

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

Bibliothèques Universitaires

Juin 2024

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 29 janvier au 29 mars 2024.

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 5 475 réponses sur 25 491^{1,2} étudiants interrogés soit un taux de retour de 21,48%.

Ce taux est en baisse de presque 1 point par rapport à l'année dernière.

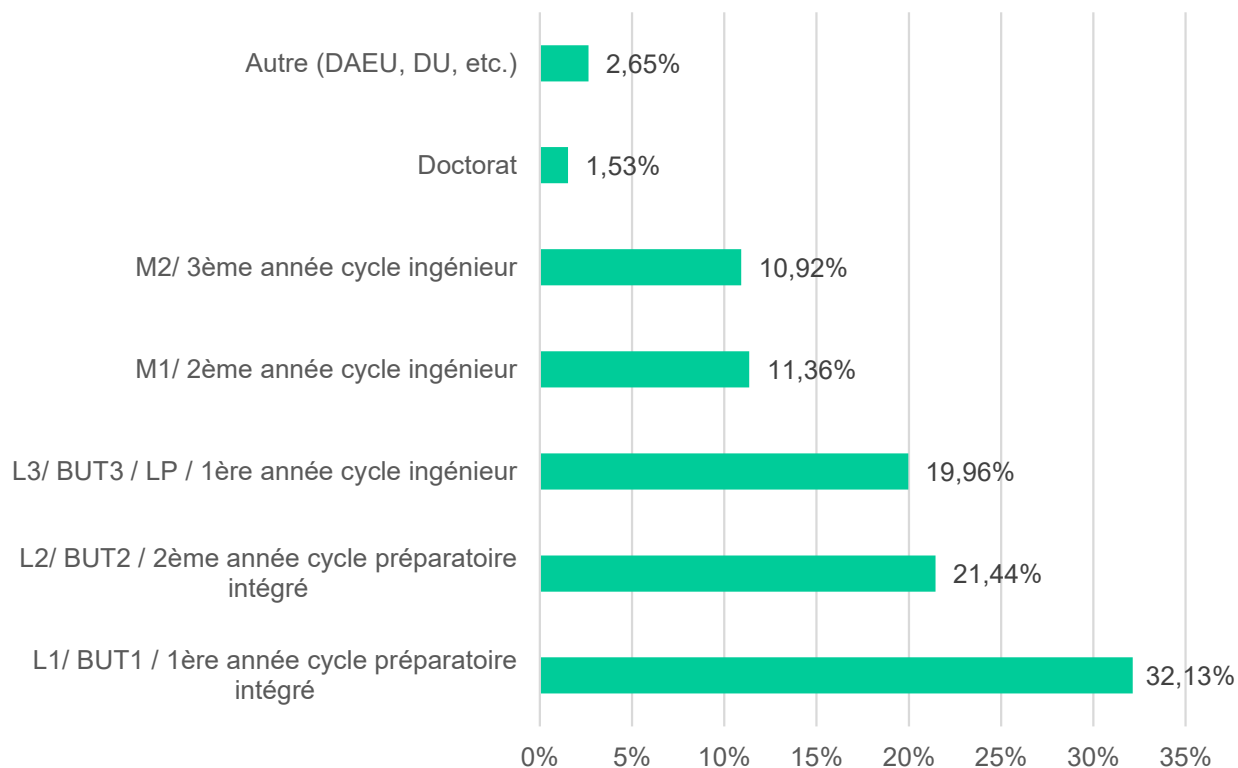
Les questions – hormis celles relatives à l'identification des étudiants - n'étant pas obligatoires, certaines ont un taux de retour inférieur.

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

¹ Hors IFSI, IFEN, IFMK, IRTESS, HDR, CPGE, DU et DIU (formation continue)

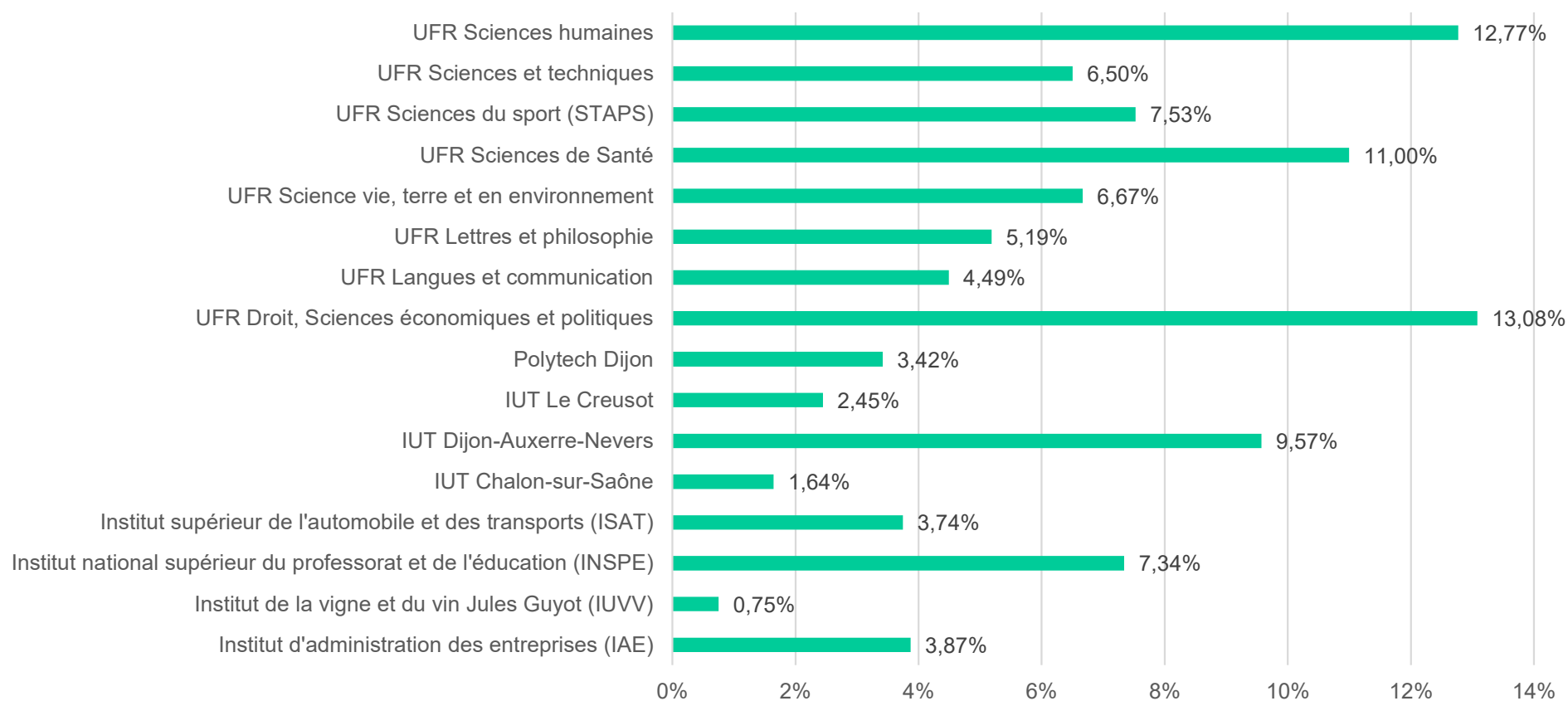
² et hors étudiants inscrits à l'UFR Santé au-delà de la 6^{ème} année (nouveau 2024)

Répartition des réponses par année d'étude :

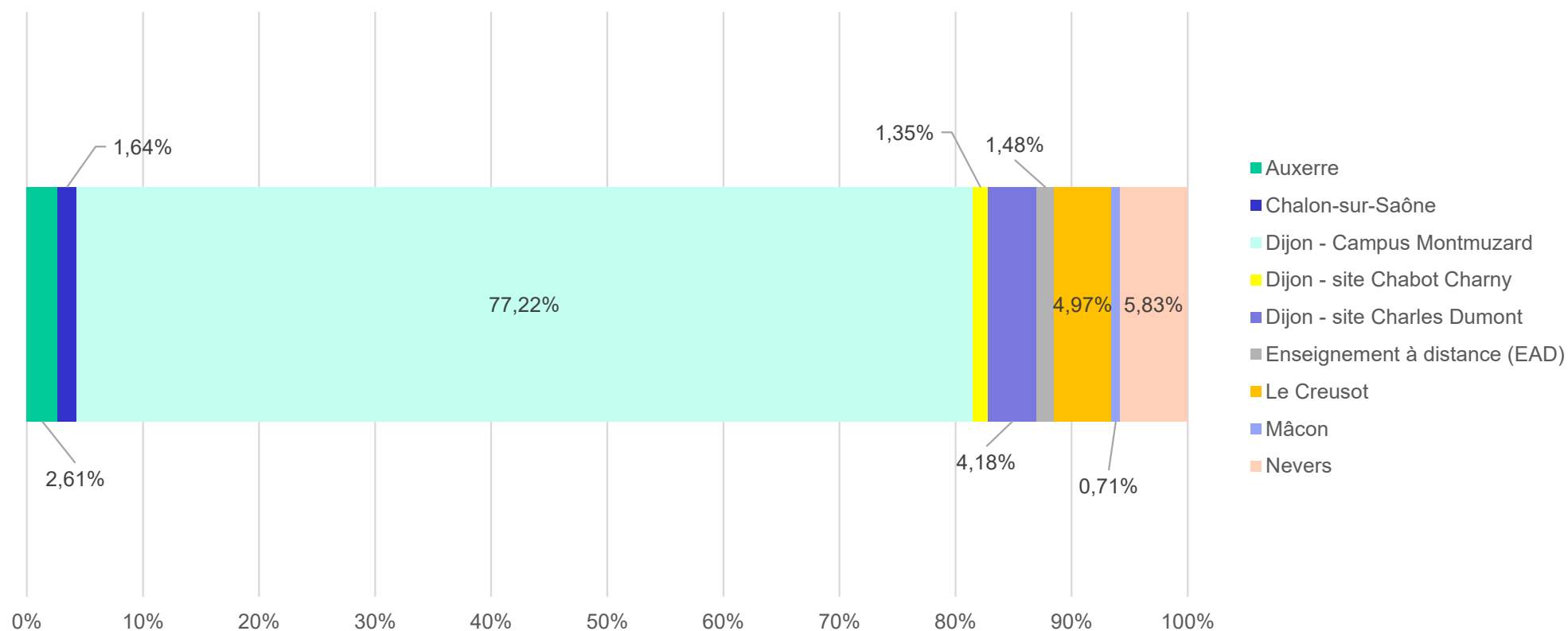


Plus de 73% des répondants sont inscrits en Licence **(+1,5 points par rapport à 2023)**

