

La BU c'est **VOUS !**

Enquête du 27 février au 18 mars 2012

9 questions sur la relation à l'utilisateur

n°	nbr. rep. Valides	Libellé
AS-1	1819	Le personnel met les usagers en confiance
AS-2	1481	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager
AS-3	1483	Le personnel est toujours courtois
AS-4	1373	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers
AS-5	1367	Le personnel a la compétence pour répondre aux questions des usagers
AS-6	1629	Le personnel est attentif aux usagers
AS-7	1621	Le personnel comprend les besoins des usagers
AS-8	1400	Le personnel est enclin à aider les usagers
AS-9	1123	Le personnel apporte des solutions aux problèmes liés à l'utilisation des services

8 sur l'accès à l'information, les collections

n°	nbr. rep. Valides	Libellé
IC-1	1475	J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau
IC-2	1476	Le site Web de la bibliothèque me permet de repérer ce que je cherche
IC-3	1354	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux
IC-4	1359	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin
IC-5	1625	Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet d'accéder facilement à l'information
IC-6	1628	Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche
IC-7	1393	La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome
IC-8	1387	Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins

5 sur les locaux

n°	nbr. rep. Valides	Libellé
LP-1	1481	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage
LP-2	1362	La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel
LP-3	1635	Les locaux sont accueillants et confortables
LP-4	1312	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler
LP-5	1391	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe

5 questions locales

n°	nbr. rep. Valides	Libellé
xL-1	1115	Je trouve une assistance en ligne auprès de ma bibliothèque
xL-2	1119	La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information
xL-3	1112	Je trouve acceptables les règles pour l'emprunt des documents (nombre, durée et pénalités de retard)
xL-4	1715	Ma bibliothèque m'informe sur ses ressources et ses services
xL-5	1130	Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent

27 questions avec triple système de notation

Énoncée..	Niveau minimal que je trouverais acceptable		Niveau que je trouve souhaitable		Niveau de service observé est		N/A	
	bas	élevé	bas	élevé	bas	élevé		
16) Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
3) Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A
4) La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9	<input type="checkbox"/>	N/A

• Rubriques additionnelles :

- 8 questions mesurant l'apport de la bibliothèque dans le travail universitaire
- 3 sur le profil d'utilisateur de documentation
- 5 sur les données statistiques (bibliothèque utilisée, âge, sexe, statut, discipline)
- 1 question ouverte (commentaires)

Total : 44 questions

Taux de réponses

Nombre d'ouvertures du questionnaire : 4914

Nombre de questionnaires remplis : 1987

Nombre de questionnaires valides : 1907

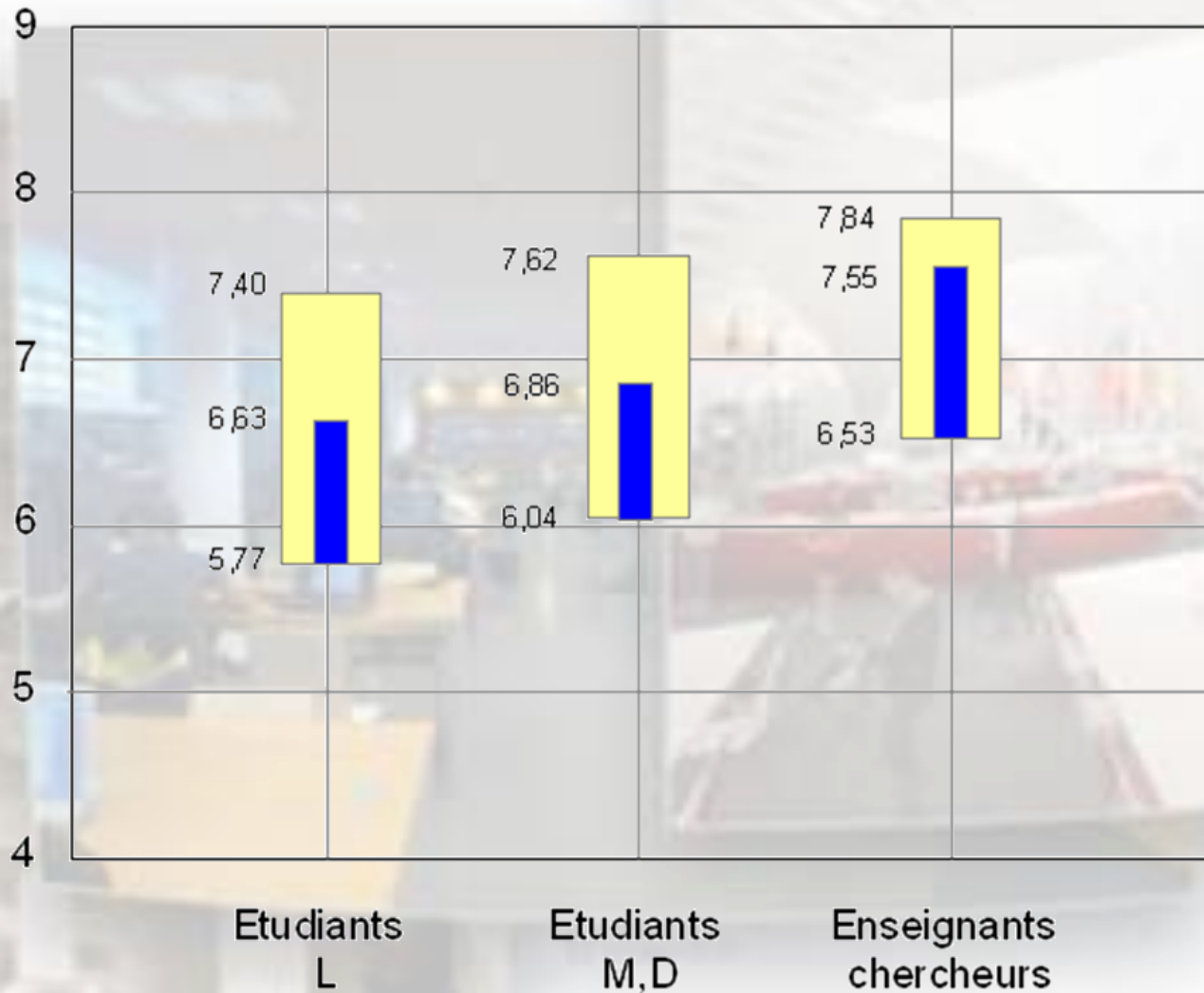
Etudiants L : 1030 (6,43 %)

