

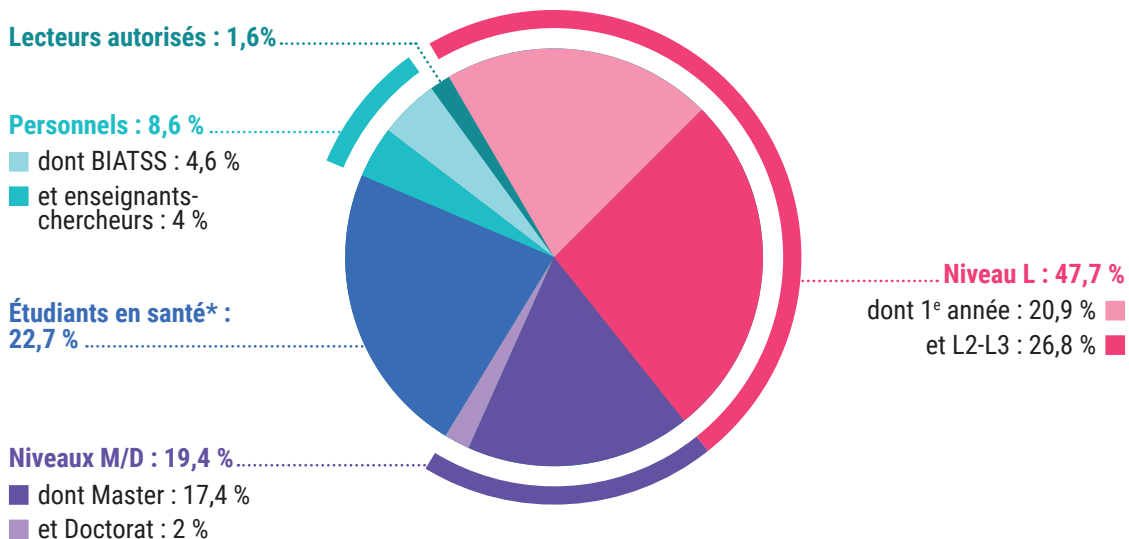
# Dessignons la BU de demain !

## Résultats de l'enquête de satisfaction du public de la Bibliothèque Universitaire 2018

### Nombre de réponses à l'enquête

**Merci d'avoir répondu à l'enquête 2018 de la BU sur la qualité des services et de l'accueil.** Vos 4 900 réponses vont nous aider à améliorer les services de la bibliothèque.

L'échantillon des répondants est représentatif de la communauté de l'URCA. La répartition des répondants est identique à la répartition de la population au sein de la communauté universitaire.



\*La catégorie Santé regroupe tous les cursus et tous les niveaux d'études médicales.

## Qualité de l'accueil

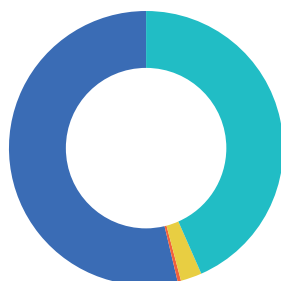
---

**97,11% des répondants se déclarent globalement satisfaits de l'accueil** à la BU, il s'agit d'un résultat équivalent à celui relevé lors des enquêtes 2016 et 2014. Pour mieux évaluer les différentes dimensions de l'accueil, les répondants ont été questionnés sur les conditions de leur séjour en BU (horaires, propreté, places, etc.) et sur la qualité des échanges avec le personnel. Les résultats montrent que les échanges avec les bibliothécaires sont jugés très positifs et fructueux par les répondants.

**Concernant la qualité du séjour en BU, la propreté des locaux et les horaires obtiennent les scores de satisfaction les plus élevés.** Nous continuons de porter une attention soutenue au confort sonore et thermique des locaux. Depuis avril 2018, et à l'initiative de la Direction du Patrimoine, de la Logistique et du Développement Durable, un groupe de travail Confort Eco-gestes s'est mis en place à la BU Robert de Sorbon pour réaliser un audit thermique et apporter des solutions techniques, mais aussi pour améliorer l'information et les échanges autour de ces questions en associant tous les personnes concernés : techniciens, personnels, usagers.

### Pour vous, la qualité de l'accueil est...

Tout à fait satisfaisante  
**53,7 %**



Plutôt satisfaisante  
**43,4 %**

Plutôt pas satisfaisante  
**2,5 %**

Pas du tout satisfaisante  
**0,4 %**

## Services

---

**La satisfaction globale pour les services est de 98,88 %.** L'utilisation des services amène le plus de réponses notamment les services mis en place depuis 2016 (réservation en ligne des salles de groupe, système d'impression-photocopies).

Le taux de satisfaction exprimé par les 4 183 enquêtés ayant répondu à la question témoigne de la pertinence et de l'efficacité des services proposés par la BU à ses publics.

**Le prêt est de loin le service le plus utilisé.** Cependant, depuis l'enquête de satisfaction générale 2014, nous constatons une tendance à la baisse de la mesure de la satisfaction vis-à-vis de la durée du prêt. Cette année, l'augmentation des durées de prêts était proposée parmi les choix de nouveaux services à la fin de l'enquête.

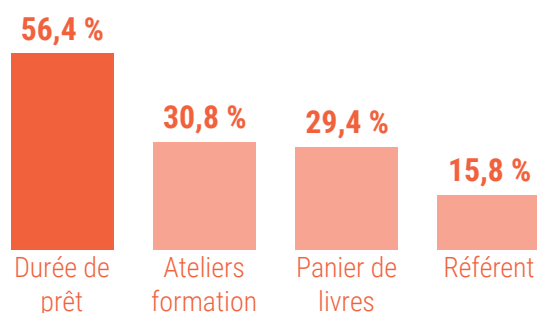
## Accès à la documentation

**86 % (des 4 380 répondants à cette question) trouvent à la BU la documentation dont ils ont besoin, tous supports confondus.**

Ces résultats reflètent non seulement la qualité de l'offre documentaire de la BU (des crédits supplémentaires ont été attribués pour l'achat de documentation imprimée cette année), mais valorisent aussi les efforts de formation aux outils documentaires à destination des primo-entrants assurés en début d'année universitaire.

## Nouveaux services

**L'augmentation de la durée de prêt a de loin remporté les suffrages.** À partir de septembre 2018, la durée initiale de prêt passe à 3 semaines pour les étudiants et 9 semaines pour les personnels de l'URCA, avec 2 renouvellements possibles de 3 semaines.



### Prenez le temps !

Pour mieux répondre à vos besoins, la durée de prêt évolue :

- 3** semaines pour les étudiants de l'URCA et lecteurs extérieurs
- 9** semaines pour les personnels et doctorants de l'URCA
- 2** renouvellements de 3 semaines pour tous, sauf réservation

Sauf pour les annales CRPE, codes juridiques et documents ECN : consultez le [www.univ-reims.fr/bu](http://www.univ-reims.fr/bu)



La Bibliothèque Universitaire s'engage pour améliorer la qualité d'accueil et de service dans le cadre du référentiel Marianne. 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) : [www.univ-reims.fr/bu](http://www.univ-reims.fr/bu)