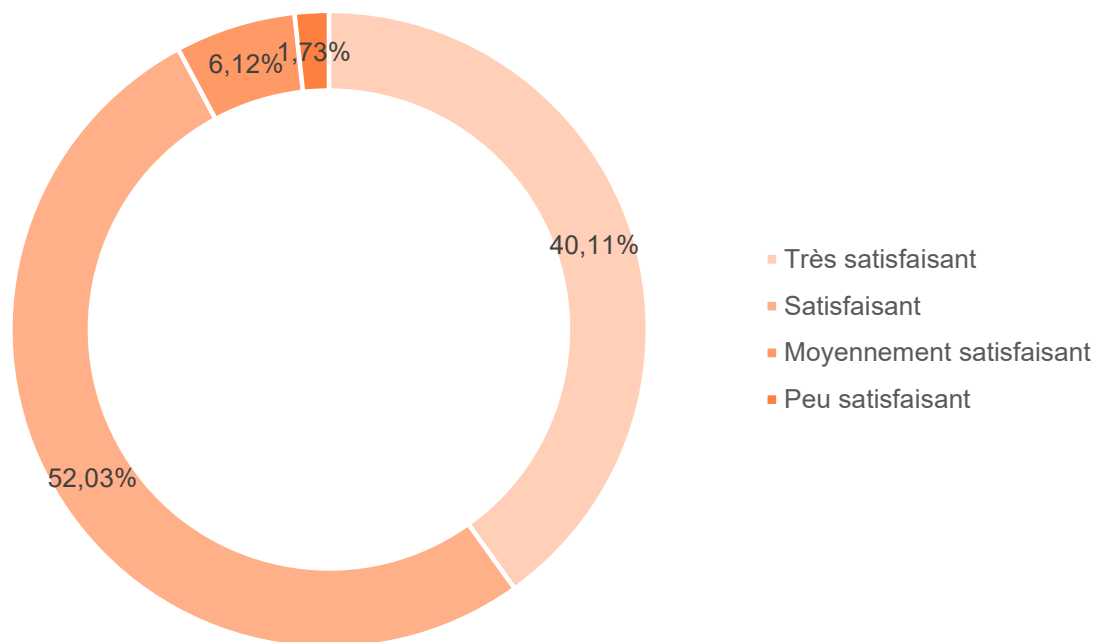
Répartition des réponses par composante :



Répartition des réponses par site :



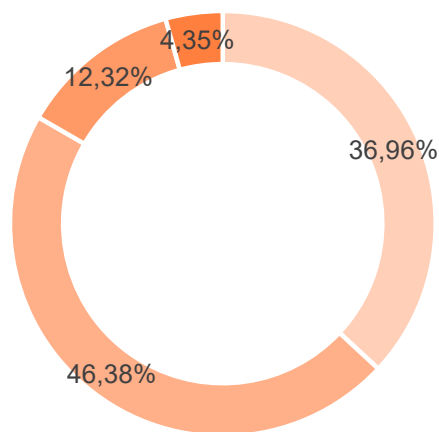
92% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique en bibliothèque (*chiffre stable depuis 2 ans*).



Pour cette question, nous avons eu 5245 réponses, soit un taux de retour de 20,58 %.

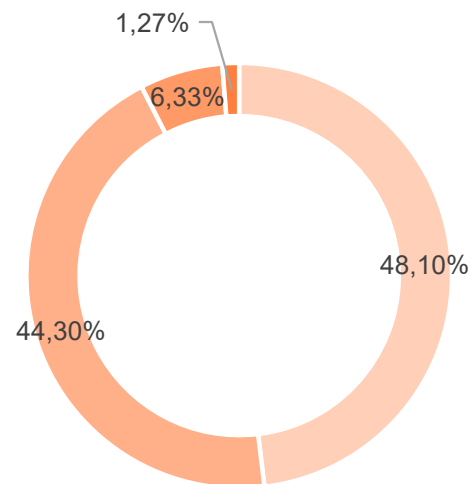
Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 83,33 % (-4,72 points par rapport à 2023) et 92,41 % (+4,1 points par rapport à 2023).

Auxerre



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

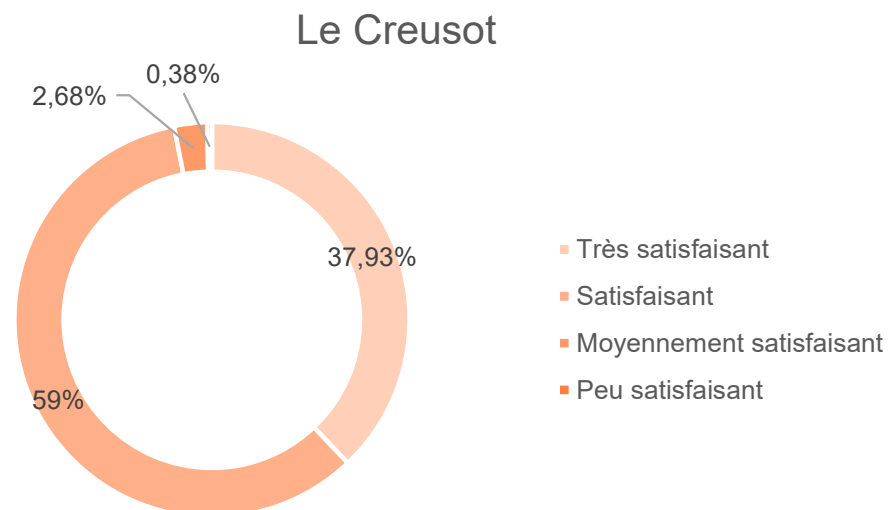
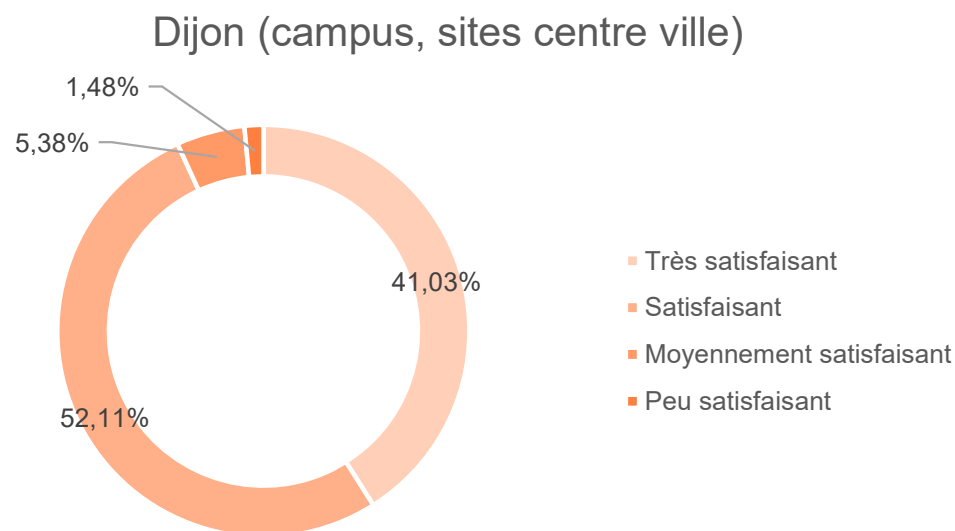
Chalon sur Saône



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

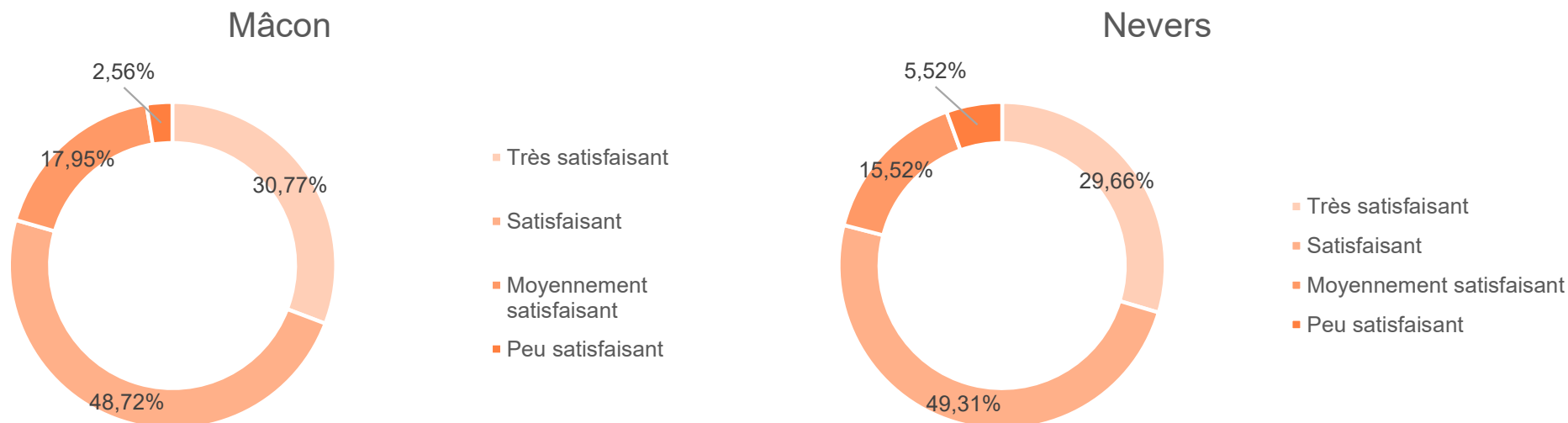
Nous avons eu 138 réponses pour Auxerre et 79 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 18,3 % et 18,08 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 93,14% et 96,93% (+2,12 points par rapport à 2023).



