

## Enquête de satisfaction des bibliothèques de l'UPEM -- Foire aux questions

Pour mesurer la qualité de nos services, mieux connaître votre avis et nous améliorer, nous organisons du 11 mars au 5 avril une enquête de satisfaction.

L'outil utilisé est le questionnaire LibQUAL+, administré par l'Association of Research Libraries. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la [présentation de LibQUAL+](#).

### Que mesure l'enquête ?

Le questionnaire porte sur la qualité de l'accueil et de l'accès à l'information mais aussi sur la bibliothèque comme lieu. Pour chaque question, il vous est demandé d'indiquer trois réponses :

Énoncés...	Niveau minimal que je trouverais acceptable								Niveau que je trouve souhaitable								Niveau de service perçu est											
	élévé				bas				élévé				bas				élévé				bas							
1) Le personnel met les usagers en contact	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	s.o.
2) Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5					1	2	3	4	5					s.o.
3) Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	s.o.
4) Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	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"/> s.o.

Vous devez donc donner trois notes pour chaque question, ces notes pouvant aller de 1 (niveau minimum) à 9 (niveau maximum).

Pour que le questionnaire soit valide, **il faut avoir répondu à toutes les questions**. Si vous ne souhaitez pas répondre à l'une d'entre elles, vous pouvez cocher la **case S.O.** (sans opinion).

Vous vous apercevrez que certaines questions se ressemblent : cela permet de mieux analyser la valeur de chaque dimension de la qualité du service par des méthodes statistiques.

### Qui peut répondre ?

Tout le monde ! Que vous soyez étudiant, enseignant, enseignant-chercheur, personnel de l'UPEM ou d'un établissement partenaire, ou bien lecteur extérieur, votre avis nous intéresse. Par contre, seuls les étudiants peuvent participer au tirage au sort.

### Les réponses sont-elles anonymes ? Comment les données sont-elles protégées ?

Les données recueillies sont hébergées sur des serveurs de Texas A&M University, partenaire de l'Association of Research Libraries, dont l'accès est strictement protégé.

Les réponses au questionnaire sont anonymes. Par souci de confidentialité, les adresses mails sont stockées indépendamment des réponses, il n'y a donc pas moyen de les relier. Les adresses mail sont effacées après la fin de la session d'enquête.

### Ça dure longtemps ?

Une quinzaine de minutes sont nécessaires pour remplir le questionnaire.

### **Qu'est-ce qu'on gagne ?**

Pour participer au tirage au sort, vous devez indiquer en fin de questionnaire votre adresse mail étudiante. Attention, **la participation n'est ouverte qu'aux étudiants.**

A gagner :

- un iPad 128 Go
- une console Nintendo Switch avec abonnement de 3 mois
- une enceinte JBL Bluetooth
- un casque Bose
- un Instax Mini et son pack de poses
- des cartes cadeau Fnac d'une valeur de 100€ et 50€

Les gagnants seront contactés individuellement, alors pensez bien à **consulter votre boîte mail étudiante** après le 5 avril !

### **Et après ?**

Grâce aux résultats de l'enquête, nous connaissons mieux nos points forts, mais aussi ceux que nous devons améliorer. Nous en diffuserons une synthèse et déterminerons les actions à mener pour mieux répondre à vos attentes.

### **D'autres questions ?**

Contactez-nous à l'adresse [contact-bu@u-pem.fr](mailto:contact-bu@u-pem.fr).

**D'avance, merci !**