



**Bibliothèque Universitaire Learning Center Santé  
Enquête 2017 de satisfaction et d'usages  
Principaux résultats**

**Service commun de la documentation  
Elus étudiants Santé**

**CFVU Université de Lille Droit et Santé 6 juillet 2017**

**DU 14 AU 31 MARS**  
**LA BU SANTÉ VOUS DONNE LA PAROLE**  
**ENQUÊTE DE SATISFACTION ET D'USAGES**

**INTER SSO**  
**BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES LILLE 2**

# Objectifs, partenaires, méthode

## OBJECTIFS

Evaluer six mois après son ouverture le degré de satisfaction des utilisateurs de la bibliothèque  
Mesurer leurs usages des équipements et espaces mis à leur disposition  
Connaître les attentes complémentaires ou propositions d'évolutions

## PARTENAIRES

Le questionnaire a été réalisé par le Service Commun de la Documentation en partenariat avec les élus représentants des étudiants de la sphère Santé. La méthode en a été validée avec le concours de l'Observatoire de la Vie Etudiante

## METHODE

Administration du questionnaire sous LimeSurvey, logiciel d'enquête statistique, de sondage du 14 Mars au 31 Mars 2017.  
Communication : réseaux sociaux, listes de diffusion, site web [bu.univ-lille2.fr](http://bu.univ-lille2.fr), sur place en bibliothèque  
Deux canaux de réponses :

- Aller à la rencontre des professionnels, présents à l'accueil de la BU avec des iPads.
- Se connecter sur le site de la BU : [bu.univ-lille2.fr](http://bu.univ-lille2.fr) pour répondre à distance

# Questionnaire:

**24** questions, **5** thèmes

- Profil de l'utilisateur.
- Fréquentation.
- Espaces et équipements.
- Services et documentation.
- Satisfaction et améliorations possibles.



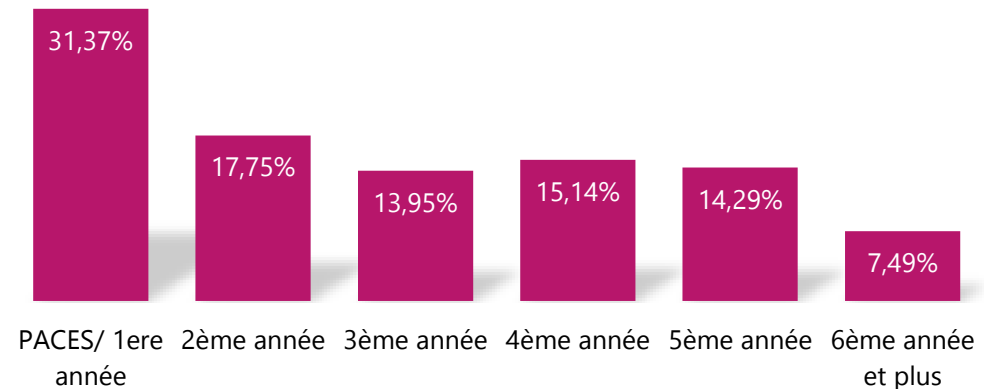
# Qui sont les 1807 répondants ?

- **Répartition des répondants selon leur catégorie :**

Etes-vous	Effectif	pourcentage
Etudiant	1777	98,34%
Professionnel de la Santé	11	0,61%
Personnel administratif	9	0,50%
Autre	8	0,44%
Enseignant-chercheur	2	0,11%
<b>Total</b>	1807	100%

- **Répartition des répondants selon l'année d'études:**

En quelle année êtes-vous inscrit ?	Effectif	pourcentage
PACES/ 1ere année	553	31,37%
2ème année	313	17,75%
3ème année	246	13,95%
4ème année	267	15,14%
5ème année	252	14,29%
6ème année et plus	132	7,49%
<b>Total</b>	1763	100%



\* Objectif de collecte initial: dépasser la barre des 1100 réponses

- Répartition des répondants selon la filière:

Filière d'étude	Effectif	pourcentage
Médecine	785	<b>44,53%</b> (8% des étudiants de médecine ont répondu*)
Pharmacie	531	<b>30,12%</b> (30% des étudiants en pharmacie ont répondu)
ILIS	153	<b>8,68%</b> (8,50% des étudiants ILIS ont répondu)
Kinésithérapie	97	5,50%
Orthophonie	70	3,97%
Chirurgie dentaire	61	3,46%
Autre	43	2,44%
Maïeutique	20	1,13%
Ergothérapie	1	0,06%
IFSI	1	0,06%
Psychomotricité	1	0,06%
<b>Total</b>	<b>1763</b>	<b>100%</b>