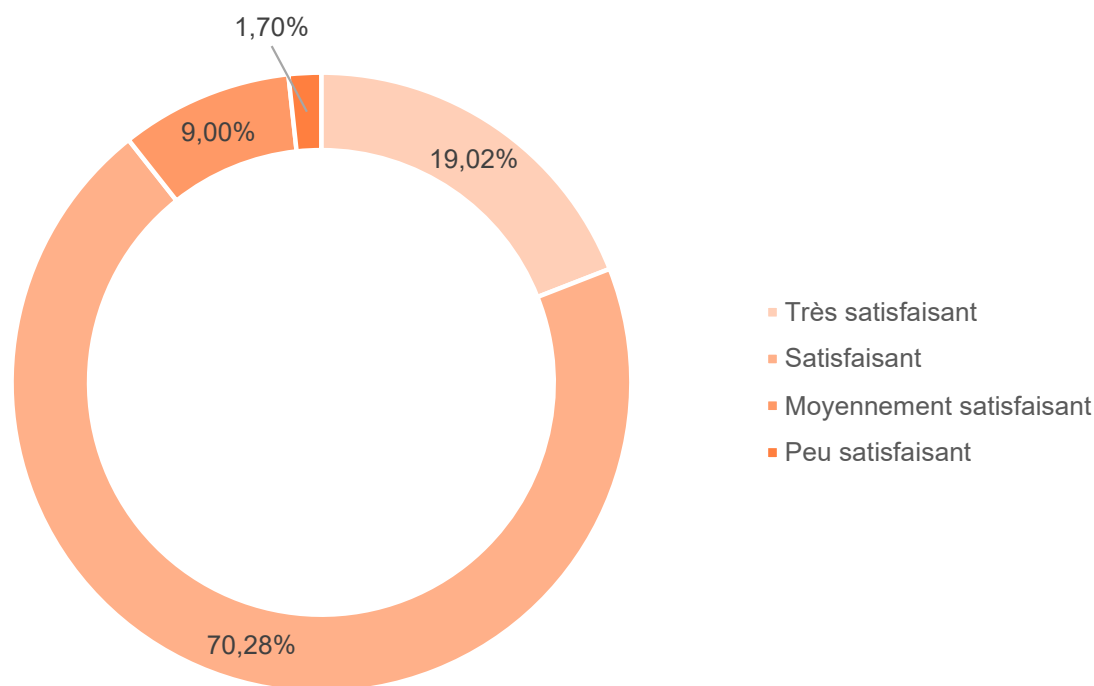
Nous avons eu 4 389 réponses pour Dijon et 261 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 20,78 % et 20,65 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 79,5% (-7,7 points par rapport à 2023) et 79% (-1,2 points par rapport à 2023).



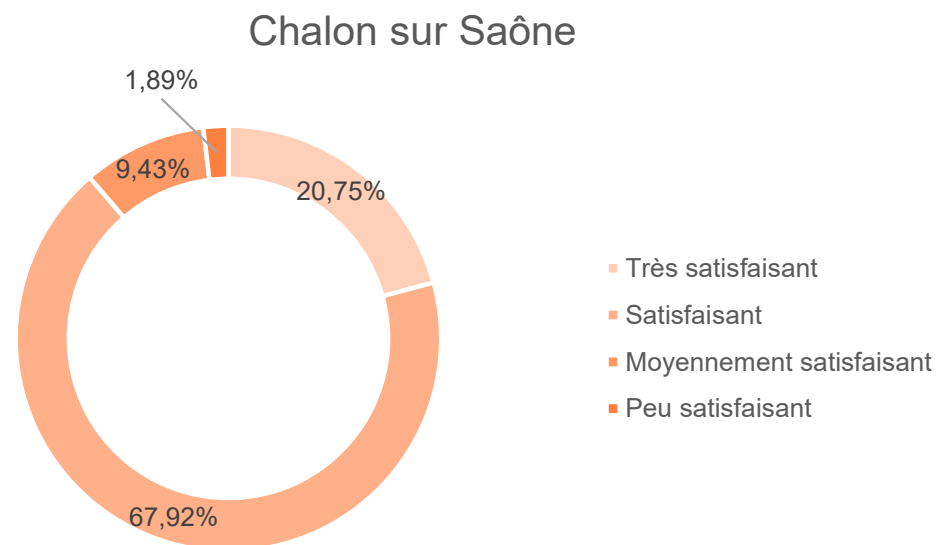
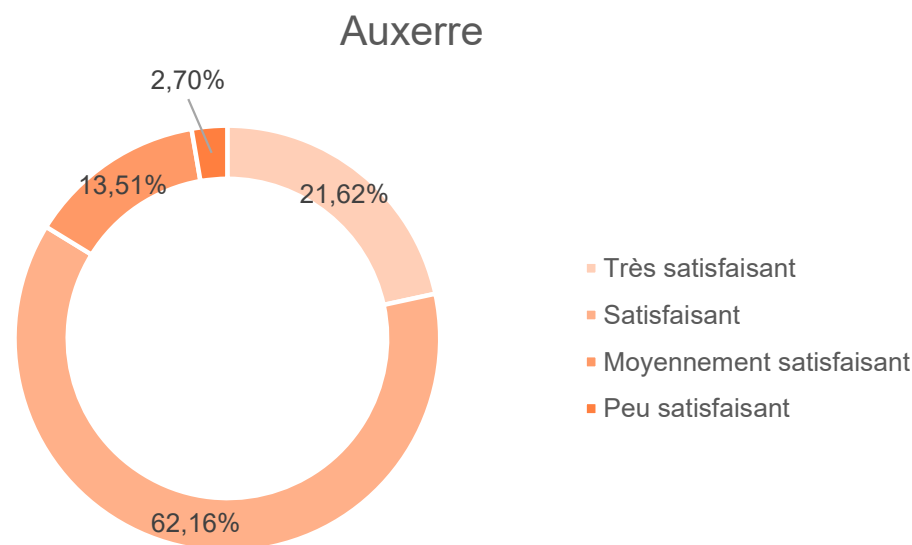
Nous avons eu 39 réponses pour Macon et 290 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 24,84 % et 24 %.

Comme l'année dernière, presque 90% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique en bibliothèque.



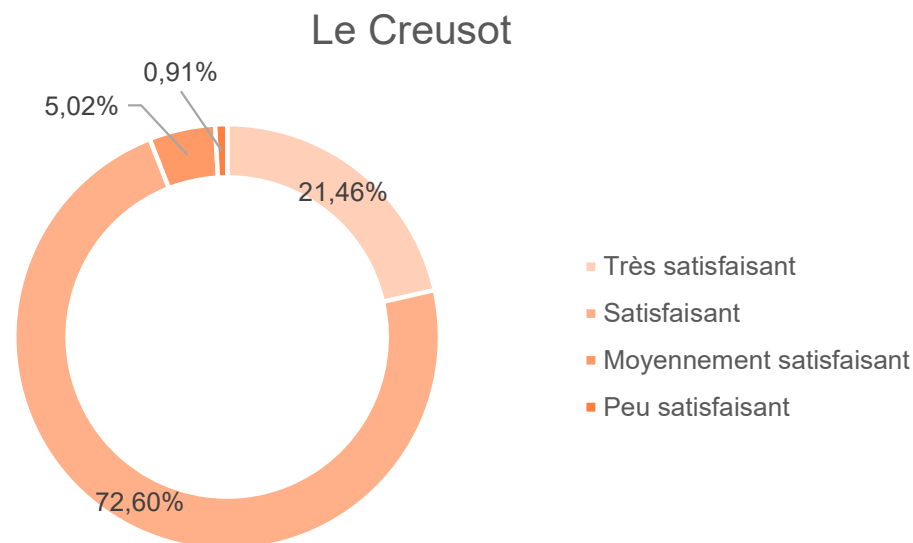
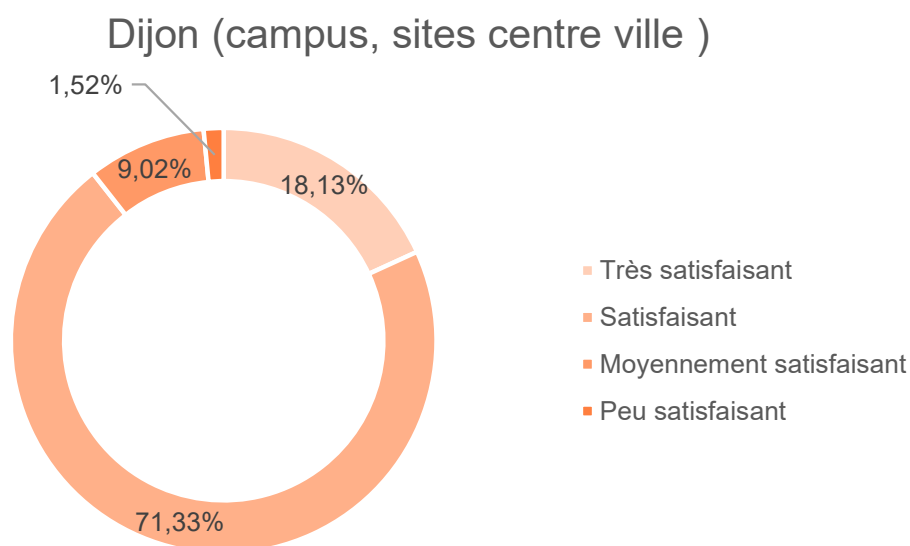
Pour cette question, nous avons eu 4300 réponses, soit un taux de retour de 16,87 %.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 83,8% (-9,2 points par rapport à 2023) et 88,7% (-1,7 points par rapport à 2023).



