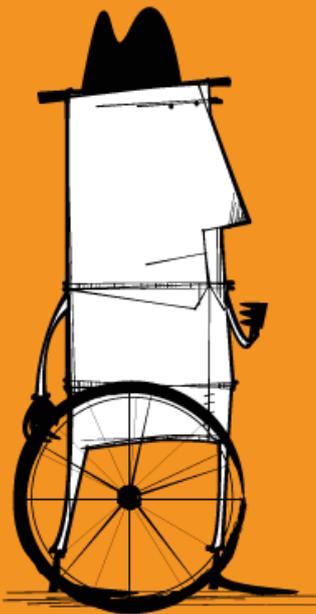


# Résultats de l'enquête générale de satisfaction du public 2020

de la Bibliothèque universitaire  
de Reims Champagne-Ardenne



Comme tous les deux ans, la Bibliothèque universitaire a mené auprès de ses usagers une enquête générale de satisfaction. L'enquête a été diffusée du 17 février au 10 avril 2020. 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.

Des courriels avec le lien vers l'enquête ont été envoyés à l'ensemble des personnels, étudiants et lecteurs autorisés de l'université de Reims Champagne-Ardenne, avec un système de relance régulier aux personnes n'ayant pas répondu. La réalisation technique et la passation de l'enquête ont été effectuées par le Service des enquêtes et de l'insertion professionnelle.

## Population répondante

Au total, ce sont 3 593 personnes qui ont répondu à l'enquête, sur une population cible totale de 32 366 usagers, soit 11,1 %.

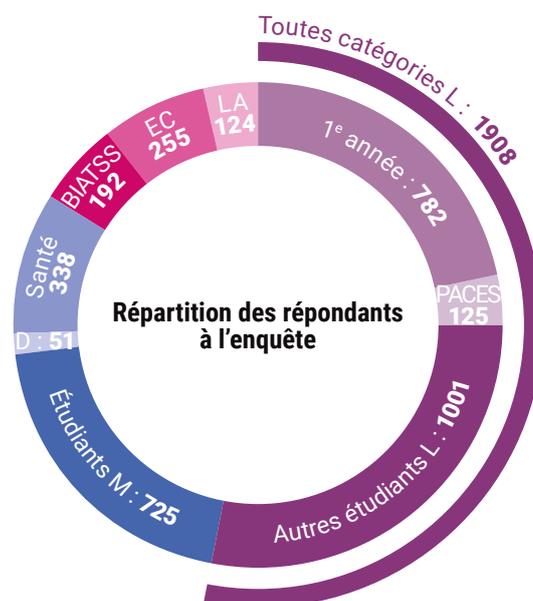
La répartition des répondants par catégorie suit globalement la répartition de la population totale par catégorie, mis à part notamment pour les étudiants en Master dont le pourcentage parmi les répondants est plus élevé (20,2 %) que leur représentation dans la population totale (14,2 %).

A contrario, la population de Santé est moins représentée dans les répondants (9,4 %) que dans la population globale (18,3 %).

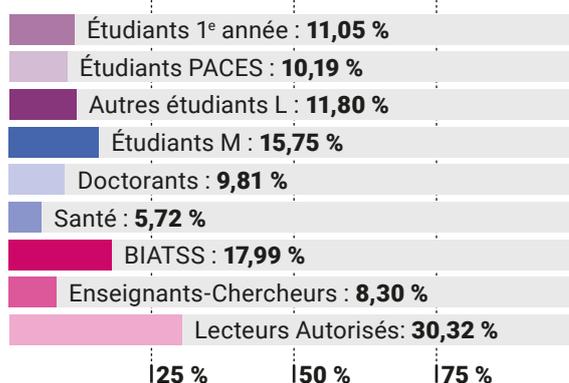
## Usage des bibliothèques

Une très grande majorité des répondants fréquentent une des BU de l'URCA : 92,7 %, mais un quart des répondants (25,8 %) n'utilisent pas les services en ligne de la BU. 63,3 % des répondants fréquentant la BU viennent à la bibliothèque au moins une fois par semaine, et 12 % s'y rendent tous les jours.

