



LibQUAL+ 2014 à la bibliothèque de Sciences Po

L' enquête en 2014

- Avril 2014
- 1487 questionnaires valides (1548 renseignés)
- 84,6% ont répondu en français (et 229 en anglais)
- 88% des répondants sont étudiants
- 81% des répondants fréquentent les bibliothèques du campus parisien
- **713 commentaires (48% des répondants) : une communauté très mobilisée.**



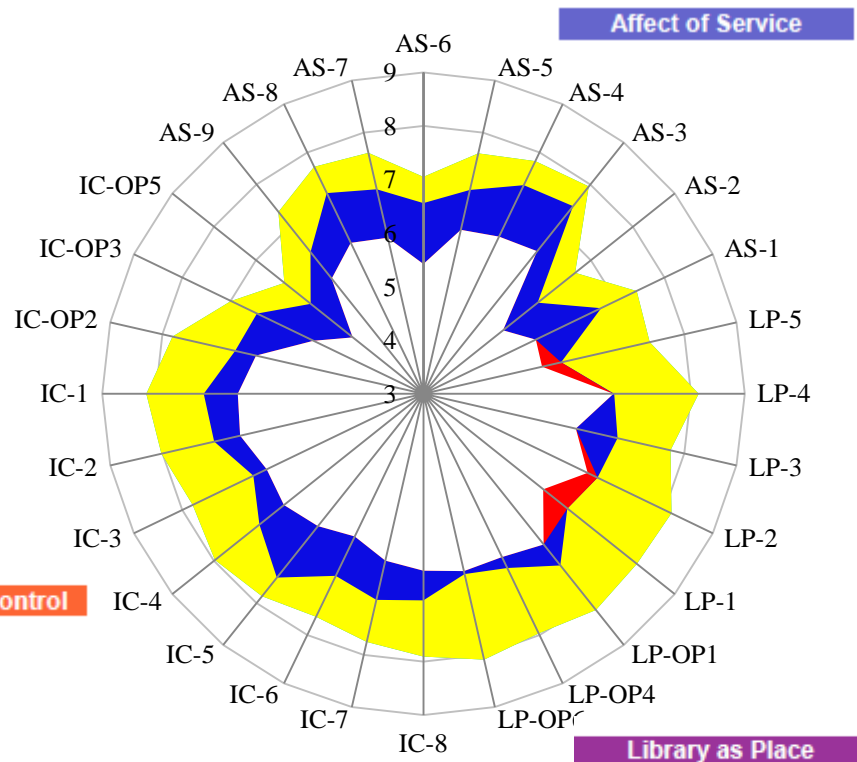
L'enquête en 2014



1A 2A 3A M1 M2 Doc Autre MD Ens/cher Autres

- 46 % de CU (20 et 18% de la population cible en 1A et 2A) : mais 34% des commentaires
- 45% de Masters et doctorants (20 et 17% de la population cible en M1 et M2; 5% en Doc) : mais 57% des commentaires
- 8,14% d'enseignants chercheurs (<4% de la population cible) et 7,5% des commentaires

Ce qui a progressé...



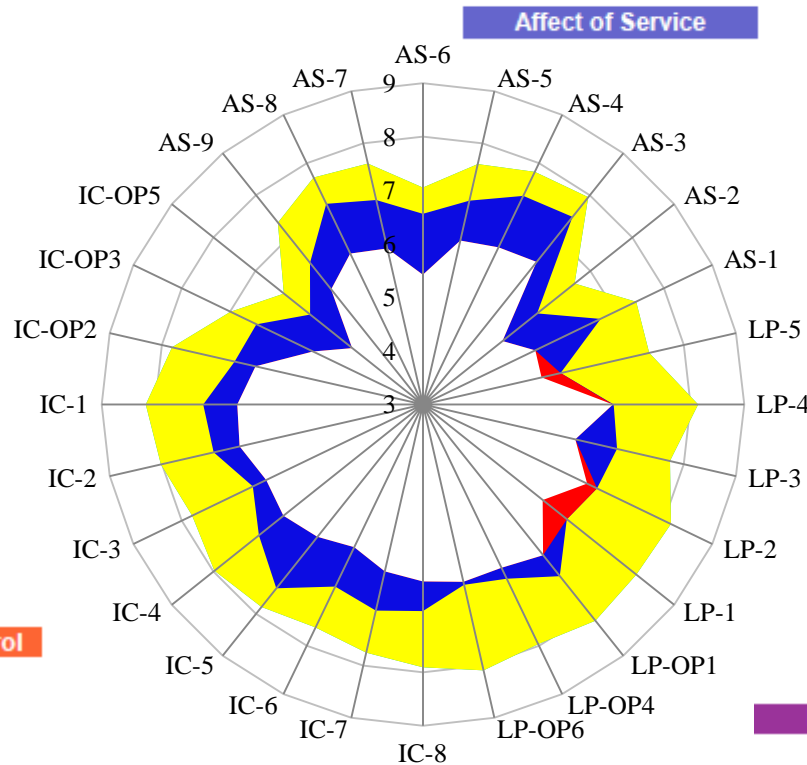
Une **aide et une assistance de la part d'un personnel courtois**, disponible et compétent très bien perçue (AS en hausse de 5%)

