

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

Avril 2022

UNIVERSITE DE PAU ET DES PAYS DE L'ADOUR

SCD – Département des services aux publics

Service accueil, renseignements et qualité des services



Une enquête de satisfaction ?

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

Prendre en compte l'avis de nos usagers

L'un de ses 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 142 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 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.

Donner accès à nos résultats de qualité de service

Un autre des engagements du programme Services Publics Plus 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, sur les campus et via ses canaux de communication (site web, listes de diffusion et réseaux sociaux) entre le 14 mars et le 1^{er} avril 2022 et en assure désormais l'exploitation et la communication dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

La participation en 2022

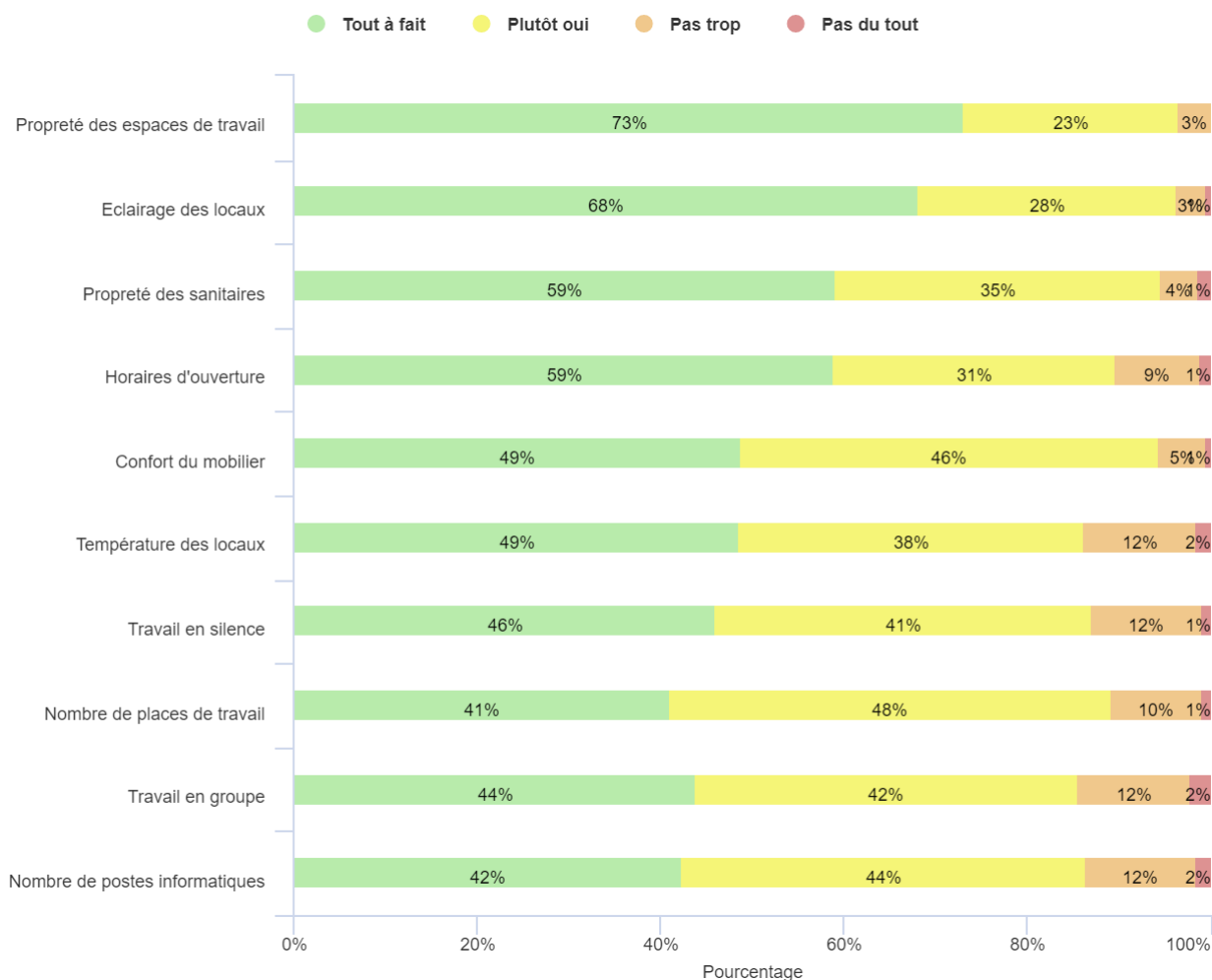
Ce sont 429 personnes qui ont participé à l'édition 2022 de l'enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques de l'UPPA, contre 243 en 2021.