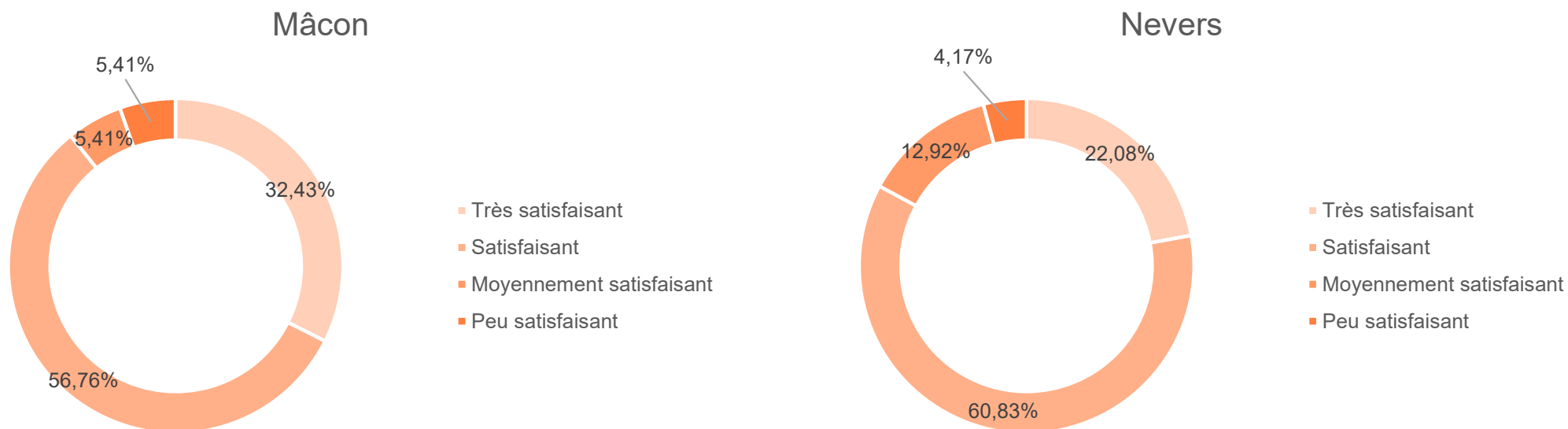
Nous avons eu 74 réponses pour Auxerre et 53 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 9,8 % et 12,13 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 89,46% (-0,9 point par rapport à 2023) et 94% (+2 points par rapport à 2023).



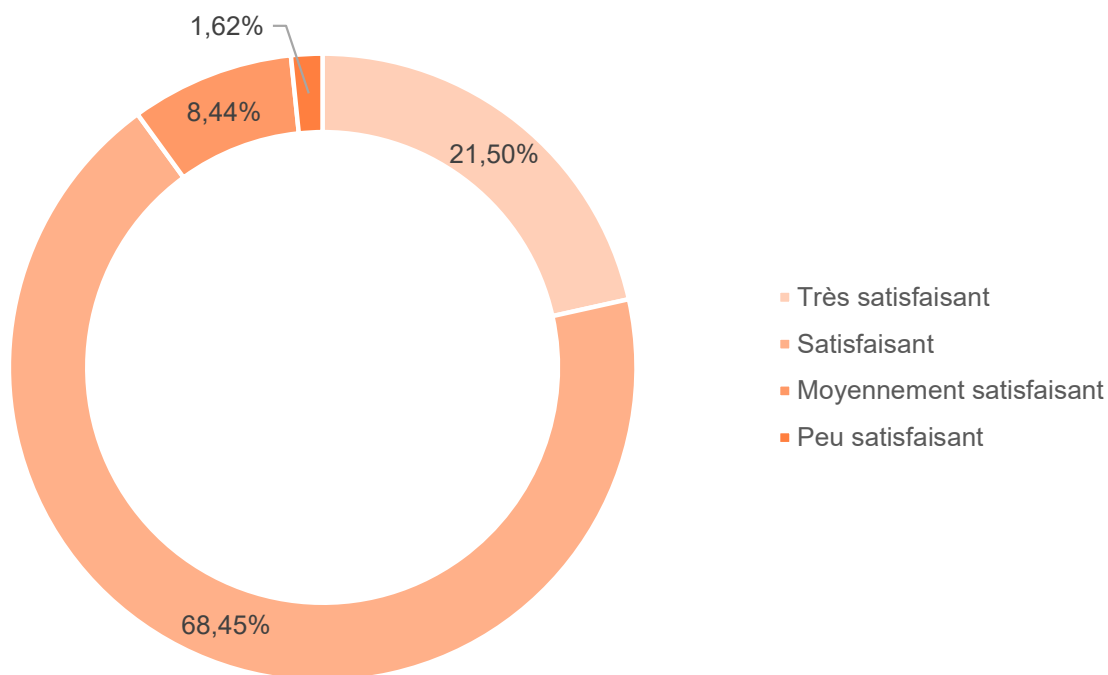
Nous avons eu 3624 réponses pour Dijon et 219 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 17,16 % et 17,33 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 89,19 % (-3,67 points par rapport à 2023) et 82,92 % (+3 points par rapport à 2023).



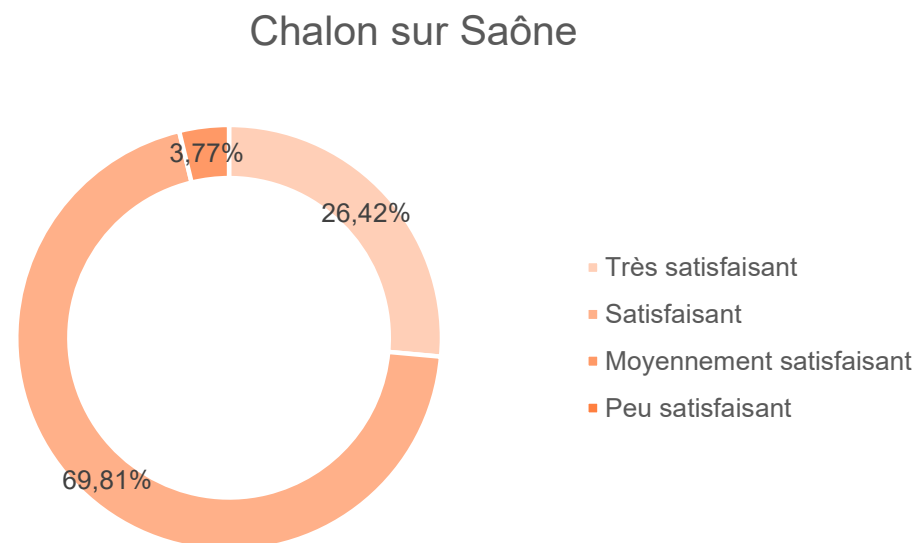
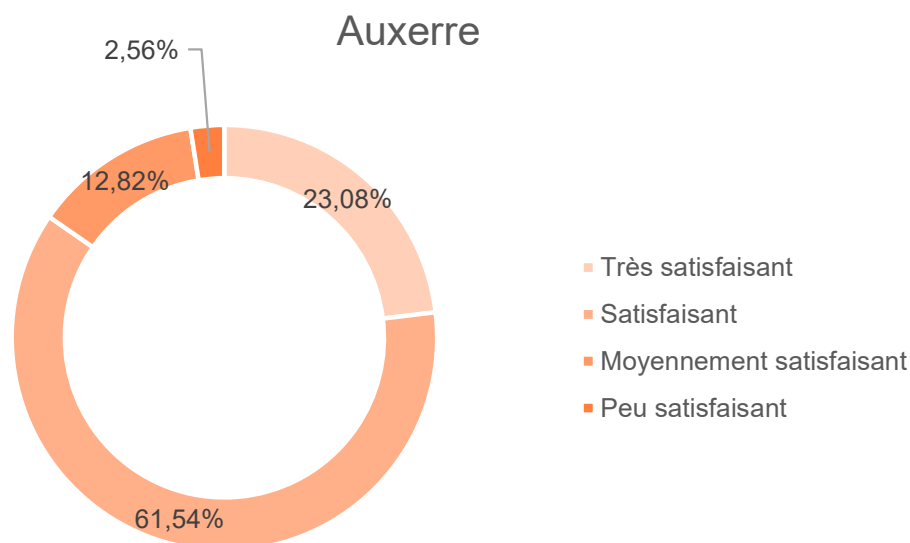
Nous avons eu 37 réponses pour Mâcon, et 240 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 23,57 % et 19,85 %.

Comme l'année dernière, presque 90 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des échanges en ligne (mail, réseaux sociaux) avec la bibliothèque.



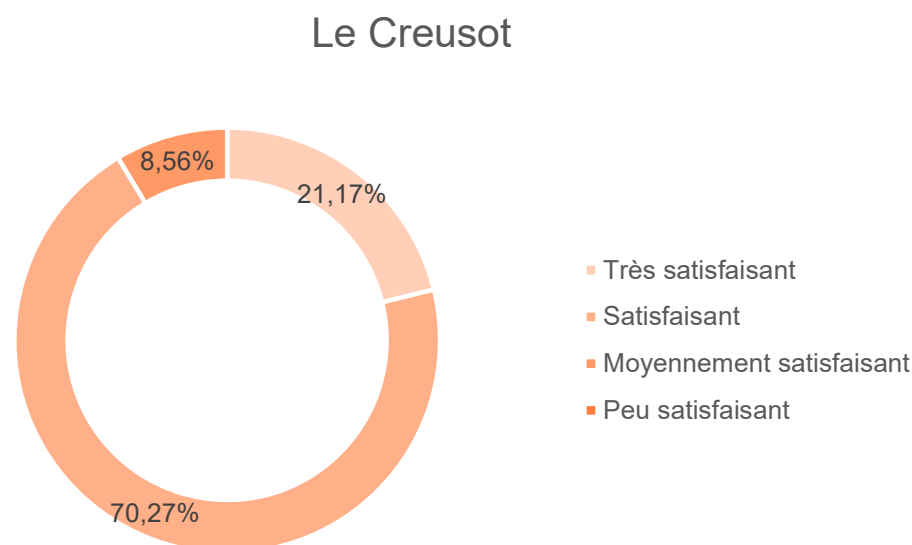
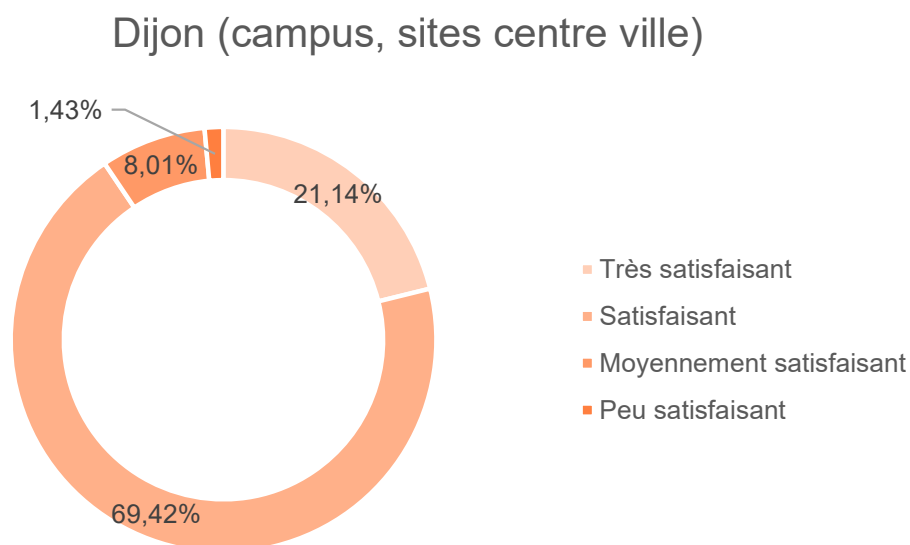
Pour cette question, nous avons eu 4 386 réponses, soit un taux de retour de 17,2 %.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 84,62 % (-8,54 points par rapport à 2023) et 96,23 % (+10,3 points par rapport à 2023).



