



Libqual+ à la bibliothèque de Sciences Po



Les résultats 2009

Libqual + ?

- une **enquête qualité** à mener à intervalles réguliers
- une **enquête internationale** aux questions identiques quel que soit l'établissement
- permettant des **comparaisons chronologiques**
- et des comparaisons avec **d'autres bibliothèques** universitaires en **France**, en **Europe** ou dans le **monde**



Qui a répondu à cette enquête ?

Au total : 1 550 réponses (à vérifier)

Les masters hyper représentés

- 25% de la population Sciences Po
- 38% des répondants

Les maîtres de conférence ont peu répondu

- 18% de la population Sciences Po
- 3% des répondants

Toutes les disciplines bien représentées



Que mesure-t-on ?

Le **ressenti des publics** sur les services selon **3 axes**



1- Affect of service

= **qualité des services**

2- Information control

= **accès à l'information**

3- Library as a place

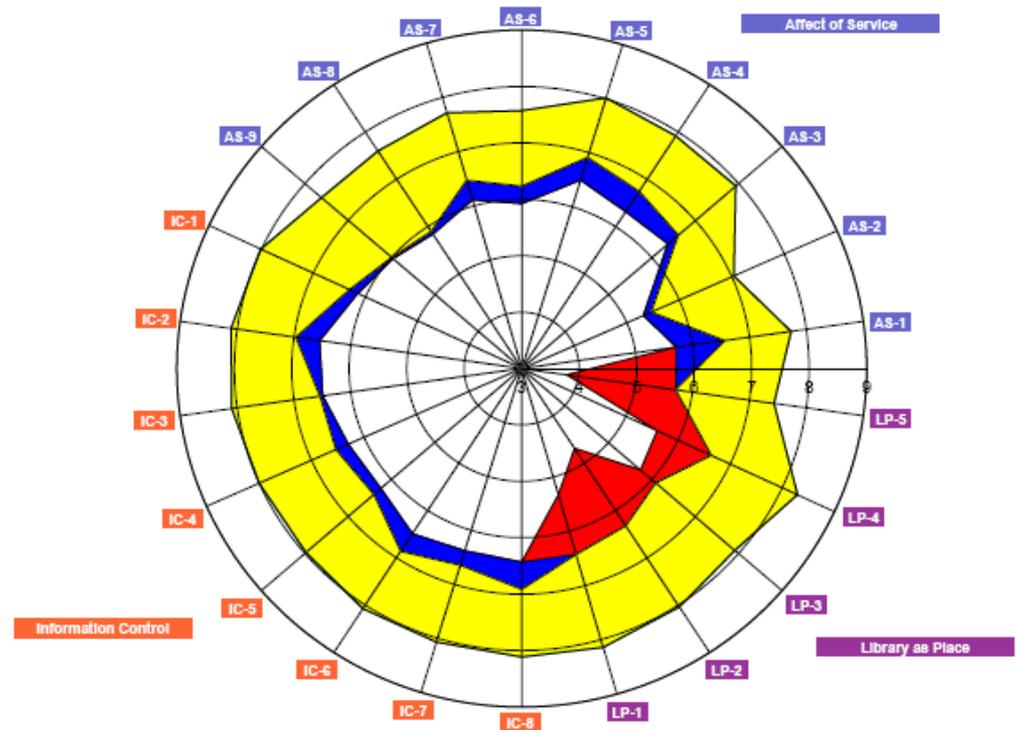
= **la bibliothèque comme lieu**

Qu'obtient-on ?

Des différences et des moyennes...

- **Adéquation** (*Adequacy*)
= minimum acceptable
– niveau constaté
- **Progression** (Superiority)
= maximum souhaité
– niveau constaté

... Exprimées sur un « radar »



Libqual 2009 confirme...

Ce que nous savions...



La bibliothèque comme lieu a mauvaise presse

- salles de travail en groupe
(-1,91 en dessous du minimum acceptable)
- un espace individuel tranquille
(-1,64 en dessous du minimum acceptable)
- **81%** des commentaires évoquent le manque de places et le confort à la bibliothèque

Libqual 2009 fait apparaître...

De mauvaises surprises...

La qualité de service bousculée

- l'aide apportée aux utilisateurs ?
à peine 0,06 au-dessus du minimum acceptable
- une réponse « fiable » aux problèmes ?
à peine 0,03 au-dessus du minimum acceptable
- un personnel de confiance ?
0,85 au-dessus du minimum acceptable

- une bibliothèque globalement appréciée (36,5% de commentaires positifs)

- mais 13% des commentaires évoquent une relation difficile avec le personnel



Libqual 2009 pointe...