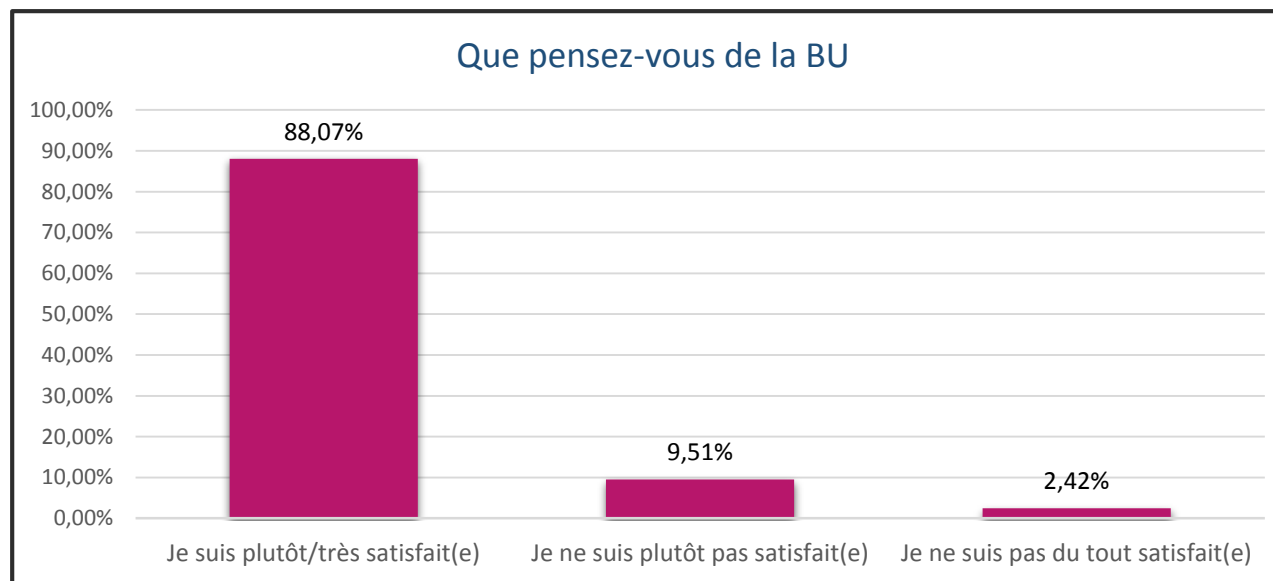
\* Rapporté aux effectifs étudiants 2016-17