Etudiants MD : 677 (8,06 %)

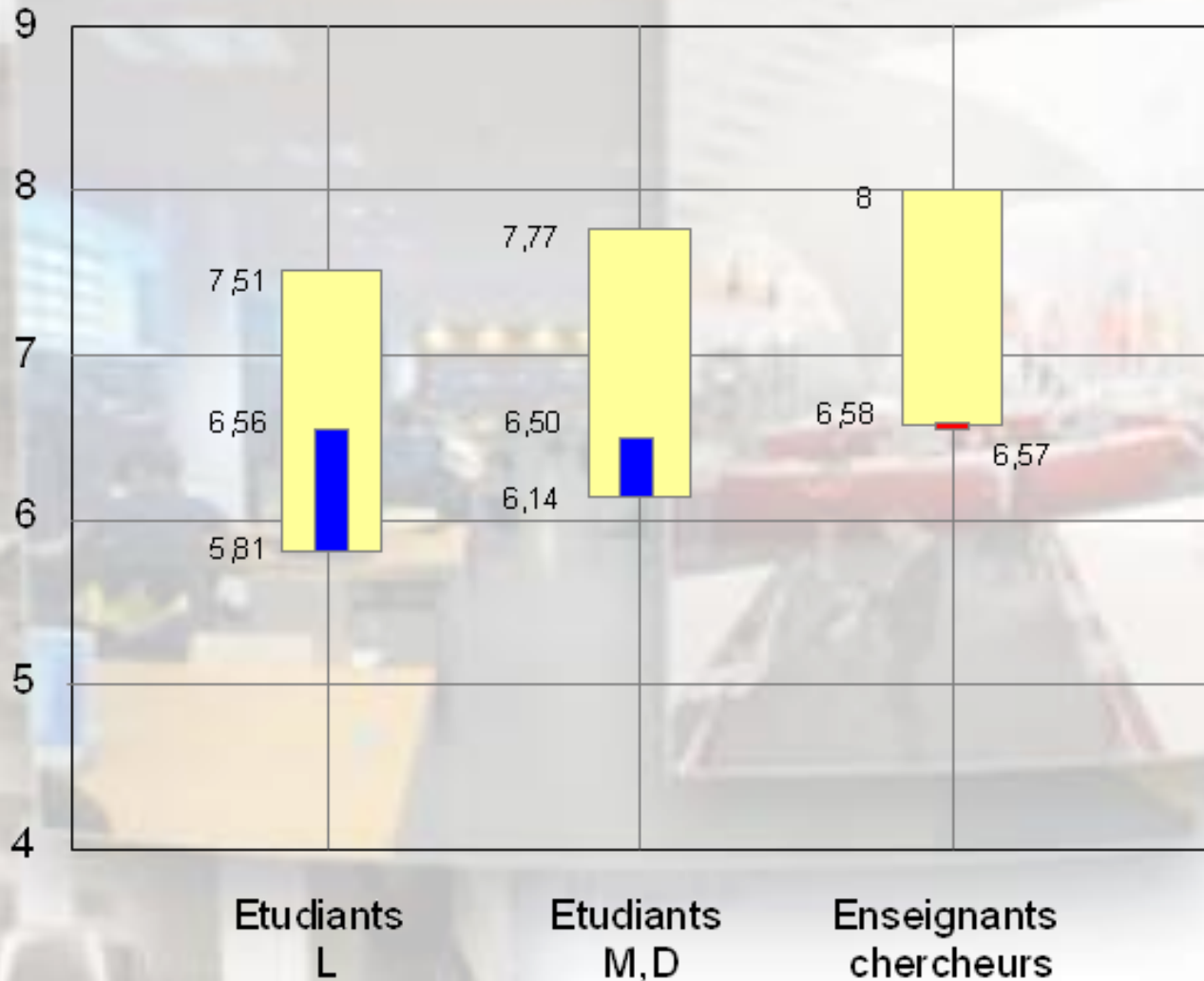
Enseignants et chercheurs : 135 (9,35 %)

