

# résultats

de l'enquête de satisfaction du public  
de la bibliothèque universitaire 2016



## Les répondants

### 2512 réponses, qui représentent :

- 6,81 % de la population étudiante,
- 16,68 % de la population des personnels,
- 25,23 % de la population des lecteurs autorisés.

### La répartition des répondants reflète la composition du lectorat de la Bibliothèque Universitaire :

- Étudiants niveau Licence : 47,98 %
  - Licence : 40 %
  - Licence professionnelle : 1,64 %
  - DUT : 4,88 %
  - DU : 1,46 %
- Étudiants en Master : 20,53 %
- Doctorants : 1,05 %
- Études de Santé : 7,62 %
- Enseignants : 10,68 %
- BIATSS : 6,3 %
- Lecteurs autorisés : 5,2 %



## Les horaires d'ouverture

**82,24 % des répondants jugent que les horaires d'ouverture sont adaptés**, dont 79,22 % des étudiants, chiffre en recul par rapport à 2014. Depuis 2015, en réponse aux demandes des étudiants, trois BU rémoises (Moulin de la Housse, Robert de Sorbon et Santé) ont pourtant maintenu leurs horaires d'ouverture habituels pendant les congés universitaires de février et de printemps.



## La qualité de l'accueil

**96,78 % des répondants jugent la qualité de l'accueil satisfaisante** : 94,93 % parmi les étudiants, 97,14 % parmi les lecteurs autorisés et 95,16 % parmi les personnels.



## Les emprunts

**Le nombre de documents empruntables en même temps est jugé satisfaisant par 94,40 %** des répondants, soit une augmentation de 7,39 % par rapport à 2014. Il est possible d'y voir les effets de la mise en place du prêt de 20 documents sans restriction de support en septembre 2014.



## La formation

**60,48 % des étudiants déclarent avoir suivi une formation (soit une hausse de 4,46 %)** et 72,18 % parmi les étudiants de Licence.



## Les réservations de salle de travail

**47,51 % des étudiants utilisent l'application de réservation en ligne sur les trois bibliothèques concernées**, 91,09 % de ceux qui l'utilisent en sont satisfaits.



## Le service impressions/photocopies

**34,68 % des répondants utilisent ce service (40,75 % parmi les étudiants)** et 82,42 % de ceux qui l'utilisent s'estiment satisfaits (83,84 % parmi les étudiants).



## Le public et l'information

**94,11 % des répondants accèdent facilement aux informations pratiques de la BU** (ces chiffres sont en augmentation de 1,30 % depuis 2014), informations qu'ils recherchent en priorité sur le portail de la BU. En 2014, une page « Horaires » qui regroupe les horaires de toutes les BU a été mise en place sur le portail, en réponse à des commentaires libres formulés lors de la précédente enquête.



## Les nouveaux services

Les répondants avaient le choix entre quatre propositions de nouveaux services :

- la majorité a classé le « prêt illimité en nombre de documents » en 1<sup>er</sup> choix ;
- l'espace de convivialité arrive en seconde position ;
- les distributeurs de boissons et friandises sont classés en troisième et quatrième positions.