# Résultats



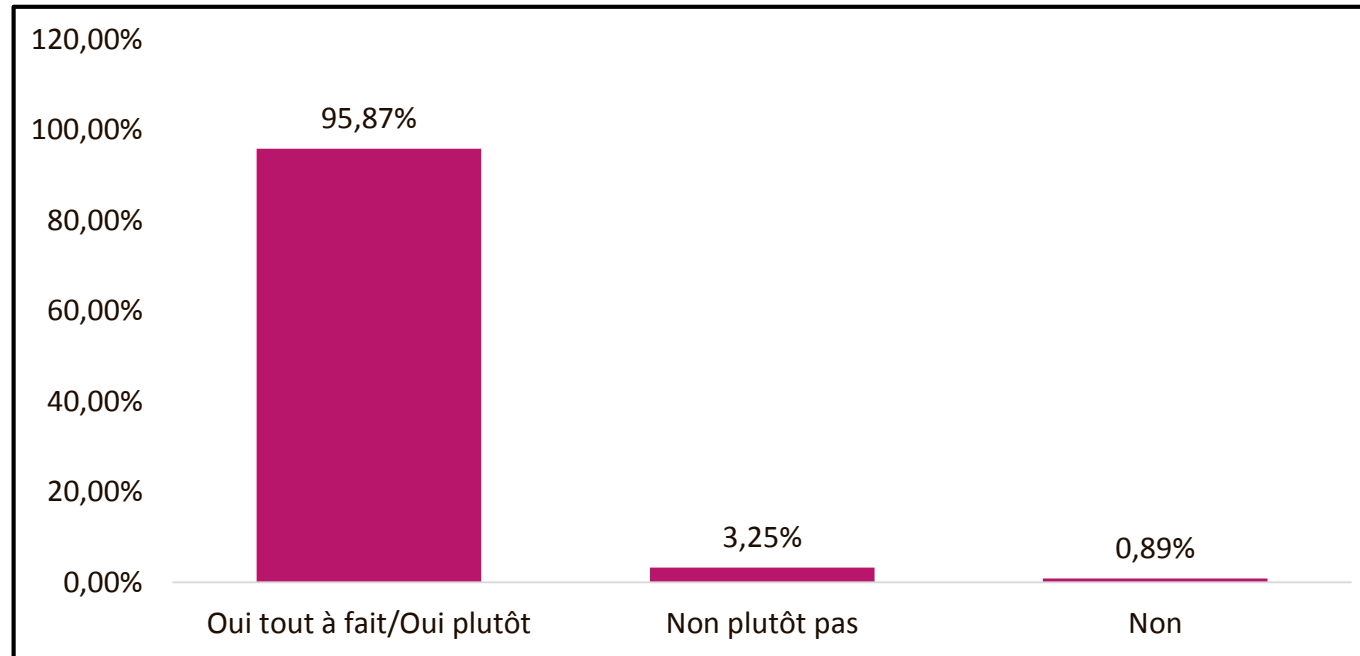
# Satisfaction en général

	Effectif	Pourcentage
Je suis plutôt/très satisfait(e)	1167	88,07%
Je ne suis plutôt pas satisfait(e)	126	9,51%
Je ne suis pas du tout satisfait(e)	32	2,42%
Total	1325	100%





# Satisfaction (accueil par le personnel)



Les étudiants sont globalement très satisfaits des services d'accueil et d'information.