761 commentaires

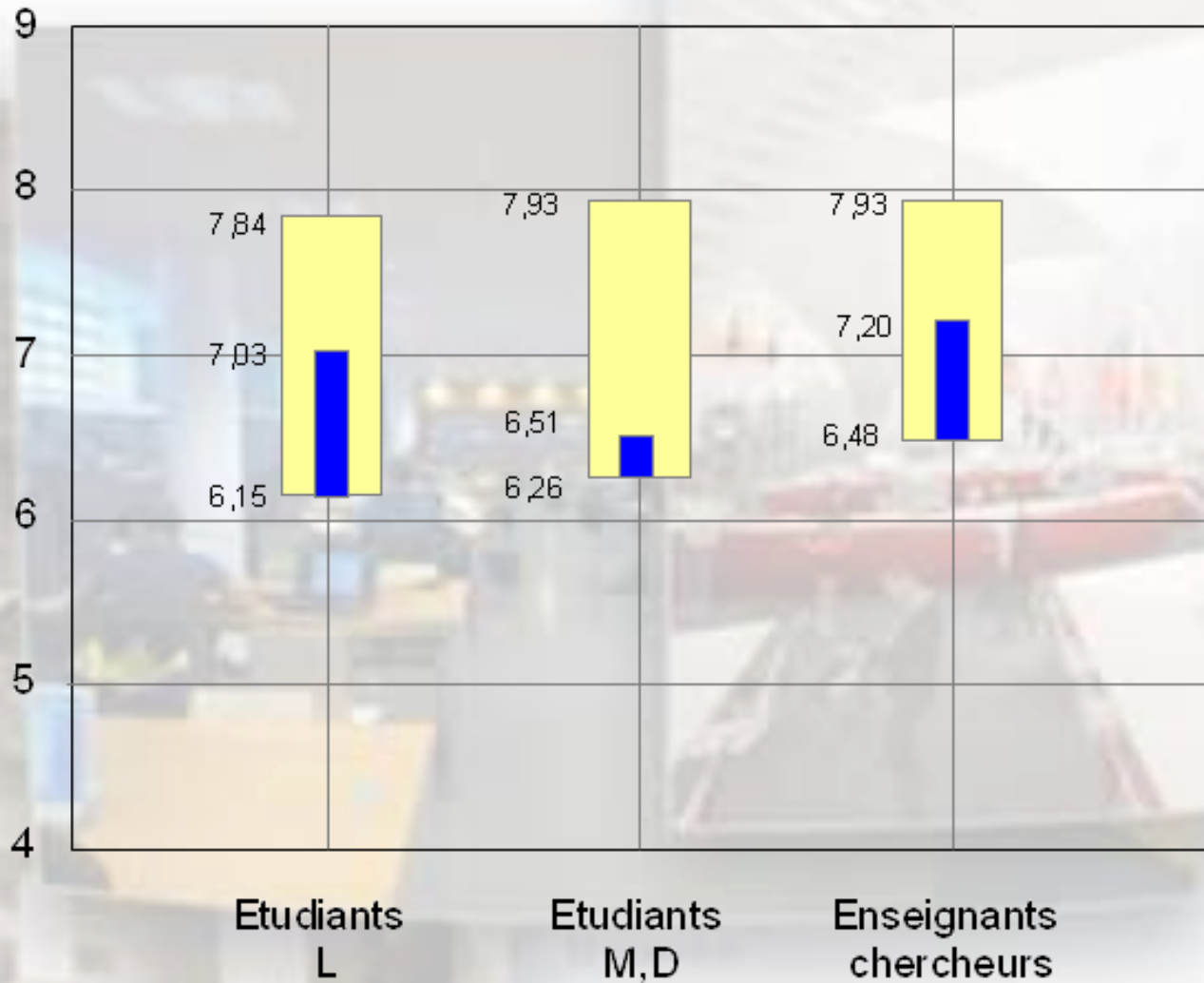
Domaine : relation à l'utilisateur, service



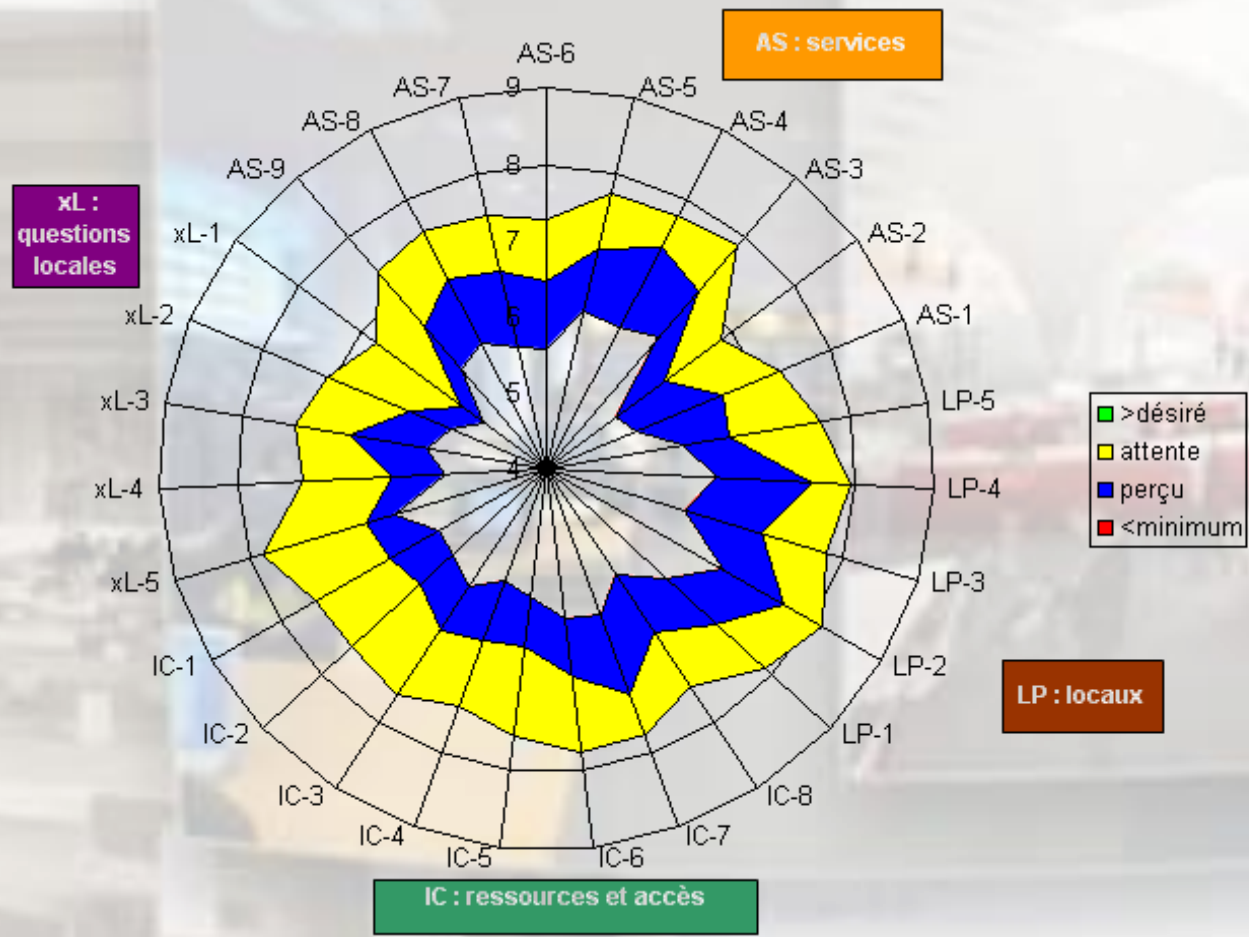
Domaine : accès à l'information, collections



