

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

Bibliothèques Universitaires

Avril 2022

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 31 janvier au 31 mars 2022.

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.

- Nous avons eu 6 370 réponses sur 28 416* étudiants interrogés soit un taux de retour de 22,42%.
- Ce résultat est similaire à l'enquête 2020.
- Pour rappel, compte tenu du contexte sanitaire, nous avions eu l'année dernière un taux de retour de 13,55%.

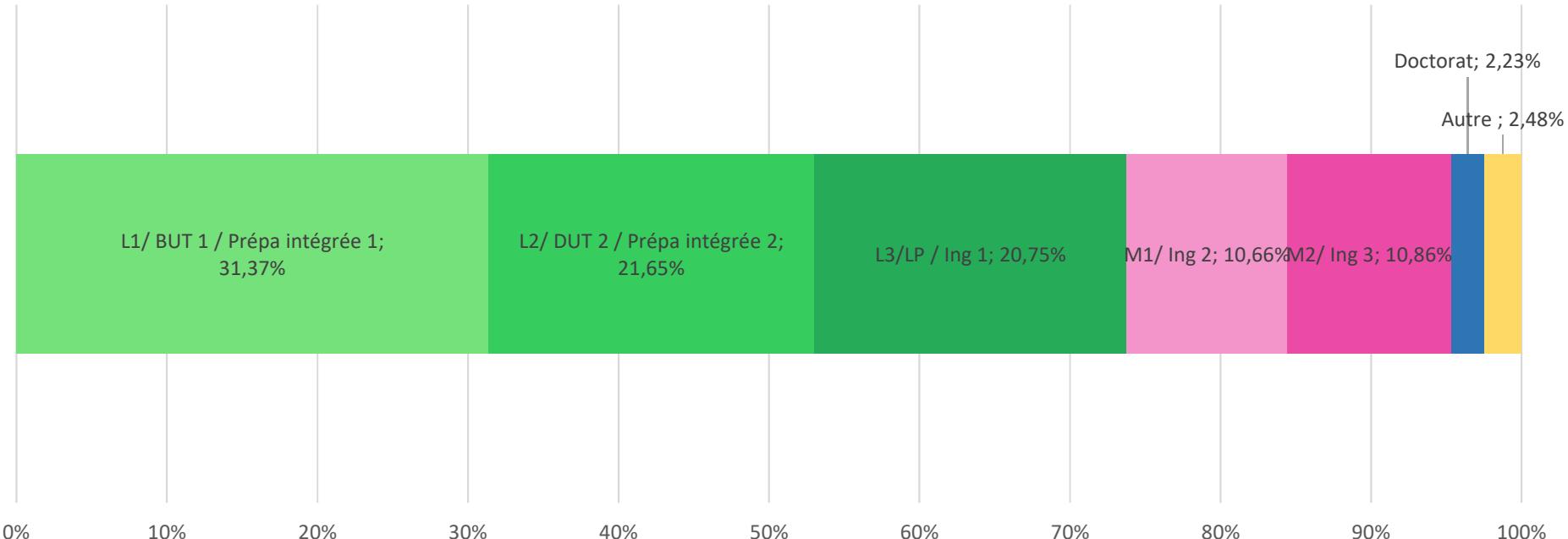
Les questions – hormis celles relatives à l'identification des étudiants – n'étant pas obligatoires, certaines ont un taux de retour inférieur. Le nombre de réponses par question sera détaillé lors de l'analyse.

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

Echantillon

Pôle DQP – Mission Qualité

Répartition des répondants par année d'étude

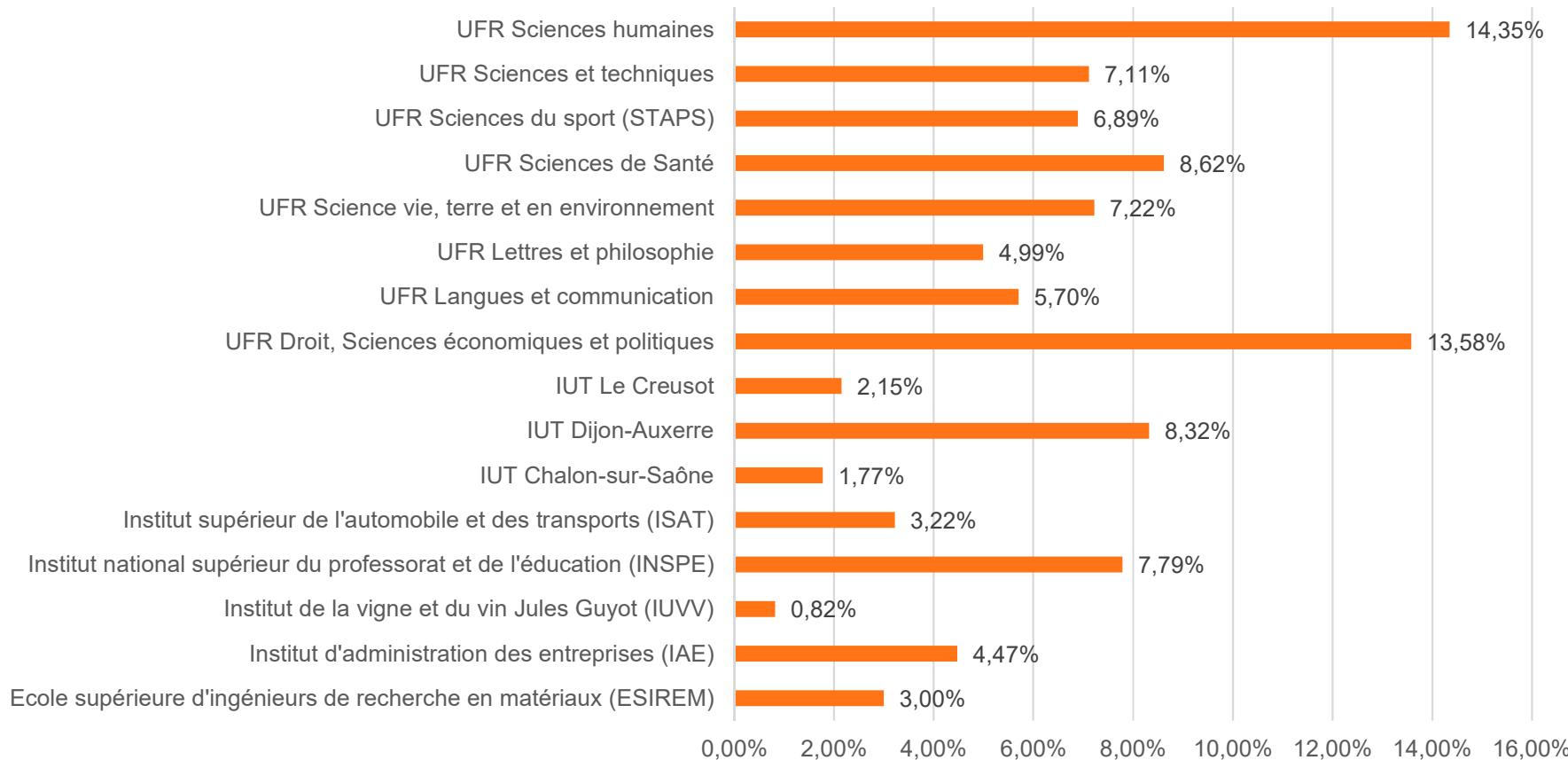


Plus de 73% des répondants sont inscrits en licence

Echantillon

Pôle DQP – Mission Qualité

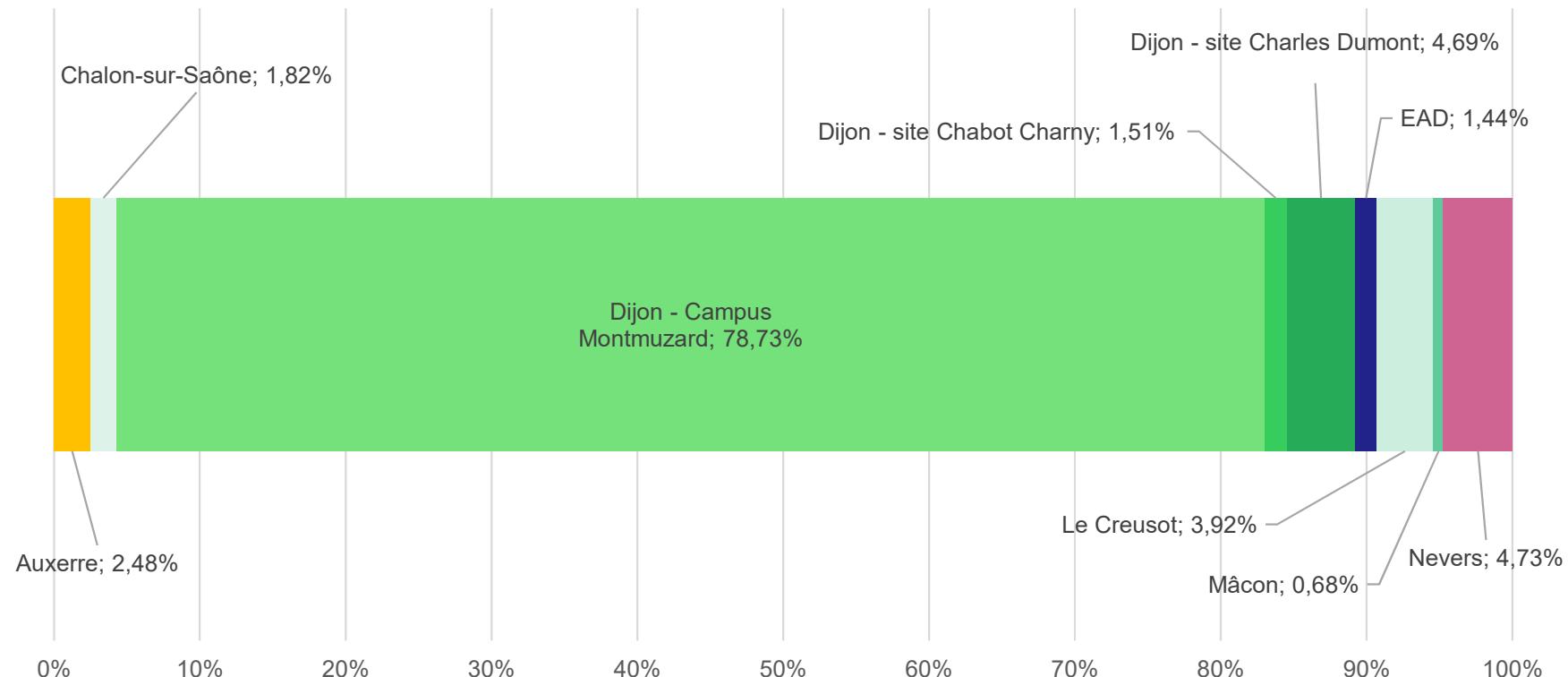
Répartition des répondants par composante