Ces personnes sont des étudiantes ou des étudiants de Licence (65%), Master (15%), Doctorat (5%), ou d'une autre formation (5%). Elles sont également des personnels enseignant, chercheur ou enseignant-chercheur (6%), administratif ou technique (2%) ou extérieures à l'UPPA (1%).

Elles relèvent majoritairement des Sciences Sociales et Humanités (56%), puis des Sciences et Technologies pour l'Energie et l'Environnement (28%) et enfin du Collège des Études Européennes et Internationales (7%).

Elles fréquentent majoritairement la BU de Pau (68%), Bayonne (6%), Anglet (10%), Tarbes (9%), Mont-de-Marsan (2%) ou une bibliothèque de recherche du campus de Pau (6%).

Satisfaction concernant les horaires et les espaces

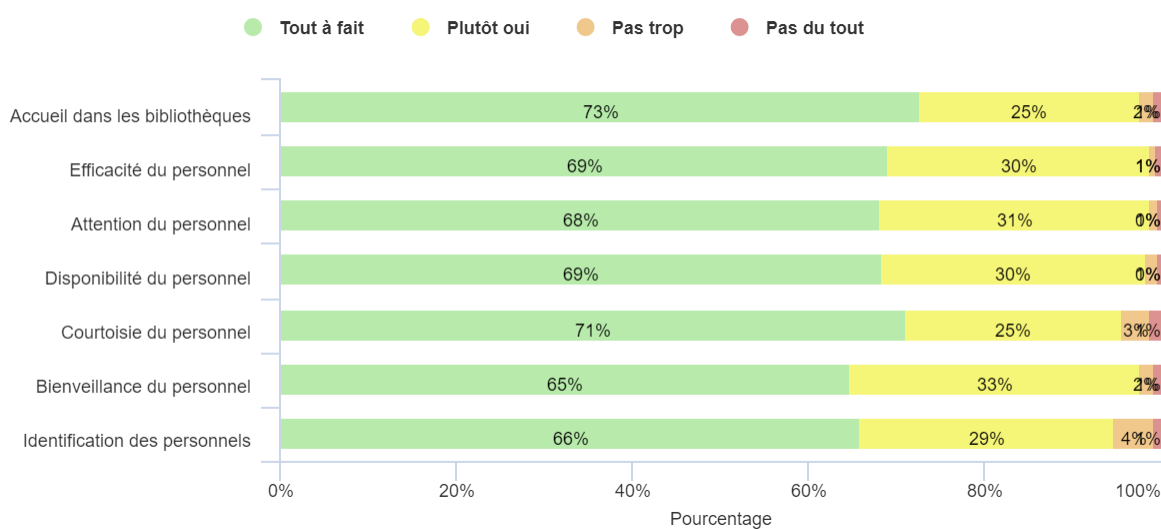


Évolution entre 2021 et 2022

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	2021	2022	Évolution
Propreté des espaces de travail	17,20	17,90	+0,70
Eclairage des locaux	16,96	17,50	+0,54
Propreté des sanitaires	16,05	16,70	+0,65
Horaires d'ouverture	13,33	16,40	+3,07
Confort du mobilier	14,92	16,00	+1,08
Température des locaux	14,23	15,50	+1,27
Travail en silence	15,90	15,40	-0,50
Nombre de places de travail	14,75	15,20	+0,45
Travail en groupe	14,09	15,10	+1,01
Nombre de postes informatiques	14,70	15,00	+0,30

