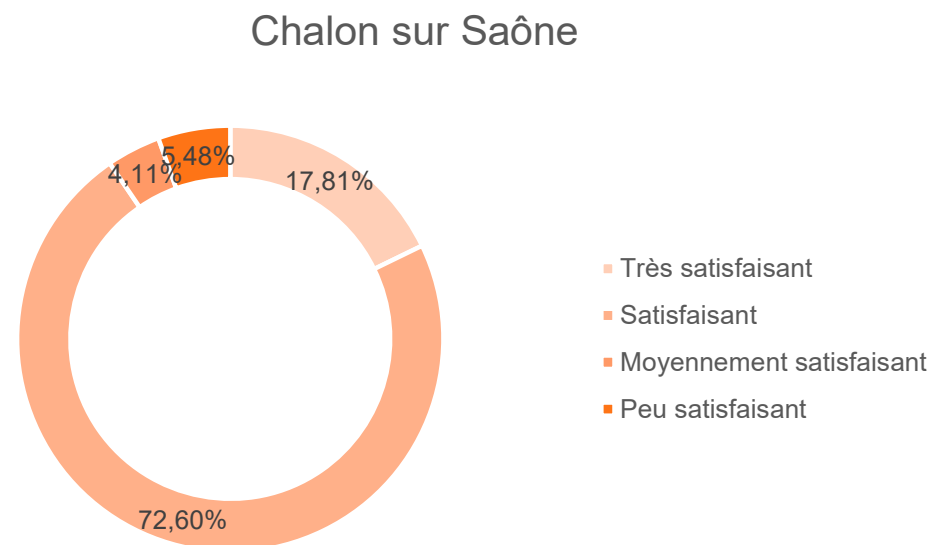
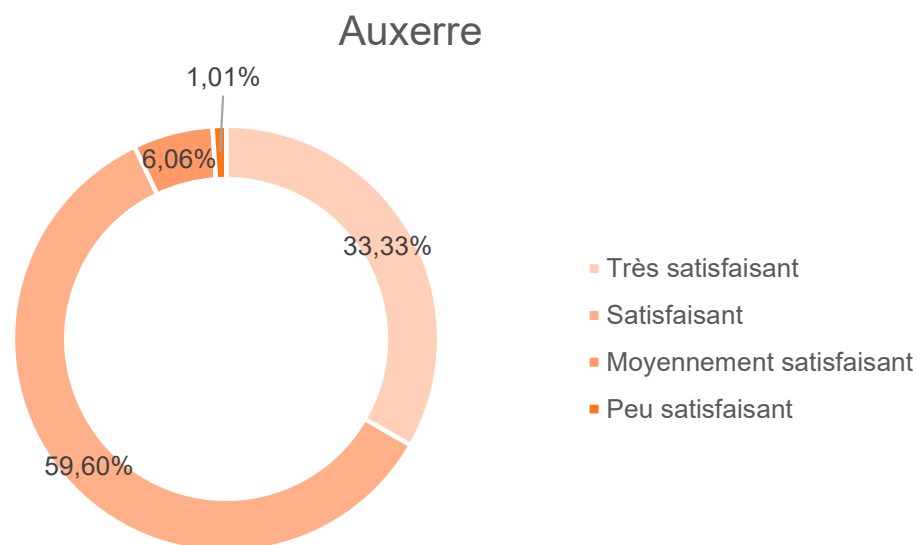
Nous avons eu 47 réponses pour Maçon et 298 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 20,7 % et 26 %.

Au global, presque 90 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique en bibliothèque (+1,7 points par rapport à 2022).



Pour cette question, nous avons eu 4752 réponses, soit un taux de retour de 17,57 %.

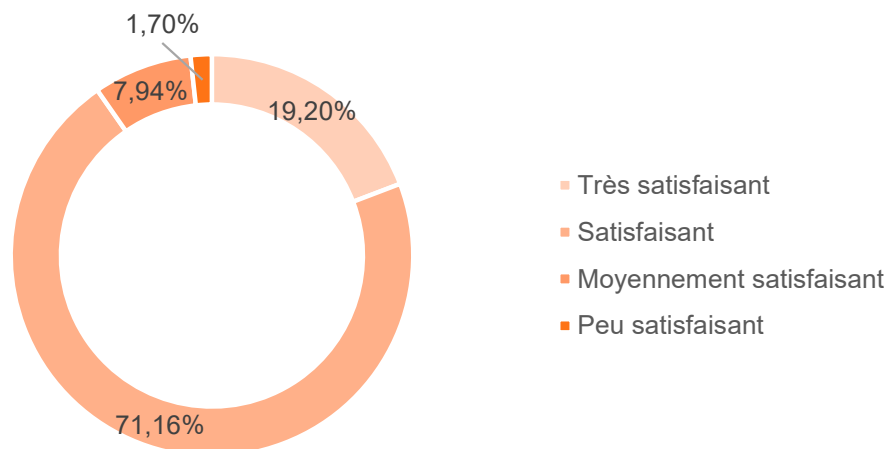
Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,93% (+0,73 point par rapport à 2022) et 90,41%.



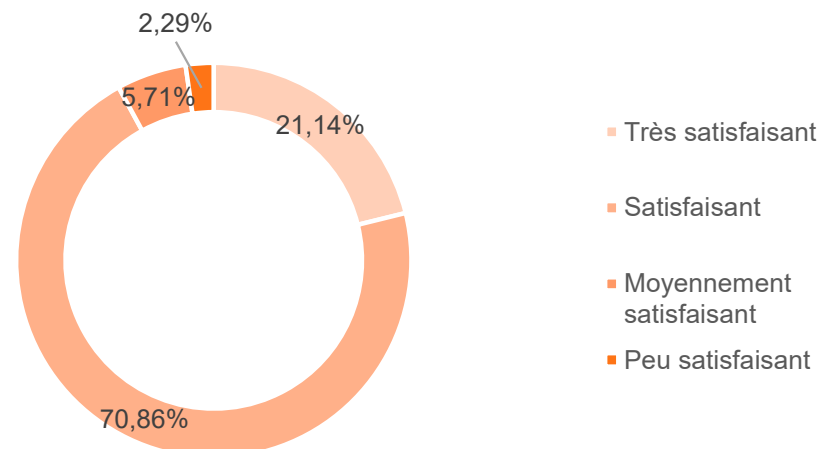
Nous avons eu 99 réponses pour Auxerre et 73 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 13,54 % et 16,7 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 90,36 % (+2,36 points par rapport à 2022) et 92% (+1,13 points par rapport à 2022).

Dijon (campus, sites centre ville)