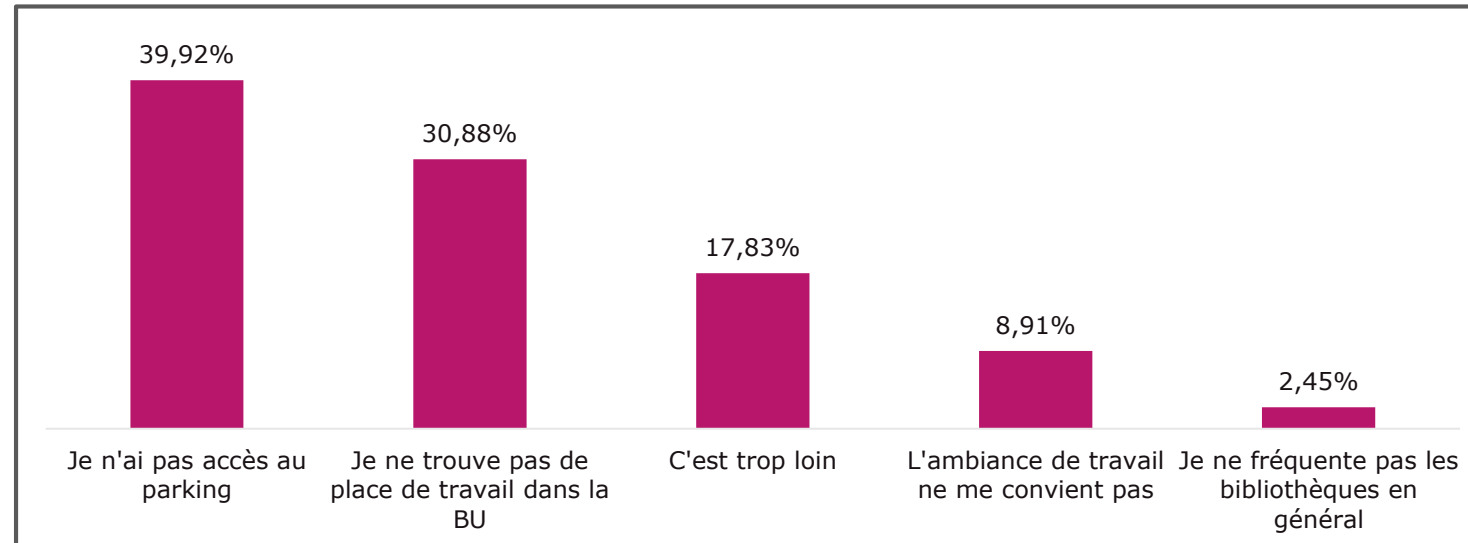
# Fréquentation

- **Fréquentation des bibliothèques après l'ouverture de la BU Santé :**

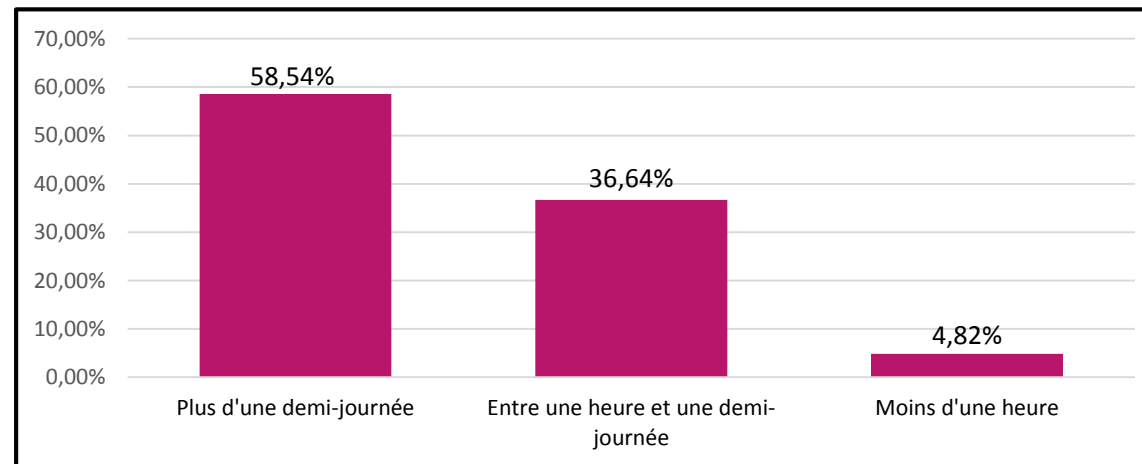
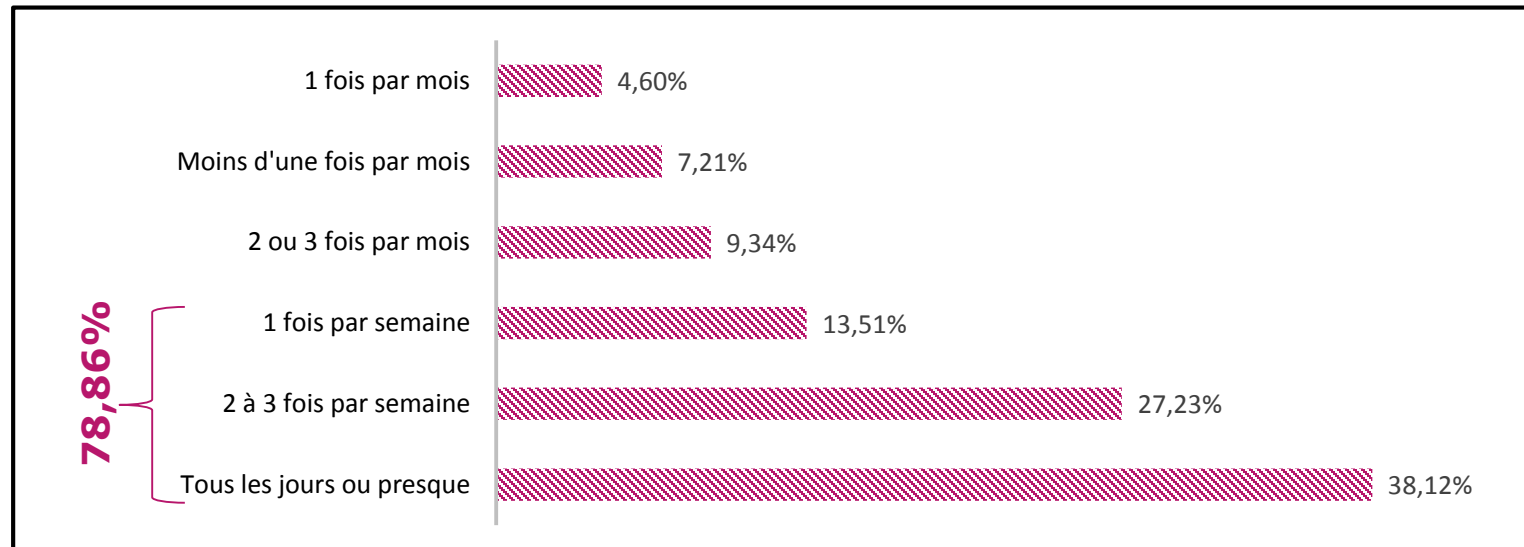
Après l'ouverture de la BU, la grande majorité des répondants fréquentent plutôt la BU que les autres bibliothèques :