Domaine : locaux

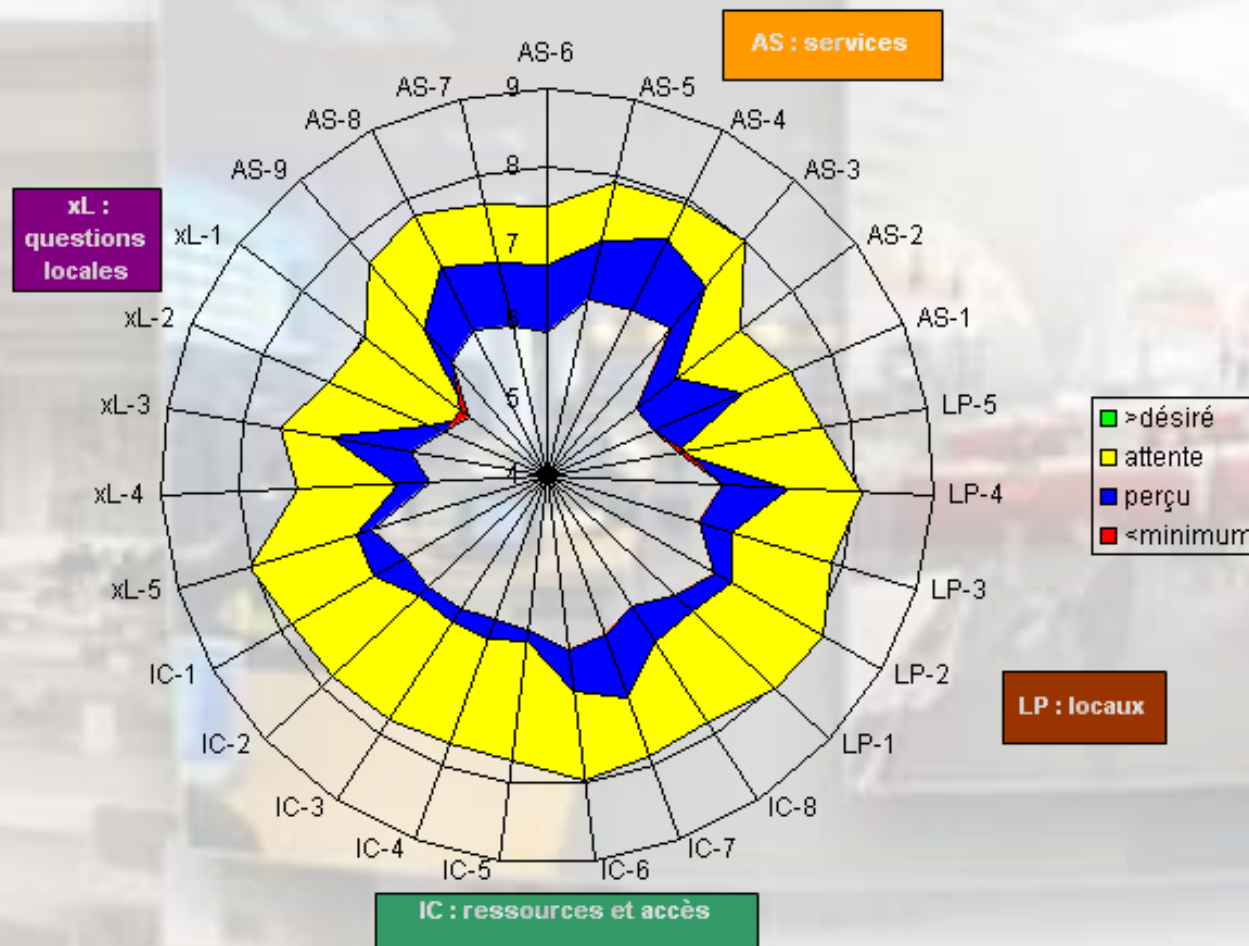


Etudiants L - Global



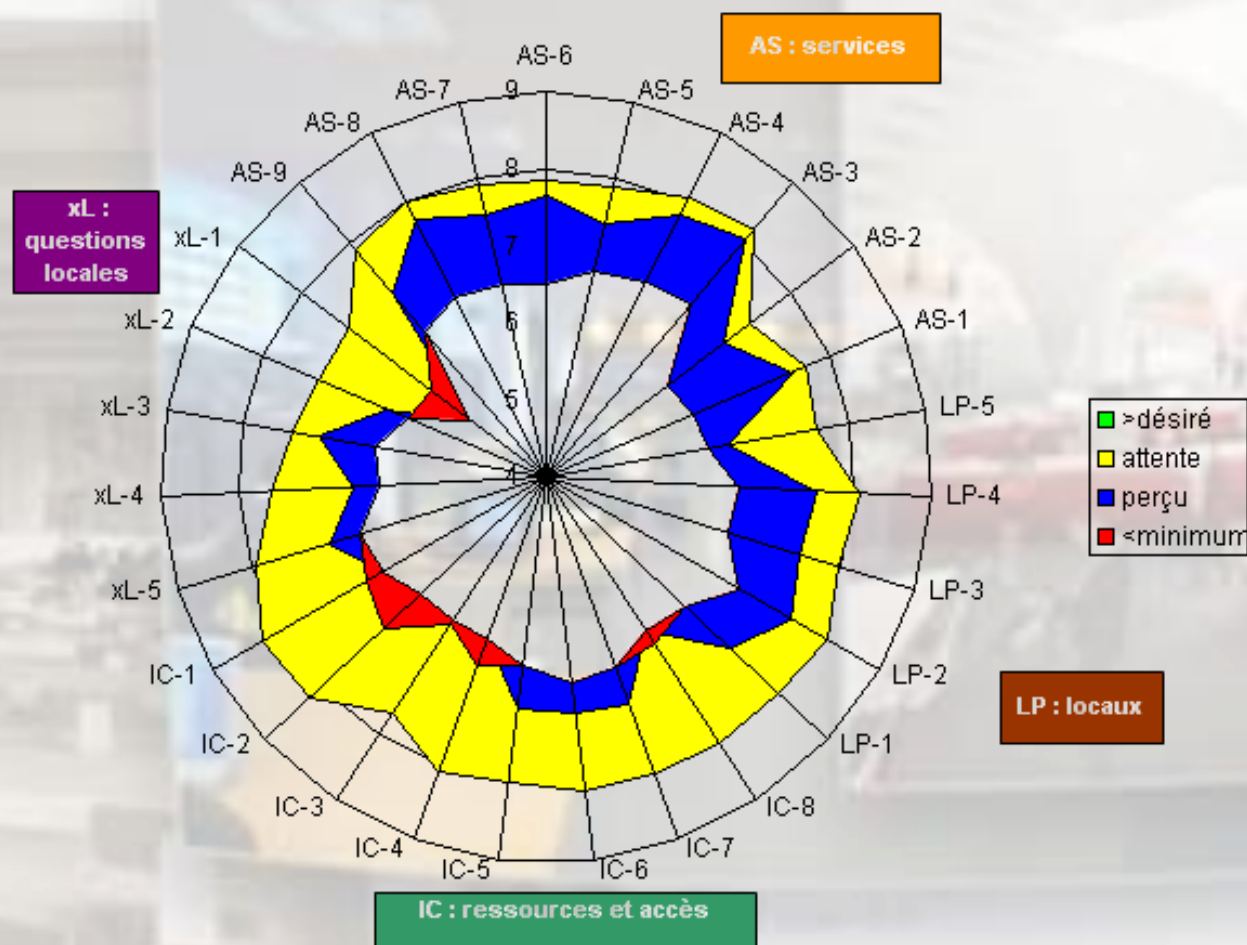
AS-1	usagers en confiance
AS-2	service personnalisé
AS-3	personnel toujours
AS-4	réponse aux questions
AS-5	compétence pour répondre
AS-6	attentif aux usagers
AS-7	comprend les besoins des usagers
AS-8	enclin à aider
AS-9	apporte des solutions
IC-1	accès distant ressources
IC-2	site web
IC-3	collections docs. imprimés
IC-4	ressources électroniques nécessaires
IC-5	équipement moderne
IC-6	outils de repérage
IC-7	documentation accessible en autonomie
IC-8	revues
LP-1	locaux incitent à l'étude
LP-2	environnement calme pour travail individuel
LP-3	locaux accueillants et confortables
LP-4	espace pour étudier et travailler
LP-5	espace pour travail en groupes
xL-1	assistance en ligne
xL-2	formation
xL-3	règles de prêt
xL-4	information sur services
xL-5	horaires d'ouverture