Echantillon

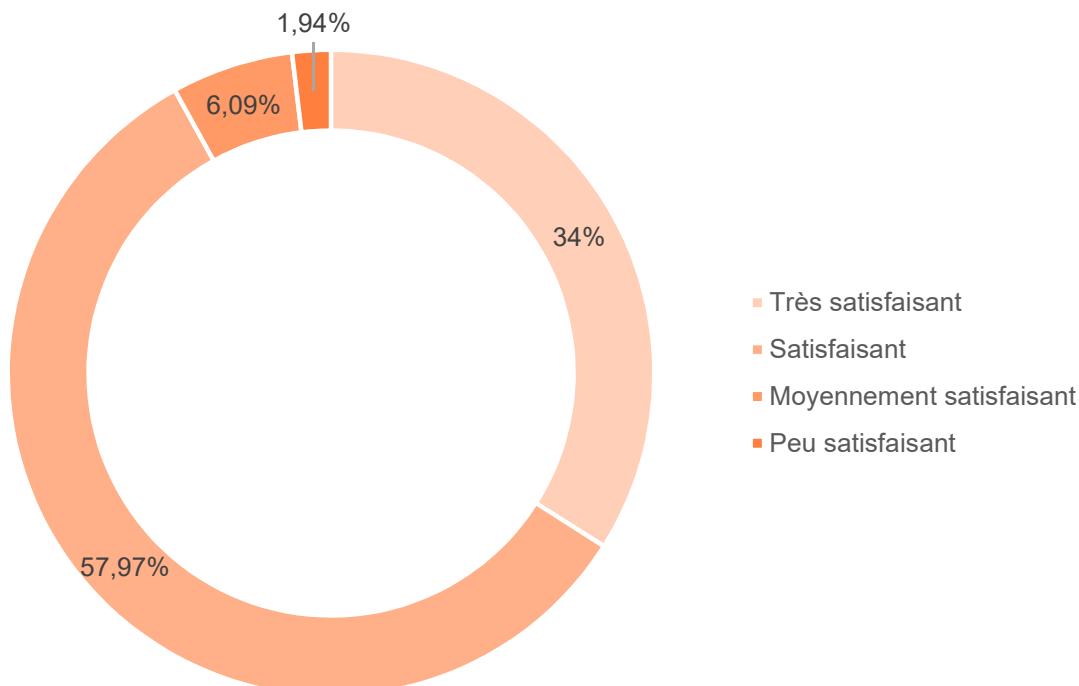
Pôle DQP – Mission Qualité

Répartition des répondants par site



Presque 85% des répondants étudient à Dijon

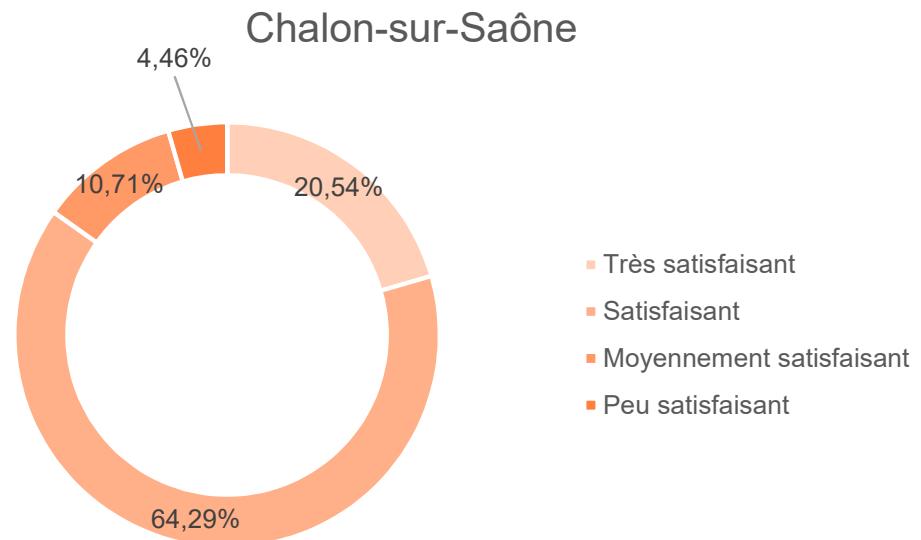
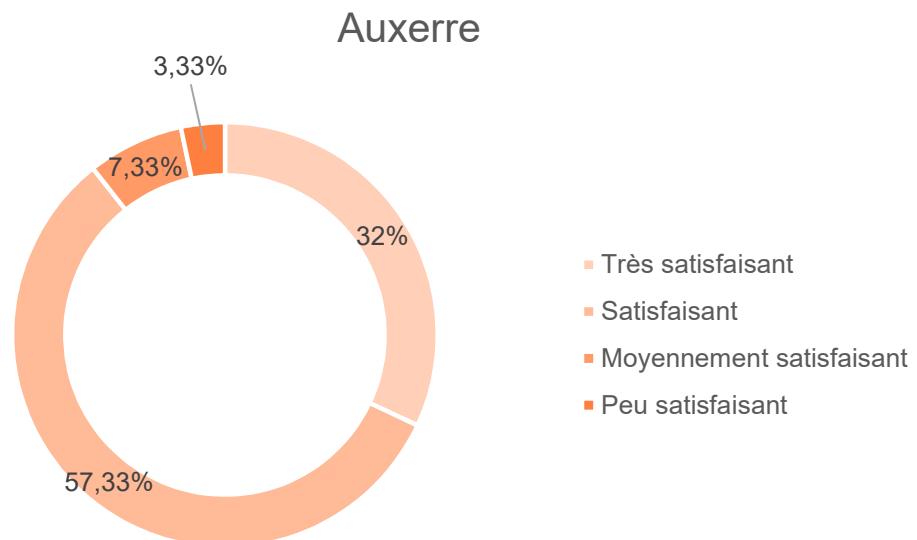
Au global, presque 92% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil physique en bibliothèque.



*Pour cette question,
nous avons eu 6091
réponses, soit un taux
de retour de 21,44 %.*

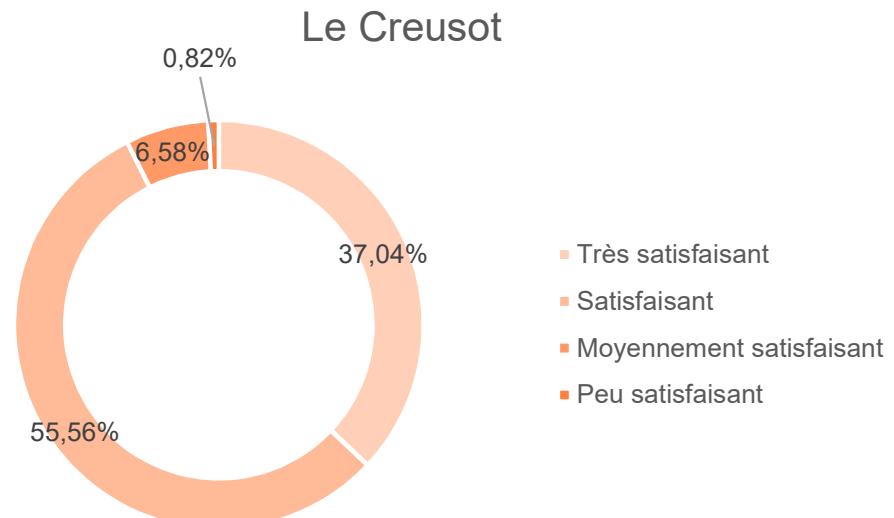
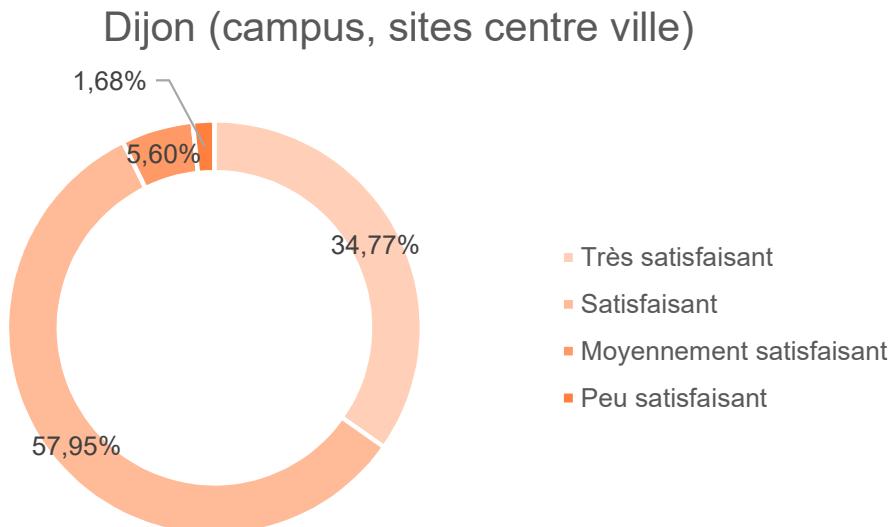
Pôle DQP – Mission Qualité

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 89,33 % et 84,82 %.



Nous avons eu 150 réponses pour Auxerre et 112 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 19,26% et 25,63%.

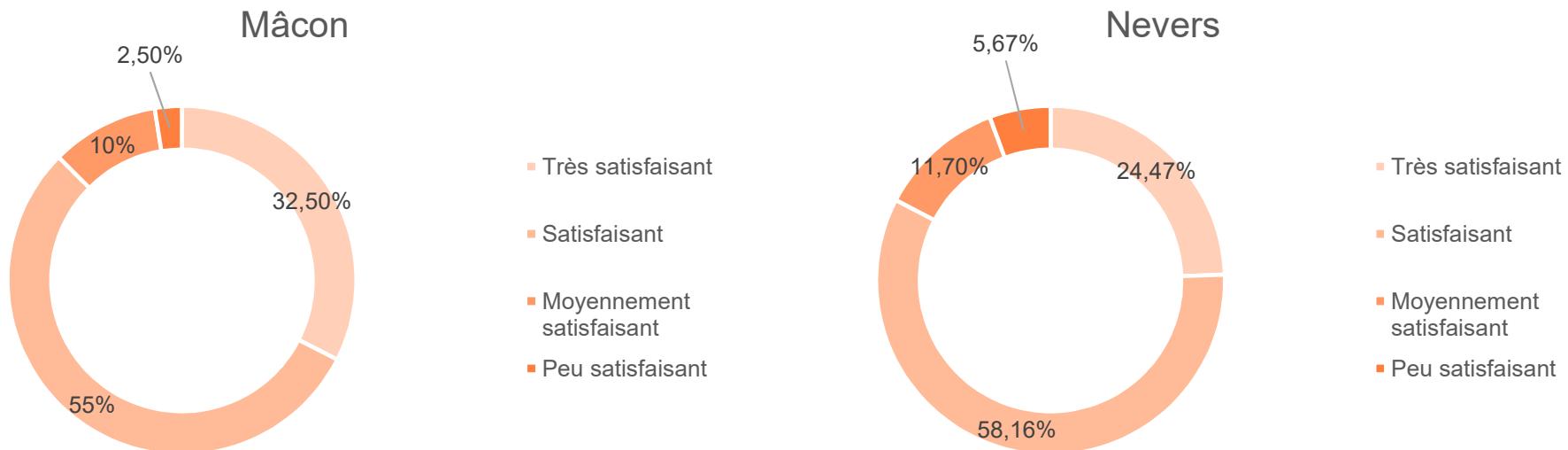
Dijon (campus et sites centre ville) et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,71% et 92,59%.



Nous avons eu 5 229 réponses pour Dijon et 243 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 21,21% et 20,95%.

Pôle DQP – Mission Qualité

Macon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 87,50% et 82,62%.

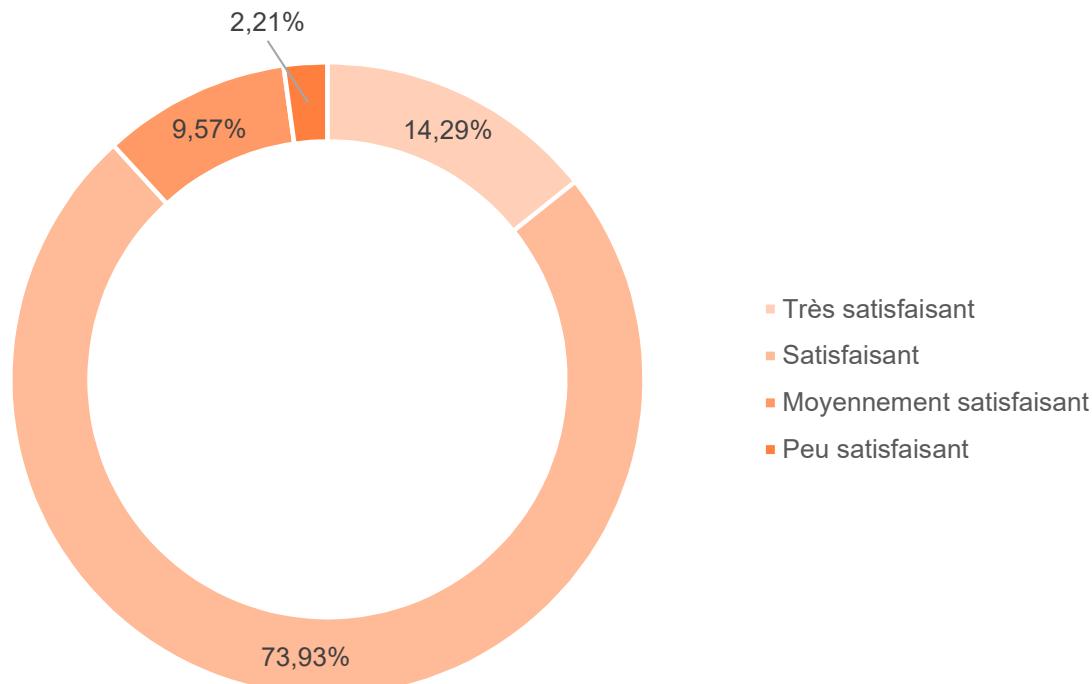


Nous avons eu 40 réponses pour Macon et 282 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 16,67% et 25,34%.

L'accueil téléphonique en bibliothèque

Pôle DQP – Mission Qualité

Au global, plus de 88% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil téléphonique en bibliothèque.

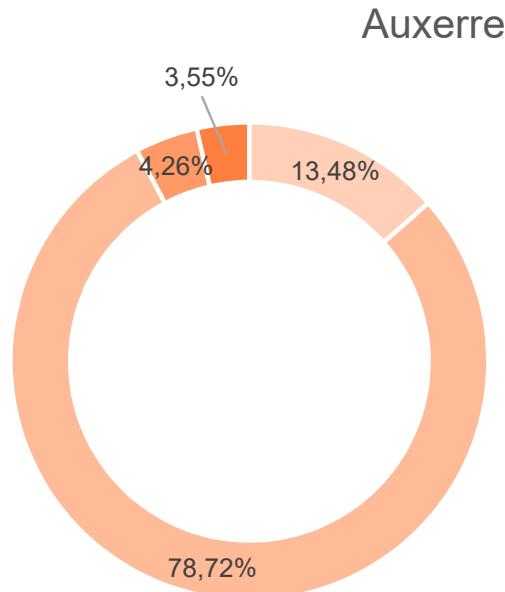


Pour cette question, nous avons eu 5152 réponses, soit un taux de retour de 18,13 %.

