

Résultats de l'enquête de satisfaction

— Mai 2017

Enquête effectuée du 1er mars au 15 avril 2017



BU Campus

Déroulement de l'enquête



L'enquête a été menée dans la Bibliothèque Universitaire du Campus de l'Université de Picardie Jules Verne, auprès de 695 usagers pour la BU Campus.

Nous avons sondé les étudiants, le personnel et les enseignants de l'UPJV mais également le public extérieur.

Au total, plus d'un millier de questionnaires ont été distribués sur le pôle Campus et le pôle Cathédrale. Ces derniers étaient également disponibles directement sur le site des BU de l'UPJV.

Nous tenons à remercier l'ensemble des répondants à ce questionnaire, qui participent de manière active à la vie de leurs bibliothèques universitaires.

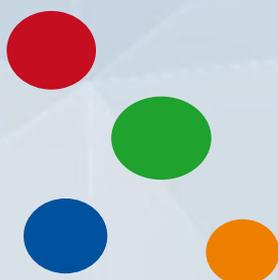


Objectifs de l'enquête menée

Cette enquête a une double dimension : mesurer la fréquentation et connaître votre satisfaction.

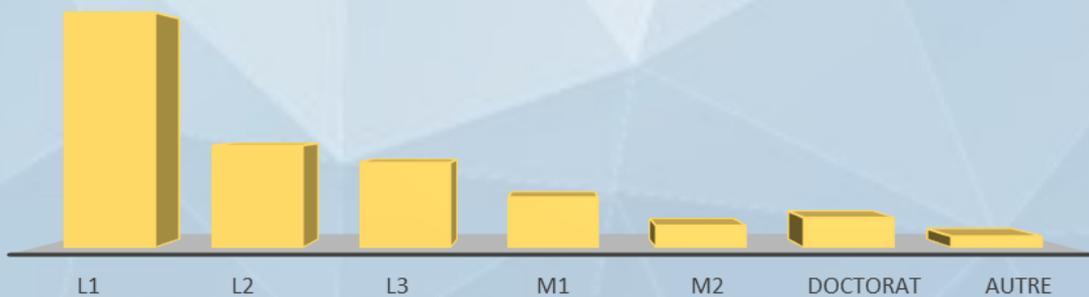
L'objectif est de voir qui est notre public, et ce que nous pouvons améliorer dans nos services pour vous satisfaire.

Suite à l'étude de vos réponses, nous prendrons les mesures nécessaires pour essayer de nous rapprocher au plus près de vos attentes.

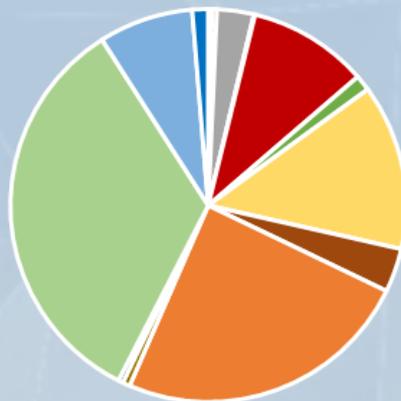


Quelques statistiques...

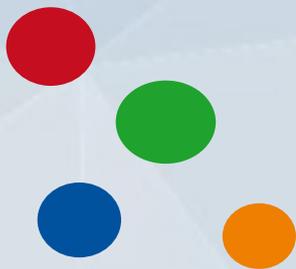
En quelle année êtes-vous?



Quelle UFR?



- | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aucune | <input type="checkbox"/> Arts | <input type="checkbox"/> Droit/Sciences Po | <input type="checkbox"/> Economie/Gestion |
| <input type="checkbox"/> Histoire/Géo | <input type="checkbox"/> IUT | <input type="checkbox"/> Langues | <input type="checkbox"/> Lettres |
| <input type="checkbox"/> Médecine | <input type="checkbox"/> Pharmacie | <input type="checkbox"/> Sciences | <input type="checkbox"/> SHS |
| <input type="checkbox"/> STAPS | <input type="checkbox"/> Autre | | |



Quels publics?

L'écrasante majorité des répondants correspond aux étudiants : 98,1 %.

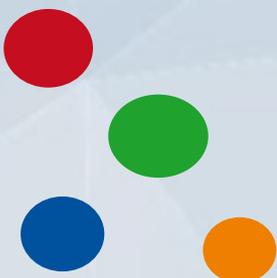
1 % des répondants sont des enseignants, 0,1 % font partie du personnel de l'UPJV et 0,7 % appartiennent à d'autres publics.

70 % des répondants sont des femmes et 30 % des hommes.

A quelle heure venez-vous?



Parmi les sondés, vous êtes 96,1 % à fréquenter la BU Campus, 21,7 % la BU Cathédrale et 10,9 % la BU Santé.



Quelques moyennes...

(sur une échelle de satisfaction allant de 1 à 9 , 1 étant la moins bonne note et 9 la meilleure)

1- Les horaires d'ouverture : 7,49

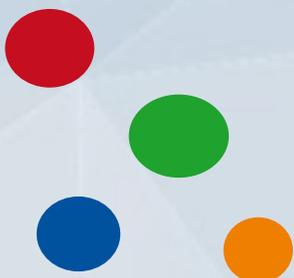
2- Propreté des locaux : 7,44

3- Renseignements, disponibilité et accueil du personnel : 7,42

4- Eclairage : 7,28

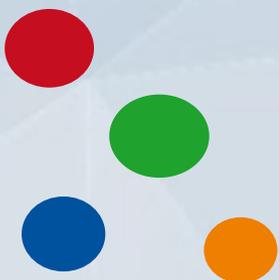
5- Le fonds : 7,23

Nos points forts



- 1- Le nombre de prises électriques : 3,91
- 2- Les imprimantes/photocopieurs : 4,84
- 3- Le nombre d'ordinateurs : 4,96
- 4- La température des locaux : 5,39
- 5- L'acoustique : 5,61

