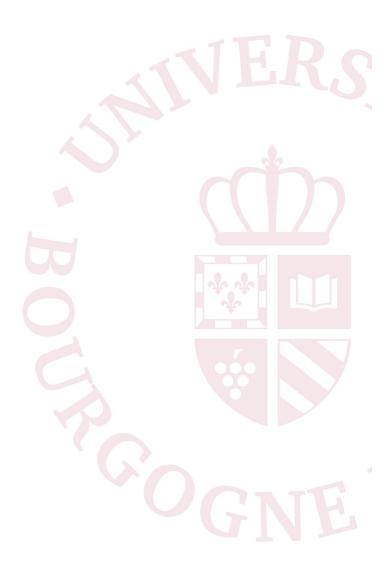


Résultats de l'enquête de satisfaction Usagers Bibliothèques Universitaires – Juin 2025



Introduction





Cette enquête est construite dans le cadre de « Services Publics Plus ».

L'objectif de ce programme est de faire des **retours d'expérience et des avis des usagers** la clé pour s'inscrire dans une démarche de progrès, à travers une démarche portée par les agents du service public.

L'enquête a été active du 27 janvier au 31 mars 2025.

Le questionnaire a été envoyé par courriel 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 5 664 réponses sur 25 628^{1,2} étudiants interrogés soit un taux de retour de 22,10%.

Ce taux est en hausse de 0,6 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.

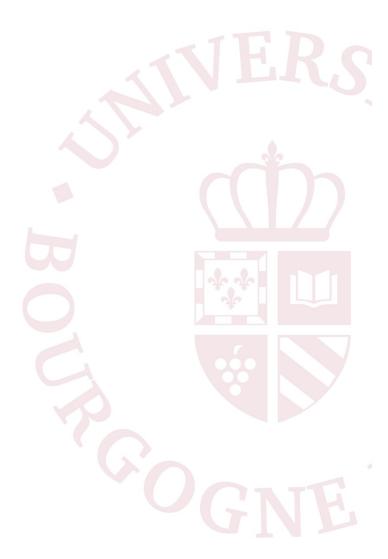
Le nombre de réponses par question sera détaillé lors de l'analyse.

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

² Hors étudiants inscrits à l'UFR Santé au-delà de la 6ème année

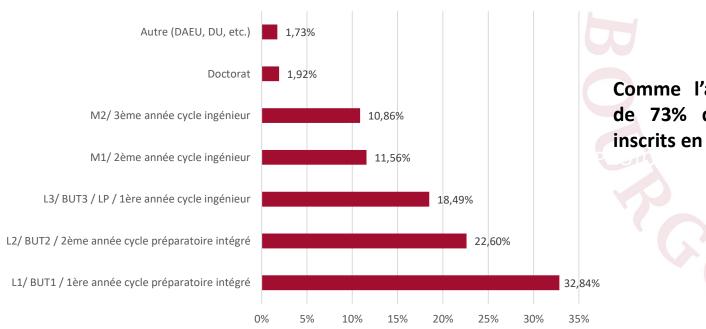


Echantillon





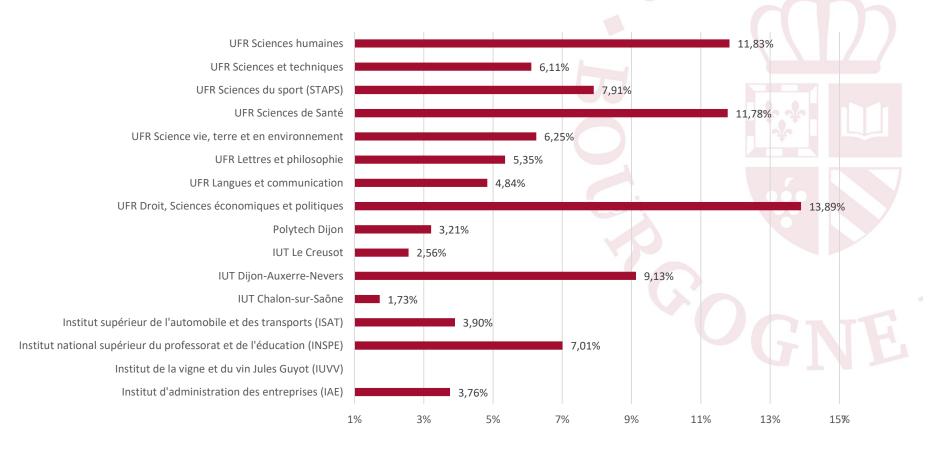
Répartition des répondants par année d'étude :



