



L'enquête de satisfaction pour identifier les innovations nécessaires

IATUL - Juin 2009

Leuven

Brodkom Frédéric

Université catholique de Louvain

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Les Bibliothèques de l'Université catholique de Louvain



BST

Ressources documentaires des sciences et technologies

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires





Innover

créer quelque chose de nouveau (Larousse 2007)



processus qui change la situation



enchainements ordonnés de faits



état de quelque chose par rapport à une conjoncture donnée



Enquête de satisfaction en bibliothèque des sciences exactes

2 oct. > 17 nov. 2006

- *Enquête en ligne (société extérieure)*
- *200 questionnaires valides (dont 80% de personnel scientifique et académique)*
- *6 séries de question :*
 - *1 - L'infrastructure en général.*
 - *2 - Les services de l'accueil.*
 - *3 - Les formations et l'aide à la recherche documentaire.*
 - *4 - Les services en back-office (PIB, etc.).*
 - *5 - La contenu et la pertinence des collections.*
 - *6 - Le catalogue et l'accès aux ressources électroniques.*

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



1.c - Quel est votre degré de satisfaction en regard de la signalétique des lieux : affichage des matières et collections, facilité d'orientation, etc. ?

Très insatisfait Insatisfait Sans avis Satisfait Très satisfait

t_p taux de satisfaction des participants du profil p

$$t_p = ((\%TS \times 4) + (\%S \times 3) + (\%SA \times 2) + (\%I \times 1) + (\%TI \times 0)) / 4$$

où $\%TS$, $\%S$,... : le pourcentage de participant ayant répondu *Très Satisfait*, *Satisfait*, ...

