



LibQUAL+ 2011 à la bibliothèque de Sciences Po

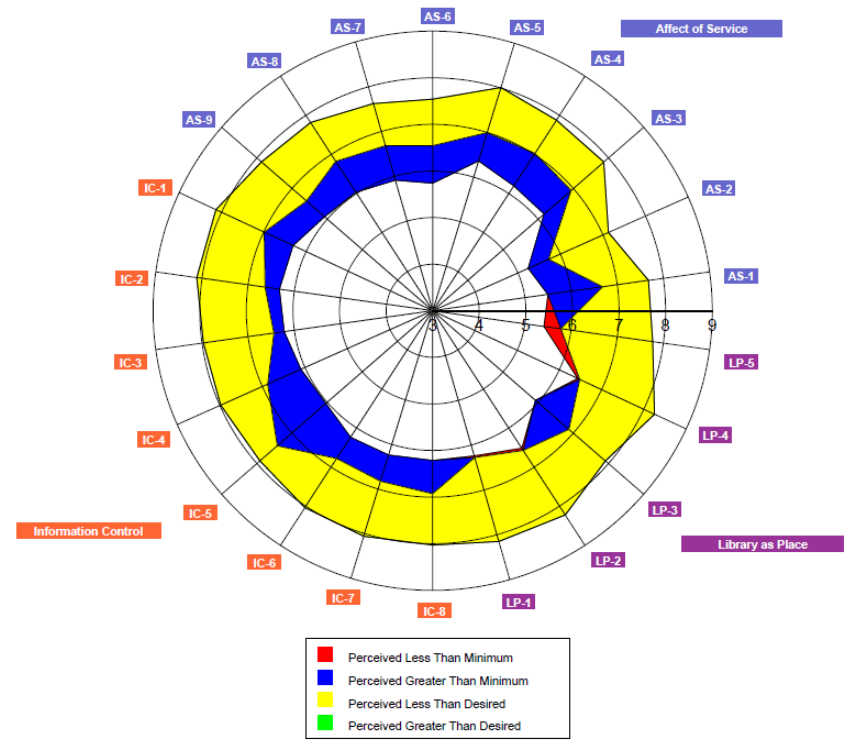
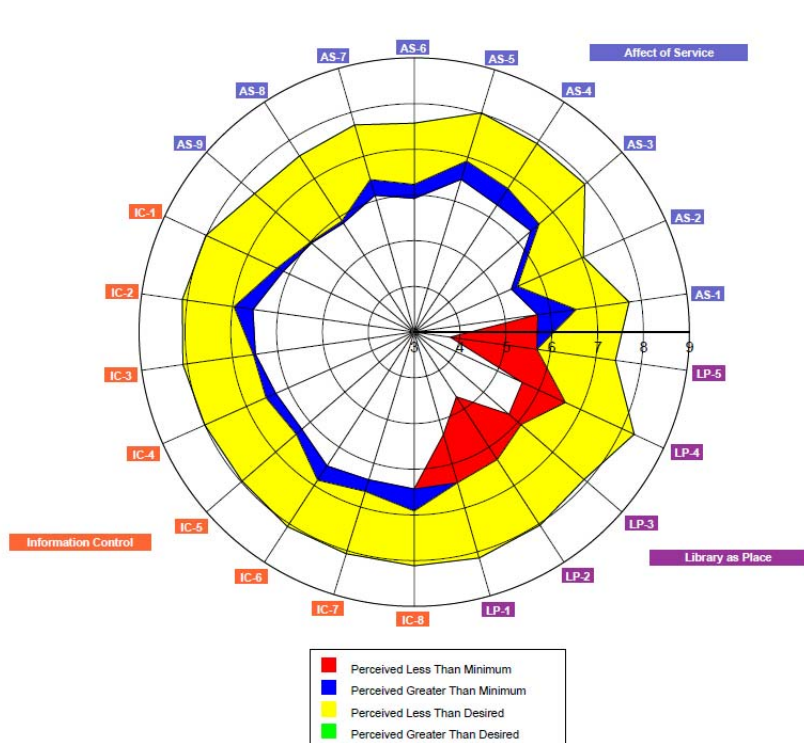
L'enquête en 2011

- menée au mois de novembre 2011
- 1558 questionnaires remplis dont 1481 valides
- vous avez été 93% à répondre en français malgré un questionnaire bilingue
- vous êtes à 96% des étudiants
- et fréquentez à 91% les bibliothèques du campus parisien
- vous avez laissé 810 commentaires (52% des réponses)
- 2 caméras Cisco, 3 clés USB 16Go et 5 bons d'achat Librairie gagnés



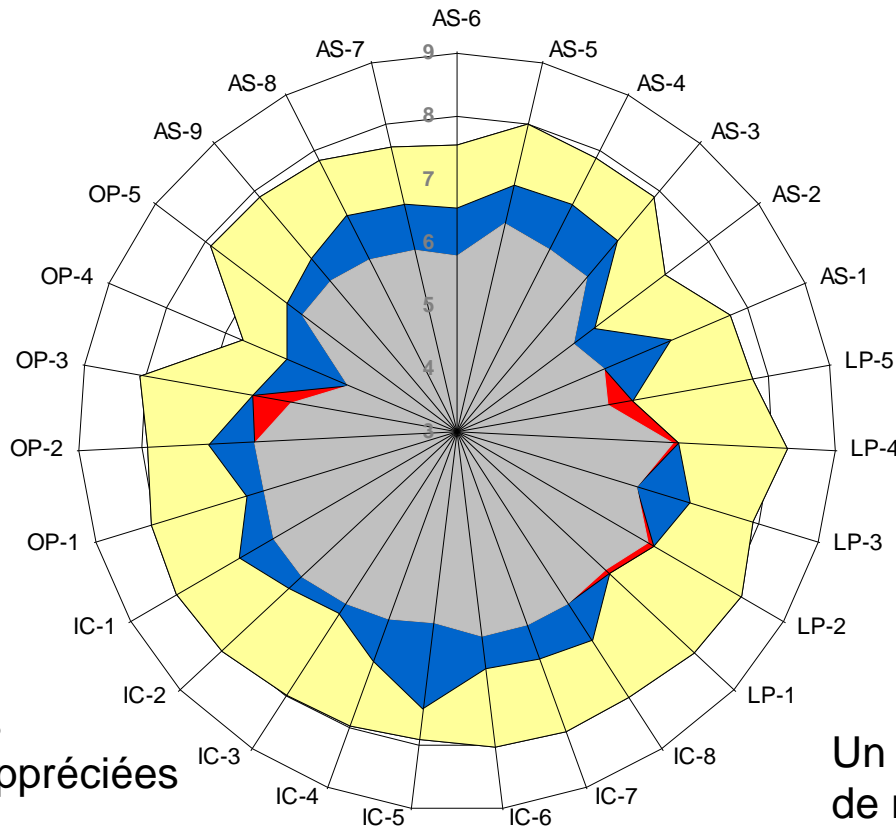
Une nette progression

- +25% de la marge de progression constatée en 2009 pour une exigence toujours aussi grande



