

# Enquête LIBQUAL+ 2015 : synthèse

Direction des bibliothèques  
Service commun de la documentation

L' enquête Libqual+ porte sur l'appréciation de la qualité des services offerts par les bibliothèques de l'université. Elle s'est déroulée par voie électronique, du 16 novembre au 12 décembre 2015, auprès des étudiants, enseignants-chercheurs, personnels des universités et lecteurs extérieurs.

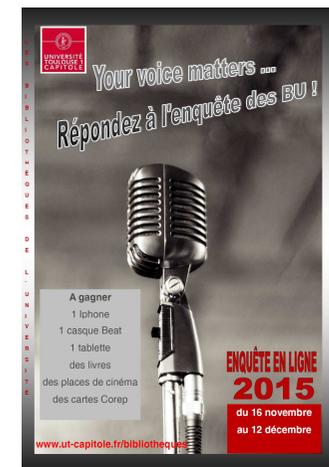
Trois types d'activités et de services sont mesurés :

- a) la qualité de l'accueil et les services (code AS),
- b) la fiabilité et la richesse des informations fournies, leur facilité d'accès et l'ergonomie des équipements disponibles (code IC),
- c) le confort et la qualité des espaces de lecture mis à disposition (code LP).

Deux précédentes enquêtes ont été conduites en 2009, et en 2015 contenant les mêmes critères d'appréciation. Nous reprenons la même présentation afin de pouvoir comparer les résultats sur 6 ans

L'enquête a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL le 27 octobre 2015.

Un dispositif de communication et d'accompagnement a été mis en place : avant et pendant durant la durée de l'enquête. Pour accroître le taux de réponses, 10 lots ont été tirés au sort pour les étudiants



# 1. STATISTIQUES GÉNÉRALES

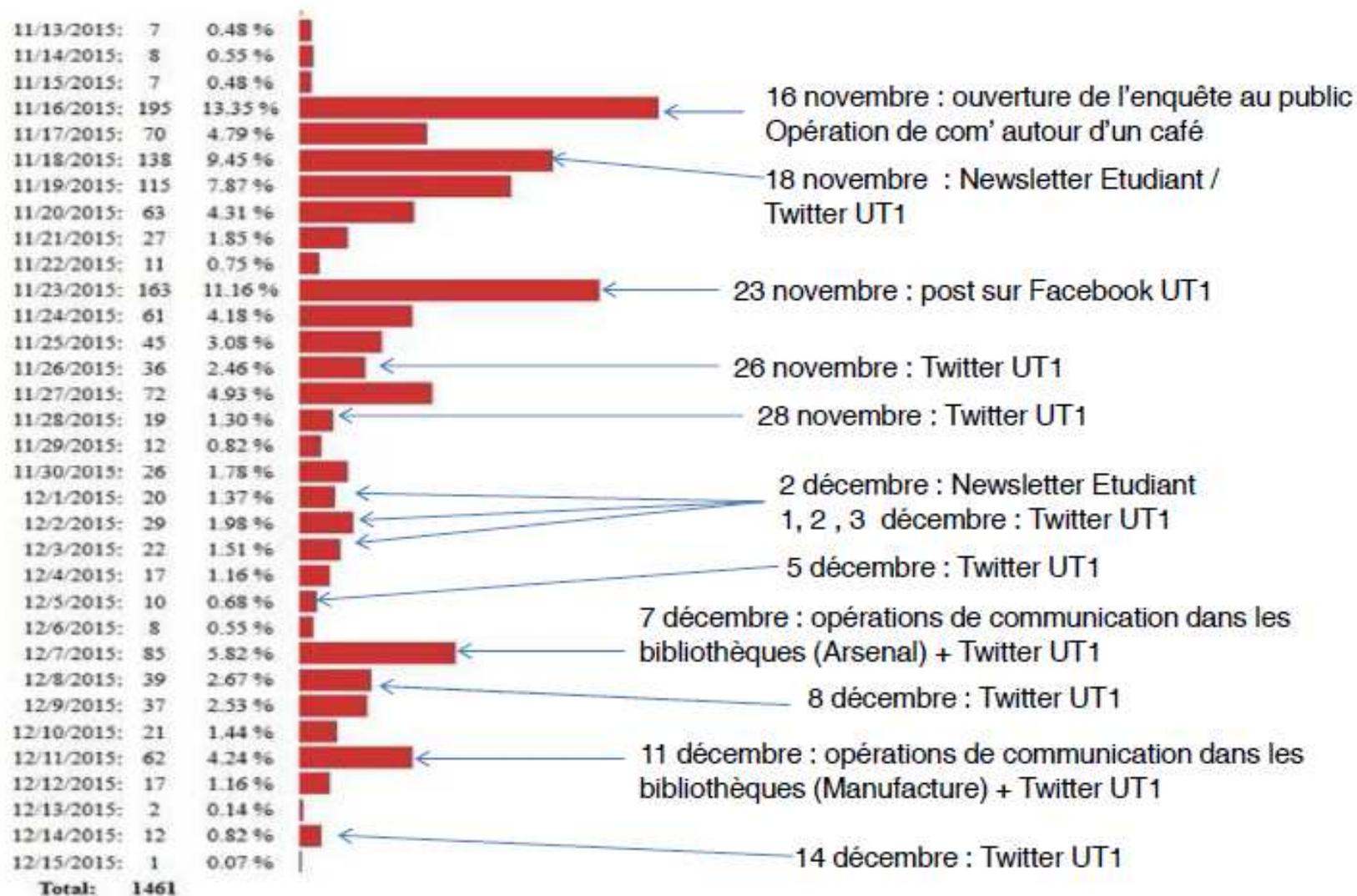
	2009	2012	2015
<b><u>Nombre total de répondants</u></b>	<b><u>1 032</u></b>	<b><u>1160</u></b>	<b><u>1461<sup>1</sup></u></b>
<b><u>Répondants par groupes d'utilisateurs en % :</u></b>			
Licence :	47,77	44,14	53,11
Master & Doctorat :	45,83	41,72	41,14
Enseignants chercheurs :	4,65	8,79	3,01
Personnel des bibliothèques :	0,78	2,24	1,98
Personnel de l'université :	0,97	3,10	0,75
<b><u>Répondants par discipline en % :</u></b>			
Sciences juridiques :	46,20	61,62	54,4
Economie et science politique	28,53	19,87	14,67
Sciences de gestion/commerce :	10,76	8,20	15,04
AES :	6,91	4,74	12,48
Informatique :	1,78	1,09	2,9
Autre :	5,82	4,38	0,51
<b><u>Bibliothèque fréquentée en % :</u></b>			
Arsenal :	83,78	81,78	72,73
Manufacture des Tabacs :	11,80	11,91	22,73
Garrigou :	5,14	6,31	4,55
<b><u>Sexe en % :</u></b>			
Femmes :	57,67	57,90	57,52
Hommes :	42,33	42,10	42,48

<sup>1</sup> Dont 62 questionnaires en anglais

## Profil des répondants :

User Group	Respondent n	Respondent %
<b>Licence ou Bachelor</b>		
Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre)	284	19.44%
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre)	272	18.62%
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre)	216	14.78%
Cours d'accès aux études universitaires	4	0.27%
<b>Sub Total:</b>	<b>776</b>	<b>53.11%</b>
<b>Master ou Doctorat</b>		
Bac + 4 (1ère année M ou autre)	313	21.42%
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre)	190	13.00%
Agrégation (La France seulement)	9	0.62%
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA	10	0.68%
Doctorat	65	4.45%
Autre	14	0.96%
<b>Sub Total:</b>	<b>601</b>	<b>41.14%</b>
<b>Enseignants et chercheurs</b>		
Professeur et assimilé	16	1.10%
Maître de conférences et assimilé	14	0.96%
Professeur assistant	1	0.07%
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.)	3	0.21%
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)	10	0.68%
<b>Sub Total:</b>	<b>44</b>	<b>3.01%</b>
<b>Personnel de la bibliothèque</b>		
Directeur, directeur adjoint (Manager, assistant manager)	2	0.14%
Chef de section, chef de service	5	0.34%
Autres bibliothécaires	16	1.10%
Magasinier, intendant	5	0.34%
Informaticien, administratif, ou autre	1	0.07%
<b>Sub Total:</b>	<b>29</b>	<b>1.98%</b>
<b>Personnel et autres professionnels</b>		
Personnel de l'université non enseignant (administratif, technique, informaticien)	6	0.41%
Formation continue	0	0.00%
Autres professionnels extérieurs	5	0.34%
<b>Sub Total:</b>	<b>11</b>	<b>0.75%</b>
<b>Total:</b>	<b>1,461</b>	<b>100.00%</b>

## Nombre de répondants par jour



## Répondants par bibliothèque, par sexe et par âge

### Valid Surveys by Branch:

Valid Surveys by Branch:			Envoyer
Branch	Valid Percentage	Count	
BU Arsenal:	1060 72.85 %		
BU Manufacture:	329 22.61 %		
BU Garrigou:	66 4.54 %		
<b>Total:</b>	<b>1455</b>		

### Valid Surveys by Sex:

Valid Surveys by Sex:			Envoyer
Sex	Valid Percentage	Count	
Féminin:	838 57.52 %		
Masculin:	619 42.48 %		
<b>Total:</b>	<b>1457</b>		

### Valid Surveys by Age:

Valid Surveys by Age:			Envoyer
Age	Valid Percentage	Count	
Moins de 18 ans:	19 1.30 %		
18 - 22 ans:	975 66.92 %		
23 - 30 ans:	362 24.85 %		
31 - 45 ans:	65 4.46 %		
46 - 65 ans:	35 2.40 %		
Plus de 65 ans:	1 0.07 %		

# Répondants par disciplines

## Valid Surveys by Discipline:

Valid Surveys by Discipline:				Envoyer
Discipline		Valid Percentage	Count	
Sciences de gestion / Commerce:	148	10.15 %		<input type="text"/>
Sciences de l'éducation (pédagogie, formation des éducateurs et des enseignants):	1	0.07 %		
Sciences humaines: théologie et religions, philosophie, psychologie:	3	0.21 %		
Sciences juridiques:	613	42.04 %		
Autre:	108	7.41 %		
Santé (medecine, pharmacie odonologie):	13	0.89 %		
Autres études de santé (kinésithérapeutes, physiothérapeutes, sage-femmes, infirmières, orthophonistes, ergothérapeutes, etc.):	4	0.27 %		
Agronomie et Sciences agroalimentaires:	2	0.14 %		
Sciences (Chimie, Physique, Sciences de la terre et de l'Univers, etc.):	1	0.07 %		
Mathématiques:	31	2.13 %		
Informatique:	19	1.30 %		
Sciences de l'ingénieur:	2	0.14 %		
Sciences sociales, Économiques, et Politiques:	334	22.91 %		
Administration économique et sociale:	117	8.02 %		
Sciences de l'information et de la communication:	12	0.82 %		
Langues et littératures, traduction:	7	0.48 %		
Arts:	2	0.14 %		
Etudes pluridisciplinaires :	31	2.13 %		
Cours préparatoire aux études universitaires :	7	0.48 %		
Sport:	3	0.21 %		
<b>Total:</b>	<b>1458</b>			