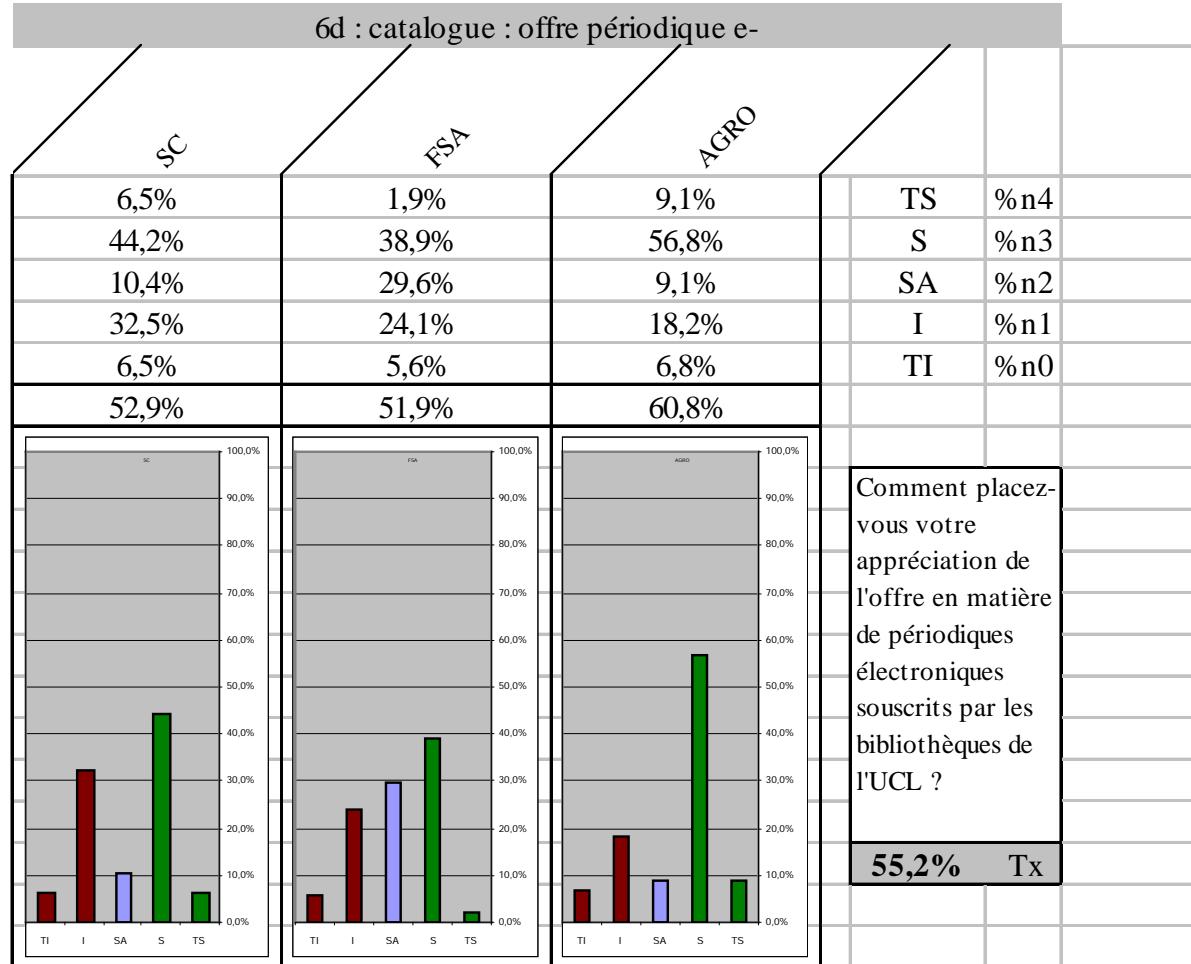
T_m taux de satisfaction moyen

$$T_m = (t_{p1} + t_{p2} + \dots + t_{p15}) / 15 \quad > 15 \text{ profils déterminés}$$

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



5	1	4	TS	n4
34	21	25	S	n3
8	16	4	SA	n2
25	13	8	I	n1
5	3	3	TI	n0
77	54	44	N	



L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Définition de 15 profils :

Faculté (SC, FSA (EPL), AGRO)

Statut (Staff et doctorats, Master, Bacheliers, Autres)

Ancienneté de fréquentation (< 4 ans, 4-5 ans, 6-10 ans, > 10 ans)

Usage de la bibliothèque physique (plus d' 1 x /mois, moins d'1 x /mois)

Usage de la bibliothèque numérique (2 x / sem. ou plus, 1 x / sem. ou moins)

Usage de la bibliothèque :

Objet principal de la visite

Habitude d'usage des produits électroniques

Bureau d'aide et formation à la recherche documentaire

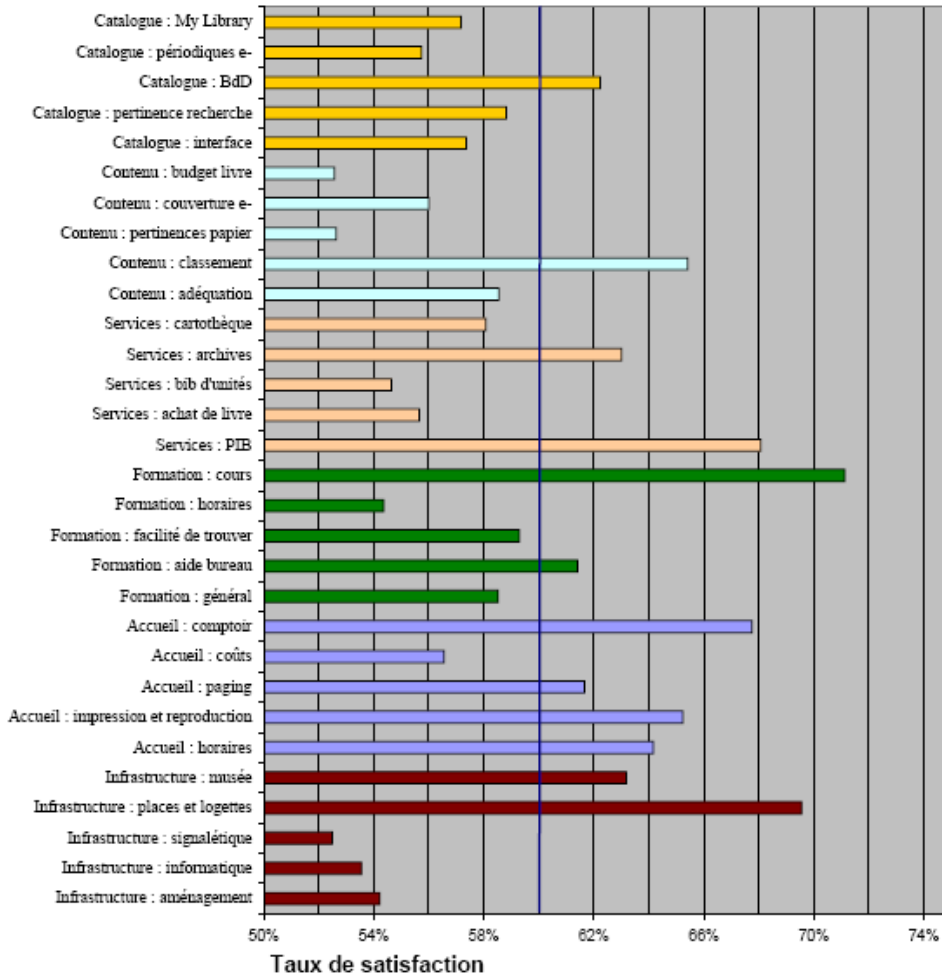
Commentaires libres :