Une satisfaction accrue

- ce qui a progressé toutes thématiques confondues



Une aide et une assistance de la part d'un personnel courtois et compétent très bien perçue (AS)

Une belle bibliothèque accueillante (LP3)

Un équipement moderne et des outils de recherche appréciés (IC6 et IC7)

Des ressources électroniques appréciées (IC1, IC4 et IC8)

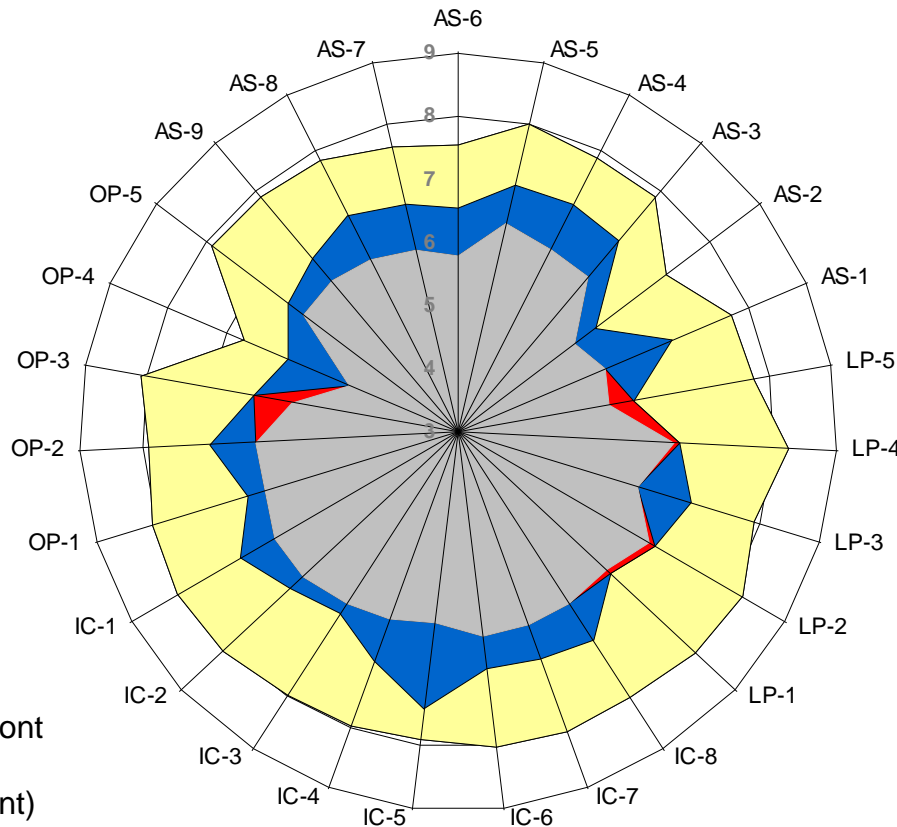


Des points à creuser...

- ce qui reste à améliorer toutes thématiques confondues

Des services de reprographie et d'impression déficients (OP3) (16% des commentaires et **-0,61** sous le niveau minimal admis)

Des ressources sous estimées (IC3) (réduites à l'accès direct dont 15% des commentaires demandent l'enrichissement)



Des salles de travail en groupe bienvenues mais insuffisantes (LP5) (8% des commentaires et **-0,36** sous le niveau minimal admis)

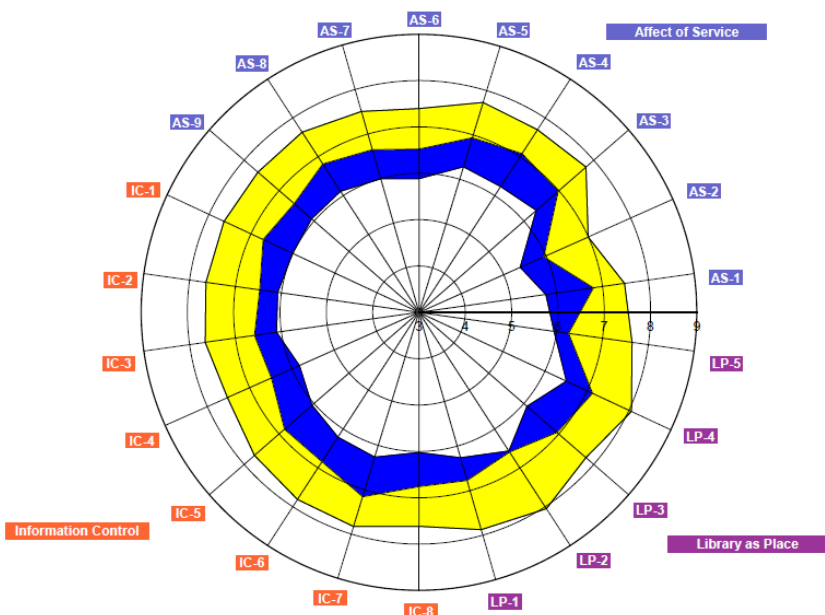
Une surpopulation qui porte atteinte au calme et à l'ambiance studieuse d'une bibliothèque (LP1 et LP2) (61% des commentaires et **-0,05** sous le niveau minimal admis)

La comparaison *urbi et orbi*...

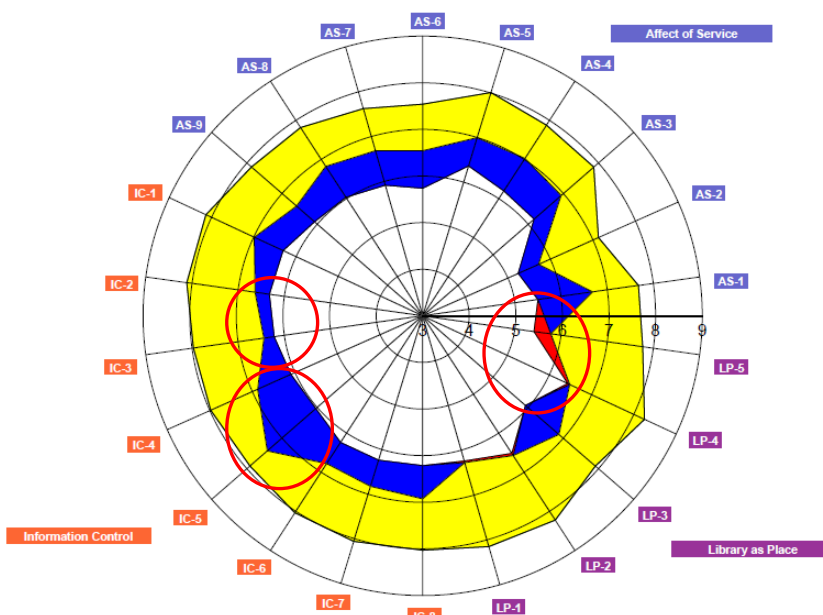


Sciences Po & LibQUAL France

- le consortium qui regroupe les BU françaises impliquées



LibQUAL France 2011
18 411 répondants



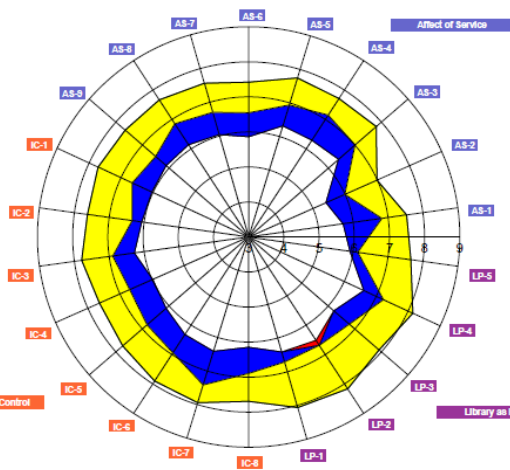
Sciences Po 2011
1 481 répondants

Un niveau d'exigence plus élevé à Sciences Po, un matériel plus moderne mais des contraintes d'espace plus fortes sur les places et les collections