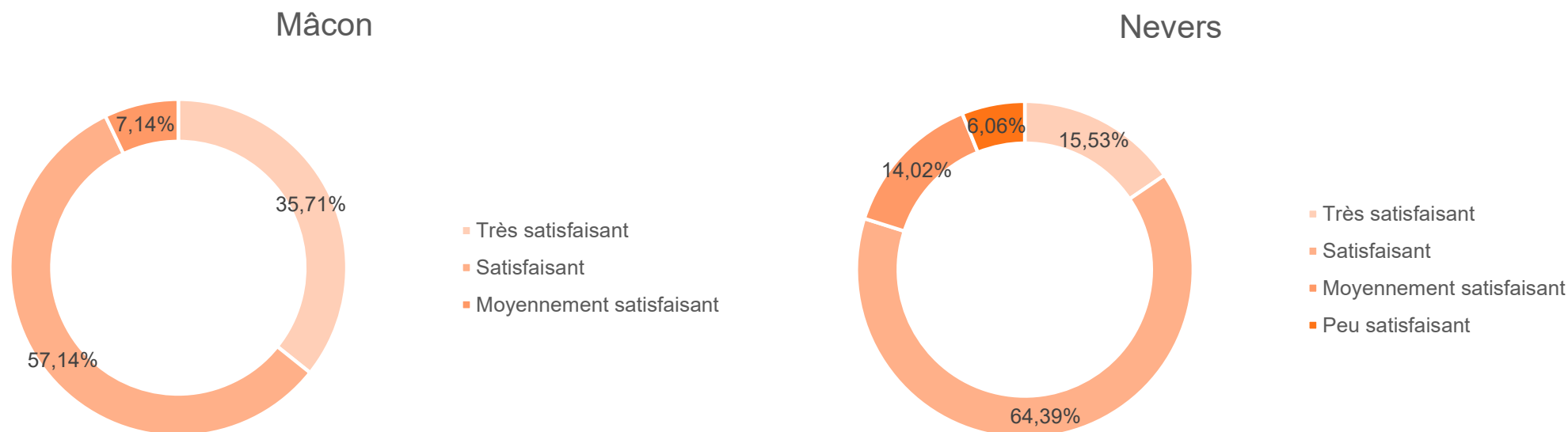


Le Creusot



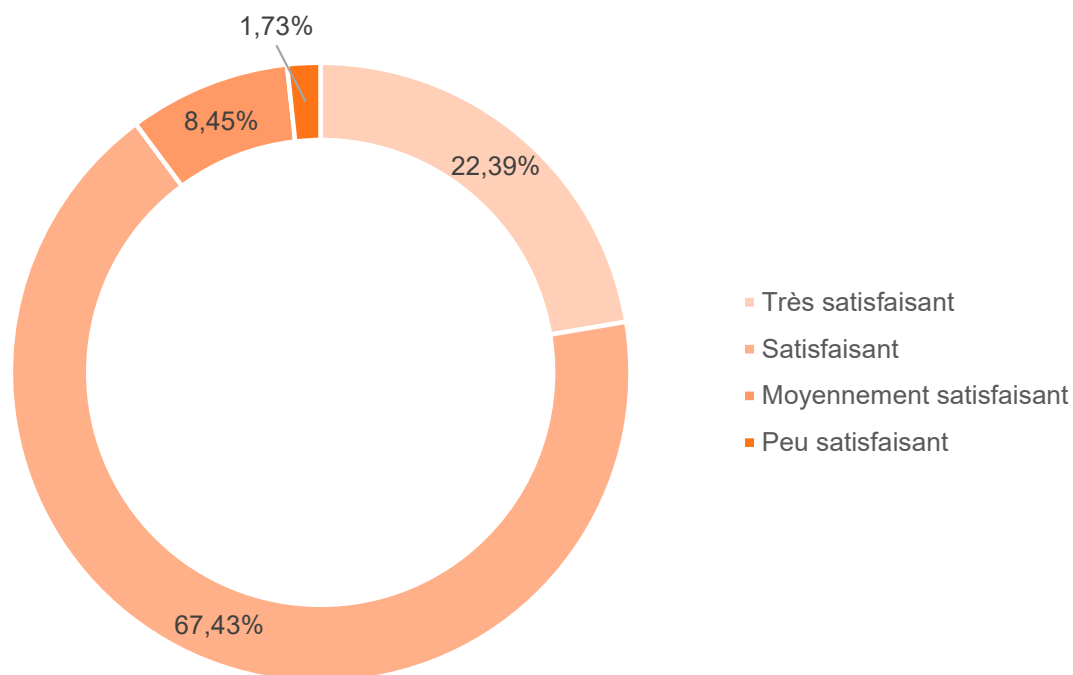
Nous avons eu 4057 réponses pour Dijon et 175 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 17,83 % et 15 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,86 % (+1,19 points par rapport à 2022) et 79,92 % (-5,25 points par rapport à 2022).



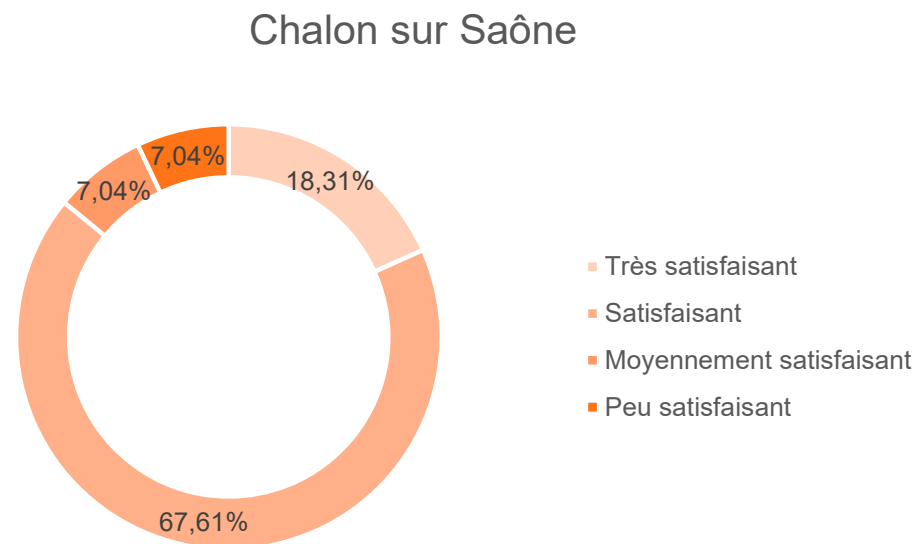
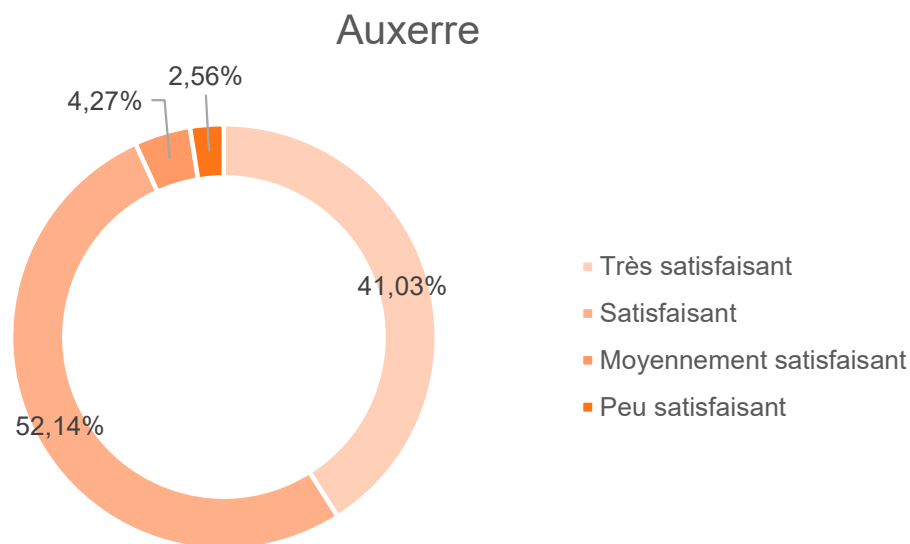
Nous avons eu 42 réponses pour Mâcon, et 264 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 18,5 % et 23,04 %.

Au global, presque 90 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des échanges en ligne (mail, réseaux sociaux) avec la bibliothèque (+2,61 points par rapport à 2022).



Pour cette question, nous avons eu 4900 réponses, soit un taux de retour de 18,12 %.

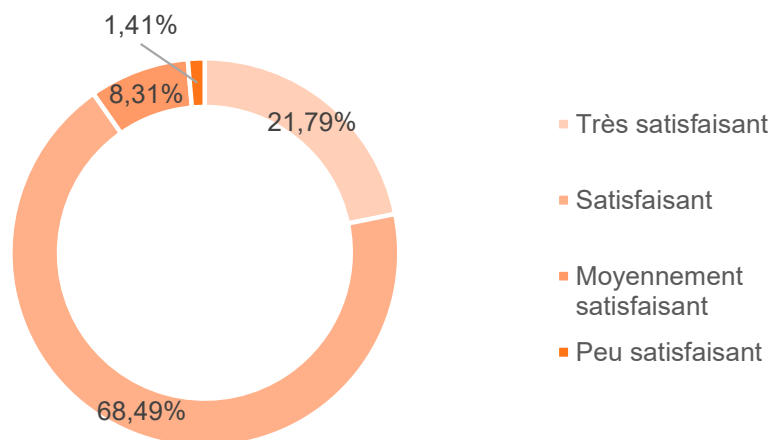
Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 93,16 % (+11,16 points par rapport à 2022) et 85,92 % (-2,87 points par rapport à 2022).