## Répondants par catégories d'usagers

### Valid Surveys by Position:

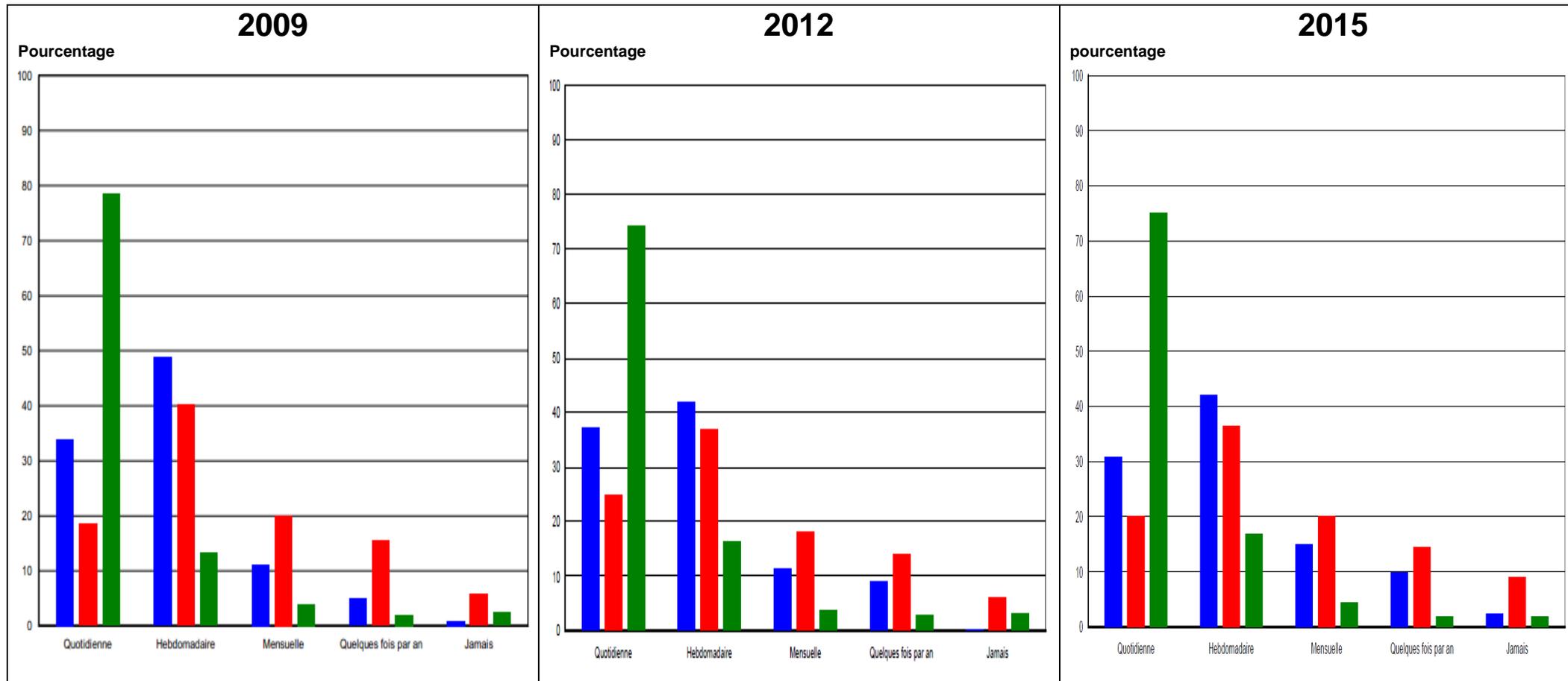
Valid Surveys by Position:			Envoyer
Position	Valid Percentage	Count	
Licence ou Bachelor:	775 53.16 %		
Master ou Doctorat:	599 41.08 %		
Enseignants et chercheurs:	44 3.02 %		
Personnel de la bibliothèque:	29 1.99 %		
Personnel et autres professionnels:	11 0.75 %		
<b>Total:</b>	<b>1458</b>		

### En résumé

	Summary			Envoyer
	Long Views	Lite Views	All Views	
Total Surveys:	0	3057	3057	
View Percentage:	0	100	100	
Completed Surveys:	0	1566	1566	
Valid Surveys:	0	1461	1461	
Median Survey Time:	0:00	6:05	6:05	
Average Survey Time:	0:00	10:38	10:38	
Average Minimum:	0.0000	6.3336	6.3336	
Average Desired:	0.0000	7.6721	7.6721	
Average Perceived:	0.0000	6.9115	6.9115	

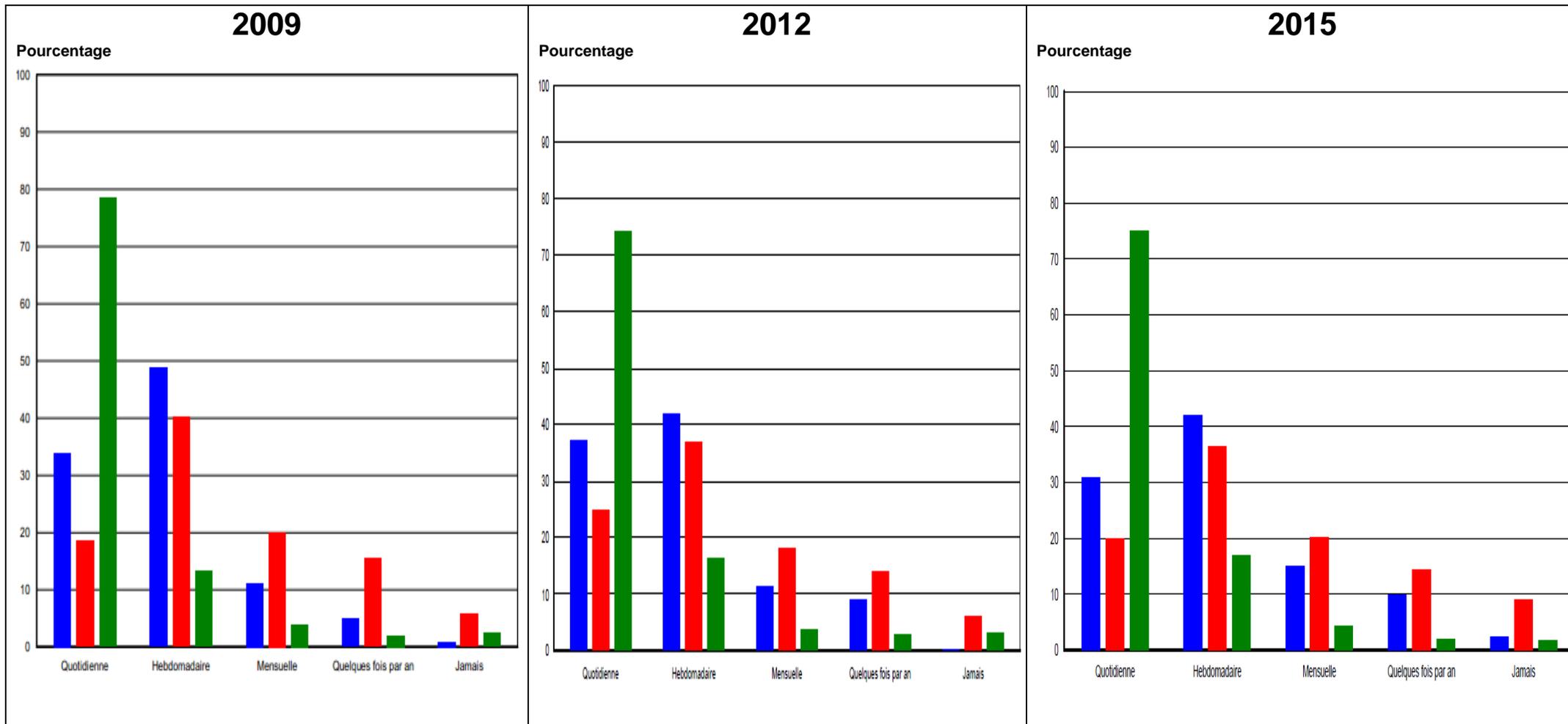
# 3.UTILISATION ET FREQUENTATION DE LA BIBLIOTHEQUE

## Utilisation de la bibliothèque : TOUS



- Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la bibliothèque ?
- Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ?
- Quelle est votre fréquence d'utilisation de Google, Yahoo ou de portails autres que ceux de la bibliothèque ?

# Utilisation de la bibliothèque : Licence

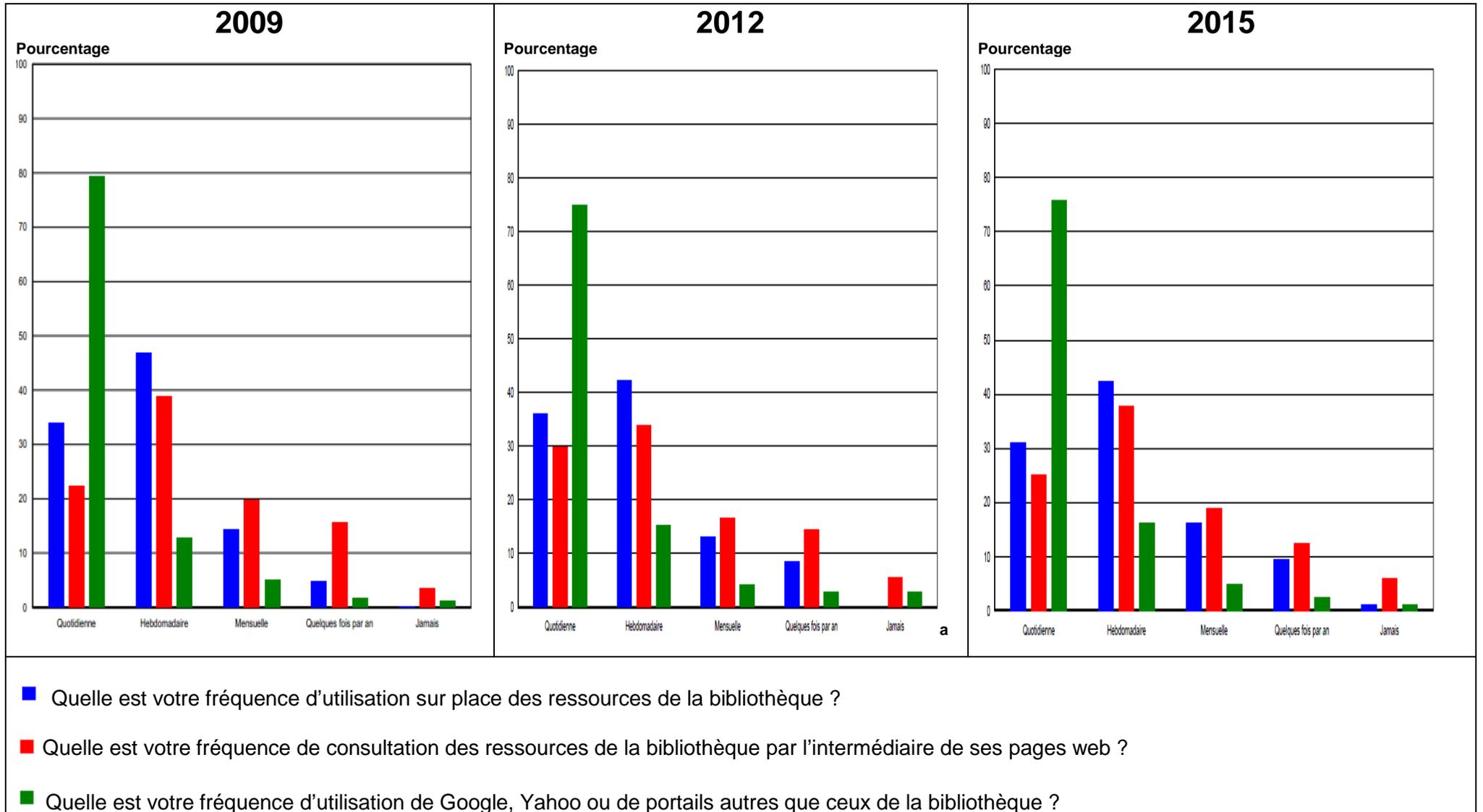


■ Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la bibliothèque ?

