

# Enquête Libqual+ 2018



**Direction des bibliothèques et de la  
documentation**

Janvier 2019

# De quoi s'agit-il ?

- Enquête internationale développée depuis 2000 par ARL (Association of Research Libraries) et déclarée à la CNIL
- Conduite à UT1 Capitole en 2009, 2015 et 2018



## Objectifs de l'enquête

- Evaluer le degré de satisfaction des usagers et identifier les points à améliorer
- Mesurer l'évolution chiffrée de la perception des usagers entre les enquêtes Libqual+ conduites en 2009, 2015, 2018
- Se comparer avec les BU de même nature effectuant l'enquête

# Moyens mis en œuvre

- Une équipe « projet »
- Une communication offensive en français et anglais : affiches, flyers, mèmes, actualités sur les sites internet et dissémination sur les newsletters de l'université, réseaux sociaux et outils en ligne (catalogue Archipel, Service Une question ?, application Affluence), utilisation de la messagerie.
- Des stands quotidiens tenus par des bibliothécaires dans deux bibliothèques, pour inciter à remplir l'enquête.
- Une loterie avec 4 tablettes à gagner offertes par l'Université
- Des petites loteries quotidiennes avec des lots offerts par des sponsors : UT1 (Direction de la Communication/DAPS), CROUS, librairie Ombres Blanches, COREP, Cinémas : ABC, American Cosmograph et UGC, Odysud Blagnac, Restaurants : Matcha, La tour de Pizz', Les passionnés).



# Nombres de répondants à l'enquête

<b>Nombre total de répondants 2018</b>	<b>3298</b>	
<b>Nombre de réponses en anglais</b>	79	
<b>répondants par groupes d'usagers</b>	<b>%</b>	<b>nombre</b>
Licence	59,7%	1969
Master et doctorat	35,63%	1175
Enseignants-chercheurs	2,24%	74
Personnels des bibliothèques	1%	33
Personnel de l'université hors bibliothèques	1,43%	47

Un nombre doublé par rapport à 2015

Quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?	Respondents n	Respondents %
BU Arsenal	2,485	76.46
BU Manufacture	598	18.40
BU Garrigou	124	3.82
BU Boutaric	43	1.32
<b>Total:</b>	<b>3,250</b>	<b>100.00</b>



# Analyse du nombre de répondants par jour en regard des animations mises en place

10/31/2018	39	1.21 %	■
11/1/2018	9	0.28 %	
11/2/2018	17	0.53 %	■
11/3/2018	29	0.90 %	■
11/4/2018	6	0.19 %	
11/5/2018	825	25.65 %	■
11/6/2018	408	12.68 %	■
11/7/2018	401	12.47 %	■
11/8/2018	296	9.20 %	■
11/9/2018	271	8.42 %	■
11/10/2018	36	1.12 %	■
11/11/2018	20	0.62 %	■
11/12/2018	209	6.50 %	■
11/13/2018	256	7.96 %	■
11/14/2018	142	4.41 %	■
11/15/2018	133	4.13 %	■
11/16/2018	80	2.49 %	■
11/17/2018	14	0.44 %	
11/18/2018	4	0.12 %	
11/19/2018	2	0.06 %	
<b>Total</b>	<b>3217</b>		

1800  
répondants sur  
place, dans les  
bibliothèques

Lancement : mél, Facebook, twitter, café, loterie

NL professionnels, loterie

Instagram, loterie

NL Etudiants, loterie

Facebook, Twitter, Instagram, loterie

loterie

Cafés, loterie, NL Professionnels

loterie

loterie

loterie

Facebook, nouvelles actus et affichages

# Évaluation finale :

## note globale de perception des bibliothèques entre 2009 et 2018, sur une échelle de 1 à 9.

	Minimum exigé	Niveau désiré	Niveau perçu	Nbre répondants
2009	6,24	7,67	6,54	1032
2012	6,09	7,59	6,65	1160
2015	6,33	7,67	6,92	1461
2018	<b>6,48</b>	<b>7,78</b>	<b>7,29</b>	<b>3298</b>



# Les questions posées

## 9 questions sur la dimension humaine du service :

AS-1 : le personnel met les usagers en confiance

AS-2 : les usagers bénéficient d'un service personnalisé

AS-3 : le personnel est toujours poli

AS-4 : le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers

AS-5 : le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers

AS-6 : le personnel est prévenant à l'égard des usagers

AS-7 : un personnel comprend les besoins des usagers

AS-8 : le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers

AS-9 : la bibliothèque apporte des solutions fiables aux problèmes de services rencontrés par les usagers

## 8 questions sur la maîtrise de l'information

IC-1 : les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail

IC-2 : le site web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche

IC-3 : la bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre mon travail

IC-4 : la bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin

IC-5 : l'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information

IC-6 : les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome

IC-7 : l'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome

IC-8 : la bibliothèque possède les revues électroniques ou papier dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux

## 5 questions sur la bibliothèque comme lieu

LP-1 : les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage

LP-2 : la bibliothèque offre un cadre silencieux propice au travail individuel

LP-3 : les locaux sont confortables et accueillants

LP-4 : la bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude à l'apprentissage et à la recherche