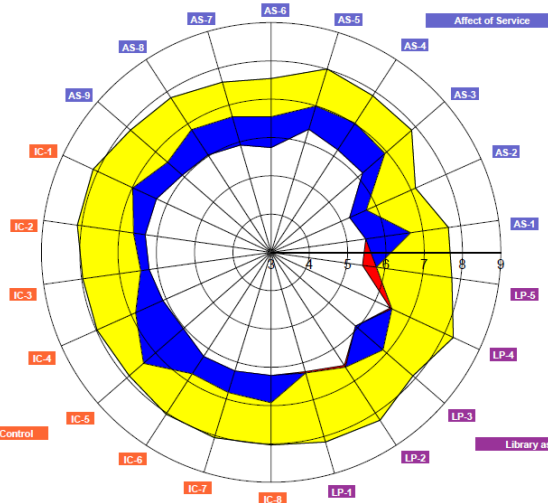
Les BU participantes en 2011

- ✓ SCD de l'Université d'Orléans
- ✓ SCD de l'Université d'Angers
- ✓ SCD de l'Université d'Artois
- ✓ Bibliothèques des Universités lorraines
- ✓ UTC Compiègne
- ✓ SCD de l'Université de Paris Ouest Nanterre La Défense
- ✓ SCD de l'Université Pierre & Marie Curie

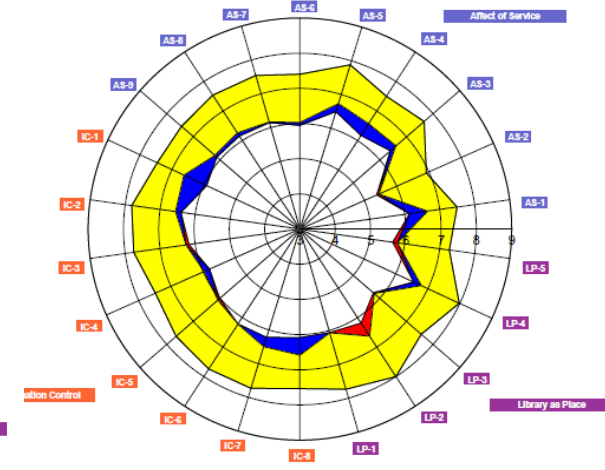
- 5 BU en régions disposant de plus d'espace et d'accès direct aux collections
- 2 BU parisiennes aux résultats contrastés



PMC 2011



ScPo 2011



Nanterre 2011

Une enquête internationale

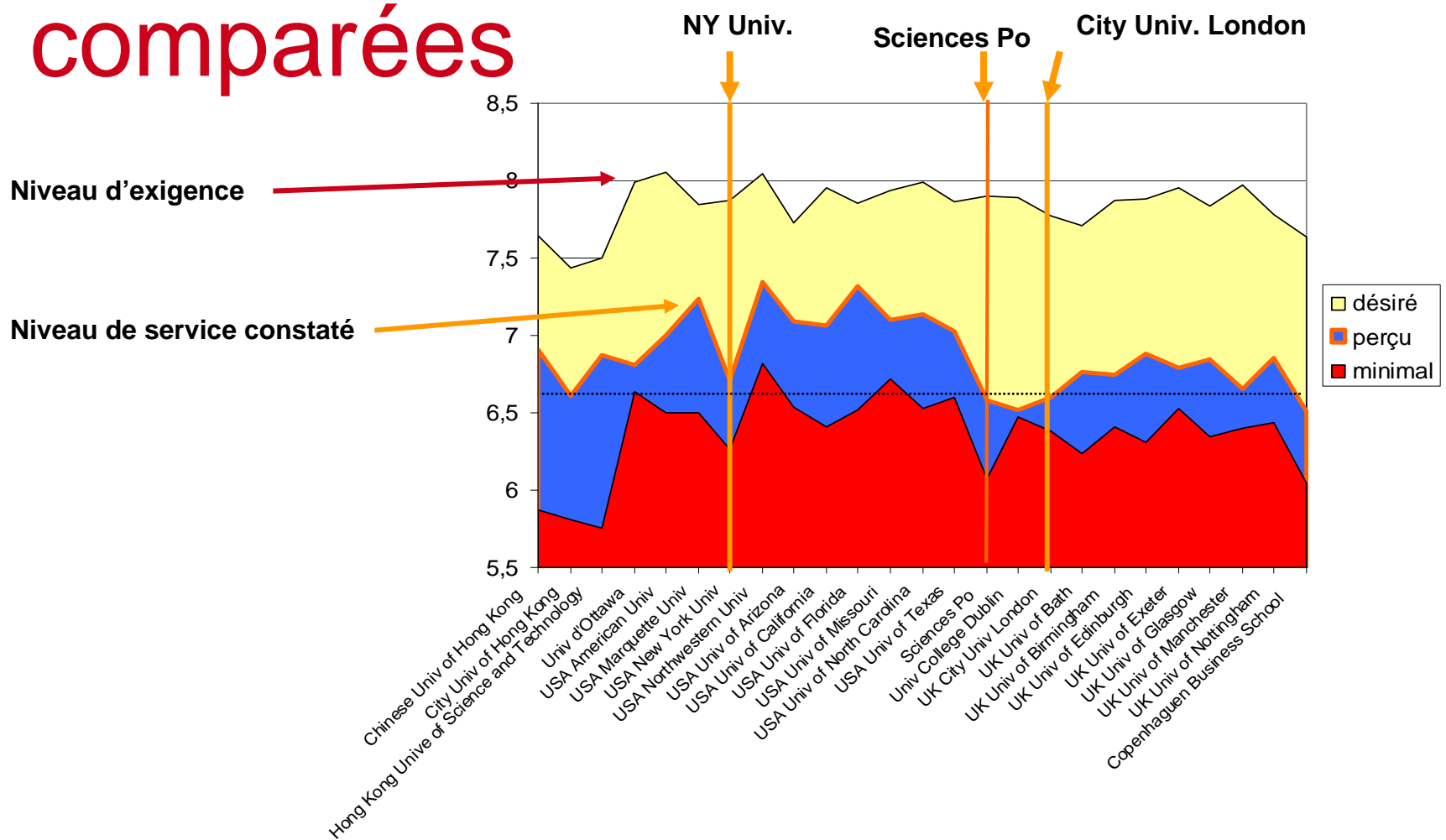
- 160 bibliothèques universitaires ou de recherche à travers le monde ont participé en 2011
- dont quelques **universités partenaires** de Sciences Po :