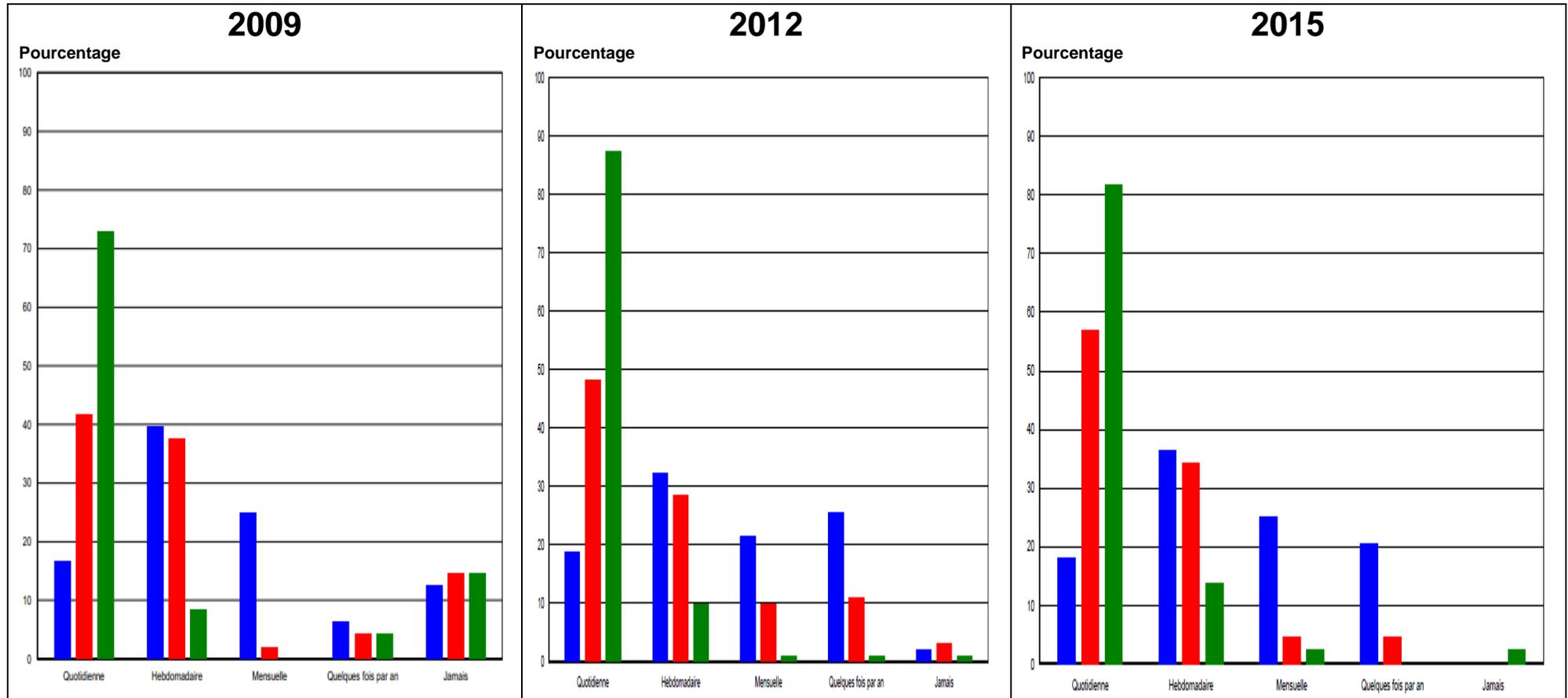
■ Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ?

■ Quelle est votre fréquence d'utilisation de Google, Yahoo ou de portails autres que ceux de la bibliothèque ?

# Utilisation de la bibliothèque : Master ou Doctorat

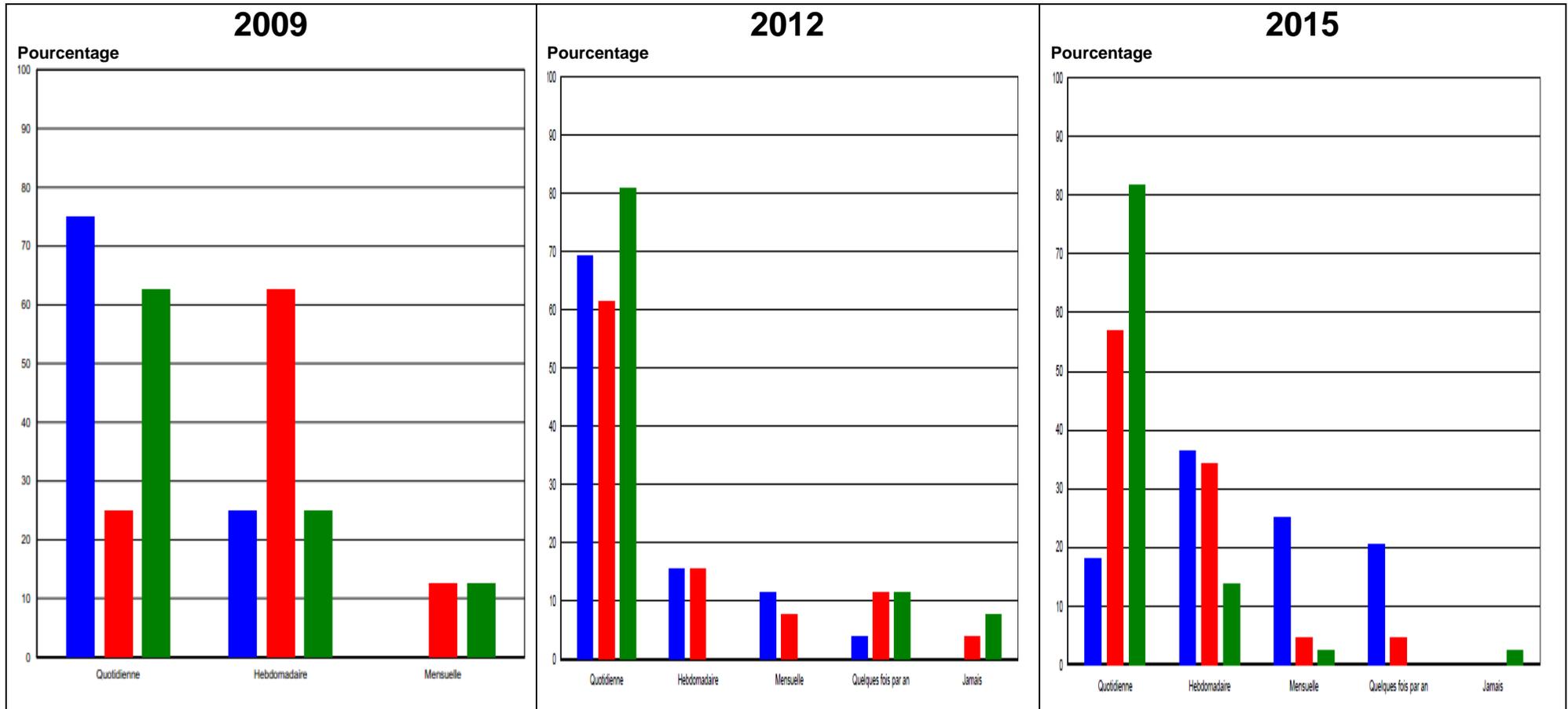


# Utilisation de la bibliothèque : Enseignant-chercheur



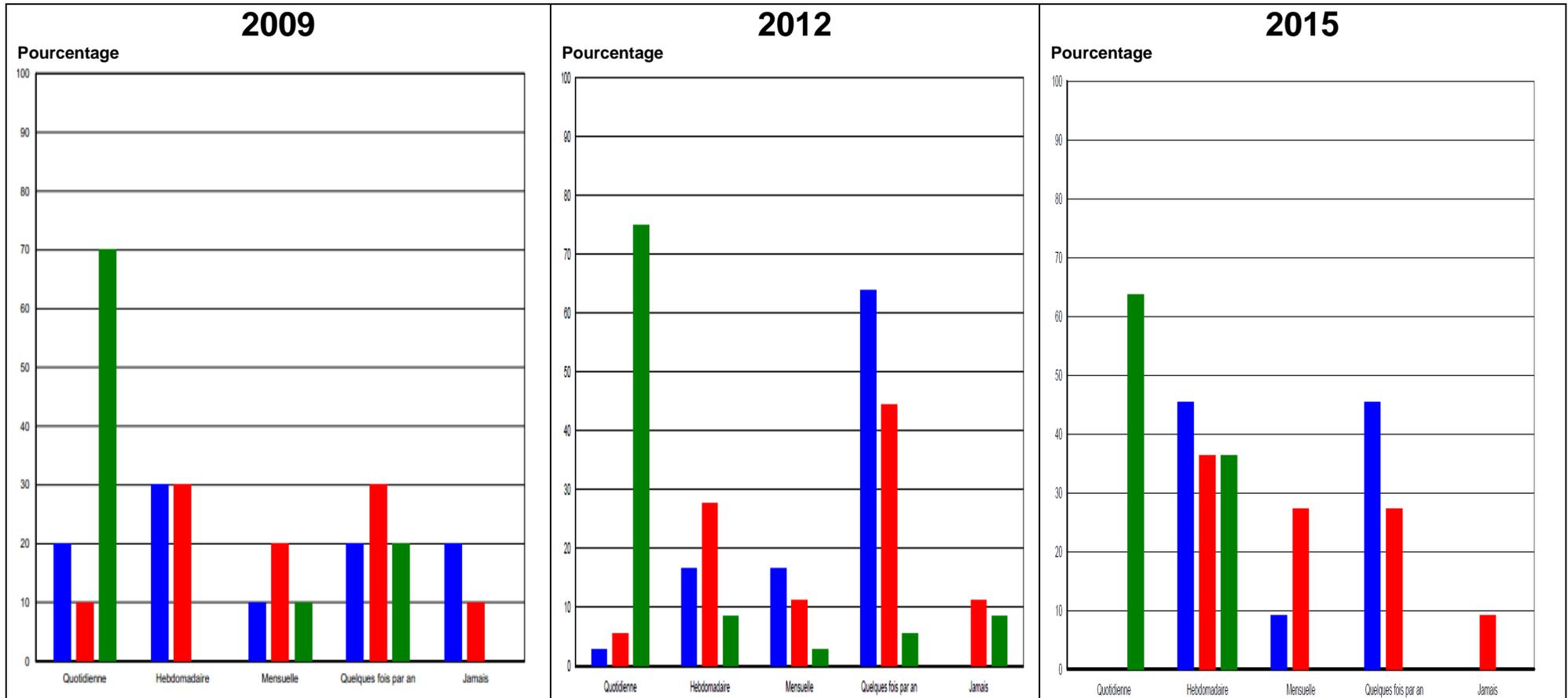
- Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la bibliothèque ?
- Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ?
- Quelle est votre fréquence d'utilisation de Google, Yahoo ou de portails autres que ceux de la bibliothèque ?