Comme l'année dernière, plus de 73% des répondants sont inscrits en Licence

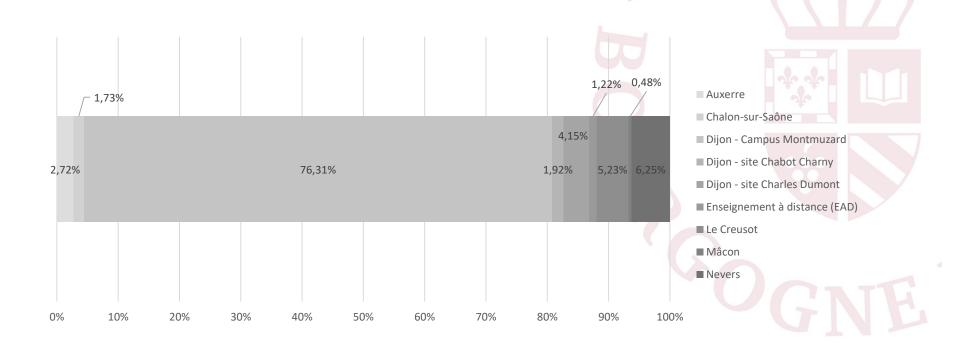


Répartition des répondants par composante :





Répartition des répondants par site :





Satisfaction des Usagers : Accueil physique

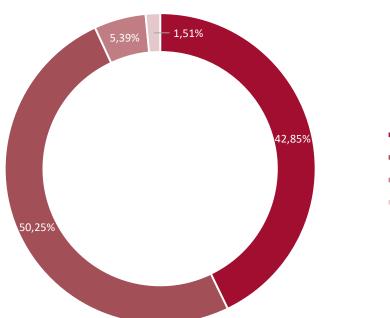








93,1% des étudiants de l'UBE sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique en bibliothèque (+1 point par rapport à 2024) :



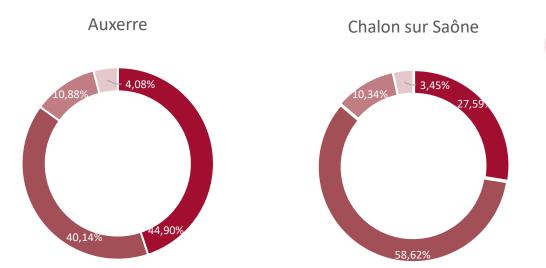
Pour cette question, nous avons eu 5 379 réponses, soit un taux de retour de 21%.

- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant



Pour le site d'Auxerre¹, le taux de satisfaction est de 85% (+1,7 points par rapport à 2024).

Pour le site de Chalon sur Saône², le taux de satisfaction est de 86,2% (-6,2 points par rapport à 2024).



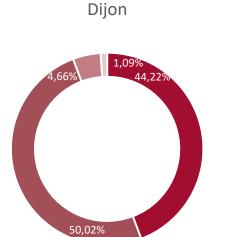
¹ Pour le site d'Auxerre, nous avons eu 147 réponses

² Pour le site de Chalon sur Saône, nous avons eu 87 réponses

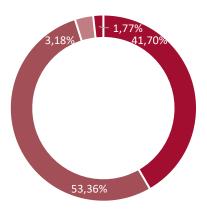


Pour le site Dijon (campus et sites centre ville) ¹, le taux de satisfaction est de 94,25% (+1,1 points par rapport à 2024).