Nos points faibles



Les usages et l'accueil

(sur une échelle de satisfaction allant de 1 à 9 , 1 étant la moins bonne note et 9 la meilleure)

7,2

Accueil du
personnel

7.5

Renseignements
donnés

6.8

Durée d'attente pour la
réception d'un
document

Le questionnaire a mis en avant votre satisfaction concernant le personnel, que ce soit dans son accueil (7,2), dans les renseignements apportés (7,5) ainsi que dans la durée d'attente pour recevoir un document requis par une demande PEB ou une demande navette (6,8).

Fonds et services

(sur une échelle de satisfaction allant de 1 à 9 , 1 étant la moins bonne note et 9 la meilleure)

7.2

Fonds

6,9

Catalogue

7,2

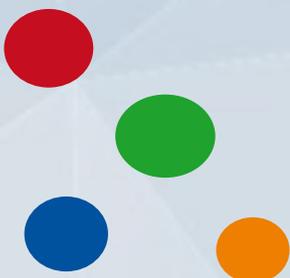
PEB

6,1

Service handicap

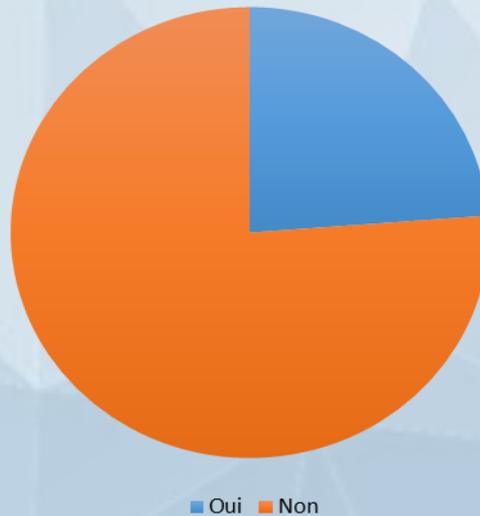
Vous jugez très satisfaisant le fonds proposé (7,2), le catalogue (6,9) ainsi que le service de Prêt Entre Bibliothèques (7,2).

Les services adaptés au handicap recueillent quant à eux une note de 6,1.



Communications et animations

Connaissez-vous la page Facebook de la BU?



Une meilleure promotion de la page Facebook de nos bibliothèques universitaires s'impose. En effet, vous êtes 76,2 % à ne pas connaître notre page !

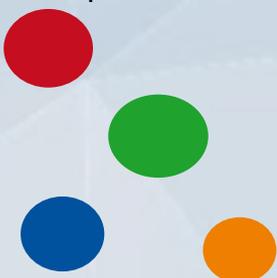
Remarques et suggestions

Vous avez été nombreux à nous soumettre vos remarques et vos suggestions pour améliorer votre environnement de travail. Nous y sommes sensibles. Nous réfléchissons donc au moyen d'

- Augmenter le chauffage
- Améliorer la connexion Wifi
- Ajouter des prises électriques

Nous avons aussi pris en compte votre demande d'acquisition de nouveaux ouvrages notamment spécialisés pour nos fonds et nous étudions vos demandes d'animations et d'expositions : l'art (expositions sculptures et peintures), l'écriture (atelier), la lecture (lecture à voix haute) et la découverte de nouvelles cultures.

Nous comprenons vos demandes d'extension des horaires d'ouverture. Ceci suppose des moyens financiers (personnels, sécurité, fluides, ménage). Aucune décision ne peut être prise avant l'ouverture des BU Citadelle et Campus-Santé.

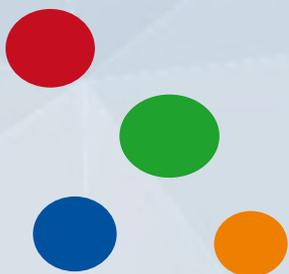


Notre pointe d'humour ...

Bulletin de notes (1/2)

Félicitations du jury

Elèves	Enseignants	Moyennes	Remarques
Disponibilité du personnel	Mme Surlepont	7,42	Toujours là pour tes camarades. Bravo pour ton altruisme.
Propreté des locaux	Mr Propre	7,44	Continue sur ta lancée, il faut que ça brille.
Le fonds	Mr Deveaux	7,23	Malgré le fait que tu sois quelqu'un de complet, tu peux encore progresser.
Les horaires d'ouverture	Mme Clock	7,49	Ponctualité est ton maître mot. Tu es toujours prêt à accueillir un usager, du matin au soir.
Le PEB	Mr Pierre-Emile Bouquinet	7,20	Ta faculté d'échanges te permet d'obtenir de tes camarades les documents qu'il te manque.



Notre pointe d'humour ...

Bulletin de notes (2/2)

Doit faire ses preuves

Elève	Enseignant	Moyenne	Remarques
Le nombre de prises électriques	Mme Courant	3,91	Manque encore un peu de jus.
Les imprimantes et photocopieurs	Mme Toner	4,84	Copie souvent sur ses camarades de classe.
Le nombre d'ordinateurs	Mr Gates	4,96	Toujours avec sa bande, qui pourrait encore être étendue.
La température des locaux	Mme Geley	5,39	Tempérament assez froid. Le climat de la classe gagnerait à se réchauffer.
L'acoustique	Mr Lalanne	5,61	Elève trop bruyant, surtout lors des travaux de groupe.