Satisfaction concernant l'accueil

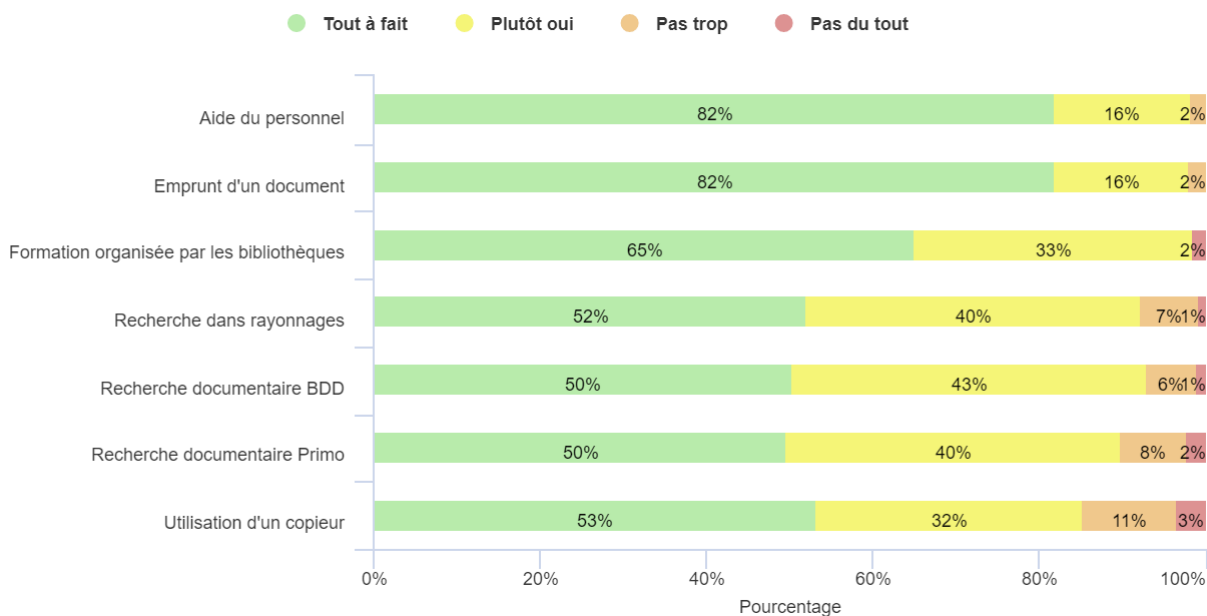


Évolution entre 2021 et 2022

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	2021	2022	Évolution
Accueil dans les bibliothèques	17,54	17,90	+0,36
Identification des personnels	16,75	17,20	+0,45
Disponibilité du personnel	17,66	17,70	+0,04
Efficacité du personnel	17,51	17,70	+0,19
Courtoisie du personnel	17,78	17,70	-0,08
Attention du personnel	17,45	17,70	+0,25
Bienveillance du personnel	16,90	17,30	-0,40