Etudiants M, D - Global



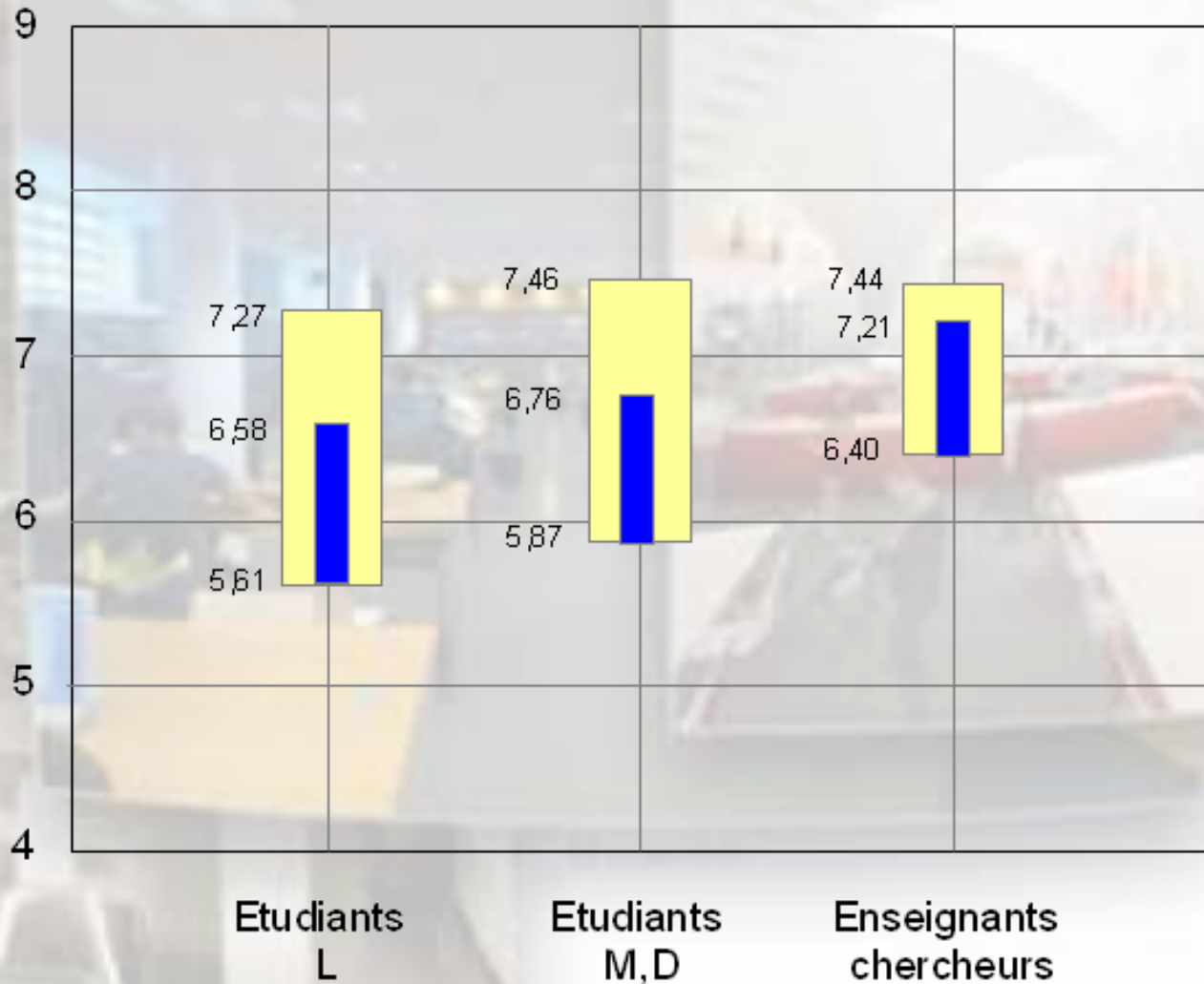
AS-1	usagers en confiance
AS-2	service personnalisé
AS-3	personnel toujours courtois
AS-4	réponse aux questions
AS-5	compétence pour répondre
AS-6	attentif aux usagers
AS-7	comprend les besoins des usagers
AS-8	enclin à aider
AS-9	apporte des solutions
IC-1	accès distant ressources
IC-2	site web
IC-3	collections docs. imprimés
IC-4	ressources électroniques nécessaires
IC-5	équipement moderne
IC-6	outils de repérage
IC-7	documentation accessible en autonomie
IC-8	revues
LP-1	locaux incitent à l'étude
LP-2	environnement calme pour travail individuel
LP-3	locaux accueillants et confortables
LP-4	espace pour étudier et travailler
LP-5	espace pour travail en groupes
xL-1	assistance en ligne
xL-2	formation
xL-3	règles de prêt
xL-4	information sur services
xL-5	horaires d'ouverture