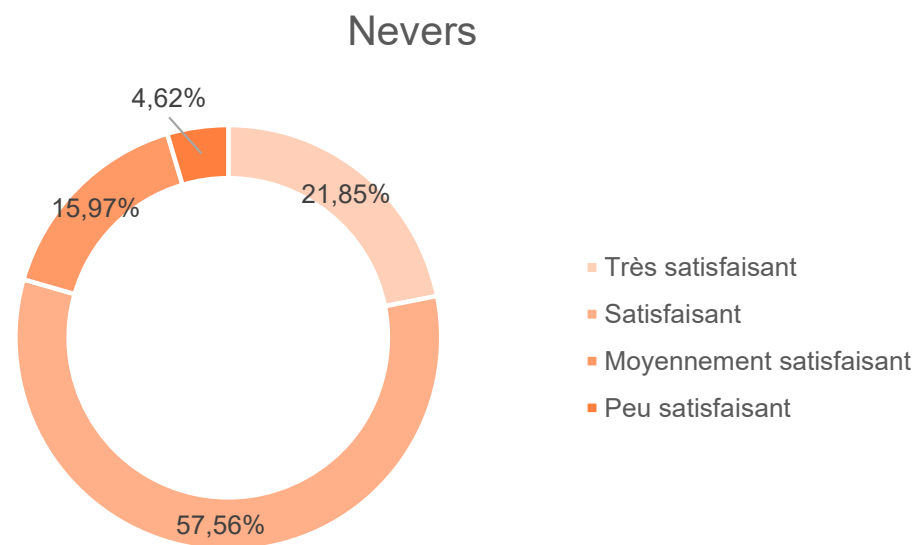
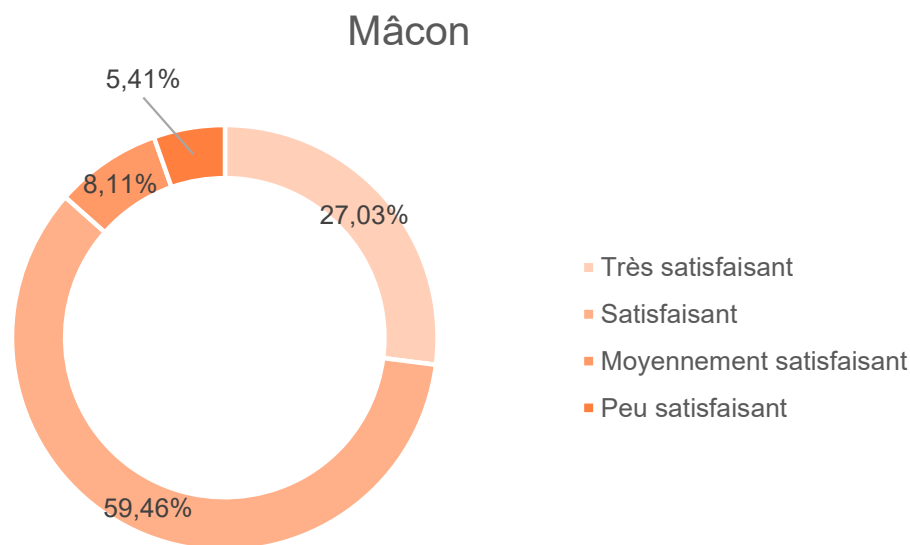
Nous avons eu 78 réponses pour Auxerre et 53 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 10,34 % et 12,13 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 90,56 % et 91,44 % (+1,77 points par rapport à 2023).



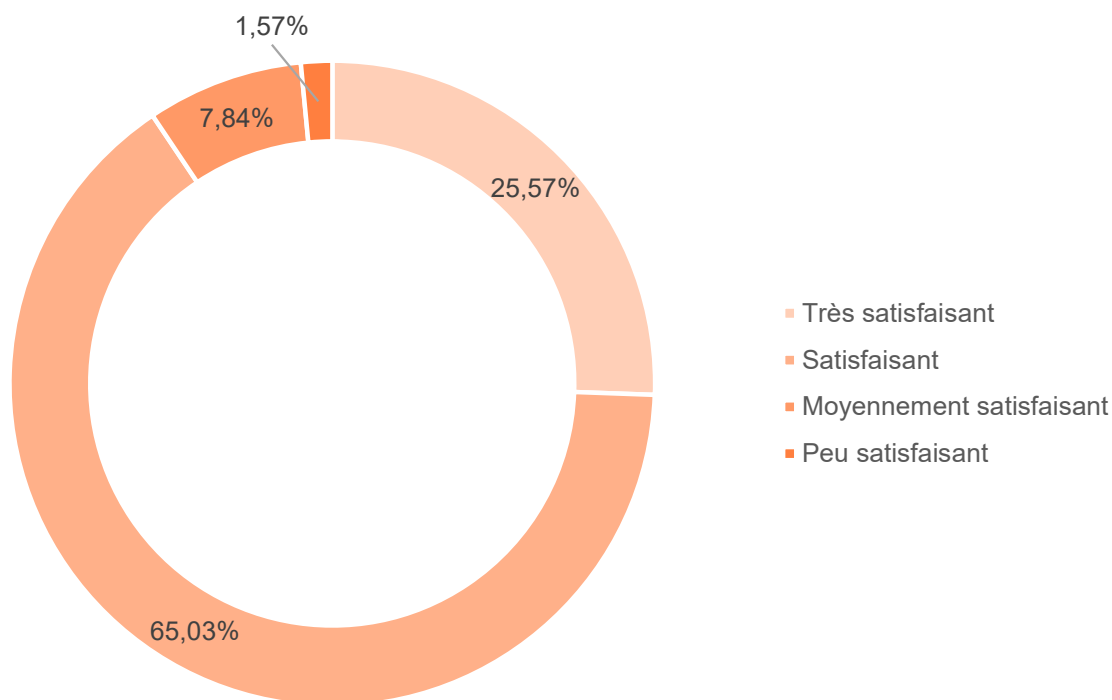
Nous avons eu 3708 réponses pour Dijon et 222 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 17,55 % et 17,56 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 86,5 % (-8,5 points par rapport à 2023) et 79,4 % (-1,67 points par rapport à 2023).



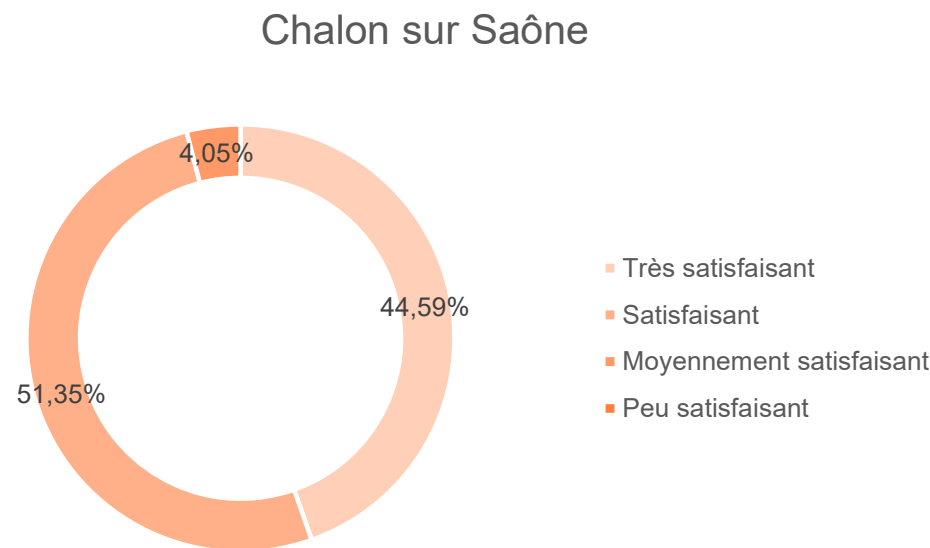
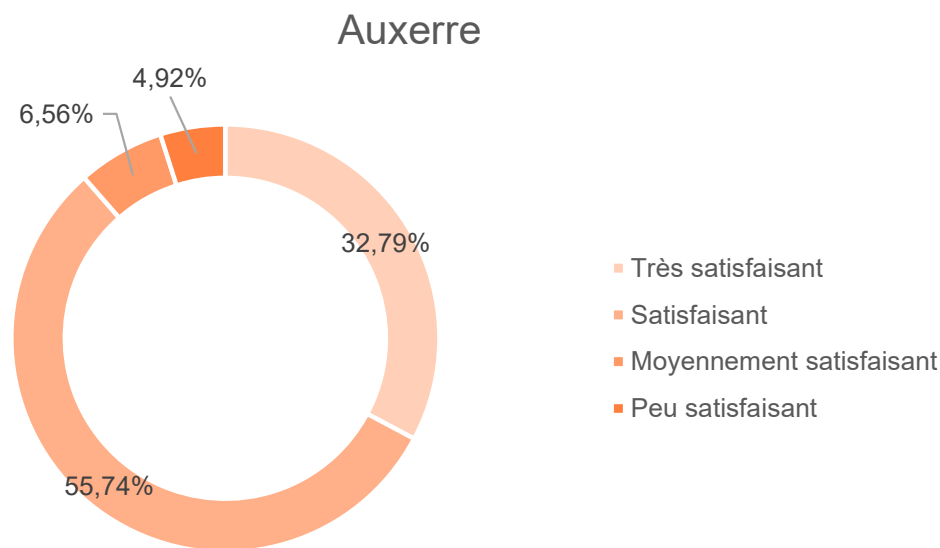
Nous avons eu 37 réponses pour Mâcon et 238 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 23,57 % et 19,7 %.

