

# Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction des bibliothèques 2016

## L'ENQUÊTE

---

L'enquête de satisfaction utilisée par les bibliothèques de l'UPEC est l'enquête Libqual, acronyme de Library Quality. Standardisée et internationale, elle permet la comparaison nationale et internationale des bibliothèques. Les bibliothèques de l'UPEC mènent cette enquête régulièrement depuis 2009.

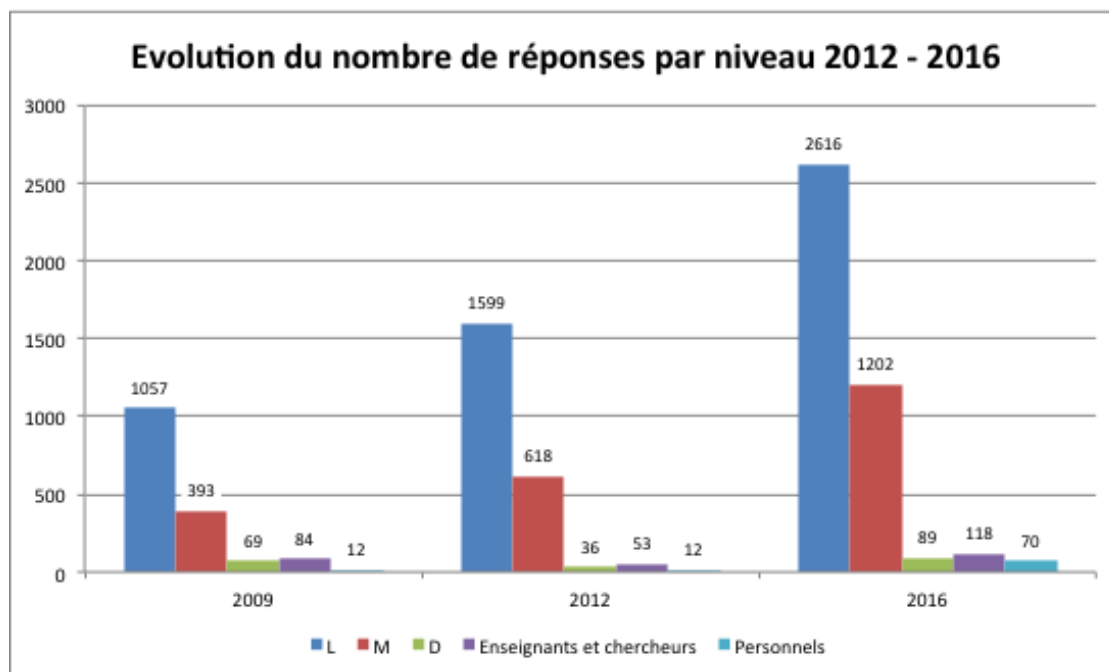
C'est une enquête qui évalue la qualité de service des bibliothèques à partir de la perception des usagers. Elle recense les écarts entre la qualité minimale de service acceptée par l'utilisateur, la qualité souhaitée et la qualité perçue.

Elle porte sur trois dimensions : l'accueil assuré par la bibliothèque, la qualité des espaces, les ressources documentaires qui sont évaluées à travers 28 questions notées de 1 à 9.