Pour le site du Creusot ², le taux de satisfaction est de 95% (-1,9 points par rapport à 2024).







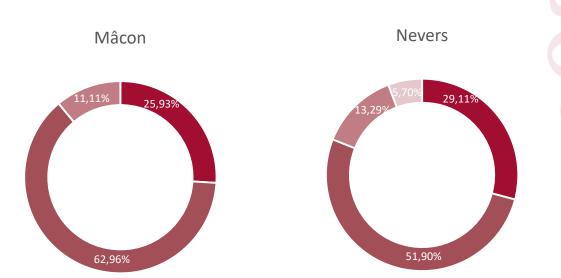


² Pour le site du Creusot, nous avons eu 283 réponses



Pour le site de Mâcon¹, le taux de satisfaction est de 88,9% (+9,4 points par rapport à 2024).

Pour le site de Nevers², le taux de satisfaction est de 81% (+2 points par rapport à 2024).



¹ Pour le site de Mâcon, nous avons eu 27 réponses

² Pour le site du Nevers, nous avons eu 316 réponses



Satisfaction des Usagers : Accueil téléphonique



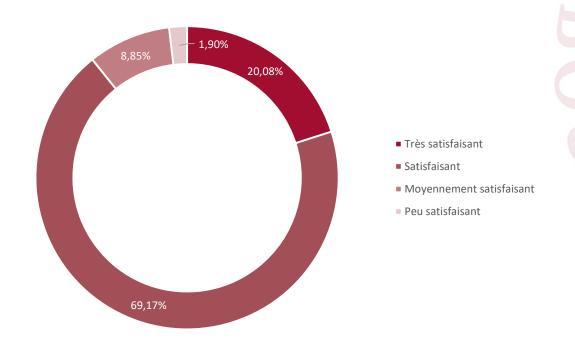








Comme l'année dernière, plus de 89% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique en bibliothèque.

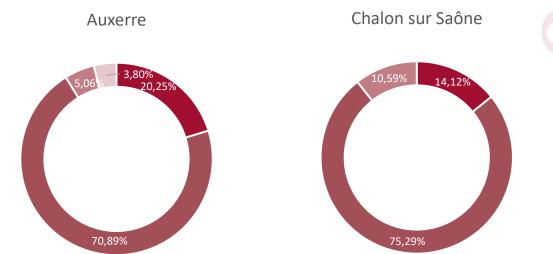


Pour cette question, nous avons eu 4 427 réponses, soit un taux de retour de 17,3%.



Pour le site d'Auxerre¹, le taux de satisfaction est de 91,1% (+7,4 points par rapport à 2024).

Pour le site de Chalon sur Saône², le taux de satisfaction est de 89,4% (+0,7 point par rapport à 2024).



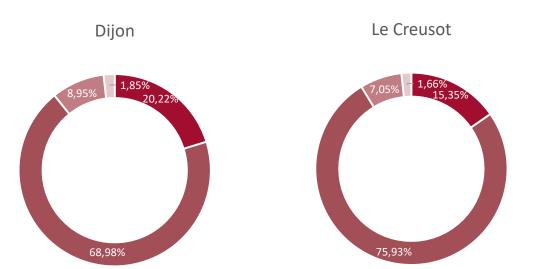
¹ Pour le site d'Auxerre, nous avons eu 79 réponses

² Pour le site de Chalon sur Saône, nous avons eu 85 réponses



Pour le site Dijon (campus et sites centre ville) ¹, comme l'année dernière, le taux de satisfaction est de 89%.

Pour le site du Creusot ², le taux de satisfaction est de 91,3% (-2,8 points par rapport à 2024).