# Utilisation de la bibliothèque : Personnel de la bibliothèque



- Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la bibliothèque ?
- Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ?
- Quelle est votre fréquence d'utilisation de Google, Yahoo ou de portails autres que ceux de la bibliothèque ?

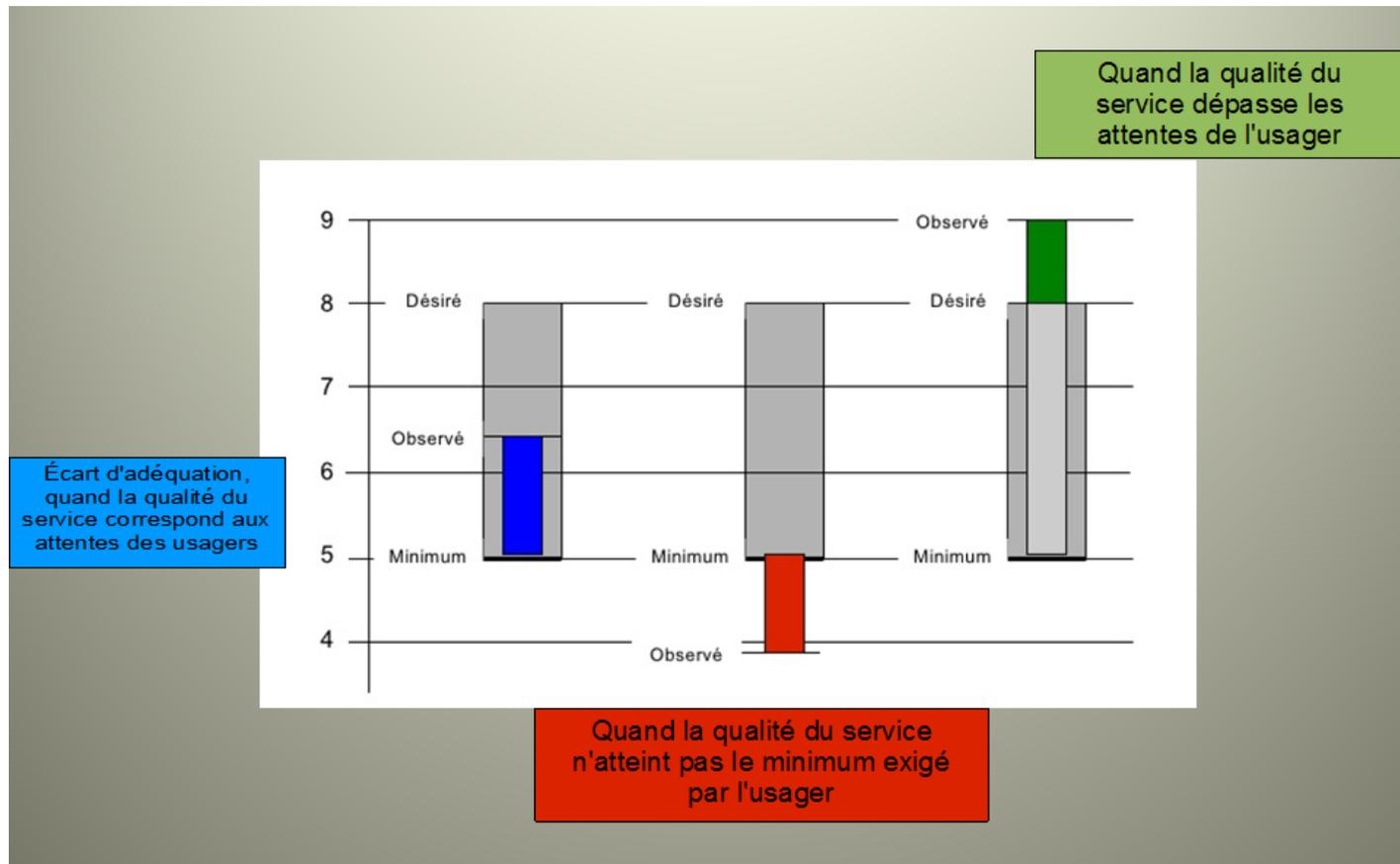
# Utilisation de la bibliothèque : Autre personnel administratif



- Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la bibliothèque ?
- Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ?
- Quelle est votre fréquence d'utilisation de Google, Yahoo ou de portails autres que ceux de la bibliothèque ?

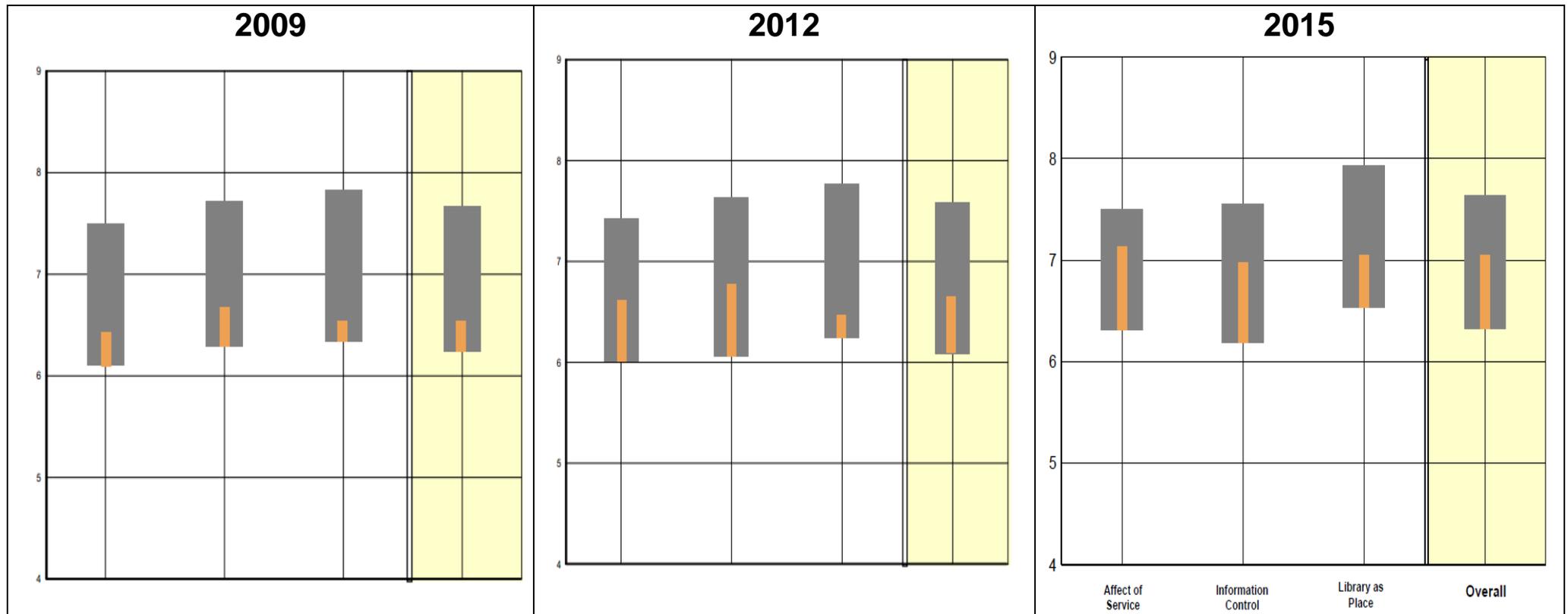
## 4. EVALUATION GENERALE PAR LES USAGERS

Rappel : comment lire le « thermomètre »



(Source : SCD Rouen)

## Evaluation générale : toutes catégories d'usagers

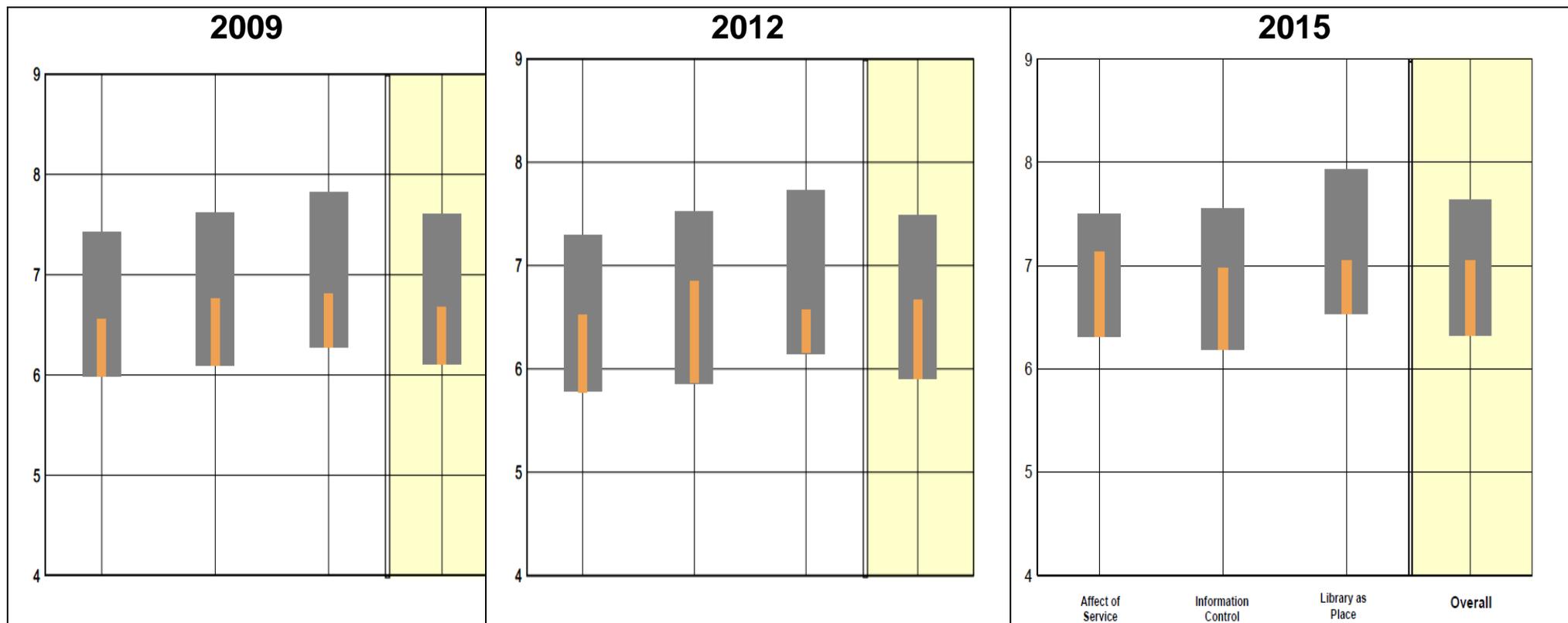


Les « thermomètres » : 1 Services, 2 Maîtrise de l'information, 3 la bibliothèque comme lieu, 4 total

