

Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques de l'UPPA

Mai 2025

UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

SCD – Département des services aux publics

Service Accueil des Publics et Qualité des Services



Une enquête de satisfaction ?

Prendre en compte l'avis de nos usagers

Depuis 2020, les bibliothèques de l'UPPA se sont engagées dans le programme Services Publics Plus qui encourage les services publics à évoluer en se basant sur les retours de leurs usagers. Dans ce cadre, nous avons mené, entre le 17 février et le 21 mars 2025, une nouvelle enquête de satisfaction auprès de nos publics.

Cette enquête avait aussi plusieurs objectifs :

- évaluer la satisfaction et l'utilisation de la bibliothèque, ses services et ses collections.
- mettre en perspective l'évolution du taux de satisfaction depuis la dernière enquête de 2022 en regard des améliorations apportées depuis.
- faire connaître les services de la bibliothèque en les détaillant dans le questionnaire.
- réfléchir à la mise en place de nouveaux services et aménagements en tenant compte de vos usages.

Conception et administration de l'enquête

La conception de cette enquête a été menée en collaboration étroite avec nos collègues de la Direction Data et Observatoire (DDO). Nous les remercions chaleureusement pour leur compétence et leur disponibilité tout au long de ce projet. Le SCD s'est chargé de la promotion de l'enquête dans les bibliothèques, sur les campus et via ses canaux de communication : site web, listes de diffusion et réseaux sociaux.

La participation en 2025

711 personnes ont répondu cette année, contre 429 en 2022. Parmi elles, 669 fréquentent effectivement une ou plusieurs bibliothèques. Les répondants sont majoritairement des étudiants en Licence (65 %), suivis des étudiants en Master (20 %), en Doctorat (3 %), ou inscrits à une autre formation (3 %). Le reste du panel se compose de personnels enseignants, chercheurs et enseignants-chercheurs (6 %), des personnels administratifs ou techniques (2 %) et d'usagers extérieurs (3 %).

Côté disciplines, les répondants relèvent majoritairement du collège Sciences Sociales et Humanités (52 %), puis des Sciences et Technologies pour l'Énergie et l'Environnement (18 %), et du Collège des Études Européennes et Internationales (18 %). Concernant la répartition par site, la BU de Pau reste la plus représentée (67 %), suivie par celles de Bayonne (19 %), Anglet (7 %), Tarbes (4 %), Mont-de-Marsan (1 répondant), et les bibliothèques de recherche du campus de Pau (3 %).

Et après l'enquête ?

Les résultats révèlent un haut niveau de satisfaction globale, ce qui est très encourageant pour nos équipes puisqu'il s'agit d'une reconnaissance du travail mené au quotidien. Pour autant, nous restons attentifs aux remarques et critiques, qui, même minoritaires, nous donnent matière à réflexion et à amélioration.

De plus, même si les tendances générales observées sont communes à toutes les bibliothèques, l'enquête a permis de mettre en lumière certaines différences d'usages et de besoins selon les sites, qui seront bien sûr pris en compte, en définissant des priorités et en recherchant des solutions adaptées à chaque situation locale.



Vos retours sont essentiels. Ils nous aident à mieux comprendre vos usages, à ajuster nos services et à vous proposer de nouveaux aménagements. Des réflexions sont déjà en cours dans les équipes pour donner suite à certains points soulevés. Et ce n'est qu'un début : vous serez de nouveau sollicités, que ce soit à travers des ateliers, des enquêtes flash sur les réseaux sociaux, ou des boîtes à idées mises à disposition dans vos BU.