A présent, quelle bibliothèque fréquentez-vous ?	Effectif	Pourcentage
Bu santé	1414	84,32%
<b>Total</b>	1677	100%

Parmi ceux qui ne fréquentent pas la BU, 40% ne la fréquentent pas parce qu'ils n'ont pas accès au parking alors que seulement 8% trouvent que l'ambiance du travail de la BU ne leur convient pas :

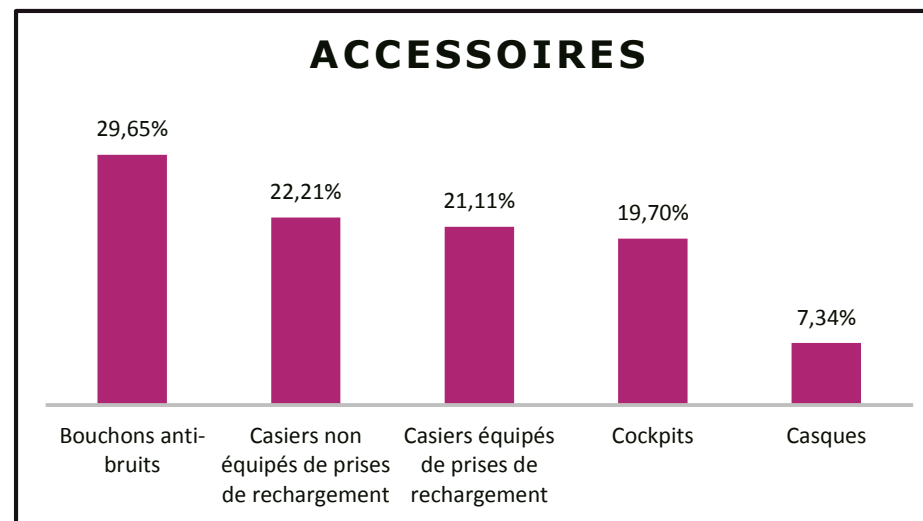
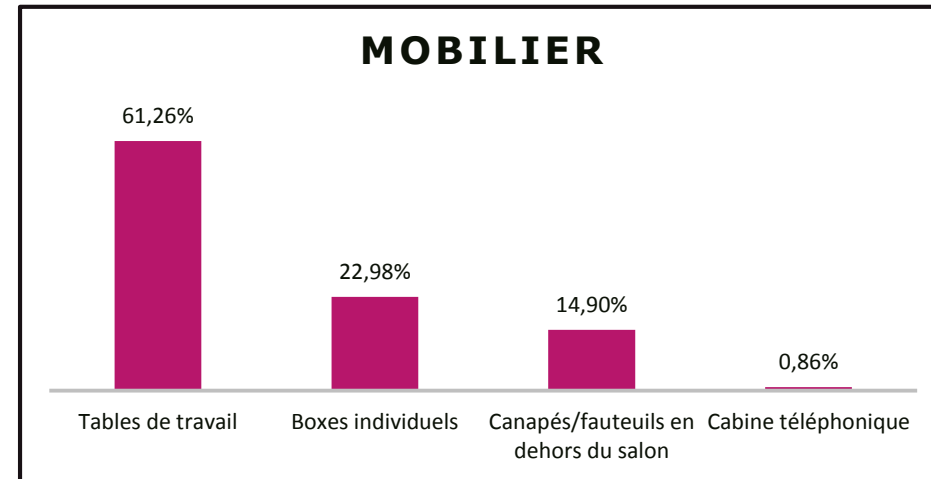
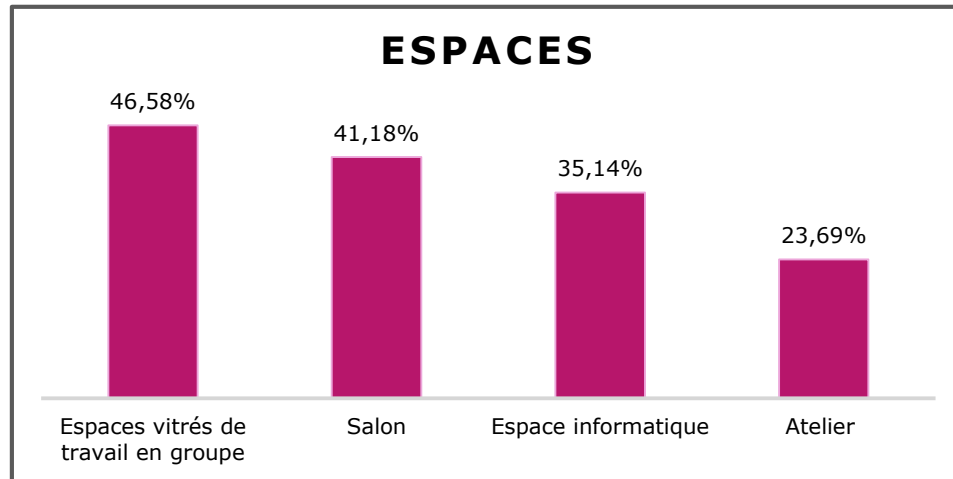