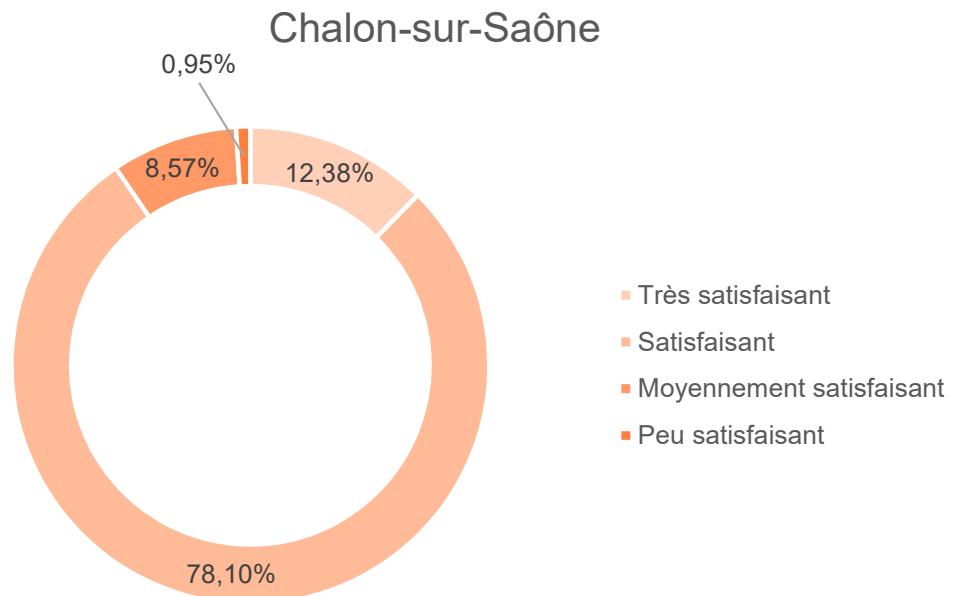
L'accueil téléphonique en bibliothèque

Pôle DQP – Mission Qualité

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,20% et 90,48%.



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

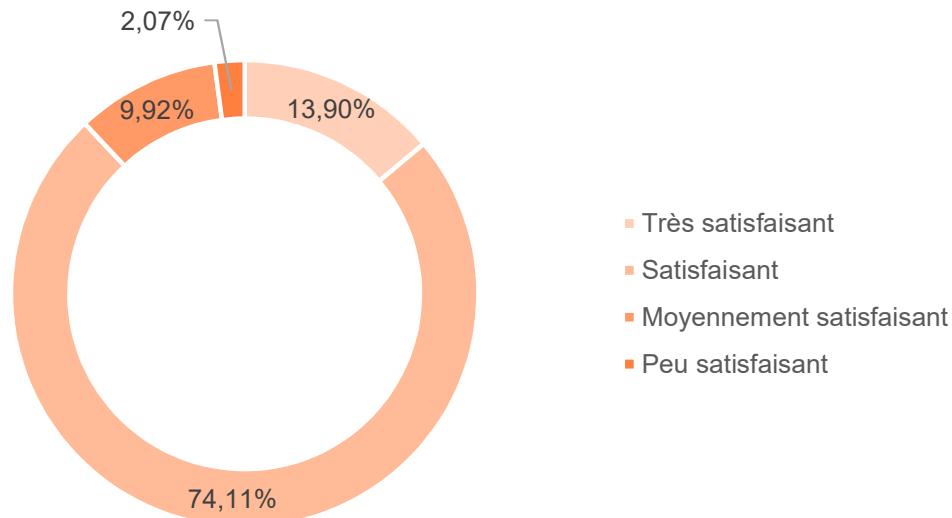
Nous avons eu 141 réponses pour Auxerre et 105 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 18,1% et 24,03%.

L'accueil téléphonique en bibliothèque

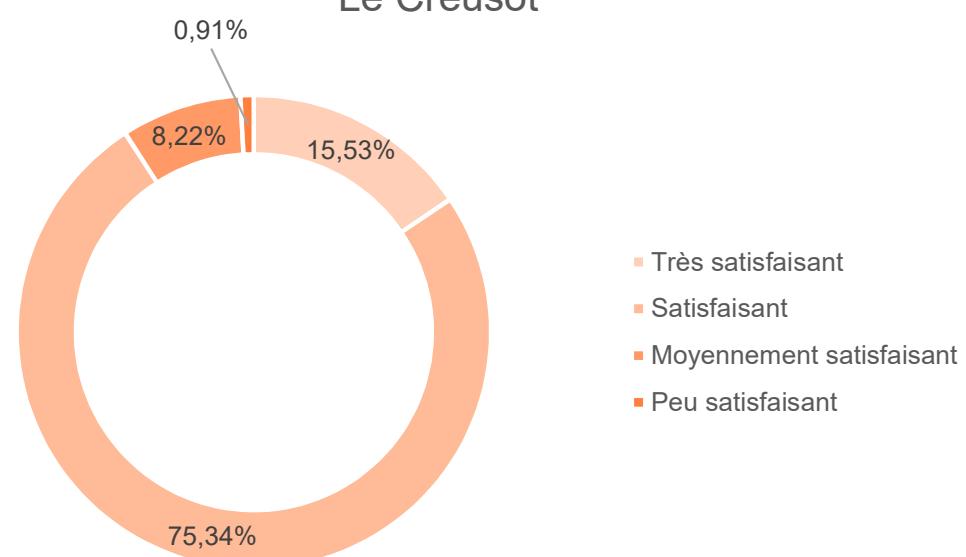
Pôle DQP – Mission Qualité

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 88% et 90,87%.

Dijon (campus et sites centre ville)

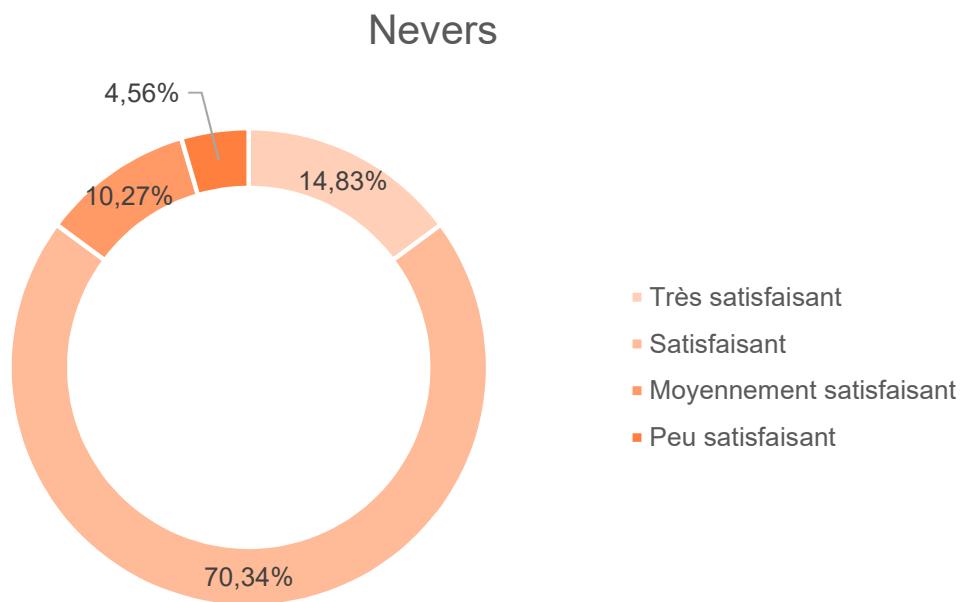
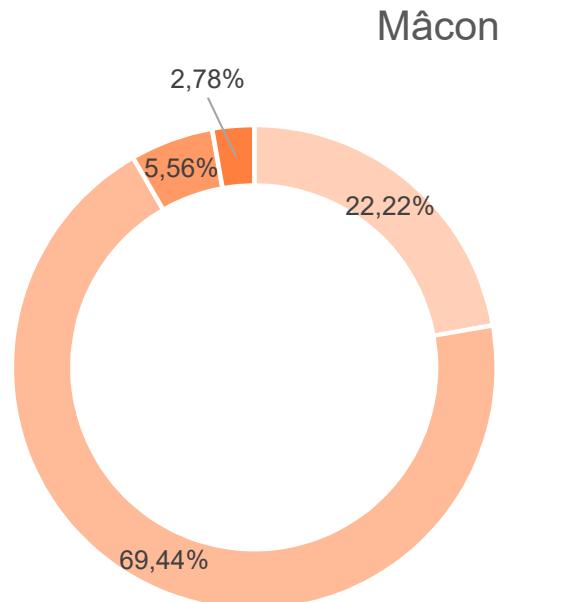


Le Creusot



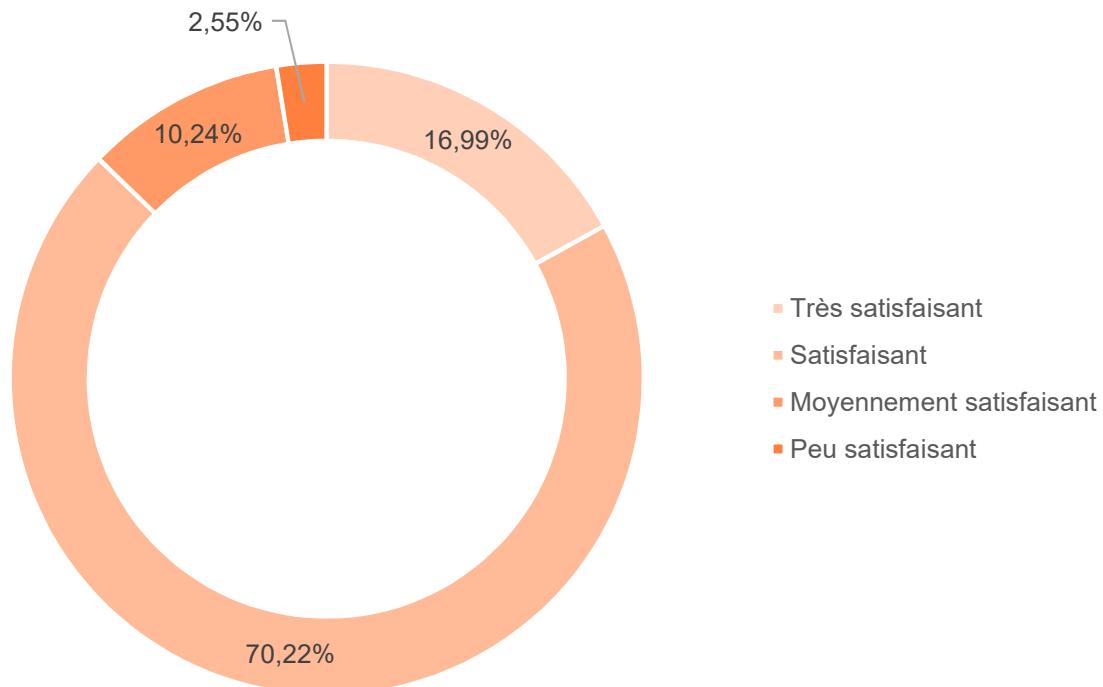
Nous avons eu 4345 réponses pour Dijon et 219 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 17,62% et 18,88%.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 91,67% et 85,17%.



Nous avons eu 36 réponses pour Mâcon et 263 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 15% et 23,63%.

Au global, plus de 87 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des échanges en ligne (mail, réseaux sociaux) avec la bibliothèque.

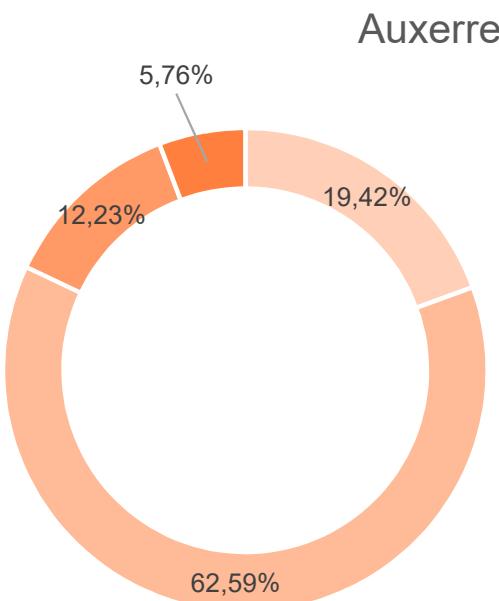


Pour cette question, nous avons eu 5285 réponses, soit un taux de retour de 18,60%.