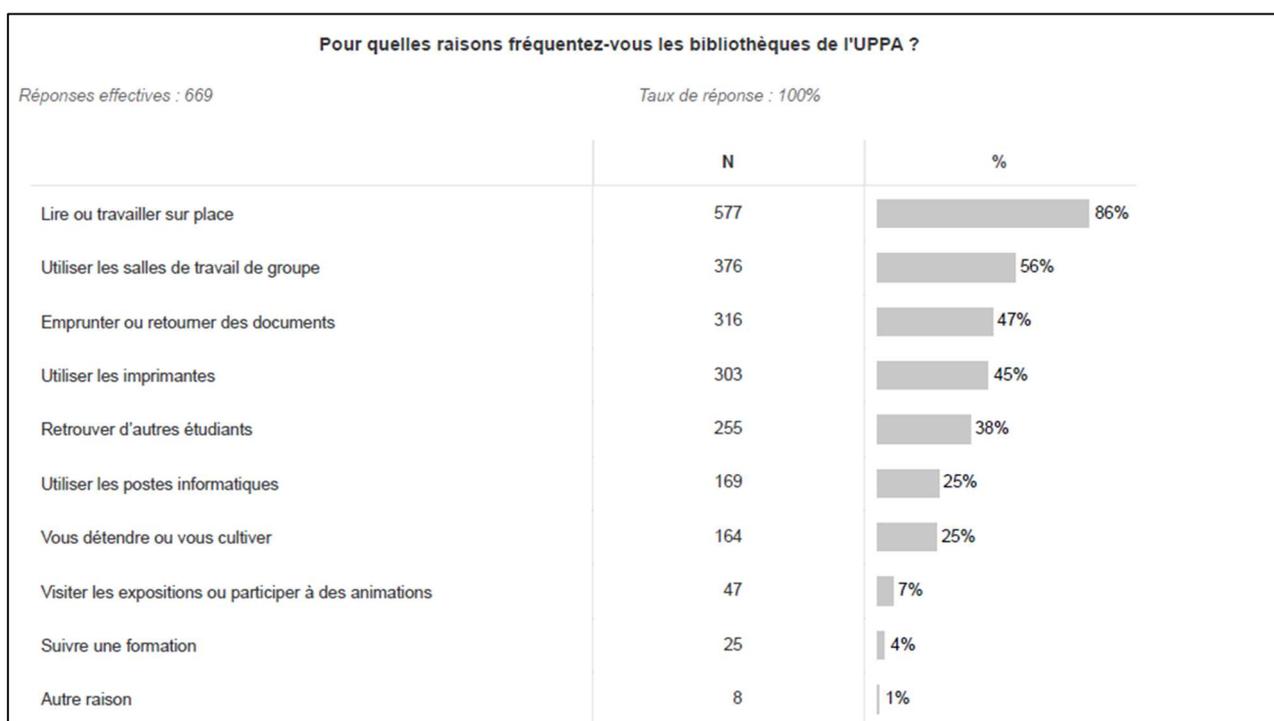
Encore merci pour votre participation !

L'équipe du SCD de l'UPPA

Les résultats de l'enquête

Les données ci-dessous correspondent aux résultats de l'enquête pour l'ensemble des bibliothèques de l'UPPA. Certains résultats peuvent varier, en fonction des bibliothèques fréquentées par les répondants.

Fréquentation des bibliothèques de l'UPPA





Combien de temps passez-vous en moyenne à la bibliothèque lors de votre visite type ?

Réponses effectives : 669

Taux de réponse : 100%

	N	%
Moins d'une heure	77	12%
Entre 1 et 3 heures	425	64%
Plus de 3 heures	167	25%