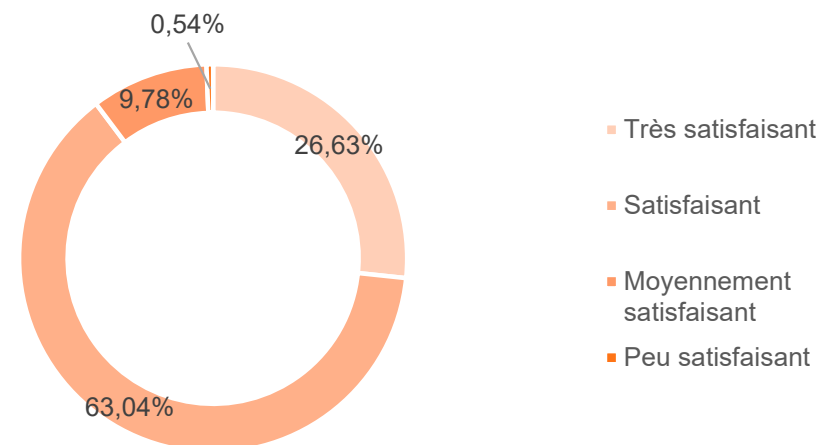
Nous avons eu 117 réponses pour Auxerre et 71 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 16 % et 16,25 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 90,28 % (+2,86 points par rapport à 2022) et 89,67 % (-4,08 points par rapport à 2022).

Dijon (campus + sites centre ville)



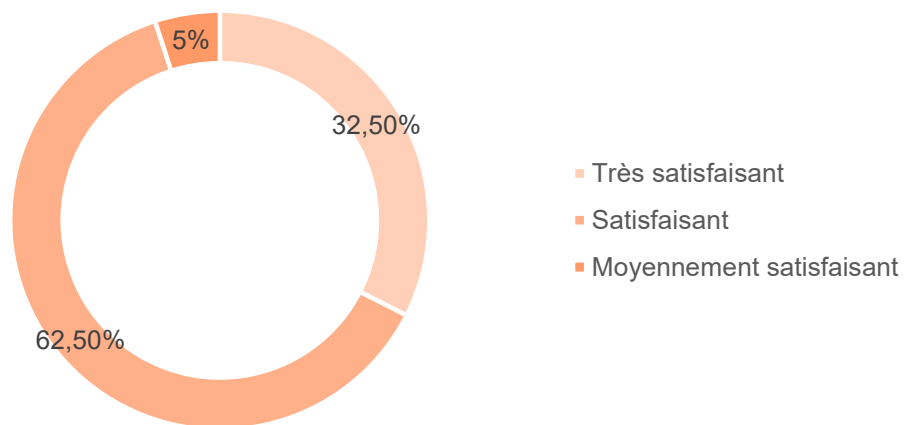
Le Creusot



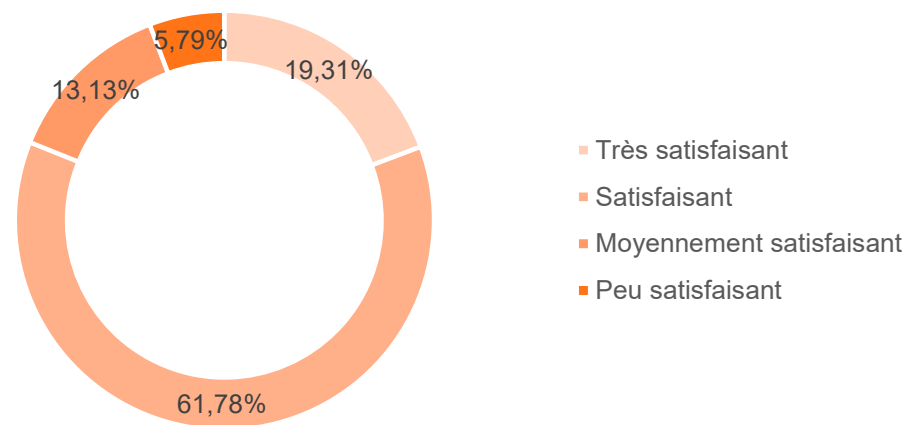
Nous avons eu 4186 réponses pour Dijon et 184 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 18,4 % et 15,78 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 95 % (+5,26 points par rapport à 2022) et 81,08 % (+2,4 points par rapport à 2022).

Mâcon

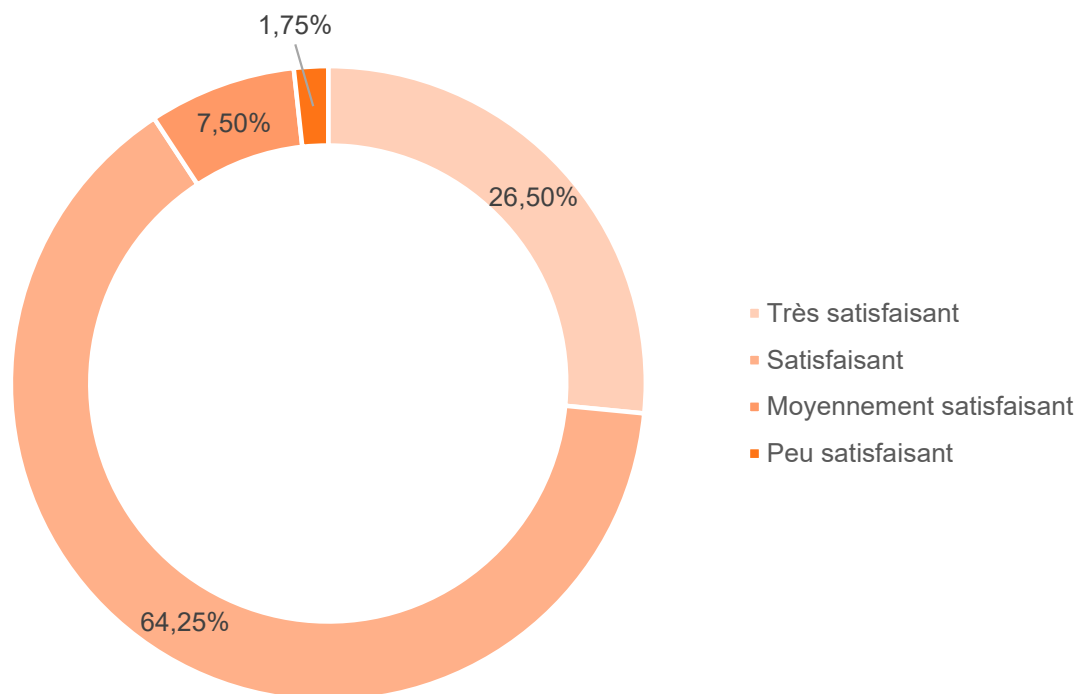


Nevers



Nous avons eu 40 réponses pour Mâcon et 259 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 17,62 % et 22,6 %.

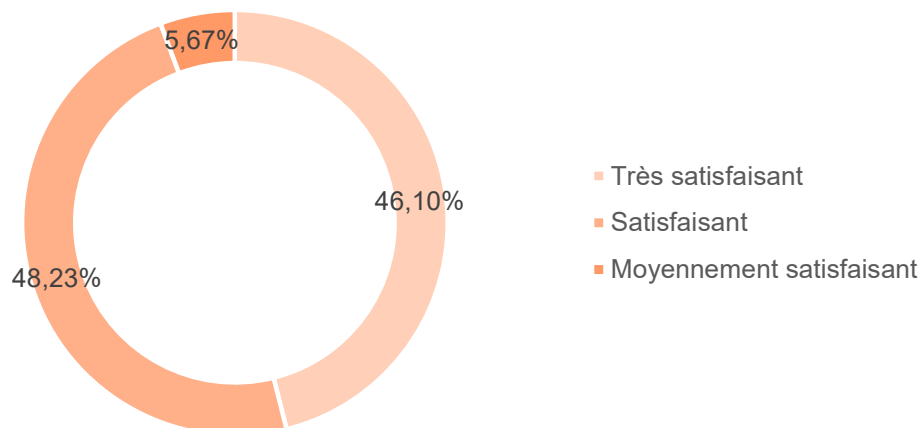
Au global, 90,75 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des réponses apportées par les bibliothèques universitaires (+0,89 point par rapport à 2022).