■ Zone de tolérance : **minimum** exigé – niveau **désiré**

■ Ecart entre le niveau de service **perçu** et le niveau **minimum** exigé

## Evaluation générale : Licence

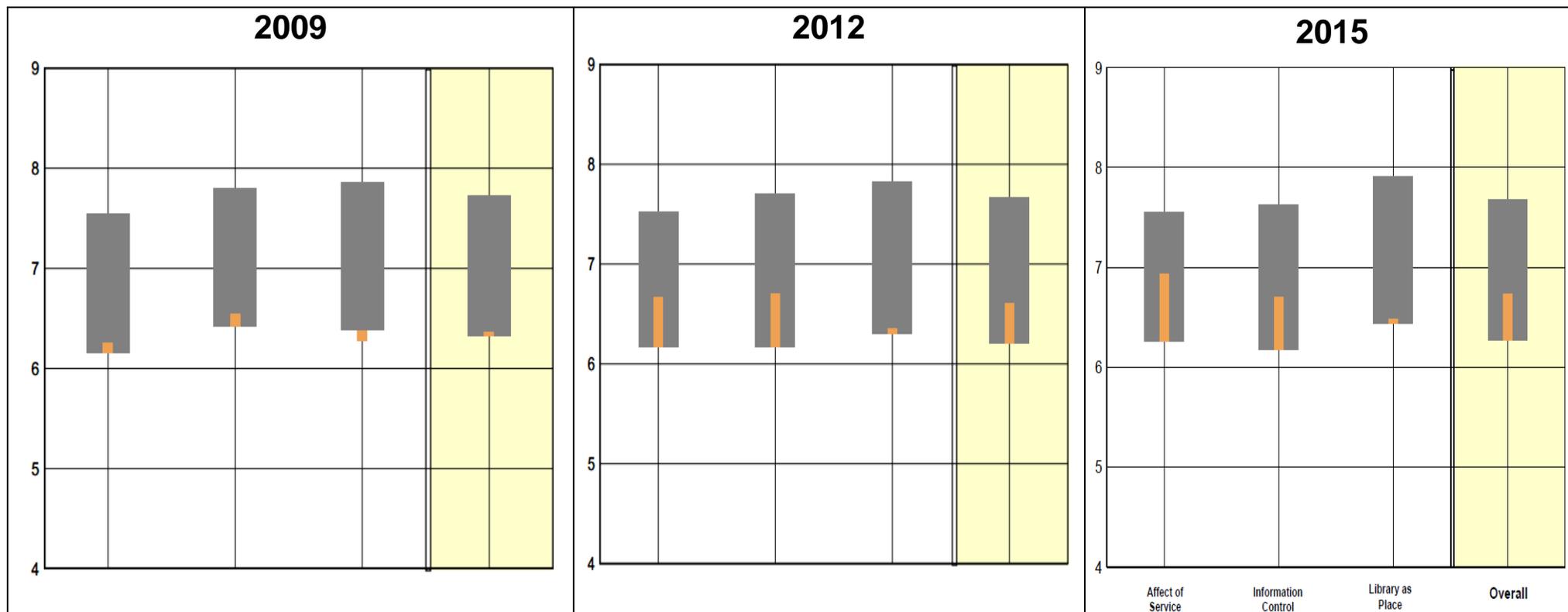


Les « thermomètres » : 1 Services, 2 Maîtrise de l'information, 3 la bibliothèque comme lieu, 4 total

■ Zone de tolérance : **minimum** exigé – niveau **désiré**

■ Ecart entre le niveau de service **perçu** et le niveau **minimum** exigé

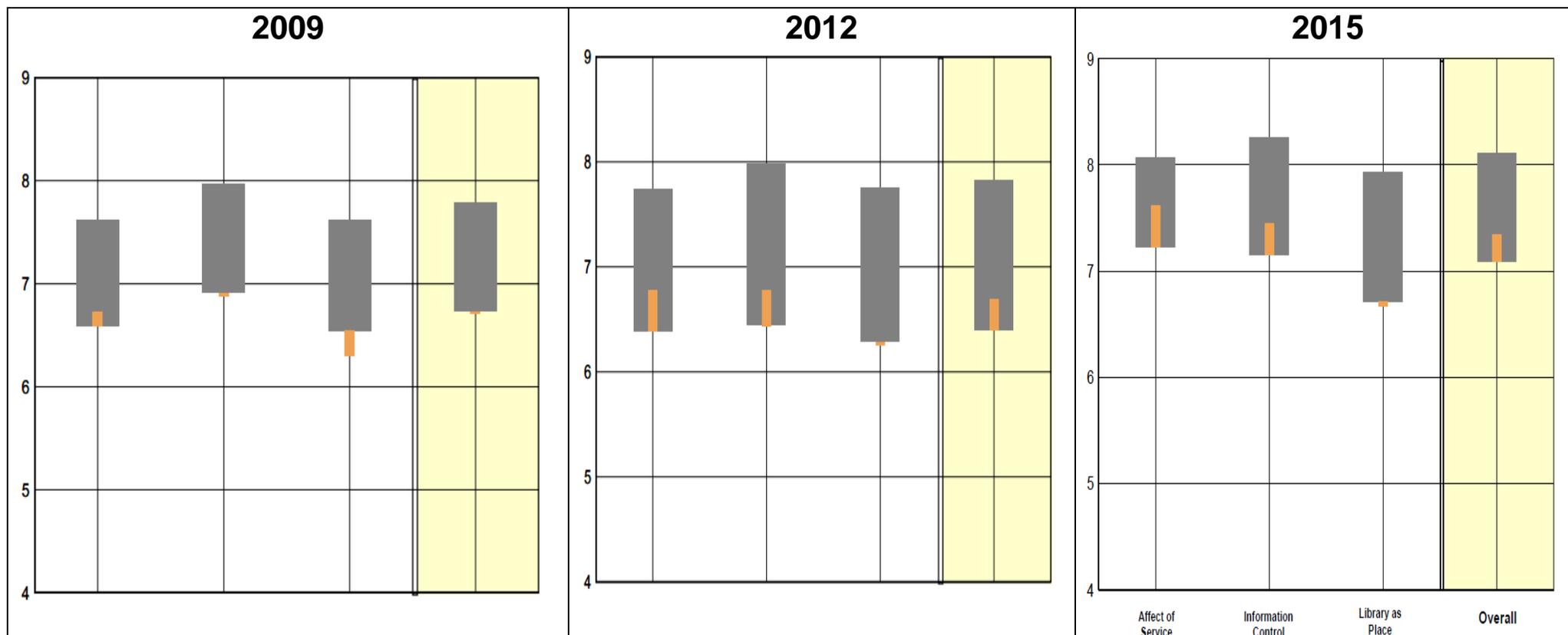
## Evaluation générale : Master ou Doctorat



Les « thermomètres » : 1 Services, 2 Maîtrise de l'information, 3 la bibliothèque comme lieu, 4 total

- Zone de tolérance : **minimum** exigé – niveau **désiré**
- Ecart entre le niveau de service **perçu** et le niveau **minimum** exigé

## Evaluation générale : Enseignant-chercheur

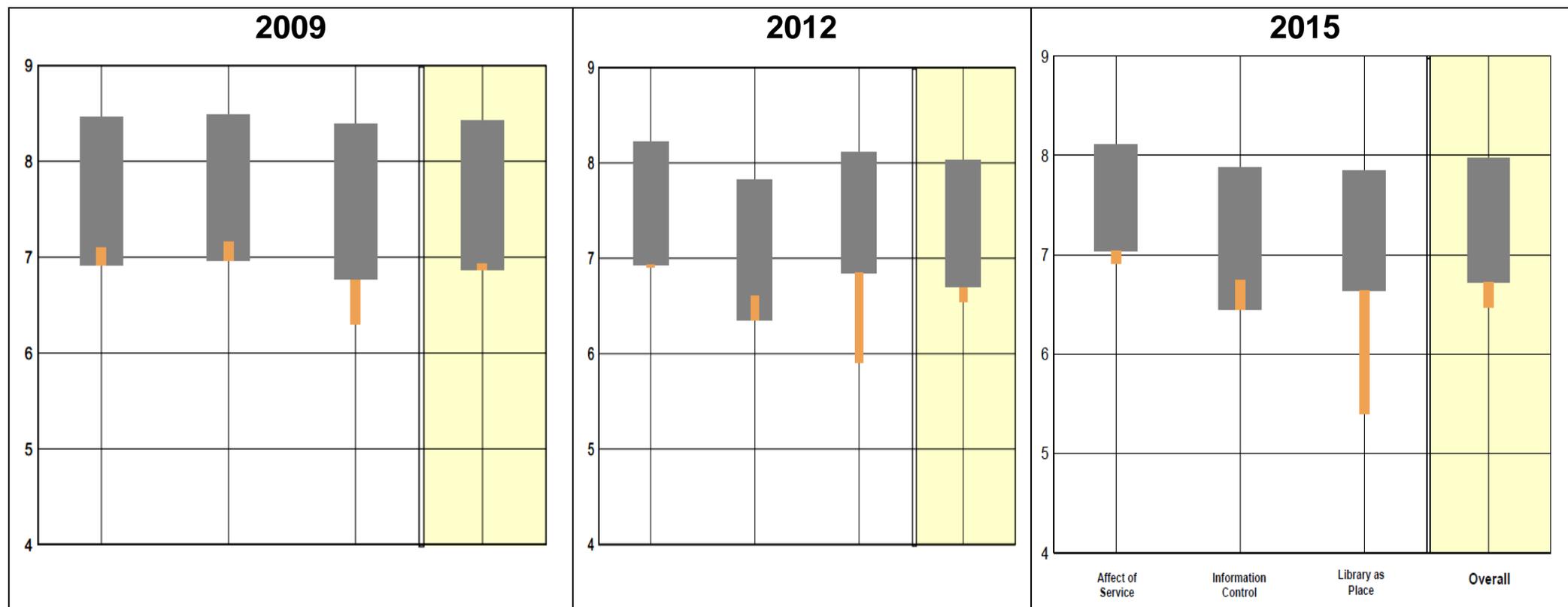


Les « thermomètres » : 1 Services, 2 Maîtrise de l'information, 3 la bibliothèque comme lieu, 4 total