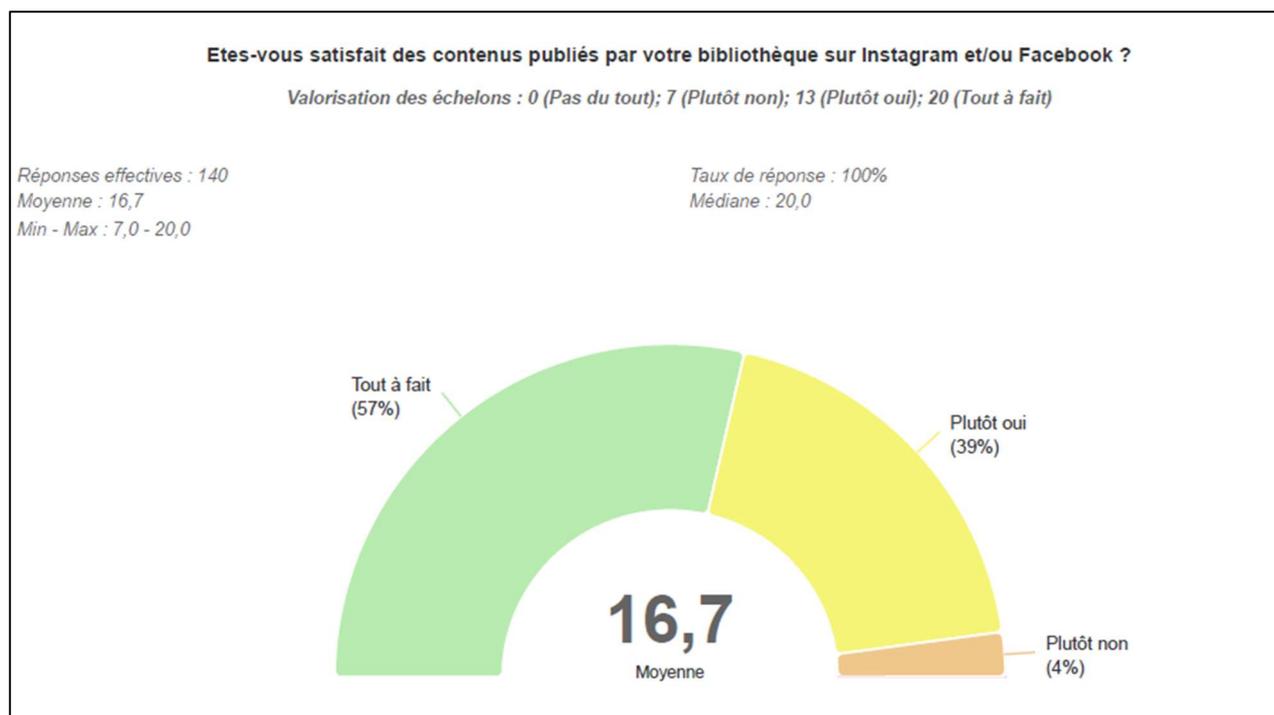
Informations concernant les bibliothèques de l'UPPA

Par quels moyens avez-vous les informations concernant les bibliothèques de l'UPPA ?