*Le personnel de la bibliothèque est génial. En revanche il n'y a pas assez de places. Quoi qu'il en soit, merci pour tout !
M1, ScP RI*

*Les ressources numériques et les accès à de grandes bases de données sont les outils les plus importants et intéressants. Il serait très bien de conserver ce niveau d'accès et si possible l'étendre à plus de ressources et plus de bases de données.
M1, droit*



Ce qui reste à améliorer...



Des **salles de travail en groupe insuffisantes** (LP5) (6,5% des commentaires et **-0,52** sous le niveau minimal)

Une **surfréquentation** qui porte atteinte au calme et à l'ambiance studieuse d'une bibliothèque (LP1, LP2 & LP4) (59% des commentaires et **-0,7** sous le niveau minimal)

Des **ressources imprimées** trop peu visibles (IC3)

Des **horaires** à étendre (LPOP06) (13,6% des commentaires ms **+0,5** au-dessus du niveau minimal)



ce qui reste à améliorer...

Des bornes d'impression pour permettre d'imprimer sans passer par un ordinateur et déranger les utilisateurs est nécessaire. L'avis est unanime parmi les étudiants !!! 1^{ère} année

Les services de la bibliothèque sont globalement satisfaisants, le seul problème étant bien sûr le flagrant manque de place et la perte de temps systématique à arpenter les 5 étages dans le naïf espoir de trouver un poste libre M1 ScPo.

*Sciences Po doit se munir d'une grande bibliothèque sur site pour accueillir une grande partie des collections souvent difficilement accessible si l'on a besoin d'autre chose que les ouvrages communs. Augmenter significativement les livres accessibles sur place.
Doc. Hist.*

Library facilities need to be reevaluated with respect to the needs of a students on campus. There is not enough space to support students wishing to use the facilities as a quiet and convenient study space. M1, ScP RI