25 commentaires sur 200 réponses valides

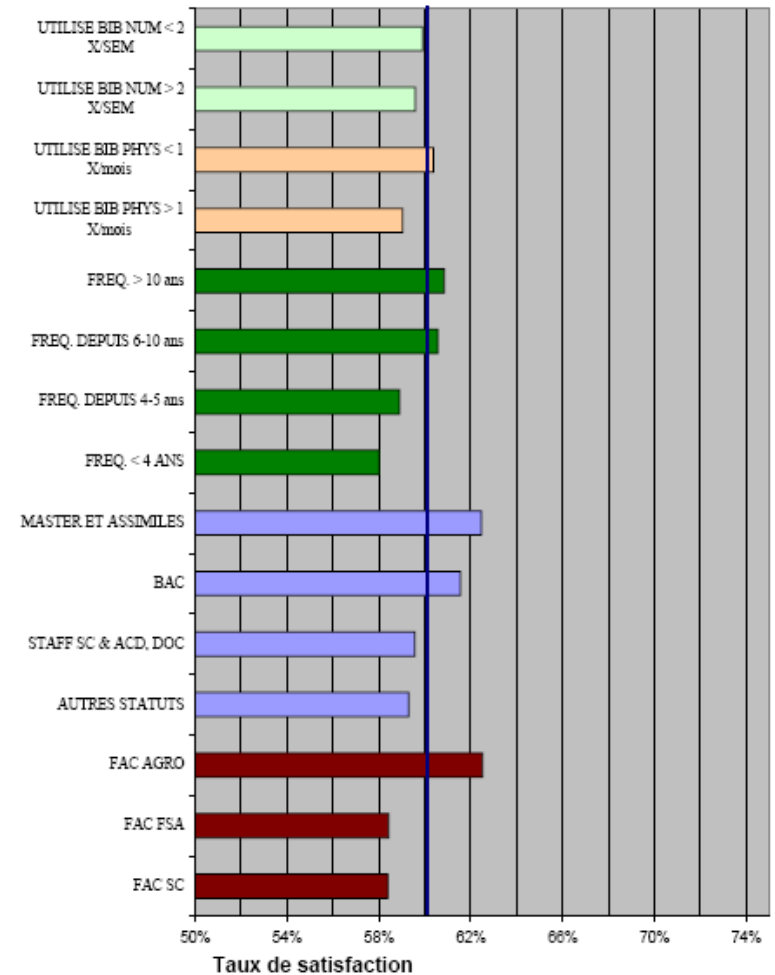
L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Synthèse par question



Synthèse par profil



L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Infrastructures :

> 1a aménagements	54%
> 1b informatique	54%
> 1c signalétique	52%
1d places et logettes	70%
1e musée	63%

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



1a : aménagements 54%

sid5ee5B : L'accueil est fort sombre et "poussiéreux" (au sens figuré), pas très attrayant me semble-t-il

sid25344 : Ce bâtiment est lugubre. Trop sombre.