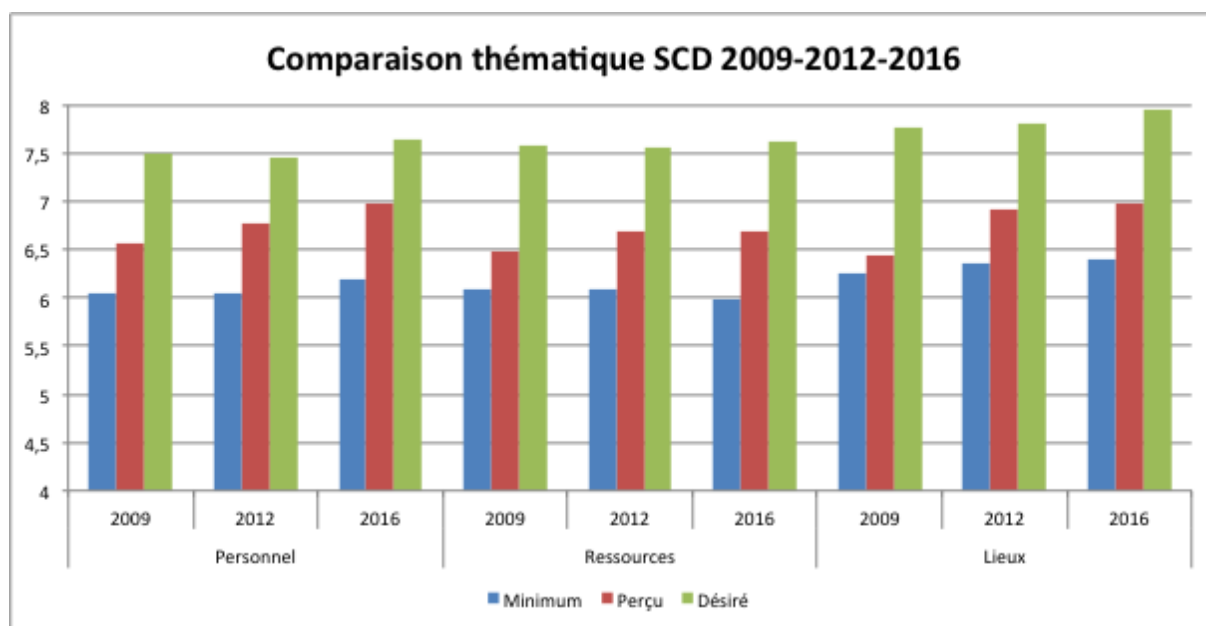
## LE NOMBRE DE RÉPONSES

---

Menée en avril, l'enquête a permis de toucher 13,31% du public avec 4158 réponses, accompagnées de 1611 commentaires. L'enquête a touché majoritairement les premiers cycles puisque 14,64% des licences et 13,57% des masters ont répondu. Pour les doctorants, les enseignants chercheurs et les personnels, le taux de réponse oscille entre 6 et 7% de chacune des populations. Ce nombre de réponses est beaucoup plus important qu'en 2009 et 2012 et permet d'avoir des réponses représentatives.



L'ensemble des questions de l'évaluation est organisé en trois grandes thématiques, et la comparaison depuis 2009 permet de constater une élévation du niveau de satisfaction, mais également des attentes des usagers.



Alors qu'en 2009 l'écart entre le service rendu et les attentes pouvaient dépasser 1 point sur l'échelle de notation, voire atteindre 1,5, en 2016 il oscille entre 0,5 et 0,8. De plus, en 2009 le service des bibliothèques de l'UPEC était évalué comme proche du service minimum, voire il était inférieur sur trois points :

- l'accès aux ressources électroniques
- espaces de travail en groupe
- calme dans les espaces de travail

Cette année, l'écart entre le minimum et le perçu s'est très nettement creusé dans toutes les thématiques. L'offre de service des bibliothèques de l'UPEC se rapproche donc des attentes et des besoins des usagers.

L'évaluation par les usagers s'est très nettement améliorée dans les domaines de l'accueil et des espaces des bibliothèques, tandis qu'elle progresse de façon plus modérée pour les ressources documentaires.