Réponses effectives : 652

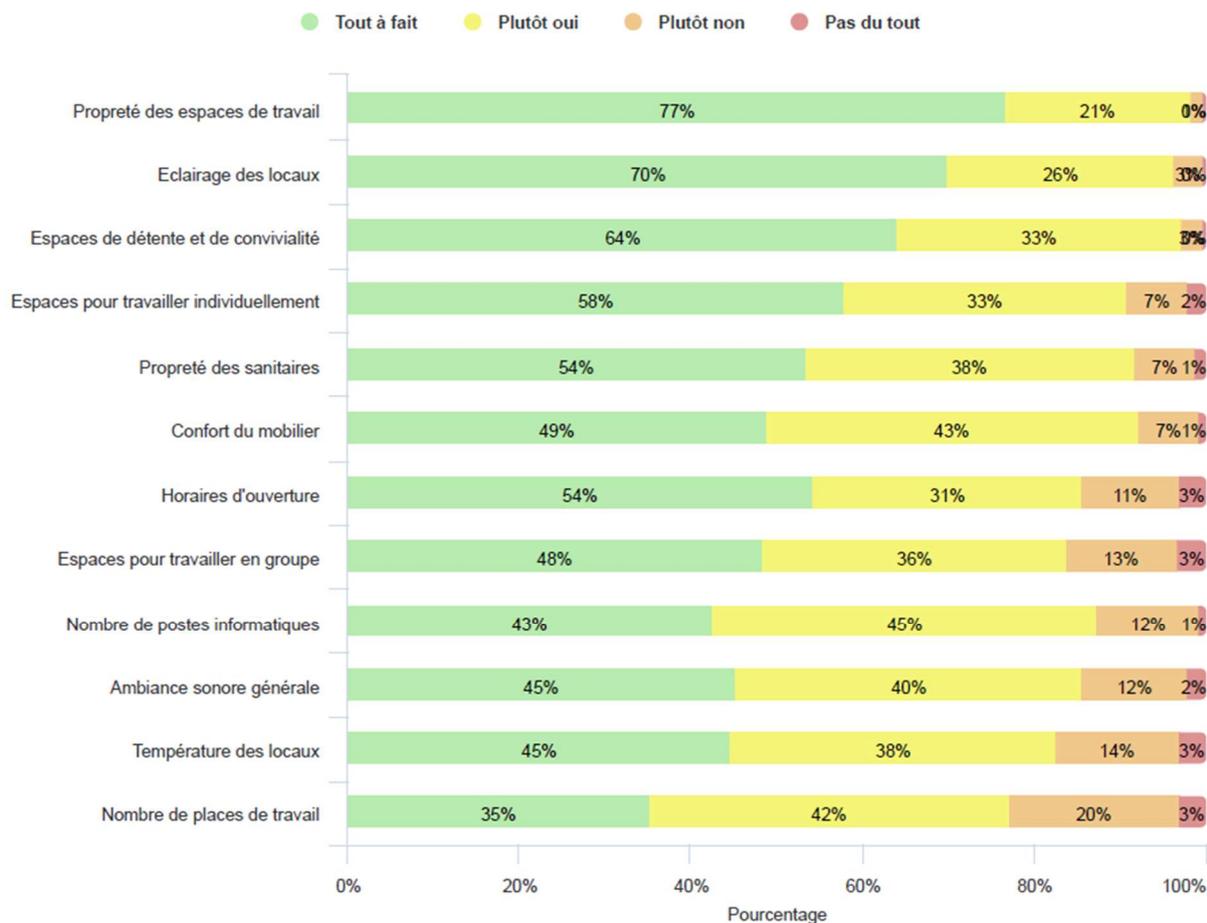
Taux de réponse : 97%

	N	%
Les e-mails des bibliothèques de l'UPPA	346	53%
Les affiches	267	41%
Les amis, les autres étudiants, les professeurs...	263	40%
Le site Internet du réseau des bibliothèques de l'UPPA	185	28%
Les réseaux sociaux (Instagram, Facebook...)	140	21%
Les livrets, prospectus, documents papier...	119	18%
Les échanges avec le personnel de la bibliothèque	96	15%
Les écrans dynamiques dans les bâtiments de l'UPPA	77	12%
Autre moyen d'information	16	2%



Satisfaction concernant les horaires et les espaces

En 2025, nous avons souhaité connaître votre satisfaction concernant l'ambiance sonore générale, sur les espaces de détente et de convivialité ainsi que sur les espaces pour travailler individuellement. Ces questions n'existaient pas lors des éditions précédentes.