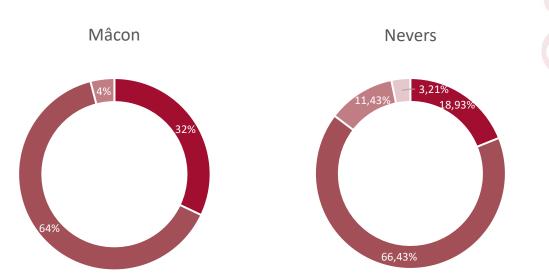
¹ Pour le site de Dijon, nous avons eu 3 675 réponses

² Pour le site du Creusot, nous avons eu 241 réponses



Pour le site de Mâcon¹, le taux de satisfaction est de 96% (+6,8 points par rapport à 2024).

Pour le site de Nevers², le taux de satisfaction est de 85,4% **(+2,45 points par rapport à 2024)**.



¹ Pour le site de Mâcon, nous avons eu 25 réponses

² Pour le site du Nevers, nous avons eu 180 réponses



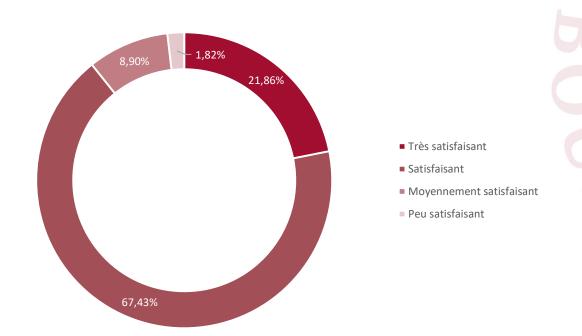
Satisfaction des Usagers : Echanges en ligne







Comme l'année dernière, plus de 89% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des échanges en ligne (mail, réseaux sociaux) avec la bibliothèque.

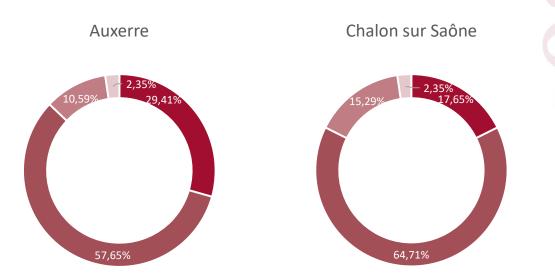


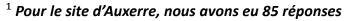
Pour cette question, nous avons eu 4 461 réponses, soit un taux de retour de 17,4%.



Pour le site d'Auxerre¹, le taux de satisfaction est de 87% (+2,4 points par rapport à 2024).

Pour le site de Chalon sur Saône², le taux de satisfaction est de 82,4% (-13,9 points par rapport à 2024).



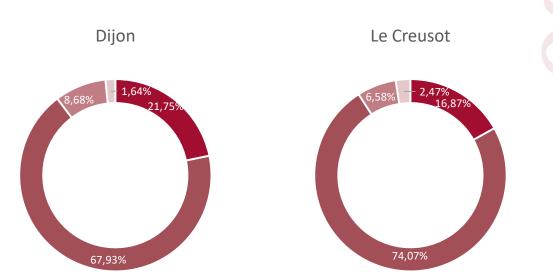


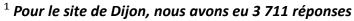
² Pour le site de Chalon sur Saône, nous avons eu 85 réponses



Pour le site Dijon (campus et sites centre ville) ¹, le taux de satisfaction est de 89,7% (-0,9 point par rapport à 2024).

Pour le site du Creusot ², le taux de satisfaction est de 91% (-0,5 point par rapport à 2024).



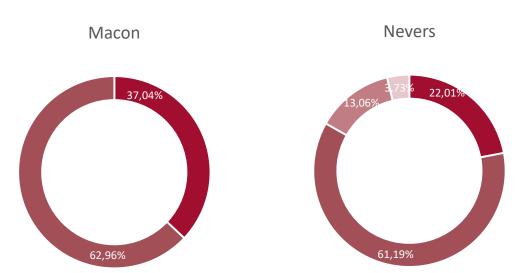


² Pour le site du Creusot, nous avons eu 243 réponses



Pour le site de Mâcon¹, le taux de satisfaction est de 100% (+13,5 points par rapport à 2024).

