



## **Enquête de satisfaction de la Bibliothèque de l'EPFL**

### **Du 14 avril au 28 mai**

La Bibliothèque de l'EPFL lance une enquête de satisfaction après sa première année de fonctionnement. Que vous soyez étudiant-e, professeur-e, chercheur-se, personnel technique et administratif, **utilisateur ou non de la Bibliothèque de l'EPFL**, il est important pour nous de comprendre vos pratiques et attentes afin de pouvoir vous offrir des services adéquats. En remplissant le questionnaire <http://www.libqual.org/survey/RWSRJA22PUL53VZYVA> vous gagnerez peut-être un **iPad2 ou l'un des 99 autres prix ! >>**

#### **Satisfaction Survey of the Bibliothèque de l'EPFL**

One year after its opening, the Bibliothèque de l'EPFL releases a questionnaire. You are a student, a teacher, a researcher or an administrative and technical staff, whether you are **using the library or not**, give us your opinion about the library services! It is important for us to understand your practice and your needs. Thus we can develop services that better meet your expectations.

Fill in the questionnaire <http://www.libqual.org/survey/RWSRJA22PUL53VXY4A> and you may win an **iPad2 or one of the 99 other prices!**

Cliquez ici pour remplir le questionnaire :

<http://www.libqual.org/survey/RWSRJA22PUL53VZYVA>

### **100 PRIX offerts**

**1<sup>er</sup> Prix : 1 iPad2**

**2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> prix : un bon de 300 CHF Librairie La Fontaine**

**4<sup>ème</sup> au 6<sup>ème</sup> prix : un bon de 100 CHF Librairie La Fontaine**

**7<sup>ème</sup> au 36<sup>ème</sup> prix : un bon de 4 entrées pour Cinétoile (valeur 68 CHF)**

**37<sup>ème</sup> au 100<sup>ème</sup> prix : un bon de 30 CHF à la FNAC**

### **Participation**

Consacrez-nous **15 minutes** pour remplir dûment le questionnaire **du 14 avril au 28 mai 2011**. Les informations que vous nous fournirez ainsi sont anonymes et confidentielles. L'adresse e-mail que vous pouvez ajouter ne sera utilisée que pour le tirage au sort des prix. Ces informations nous permettront d'améliorer nos services afin qu'ils soient en adéquation avec vos besoins. Les résultats de l'enquête seront publiés sur notre site <http://library.epfl.ch/> au début de l'été.

### **Contexte**

« *Il est plus nécessaire d'étudier les hommes que les livres* » FRANÇOIS DE LA ROCHEFOUCAULD (1613-1680).

La Bibliothèque de l'EPFL est la première institution à mener une enquête **LibQUAL+®** en suisse romande. En effet, dans le cadre d'un projet pilote Suisse, le service d'information scientifique et des bibliothèques (SISB) de l'EPFL s'est associé à un consortium de bibliothèques universitaires suisses afin de mettre au point une version francophone de **LibQUAL+®** adaptée aux spécificités de la Suisse. 2011 est donc également une année test, offrant l'opportunité d'améliorer le questionnaire dans les années à venir.

### **Questionnaire**

Le questionnaire et la méthodologie de l'enquête **LibQUAL+®** ont été élaborés par l'Association of Research Libraries (ARL) et adaptés à l'EPFL. **LibQUAL+®** est utilisé par plusieurs centaines de bibliothèques académiques en Amérique du Nord et en Europe afin de bénéficier d'une méthode d'analyse commune et de pouvoir comparer leurs résultats.

Afin de permettre à toute la communauté EPFL de s'exprimer, une version anglaise du questionnaire est également disponible

En 32 questions, le questionnaire complet **LibQUAL+®** permet d'évaluer la satisfaction du public vis à vis de :

- l'information documentaire disponible et de sa facilité d'accès
- des bibliothèques comme lieu de travail
- du service rendu par les bibliothécaires

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

*Minimum* – the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

*Desired* – the number that represents the level of service that you *personally want*

*Perceived* – the number that represents the level of service that you *believe* our library currently provides

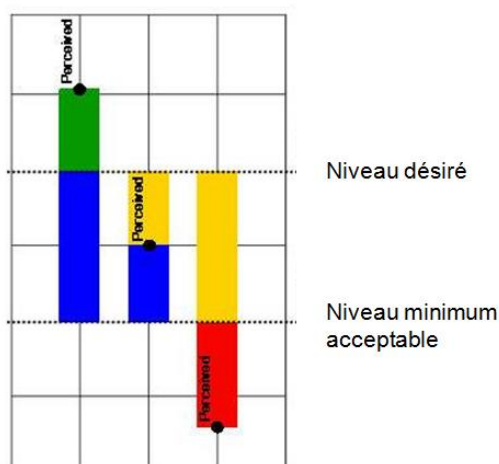
For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
2) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
3) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
4) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
5) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
6) Convenient access to library collections	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>

Les questions vous demandent d'apprécier nos prestations selon 3 critères :

- le niveau minimum acceptable
- le niveau tel que vous le désirez
- le niveau tel que vous le percevez

## Présentation des résultats



Ce niveau peut être

- en dessous du minimum acceptable (1)
- entre le niveau minimum et le niveau souhaité (2)
- ou supérieur à ce que vous pourriez attendre (3).