LP-5 : la bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe

## 5 questions libres

Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter

La catalogue en ligne permet de trouver facilement les ouvrages

Les ressources électroniques sont faciles à utiliser

La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur

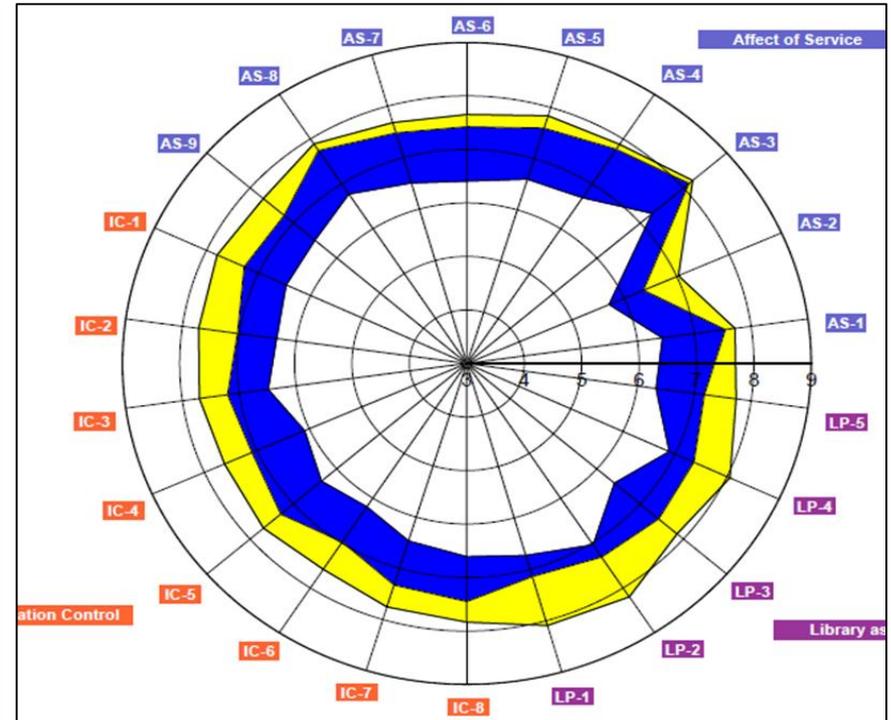
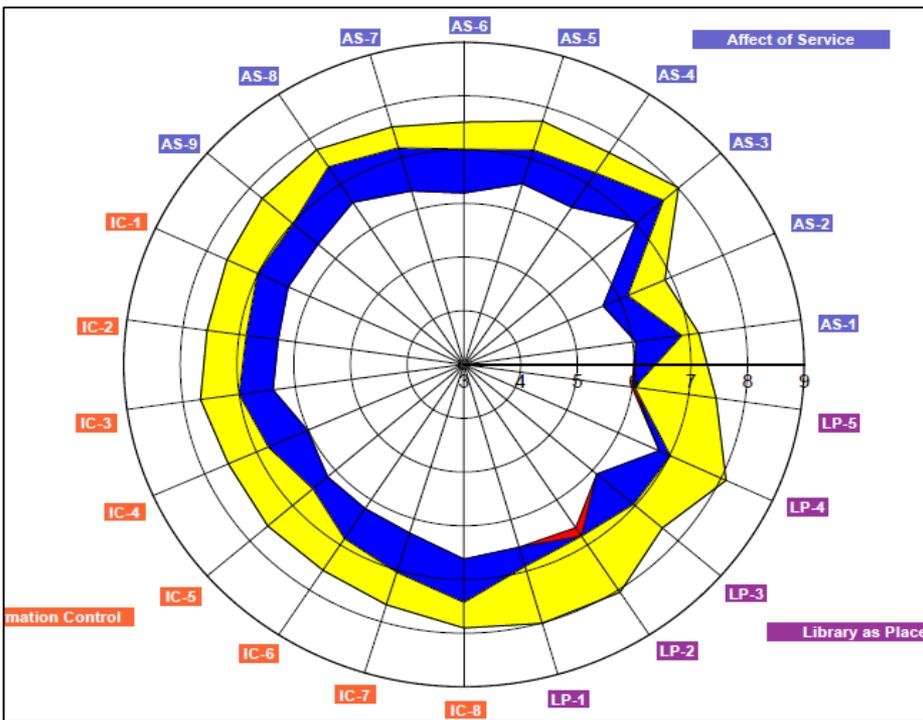
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe



# Perception des services par l'ensemble des répondants

2015

2018

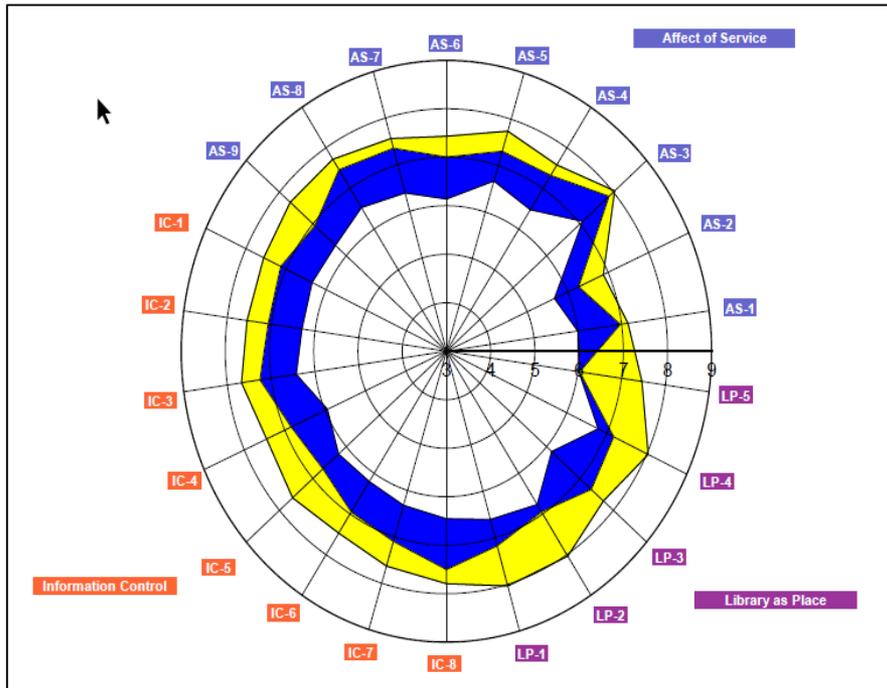


■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

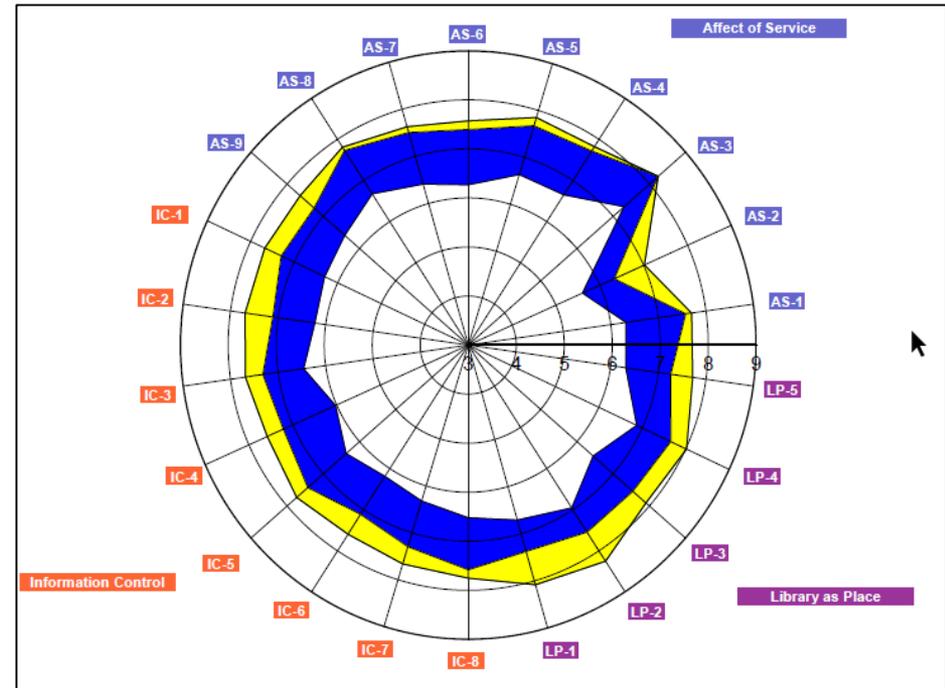
Dans l'ensemble, les écarts se réduisent : la couleur bleu, indice de satisfaction augmente nettement en 2018 pour le cadre de travail et les salles de travail en groupe (LP2 et LP5). Très bons résultats pour la dimension humaine du service et l'accueil des personnels (AS 3 et AS 1)