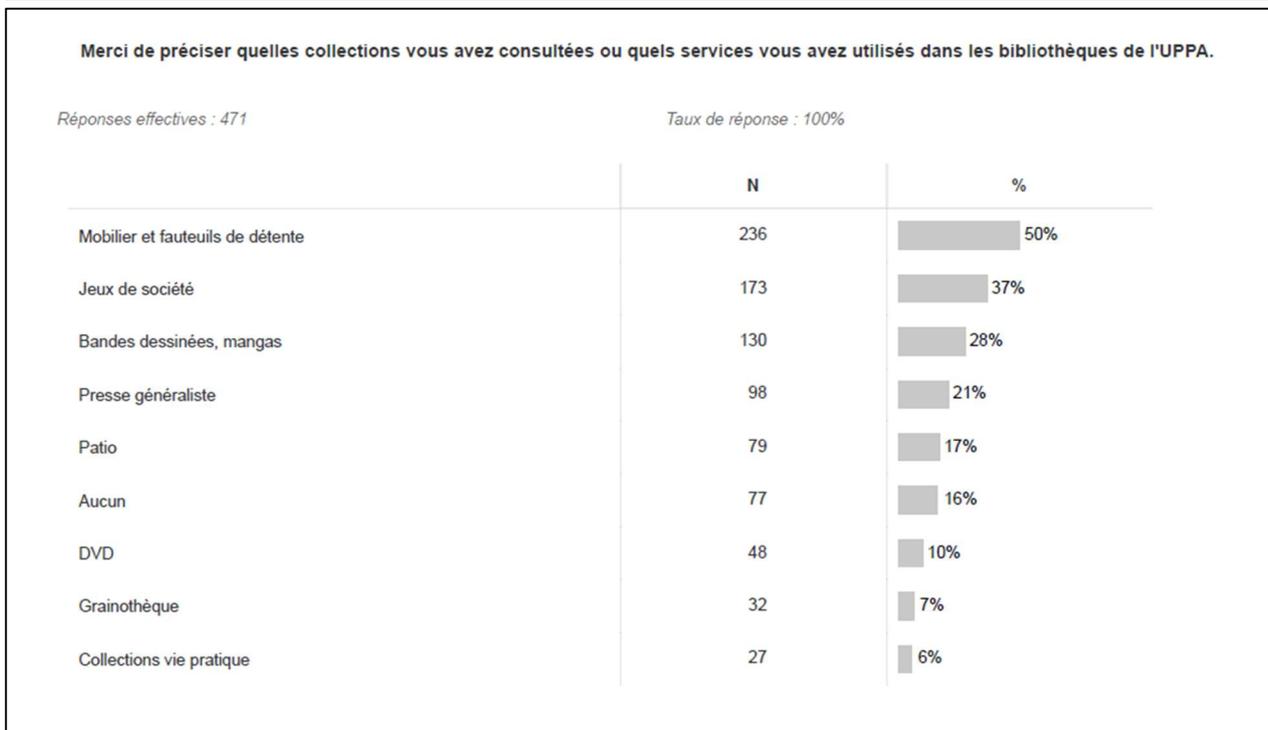


Évolution entre 2022 et 2025

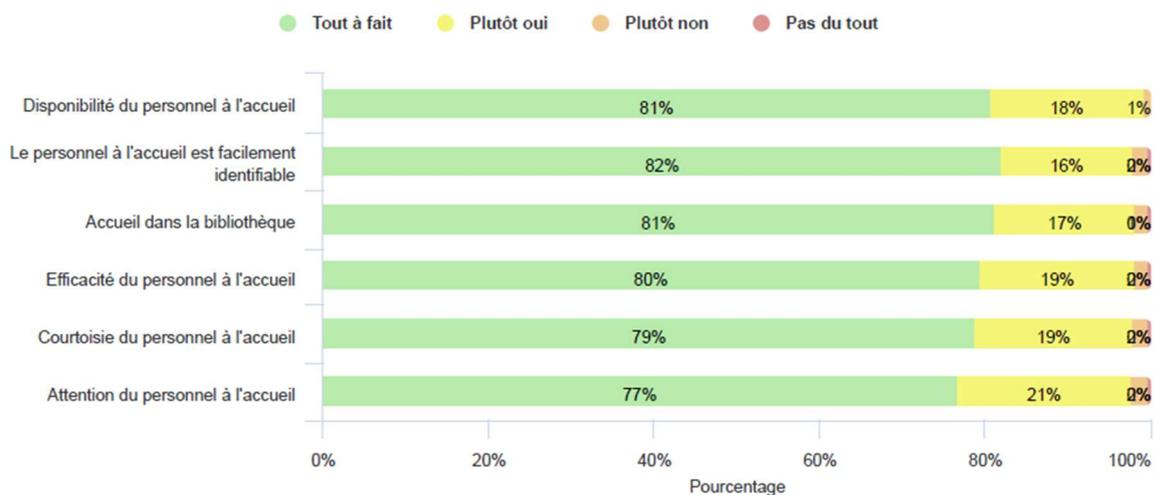
La note moyenne est sur 20. Les réponses sont valorisées comme suit : Tout à fait satisfait = 20 ; Plutôt oui = 13 ; Pas trop = 7 ; 0 Pas du tout = 0