Comme l'année dernière, presque 91% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des réponses apportées par les bibliothèques universitaires.



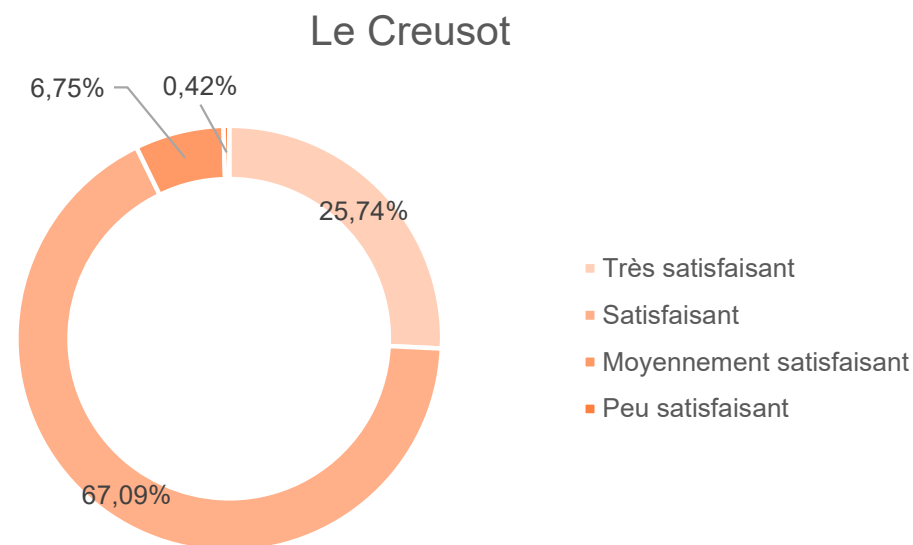
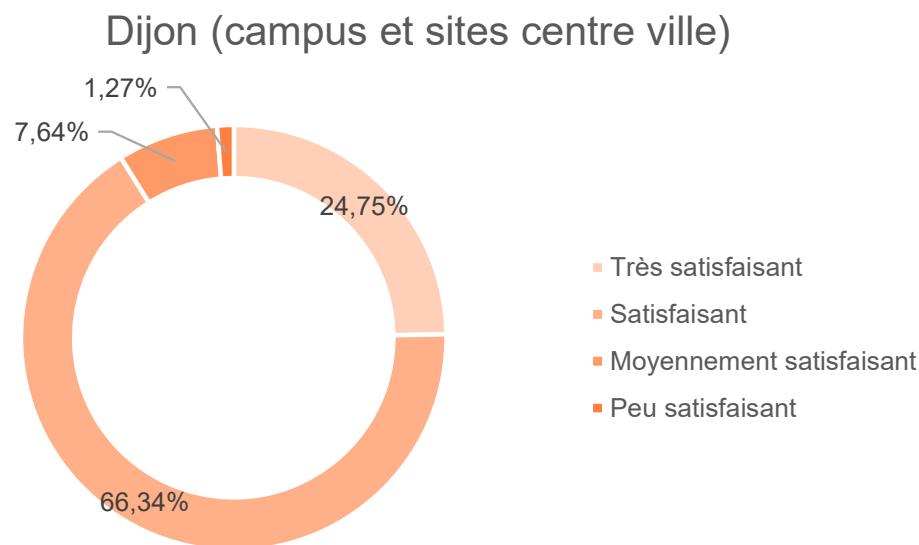
Pour cette question, nous avons eu 4721 réponses, soit un taux de retour de 18,52%.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 88,5 % (-5,8 points par rapport à 2023) et 96 % (+8,45 points par rapport à 2023).



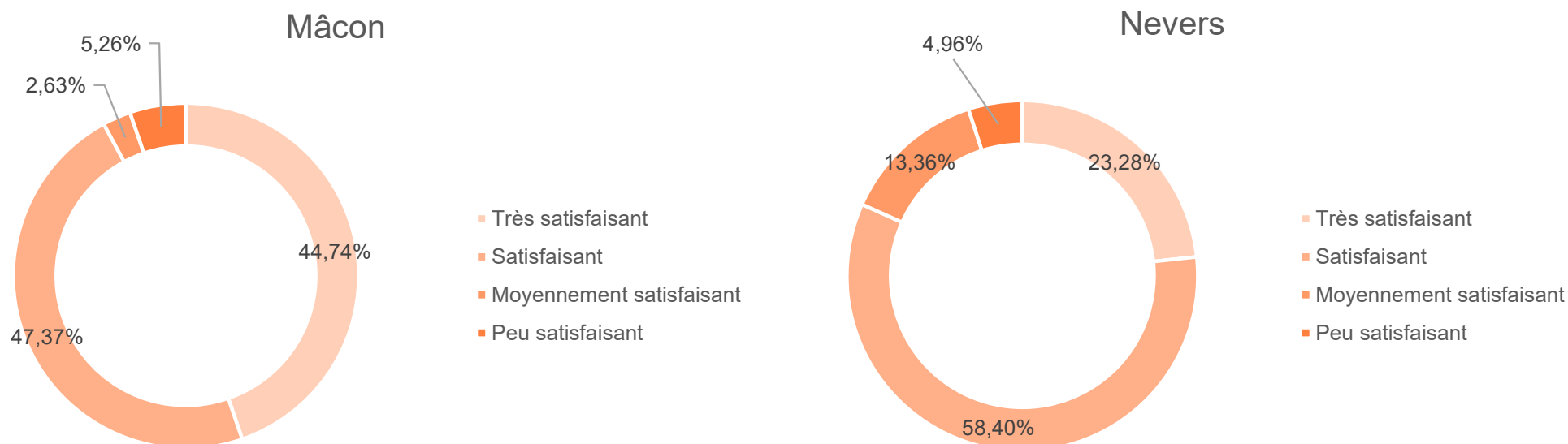
Nous avons eu 122 réponses pour Auxerre et 74 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 16,18 % et 16,93 %.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 91 % et 92,8 % (-2,3 points par rapport à 2023).



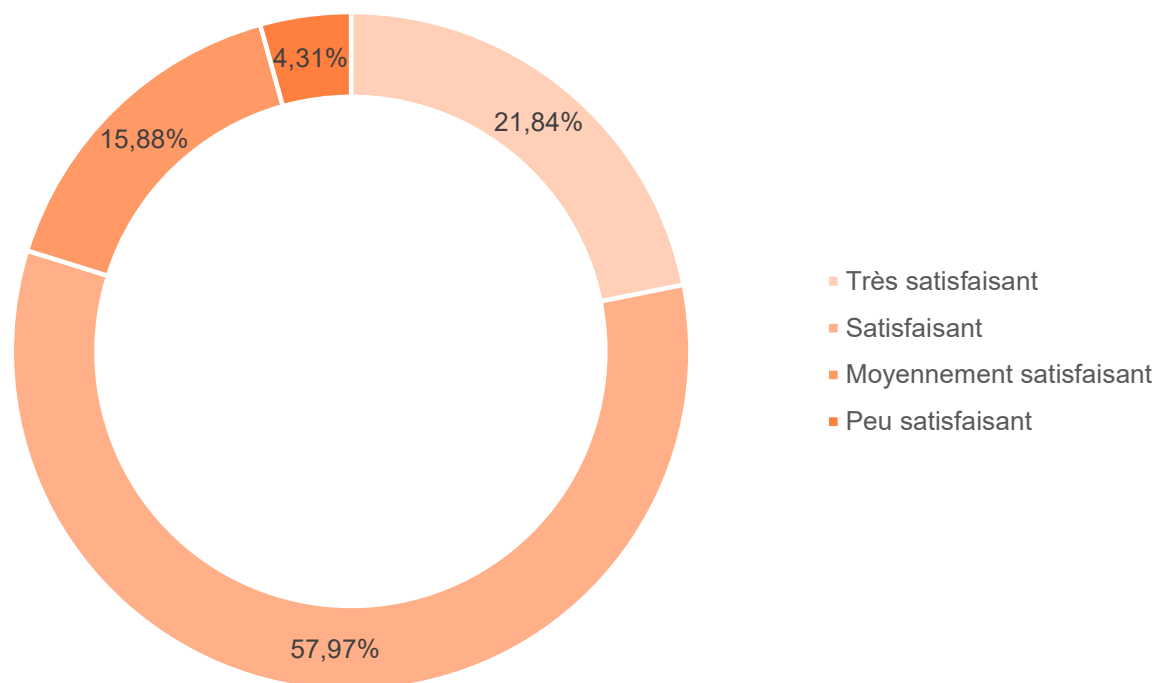
Nous avons eu 3928 réponses pour Dijon et 237 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 18,6 % et 18,75 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,1 % (-5,6 points par rapport à 2023) et 81,7 % (-2,8 points par rapport à 2023).