# Perception des services par les étudiants en Licence

2015



2018

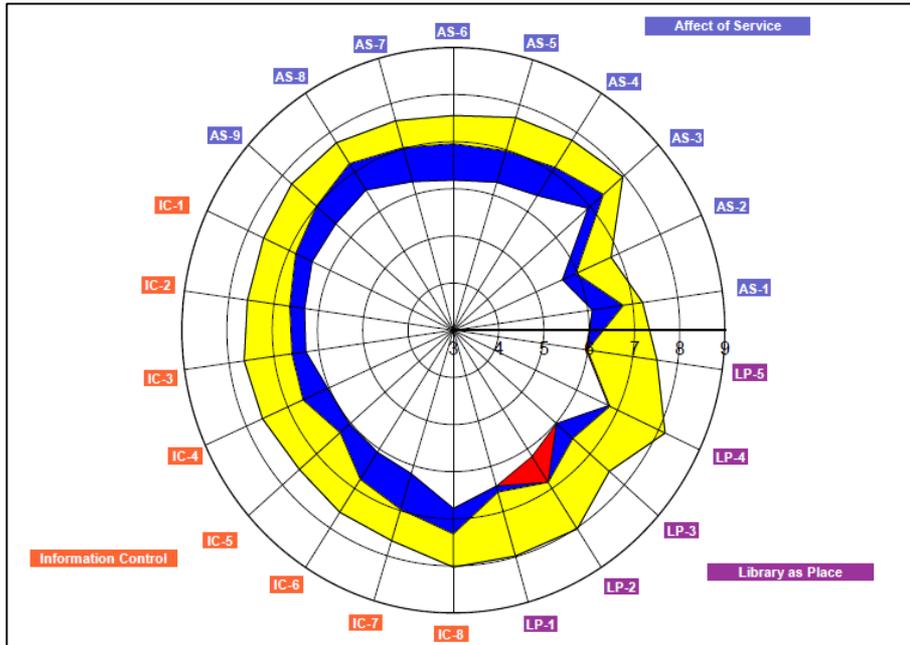


■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

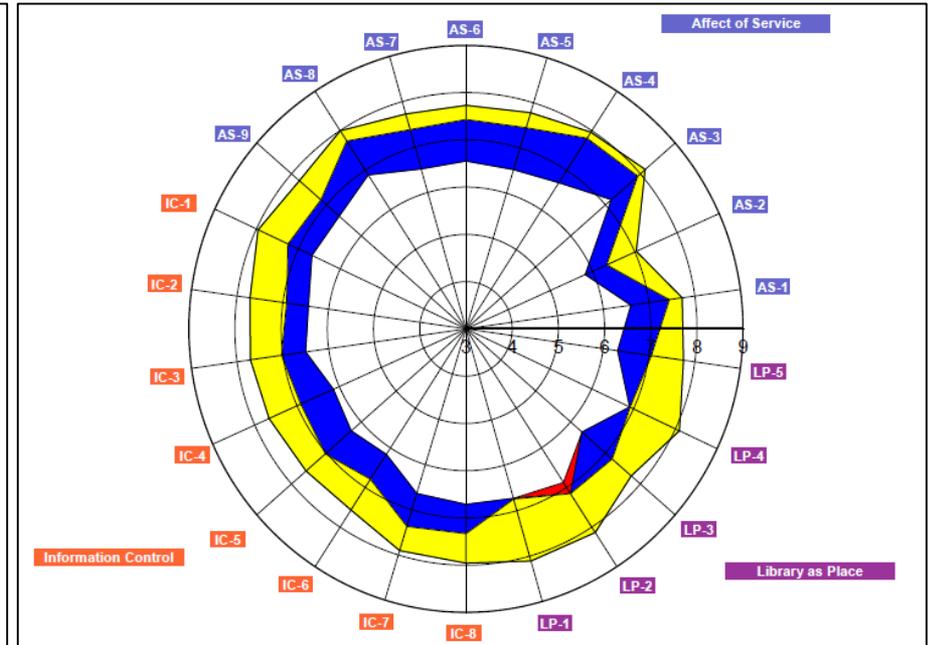
L'écart entre le niveau désiré et le niveau perçu est en nette diminution en 2018 pour les étudiants en licence.

# Perception des services par les étudiants en Master et Doctorat

2015



2018



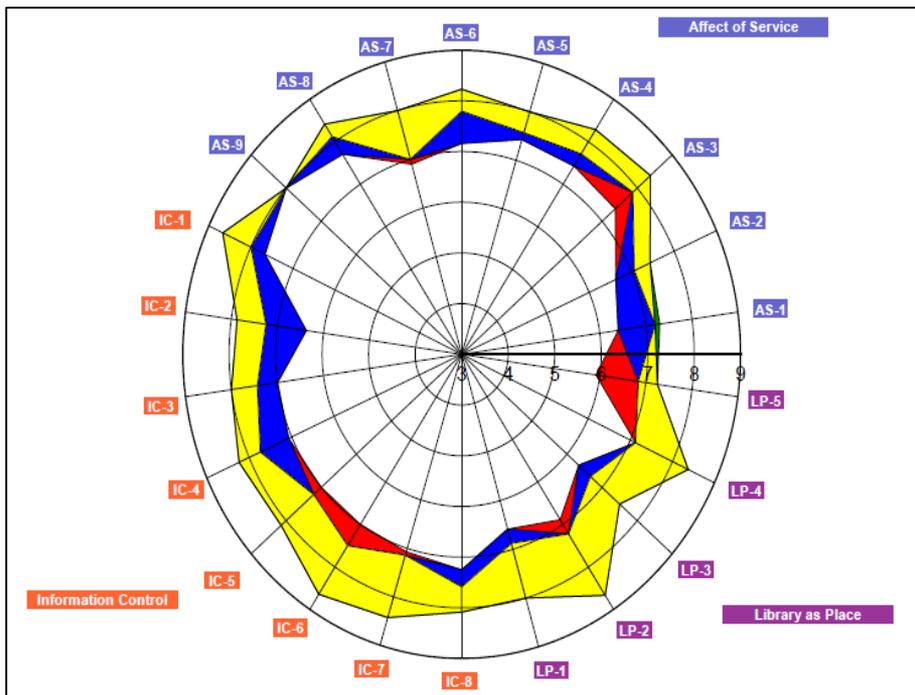
■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

L'exigence sur les services augmente avec le niveau d'étude mais la satisfaction des étudiants en M et D progresse globalement. Le bruit reste un point rouge pour ces étudiants (LP2) qui apprécie l'accueil et les renseignements fournis par les personnels (AS 3).