L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires





1b : qualité de l'informatique : Wifi, bornes 54%

La déception est souvent liée à des postes de consultation désuets ou en panne ainsi qu'au manque de disponibilité des postes

sid06d35 : Peut être faudrait-il revoir certains ordinateurs disposés aux étages de la BSE. Ils sont vraiment lent et ne permettent pas une utilisation agréable pour la recherche

sid6ae6c : ... amende. J'ai voulu payer mais l'ordinateur de l'accueil était en panne !



1b : qualité de l'informatique : Wifi, bornes 54%

2007 : > remplacement des 13 postes de consultation soit 8 en zone d'accueil et 5 dans les étages

2008 : > ajout d'une antenne Wifi à l'accueil
> ajout d'un PC d'aide à la recherche à l'accueil avec double écran

2009 : > passage d'un système de 8 PC sur table à 6 bornes de consultation rapide en position debout et 2 postes sur table avec extension à Word, etc.
> ajout de tables hautes pour l'usage des portables
> ajout d'un troisième poste de gestion à l'accueil

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires





1c : signalétique, facilité d'orientation 52%

Le point le plus faible malgré l'affichage au dessus de chaque étagère

Fin 2006 : > ajout d'un plan en AO

2007 : flyers personnalisés

2008 : finalisation du projet de réaménagement des thèmes par demi-étage avec les cotes paires et impaires chaque fois du même côté

- Poursuivre l'enlèvement des étagères inutiles
- Marquage des couleurs dans les étages

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



<p>5 étage</p>	<p>agronomie – sols – sciences forestières – écologie et sciences de l'environnement – météorologie et climats – hydrologie – développement durable</p>	<p>cote A 9</p>
<p>4 étage</p>	<p>biologie générale – zoologie – botanique – génétique – microbiologie – plantes cultivées – élevages – médecine vétérinaire & humaine</p>	<p>cote A 8 A 7</p>
<p>3 étage</p>	<p>géographie – géologie – mines - astronomie</p>	<p>cote A 6 A 5</p>
<p>2 étage</p>	<p>mathématique - informatique – physique – mécanique – énergies – ESA – transports – architecture & urbanisme – électricité & électronique – automation – génie civil</p>	<p>cote A 4 A 3</p>
<p>1+ Interm.</p>	<p>cartothèque – ouvrages de premier cycle</p>	<p>cote C</p>
<p>1 étage</p>	<p>généralités - chimie – industries alimentaires - nucléaire – matériaux et nanotechnologies - métaux</p>	<p>cote A 2 A 1</p>
<p>0 rez</p>	<p>accueil – dictionnaires – encyclopédies - nouveau</p>	<p>D</p>