- ✓ **Chinese University of Hong Kong**
- ✓ **City University of Hong Kong**
- ✓ **Hong Kong University of Science and Technology**
- ✓ **American University** (États-Unis)
- ✓ **Marquette University** (États-Unis)
- ✓ **New York University** (États-Unis)
- ✓ **Northwestern University** (États-Unis)
- ✓ **University of Arizona** (États-Unis)
- ✓ **University of California** (États-Unis)
- ✓ **University of Florida** (États-Unis)
- ✓ **University of Missouri** (États-Unis)
- ✓ **University of North Carolina** (États-Unis)
- ✓ **University of Texas** (États-Unis)

- ✓ **University College Dublin** (Irlande)
- ✓ **City University London** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Bath** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Birmingham** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Edinburgh** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Exeter** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Glasgow** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Manchester** (Royaume-Uni)
- ✓ **University of Nottingham** (Royaume-Uni)
- ✓ **Université d'Ottawa** (Canada)
- ✓ **Copenhague Business School** (Danemark)



Echelles de satisfaction comparées

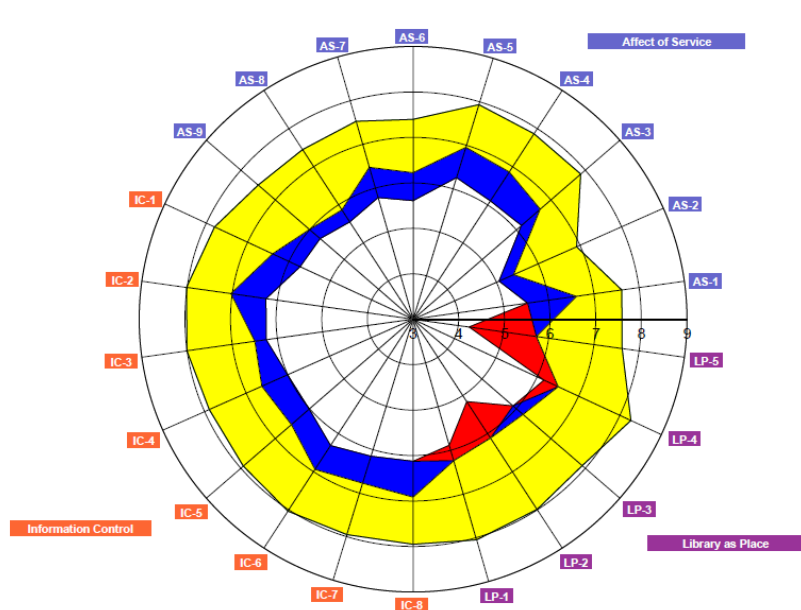


Les différents publics...