Satisfaction concernant l'utilisation des services en bibliothèque

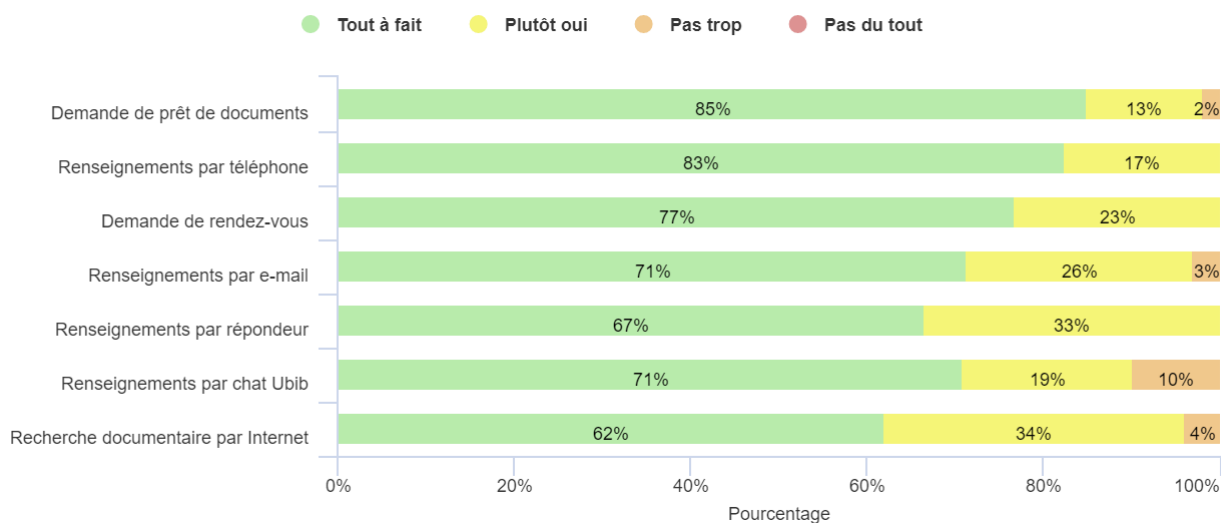


Évolution entre 2021 et 2022

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	2021	2022	Évolution
Aide du personnel	18,79	18,60	-0,19
Emprunt de document	18,78	18,60	-0,18
Formations organisées par les bibliothèques	18,30	17,40	-0,90
Recherche dans rayonnages	15,39	16,10	+0,71
Recherche documentaire dans les bases de données	16,59	16,00	-0,59
Recherche documentaire dans le catalogue Primo	15,25	15,70	+0,45
Utilisation d'un copieur	14,97	15,60	+0,63

Satisfaction concernant l'utilisation des services en ligne



Évolution entre 2021 et 2022

Services en ligne	2021	2022	Évolution
Demande de prêt de documents	18,24	18,80	+0,56
Renseignements par téléphone	18,80	18,80	0
Demande de rendez-vous	16,58	18,40	+1,82
Renseignements par e-mail	18,12	17,80	-0,32
Renseignements par répondeur	18,09	17,70	-0,39
Renseignements par chat Ubib	15,97	17,40	+1,43
Recherche documentaire par Internet	15,70	17,10	+1,40

Connaissance des services à distance

	Nombre de répondants connaissant le service	Pourcentage de répondants connaissant le service
Recherche documentaire par Internet	307	79%
Demandes de prêts de documents par Internet	216	56%
Demandes de rendez-vous par Internet	56	14%
Renseignements par répondeur téléphonique	24	6%
Renseignements par téléphone	96	25%
Renseignements par le chat UBIB	81	21%
Renseignements par e-mail	156	40%
Aucun	45	12%

Satisfaction concernant l'accompagnement des personnes en situation de handicap

11 répondants ont déclaré être en situation de handicap

	Non, pas du tout	Non, pas trop	Oui, un peu	Oui, beaucoup
Rencontrez-vous des difficultés dans les bibliothèques du fait de votre handicap ?	5	5	2	2

Satisfaction concernant l'accompagnement des non-francophones

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

27 déclarent bien parler le français et 4 assez bien. Aucun n'a déclaré rencontrer de difficultés.

Satisfaction concernant l'éco-responsabilité des bibliothèques

Éco-responsabilité ?	Tout à fait	Plutôt oui	Pas trop	Pas du tout	Je ne sais pas	Note en 2021	Note en 2022	Évolut°
Selon vous, les bibliothèques de l'UPPA sont-elles éco-responsables ?	12%	37%	12%	2%	37%	11,68	12,80	+1,12
Les bibliothèques de l'UPPA vous semblent-elles faire des efforts allant dans le sens d'une plus grande éco-responsabilité ?	20%	35%	7%	2%	36%	12,23	14,20	+1,97



CONTACT

Antoine MEYLAN

☎ 05 59 40 73 92

✉ antoine.meylan@univ-pau.fr