Pour le site de Nevers², le taux de satisfaction est de 83,2% (+3,8 points par rapport à 2024).



¹ Pour le site de Mâcon, nous avons eu 28 réponses

² Pour le site du Nevers, nous avons eu 268 réponses

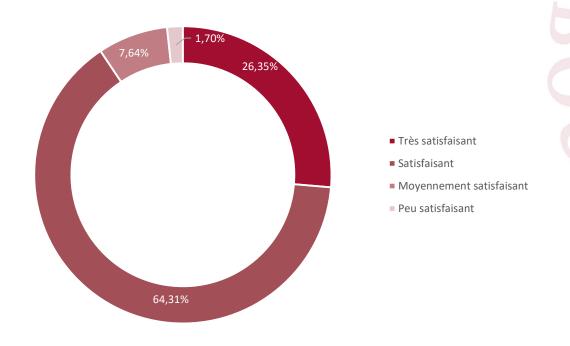


Satisfaction des Usagers : Qualité des réponses





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

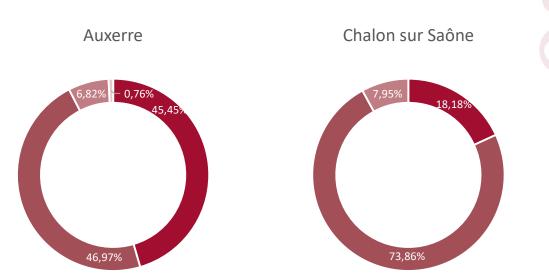


Pour cette question, nous avons eu 4 816 réponses, soit un taux de retour de 18,8%.



Pour le site d'Auxerre¹, le taux de satisfaction est de 92,4% (+3,9 points par rapport à 2024).

Pour le site de Chalon sur Saône², le taux de satisfaction est de 92% (-3,9 points par rapport à 2024).



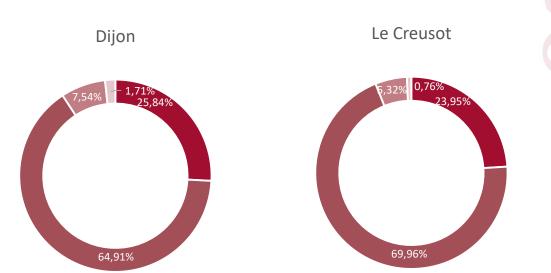
¹ Pour le site d'Auxerre, nous avons eu 132 réponses

² Pour le site de Chalon sur Saône, nous avons eu 88 réponses



Pour le site Dijon (campus et sites centre ville) ¹, le taux de satisfaction est de 90,75% *(-0,3 point par rapport à 2024)*.

Pour le site du Creusot ², le taux de satisfaction est de 93,9% (+1,1 point par rapport à 2024).



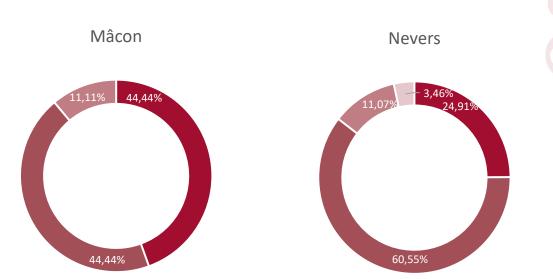
¹ Pour le site de Dijon, nous avons eu 3 967 réponses

² Pour le site du Creusot, nous avons eu 263 réponses



Pour le site de Mâcon¹, le taux de satisfaction est de 88,9% (-3,2 points par rapport à 2024).

Pour le site de Nevers², le taux de satisfaction est de 85,5% (+3,8 points par rapport à 2024).