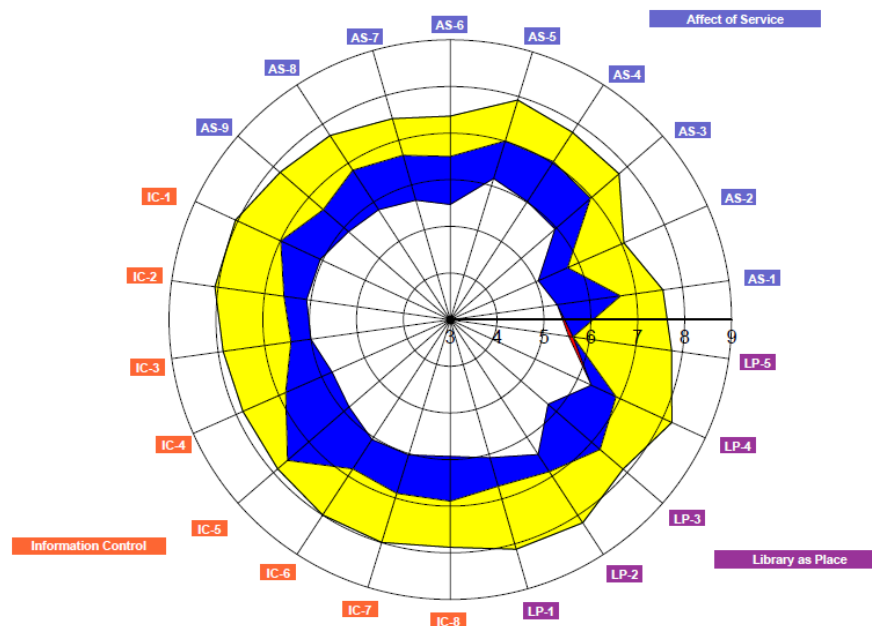


Le Collège universitaire

- des étudiants encore plus comblés



2009
634 répondants

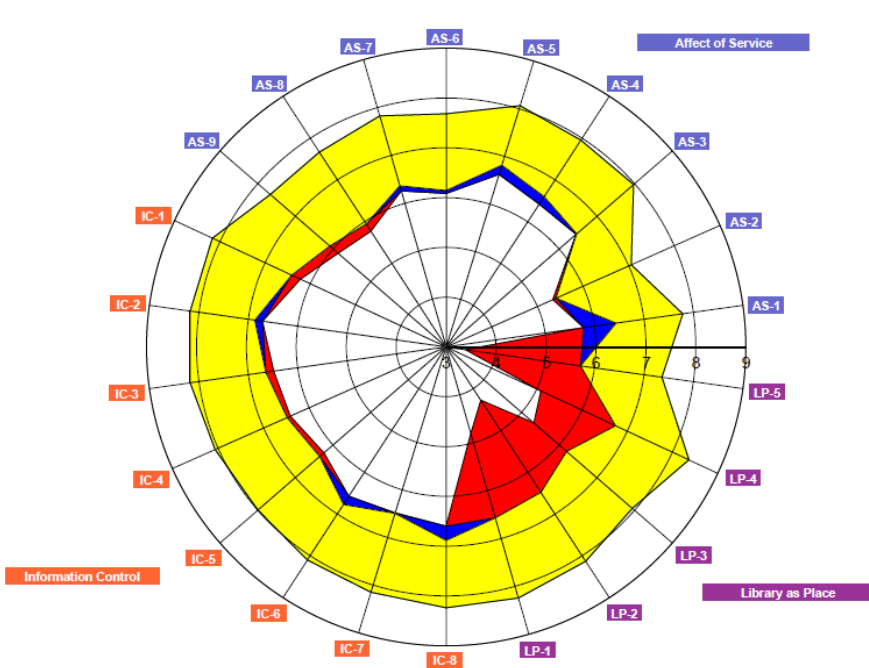


2011
808 répondants

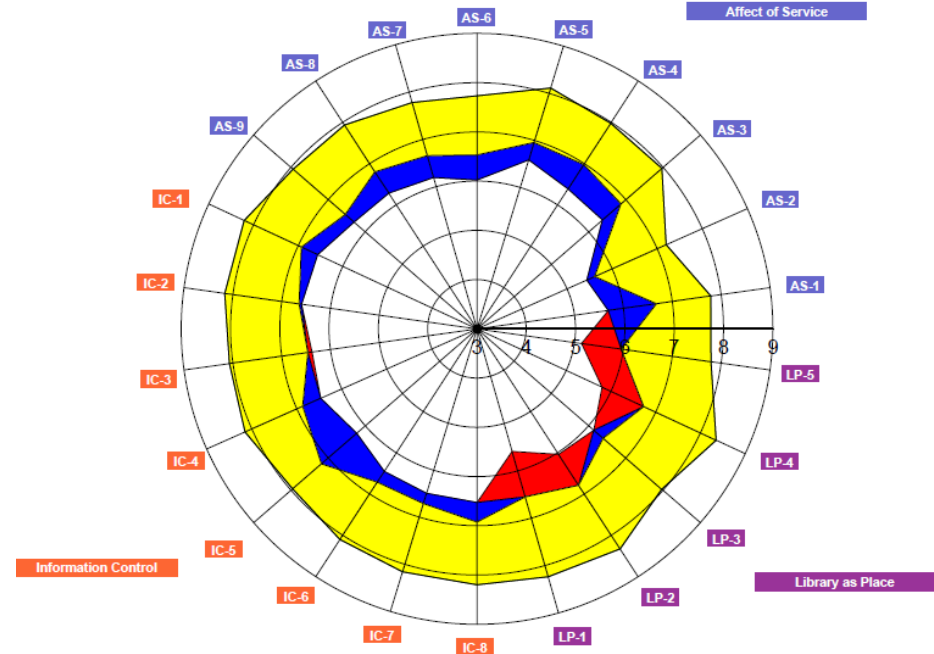
Il ne vous manque que des **salles de travail en groupe** supplémentaires

Les Masters & Doctorants

- des étudiants plus satisfaits mais encore critiques



2009
749 répondants

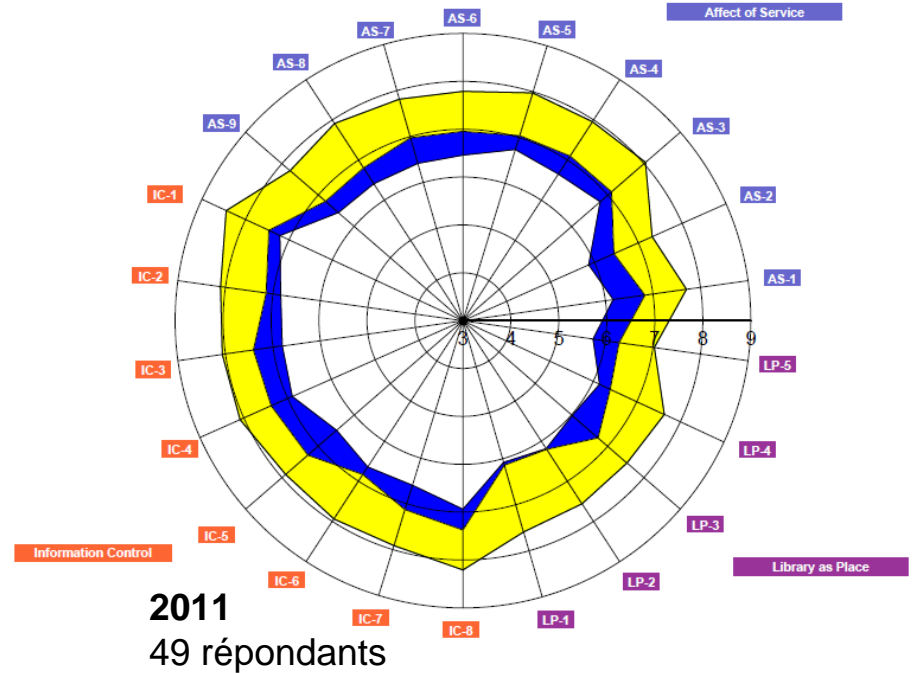
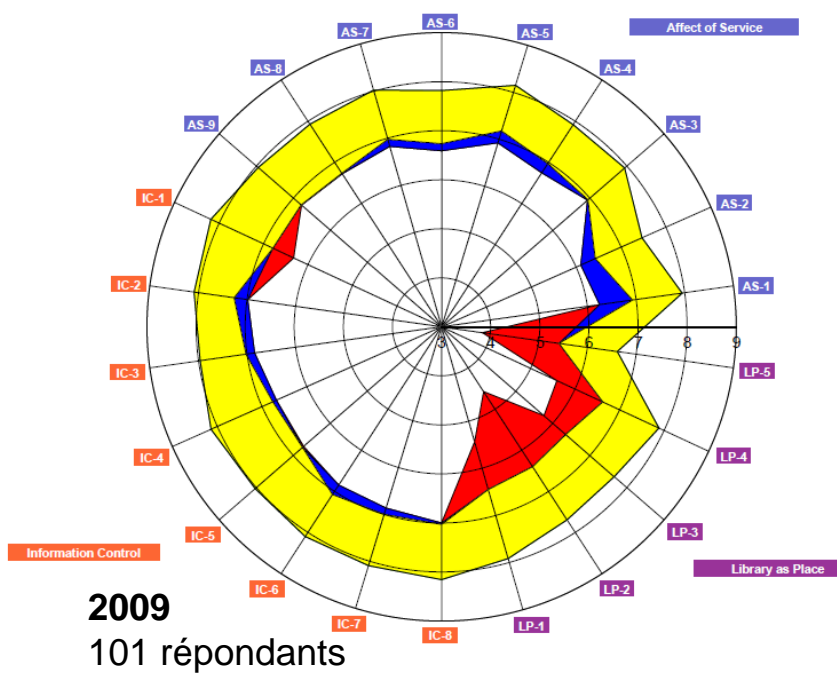


2011
607 répondants

Vous manquez **d'espaces de travail** et de **ressources** en accès direct mais êtes bien plus satisfaits de **l'assistance** reçue et des **ressources électroniques**

Les Enseignants et chercheurs

- bien plus satisfaits mais peu mobilisés



Vrai bond de satisfaction sur les **ressources électroniques** (accès & ressources). Encore un effort attendu sur les **outils de recherche** et pointent aussi **une bibliothèque surpeuplée peu propice au travail studieux**