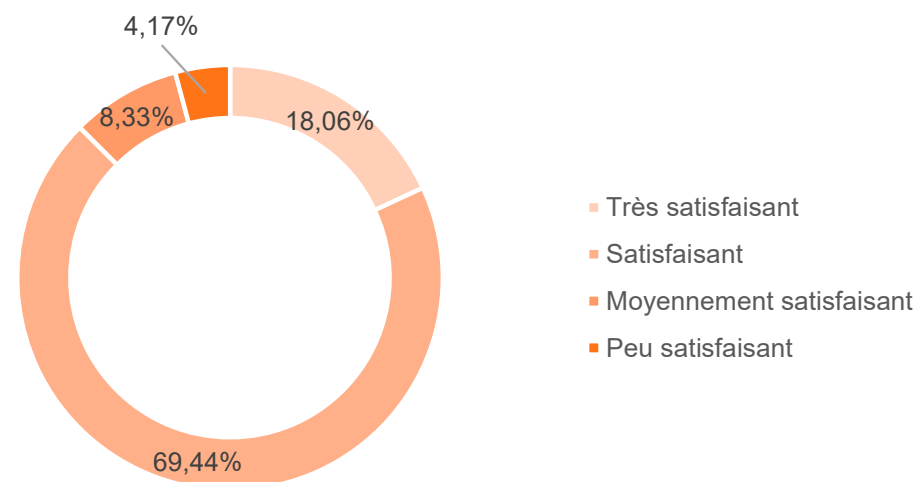
Pour cette question, nous avons eu 5211 réponses, soit un taux de retour de 19,27%.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 94,33 % (+6,92 points par rapport à 2022) et 87,5 % (-4 points par rapport à 2022).

Auxerre

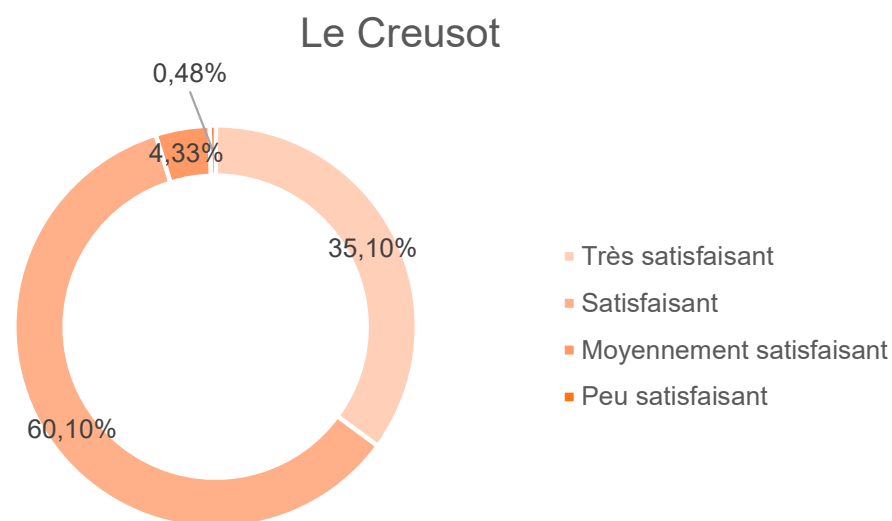
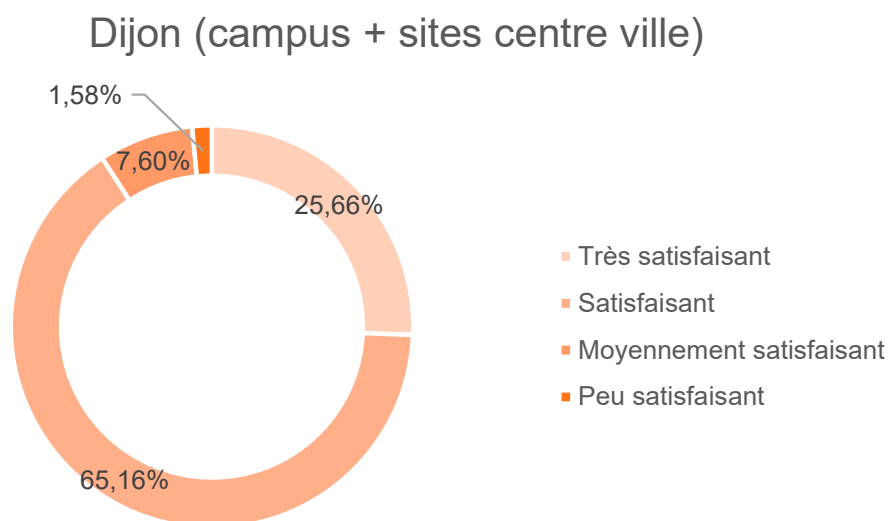


Chalon sur Saône



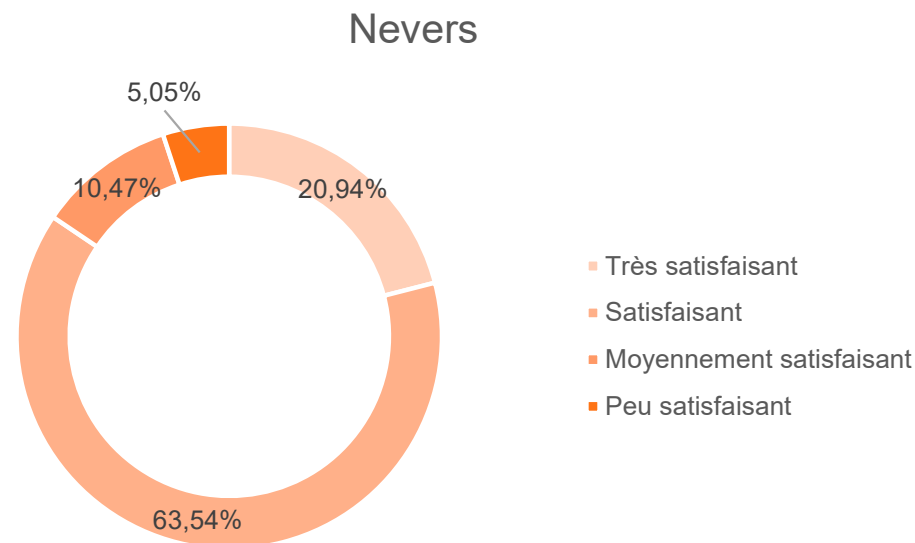
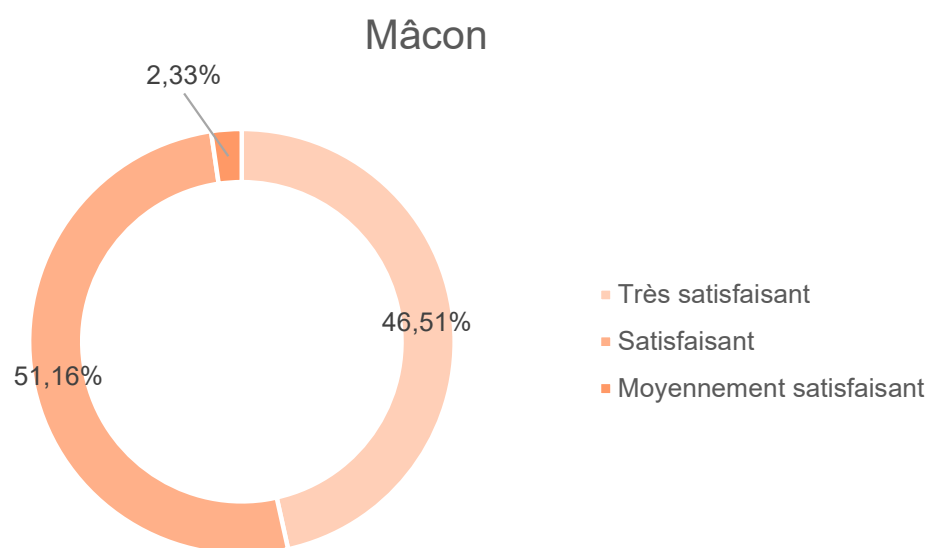
Nous avons eu 141 réponses pour Auxerre et 72 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 19,29 % et 16,48 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 90,82 % et 95,19 % (+3,31 points par rapport à 2022).