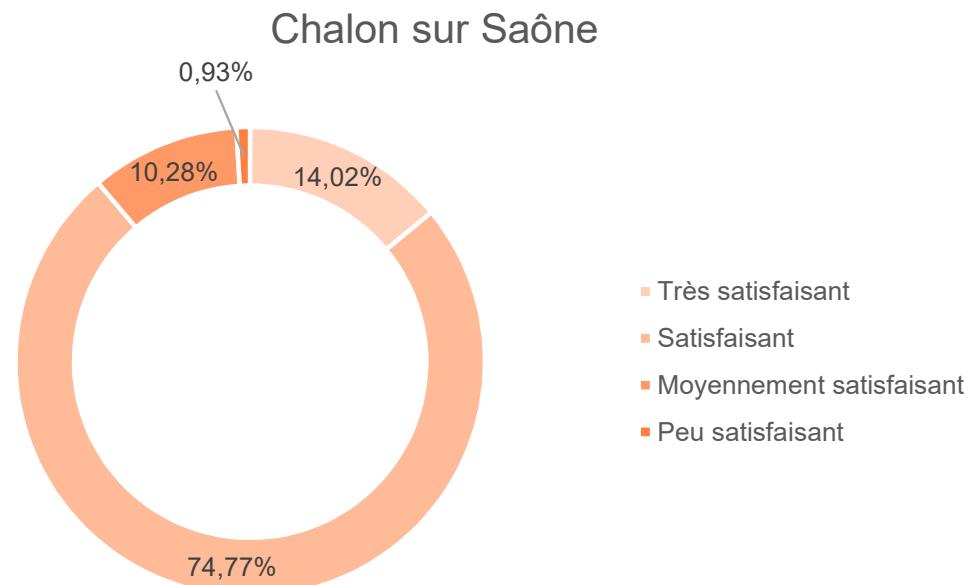
Les échanges en ligne avec la bibliothèque

Pôle DQP – Mission Qualité

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 82% et 88,79%.



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

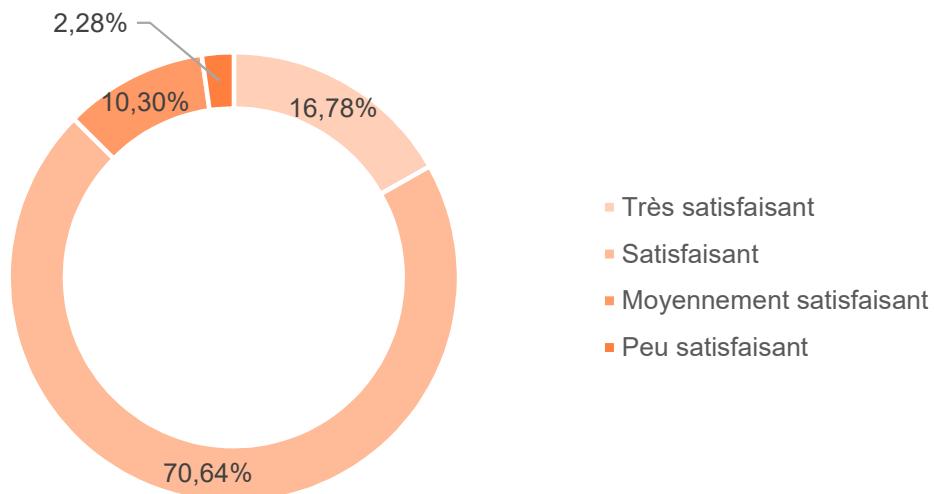
Nous avons eu 139 réponses pour Auxerre et 107 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 17,84% et 24.49%.

Les échanges en ligne avec la bibliothèque

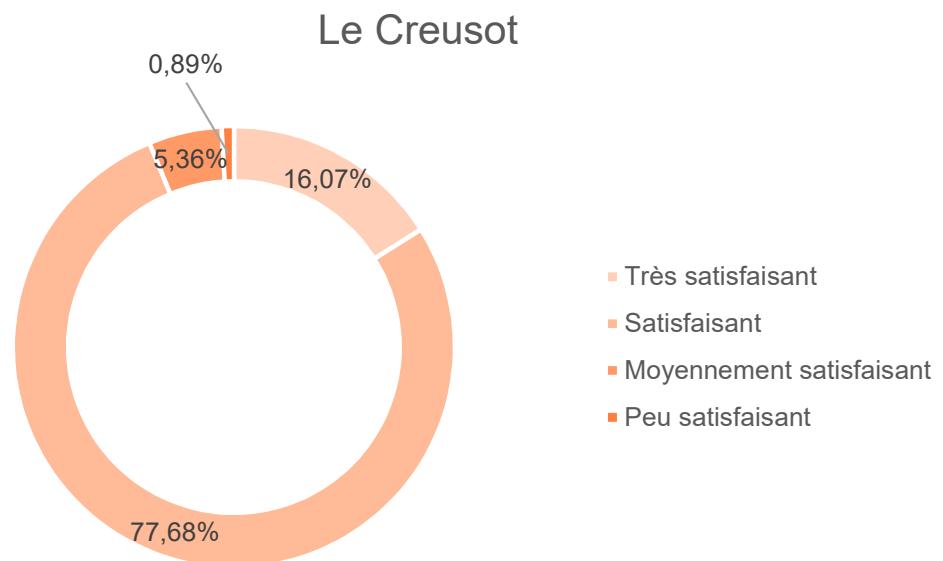
Pôle DQP – Mission Qualité

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 87,42% et 93,75%.

Dijon (campus et sites centre ville)



Le Creusot

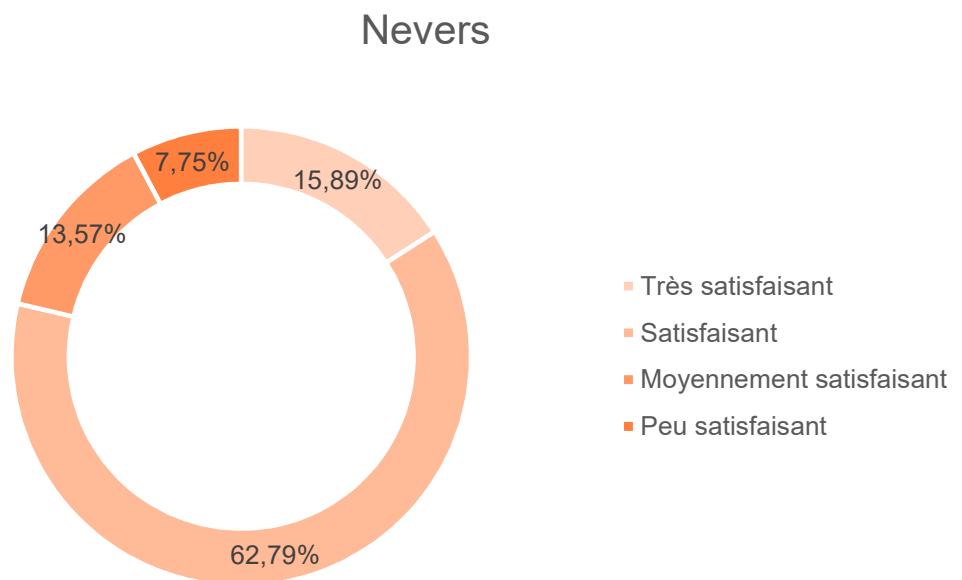
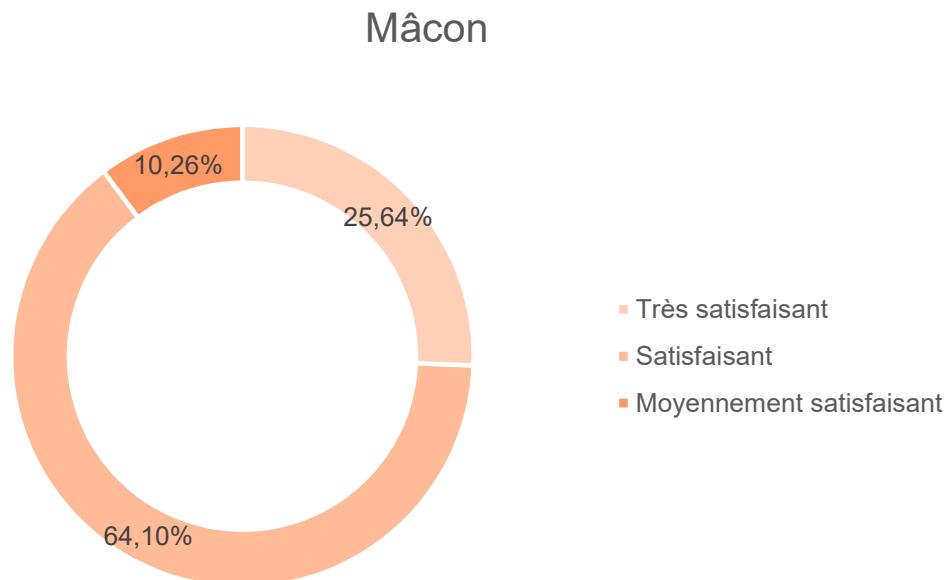


Nous avons eu 4475 réponses pour Dijon et 224 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 18,15% et 19,31%.

Les échanges en ligne avec la bibliothèque

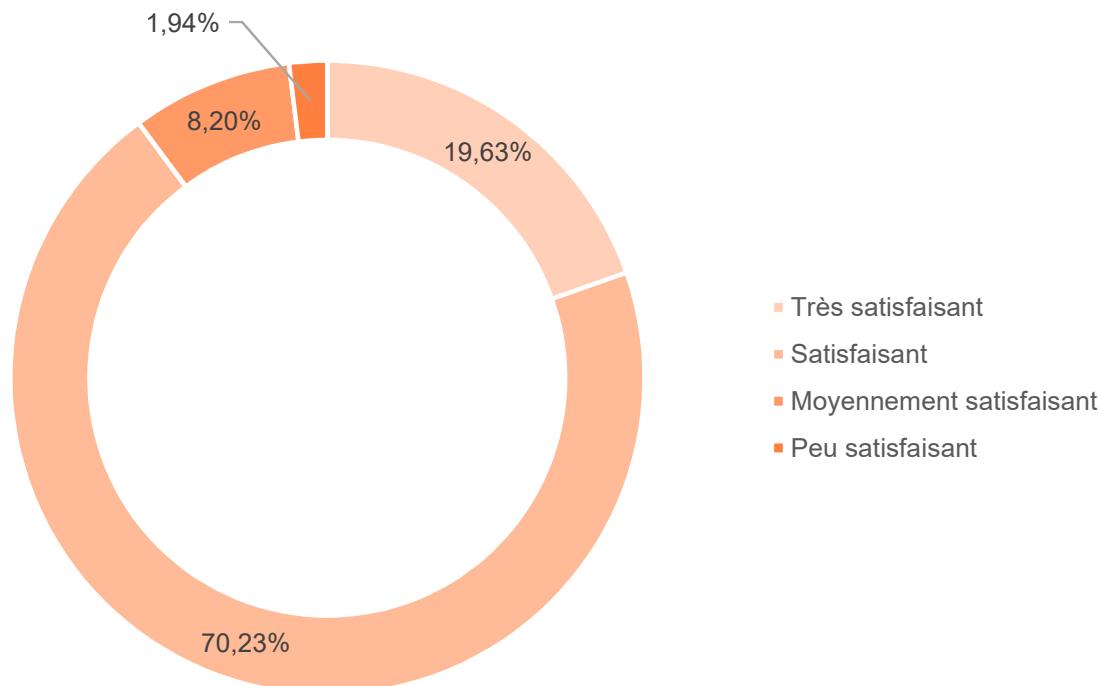
Pôle DQP – Mission Qualité

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 89,74% et 78,68%.



Nous avons eu 39 réponses pour Mâcon et 258 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 16,25% et 23,18%.

Au global, presque 90% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité des réponses apportées par les bibliothèques universitaires.

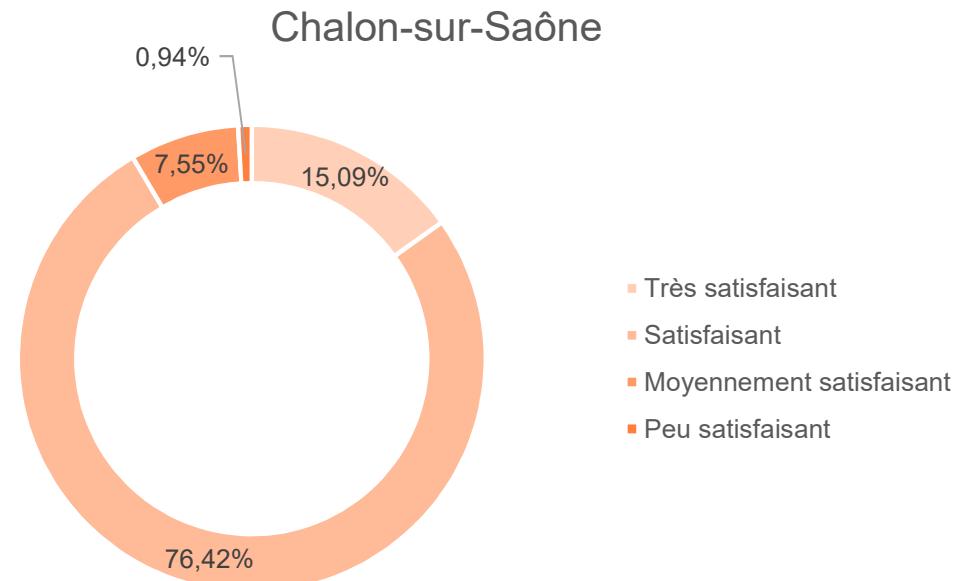
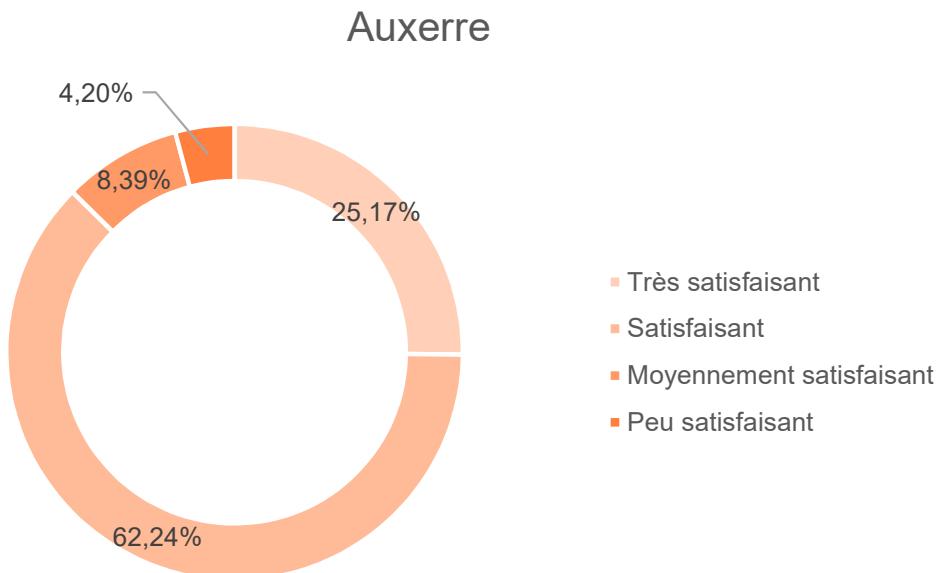


*Pour cette question,
nous avons eu 5559
réponses, soit un taux
de retour de 19,56%.*

La qualité des réponses apportées par la bibliothèque

Pôle DQP – Mission Qualité

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 87,41% et 91,51%.