- **Fréquence, durée, motif de visite :**



Les étudiants viennent surtout pour travailler, aux  $\frac{3}{4}$  seuls, le travail en groupe est beaucoup moins important.

# Espaces, mobilier et accessoires



# Usage des équipements et services numériques

Concernant l'utilisation des équipements numériques, la moitié des répondants n'utilise aucun service lors de leur visite à la BU. 90% des utilisateurs déclarant ne pas les utiliser estiment n'en avoir aucun usage.

26% des usagers se connecte au site web de la BU. Plus les usagers progressent dans leurs études plus ils consultent le site web.

- **Fréquence de connexion au site de la BU en fonction du niveau d'études :**

	Une à plusieurs fois par semaine		Une à deux fois par mois		Jamais		Total	
<b>PACES/ 1ere année</b>	49	9,76%	89	17,73%	364	<b>72,51%</b>	502	100%
2ème année	18	7,11%	57	22,53%	178	70,36%	253	100%
3ème année	14	8,28%	55	32,54%	100	59,17%	169	100%
4ème année	19	11,59%	44	26,83%	101	61,59%	164	100%
5ème année	25	16,13%	46	<b>29,68%</b>	84	54,19%	155	100%
<b>6ème année et plus</b>	15	<b>18,07%</b>	29	<b>34,94%</b>	39	46,99%	83	100%

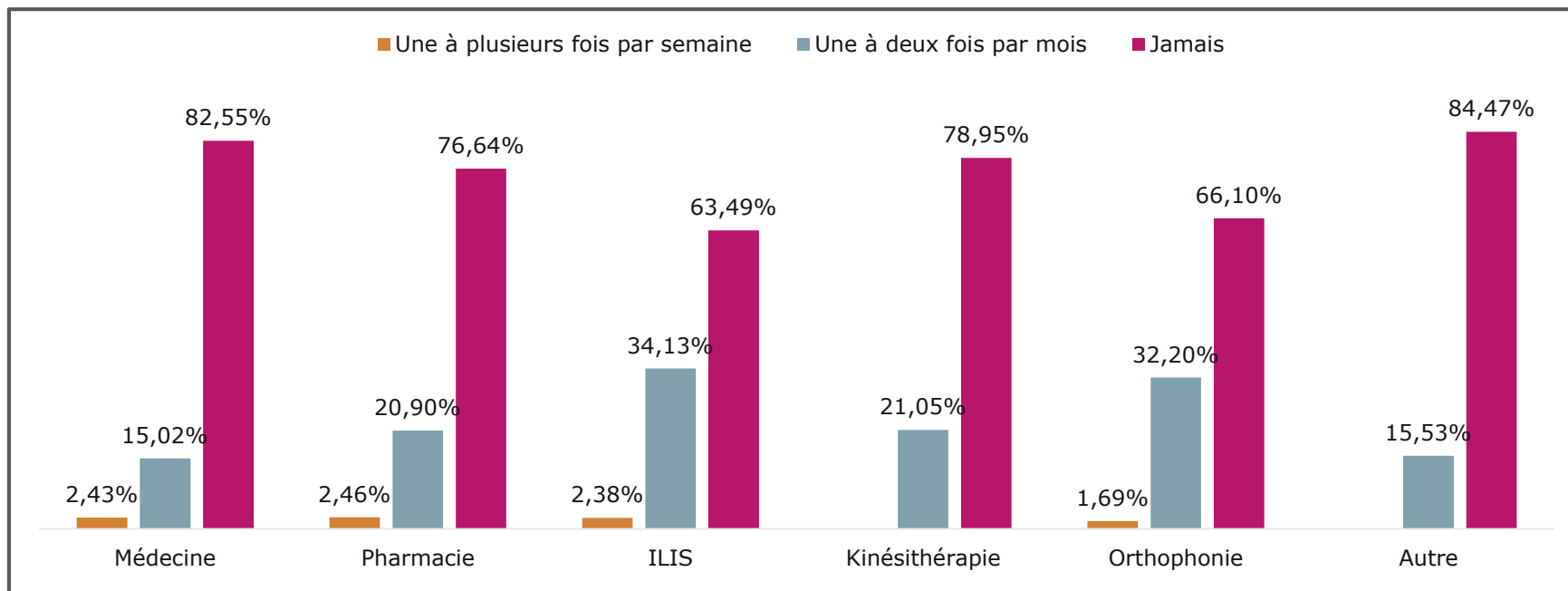
- **Fréquence de connexion au site de la BU en fonction de la filière :**