Enseignants, chercheurs - Global

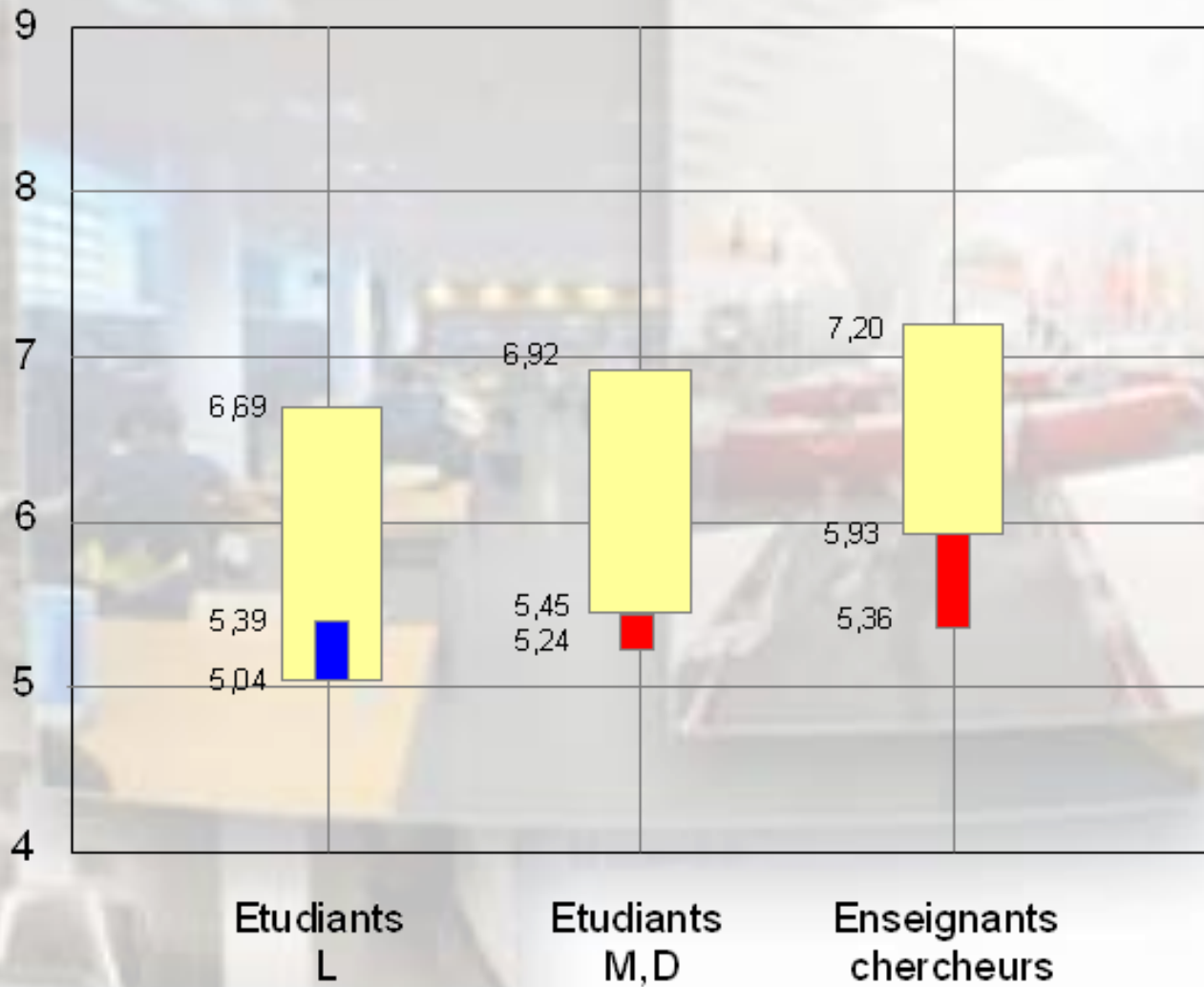


AS-1	usagers en confiance
AS-2	service personnalisé
AS-3	personnel toujours courtois
AS-4	réponse aux questions
AS-5	compétence pour répondre
AS-6	attentif aux usagers
AS-7	comprend les besoins des usagers
AS-8	enclin à aider
AS-9	apporte des solutions
IC-1	accès distant ressources
IC-2	site web
IC-3	collections docs. imprimés
IC-4	ressources électroniques nécessaires
IC-5	équipement moderne
IC-6	outils de repérage