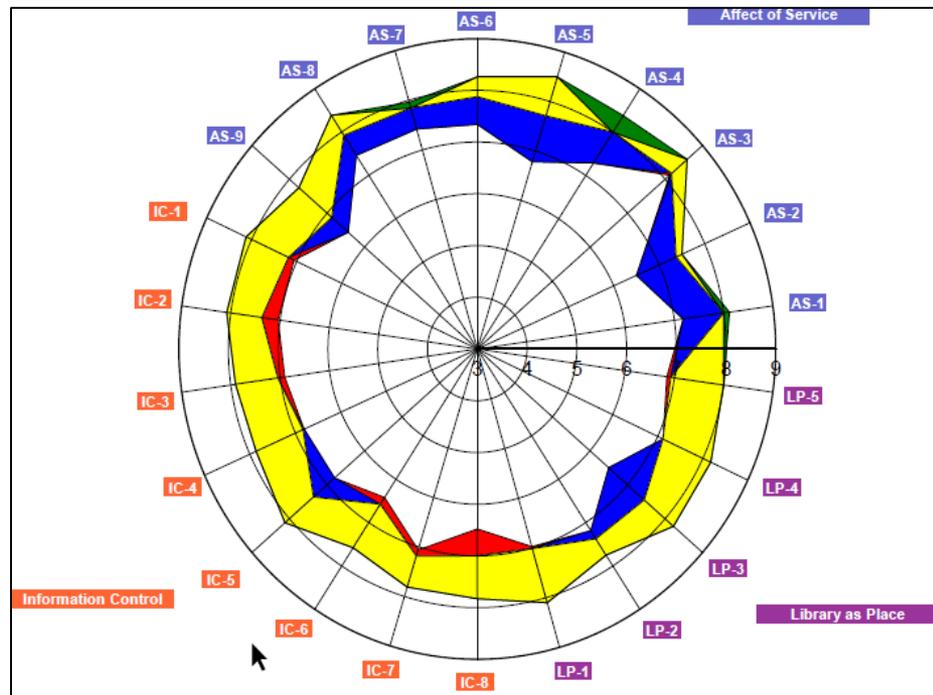


# Perception des services par les enseignants-chercheurs

2015



2018



■ Inférieur au minimum requis   ■ Supérieur au minimum requis   ■ Inférieur au niveau souhaité   ■ Supérieur au niveau souhaité

74 enseignants-chercheurs ont répondu à l'enquête.

La couleur verte, forte satisfaction, apparaît en 2018 pour les questions relatives aux personnels (AS4, AS1)

Les équipements satisfont également plus en 2018 (LP5 et LP2).

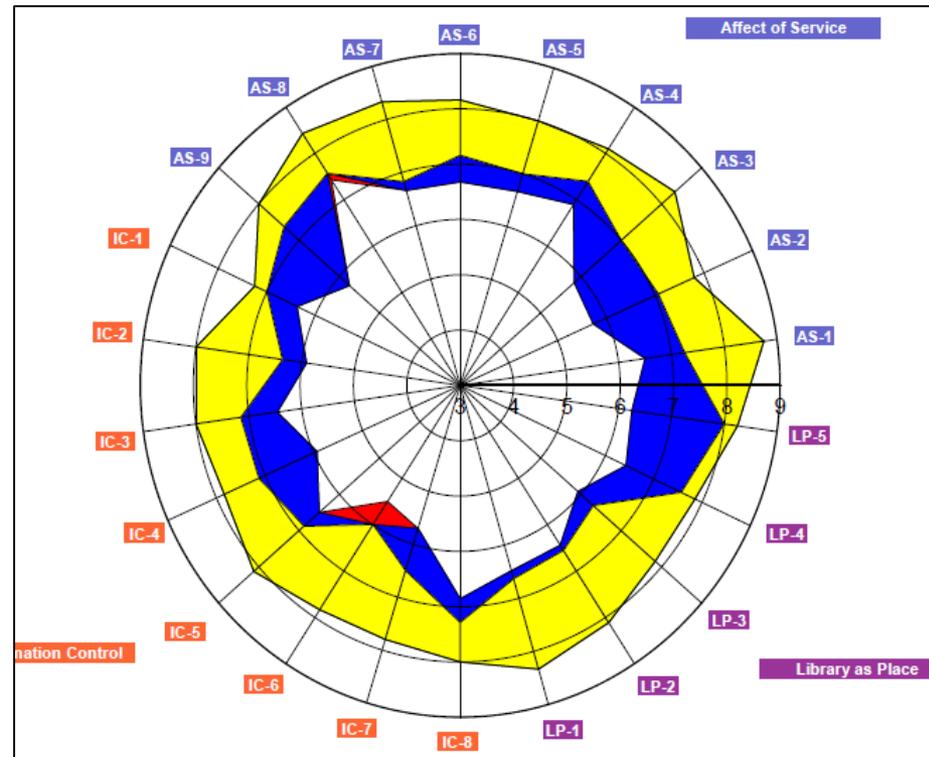
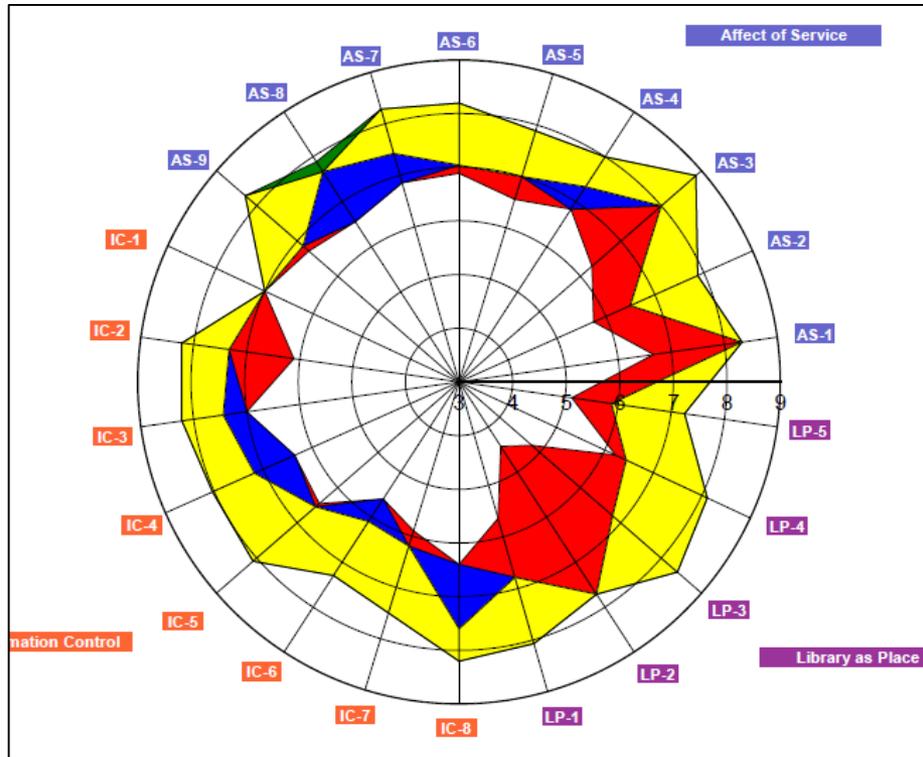
En revanche, la couleur rouge est présente pour 9 questions pointant l'accès à la documentation électronique à distance, depuis le catalogue ou le site internet (IC1, 2 et 8)