¹ Pour le site de Mâcon, nous avons eu 27 réponses

² Pour le site du Nevers, nous avons eu 289 réponses

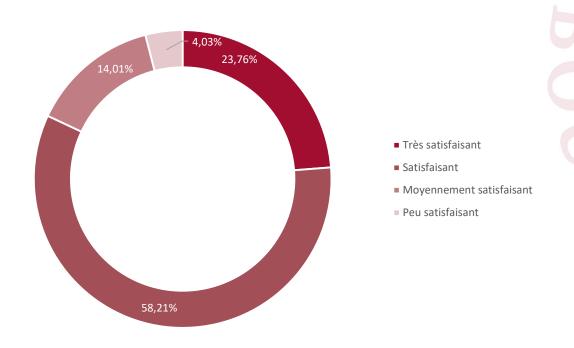


Satisfaction des Usagers : Qualité des équipements





82% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des équipements proposés en BU *(+2,16 points par rapport à 2024)*.

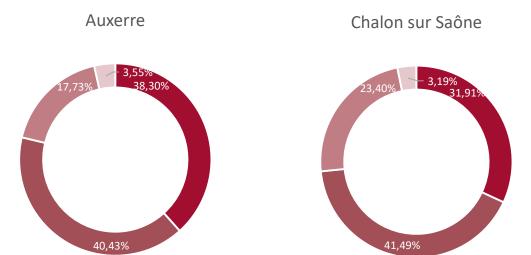


Pour cette question, nous avons eu 5 190 réponses, soit un taux de retour de 20,25%.



Pour le site d'Auxerre¹, le taux de satisfaction est de 78,7% (+2,8 points par rapport à 2024).

Pour le site de Chalon sur Saône², le taux de satisfaction est de 73,4% (-9,7 points par rapport à 2024).



¹ Pour le site d'Auxerre, nous avons eu 141 réponses

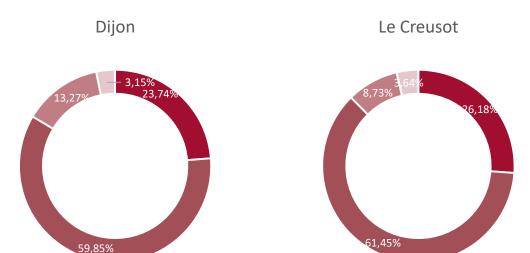


² Pour le site de Chalon sur Saône, nous avons eu 94 réponses



Pour le site Dijon (campus et sites centre ville) ¹, le taux de satisfaction est de 83,6% (+2,6 points par rapport à 2024).

Pour le site du Creusot ², le taux de satisfaction est de 87,6% **(+6 points par rapport à 2024)**.



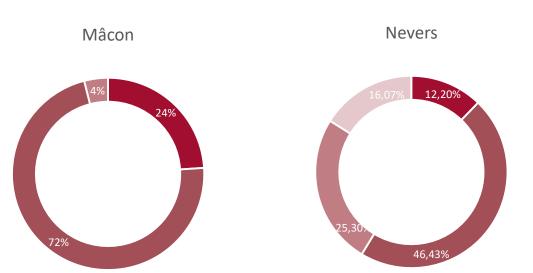
¹ Pour le site de Dijon, nous avons eu 4 289 réponses

² Pour le site du Creusot, nous avons eu 275 réponses



Pour le site de Mâcon¹, le taux de satisfaction est de 96% (+19,7 points par rapport à 2024).

Pour le site de Nevers², le taux de satisfaction est de 58,6% (-3 points par rapport à 2024).