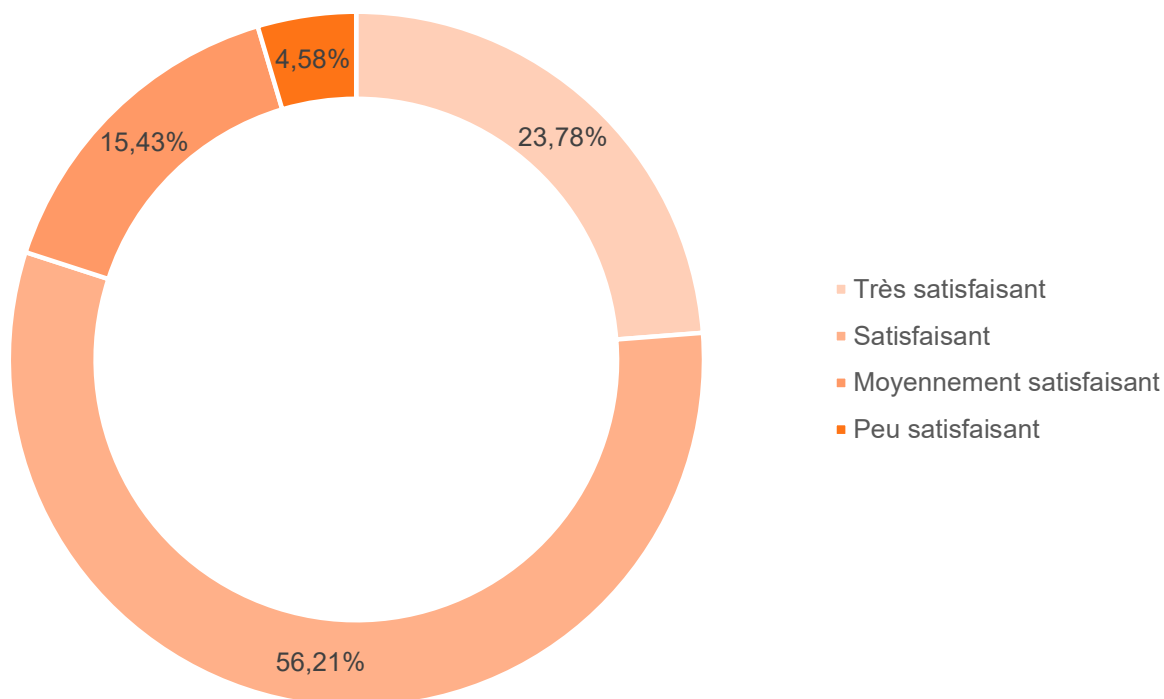
Nous avons eu 4423 réponses pour Dijon et 208 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 19,44 % et 17,84 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 97,67 % (+7,67 points par rapport à 2022) et 84,48 %.



Nous avons eu 43 réponses pour Mâcon et 277 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 18,94 % et 24,17%.

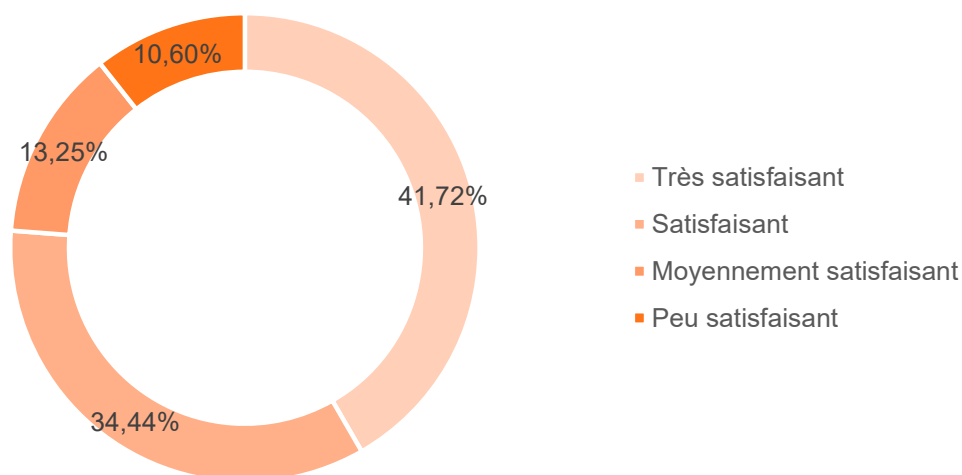
Au global, 80 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des équipements proposés en BU.



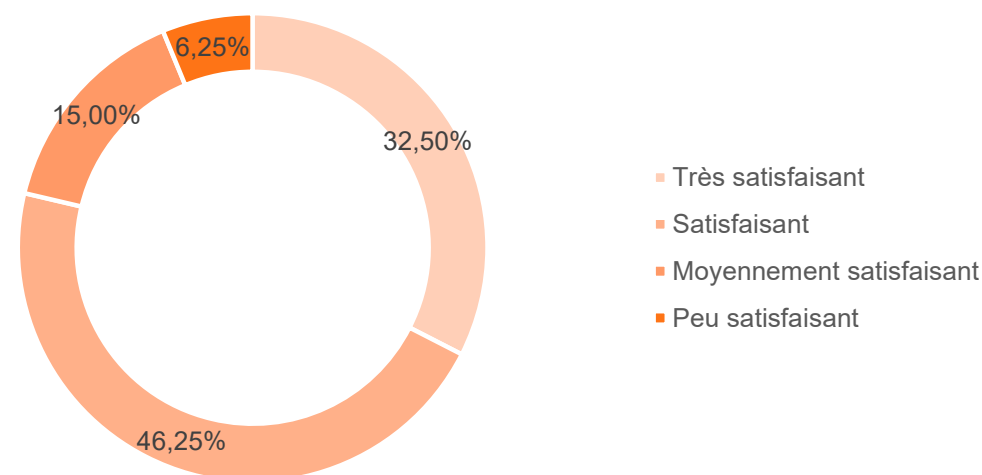
Pour cette question, nous avons eu 5652 réponses, soit un taux de retour de 20,9 %.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 76,16 % et 78,75 %.