# Perception des services par le personnel des bibliothèques

2015

2018



■ Inférieur au minimum requis   ■ Supérieur au minimum requis   ■ Inférieur au niveau souhaité   ■ Supérieur au niveau souhaité

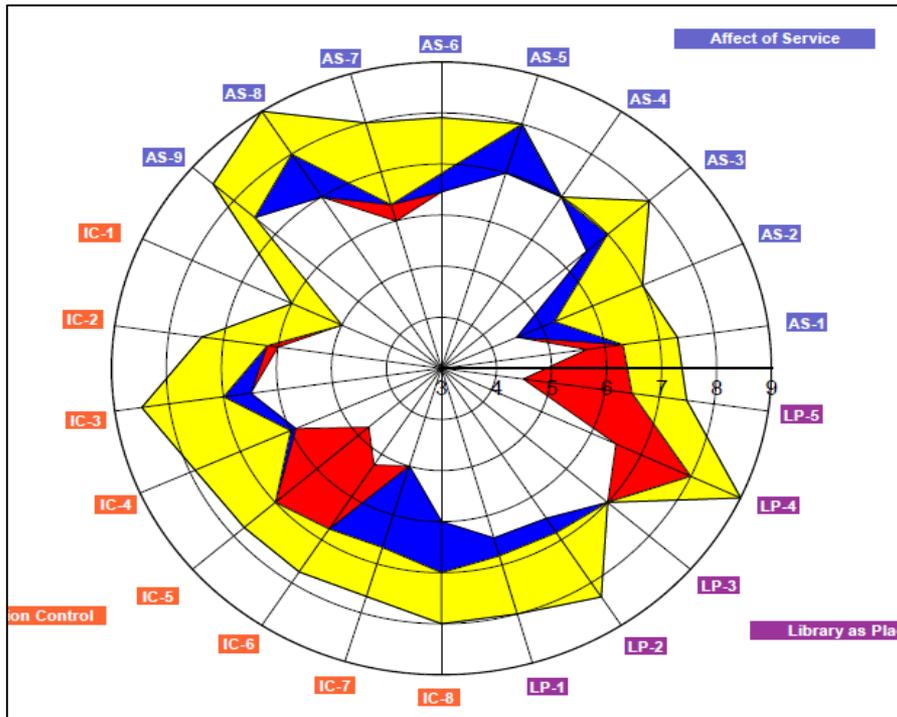
Le niveau d'exigence reste élevé.

On note une réelle progression entre 2015 et 2018 : les points rouges sont en nette diminution, toutes les questions se rapportant aux bâtiments ont vu leur niveau de perception inversé (LP4 et LP5).

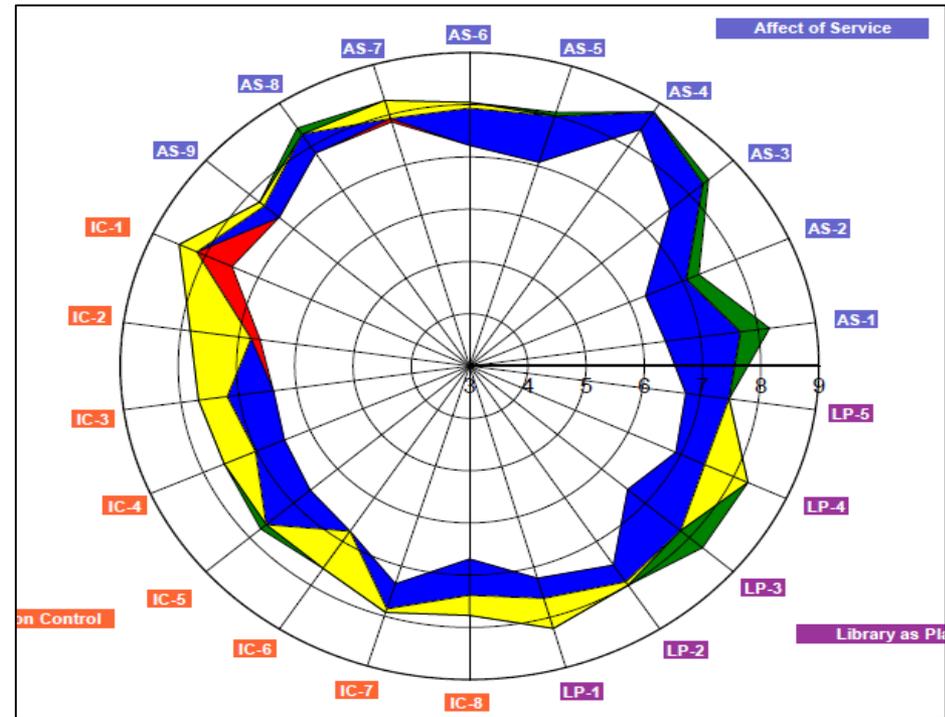
Deux points restent en rouge : les outils de recherche d'information (IC 6) et l'accompagnement personnalisé des étudiants qui passe du vert en 2015 au rouge en 2018 (AS2).

# Perception des services par les autres personnels de l'université

2015



2018



■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

Le niveau de perception a beaucoup évolué en 3 ans. Seule un zone en rouge perdue concernant l'accès aux ressources en ligne depuis son domicile (IC1). Le personnel et les bâtiments sont perçus de façon très positive avec des zones en vert (AS1 AS2 AS3 AS5 AS8 LP3)

# Perception des services avec 5 questions « locales »

2015

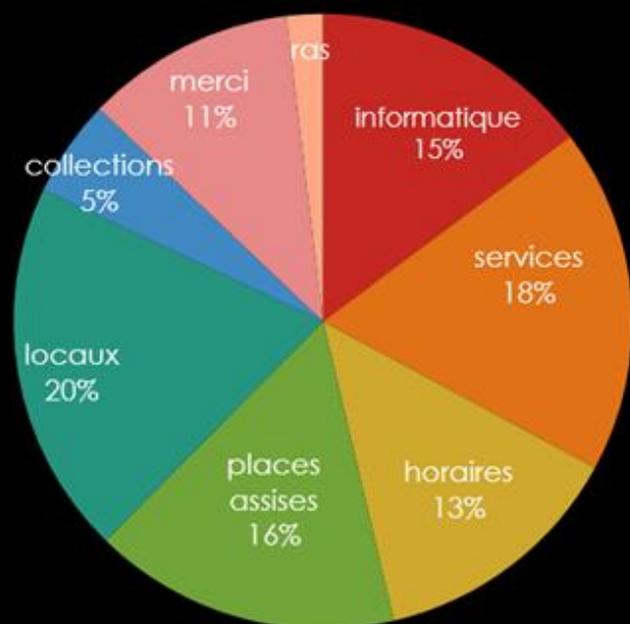
Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean
Des bibliothécaires spécialisés, capables d'apporter une aide, sont disponibles	6.30	7.47	6.82	0.52	-0.65
La bibliothèque facilite la recherche autonome	6.34	7.62	7.16	0.82	-0.45
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	5.79	7.26	6.54	0.74	-0.72
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.69	8.05	7.51	0.83	-0.54
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.48	7.67	6.57	0.10	-1.10