L'accès à l'information sévèrement jugé

matériel

- un équipement moderne ?
(à peine 0,16 au-dessus du minimum acceptable)
- l'accès aux outils informatiques ?
(- 1,24 en dessous du minimum acceptable)
- **26%** des commentaires négatifs concernent le matériel

fonds

- les documents imprimés nécessaires ?
(à peine 0,03 au-dessus du minimum acceptable)
- **29%** de commentaires négatifs sur l'accès aux ressources dont 9% sur la composition du fonds

formation

- formation à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information
(à peine 0,07 au-dessus du minimum acceptable)



Libqual 2009 montre aussi...

Des points forts...

L'accès à l'information (encore !)



- le site web !
(0,42 au-dessus du minimum acceptable)
- les outils de repérage !
(0,37 au-dessus du minimum acceptable)
- des revues qui collent aux besoins !
(0,48 au-dessus du minimum acceptable)
- un catalogue fiable !
(0,24 au-dessus du minimum acceptable)

Les 1^{ers} cycles très positifs

- ils trouvent les locaux accueillants et confortables

(0,28 au-dessus du minimum acceptable)

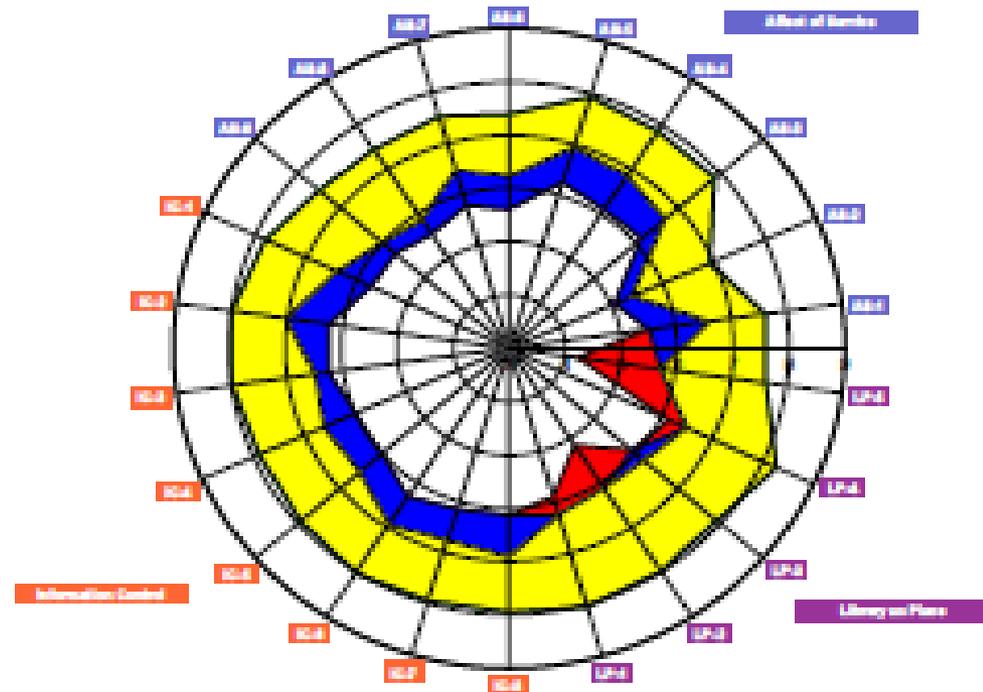
- le personnel disponible et compétent

(au delà de 0,60 au-dessus du minimum)