	Une à plusieurs fois par semaine		Une à deux fois par mois		Jamais		Total	
Médecine	58	8,30%	152	21,75%	489	69,96%	699	100%
Pharmacie	32	13,17%	67	27,57%	144	59,26%	243	100%
ILIS	7	5,56%	34	26,98%	85	67,46%	126	100%
Kinésithérapie	10	10,53%	18	18,95%	67	<b>70,53%</b>	95	100%
<b>Orthophonie</b>	13	<b>22,03%</b>	34	<b>57,63%</b>	12	20,34%	59	100%
Autres	20	19,23%	15	14,42%	69	66,35%	104	100%

# Usage des services

- **Consultation des personnels sur place et à distance:**

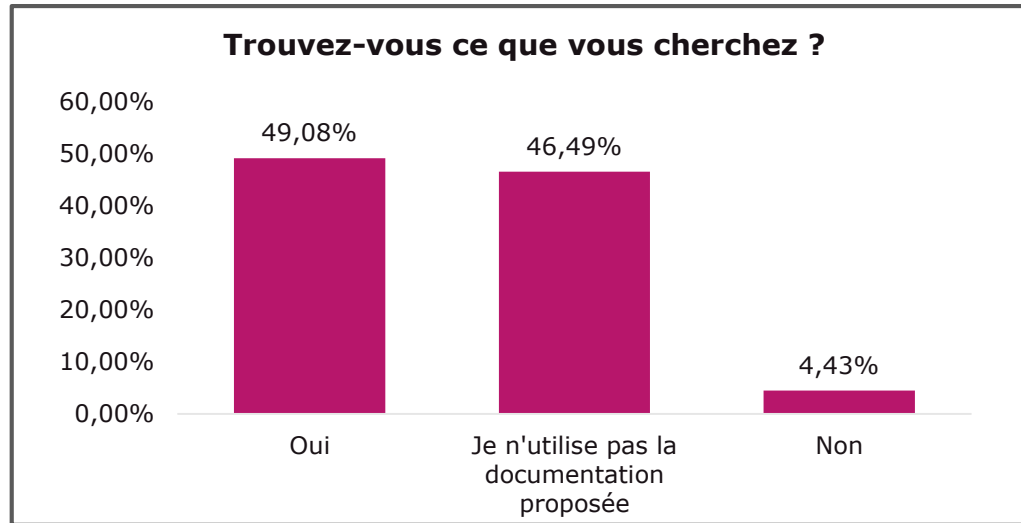
22% des répondants font appel aux personnels sur place ou à distance. Les PACES/1<sup>ère</sup> année sont ceux qui consultent le moins et les 6<sup>ème</sup> année le plus.



D'autre part la moitié d'entre eux sont autonomes dans leur recherche d'information ou de documents. 40% de ceux qui ne parviennent pas à trouver la documentation par eux-mêmes considèrent que ce n'est pas clairement indiqué.

# Usage des services

- **Localisation /identification des documents :**



NB : D'autre part, sans surprise, l'usage de l'outil de découverte gagnerait à être mieux connu des premières années.