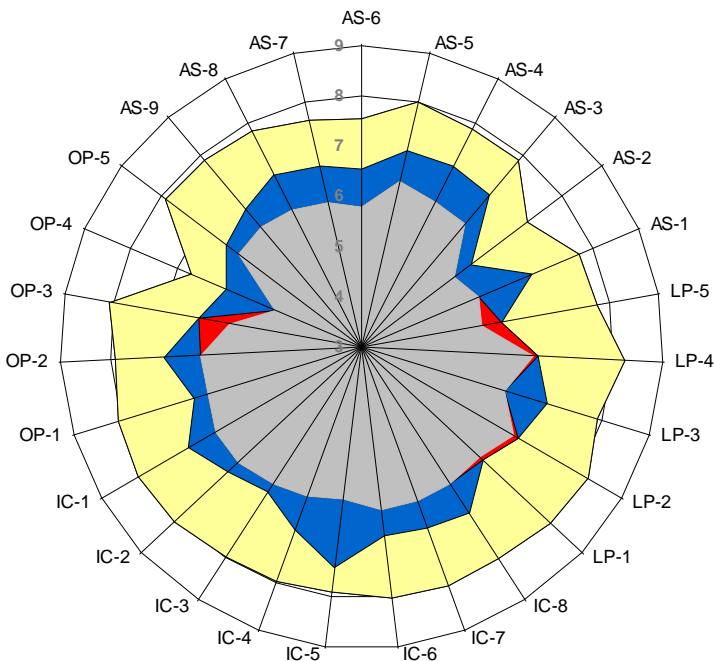
Les Campus en région contrastés

Une embellie sur les **locaux** (sauf salles de travail en groupe)

Campus en région
113 répondants

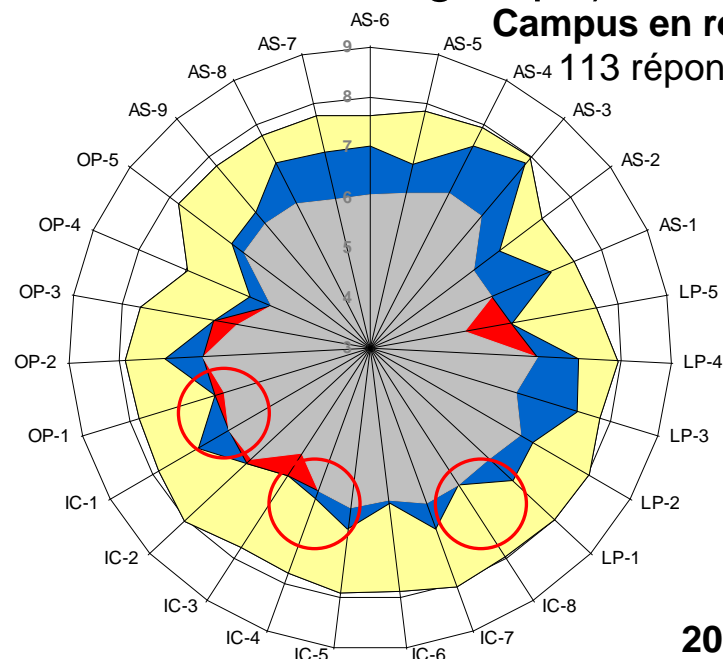
Un service de **reprographie** à améliorer

Et des **salles de travail en groupe** à développer

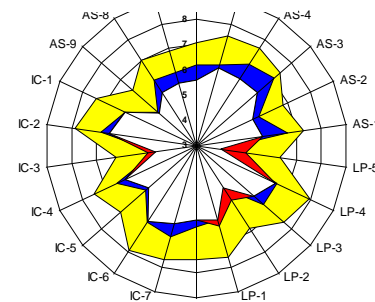


Sciences Po
1481 répondants

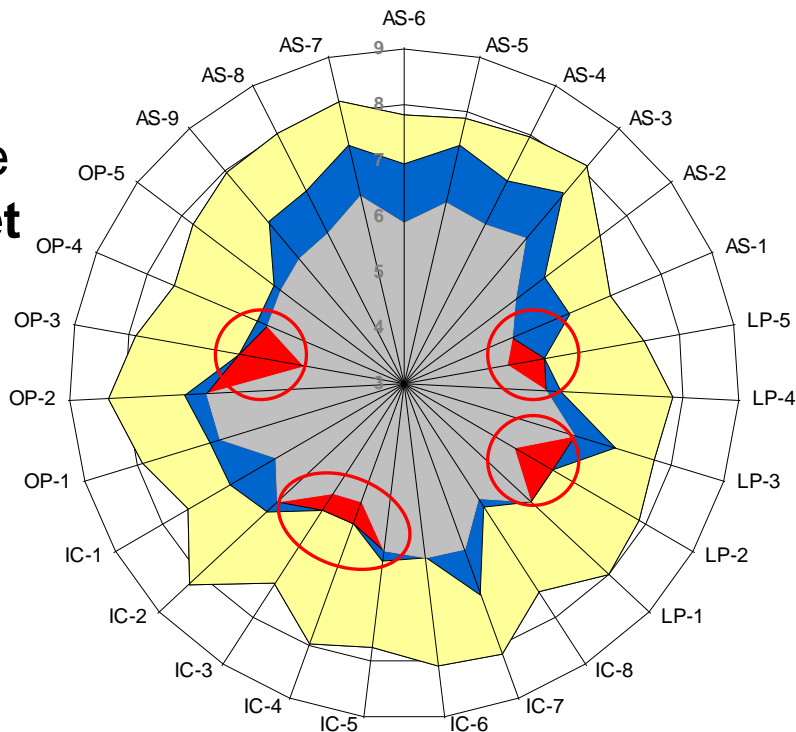
Une crispation supplémentaire sur les **horaires** et les **ressources** surtout imprimées