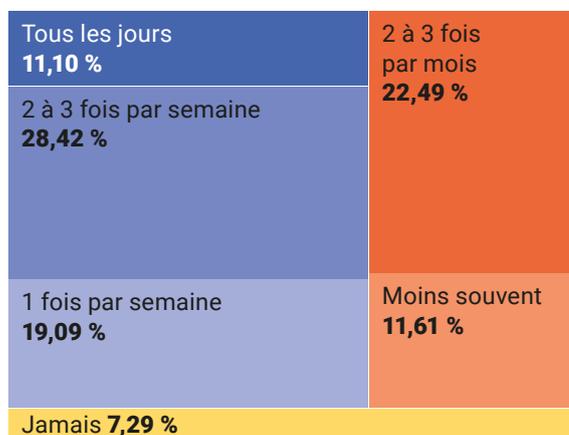
Concernant les bibliothèques fréquentées, la réponse à la question reflète globalement les populations desservies par les différents sites à l'exception du pôle Santé, où les répondants sont sous-représentés par rapport à la population globale.



Nb. de réponses par catégorie de population



Taux de participation par catégorie de population

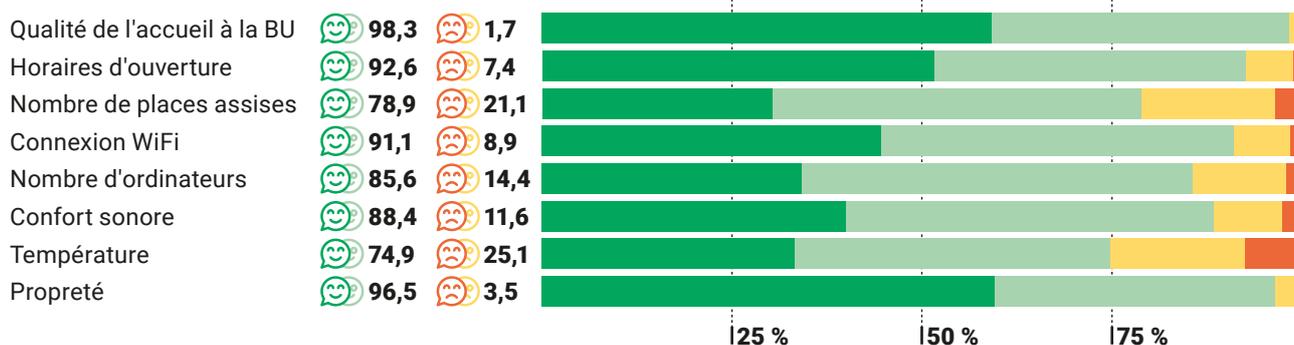


Fréquentation des BU par les répondants

## Accueil à la Bibliothèque

98,3 % des répondants estiment que la qualité de l'accueil est « satisfaisante » ou « tout à fait satisfaisante ».

 Tout à fait satisfaisant     Satisfaisant  
 Pas satisfaisant     Pas du tout satisfaisant



## Échanges avec un bibliothécaire

87,1 % des répondants indiquent ne jamais eu avoir d'échange ; 96,8 % des échanges se sont faits à une banque d'accueil.

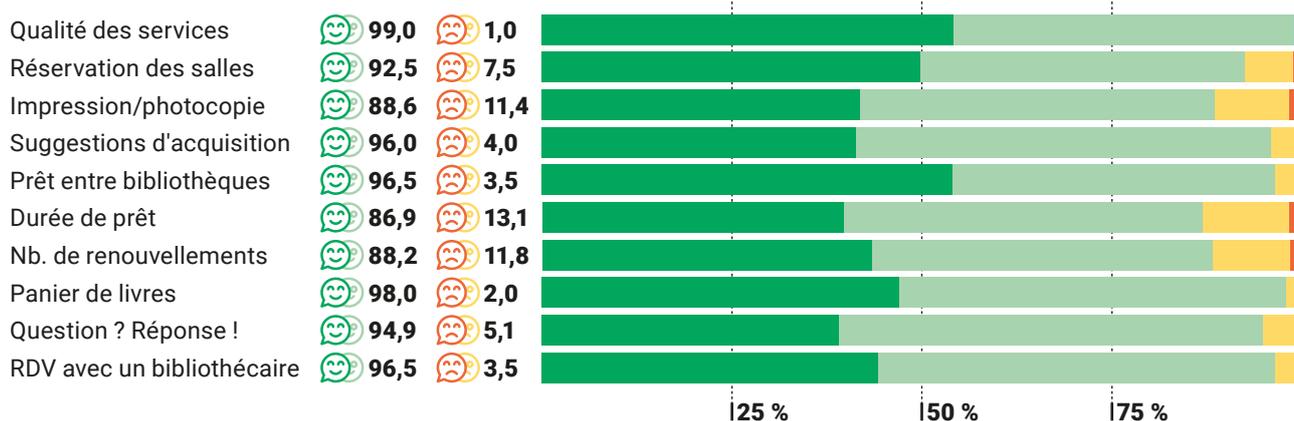
 Tout à fait satisfaisant     Satisfaisant  
 Pas satisfaisant     Pas du tout satisfaisant