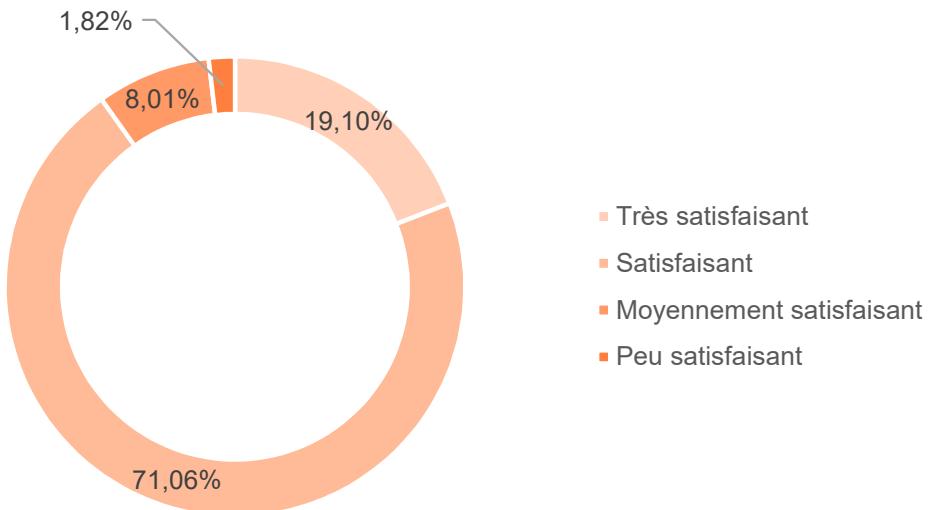
Nous avons eu 143 réponses pour Auxerre et 106 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 18,36% et 24,26%.

La qualité des réponses apportées par la bibliothèque

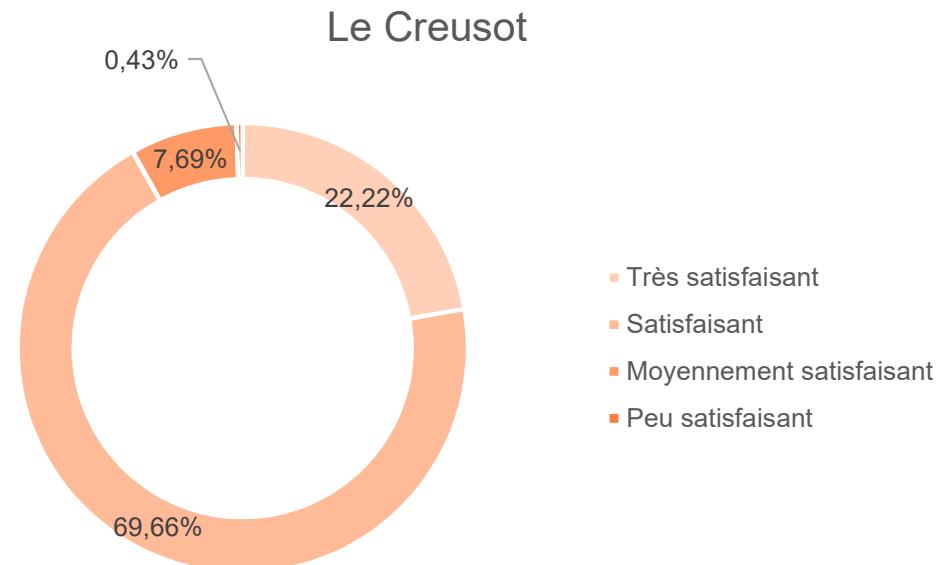
Pôle DQP – Mission Qualité

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 90,16% et 91,88%.

Dijon (campus et sites centre ville)

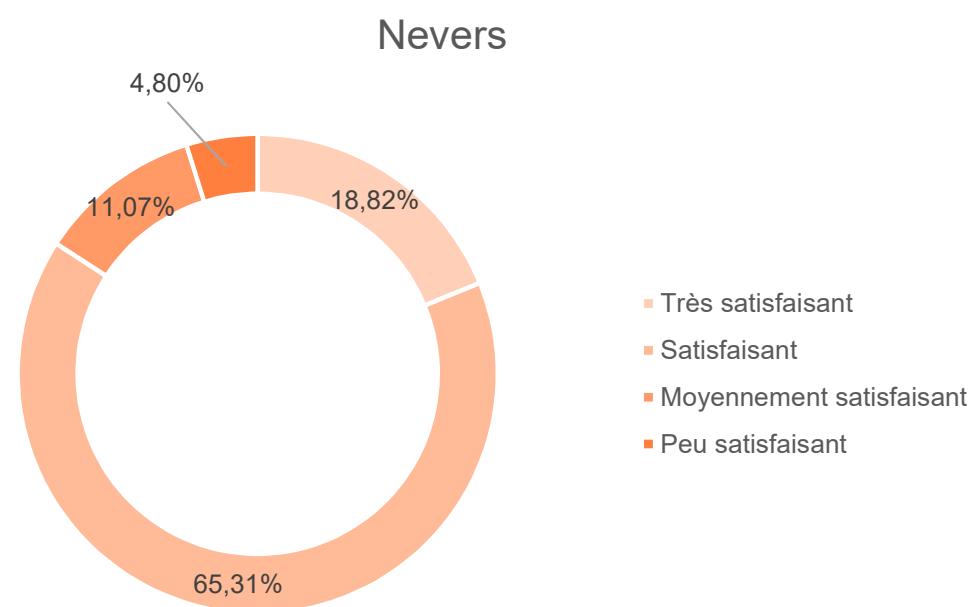
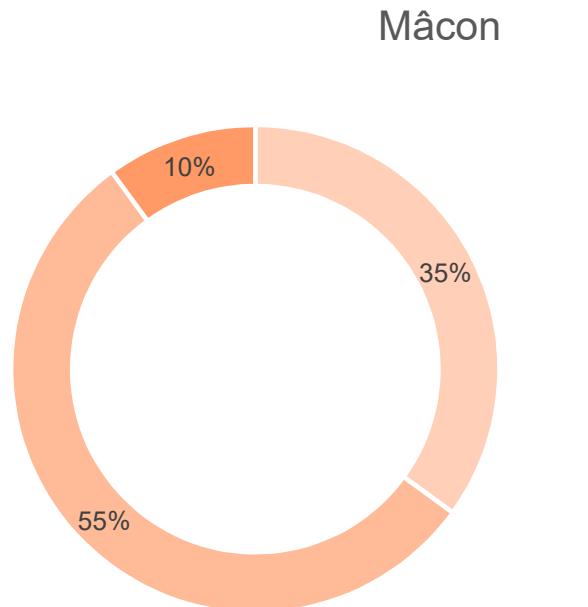


Le Creusot



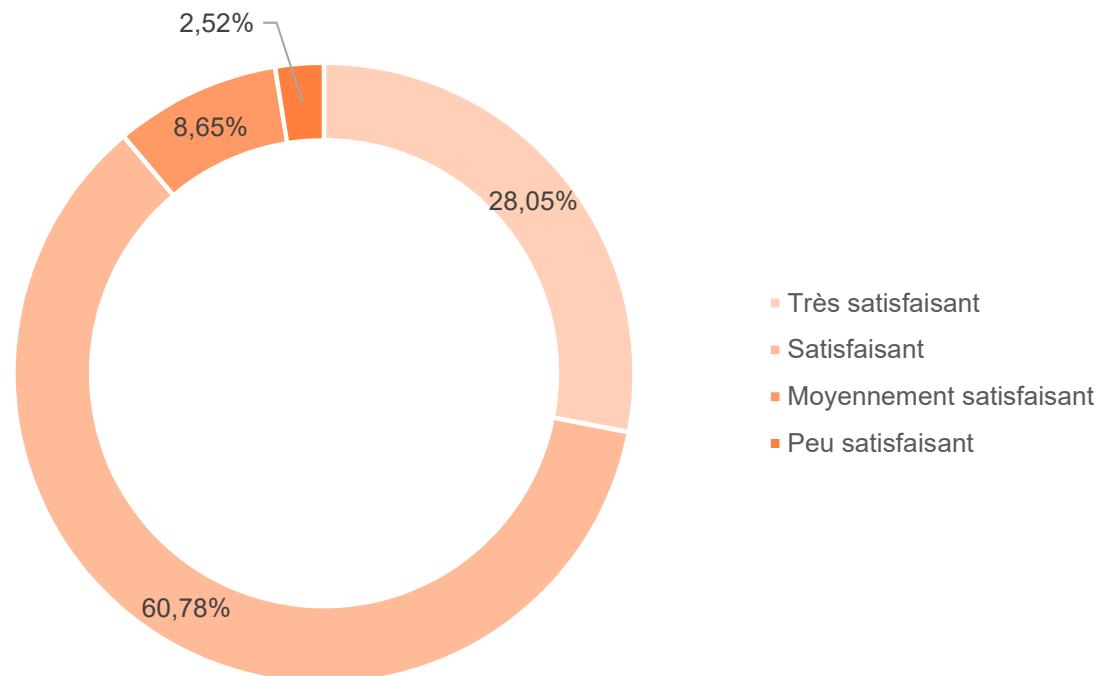
Nous avons eu 4717 réponses pour Dijon et 234 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 19,13% et 20,17%.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 90% et 84,13%.



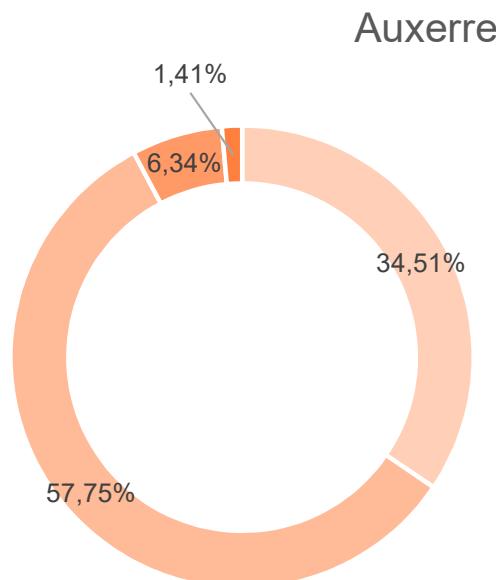
Nous avons eu 40 réponses pour Mâcon et 271 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 16,67% et 24,35%.

Au global, presque 89% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits du nombre de documents empruntables à la BU.

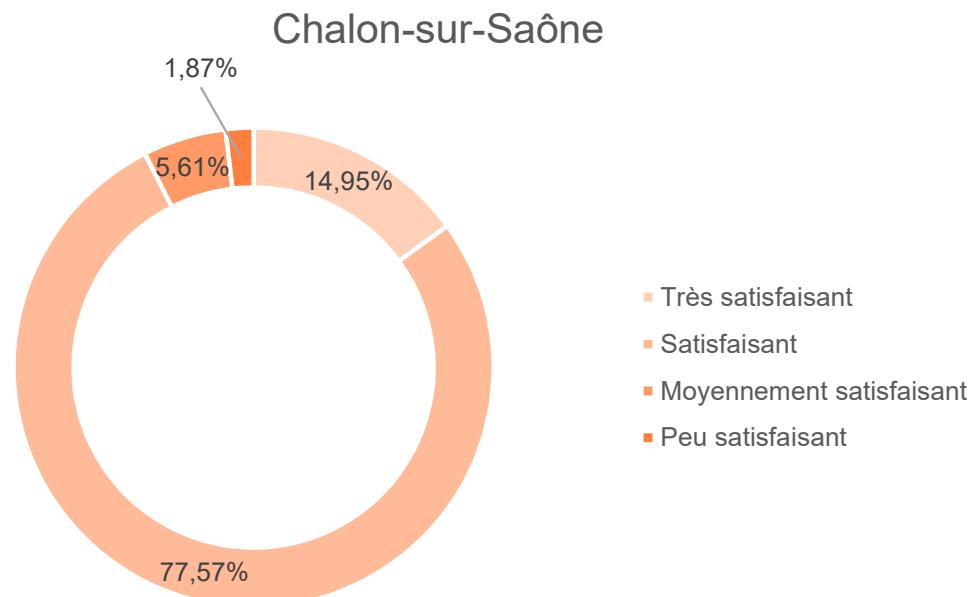


*Pour cette question,
nous avons eu 5755
réponses, soit un taux
de retour de 20,25%.*

Auxerre et Chalon obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 92,25% et 92,52%.