2009

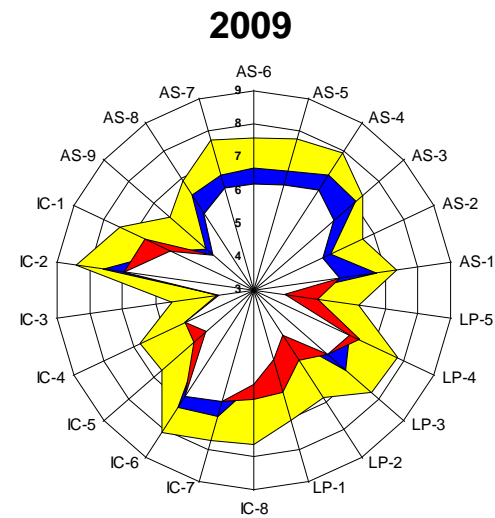


Des services de reprographie et d'impression déficients



Des espaces pour travailler en groupe et individuellement

Une insatisfaction sur les **ressources** imprimées et numériques



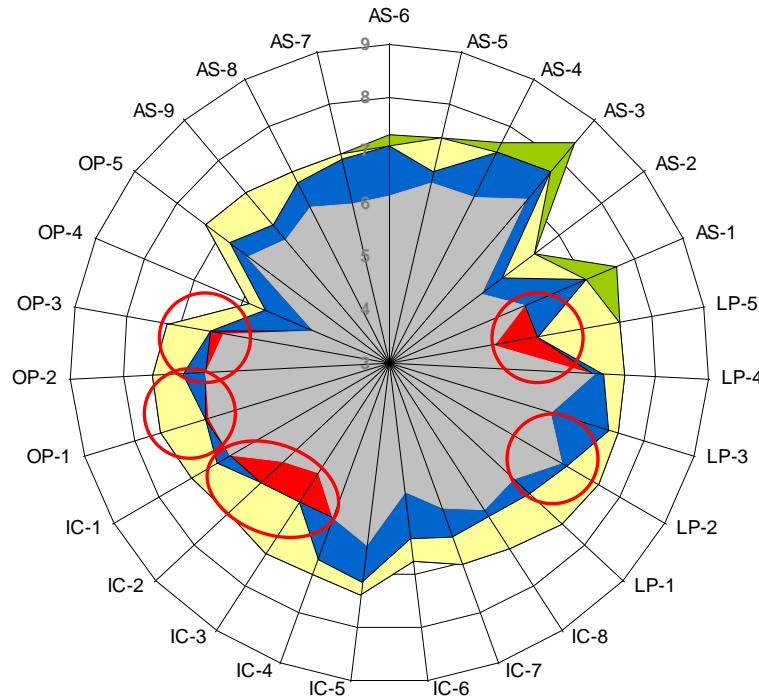
Le Havre

16 répondants, 154 étudiants en 2011-2012

Des services de reprographie et d'impression déficients

Une crispation sur les horaires

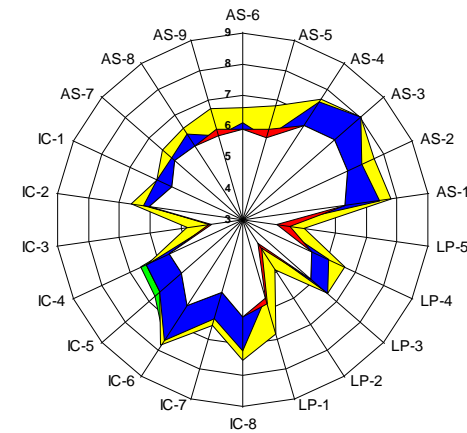
Une insatisfaction sur les ressources imprimées et le site web



Un personnel **courtois**, **disponible**, qui met en confiance et **dépasse les attentes**

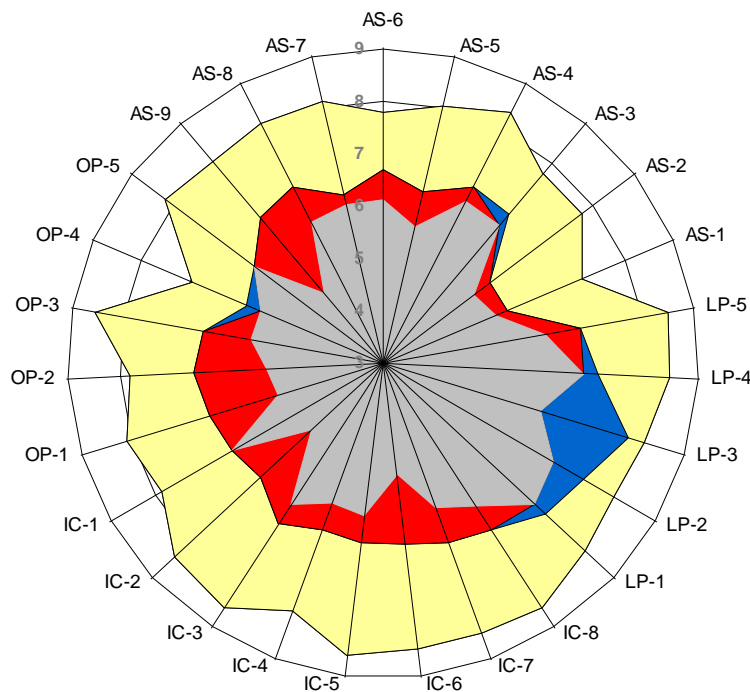
Des espaces attendus pour travailler en **groupe** et **individuellement**

2009



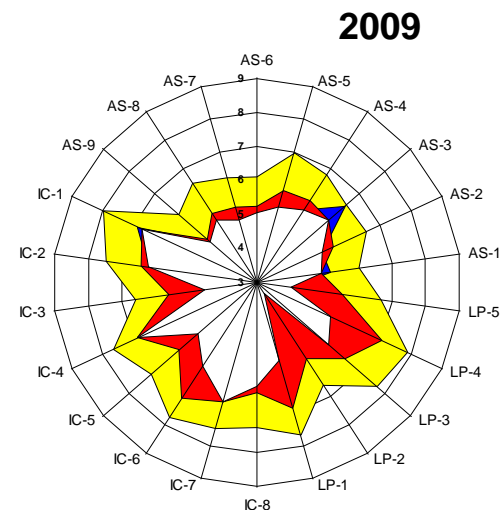
Menton

13 répondants, 149 étudiants en 2011-2012



Un personnel **courtois** qui assure des **présentations**, et des **lieux accueillants** pour le travail **individuel** en progression depuis 2009

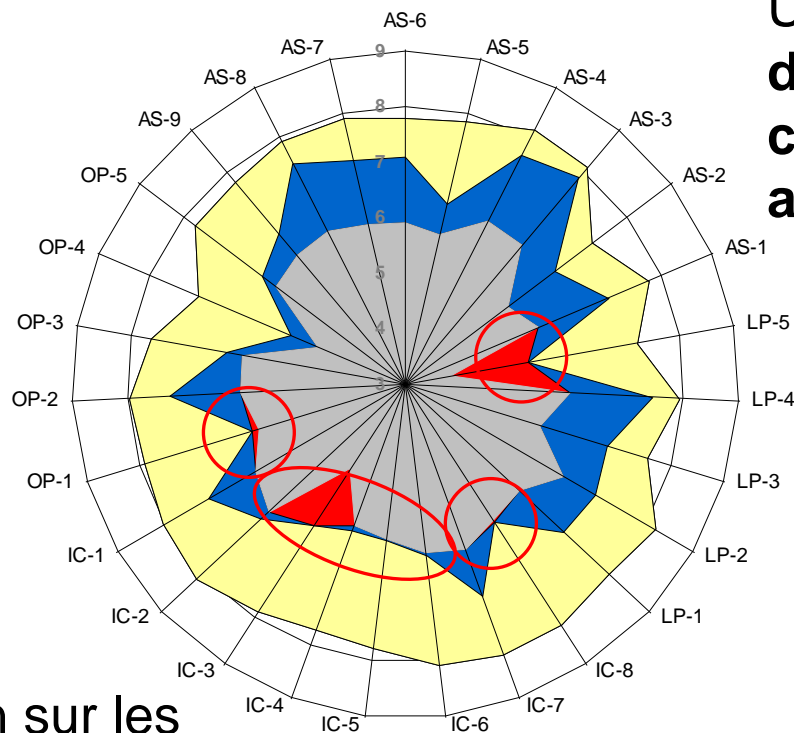
Un mécontentement **persistant** et **hors norme** allié à un **très fort niveau d'exigence**