2018

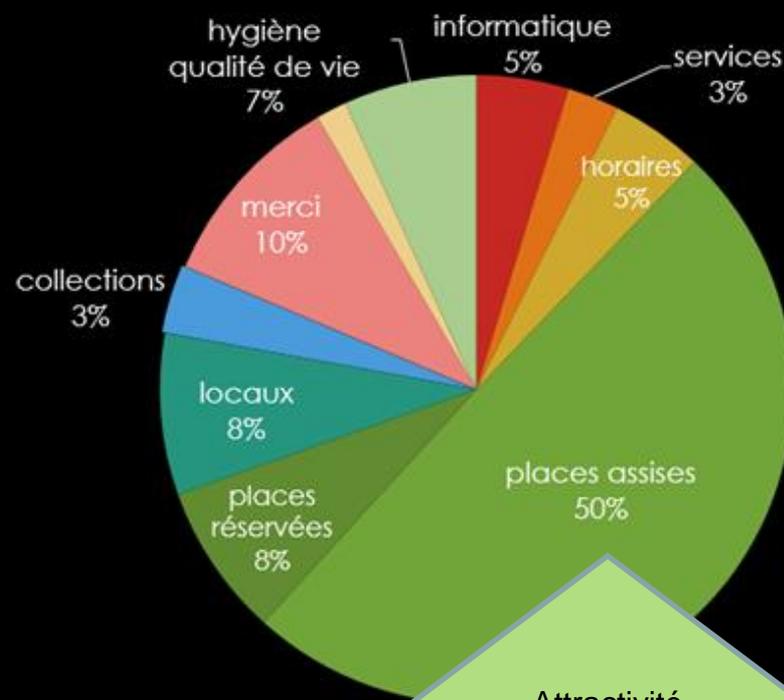
Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	6.36	7.75	7.22	0.87	-0.53
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	6.55	7.71	7.31	0.76	-0.39
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6.51	7.77	7.15	0.64	-0.62
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.46	7.63	6.93	0.47	-0.70
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.47	7.74	6.98	0.51	-0.76