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

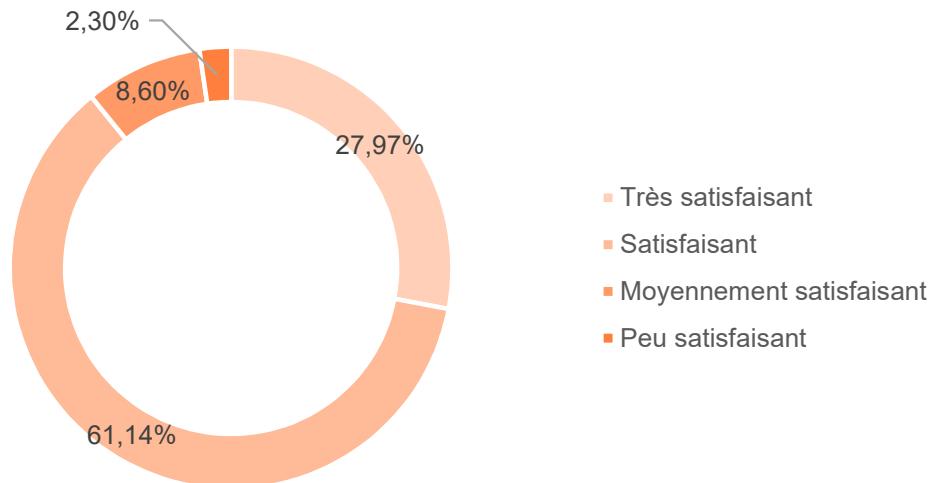


- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

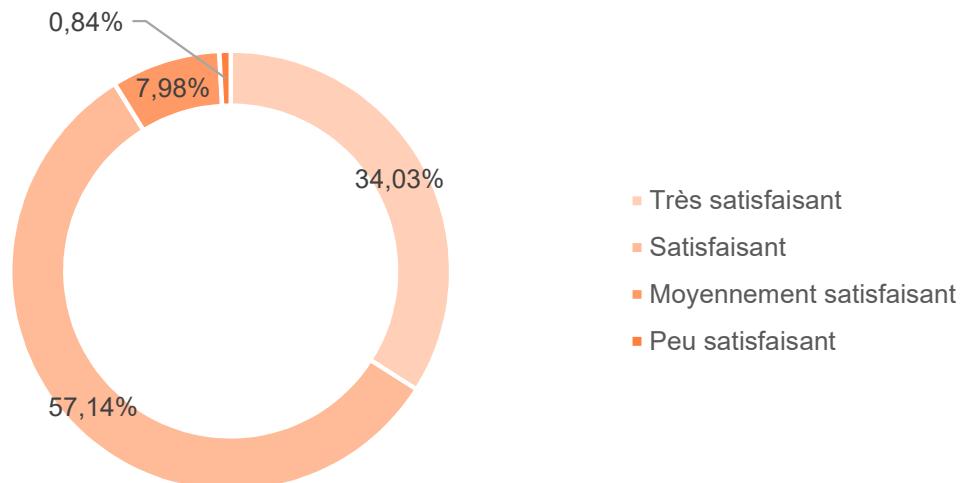
Nous avons eu 142 réponses pour Auxerre et 107 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 18,23% et 24,49%.

Dijon (campus et sites centre ville) et Le Creusot obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 89,11% et 91,18%.

Dijon (campus et sites centre ville)

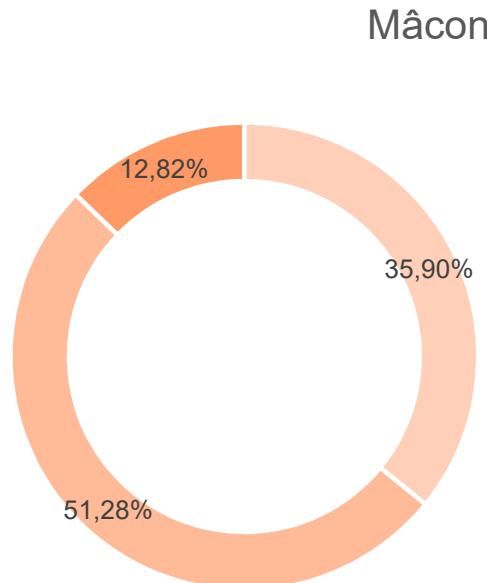


Le Creusot

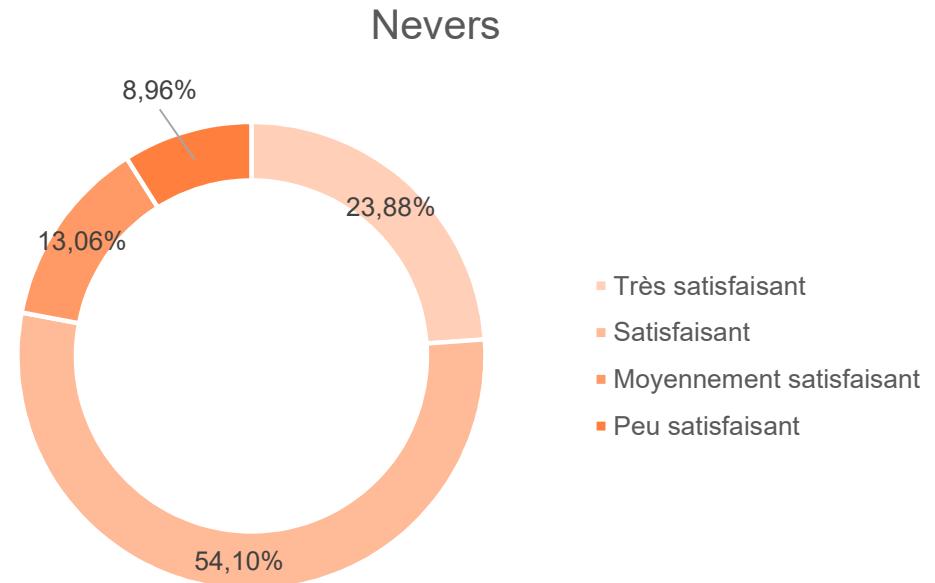


Nous avons eu 4920 réponses pour Dijon et 238 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 19,95% et 20,52%.

Mâcon et Nevers obtiennent respectivement des taux de satisfaction de 87,18% et 78%.



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant



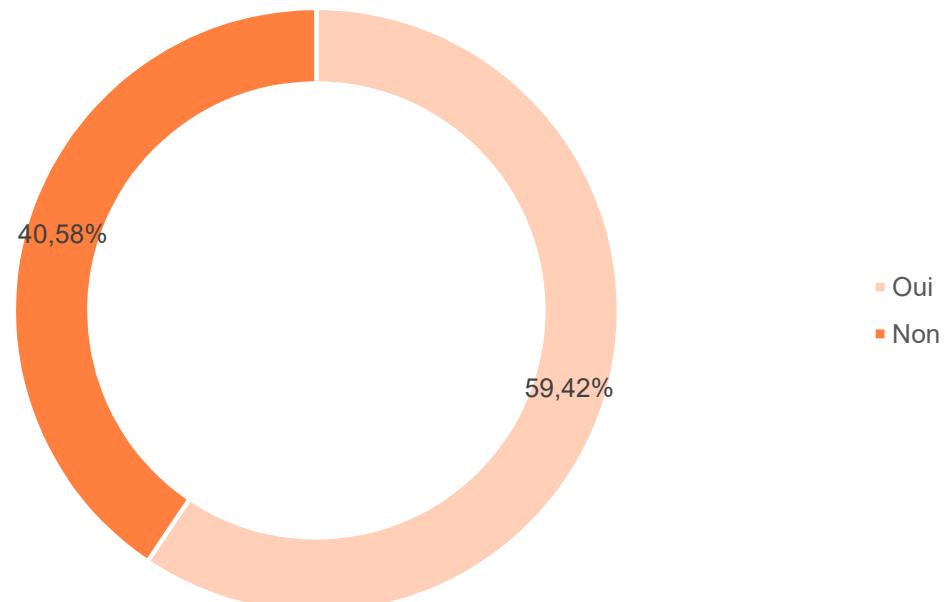
- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Moyennement satisfaisant
- Peu satisfaisant

Nous avons eu 39 réponses pour Mâcon et 268 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 16,25% et 24,08%.

La durée des prêts à la BU

Pôle DQP – Mission Qualité

Au global, presque 60% des étudiants souhaitent que la durée des prêts soit plus longue. Cependant, sur trois sites territoriaux, la durée actuelle semble raisonnable.



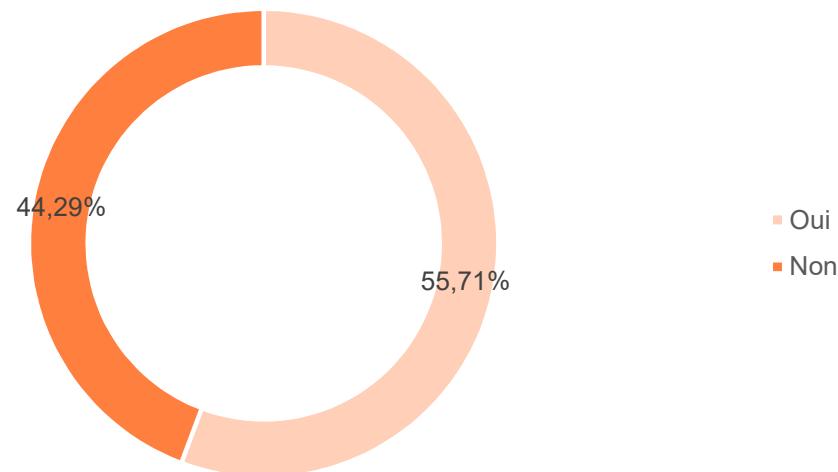
Pour cette question, nous avons eu 5725 réponses, soit un taux de retour de 20,15%.

La durée des prêts à la BU

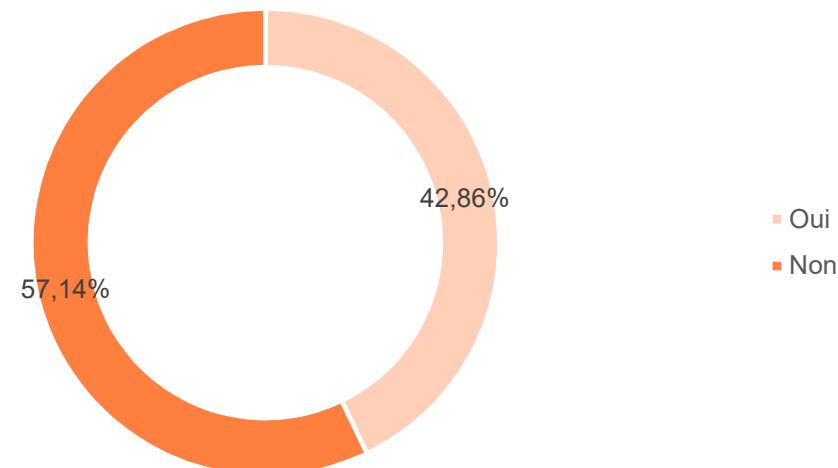
Pôle DQP – Mission Qualité

55,71% des étudiants d'Auxerre souhaitent que la durée des prêts soit plus longue.
Inversement, 57,14% des étudiants de Chalon ne souhaitent pas que la durée soit plus longue.

Auxerre



Chalon sur Saône



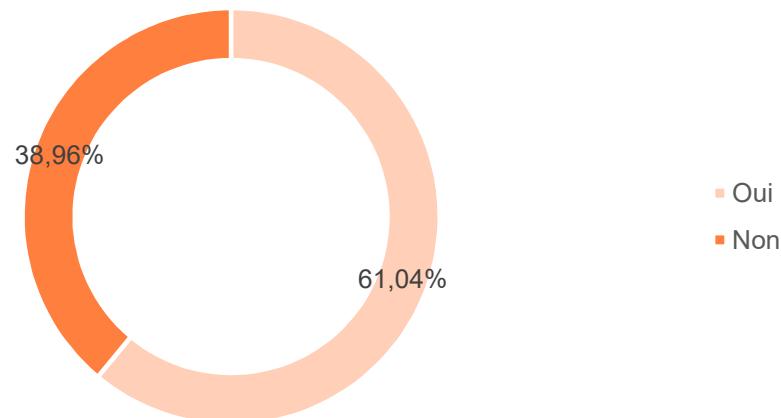
Nous avons eu 140 réponses pour Auxerre et 105 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 17,97% et 24,03%.