Un personnel **courtois**,
disponible, qui met en
confiance et apporte une
aide précieuse

Un manque criant de **salles**
de travail en groupe

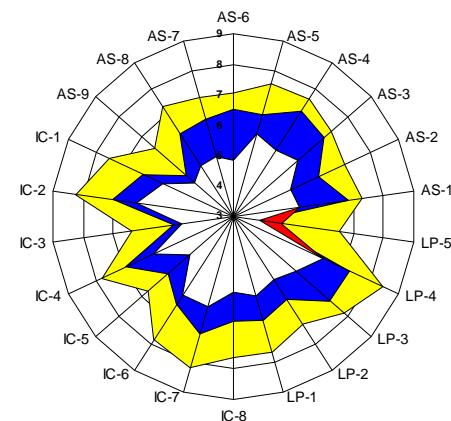
Une crispation
sur les **horaires**



Une insatisfaction sur les
ressources imprimées et
électroniques, périodiques
compris et sur le **site web**

Des **outils** et **matériel**
insuffisants

2009



Poitiers

19 répondants, 194 étudiants en 2011-2012

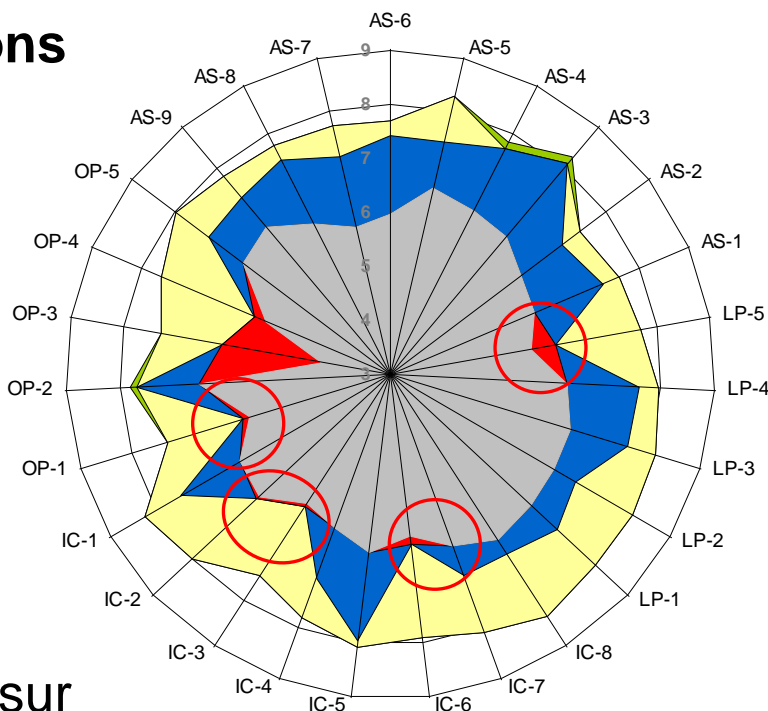
Des présentations
insuffisantes

Des services de
reprographie et
d'impression
déficients

Une crispation
sur les horaires

Une insatisfaction sur
les ressources
imprimées et le site web

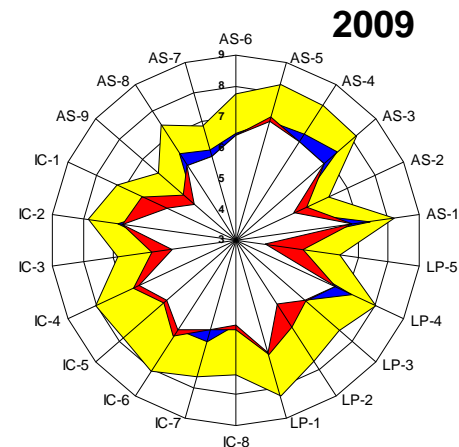
Un matériel moderne qui
touche à la perfection



Un personnel **courtois**,
disponible, qui met en
confiance et apporte
une **aide précieuse** et
dépasse les attentes

Des **outils** de recherche
insuffisants

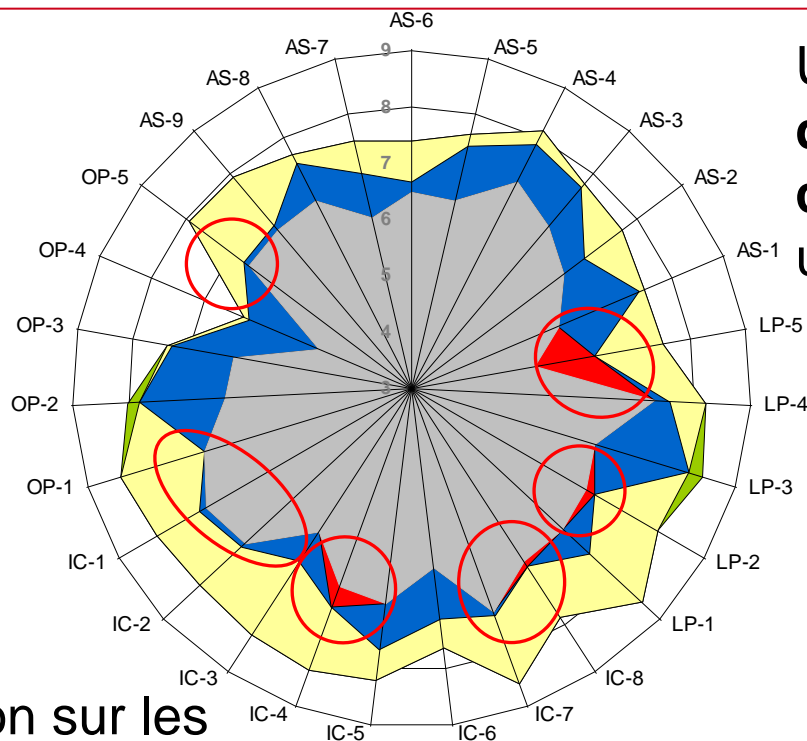
Une nette
**amélioration
générale**



Reims

11 répondants, 175 étudiants en 2011-2012

Des insuffisances dans l'accès autonome aux collections



Un personnel **courtois**, **disponible**, qui met en **confiance** et apporte une **aide** précieuse

Des **espaces** attendus pour travailler en **groupe** et **individuellement**

Des **locaux accueillants** **au delà des attentes**

Des **outils** de recherche insuffisants

Une crispation sur les **horaires**

Une insatisfaction sur les **ressources électroniques et leur accès**, et les **périodiques** ainsi que le **site web**

Quelques pistes...



À la Bibliothèque

- la Demande En Magasin pour rendre plus accessible les ressources en accès indirect
- les espaces Nouveautés pour rendre plus visible l'enrichissement de nos collections
- le « réassort » des salles en accès direct avec les lectures recommandées de Masters (220 livre commandés + 450 remontés en accès direct)

Au sein de Sciences Po

- une solution d'impression rationalisée et généralisée
- des amphis mis à disposition pour désengorger la bibliothèque et les halls...