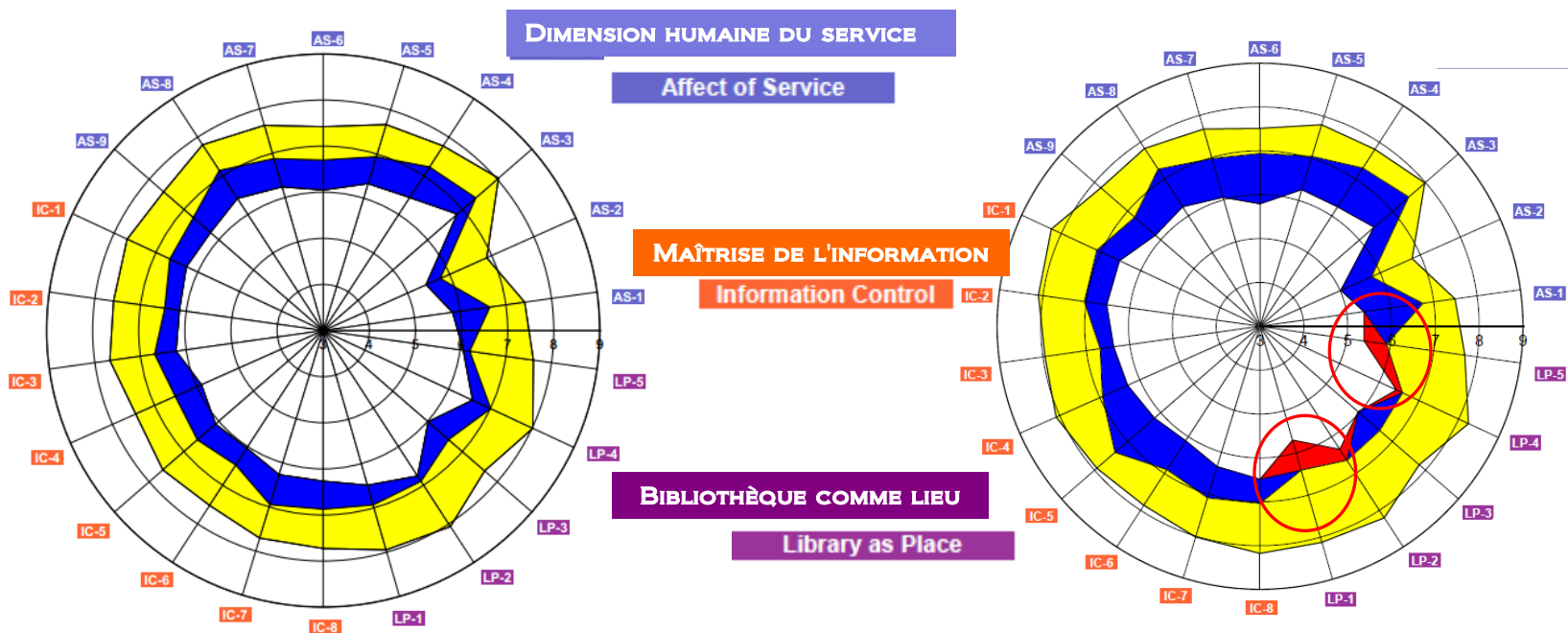


La comparaison *urbi et orbi*...