Auxerre

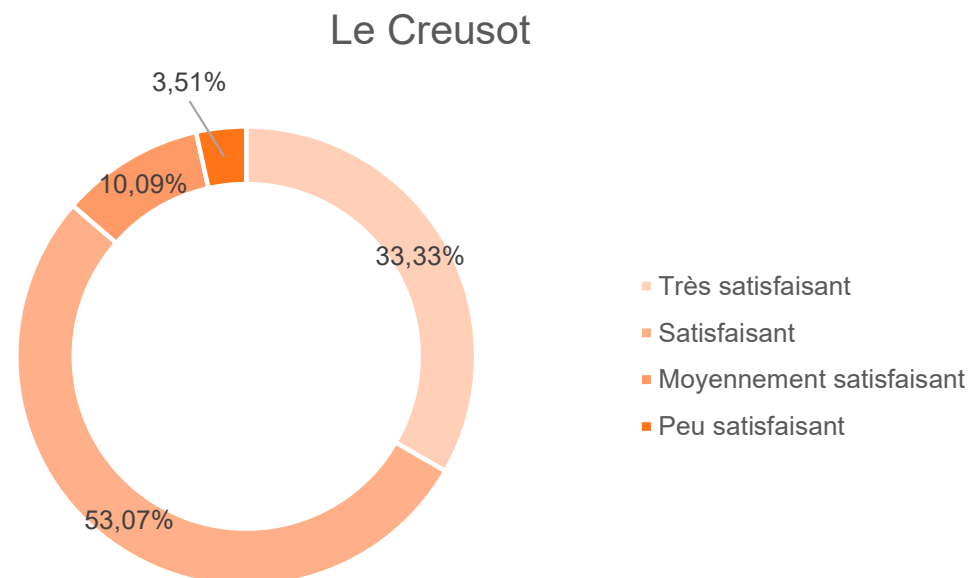
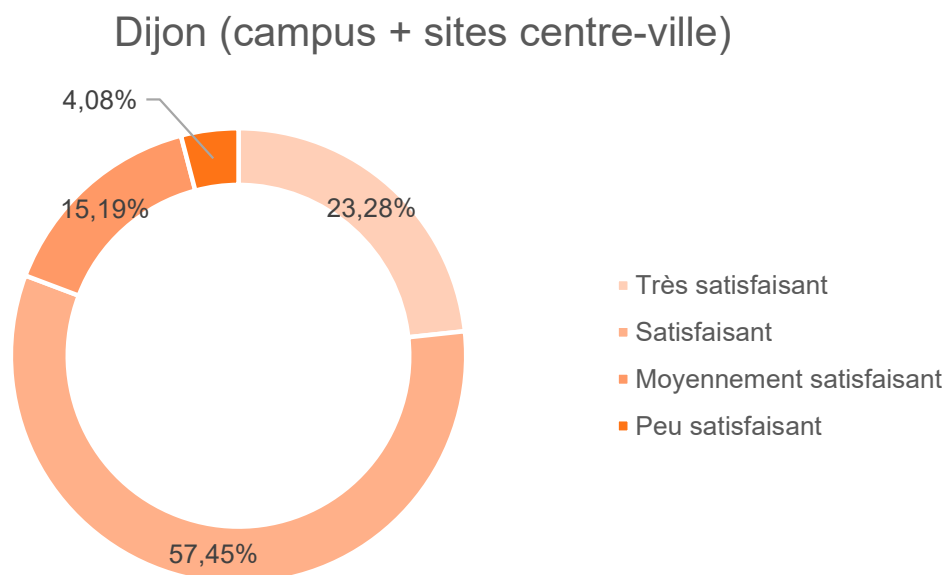


Chalon sur Saône



Nous avons eu 151 réponses pour Auxerre et 80 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 20,66 % et 18,3 %.

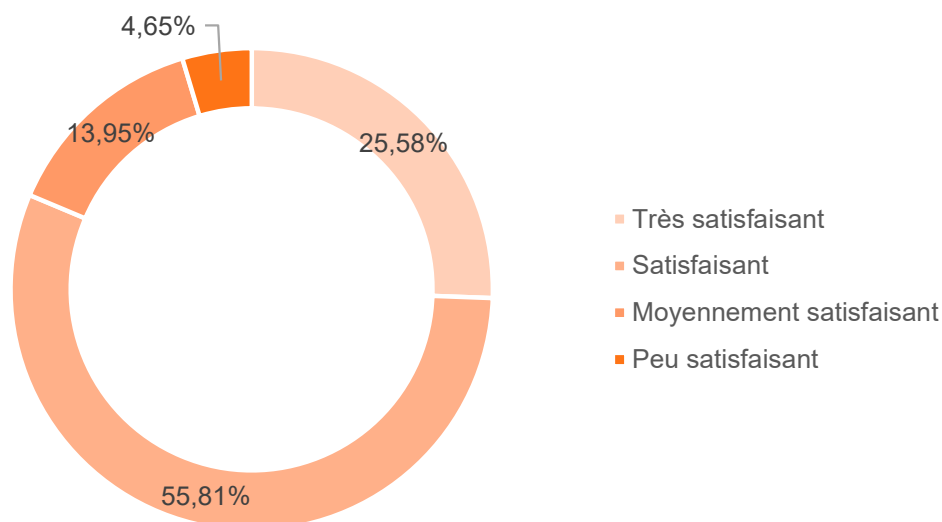
Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 80,73 % et 86,4 %.



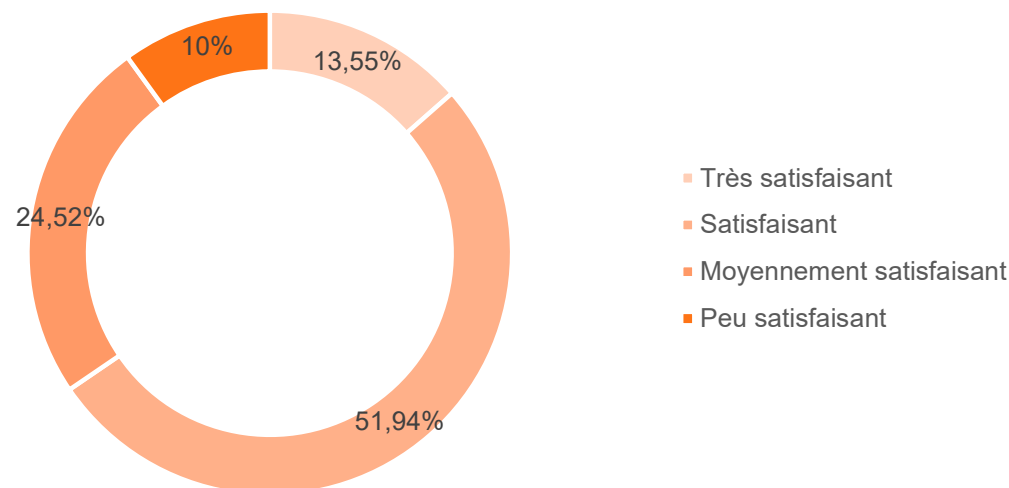
Nous avons eu 4 806 réponses pour Dijon et 228 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 21,12 % et 19,55 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 81,4 % et 65,48 %.