¹ Pour le site de Mâcon, nous avons eu 25 réponses

² Pour le site du Nevers, nous avons eu 336 réponses



Satisfaction des Usagers : Orientation dans les BU



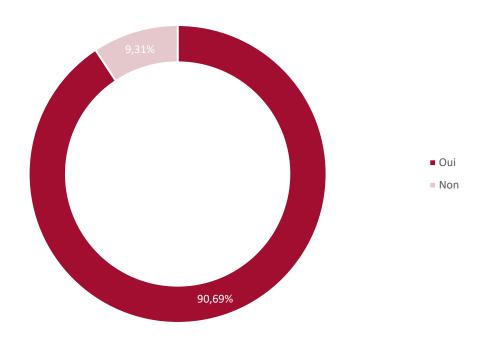








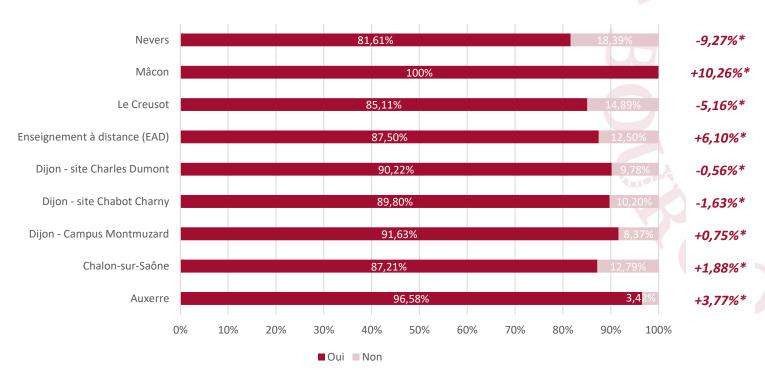
Comme l'année dernière, 90,7% des étudiants s'orientent facilement dans les bibliothèques universitaires.



Pour cette question, nous avons eu 5 306 réponses, soit un taux de retour de 20,7%.



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





Sur les 494 étudiants qui ne s'orientent pas facilement dans les BU, 136 ont laissé un commentaire dont 49 exploitables :

Commentaire – site d'Auxerre	Récurrence
Pas de signalétique	1

Commentaires – site de Dijon – Campus Montmuzard	Récurrence
Absence de plan ou affichage peu intuitif	27
C'est grand donc pas facile de s'orienter	5
Il n'y a aucun système de guidage (comme les bandes de guidage) pour les étudiants aveugles	1



Commentaires – site de Dijon – Campus Montmuzard (suite)	Récurrence
Le classement des livres est compliqué / pas intuitif	5
Mettre des panneaux en anglais	1
C'est compliqué de trouver la bonne édition du manuel	1
C'est difficile de devoir naviguer car les catégories sont parfois très éloignées les unes des autres. Exemple : histoire et religion	1
Des livres d'histoire se retrouvent parfois en sociologie	1
Il y a assez peu d'indications pour différencier les sections	1
Certains ouvrages sur les mêmes thèmes sont disponibles dans des bibliothèques éloignées (BU Droit-Lettres et B2UFR Lettres)	1



Commentaires – site de Dijon – Campus Montmuzard (suite)	Récurrence
Les salles à réserver ne sont pas faciles à trouver	1
Manque d'indication concernant les caractéristiques et l'utilité des différentes salles	1
Ajouter un plan à l'entrée pour indiquer les secteurs / les étagères avec les inscriptions : "Anatomie", "Embryologie", "Biologie Médicale", "Odontologie" et/ou les parties du corps humain "Tête", "Membres", "Tronc", "Système reproducteur", etc.	1
Les salles de travail au sous-sol ne sont indiquées et certains lieux sont littéralement cachés (notamment la salle de piano qui est introuvable si on ne sait pas déjà où elle se trouve)	1



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

-> Pour cette question, nous avons eu 360 commentaires dont 140 exploitables.

Commentaire – site d'Auxerre	Récurrence
Au niveau des extrémités des rayons de livres, détailler l'affichage	1

Commentaire – site de Chalon sur Saône	Récurrence
Affichage en couleur	1



Commentaires – site de Dijon – Campus Montmuzard	Récurrence
Améliorer la signalétique : des flèches, des panneaux, des plans, délimiter les espaces par couleur, indiquer les WC	49
Mettre des plans à l'entrée ou nous l'envoyer par mail ou un plan interactif sur le site pour trouver un ouvrage	21
Afficher les places libres à l'entrée de la BU	13
Avoir accès à une liste de tous les documents présents dans la BU par ordre alphabétique/type de document, etc.	4
Plus d'aide de la part du personnel	4
A la BU de l'IUT, améliorer la signalétique avec des flèches plus grosses	3
Plus de panneaux à la BU Le Cortex	2
Mieux indiquer où se trouvent les différentes collections	2