- **Utilisation du service de prêt entre bibliothèques:**

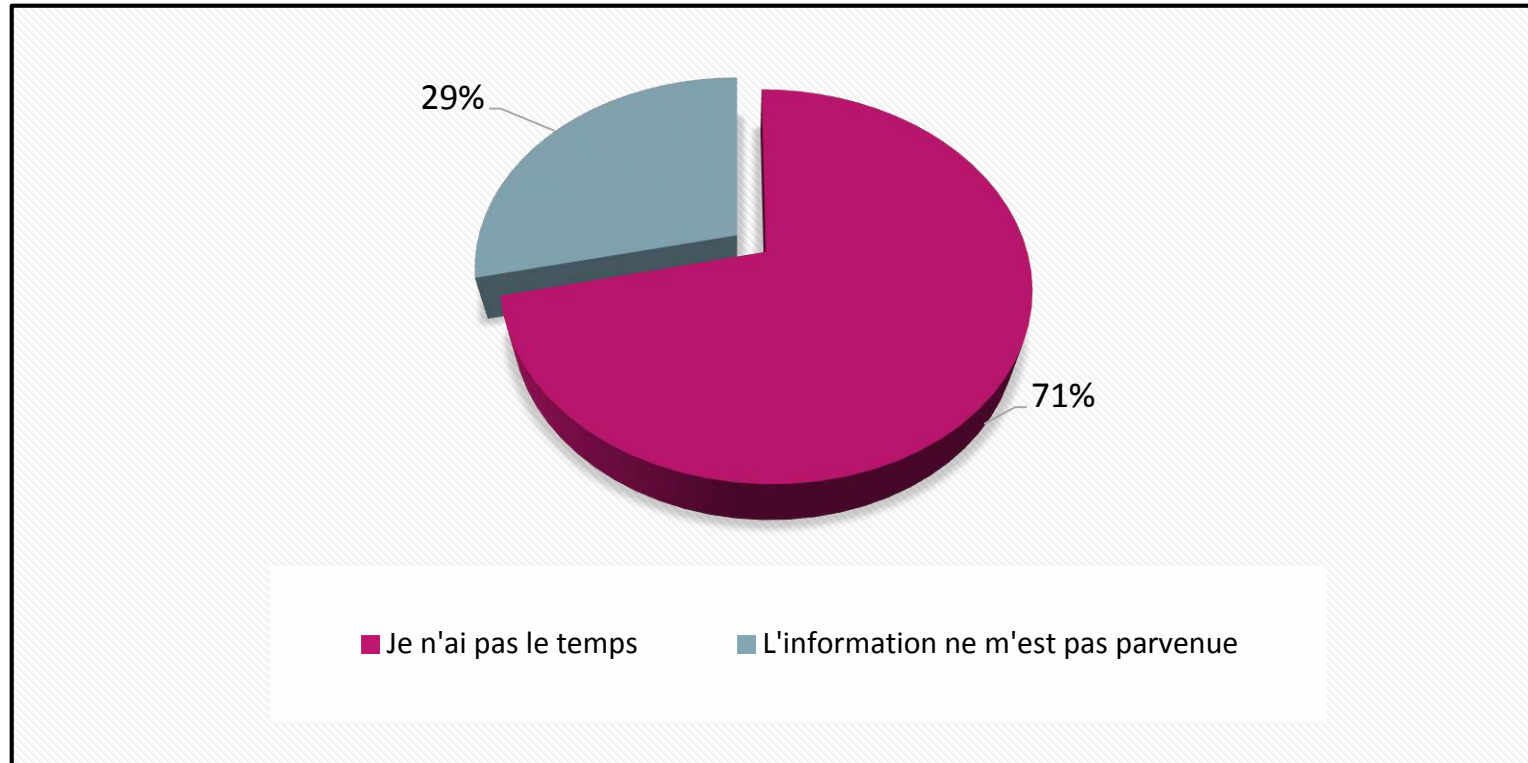
2% demandent à faire venir des documents d'une autre BU.

Les étudiants en 6<sup>ème</sup> année sont les plus demandeurs. Coté filière d'étude la pharmacie est la plus concernée cependant que les kinésithérapeutes n' y ont pas du tout recours.



# Activités culturelles et manifestations

Seuls 6% des 1354 répondants assistent régulièrement aux manifestations organisées par la BU, essentiellement faute de temps. Une effort d'information reste à effectuer car 1/3 des répondants disent que l'information ne leur est pas parvenue.



# Améliorations souhaitées

• **Amélioration des services proposés par les répondants (613 commentaires libres)**