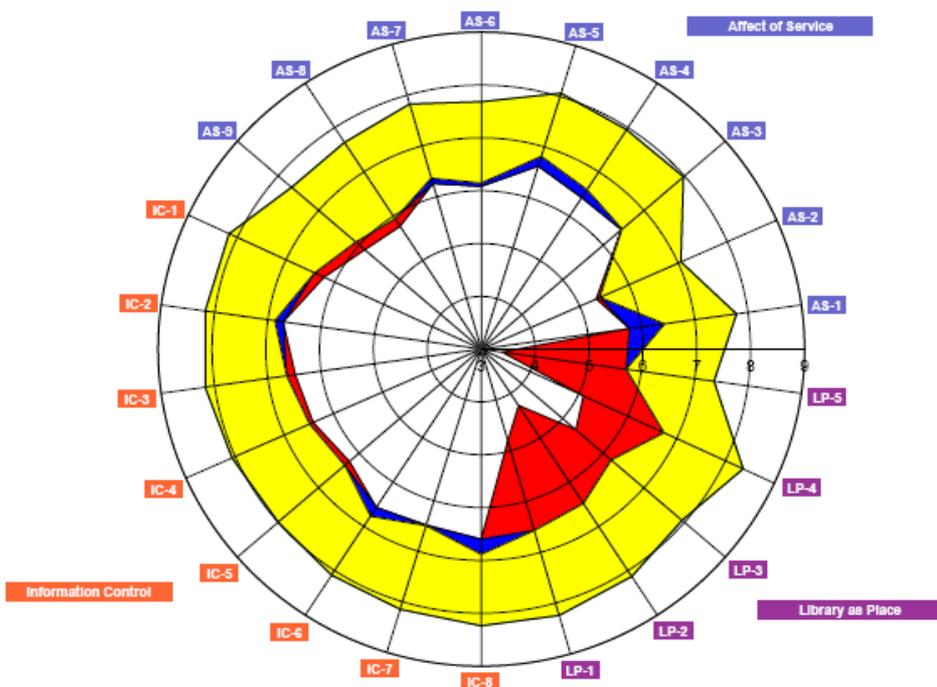
- ils apprécient les formations

(0,61 au-dessus du minimum acceptable)

- leurs critiques concernent le matériel et l'accès technique

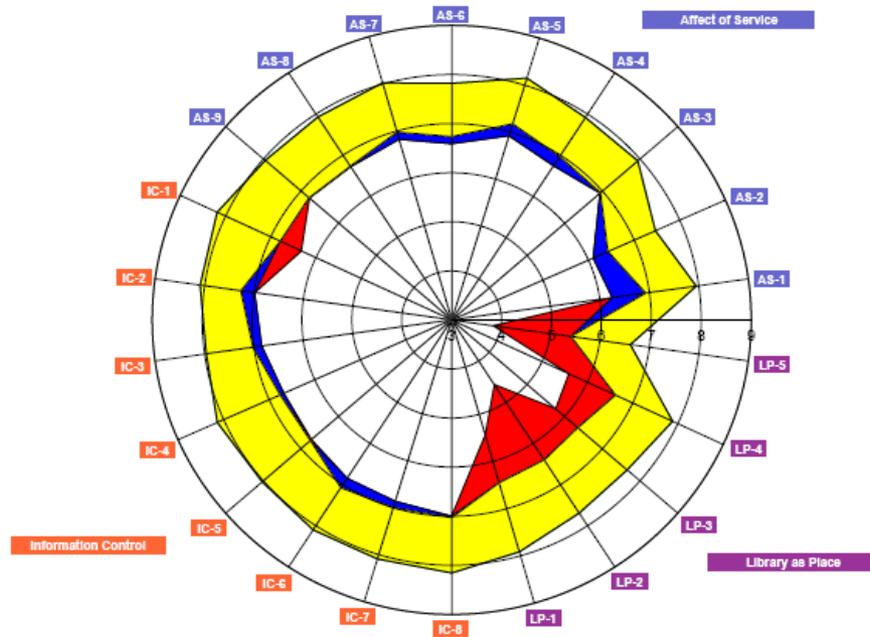


Les masters et doctorants plus critiques



- **29%** de commentaires négatifs sur l'accès aux ressources dont 9% sur la composition du fonds
- des notes très basses sur les documents imprimés (-0,16) et les ressources électroniques (-0,70)

Des enseignants peu satisfaits...



- un équipement défaillant (-0,03 en dessous du minimum)
- peu d'accès aux outils (-0,65 en dessous du minimum)
- un catalogue peu fiable (à 0 du minimum acceptable)
- une formation manquante (-0,09 en dessous du minimum)

Des enseignants critiques

Qui relèvent...

- les faiblesses du service rendu (courtoisie, aide et fiabilité)
(de 0,01 à -0,01 du minimum acceptable)
- le manque de ressources numériques
(de -0,46 à 0,08 du minimum acceptable)
- ... et de revues adéquates
(à peine 0,03 au-dessus du minimum)

Les résultats en perspective

Libqual+ en 2009 dans le monde

14 bibliothèques
d'universités partenaires

- Etats-Unis (7)
- Canada (1)
- Belgique (2)
- Irlande (1)
- Royaume-Uni (3)
- Oslo (1)