Commentaires – site de Dijon – Campus Montmuzard (suite)	Récurrence
Plus de précisions sur où trouver les ouvrages correspondant à telle ou telle matière	2
De plus gros panneaux aux extrémités des rayons de livres, pour faire gagner un peu de temps à ceux qui ne viennent pas souvent, surtout lorsqu'on cherche un thématique précise	2
Un guide numérique indiquant où se trouvent les différentes thématiques	2
Dans la BU Cortex, on ne sait pas vraiment où nous avons le droit d'aller ou pas	1
Mieux indiquer les salles de travail	1
Mise en place d'une signalétique au plafond qui indiquerait, pour chaque rayon, les sections d'enseignements spécifiques	1



/	
Commentaires – site de Dijon – Campus Montmuzard (suite)	Récurrence
Pouvoir consulter l'historique de nos recherches sur le site	1
A la BU Droit-Lettres, bien différencier la partie Lettres de la partie Droit	1
Indiquer toutes les salles disponibles et celles sans bruit pour chaque BU	1
Des guides en français et anglais pour les étudiants internationaux	1
Lien entre les étages et la signalisation par bloc de documentation	1
A la BU Droit-Lettres, la cote commençant par 300 est en partie au 2ème étage et en partie au sous sol ; c'est compliqué de s'y retrouver	1
La BU Droit-Lettres mélange un peu les chiffres de classification décimale de DEWEY	1



Commentaires – site de Chabot Charny	Récurrence
Mettre la catégorie religion à côté de l'histoire	1
Nous donner un plan détaillé de la bibliothèque	1
Des affiches pour s'orienter	1

Commentaires – site de Charles Dumont	Récurrence
Mettre plus de panneaux pour se repérer	3
Plus d'aide de la part du personnel	2
Mise en place d'une visite virtuelle sur le site	1
Un plan à l'entrée	1
Une présentation de la BU et de ses ressources non exhaustives	1
en début d'année par des étudiants de M2, par exemple	

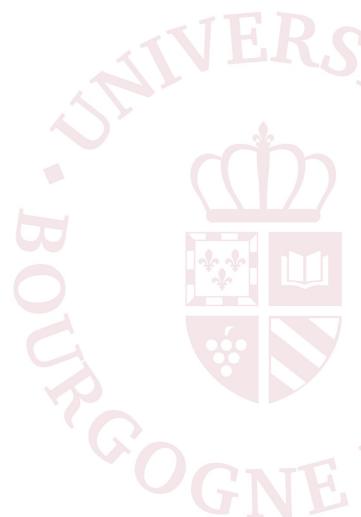


Commentaires – site du Creusot	Récurrence
Les indications sur les placards ne sont très lisibles	2
Rajouter des flèches indicatives	1
Plan à l'entrée avec les différentes zones de la BU	1

Commentaires – site de Nevers	Récurrence
Meilleur signalétique à l'extérieur	5
Plan d'accès	1
Mettre à jour le système de documentation sur le site de l'ISAT	1
Davantage d'ouvrages et de manuels récents	1
Une meilleure indication	1



Conclusion



Pôle DQP - Mission Qualité – Enquête Usagers Composantes - Juin 2025



Les résultats sont globalement satisfaisants et stables par rapport aux deux années précédentes.

On note néanmoins, une baisse de satisfaction pour les sites du Creusot et de Chalon sur Saône. Dijon a toujours des résultats stables.

Pour ce qui est de l'orientation dans les bibliothèques, de nombreuses propositions ont été énoncées par les étudiants.

Comme l'année dernière, on retrouve une meilleure signalétique et un plan à l'entrée.