■ Zone de tolérance : **minimum** exigé – niveau **désiré**

■ Ecart entre le niveau de service **perçu** et le niveau **minimum** exigé

## Evaluation générale : Personnel de la bibliothèque

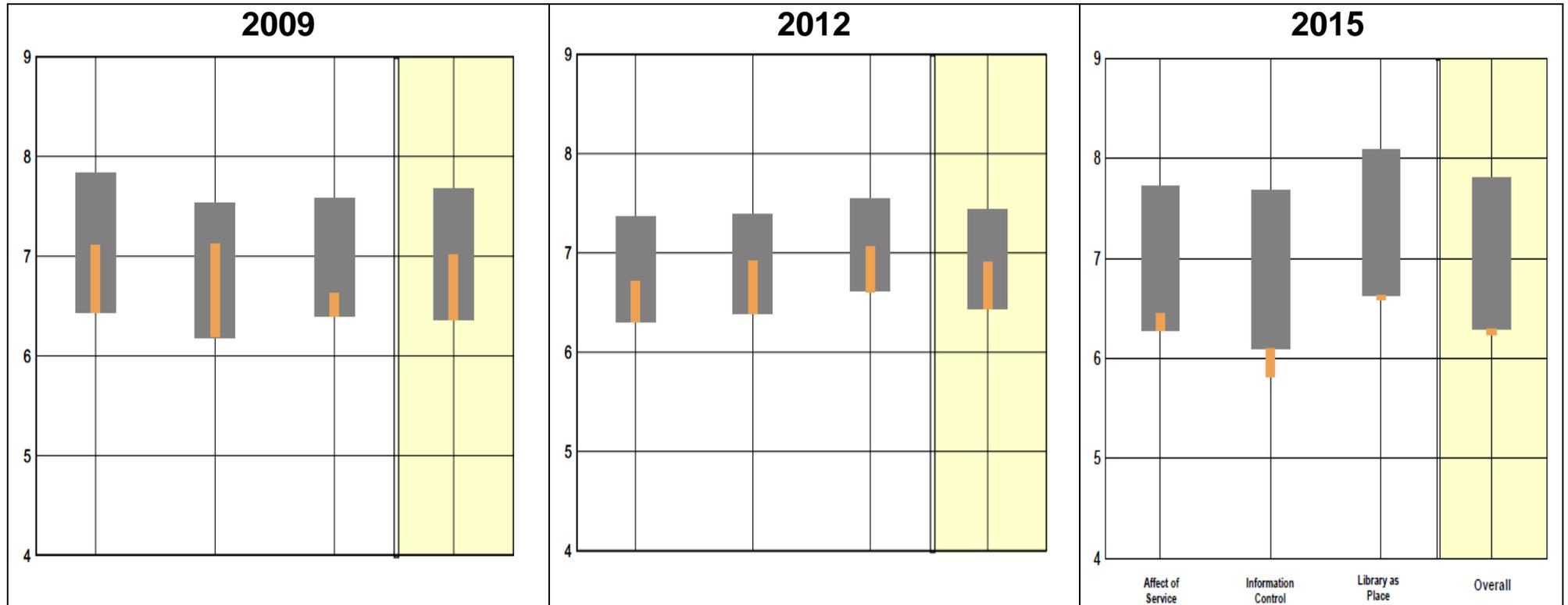


Les « thermomètres » : 1 Services, 2 Maîtrise de l'information, 3 la bibliothèque comme lieu, 4 total

■ Zone de tolérance : **minimum** exigé – niveau **désiré**

■ Ecart entre le niveau de service **perçu** et le niveau **minimum** exigé

## Synthèse générale : Autre personnel administratif



Les « thermomètres » : 1 Services, 2 Maîtrise de l'information, 3 la bibliothèque comme lieu, 4 total

- Zone de tolérance : **minimum** exigé – niveau **désiré**
- Ecart entre le niveau de service **perçu** et le niveau **minimum** exigé

## Comparaison générale des résultats en notation 1 à 9

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

- **Après une légère baisse en 2012 , une exigence qui s'accroît tant pour le minimum exigé que pour le niveau désiré**
- **Un niveau perçu en hausse (très proche du 7/9)**
- **Des lecteurs plus exigeants mais globalement plus satisfaits**
- **Plus grande exigence et plus grande sévérité pour les questions « LP » concernant espaces et bâtiments, surtout de la part des enseignants-chercheurs.**

## 4. LES QUESTIONS<sup>2</sup>

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 courtois

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

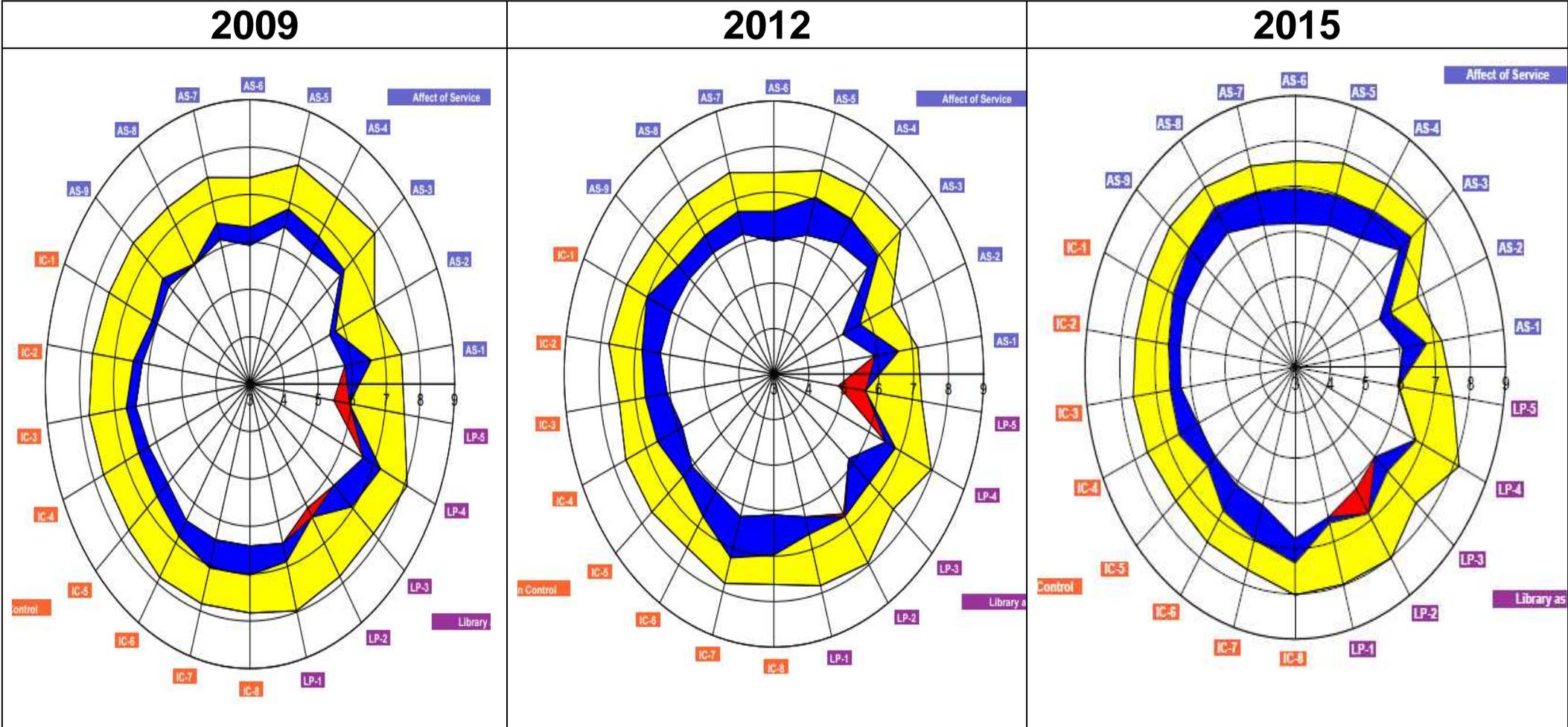
LP-4 : la bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude à l'apprentissage et à la recherche

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

---

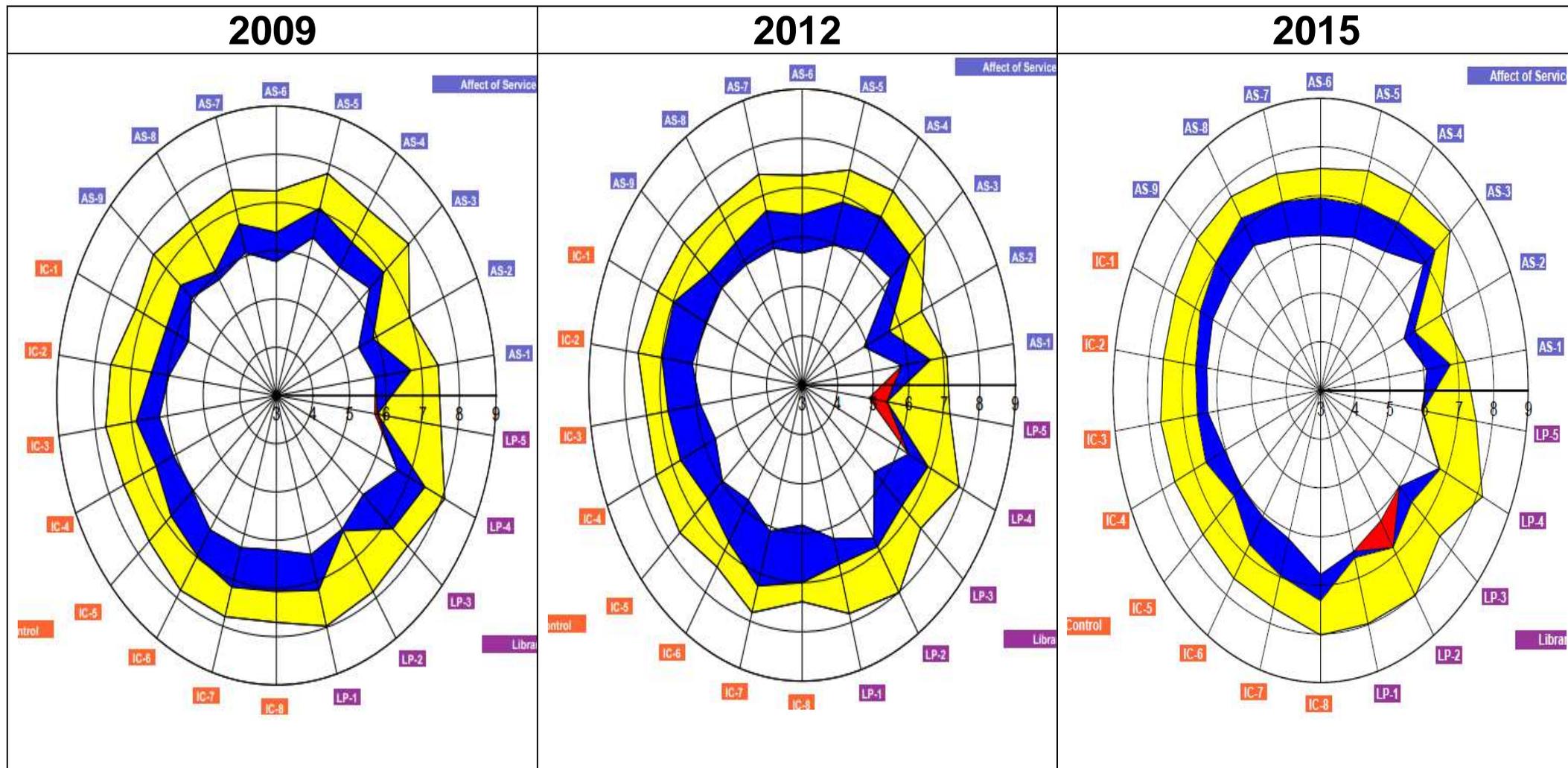
<sup>2</sup> A noter : la traduction des questions a été révisée et la formulation a légèrement évolué depuis 2012 pour l'ensemble du questionnaire. A cette nuance près les 22 questions principales sont les mêmes que lors des enquêtes précédentes