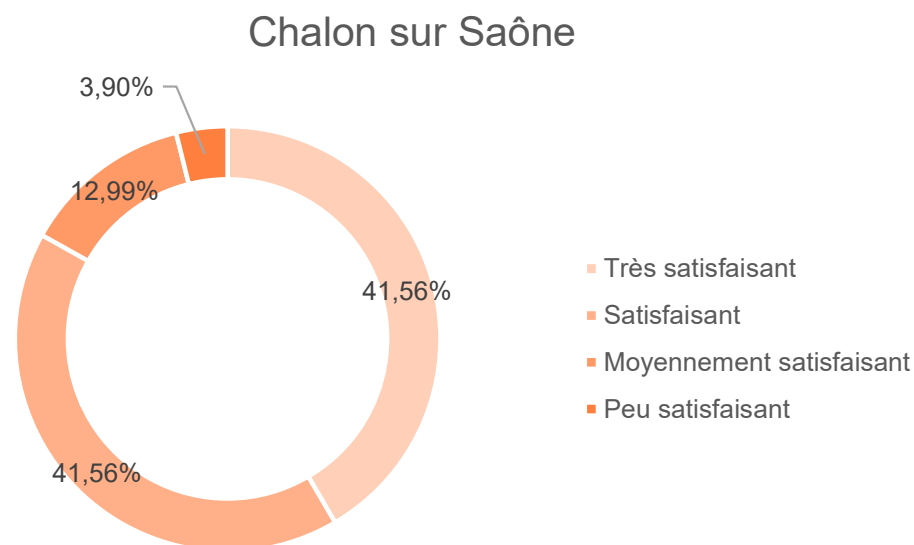
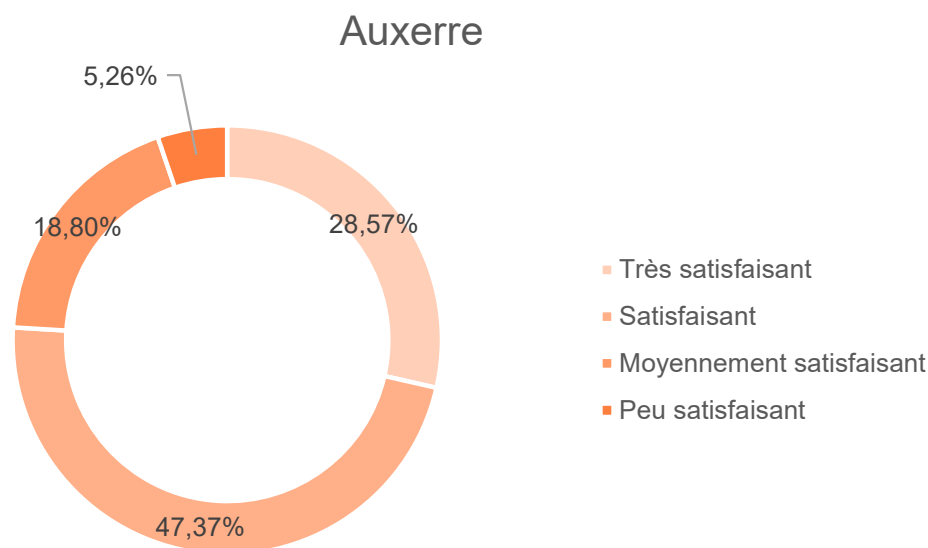
Nous avons eu 38 réponses pour Mâcon et 262 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 24,2 % et 21,7%.

Comme l'année dernière, 80 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des équipements proposés en BU.



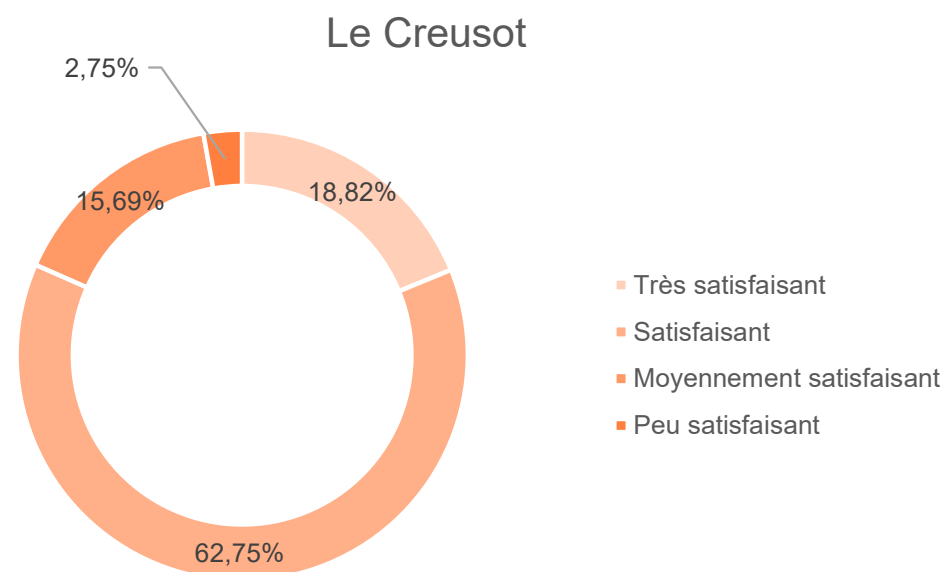
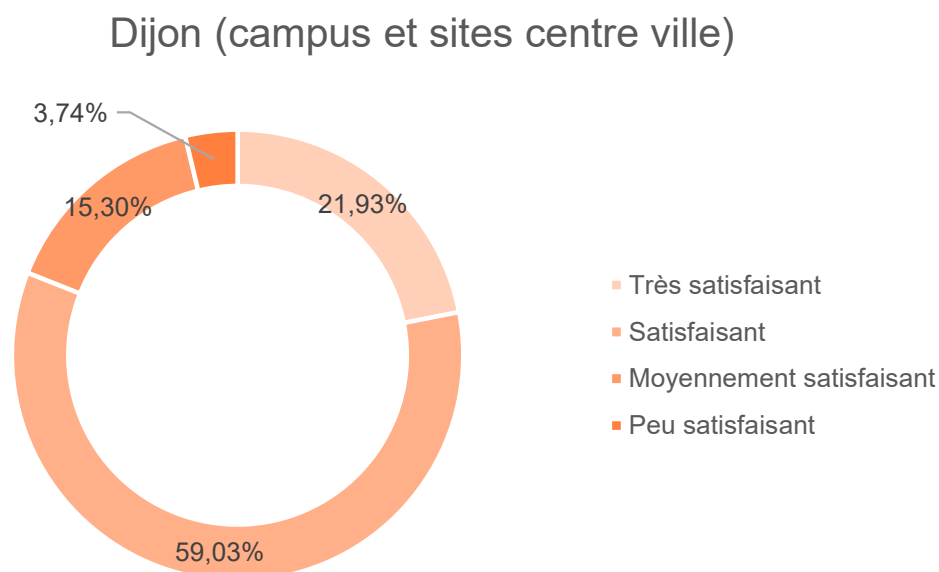
Pour cette question, nous avons eu 5063 réponses, soit un taux de retour de 19,86 %.

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 76% et 83,1% (+4,35 points par rapport à 2023).



Nous avons eu 133 réponses pour Auxerre et 77 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 17,64 % et 17,6 %.

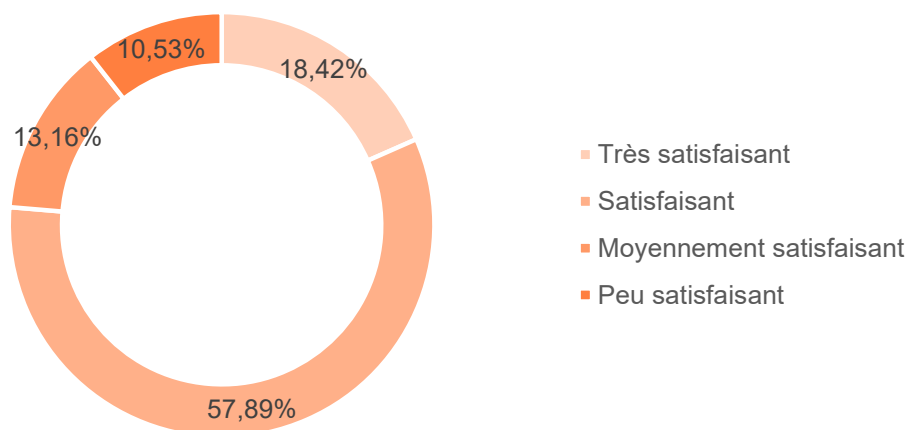
Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 81 % et 81,6 % (-4,8 points par rapport à 2023).



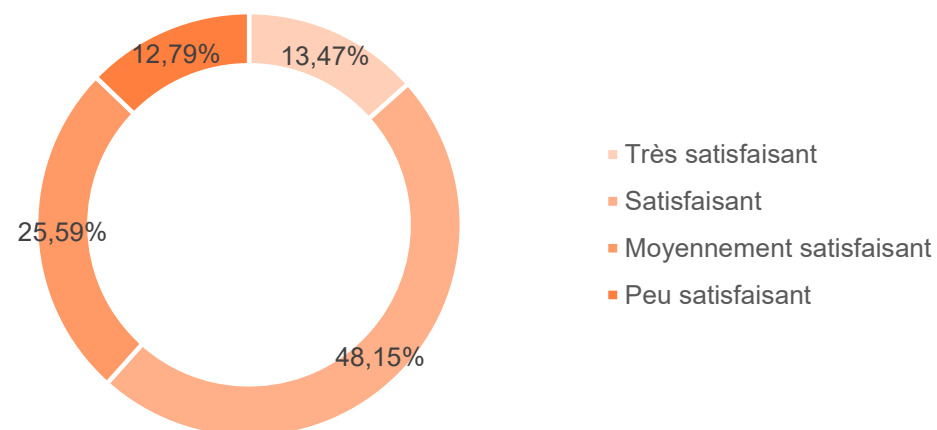
Nous avons eu 4 223 réponses pour Dijon et 255 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 20 % et 20,17 %.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 76,3 % (-5,1 points par rapport à 2023) et 61,6 % (-3,9 points par rapport à 2023).

