Engagée dans l'amélioration de ses services, la BU de l'URCA répond aux engagements de **Services Publics +**. Retrouvez nos engagements pour l'accueil et les résultats des précédentes enquêtes de satisfaction sur le portail de la Bibliothèque (rubrique "Notre politique d'accueil")

SERVICES PUBLICS+

bureims www.univ-reims.fr/bu

Résultats de l'enquête 2024 de **satisfaction du public de la BU**

Tous les deux ans, la Bibliothèque mène une enquête générale de satisfaction sur les services offerts par la BU. La dernière enquête a été diffusée en février 2024. 1 597 personnes ont répondu à l'enquête, soit 4,9 % de la population cible. L'objectif pour la Bibliothèque est de mieux connaître les besoins de ses publics et de parvenir à adapter son offre et ses services en fonction des retours de ses usagers. Le taux de satisfaction globale s'élève à 97,4 %, un chiffre élevé et stable depuis 2014 dans les différentes enquêtes menées.

92,0 % fréquentent une des BU de l'URCA (+1,6 point par rapport à 2022)

73,5 % utilisent les services en ligne de la BU (+3,1)

97,4 % sont satisfaits de la qualité de l'accueil (+0,1)

98,0 % sont satisfaits de la qualité des services (+0,1)

Courtoisie, amabilité ..... 9,2 / 10 (+0,1)
☹ 18 % 😀

Pertinence des informations ..... 9,1 / 10 (+0,1)
☹ 21 % 😀 77 %

Délai avant réponse ..... 9,1 / 10 (+0,1)
☹ 23 % 😀 76 %

Horaires d'ouverture ..... 8,3 / 10 (-0,1)
☹ 36 % 😀 53 %

Réservation de salles ..... 8,4 / 10 (+0,2)
☹ 37 % 😀 55 %

Impressions / photocopies ..... 8,4 / 10 (+0,2)
☹ 36 % 😀 56 %

Prêt entre bibliothèques ..... 8,6 / 10 (+0,3)
☹ 33 % 😀 66 %

Durée de prêt ..... 8,2 / 10 (+0,2)
☹ 40 % 😀 48 %

☹ Insatisfait ou très insatisfait ☺ Satisfait 😀 Très satisfait

Conception @bureims • Impression imprimerie.centrale@univ-reims.fr • V24

Vous pouvez faire une suggestion d'amélioration ou une remarque et poser une question toute l'année

en remplissant un formulaire « Votre avis compte » et en le déposant dans l'urne à avis disponible à la bibliothèque

en nous faisant part de votre avis et de vos commentaires sur www.univ-reims.fr/bu (rubrique Services → Donner mon avis)