Sciences Po & LibQUAL France

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



LibQUAL France 2013
10 980 répondants

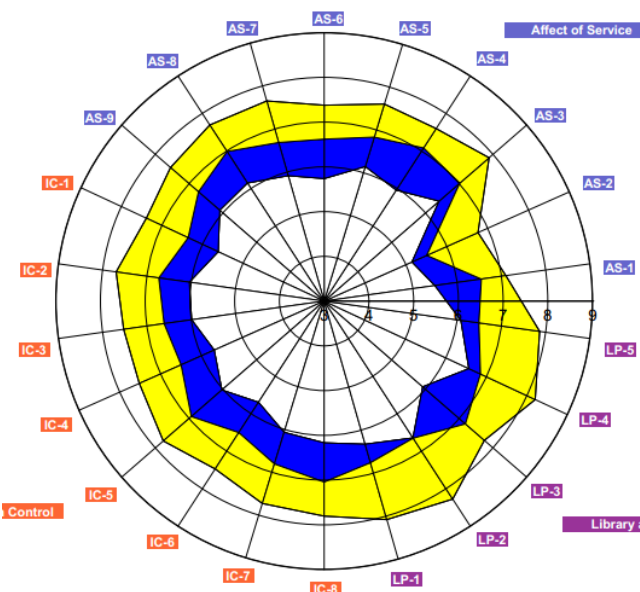
Sciences Po 2014
1487 répondants

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

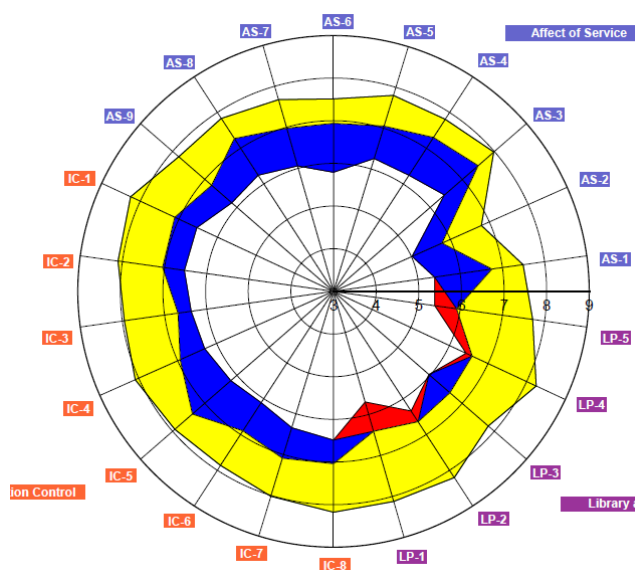


Les BU participantes en 2014

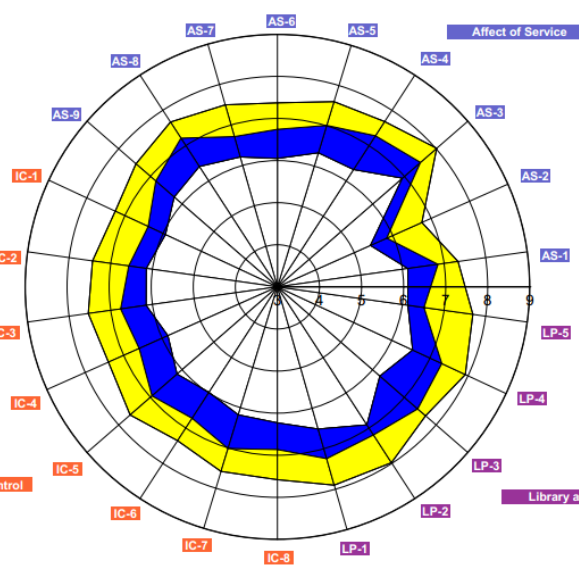
- Des BU en région disposant de plus d'espace et d'accès direct aux collections