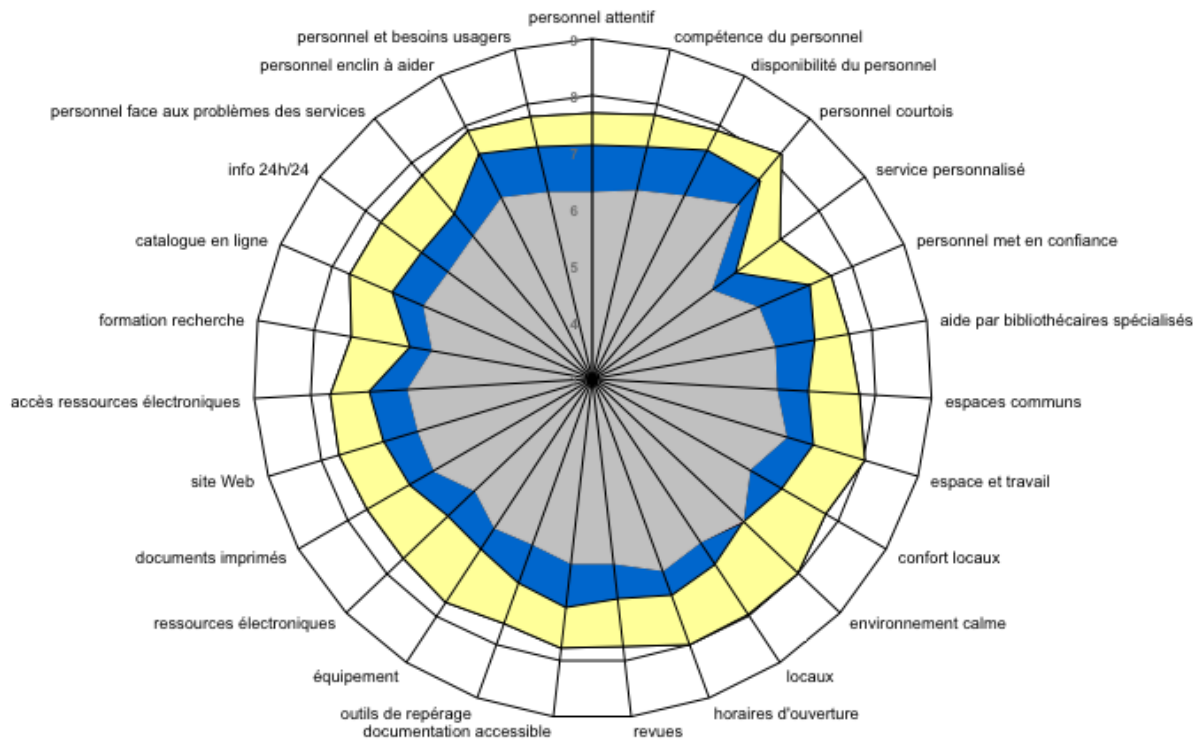
### EVALUATION DÉTAILLÉE

---

Les radars illustrent pour chaque question posée aux usagers l'écart entre le désiré, le minimum attendu et le perçu :

- le bleu matérialise les aspects perçus comme au-delà du minimum attendu
- le jaune matérialise l'écart entre le perçu et le désiré
- le rouge matérialise les aspects perçus comme inférieurs au minimum attendu

## Libqual UPEC 2016



Le radar 2016 laisse transparaître plusieurs points :

### **UN POINT DEMEURE TRÈS SENSIBLE, LE CALME DANS LES ESPACES DE LECTURE**

Un point qui demeure très sensible depuis 2009 : le calme des espaces de travail. Perçu en 2009 comme inférieur au minimum attendu, le calme dans les espaces de travail avait, suite à plusieurs actions menées dans les bibliothèques été jugé plus satisfaisant. Il est à nouveau une préoccupation des usagers.

Cette situation est contrastée en fonction des bibliothèques. L'ensemble des bibliothèques va donc s'engager dans une réflexion pour identifier les sources de bruit dans chacune des bibliothèques afin de mettre en place une action appropriée en fonction des situations.

### **6 POINTS SENSIBLES**

6 items sont marqués par des attentes encore plus importantes que le service actuellement rendu. Ces items se répartissent dans les trois domaines de l'enquête, accueil, locaux, offre documentaire.

#### **Accueil et service**

Deux items sont à améliorer dans le domaine de l'accueil et des services :

- Service personnalisé
- Personnels face aux problèmes de service

Le service personnalisé avait été perçu comme une attente en 2012 et a fait l'objet de plusieurs propositions notamment les rendez-vous bibliographiques et les journées dédiées à la rédaction du mémoire. Bien identifiés et plutôt utilisés par les masters, ces services sont très bien évalués, puisqu'ils sont noté au-delà de 7 dans l'enquête, mais seulement par 46,18% des sondés. Une analyse des attentes par public (L, M, D et enseignants chercheurs

permettra au SCD de faire des propositions plus adaptées. Une communication plus importante est également envisagée.

### **Locaux**

Les locaux font l'objet d'une attente plus importante que ce que le SCD n'offre pour l'instant. Une analyse des commentaires permet d'identifier les attentes précises qui portent sur un équipement plus moderne. Là encore, l'état des lieux est différencié en fonction des équipements. Un travail plus précis d'analyse complémentaire doit permettre de faire des actions ciblées et répondant au mieux aux attentes.

- Espace et travail
- Equipement

### **Ressources documentaires**

Les ressources font l'objet d'attentes que le SCD ne satisfait pas encore complètement. L'analyse permettra de dégager les axes du plan d'action plus précisément. On peut tempérer cette observation par des résultats analogues observés nationalement, y compris dans des bibliothèques spécialisées possédant des fonds thématiques exhaustifs. Des efforts sur la lisibilité des collections papier et électronique doivent néanmoins être réalisés.

- Documents imprimés
- Ressources électroniques

## **8 POINTS POSITIFS**

---

La grande majorité des points positifs se situent dans le domaine de l'accueil. En forte progression entre 2009 et 2012, cette thématique est confirmée à nouveau en 2016. Le SCD a pour objectif de poursuivre cette politique d'accueil.

- Personnel met en confiance
- Personnel courtois
- Disponibilité du personnel
- Compétence du personnel
- Personnel attentif
- Personnel qui comprend les besoins
- Personnel enclin à aider

Un item qui a très bien évolué depuis 2009 est celui de l'accessibilité des ressources, notamment. L'enquête de 2016 vient confirmer ces progrès dans le service.

- Documentation accessible