IC-7	documentation accessible en autonomie
IC-8	revues
LP-1	locaux incitant à l'étude
LP-2	environnement calme pour travail individuel
LP-3	locaux accueillants et confortables
LP-4	espace pour étudier et travailler
LP-5	espace pour travail en groupes
xL-1	assistance en ligne
xL-2	formation
xL-3	règles de prêt
xL-4	information sur services
xL-5	horaires d'ouverture

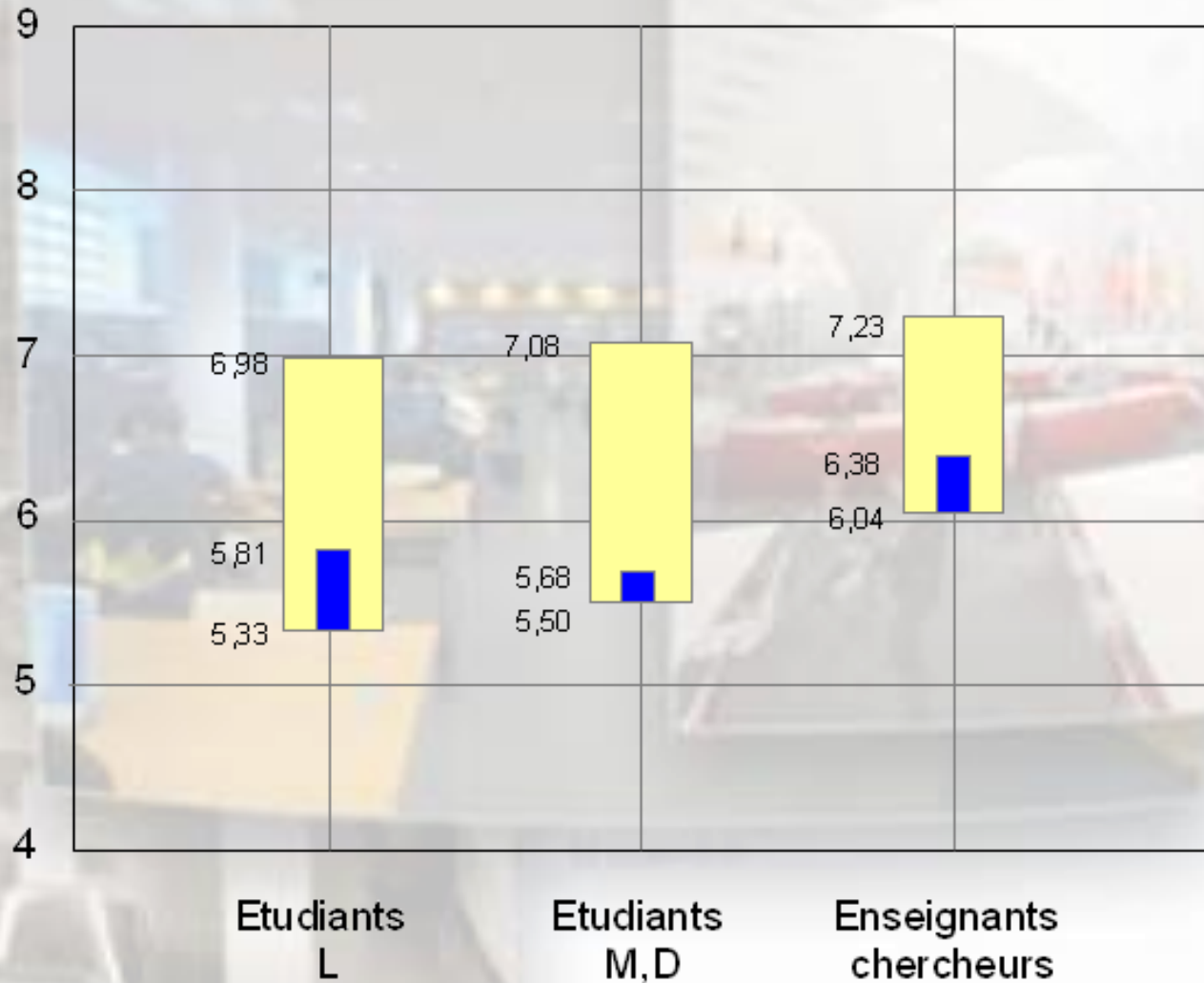
Je trouve acceptable les règles pour l'emprunt des documents