Mâcon

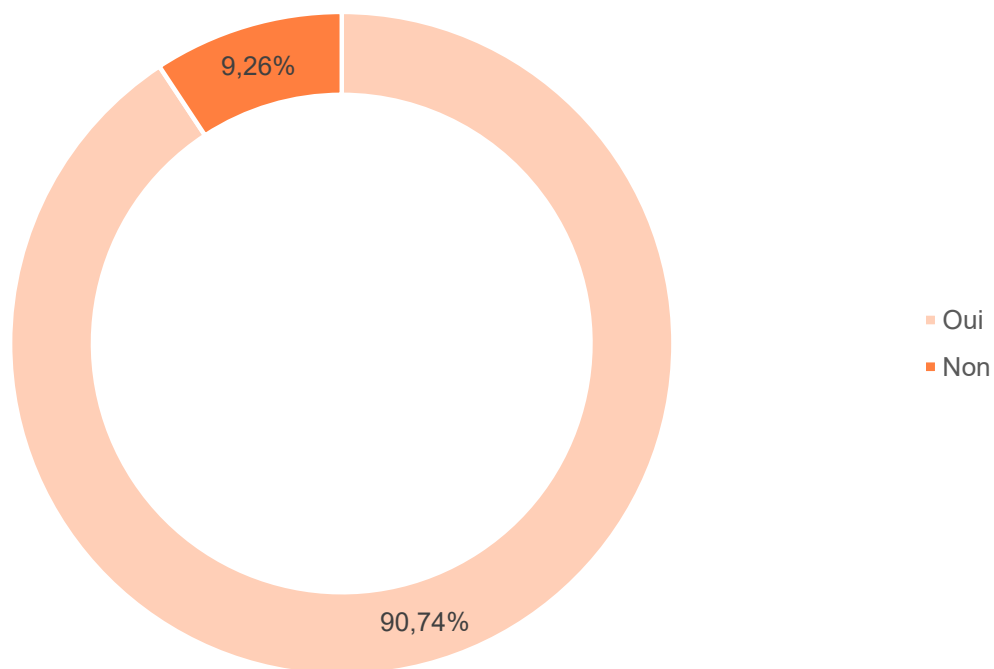


Nevers



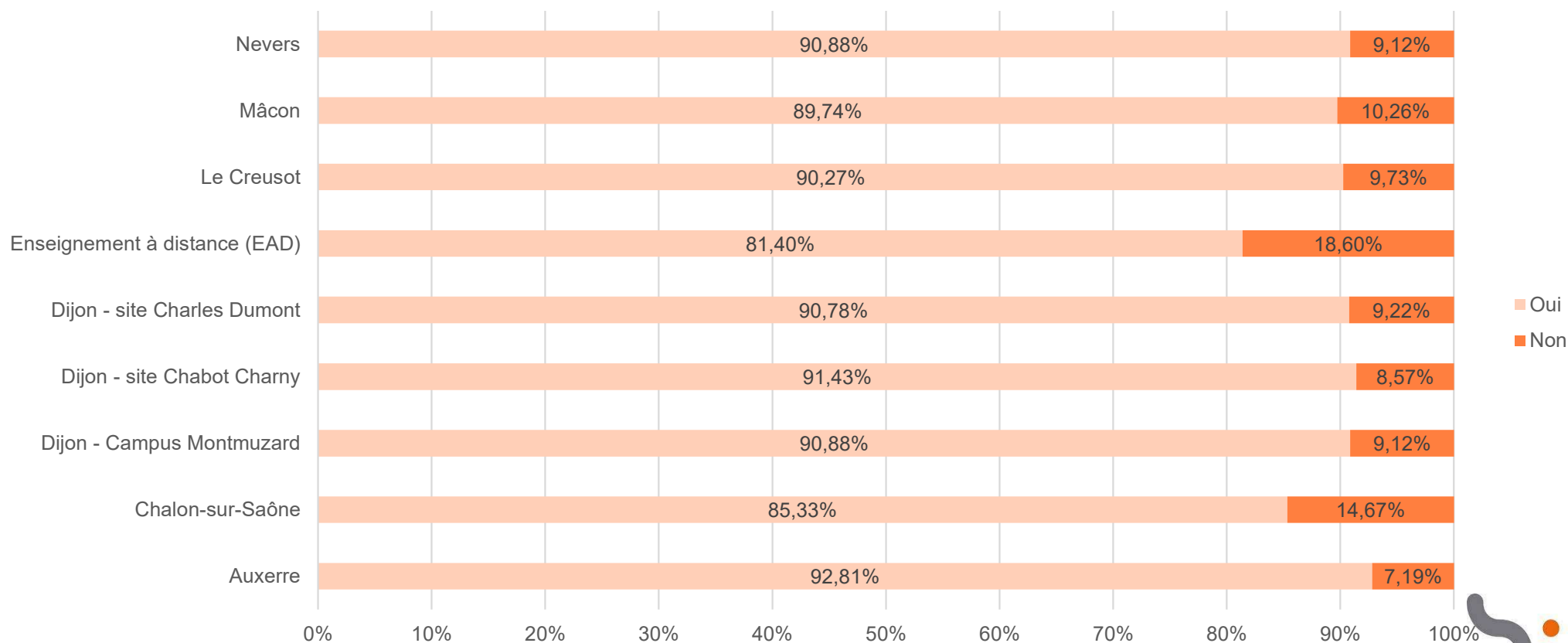
Nous avons eu 38 réponses pour Mâcon et 297 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 24,2 % et 24,6 %.

Au global, 90,7% des étudiants s'orientent facilement dans les bibliothèques universitaires.



Pour cette question, nous avons eu 5172 réponses, soit un taux de retour de 20,3 %.

Sur chaque site, les étudiants s'orientent facilement dans les BU :



Sur les 479 étudiants qui ne s'orientent pas facilement dans les BU, 147 ont laissé un commentaire dont 71 exploitables :

Dijon Campus Montmuzard	Réurrence
Difficulté à trouver les ouvrages, domaine de rangement peu clair	16
Manque d'indication, de panneau	15
Manque de clarté dans la signalétique	8
C'est grand et tout est un peu réparti partout (BU Droit-Lettres)	8
Manque d'indication sur la numérotation des rayons dans la B2UFR-Chabot Charny	4
Je ne vois pas tout de suite où il y a des places libres et je ne veux pas déranger les élèves concentrés	4

Dijon Campus Montmuzard (<i>suite</i>)	Récurrance
Certains livres sont mélangés	4
Manque de pertinence dans le rangement des livres en histoire du droit	2
Certains livres ont changé de place (de secteur)	1
Certaines salles ne sont pas indiquées	1
Difficulté à trouver les imprimantes	1
Les livres concernant la mécanique sont mal placés (rayon optique je crois, rien à voir)	1
Parce que certains ouvrages de psychologie sont à la bibliothèque de médecine	1

Dijon Campus Montmuzard (<i>suite</i>)	Récurrance
Manque d'indication à la B2UFR (Sciences Humaines)	1
Avec les travaux au Cortex, le repérage des rangées est difficile	1
Mauvaise organisation de la BU Charles Dumont	1

Nevers	Récurrance
Classement des livres mal organisé	2

Pour les étudiants les points d'amélioration relatifs à l'orientation sont pour chaque site :

Pour cette question, nous avons eu 338 commentaires dont 121 exploitables.

Auxerre	Réurrence
Mettre plus de panneaux	1

Chalon sur Saône	Réurrence
La pièce est longiligne ; pour mieux se repérer, il faudrait l'agrandir	1
La BU est petite, il faudrait l'agrandir et mettre des box pour les groupes	1

Dijon – Campus Montmuzard	Récurrence
Améliorer la signalétique : repérages visuels, panneaux plus attrayants et en hauteur (au dessus des rayons comme au supermarché), indications des espaces au sol (stickers) avec une touche d'humour	40
Mettre un plan indicatif ou une tablette tactile (comme à la Toison d'Or) à l'entrée des BU (notamment DL, Cortex) et à disposition sur le site internet ou en papier	27
Avoir des espaces purement dédiés à chaque filière : une salle de travail associée et un rangement des ouvrages par thème avec une couleur définie, une nomenclature harmonisée et un panneau au dessus de chaque rayon avec une légende	10

Dijon – Campus Montmuzard (<i>suite</i>)	Récurrence
Donner des noms et des couleurs aux espaces et mieux indiquer les espaces conviviaux (détente, piano, etc.)	7
Avoir un agent à l'accueil chargé d'aider à l'orientation	5
A la B2UFR, revoir la classification des livres et rendre les rayons plus accessibles (tables et chaises placées devant les rayons)	5
Mettre un plan à chaque étage pour se repérer	4
Pourquoi ne pas créer des flyers "comment trouver mon livre?"	3
Avoir un autre classement : par ordre alphabétique, par numéro	2

Dijon – Campus Montmuzard (<i>suite</i>)	Récurrence
Une information indiquant la localisation des places libres dans la BU (comme dans les parkings)	1
Une visite guidée des BU	1

Dijon – site Chabot Charny	Récurrence
Améliorer la signalétique afin de se repérer par sujet	2
Avoir quelqu'un à l'accueil de la BU	1

Dijon – site Chares Dumont	Récurrence
Signaler les différentes aires de la BU	3
Meilleure signalétique afin de trouver rapidement un livre	1
Réorganiser la partie droite de la BU (étagères disposées aléatoirement, chaises qui bloquent le passage, etc.)	1

Le Creusot	Récurrence
Agrandir les panneaux	3

Nevers	Récurrence
Transférer une partie des documents de la BU (située dans le bâtiment de droit) au sein de la BU de l'ISAT	1
Réaménager la BU de l'ISAT avec un espace commun de travail	1

Les résultats de cette enquête sont stables.

On note néanmoins une légère baisse des résultats pour Auxerre et Mâcon pour l'ensemble des items.

Pour Nevers, la qualité des équipements est seulement de 61,6 %.

Pour ce qui est de l'orientation dans les BU, au global plus de 90% des étudiants sont satisfaits. Pour Chalon sur Saône, ce taux est de 85%.

De nombreux commentaires sont indiqués afin d'améliorer l'orientation. La signalétique et un plan à l'entrée des BU Droit-Lettres et Cortex sont des propositions récurrentes ainsi que l'amélioration du rangement des livres.