- 1 BU parisienne aux résultats également contrastés sur la question du « lieu »



Paris Dauphine
2014 – 1088 R



ScPo 2014
- 1487 R



Université Paul Sabatier
2014 – 1932R

Une enquête internationale

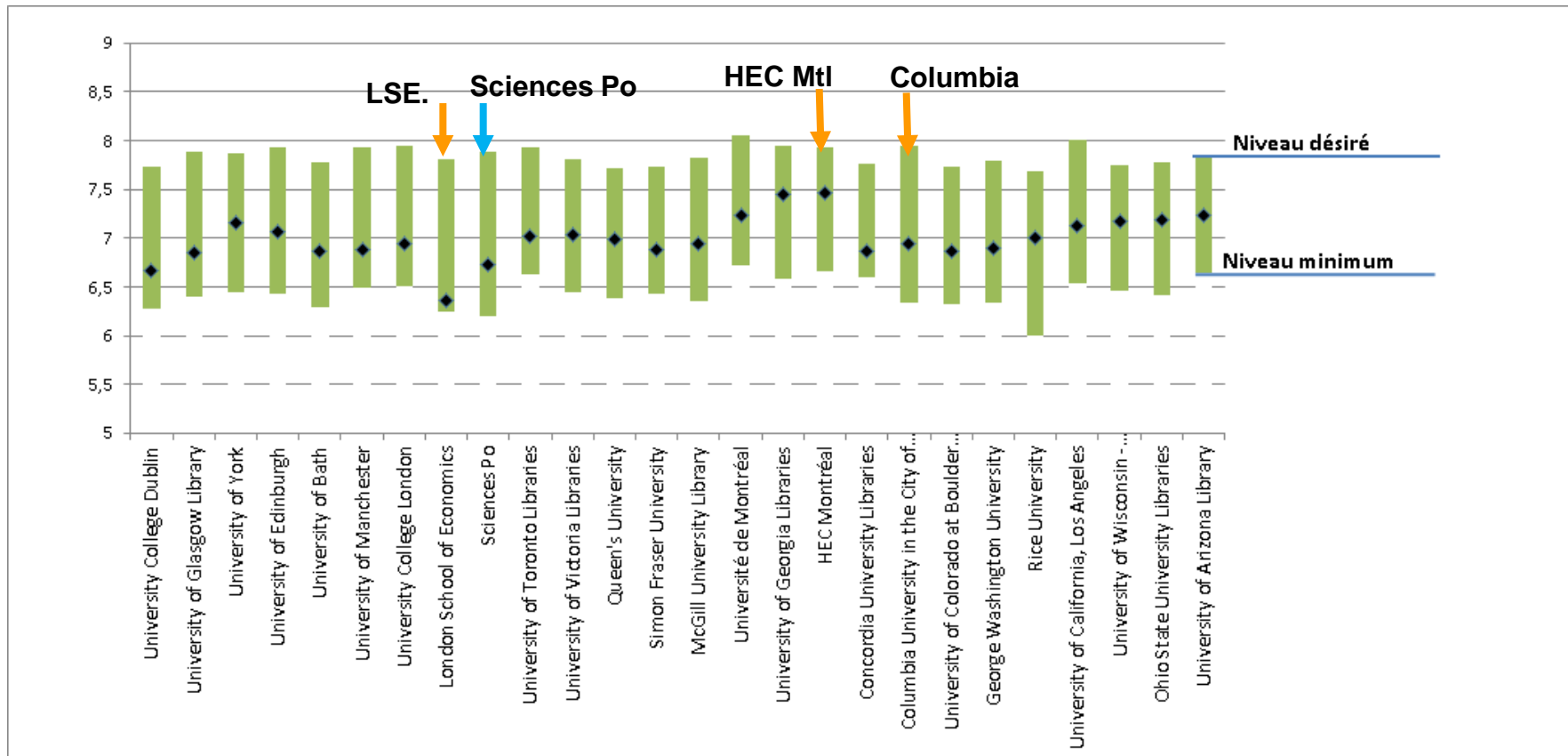
- 165 bibliothèques universitaires ou de recherche à travers le monde ont participé en 2013
- dont 49 **universités partenaires** de Sciences Po, par ex :