## Services de la Bibliothèque

99 % des répondants estiment que la qualité des services de la BU est satisfaisante.

 Tout à fait satisfaisant     Satisfaisant  
 Pas satisfaisant     Pas du tout satisfaisant

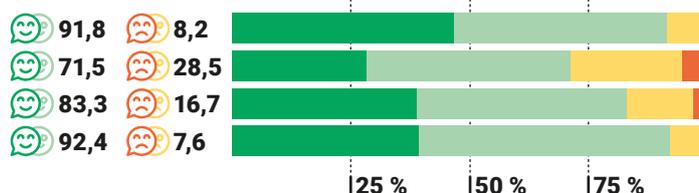


## Accès à la documentation

92,4 % des répondants indiquent trouver à la Bibliothèque les documents dont ils ont besoin.

Tout à fait d'accord    D'accord  
 Pas d'accord    Pas du tout d'accord

Je n'ai aucune difficulté à utiliser le catalogue  
 Je connais les fonctionnalités de mon compte lecteur  
 Je sais me servir de la documentation numérique  
 Je trouve les documents dont j'ai besoin

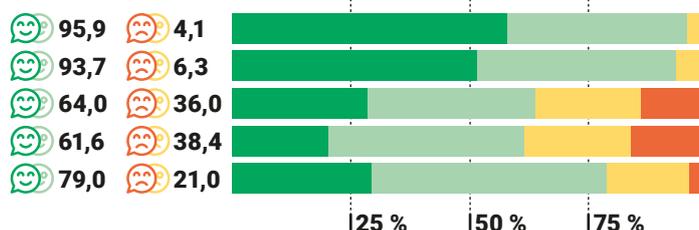


## Communication

95,9 % des répondants indiquent trouver facilement les informations pratiques sur le fonctionnement de la BU.

Tout à fait d'accord    D'accord  
 Pas d'accord    Pas du tout d'accord

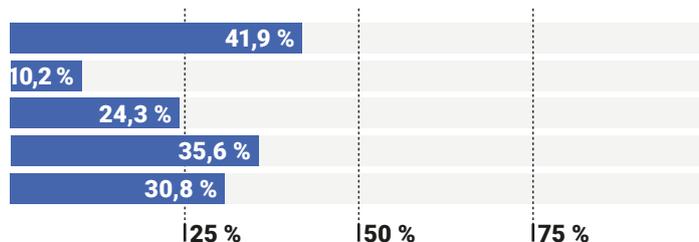
Je trouve facilement les informations pratiques  
 Je m'oriente facilement dans les espaces de la BU  
 Je suis intéressé par la page Facebook de ma BU  
 J'apprécie le fil Twitter de la Bibliothèque  
 Je suis bien informé de ce qui se passe à la BU



## Nouveaux services

La proposition rencontrant le plus de succès est l'équipement des salles de groupe d'ordinateurs et d'écrans (41,9 %).

Équiper d'ordinateur les salles de travail en groupe  
 Disposer d'un bibliothécaire référent  
 Ouvrir le service « Panier de livres » à tous  
 Mettre en place des ateliers de formation  
 Pouvoir emprunter du matériel



Calculatrice  
 Câble HDMI/VGA  
 Chargeur  
 PC portable  
 Tablette