Horaires et espaces	2022	2025	Évolution
Propreté des espaces de travail	17,9	18,3	+0,40
Eclairage des locaux	17,5	17,7	+0,20
Espaces de détente et de convivialité	/	17,3	/
Espaces pour travailler individuellement	/	16,4	/
Propreté des sanitaires	16,7	16,2	-0,50
Confort du mobilier	16,0	15,9	-0,10
Horaires d'ouverture	16,4	15,7	-0,70
Espaces pour travailler en groupe	15,1	15,2	+0,10
Nombre de postes informatiques	15,0	15,2	+0,20
Ambiance sonore générale	/	15,2	/
Température des locaux	15,5	14,9	-0,60
Nombre de places de travail	15,2	13,9	-1,30

Les espaces de détente et de convivialité.



Satisfaction concernant l'accueil

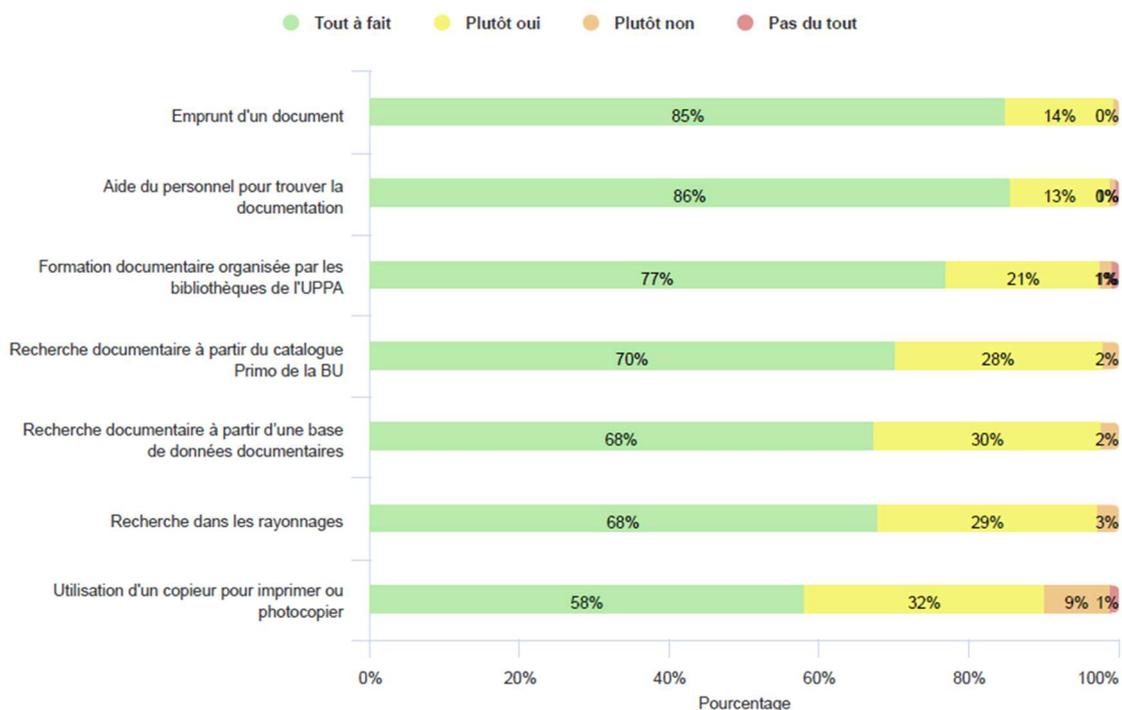


Évolution entre 2022 et 2025

La note est sur 20. Les réponses sont valorisées comme suit : Tout à fait = 20 ; Plutôt oui = 13 ; Pas trop = 7 ; Pas du tout = 0