La méthode **LibQUAL+®** permet donc de mesurer les écarts entre les attentes et la perception réelle du service, ce qui nous permettra d'identifier les points prioritaires de progrès pour notre bibliothèque.

### Contact

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions : 021 693 21 56 ou [questions.bib@epfl.ch](mailto:questions.bib@epfl.ch)

L'équipe de la Bibliothèque de l'EPFL

Click here to fill in the questionnaire:

<http://www.libqual.org/survey/RWSRJA22PUL53VXY4A>

**100 prices** will be drawn among those who will have answered!

**1<sup>st</sup> price: one iPad2**

**2<sup>nd</sup> and 3<sup>rd</sup> prices: one 300 CHF vouchers at Librairie La Fontaine**

**4<sup>th</sup> to 6<sup>th</sup> prices: one 100 CHF vouchers at Librairie La Fontaine**

**7<sup>th</sup> to 36<sup>th</sup> prices: one voucher for 4 entries to Cinétoile movie house  
(value: 68 CHF)**

**37<sup>th</sup> au 100<sup>th</sup> prices: one 30 CHF vouchers at FNAC books and  
electronics store**

### *Participation*

We would greatly appreciate your taking 10-15 minutes time to help us in filling up the questionnaire from April 14<sup>th</sup> to May 28<sup>th</sup>. The information you provide is anonymous and confidential; the e-mail address that you can add will only be used to draw lots.

The results will be published on the library's portal <http://library.epfl.ch> at the beginning of the summer.

### *Context*

*« Il est plus nécessaire d'étudier les hommes que les livres » FRANÇOIS DE LA ROCHEFOUCAULD (1613-1680).*

The Bibliothèque de l'EPFL is the first university library that manages the **LibQUAL+®** survey in the French-speaking part of Switzerland. In the scope of a pilot project, the Library joined with a consortium of Swiss university Libraries to adapt a version of the questionnaire to the Swiss specificities. 2011 is therefore a test year offering the opportunity to improve the questionnaire in the coming years.

### *Questionnaire*

**LibQUAL+®** is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality. These services are offered to the library community by the Association of Research Libraries ([ARL](#)). It is used by hundreds of libraries in North America and Europe in order that they can analyze as a whole and compare their results.

The survey at EPFL is available in French and in English.

The full survey consists of 32 items and a box. The 32 items measure users' perceptions of

- Service Affect,

- Information Control,
- Library as a Place.

The box secures open-ended comments from users regarding their concerns and suggestions.

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

*Minimum* -- the number that represents the *minimum* level of service that you would find acceptable

*Desired* -- the number that represents the level of service that you *personally want*

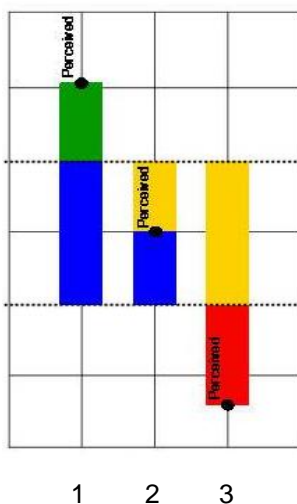
*Perceived* -- the number that represents the level of service that you *believe* our library currently provides

For each item, you must EITHER rate the item in all three columns OR identify the item as "N/A" (not applicable). Selecting "N/A" will override all other answers for that item.

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	Low	High	Low	High	Low	High	
1) Employees who instill confidence in users	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>
2) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>
3) Print and/or electronic journal collections I require for my work	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>
4) Readiness to respond to users' questions	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>
5) Quiet space for individual activities	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>
6) Convenient access to library collections	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>
7) Willingness to help users	○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		○○○○○○○○○○		<input type="checkbox"/>

Each question requires 3 assessments :

- The minimum acceptable level of the service
- The desirable service level (i.e. the level you would like to see)
- The level of service that you perceive.



This latter level can be

- below the minimum acceptable level (1)
- between the minimum level and the desirable level (2)
- or even above the desirable level (3).

The **LibQUAL+®** method allows measuring the gaps between the user's expectations and perception so we can identify priority steps to improve our services.

## *Contact*

Do not hesitate to contact us if you have any further questions!

The Bibliothèque de l'EPFL team

021 693 21 56

[questions.bib@epfl.ch](mailto:questions.bib@epfl.ch)