3 bibliothèques
universitaires
françaises

- Bretagne Ouest
- Paris 3
- Paris 12



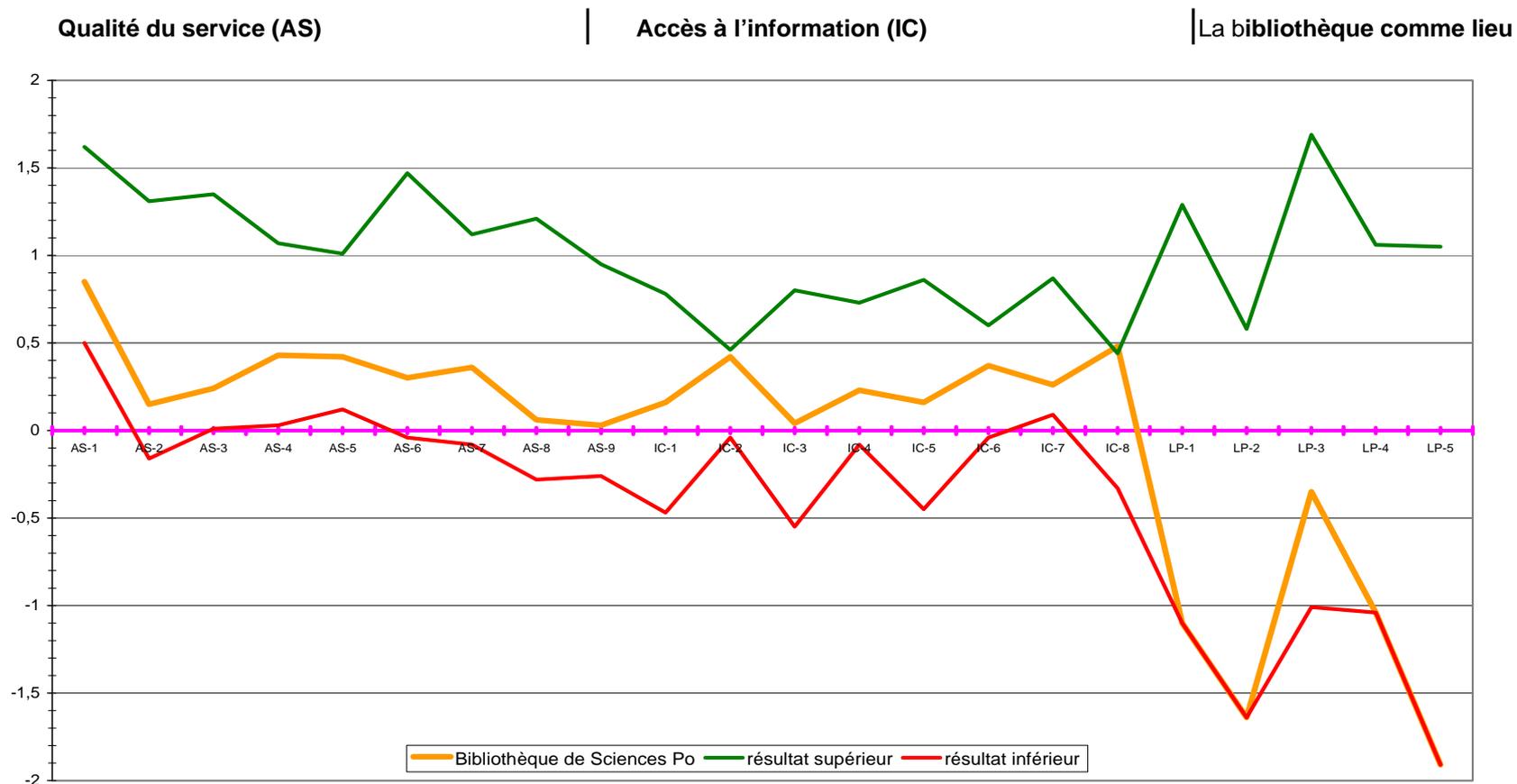
Des résultats « structurellement » critiques

Le « système des 3 notes » pousse à un **haut niveau d'exigence** quels que soient la bibliothèque ou le pays concernés.

En conséquence :

- peu de sans fautes
- les établissements anglo-saxons ne sont pas mieux notés (sauf UCLA)
- les bibliothèques nordiques sortent du lot

Moyennes d'adéquation comparées Libqual+ 2009



Quelles réponses apporter ?



- des horaires d'ouverture déjà élargis
- à partir d'octobre 2010
 - 200 places supplémentaires
 - 200 postes publics en plus
 - une salle « silence »
 - des salles de travail en groupe
- une enquête 2010 sur les pratiques et les usages des enseignants
- le développement d'une offre de formation dans leur direction
- l'animation de groupes d'utilisateurs de la bibliothèque pour faire évoluer nos services dans le bon sens
- Vos suggestions ? [contactez-nous sur le blog](#) !

Pour approfondir...

<http://bibliotheque.sciences-po.fr/fr/pratique/enquetes/index.html#libqual>