- ✓ George Washington University
- ✓ London School of Economics
- ✓ University College Cork Ireland
- ✓ University College Dublin
- ✓ University of Glasgow Library
- ✓ Columbia University (NY)
- ✓ Concordia University Libraries
- ✓ GEORGIA TECH
- ✓ HEC Montréal
- ✓ McGill University Library
- ✓ Queen's University
- ✓ Rice University
- ✓ Simon Fraser University

- ✓ Université de Montréal
- ✓ Université du Québec à Montréal
- ✓ University College London
- ✓ University of British Columbia Library
- ✓ University of Calgary Libraries and Cultural Resources
- ✓ University of California, Los Angeles
- ✓ University of Colorado at Boulder Libraries
- ✓ University of Edinburgh
- ✓ University of Glasgow Library
- ✓ University of Manchester
- ✓ University of Toronto Libraries



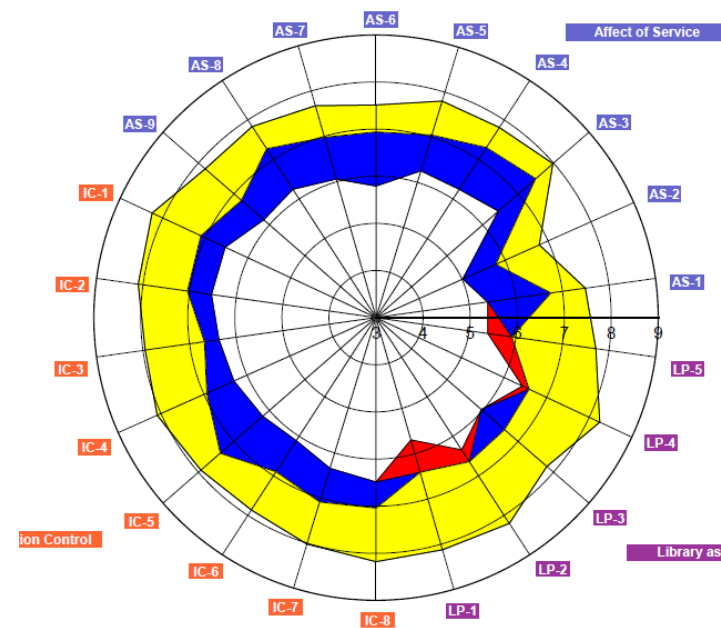
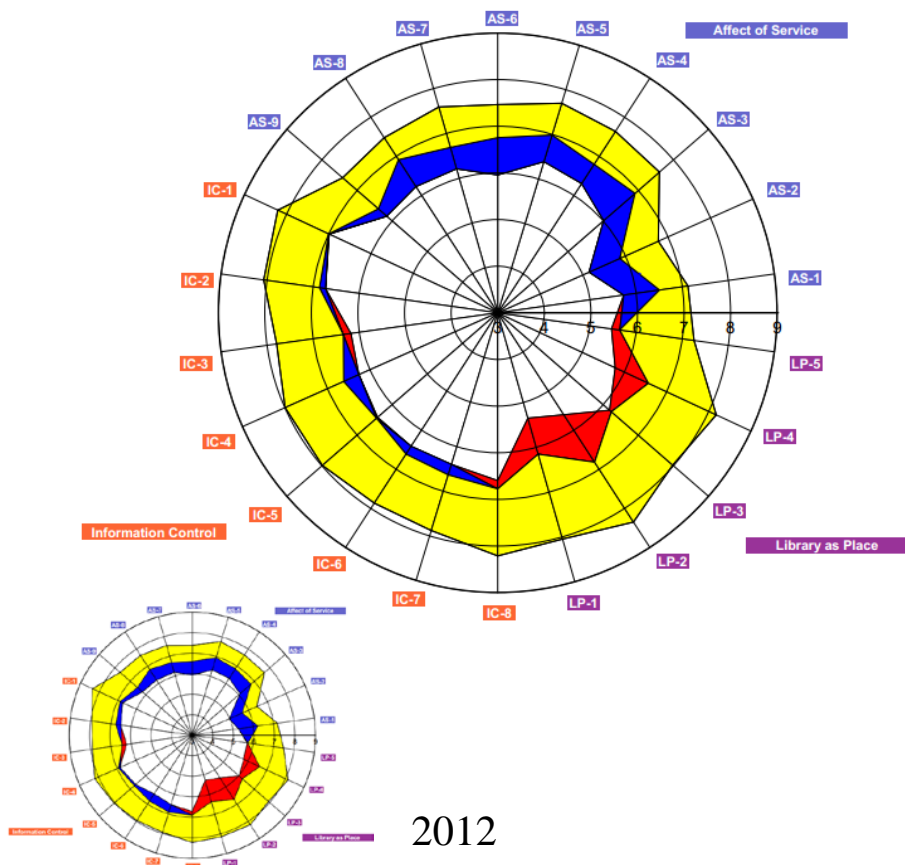
Une enquête internationale



Echelles de satisfaction comparées

London School of Economics 2014 (1656R)