# Ensemble des répondants



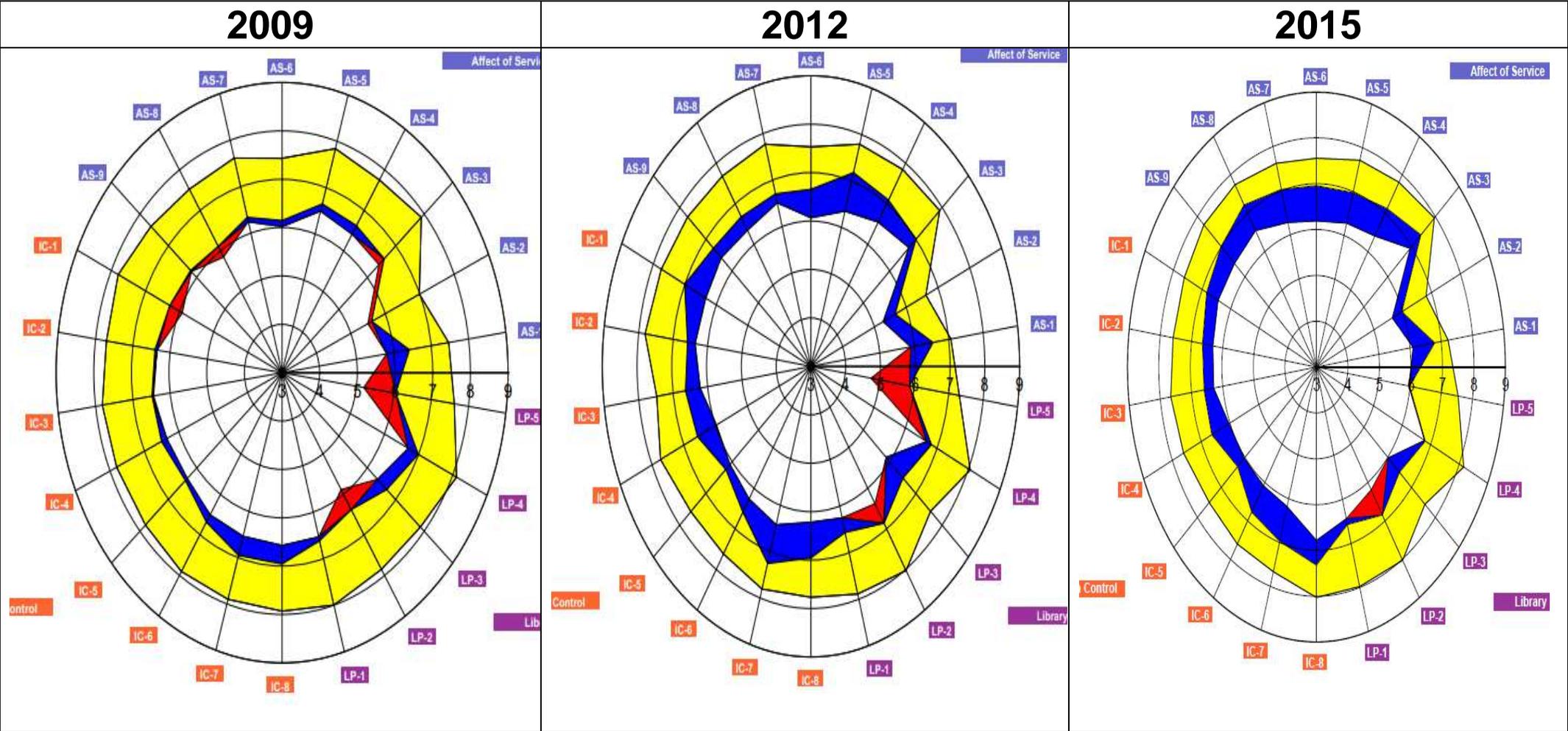
■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

# Synthèse détaillée : Licence



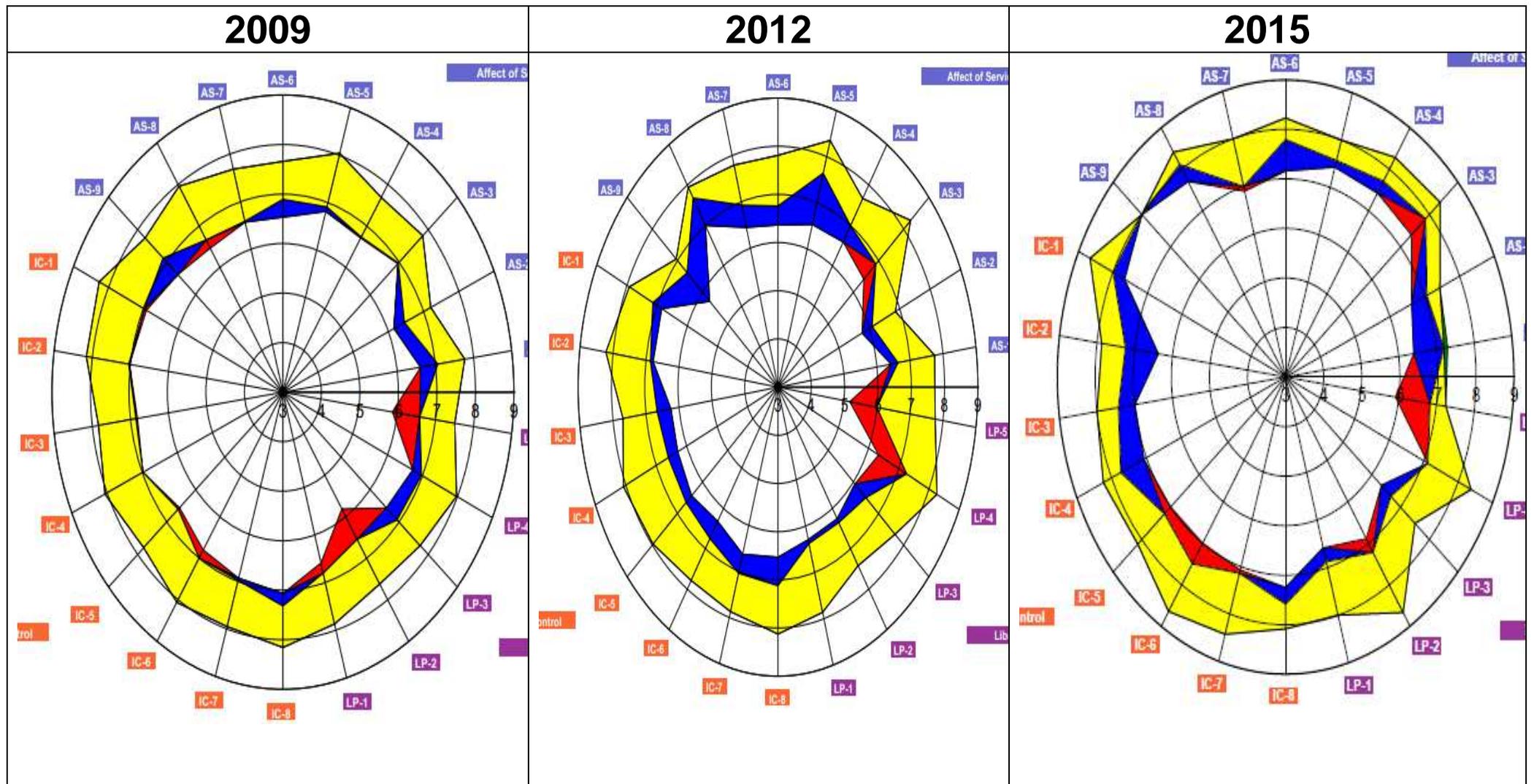
■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

# Synthèse détaillée : Master ou Doctorat



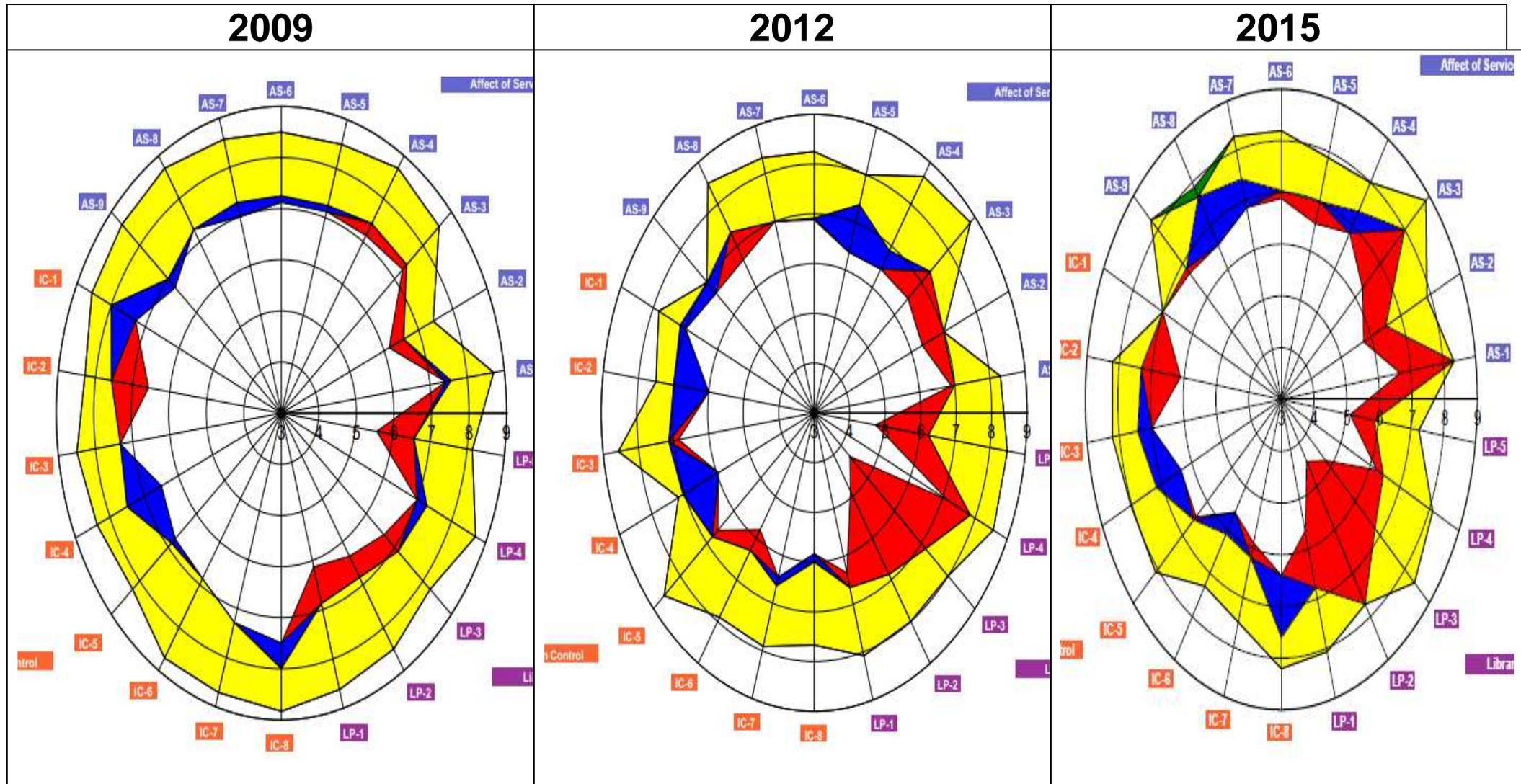
■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