Accueil	2022	2025	Évolution
Disponibilité du personnel	17,70	18,6	+0,9
Identification des personnels	17,20	18,6	+1,4
Accueil dans la bibliothèque	17,90	18,6	+0,7
Efficacité du personnel	17,70	18,4	+0,7
Courtoisie du personnel	17,70	18,4	+0,7
Attention du personnel	17,70	18,2	+0,5

Satisfaction concernant l'utilisation des services en bibliothèque



Évolution entre 2022 et 2025

La note est sur 20. Les réponses sont valorisées comme suit : Tout à fait = 20 ; Plutôt oui = 13 ; Pas trop = 7 ; Pas du tout = 0

Services en bibliothèque	2022	2025	Évolution
Emprunt d'un document	18,6	18,9	+0,3
Aide du personnel pour trouver la documentation	18,6	18,9	+0,3
Formation documentaire organisée par les bibliothèques	17,4	18,2	+0,8
Recherche documentaire à partir du catalogue Primo	15,7	17,8	+2,1
Recherche documentaire à partir d'une base de données	16,0	17,6	+1,6
Recherche dans rayonnages	16,1	17,6	+1,5
Utilisation d'un copieur	15,6	16,4	+0,8

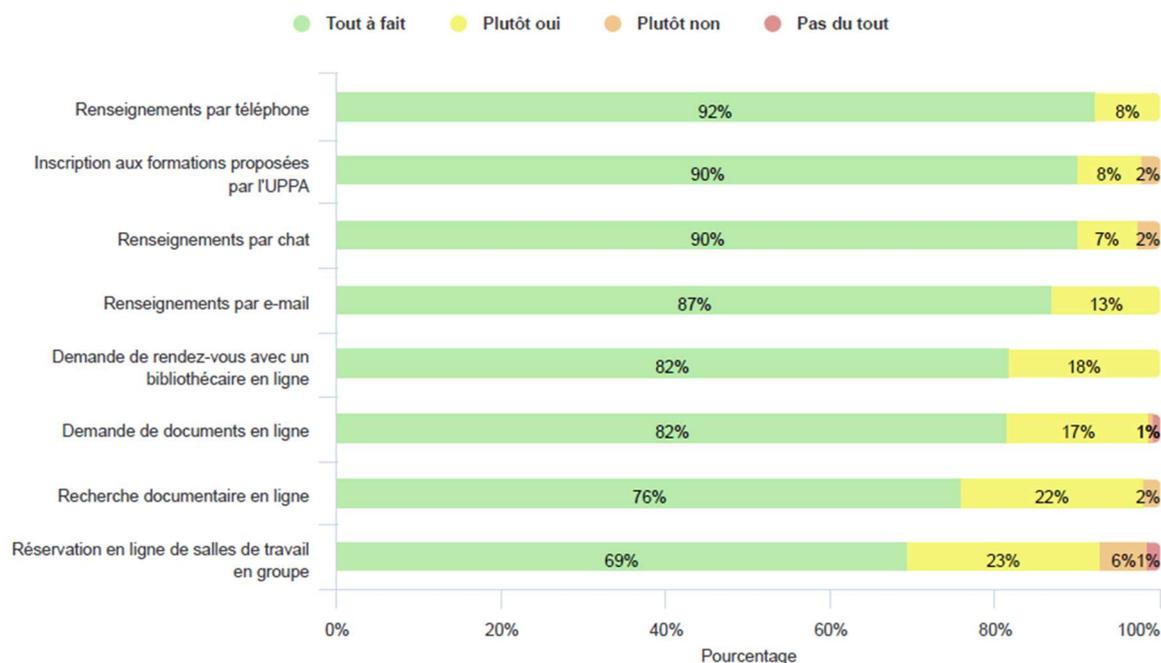
Les animations et les formations proposées

Nous vous avons également sollicité pour savoir quels jours et moments dans la journée seraient les plus opportuns pour **assister à des animations**. Vous avez répondu le jeudi (60%), mercredi (36%) puis le vendredi (28%) et vous avez indiqué que vous étiez majoritairement davantage disponible entre 12h et 14h (60%) ou après 17h (49%).