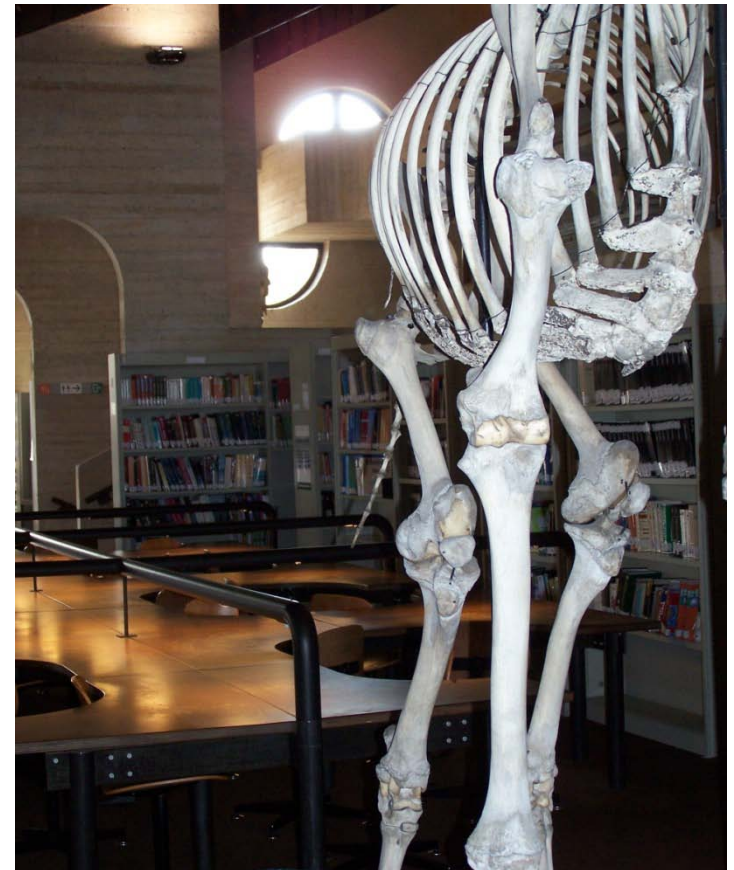
L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



1d : places assises et locaux d'études pour groupe 70%

Le deuxième rang en terme de satisfaction

1e : développer les aspects culturels, expos 63%



L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Accueil :

> 2a horaires	64%
2b impression et reproduction	65%
2c paging	62%
2d coûts des services	57%
2e accueil	68%



2a : Horaires 64%

Des étudiants ayant fait savoir que le choix de repousser l'ouverture d'une demi-heure le matin en période de blocus et examens n'est pas très heureux, les horaires 2007-2008 seront élargit et plus aucune distinction ne sera donc faite en les périodes, la plage horaire 08h > 18h devenant la norme en dehors des périodes de congés.

Les samedis d'ouverture ont été concentrés sur les périodes de blocus et examens



2a : Horaires 64%

- Automation du prêt en soirée avec gardiennage
- Boîte de retour
- Etude du coût financier

- Table ronde avec les autorités sur la question des bibliothèques :
 - Ressources documentaires seules
 - Ressources documentaires et salles de lecture

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



2b : Impression et reproduction 65%

2c : Paging 62%

2d : Coûts 57%

2e : Services au comptoir : 68%



L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Formations et aide à la recherche documentaire :

- | | |
|------------------------------|-----|
| > 3a général | 59% |
| > 3b bureau d'aide | 61% |
| > 3c facilité de trouver | 59% |
| > 3d horaires des formations | 54% |
| > 3e programme de cours | 71% |

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



3a : Ateliers de recherche documentaire 59%

3b : Aides personnalisées 61%

3c : Facilité de trouver 59%

➤ 2008 : ajout d'un poste à double écran à l'accueil et permanence possible d'employés en renfort

➤ 2009 : développement d'Infosphère

➤ Sensibilisation et disponibilité du personnel d'accueil



3c : Horaires des formations 54%

3e : Inscription de formation dans les programmes 71%

➤ 2009 : deux formations de méthodologie à la recherche documentaire officiellement inscrites au programme, donc obligatoires et certificatives (nomination de l'adjointe pour 3 ans de co-titulature - VETE 1300 Integrated seminars et Bio 1281 Travaux intégrés de biologie)

➤ Horaires !

➤ - continuer à œuvrer pour que ces formations s'intègrent dans les programmes de manière officielle.