# Répartition par sujets des commentaires libres laissés par des répondants

516 COMMENTAIRES EN 2015

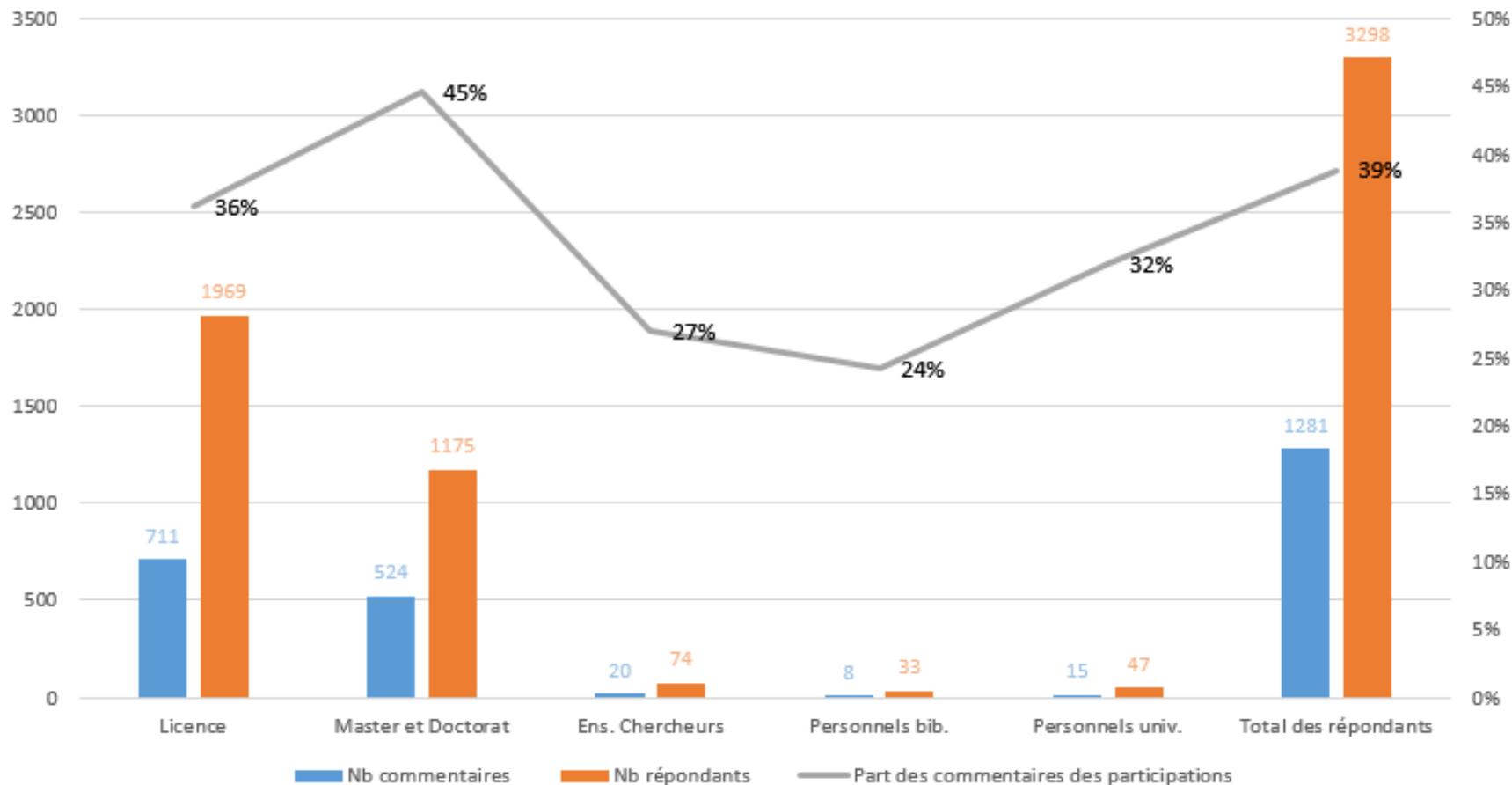


1282 COMMENTAIRES EN 2018

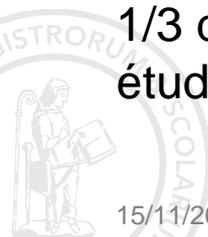


Attractivité  
des BU  
renovées

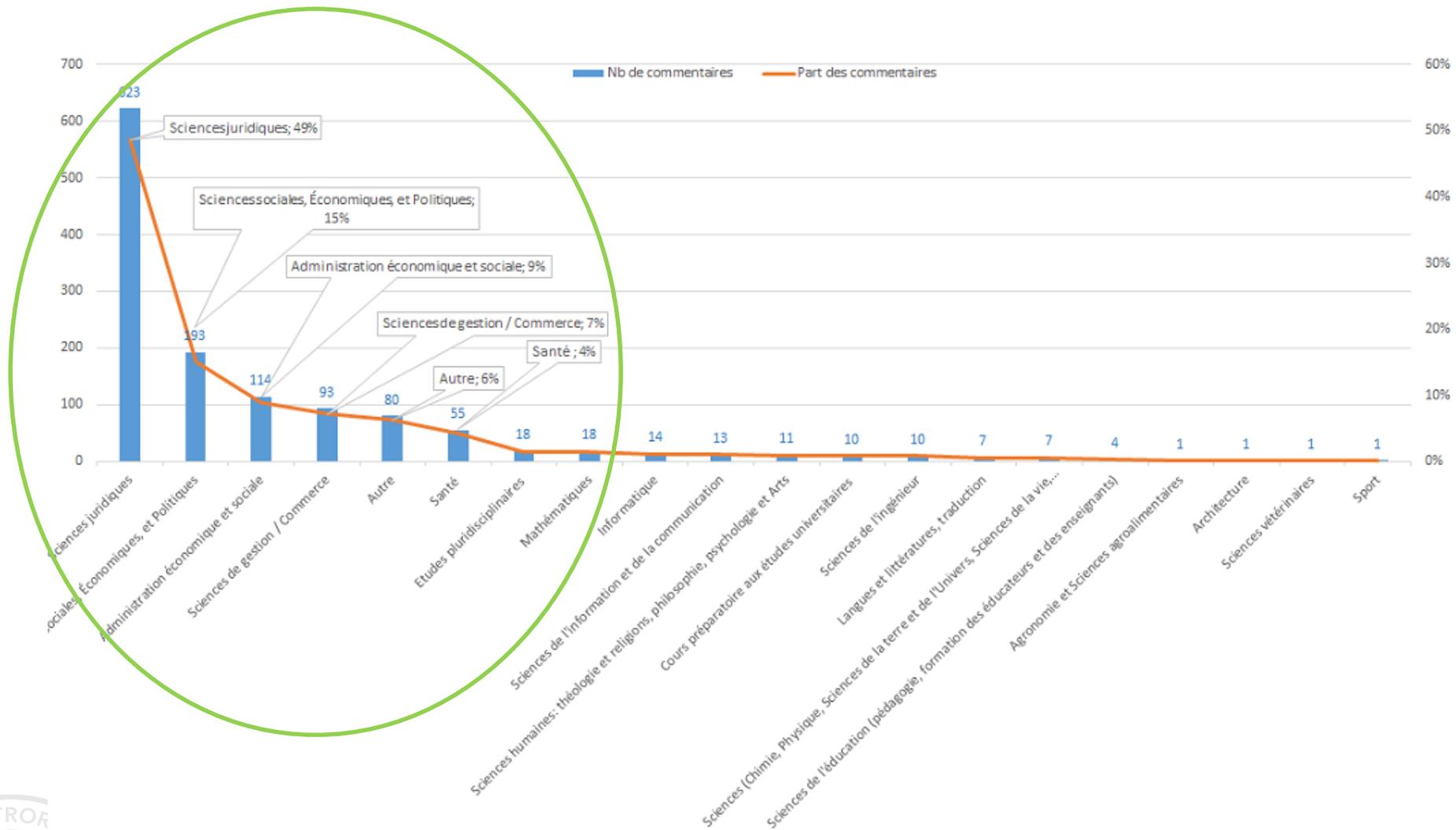
# Répartition des commentaires par groupe de répondants



1/3 des répondants a laissé des commentaires dont principalement les étudiants en licence et master.