# Synthèse détaillée : Enseignant-chercheur



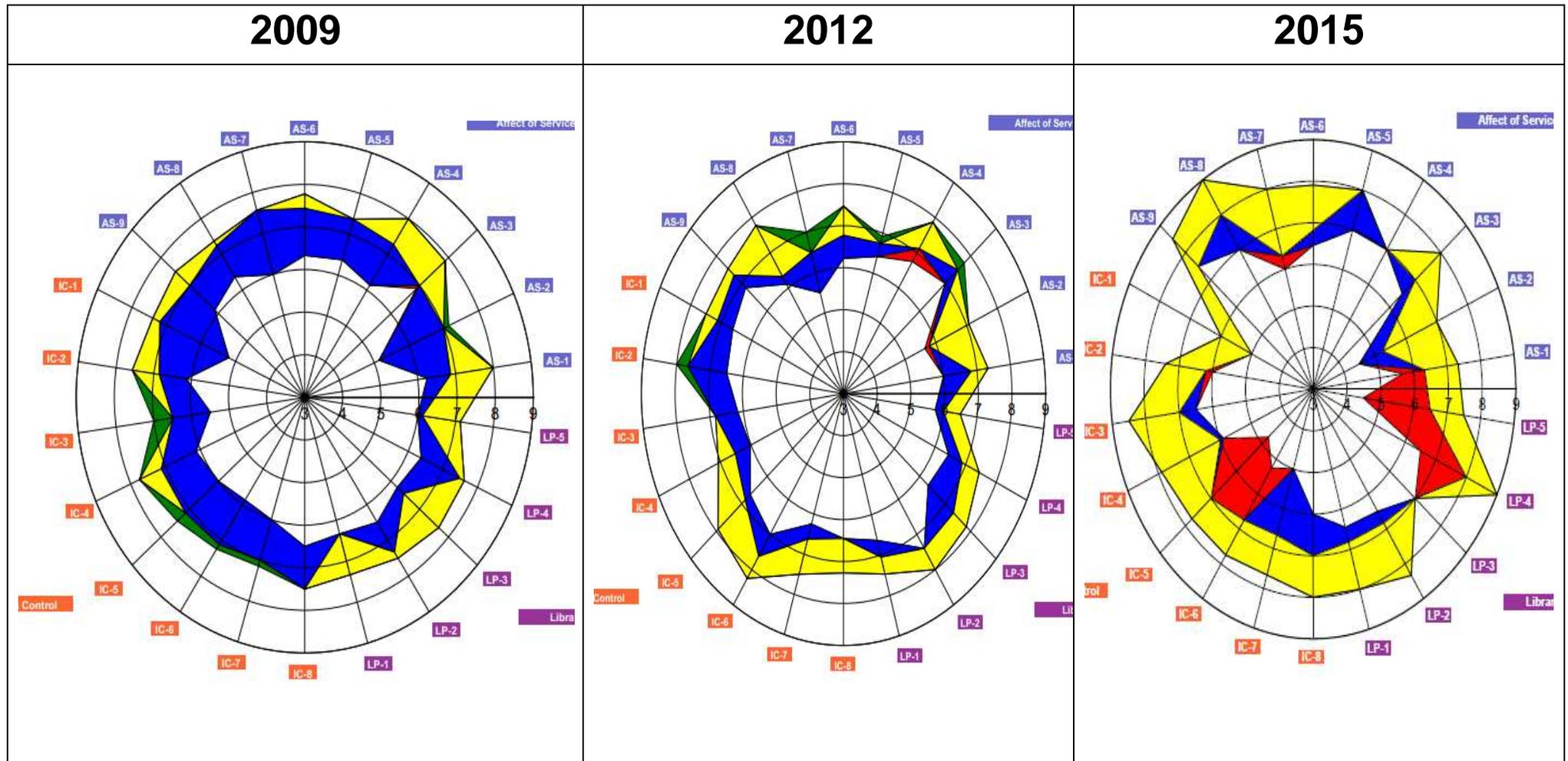
■ Inférieur au minimum requis    
 ■ Supérieur au minimum requis    
 ■ Inférieur au niveau souhaité    
 ■ Supérieur au niveau souhaité

# Synthèse détaillée : Personnel de la bibliothèque



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

## Synthèse détaillée : Autre personnel administratif



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

## Les 5 questions « locales »

- 1- Des bibliothécaires spécialisés, capables d'apporter une aide sont disponibles
- 2- La bibliothèque facilite la recherche autonome
- 3- La bibliothèque m'informe au sujet des services et des ressources qu'elle propose
- 4- Les horaires d'ouverture sont pratiques
- 5- Les pages web de la bibliothèque sont faciles à consulter

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

## Quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?

Quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?	Respondents n	Respondents %
BU Arsenal	1,040	72.73
BU Manufacture	325	22.73
BU Garrigou	65	4.55
<b>Total:</b>	<b>1,430</b>	<b>100.00</b>

# LES COMMENTAIRES LIBRES : SYNTHÈSE

515 commentaires exploitables

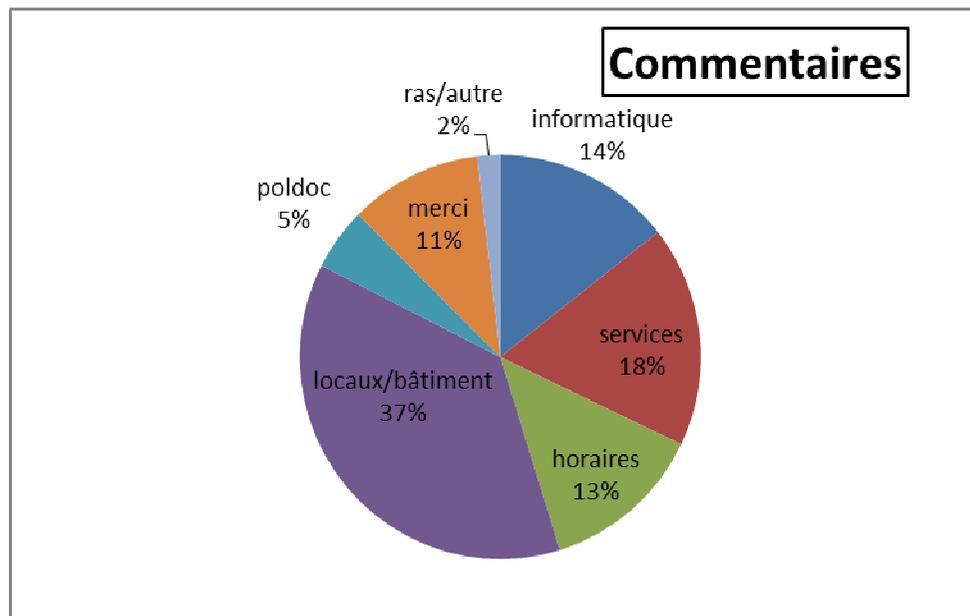
Informatique (PC ; wifi, logiciels...)

Services (accueil, RV, formation ; accès, prêt, services..)

Poldoc (collections, bases de données)

Locaux bâtiments (bruit, température, ,prises électriques, mobilier, espaces)

informatique	services	horaires	locaux/bâtiment	poldoc	merci	ras/autre
78	96	71	202	27	58	10



## QUELQUES COMMENTAIRES EN VRAC

I really hope that the library provides us with a better wifi!

Ouverture dès 08h00. Priorité doctorants espace recherche.

Les Bibliothèques, surtout celle de la Manufacture, sont des lieux agréables, et j'y viens avec plaisir.

Des distributeur d'eau et de boule Quies

Le site de la bibliothèque manque de clarté au niveau des outils de recherche.

J'apprécie énormément d'avoir un espace dédié aux M2 et plus, qui est d'un silence propice au travail et d'une fréquentation raisonnable et raisonnée (places libres, ordinateurs disponibles).. un bonheur !

Nous avons de la chance d'avoir la BU Arsenal ! Horaires, personnel, ressources.. tout est parfait ! J'aime beaucoup y travailler ! Ce qui est dommage c'est le manque de places à l'approche des examens et le nombre important de places occupées seulement par des affaires.

The number of computers is not enough

Je trouve la BU bien

Attention à l'éclairage dans certaines salles

augmenter le nombre d'ordinateurs

Rentre l'accès des bibliothèques aux étudiants de l'université uniquement!

chauffage ne chauffe pas assez ou trop.

La BU Arsenal est très bouillante.(sic)

mettre une machine de café à l'entrée de la BU

Fermeture plus tard Ouverture plus tôt 8h - 23h  
Et le samedi, fermeture plus tard, 20h

The library is really good in general. But i swear it could definitely be better :)

Les étudiants en médecine nous envahissent

Peut être organiser plus de petits espaces (ou salles) où les utilisateurs pourraient parler entre eux, ce qui serait utile en cas de travail de groupe.

changez mozilla les gars, la carte graphique est pourrie !

Fournir des prises électriques a la bu

Un accès wifi !

Merci et Félicitation pour les rénovations apportées, notamment pour les toilettes. Il y a encore quelques années nous vous avons fait part de notre souhait de voir rénover ces lieux les toilettes un bonheur (comparé à l'époque) quand on s'y rend!

Rien à changer. Les bibliothèques sont parfaites niveau recherches et renseignements .

I have never seen such good library structure in my life

Bibliothèque de l'Arsenal souvent pleine.

gros gros problèmes de bruit à la BU de l'arsenal

plus de prises électriques dans les espaces de travail.

## REMARQUES ET CONCLUSION

- La déperdition des questionnaires : plus de 3000 questionnaires ouverts, 1566 questionnaires complets, 1461 réponses valides. Causes : les problèmes de wifi, les difficultés du questionnaire, abus des « sans opinion », réponses incohérentes qui s'annulent. Il faudra réfléchir à de nouveaux outils d'accompagnement et d'explication pour la prochaine édition.
- Une satisfaction : 25 % de réponses validées en plus par rapport à 2012.
- Stabilité de la fréquentation des ressources sur place, en ligne et des moteurs de recherche. Les étudiants en licence déclarent une fréquentation physique et virtuelle de la bibliothèque en légère baisse quotidienne, en contradiction avec les relevés et l'observation. Ont-ils cru que la simple fréquentation des salles de lecture n'entraîne pas en compte et ont-ils répondu seulement en fonction de leur utilisation des services ? Il sera intéressant de poser la question au groupe Libqual-France. Cette baisse impacte les chiffres de la moyenne tous publics car les L représentent plus de 50 % des répondants.
- Les M et D sont stables ; les pages web des bibliothèques sont consultées à la hausse sur un rythme hebdomadaire.
- La fréquentation quotidienne des outils web de la bibliothèque par les enseignants chercheurs est en forte hausse
- La note globale de perception sur l'échelle de 9 est en hausse (6,92) ainsi que le niveau minimum exigé (6,33) et le niveau désiré (7,67)
- Une grande exigence et une insatisfaction sur les espaces. Une plus grande sévérité chez les enseignants chercheurs. Néanmoins, pas de questions en rouge dans l'appréciation générale grâce aux L, qui sont les plus satisfaits.
- Commentaires récurrents : accès wifi défectueux, manque de prises électriques, bruit, pas assez de places assises, demande d'un contrôle d'accès pour les étudiants des autres universités, « réservations » abusive de places assises, horaires (matin, soirée, dimanche)
- 11 % des lecteurs ont mis des remerciements en commentaires en soulignant tous les progrès réalisés ces dernières années
- La communication : la comparaison avec les autres BU françaises démontre que nous avons souffert de l'absence de courriel « total univ » au début et à la fin de l'enquête . Cet envoi d'email n'est compensé ni par la newsletter ni par les infos Facebook. Par comparaison, le SCD de Rouen qui a mené son enquête en même temps que nous et sans dispositif d'accompagnement particulier a obtenu 725 réponses le 1<sup>er</sup> jour grâce à un email général envoyé à 8h55 du matin.