➤ - agir plus à l'accueil qui doit repérer les étudiants en difficulté et les orienter vers les formations, en leur suggérant de constituer des groupes

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



Services en back-office:

4a prêt interbibliothèques	68%
4b achat de livres pour tiers	56%
4c aide aux bibliothèques d'unité	55%
4d archivage, conservation, dons	63%
4e cartotheque	58%

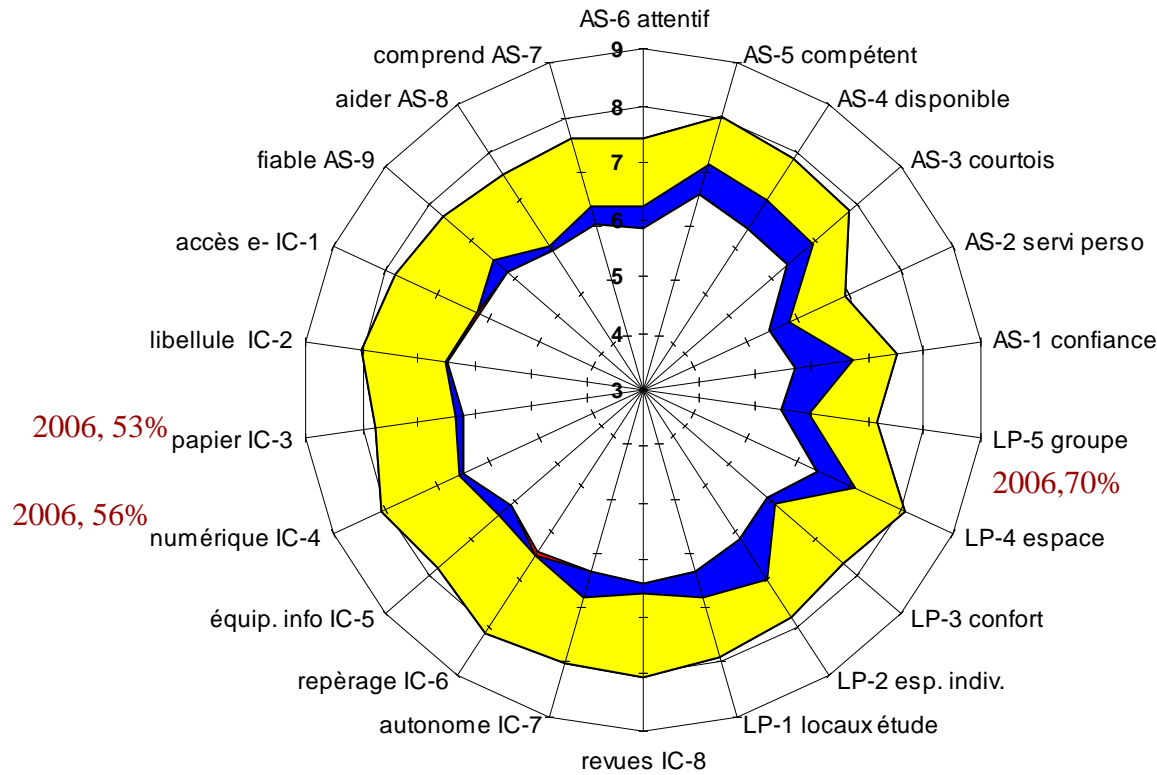
Contenu et pertinence

5a adéquation	59%
5b classement	65%
5c pertinence papier	53%
5d pertinence numérique	56%
5e réduire coût revue pour livres	53%

L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires



UCL/BST - 2009 - Global SATISF. 6,72

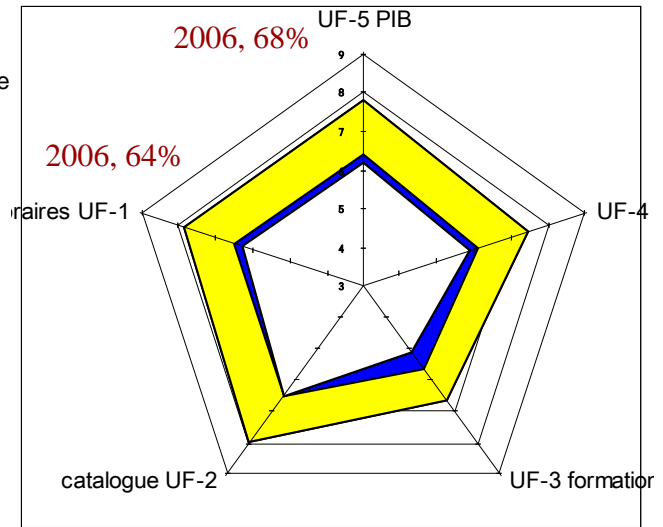


- Perceived Greater Than Desired
- Perceived Less Than Desired
- Perceived Greater Than Minimum
- Perceived Less Than Minimum
-