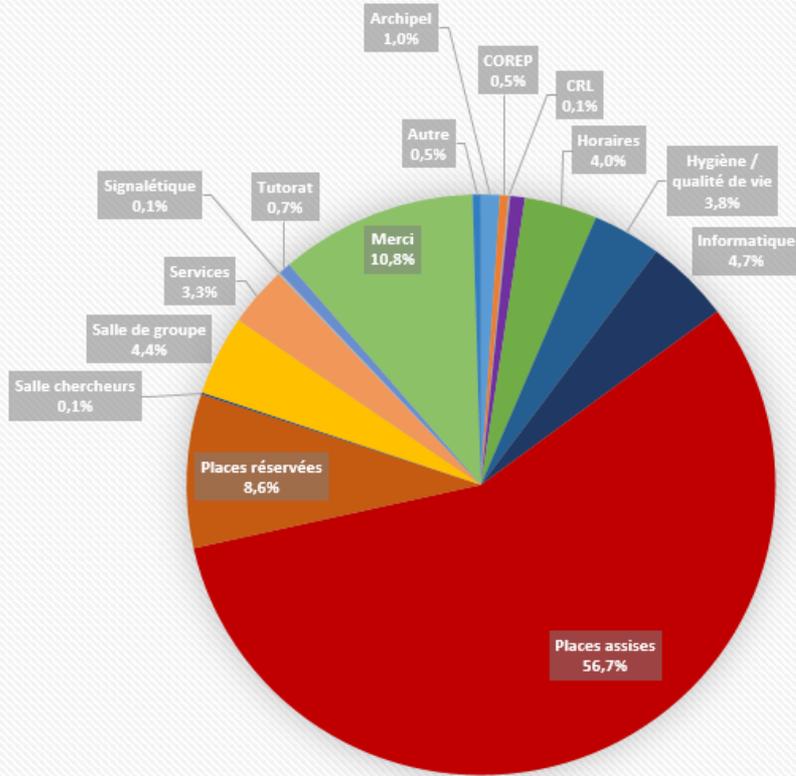


# Répartition des commentaires par discipline

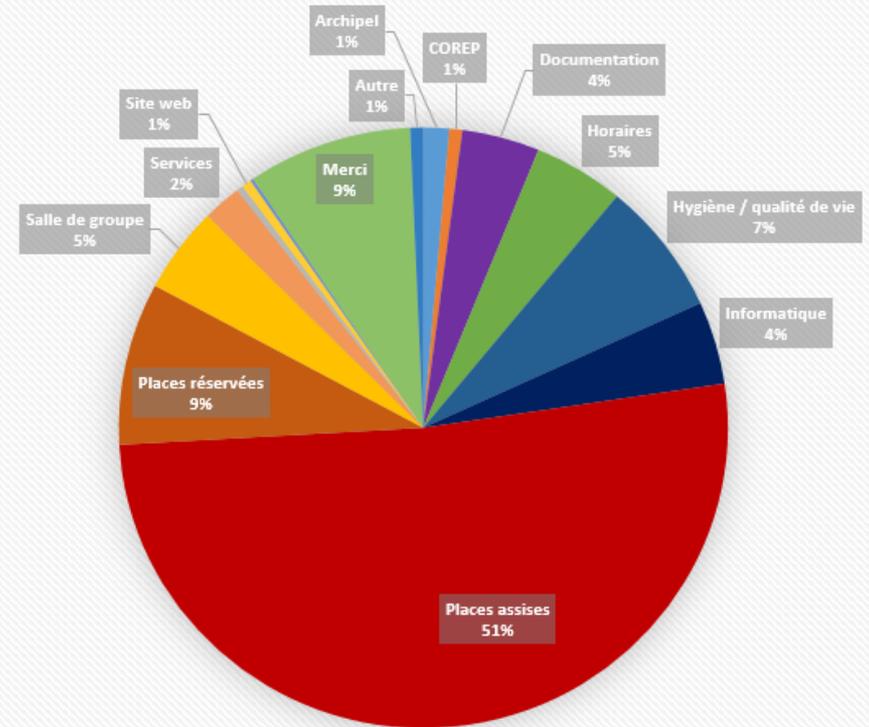


# Typologie des commentaires des étudiants en L et M

## Licence

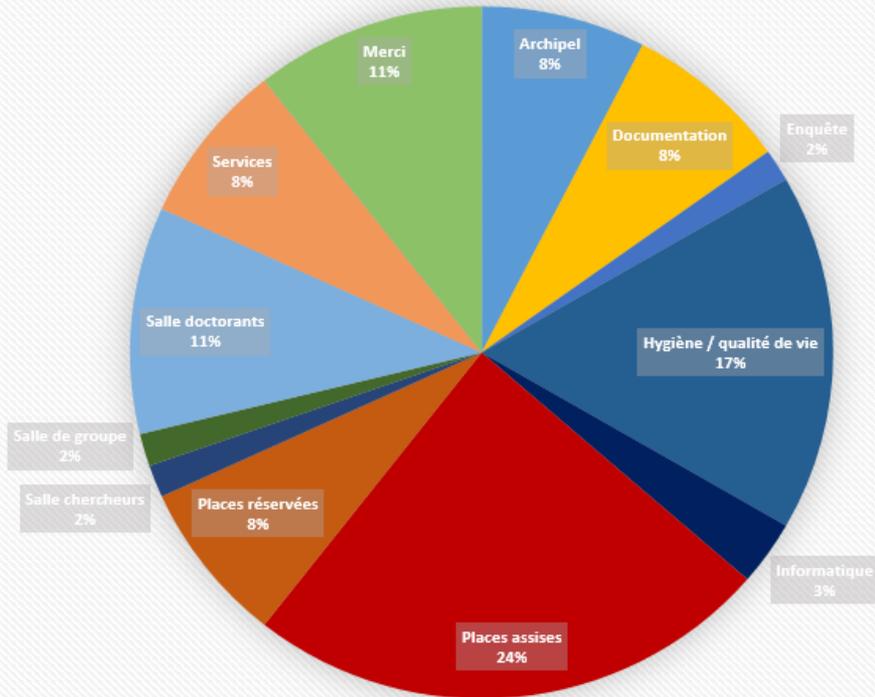


## Master

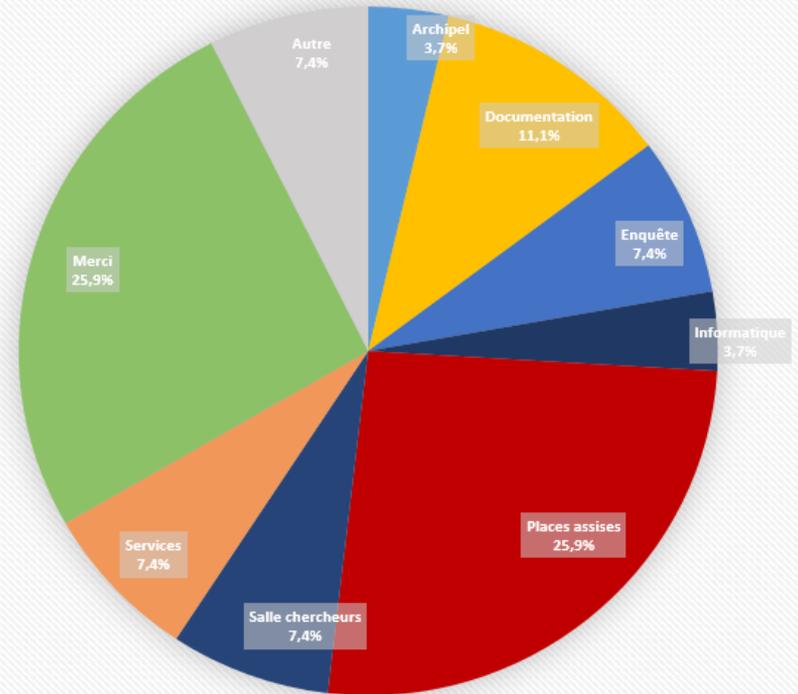


# Typologie de commentaires des étudiants en D et des enseignants-chercheurs

## Doctorat



## Enseignants Chercheurs



## Quelques exemples de commentaires

### **Licence sc juridiques, 18-22 ans**

Bien que la BU Arsenal soit dotée d'un outil informatique très utile, il faudrait selon moi songer à le simplifier d'avantage. J'ai l'impression d'être dans un labyrinthe à chaque fois que je l'utilise.

### **Licence sc juridiques, 18-22 ans**

Très bonne BU mais (je ne sais pas si c'est vraiment possible) il serait bien d'essayer d'optimiser l'espace pour créer plus d'espaces de travail car c'est régulièrement difficile de trouver de la place pour travailler. L'idée des petits espaces de travail derrière les rangées de livres au 1er étage au niveau des escaliers est par exemple très judicieuse.

### **Master ou doctorat administration, 18-22 ans**

Trop d'étudiants s'absentent et monopolisent des places au-delà de 30 minutes et empêchent ceux qui veulent étudier.

### **Master ou doctorat sciences sociales, 18-22 ans**

Le nouveau site d'archipel n'est pas très facile d'emploi, notamment pour trouver son compte lecteur j'ai mis assez longtemps avant de le trouver.

### **Master ou doctorat, sciences juridiques, 23-30 ans**

Je suis contente de l'accueil, par contre il faudrait qu'il y ait plus de silence.

### **Master, sciences juridiques, 23-30 ans**

Le bruit des chaussures me déconcentre

### **Enseignant-chercheur, sciences de gestion, 31-45 ans**

Concernant les notes sur l'accès en ligne, certaines fois le site UT1 est bloqué pour des raisons de sécurité et je ne peux me connecter aux bases de données UT1. De plus, certaines bases en ligne ne proposent pas les revues ou tous les articles des revues qui pourraient nous être utiles, je pense que certains abonnements (Ebsco, Taylor...) sont restrictifs...

### **Master sciences juridiques, 18-22 ans**

Régler le problème des places réservées par exemple en installant un système d'horodateurs comme cela se fait et ça marche en Allemagne ou en Angleterre.

### **Master, autres, 23-30 ans**

Serait-il possible d'ouvrir une boîte à idée à l'entrée de la bibliothèque ? Si elle existe déjà, annulez ma remarque !

Venant d'une autre université Parisienne, j'ai été agréablement surpris par le personnel plus précisément par sa sympathie et son accueil



# Plan d'action