Sciences Po 2014



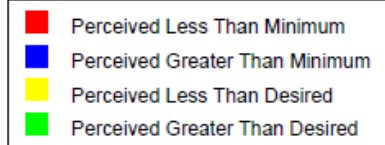
2012



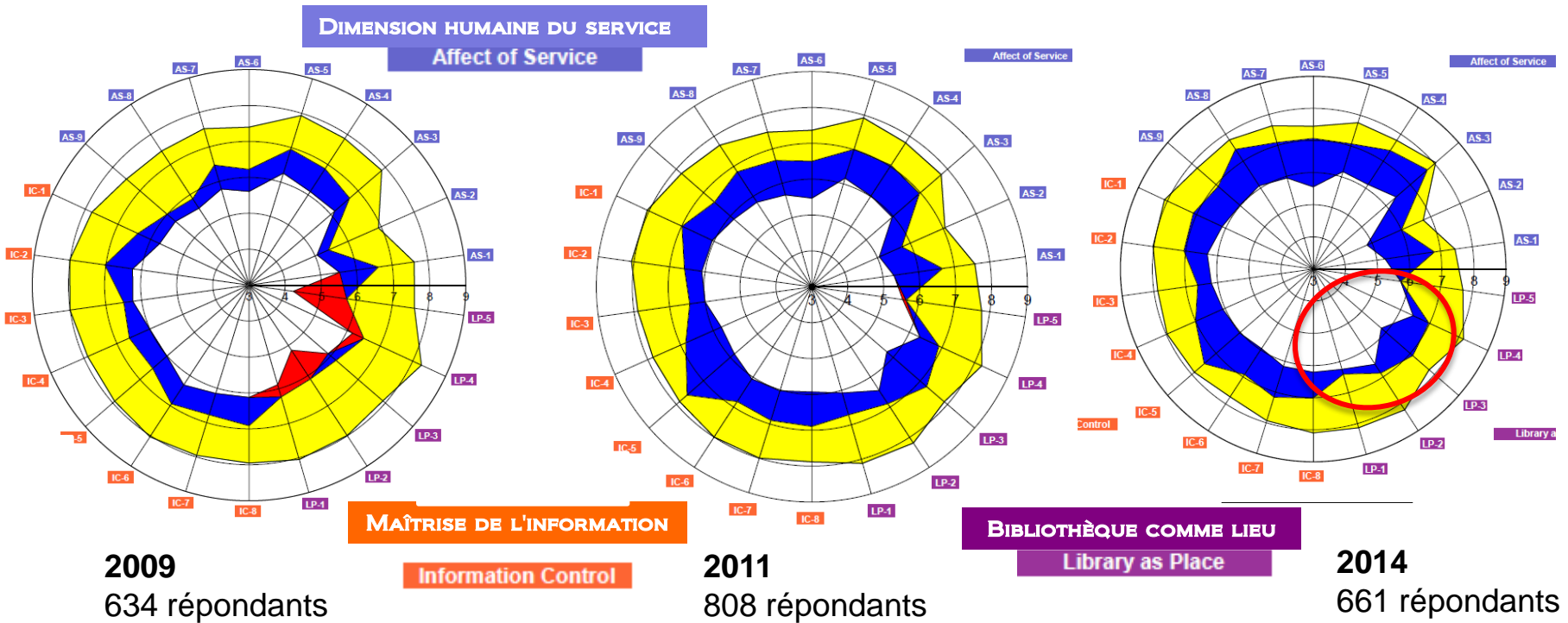
Les différents publics



Le Collège universitaire



- Des étudiants globalement satisfaits, plutôt réservés sur la bibliothèque « comme lieu », après la pause de 2011



Le Collège universitaire

Il est inacceptable de devoir travailler par terre dans un couloir ou d'aller finalement dans un café par lassitude de perdre 1/2 heure à chercher vainement une place. 2A

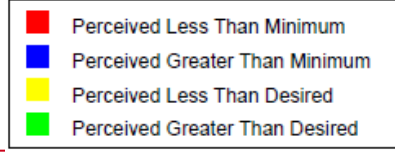
It is often unfortunate that there are no seats available and rarely is it possible to find a comfortable area that is not over crowded to sit in for hours and study as it is supposed to be. 3A

De nombreuses personnes réservent leur place en y déposant leurs affaires. Il n'est pas rare que ces personnes laissent leur place vide pendant plusieurs heures... 1A

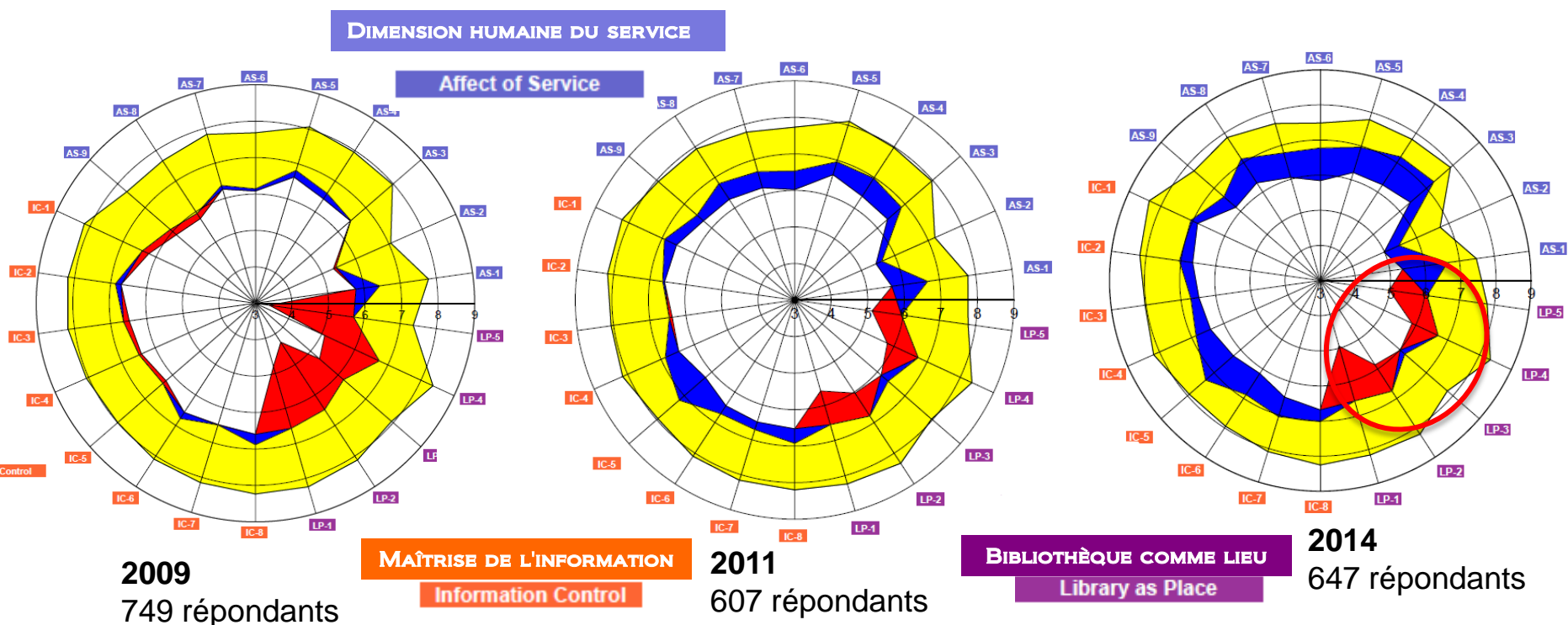
Il devrait vraiment y avoir un accès plus facile à l'impression. Système d'impression ou par wifi, ou installer des PC juste pour l'impression. 1A