La durée des prêts à la BU

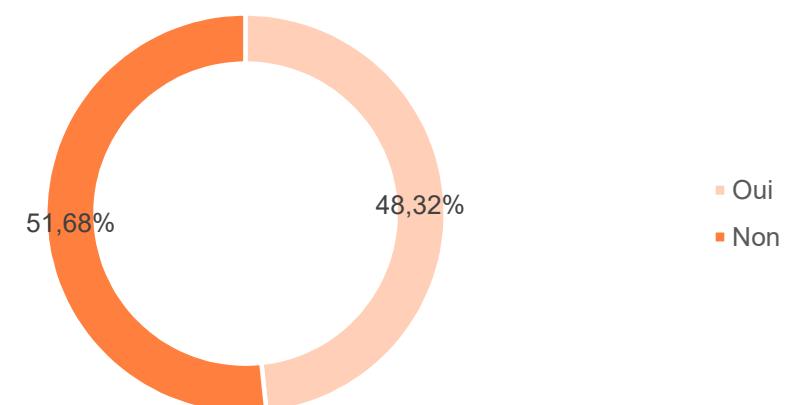
Pôle DQP – Mission Qualité

61% des étudiants de Dijon (campus et sites centre ville) souhaitent que la durée des prêts soit plus longue. **Inversement, plus de 51% des étudiants du Creusot ne souhaitent pas que la durée soit plus longue.**

Dijon



Le Creusot

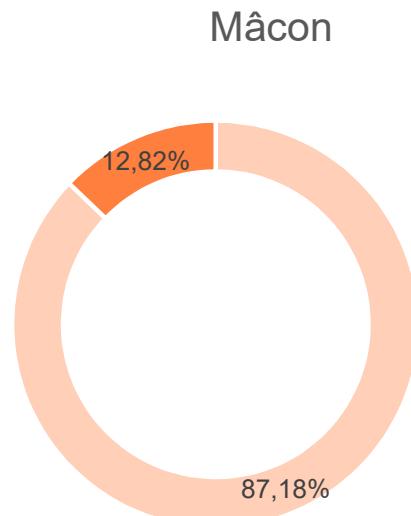


Nous avons eu 4900 réponses pour Dijon et 238 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 19,87% et 20,52%.

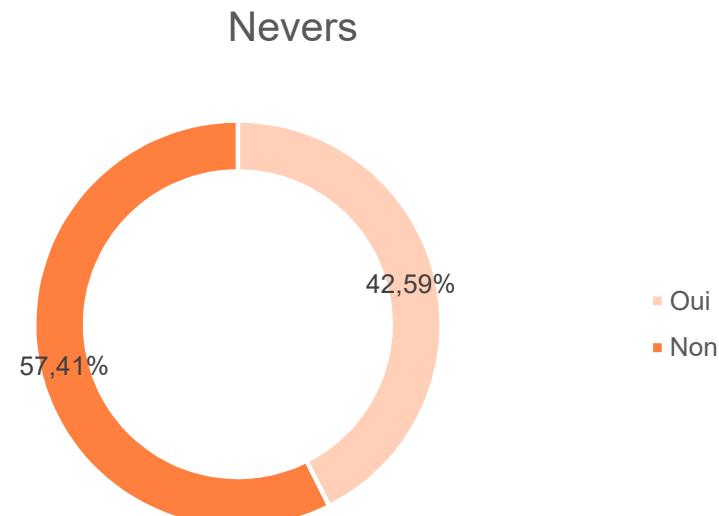
La durée des prêts à la BU

Pôle DQP – Mission Qualité

Plus de 87% des étudiants de Mâcon souhaitent que la durée des prêts soit plus longue. **Inversement, plus de 57% des étudiants de Nevers ne souhaitent pas que la durée soit plus longue.**



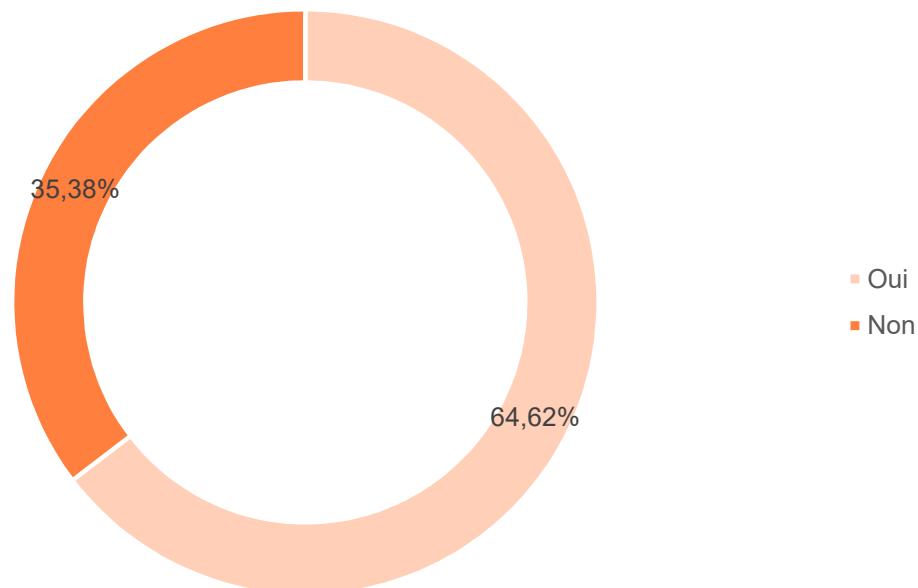
- Oui
- Non



- Oui
- Non

Nous avons eu 39 réponses pour Mâcon et 263 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 16,25% et 23,63%.

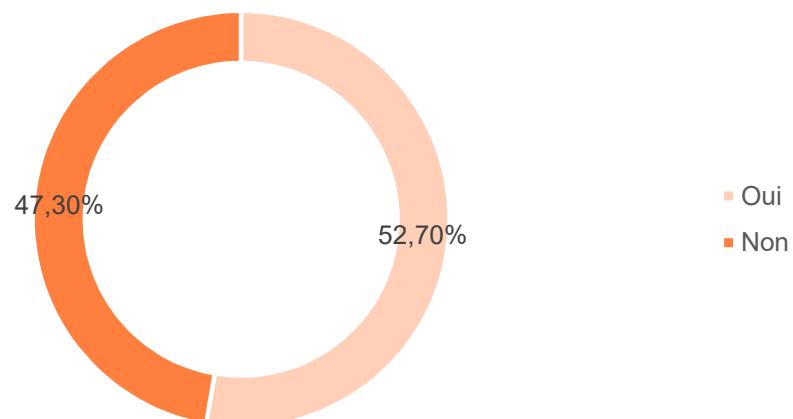
Au global, plus de 64% des étudiants connaissent le moteur de recherche des bibliothèques. Il y a seulement un site territorial où cet outil n'est pas connu.



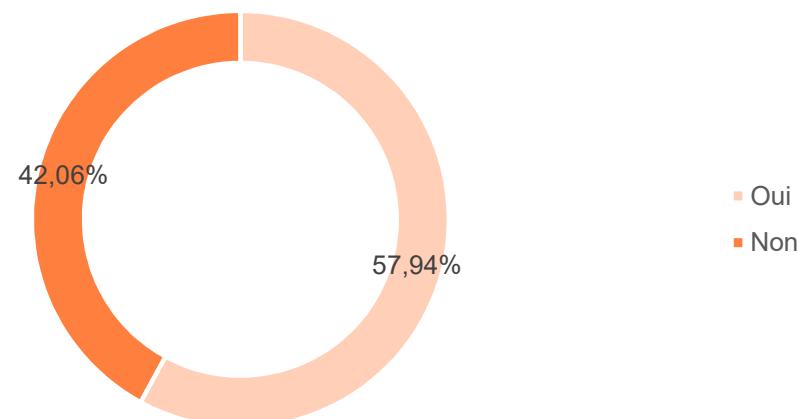
Pour cette question, nous avons eu 6102 réponses, soit un taux de retour de 21,47%.

52,70% des étudiants d'Auxerre connaissent le moteur de recherche des BU et presque 58% des étudiants de Chalon sur Saône.

Auxerre



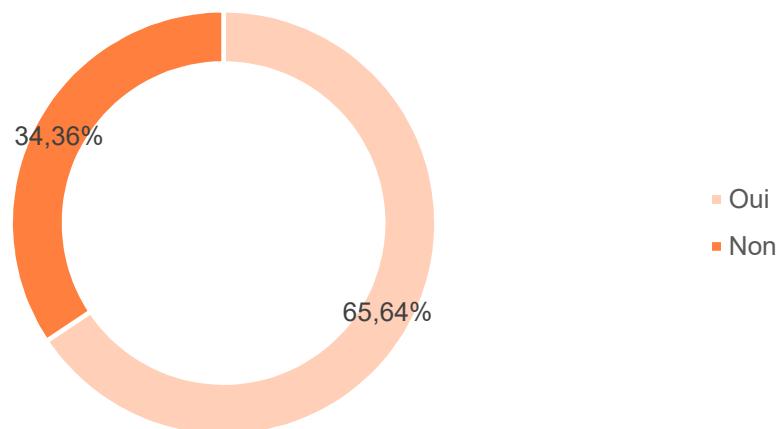
Chalon sur Saône



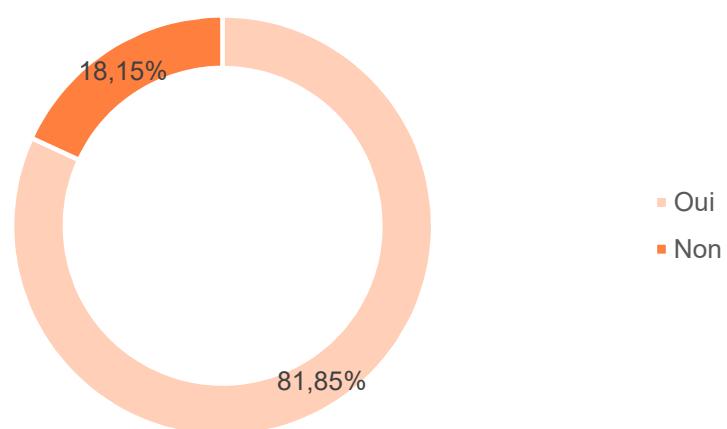
Nous avons eu 148 réponses pour Auxerre et 107 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 19% et 24,49%.

65,64% des étudiants de Dijon (campus et sites centre ville) connaissent le moteur de recherche des BU et presque 82% des étudiants du Creusot.

Dijon

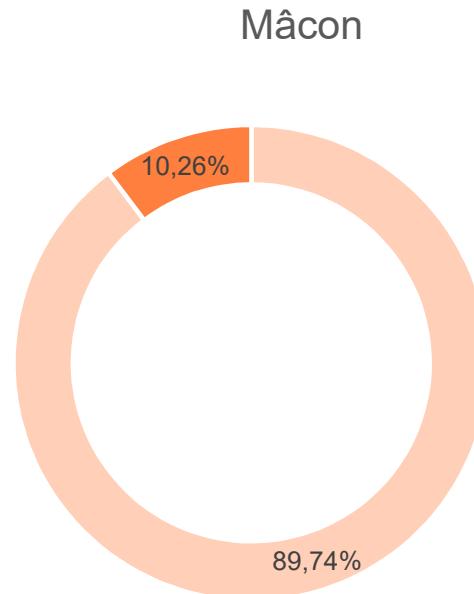


Le Creusot

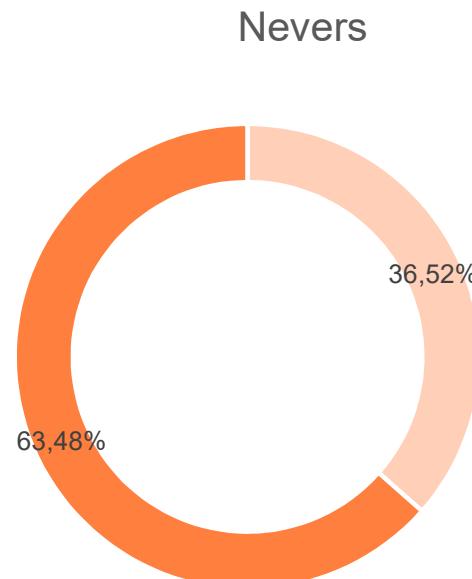


Nous avons eu 5216 réponses pour Dijon et 248 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 21,15% et 21,38%.

Plus de 89% des étudiants Mâcon connaissent le moteur de recherche des BU.
Inversement, seulement 36,52% des étudiants de Nevers le connaissent.



