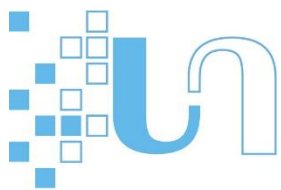


UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

SCD – DÉPARTEMENT DES SERVICES AUX PUBLICS

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

Février 2021



Une enquête de satisfaction ?

Depuis décembre 2020, les bibliothèques de l'UPPA se sont engagées dans le programme [Services Publics +](#)

L'un de ces engagements est de prendre en compte l'avis de nos usagers afin d'améliorer et de simplifier les services que nous leur rendons. C'est le point de départ de cette enquête de satisfaction dans laquelle nos usagers nous ont donné leur avis mais nous ont également communiqué une centaine de suggestions d'amélioration.

Si le haut degré de satisfaction global des répondants est incontestablement un signe de reconnaissance de notre engagement professionnel au service de nos usagers, nous devons également entendre les près de 240 commentaires de répondants insatisfaits par l'un ou l'autre de nos services. S'ils traduisent généralement une expérience malheureuse, ils peuvent également utilement attirer notre attention sur une amélioration à envisager.

Un autre des engagements du programme Services Publics+ est de donner accès à nos résultats de qualité de service. C'est pour y répondre que nous publions les résultats de cette enquête.

Conception et administration de l'enquête

La conception et l'administration de cette enquête est le fruit d'une étroite collaboration avec nos collègues de [L'Observatoire de l'établissement \(ODE\)](#) dont il convient de souligner la compétence et la disponibilité. Le SCD en a assuré la promotion dans ses bibliothèques et via ses canaux de communication (site web, listes de diffusion et réseaux sociaux) entre le 18 janvier et le 15 février 2021 et en assure désormais l'exploitation et la communication dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

La participation en 2021

Ce sont 243 personnes qui ont participé à l'édition 2021 de l'enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques de l'UPPA.

Ces personnes sont des étudiantes ou des étudiants de Licence (53,4%), Master (18,1%), Doctorat (4,4%), ou d'une autre formation (5,4%). Elles sont également des personnels enseignant, chercheur ou enseignant-chercheur (9,3%), BIATSS (5,9%) ou extérieures à l'UPPA (3,4%).

Elles relèvent majoritairement des Sciences Sociales et Humanités (55,9%), puis des Sciences et Technologies pour l'Energie et l'Environnement (24,9%) et enfin du Collège des Études Européennes et Internationales (6,6%).

Elles fréquentent majoritairement la BU de Pau (82,8%).

Les résultats de l'enquête

Satisfaction concernant l'accueil et les horaires

	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout	Note sur 20 *
Accueil dans les bibliothèques	68,8%	27,7%	2,5%	1,0%	17,54
Identification des personnels	60,1%	33,5%	5,4%	1,0%	16,75
Disponibilité du personnel	67,8%	30,7%	1,5%	0,0%	17,66
Efficacité du personnel	65,7%	32,8%	1,5%	0,0%	17,51
Courtoisie du personnel	70,5%	27,5%	1,5%	0,5%	17,78
Attention du personnel	66,2%	30,8%	3,0%	0,0%	17,45
Bienveillance du personnel	60,5%	35,0%	3,5%	1,0%	16,90
Horaires d'ouverture	31,0%	42,9%	22,2%	3,9%	13,33

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

Satisfaction concernant les espaces

	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout	Note sur 20 *
Confort du mobilier	39,4%	49,0%	9,6%	2,0%	14,92
Propreté des espaces de travail	66,2%	27,9%	5,0%	1,0%	17,20
Propreté des sanitaires	51,8%	40,3%	6,3%	1,6%	16,05
Eclairage des locaux	60,6%	35,4%	3,5%	0,5%	16,96
Température des locaux	39,9%	39,9%	15,2%	5,1%	14,23
Nombre de places de travail	41,0%	42,1%	15,4%	1,5%	14,75
Nombre de postes informatiques	36,6%	50,3%	12,0%	1,1%	14,70
Travail en silence	50,0%	41,1%	7,8%	1,0%	15,90
Travail en groupe	34,6%	46,3%	16,5%	2,7%	14,09

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

Satisfaction concernant l'utilisation des services en ligne

En cas d'utilisation, êtes-vous satisfait de...	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout	Note sur 20 *
Recherche documentaire par Internet	48,3%	42,4%	7,6%	1,7%	15,70
Demande de prêt de documents	76,1%	22,4%	1,5%	0,0%	18,24
Demande de rendez-vous	66,7%	25,0%	0,0%	8,3%	16,58
Renseignements par téléphone	87,0%	10,9%	0,0%	2,2%	18,80
Renseignements par répondeur	72,7%	27,3%	0,0%	0,0%	18,09
Renseignements par chat Ubib	48,3%	44,8%	6,9%	0,0%	15,97
Renseignements par e-mail	75,8%	21,2%	3,0%	0,0%	18,12

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

Satisfaction concernant l'utilisation des principaux services des bibliothèques

En cas d'utilisation, êtes-vous satisfait de...	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout	Note sur 20 *
Recherche documentaire dans le catalogue Primo	46,6%	39,7%	11,0%	2,7%	15,25
Recherche documentaire dans les bases de données	56,1%	38,2%	5,7%	0,0%	16,59
Recherche de documents dans les rayonnages	45,0%	43,1%	11,3%	0,6%	15,39
Aide du personnel	83,5%	15,5%	1,0%	0,0%	18,79
Emprunt d'un document	84,4%	13,6%	2,0%	0,0%	18,78
Utilisation d'un copieur	44,1%	39,8%	14,0%	2,2%	14,97
Formations organisées par les bibliothèques	75,8%	24,2%	0,0%	0,0%	18,30

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

Satisfaction concernant l'éco-responsabilité des bibliothèques*

	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout	Note sur 20 **
Selon vous, les bibliothèques de l'UPPA sont-elles éco-responsables ?	12,8%	56,4%	25,6%	5,1%	11,68
Les bibliothèques de l'UPPA vous semblent-elles faire des efforts allant dans le sens d'une plus grande éco-responsabilité ?	16,5%	55,7%	24,1%	3,8%	12,23

*Seules 79 personnes ont répondu à ces questions relatives à ce nouvel engagement du [programme Services Publics +](#)

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

Satisfaction concernant l'accompagnement des personnes en situation de handicap

	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout
Rencontrez-vous des difficultés dans les bibliothèques du fait de votre handicap ? *	0	1	5	1

*Question posée aux 7 répondants déclarant être en situation de handicap

Les suites données à cette enquête

Nous devons prendre en compte vos avis pour imaginer des actions destinées à améliorer et simplifier nos services (engagement SP+ n°7).

Enfin, nous vous rendrons compte de la mise en œuvre de ces actions.

CONTACT
bibliotheques@univ-pau.fr