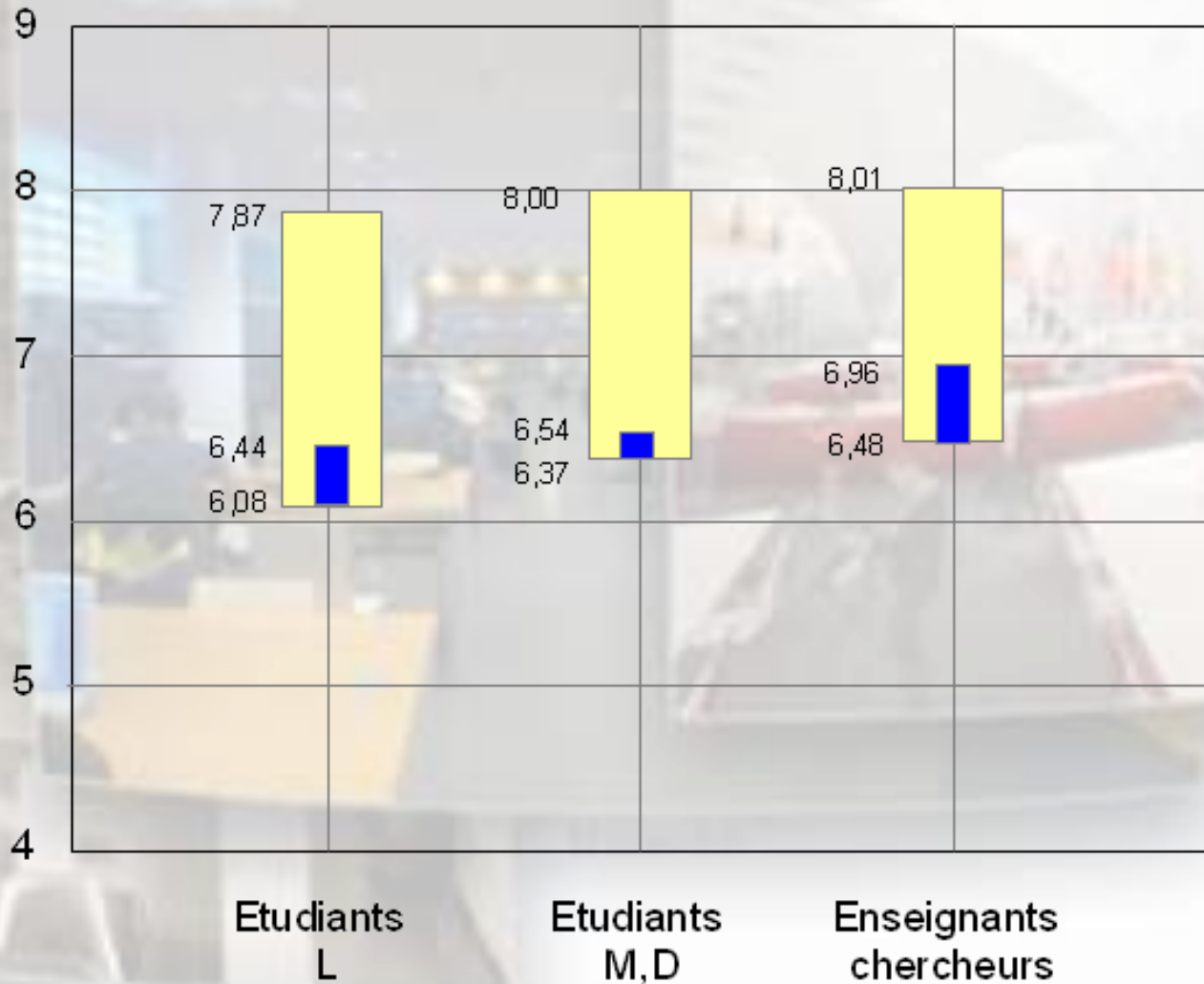
Je trouve une assistance en ligne auprès de ma bibliothèque



La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information



Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent



Ma bibliothèque m'informe sur ses ressources et ses services

