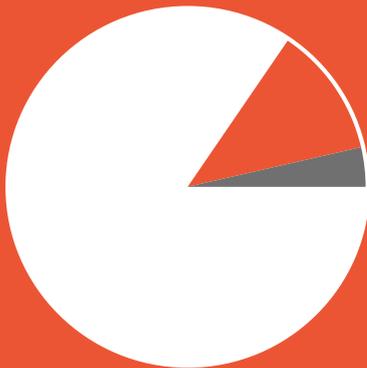


résultats

de l'enquête flash 2017 de satisfaction du public

Merci de vos réponses nombreuses qui vont nous aider à améliorer la qualité de l'accueil dans les bibliothèques de l'URCA. L'enquête a rencontré un franc succès parmi les publics de la Bibliothèque puisque 3165 questionnaires ont été récoltés (dont 3113 exploitables). Les étudiants se sont fortement mobilisés pour répondre à l'enquête (70,83 % des répondants).



Réponses par population

- Étudiants : 2629 réponses
- Personnels : 370
- Lecteurs autorisés : 114

Qui êtes-vous ?

Échantillonnage des répondants :

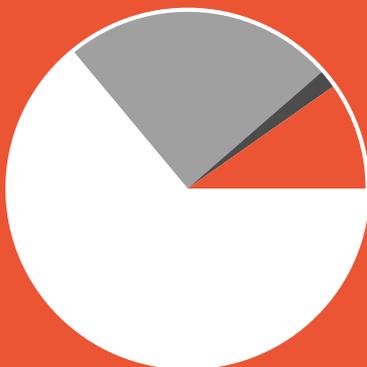
- Étudiants (2629) : 10,28 % de la population étudiante
- Personnels (370) : 15,51 % de la population des personnels
- Lecteurs autorisés (114) : 27,34 % de la population des lecteurs autorisés

L'échantillon est statistiquement représentatif de la population de l'Université.

Répartition des étudiants parmi les répondants :

- Niveau Licence : 64 % (Licence : 53,24 % ; Licence professionnelle : 2,62 % ; DUT : 8,27 %)
- Master : 24,55 %
- Doctorat : 1,52 %
- Études de santé : 9,79 %

La population des répondants fréquente assidûment les bibliothèques. Les usagers fréquentant peuvent juger de l'action de la Bibliothèque et de ses services.



Répartition des étudiants parmi les répondants

- Niveau L : 64 %
- Master : 24,55 %
- Doctorat : 1,52 %
- Études de santé : 9,79 %

L'accueil

Pour 95,35 % des répondants, l'accueil est satisfaisant, dont 94,56 % des étudiants, 97,06 % des personnels et 100 % des lecteurs autorisés.

Ce chiffre est en légère baisse par rapport à la satisfaction mesurée en 2016 (96,78 %), mais le pourcentage d'étudiants satisfaits par la qualité de l'accueil reste équivalent (94,93 % en 2016). Compte tenu de la forte augmentation du nombre de répondants, en particulier de la population des étudiants, le maintien des taux de satisfaction enregistrés en 2016 est particulièrement satisfaisant.

Action prévue : la Bibliothèque Universitaire labellisée Marianne à l'automne 2016 poursuit ses actions d'amélioration de la qualité de l'accueil et continuera de vous interroger régulièrement.

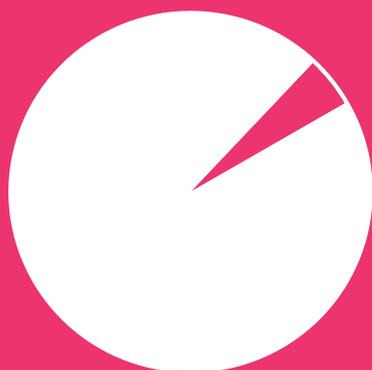
La propreté

L'enquête fait ressortir que, globalement et quels que soient les espaces considérés, les bibliothèques sont considérées comme propres ou très propres par 88 % des répondants. Des différences importantes apparaissent toutefois selon les sites et les espaces.

- 95,78 % des répondants jugent les salles de lecture soit "propres" (42,30 %) soit "très propres" (53,48 %).
- 94,59 % des répondants trouvent les tables de travail "propres" (41,09 %) soit "très propres" (53,50 %).
- Pour 89 % des répondants, les espaces détente sont "propres" ou "très propres".
- Toutes bibliothèques confondues, 73,35 % des répondants jugent les toilettes "propres" ou "très propres".

Une attention soutenue doit être portée à la propreté des espaces où se concentrent le plus d'allées et venues : les toilettes et les espaces de détente.

Action prévue : nous transmettons à la Direction du Patrimoine, de la Logistique et du Développement Durable les résultats de l'enquête concernant la propreté des bibliothèques.

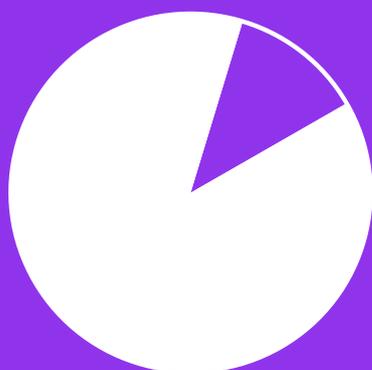


Qualité de l'accueil

- Satisfaisant
- Non-satisfaisant



Étudiants Personnels Lecteurs autorisés



Propreté des bibliothèques

- Propre ou très propre
- Sale ou très sale



Salles de lecture Espaces détente Toilettes

La température

71,26 % trouvent la température dans les bibliothèques confortable, en hiver ou en été. 28,74 % jugent que la température n'est pas confortable (trop chaud en été ou trop froid en hiver).

44,45 % des répondants qui fréquentent la BU Santé et 45,22 % qui fréquentent la BU Robert de Sorbon jugent que les températures hivernales présentent a minima une gêne pour le travail. Toutes bibliothèques confondues, 8,69 % du total des répondants disent écourter leur séjour en raison d'une température trop basse.

Dans le cadre des orientations liées au développement durable, la température demandée en hiver est fixée à 19°C. Des relevés de température réguliers sont menés dans les différents bâtiments pour vérifier la tenue de ces 19°C en hiver.

Action prévue : nous transmettons à la Direction du Patrimoine, de la Logistique et du Développement Durable des résultats de l'enquête concernant le ressenti de la température dans les bibliothèques en hiver et en été.

L'ambiance sonore

64,73 % trouvent l'ambiance sonore des bibliothèques agréable. 35,24 % jugent que les salles de lecture sont trop bruyantes.

Action prévue : une campagne de communication sera lancée à la rentrée de septembre 2017 pour rappeler les usages possibles des espaces des bibliothèques (espace où on peut converser, téléphoner, travailler en groupe...) et sur les salles silence (BU Robert de Sorbon et BU Moulin de la Housse).

Distributeurs de boissons et friandises : 95,38 % des répondants fréquentant la BU Moulin de la Housse et 94,52 % fréquentant la BU Robert de Sorbon sont satisfaits de l'installation des distributeurs de boissons et friandises.



Température dans toutes les BU

■ Confortable
□ Inconfortable



BU Robert de Sorbon



BU Santé



Ambiance sonore

■ Agréable
□ Trop bruyante