

Enquête effectuée du 1er  
mars au 15 avril 2017

# Résultats de l'enquête de satisfaction

## BU Cathédrale



### Déroulement de l'enquête

L'enquête a été menée dans la bibliothèque universitaire Cathédrale de l'Université de Picardie Jules Verne auprès de 282 usagers.

Nous avons sondé les étudiants, les personnels 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. Les questionnaires 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.

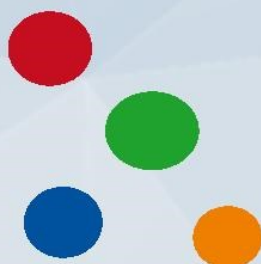


### Objectifs de l'enquête menée

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

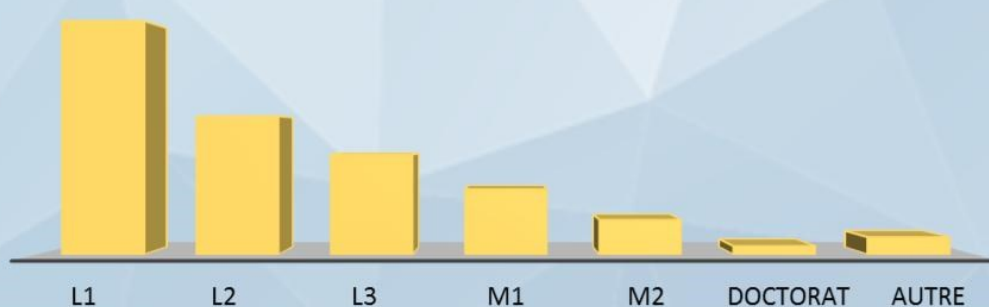
L'objectif est de mieux connaître notre public et d'améliorer dans nos services pour vous satisfaire.

Votre opinion est essentielle pour améliorer nos services. Nous tâcherons de répondre au mieux à vos attentes

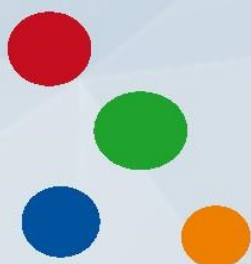


## Quelques statistiques...

### En quelle année êtes-vous?



### Quelle UFR?



### Quels publics?

L'écrasante majorité des répondants correspond aux étudiants : 97,7%.

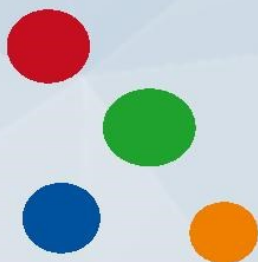
1,1 % des répondants sont des enseignants et 1,2 % appartiennent à d'autres publics.

61,7 % des répondants sont des femmes et 38,3 % des hommes.

### A quelle heure venez-vous?



Parmi les sondés, vous êtes 95 % à fréquenter la BU Cathédrale, 22,3 % la BU Campus et 11,2 % 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- Renseignements, disponibilité et accueil du personnel : 7,14

2- La propreté des locaux: 7,10

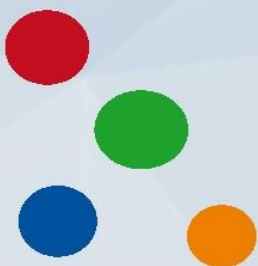
3- Les fonds: 6,97

4- Le prêt entre bibliothèques (PEB): 6,80

5- Le catalogue: 6,61



Nos points forts





1- L'imprimante/photocopieur: 4,01

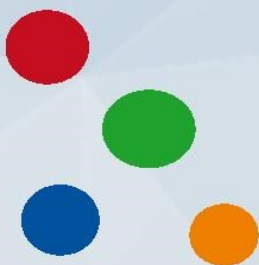
2- Le nombre de prises électriques: 4,15

3- Le nombre d'ordinateurs: 4,95

4- Température des locaux: 5,12

5- Grand écran du hall: 5,68

*Nos points faibles*



## Usages et accueil

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

6,9

Accueil du  
personnel

7.3

Renseignements  
donnés

6.5

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 (6,9) ou dans les renseignements donnés (7.3) ainsi que la durée d'attente pour recevoir un document, des demandes PEB ou des demandes navette (6.5).