Mâcon

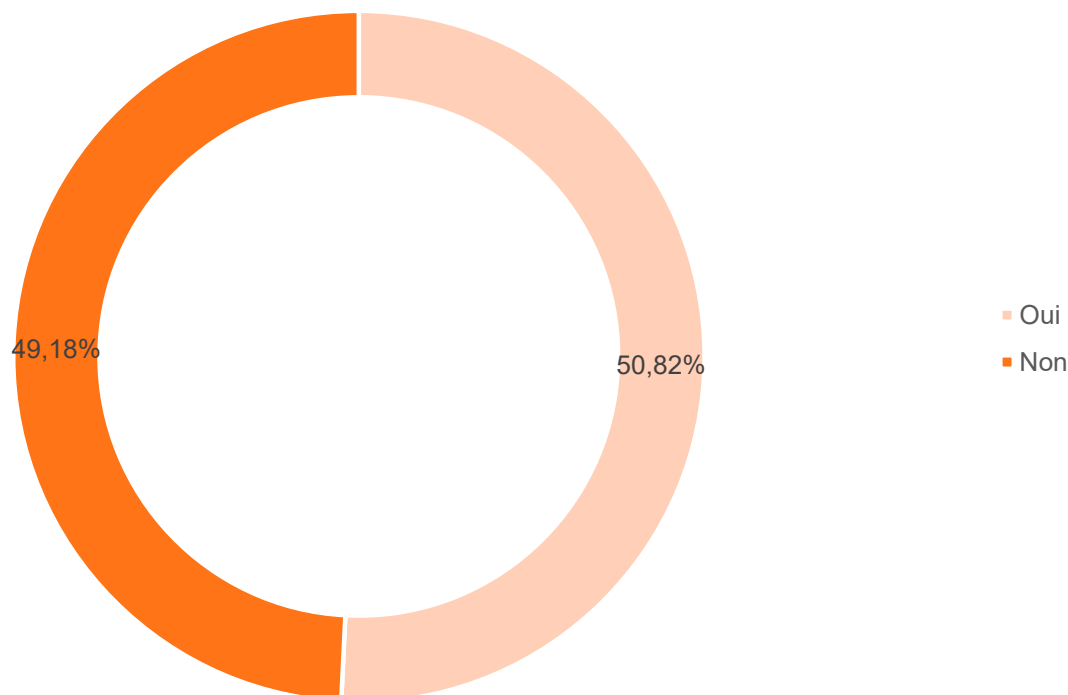


Nevers



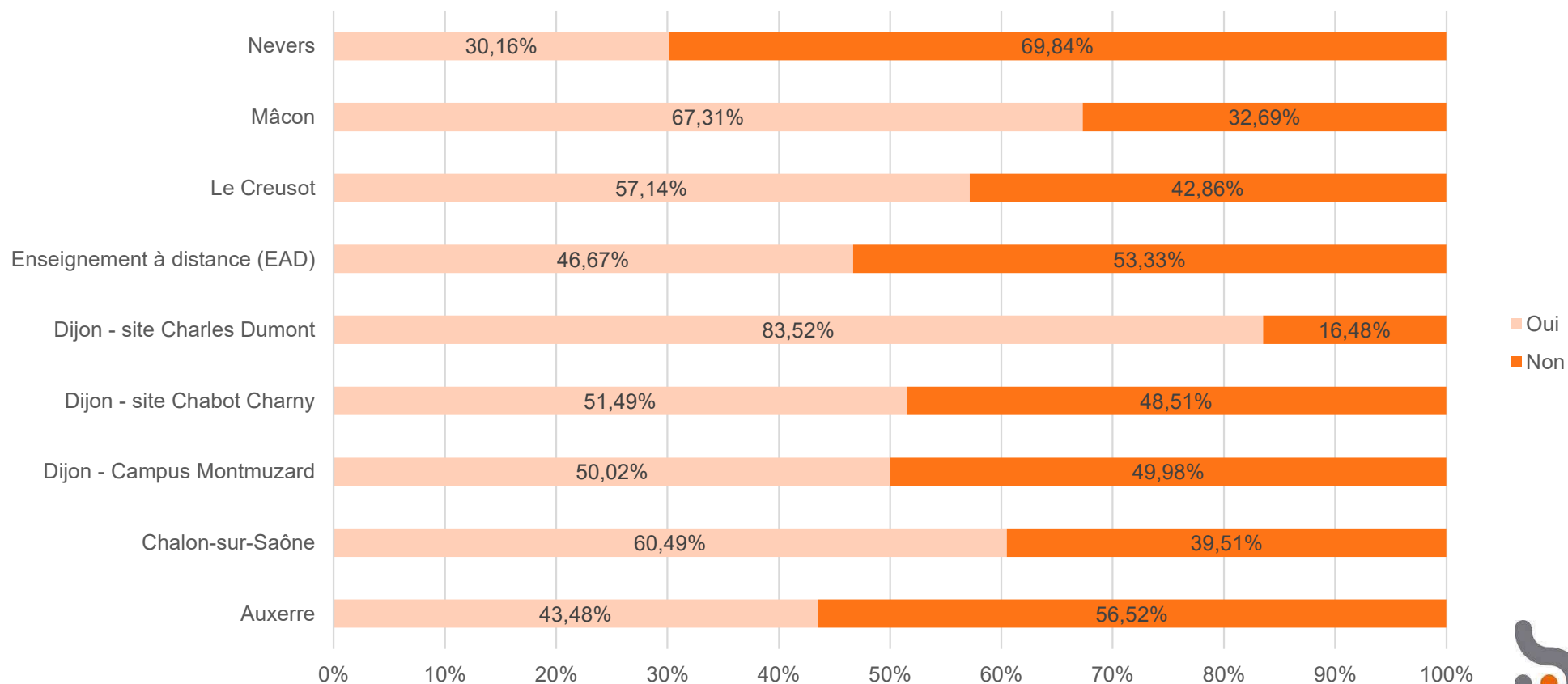
Nous avons eu 43 réponses pour Mâcon et 310 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 18,94 % et 27 %.

Au global, seulement 50,82 % des étudiants de l'uB connaissent le site Web des bibliothèques.



Pour cette question, nous avons eu 5943 réponses, soit un taux de retour de 21,97 %.

Seulement 30 % des étudiants de Nevers connaissent le site Web des BU.



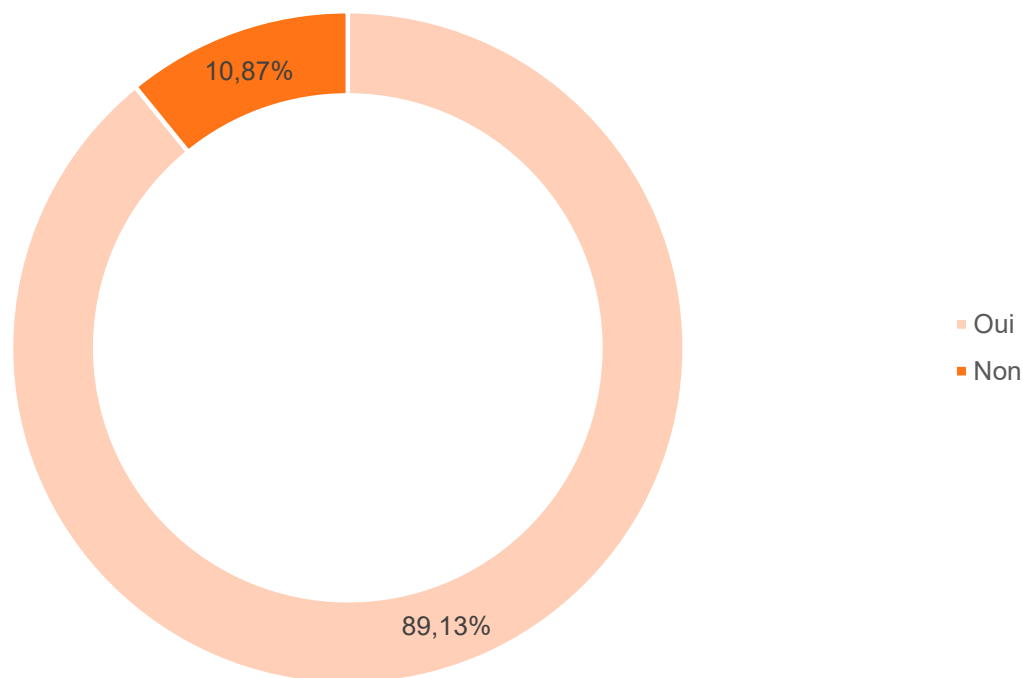
Rubriques consultées le plus souvent par les étudiants :

Rubriques	Récurrance
La BU chez vous : Ressources numériques en ligne	321
Le moteur de recherche	179
Le Compte Lecteur	108
Bases bibliographiques (CAIRN, DALLOZ, etc.)	125
Les horaires d'ouverture des BU	61
Affluence	52
Réservation de salles (box, studio vidéo, etc.)	46
Rubrique «Imprimantes /copieurs»	42
Ressources thématiques	41
Revue scientifique	37
Onglet « Formation »	13

Rubriques (suite)	Récurrance
Actualités	12
Onglet « Services »	10
Page des bibliothèques (BU Droit Lettres, etc.)	9
Informations pratiques	6
Archives ouvertes à l'uB (consultation de thèses, etc.)	6
Catalogues de bibliothèques	5
Informations et horaires lors des grèves	5
Réservation d'équipements (piano, etc.)	3
Prêts entre bibliothèques	3
Prêts entre sites	1
Suggestions d'achat	1