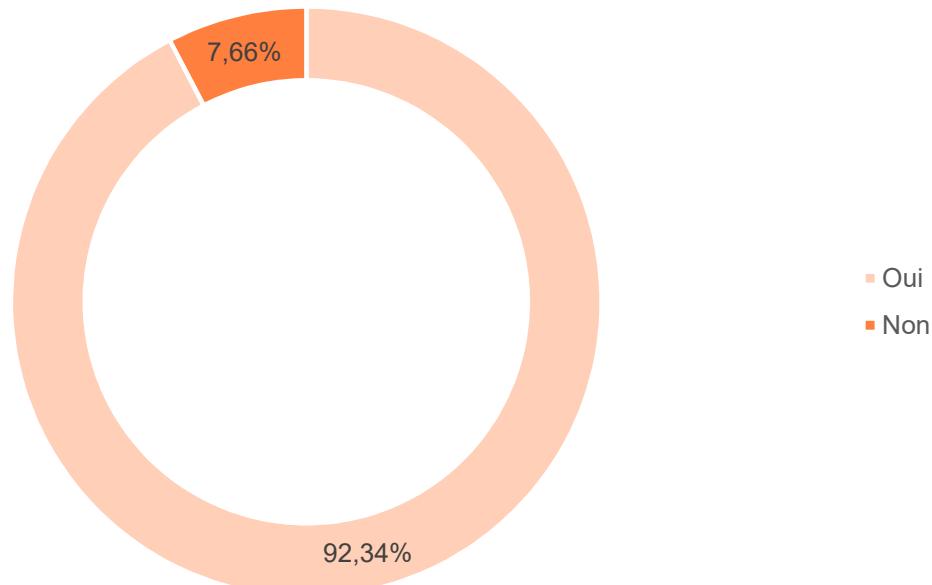
■ Oui
■ Non



■ Oui
■ Non

Nous avons eu 39 réponses pour Mâcon et 282 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 16,25% et 25,34%.

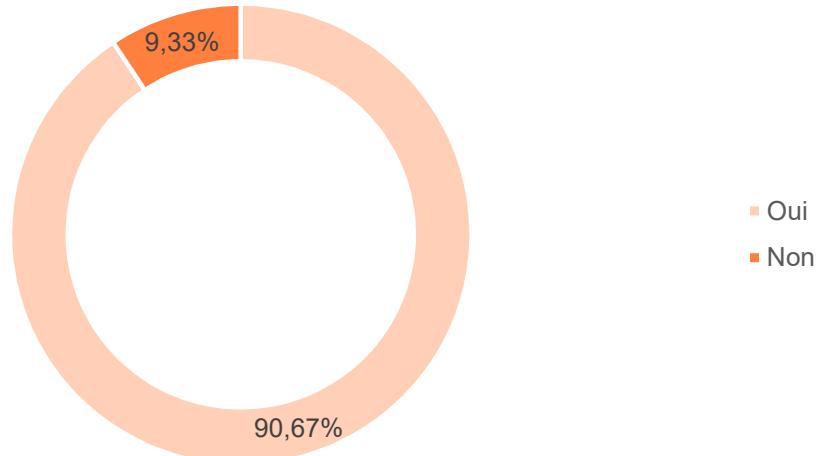
Pour plus de 92% des étudiants connaissant le moteur de recherche, celui-ci les aide à trouver les documents dont ils ont besoin.



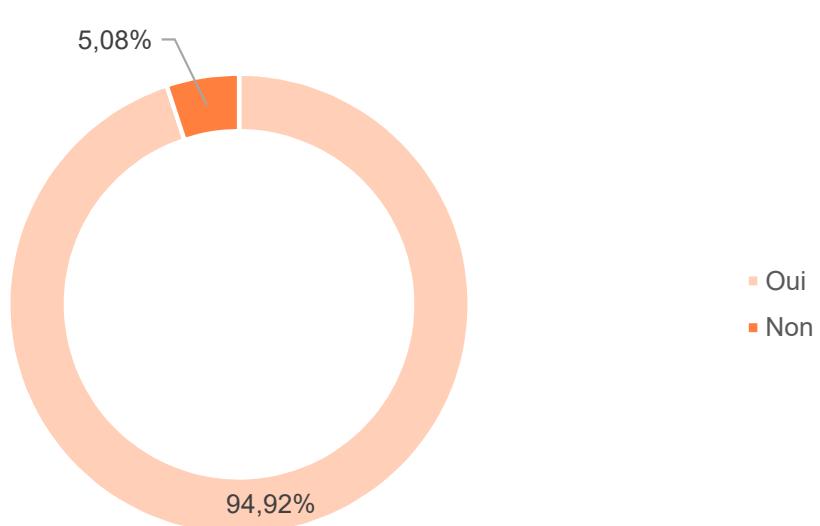
Pour cette question, nous avons eu 3824 réponses, soit un taux de retour de 13,46%.

Plus de 90% des étudiants d'Auxerre trouvent que le moteur de recherche les aide à trouver les documents dont ils ont besoin. Ce taux est de presque 95% pour Chalon.

Auxerre



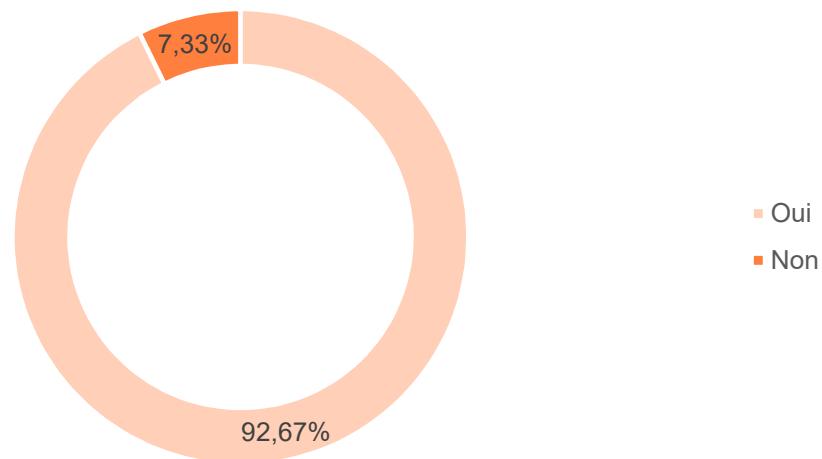
Chalon-sur-Saône



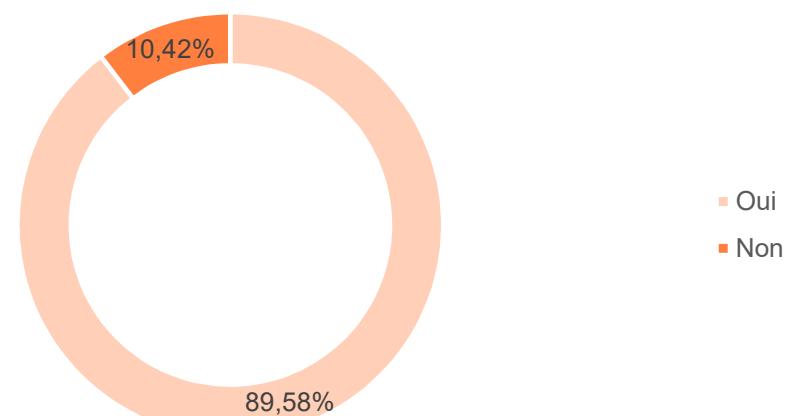
Nous avons eu 75 réponses pour Auxerre et 59 pour Chalon soit respectivement des taux de retour de 9,63% et 13,50%.

Plus de 92% des étudiants de Dijon (campus et sites centre ville) trouvent que le moteur de recherche les aide à trouver les documents dont ils ont besoin. Ce taux est de 89,58% pour Le Creusot.

Dijon (campus et sites centre ville)



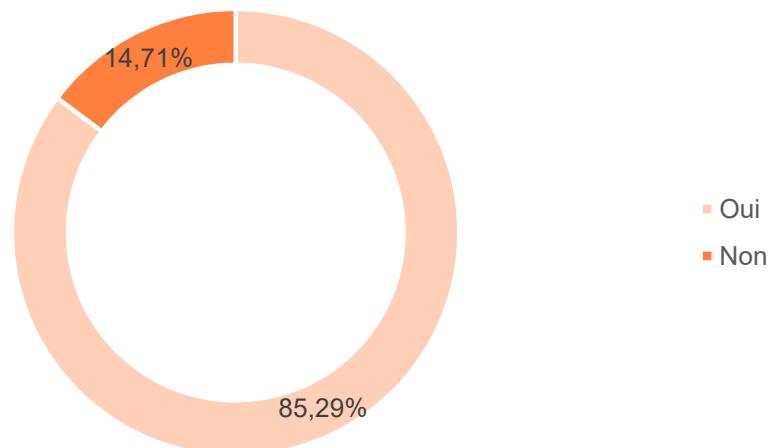
Le Creusot



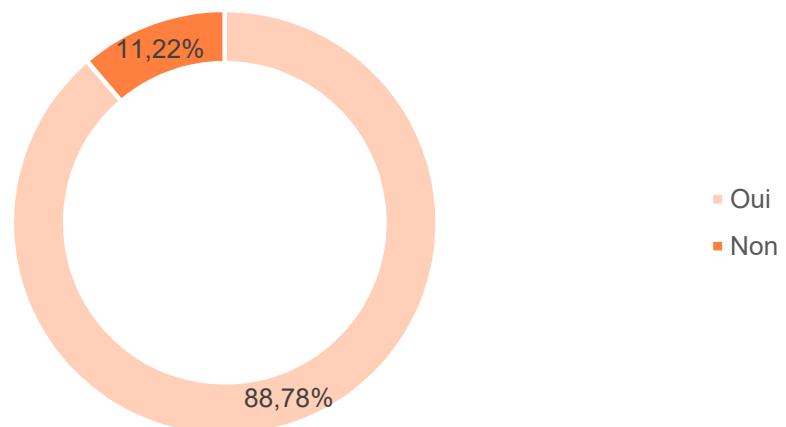
Nous avons eu 3331 réponses pour Dijon et 192 pour Le Creusot soit respectivement des taux de retour de 13,51% et 16,55%.

85% des étudiants de Mâcon trouvent que le moteur de recherche les aide à trouver les documents dont ils ont besoin. Ce taux est de plus de 88% pour Nevers.

Mâcon



Nevers



Nous avons eu 34 réponses pour Mâcon et 98 pour Nevers soit respectivement des taux de retour de 14,17% et 8,80%.

Pôle DQP – Mission Qualité

136 étudiants ne trouvant pas d'utilité à cet outil, nous ont laissé un commentaire :

Commentaire	Référence
Trop complexe à utiliser, pas intuitif, pas explicite, pas pratique, difficulté de prise de main	24
Je ne l'utilise pas ou peu	20
Je n'en ai pas besoin (facilement trouvable à la BU)	18
Bien moins pratique que l'ancien (sauf l'ajout des liens des ressources en ligne) ; sort parfois des résultats sans cohérence avec les mots clefs	10
Je ne sais pas m'en servir (pas expliqué aux étudiants)	9
Il manque des références par rapport à d'autres universités et les documents en ligne sont peu intéressants, ou peu disponibles (ouvrages juridiques)	8
Il n'est pas efficace, éparse, trop confus, peu convivial, brouillon, repérage difficile dans l'interface	7
Difficultés à retrouver les documents une fois à la bibliothèque ou pas en stock	5
Il aide sur certains documents mais il peut être assez approximatif et ne pas conseiller certains documents (notamment en ligne).	5
Je n'arrive pas à trouver les documents que je cherche par mot clé, je cherche sur google puis je reviens sur le site de la BU pour trouver les références	5
Le site bug	4
Documents mal référencés, mal classifiés	3
Tous les mots-clés ne sont pas pris en compte par l'algorithme ; il faudrait qu'il prenne en compte les thèmes connexes aux mots clefs	4

Pôle DQP – Mission Qualité

Commentaire	Référence
Mal fait, trop de choix pas toujours pertinents, références souvent difficiles d'accès	2
Mélange des différents supports dans les résultats de recherche	2
Certains ouvrages sur l'informatique ne servent à rien et ne sont pas recommandés par les professeurs.	1
Il faudrait que l'information à la recherche des livres soit plus ludique / site plus ludique	1
Je n'arrive pas à rechercher les films	1
Je préfère demander	1
Pour rendre un devoir sur un livre qui est dans la BU de Dijon, cela pose problème par le temps d'attente	1
Le titre ou l'auteur n'est pas toujours répertorié sur le site alors que sous d'autres noms de recherche il l'est	1
Les thématiques recherchées ne correspondent pas aux résultats ou aux œuvres de ma section	1
Mériteraient une amélioration	1
Parfois un abonnement est nécessaire	1
Pas d'image de couverture des documents	1
Peu de choses sur le Staps	1

Conclusion

Pôle DQP – Mission Qualité

Les résultats de cette enquête sont globalement positifs.

Les étudiants sont très satisfaits de l'accueil physique, téléphonique et en ligne avec leur bibliothèque. Pour l'accueil physique, le taux de satisfaction est de presque 92%. Ils sont également très satisfaits de la qualité des réponses apportées à leur requête avec un taux de satisfaction de presque 90%.

En ce qui concerne le nombre de documents empruntables, quelque soit le site d'étude, le nombre actuel d'ouvrages empruntables est suffisant pour plus de 89% des étudiants.

Pour ce qui est de la durée des prêts, les étudiants de Dijon, Auxerre et Mâcon (avec plus de 87% pour ce site) souhaitent que le délai soit rallongé.

Quant au moteur de recherche, sa connaissance par les étudiants est seulement de 64 % au global, ce qui peut sembler faible. Pour Nevers, on descend même à 36%. Une communication sur cet outil pourrait être mise en place.

Enfin, les étudiants utilisant cet outil en sont très satisfaits à plus de 92%.