## Fonds et services

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

7

Fonds

6,6

Catalogue

6,8

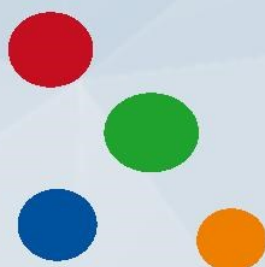
PEB

6,2

Service handicap

Vous jugez très satisfaisant les fonds proposés (7) ainsi que le catalogue (6,6) et le service de prêt entre bibliothèques (6,8).

Les services adaptés au handicap recueillent quant à eux une note de 6,2



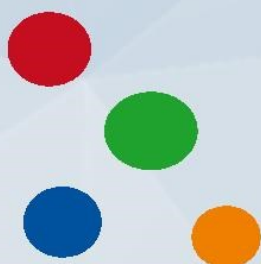
## Communications et animations

Connaissez-vous la page Facebook de la BU?



■ Oui ■ Non

Une meilleure promotion de la page Facebook de nos bibliothèques universitaires doit être réalisée. En effet, vous êtes 75,8 % à ne pas connaître notre page.

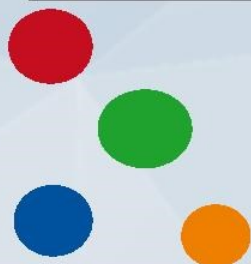




# Vos attentes Nos engagements

## sur les services et les collections

Vos commentaires	Nos réponses
On aimerait que la BU soit ouverte davantage (soirs, samedi après-midi, dimanche)	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
On aimerait avoir des collections plus récentes	Nous achetons la plupart des nouvelles parutions mais n'hésitez pas à suggérer l'acquisition de documents via les cahiers des suggestions d'achat aux 1er et 3e étages. N'oubliez pas également de consulter la bibliothèque numérique accessible à distance depuis le site web de la BU. Beaucoup de manuels présents à la BU sont disponibles en version électronique
On aimerait qu'il y ait plus d'animations et d'expositions	Nous avons commencé à vous proposer des animations cette année (siestes musicales, lectures avec le Printemps des poètes). Nous serons plus à même à vous proposer à partir de la rentrée prochaine une programmation plus structurée. N'hésitez pas à nous faire part de vos envies et souhaits via la boîte à suggestion (banque de prêt) ou via la page Facebook de la BU
On apprécie la distribution d'ouvrages sortis de vos collections	Merci !





# Vos attentes Nos engagements

## sur le bâtiment

Vos commentaires	Nos réponses
<b>Il fait trop froid à la BU</b>	<p>Vous avez été nombreux à vous plaindre de la température cet hiver. Comble de malchance : l'enquête a été réalisée au moment où la chaudière tombait fréquemment en panne. Vos remarques serviront à appuyer nos demandes aux services techniques l'hiver prochain</p>
<b>Il n'y a pas assez de prises électriques</b>	<p>C'est un problème dont nous sommes conscients. Le bâtiment a été conçu il y a 20 ans et l'évolution des usages informatiques n'a pas été anticipée. Nous recherchons des solutions comme déplacer certaines tables de travail au plus près des prises existantes</p>
<b>Il y a parfois trop de bruit, surtout au 2e étage</b>	<p>La BU vous accueille pour étudier et travailler. Le respect du silence est l'affaire de chacun. Nous rappellerons plus fréquemment les règles en usage à la bibliothèque. Vous pouvez utiliser les salles de travail en groupe lorsque vous travaillez à plusieurs. N'hésitez pas également à vous installer dans des zones plus calmes, comme le 3e étage.</p>
<b>Il y a un problème d'éclairage</b>	<p>L'amélioration de l'éclairage dans la BU est en cours : elle est partiellement réalisée au 3e étage et les travaux se poursuivront l'année prochaine. Le remplacement du système actuel est à l'étude au 1er étage, côté rue des Huchers. Le remplacement des ampoules dans les espaces de circulation et dans l'escalier est prévu pour juin cette année</p>