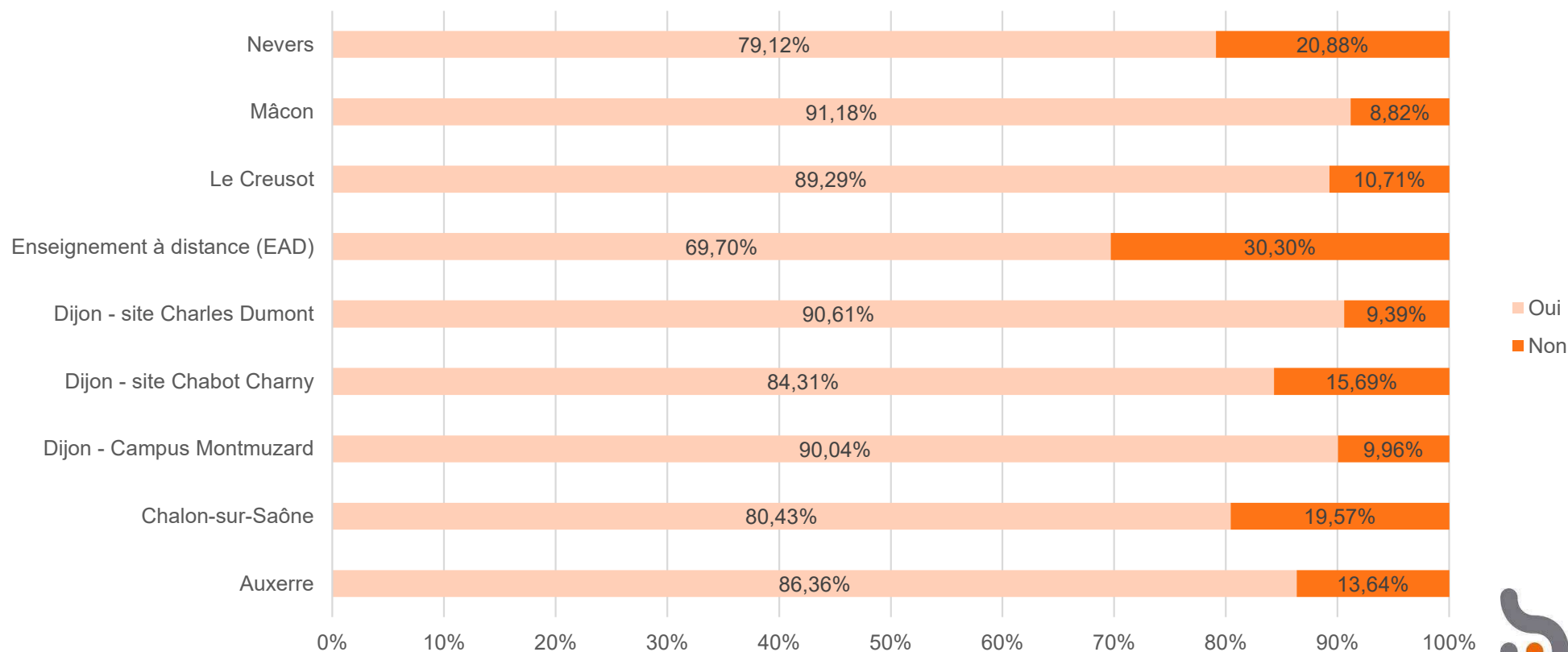
Pour cette question, nous avons eu 1105 commentaires dont 1086 exploitables.

Parmi les étudiants connaissant le site Web, plus de 89 % trouvent facilement l'information qu'ils cherchent :



Pour cette question, nous avons eu 2825 réponses, soit un taux de retour de 10,45 %.

Les étudiants à distance sont ceux qui ont le moins de facilité à trouver l'information sur le site Web :



Commentaires sur la facilité à trouver l'information sur le site Web :

Commentaires	Réurrence
Le site n'est pas facile d'utilisation, trop complexe	20
Le site n'est pas clair	17
Le moteur de recherche n'est pas optimisé (par mot-clé, etc.)	14
Interface brouillonne	12
Le site n'est pas intuitif ; c'est assez compliqué de trouver l'information au début	11
Les informations sont difficiles d'accès	5
Les horaires sont difficiles à trouver notamment pendant les grèves	4
Le site n'est pas accessible	3
Dans le moteur de recherche, à partir d'un certain nombre de filtres, aucun résultat ne s'affiche	2

Commentaires (<i>suite</i>)	Récurrance
De nombreux ouvrages proposés ou recommandés ne sont pas disponibles en ligne ou sont payants	2
La traduction anglaise du moteur de recherche n'est pas facile à trouver, les thèmes et la navigation des pages doivent être mis à jour pour les étudiants internationaux	1
L'absence de photo fait qu'il est difficile de savoir de quel bouquin il s'agit	1
L'algorithme ne propose que des ouvrages trop précis. On est obligé de regarder sur internet puis de faire les rayons un à un pour vérifier que le site n'a rien oublié et c'est souvent le cas	1
Difficile de savoir si le livre est arrivé ou non lors d'une commande	1
Le nombre de personnes dans la BU est difficile à trouver, du coup j'utilise l'application	1

Points d'amélioration prioritaires : nous avons eu 307 remarques dont 214 exploitables.

Commentaires	Récurrence
Améliorer la page d'accueil afin de voir les informations les plus importantes comme les horaires d'ouverture des BU (notamment l'été et plusieurs jours avant les grèves) ; c'est long de devoir cliquer plusieurs fois pour avoir l'information !	29
Améliorer l'algorithme de recherche de livres/articles : - pouvoir faire des filtres (par date par exemple) - les documents de recherche passent souvent devant les livres et manuels ce qui rend la recherche plus difficile - faciliter les recherches par auteur, on trouve des articles sur l'auteur avant de trouver l'ouvrage de l'auteur	28
Améliorer le service d'impression : application compliquée, alimentation d'un compte en ligne complexe, accepter les clés USB, copies en couleur, possibilité de recharger la carte via le paiement sans contact (pour les cartes de paiement dématérialisées). Les impressions devraient être gratuites !	26

Commentaires (<i>suite</i>)	Récurrance
La communication sur l'existence de ce site	21
Une meilleure ergonomie pour plus d'efficacité	21
Accès aux livres de manière numérique notamment les plus récents ou les plus demandés	17
Améliorer l'interface, la rendre plus intuitive	15
Actualiser les informations et améliorer la clarté de celles-ci (disponibilité des livres pas à jour, etc.)	9
Mettre en place des tutoriels pour se repérer sur le site internet	8
Améliorer l'accessibilité du site	8
Améliorer l'espace utilisateur (l'ancienne version était mieux !), avoir un historique des emprunts	8
Davantage d'abonnements à des plateformes d'articles scientifiques et une procédure plus simple pour y accéder	7
Mettre des onglets colorés et ludiques et intégrer un Dark Mode	4
Lors d'une recherche, il faudrait que les couvertures des documents soient présentes	3

Commentaires (<i>suite</i>)	Récurrance
Améliorer l'affichage sur mobile	3
Pouvoir réserver des livres qui sont en rayon	2
Ajouter les horaires du magasin BUDL	1
Plus de visibilité sur les évènements organisés par les différentes BU sur le site web (concours de nouvelles, lectures, etc.)	1
Pouvoir faire une demande de prêt d'un livre qui se trouve au magasin ou pouvoir le réserver	1
Lorsque l'on réserve un ouvrage dont la BU dispose de plusieurs exemplaires, on devrait avoir une liste d'attente générale pour l'ouvrage et non une liste d'attente par exemplaire (si je suis le premier à avoir réservé un exemplaire, je devrais avoir le premier exemplaire qui revient, même s'il ne s'agit pas de celui sur lequel j'ai cliqué)	1
Améliorer l'onglet « Ressources », c'est compliqué de s'y retrouver	1

Les résultats de cette enquête sont très positifs.

Comme l'année dernière, les différents accueils (physiques, téléphoniques et en ligne) obtiennent un taux de satisfaction supérieur à 90%.

Le taux de satisfaction relatif à la qualité des réponses apportées est en augmentation et dépasse également les 90%.

La qualité des équipements obtient un taux de satisfaction de 80% et ce taux est de 65% pour le site de Nevers.

Pour ce qui est du site Web, seulement 50% des répondants le connaissent et ce taux est de 30% pour le site de Nevers.

Des améliorations sont donc à mettre en place concernant le site Web des bibliothèques, de nombreuses remarques ont été mentionnées par les étudiants.