Vous indiquez aussi **participer à nos formations dispensées par des bibliothécaires** (22%). Parmi ce panel, vous avez suivi une formation sur une base de données (48%), sur la méthodologie documentaire (40%) et sur un logiciel (40%). Vous souhaiteriez à l'avenir, être formés à l'utilisation des ressources numériques (68%), l'utilisation des nouveaux outils d'intelligence artificielle générative (64%) et enfin à la recherche documentaire (58%).

Satisfaction concernant l'utilisation des services en ligne

Pour cette enquête 2025, nous avons souhaité connaître votre satisfaction sur deux services en ligne mis en place entre 2022 et 2025 : l'inscription aux formations proposées par les bibliothèques et la réservation de salles de travail en groupe pour les bibliothèques de Pau, Bayonne et Anglet.



Évolution entre 2022 et 2025

Services en ligne	2022	2025	Évolution
Renseignements par téléphone	18,80	19,5	+0,70
Inscriptions aux formations proposées	/	19,2	/
Renseignements par chat	17,40	19,2	+1,8
Renseignements par e-mail	17,80	19,1	+1,3
Demande de rendez-vous avec un bibliothécaire	18,40	18,7	+0,3
Demande de documents en ligne	18,80	18,6	-0,2
Recherche documentaire en ligne	17,10	18,2	+1,1
Réservation en ligne des salles de travail en groupe	/	17,3	/

Le service de question-réponse UBIB



Satisfaction concernant l'accompagnement des personnes en situation de handicap

20 répondants ont déclaré être en situation de handicap.

Rencontrez-vous des difficultés dans les bibliothèques du fait de votre handicap ?

Valorisation des échelons : 0 (Tout à fait); 7 (Plutôt oui); 13 (Plutôt non); 20 (Pas du tout)

Réponses effectives : 20
Moyenne : 14,7
Min - Max : 7,0 - 20,0

Taux de réponse : 100%
Médiane : 13,0



Satisfaction concernant l'accompagnement des non-francophones

43 étudiants étrangers ont répondu à l'enquête (qui était administrée en français).

37 étudiants déclarent bien parler le français et 5 assez bien. 1 étudiant a déclaré parler très peu le français, mais rencontrer par ailleurs, très peu de difficultés.

Satisfaction concernant l'éco-responsabilité des bibliothèques

Selon vous, les bibliothèques de l'UPPA sont-elles éco-responsables ?

Valorisation des échelons : 0 (Pas du tout); 7 (Pas trop); 13 (Plutôt oui); 20 (Tout à fait)

Réponses effectives : 669
Moyenne : 15,1
Min - Max : 0,0 - 20,0

Taux de réponse : 100%
Médiane : 13,0

	N	%
Tout à fait	177	26%
Plutôt oui	243	36%
Plutôt non	34	5%
Pas du tout	4	1%
Je ne sais pas	211	32%

Les bibliothèques de l'UPPA vous semblent-elles faire des efforts allant dans le sens d'une plus grande éco-responsabilité ?

Valorisation des échelons : 0 (Pas du tout); 7 (Pas trop); 13 (Plutôt oui); 20 (Tout à fait)

Réponses effectives : 669
Moyenne : 15,9
Min - Max : 0,0 - 20,0

Taux de réponse : 100%
Médiane : 13,0

	N	%
Tout à fait	217	32%
Plutôt oui	229	34%
Plutôt non	21	3%
Pas du tout	3	0%
Je ne sais pas	199	30%



Bibliothèques et éco-responsabilité ?	2022	2025	Évolution
Les bibliothèques sont eco-responsables	12,80	15,1	+2,3
Les bibliothèques font des efforts pour une plus grande éco-responsabilité	14,20	15,9	+1,7



CONTACT

Laure LECLERC

☎ 05 59 40 72 05



laure.leclerc@univ-pau.fr