2006, 53%

2006, 56%

2006, 70%

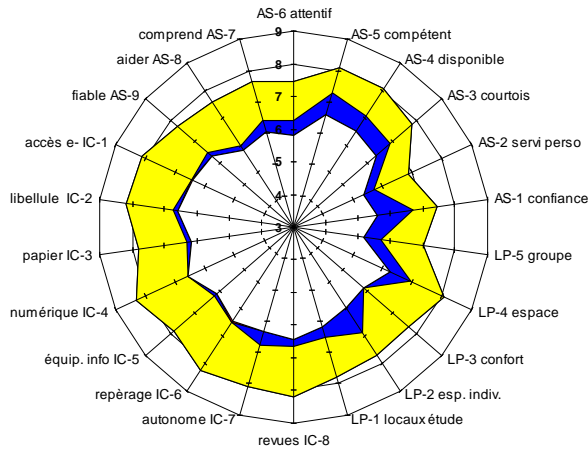


L'enquête de satisfaction, outil d'identification des innovations nécessaires

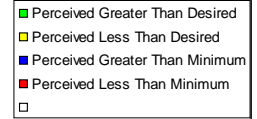
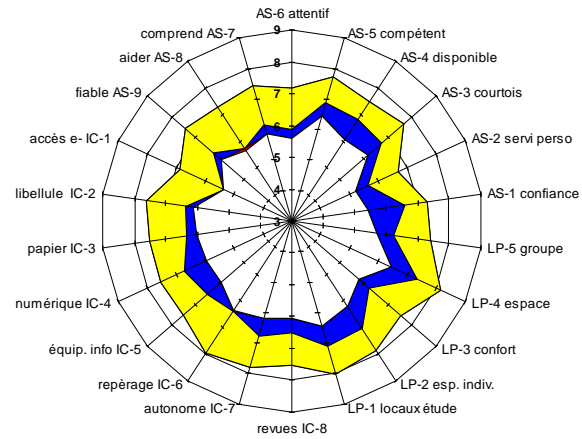


Le public change au moins tout les 3 ans ... ses exigences aussi !
Innover c'est d'abord comprendre ses besoins et puis s'adapter

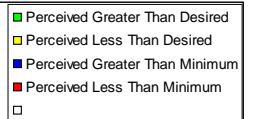
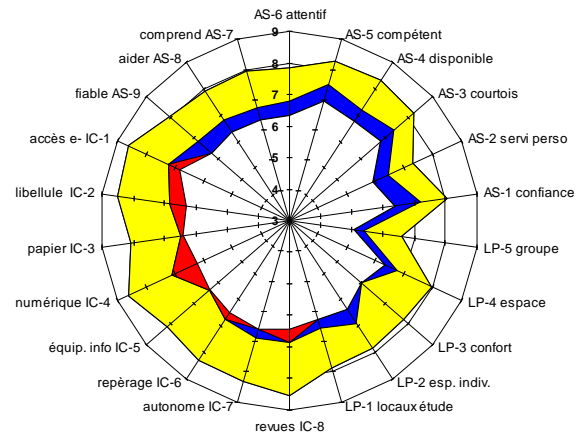
UCL/BST - 2009 - Master et Doctorat SATISF. 6,66



UCL/BST - 2009 - Bachelier SATISF. 6,63



UCL/BST - 2009 - Enseignant et chercheur SATISF. 6,95



Les bibliothèques doivent investir dans l'analyse des besoins et le contrôle ... et proposer sans relâches les changements nécessaires