Les Masters & doctorants



- Des étudiants plus satisfaits qu'en 2011 mais plutôt critiques sur le lieu bibliothèque. Masters et doctorants sont les plus mécontents sur cette question.



Les Masters & doctorants

Le seul problème est bien sûr le flagrant manque de place et la perte de temps systématique à arpenter les 5 étages dans le naïf espoir de trouver un poste libre. M1, ScPo et RI

Au vu des nombreux travaux de groupe qui sont demandés aux étudiants, et plus spécialement ceux en Master, il serait bon d'envisager plus d'espaces de travail en groupe. M1, ScPo et RI

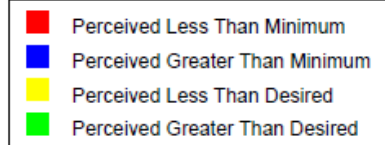
Lack of space in the library, too warm and stuffy, fewer group-working spaces. M1 Sc. éco & fi

More space needs to be made available. Such an institution as Sciences Po shouldn't have students sitting on the ground in the library everyday between 10am and 4pm. M1, ScPo et RI

If SciencesPo is wanting to be so international it would make sense to adapt international standards in library hours. M2, ScPo et RI



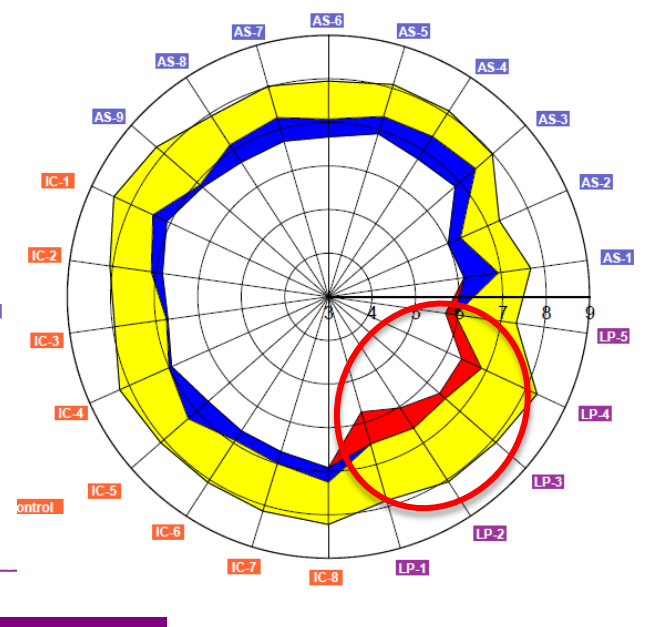
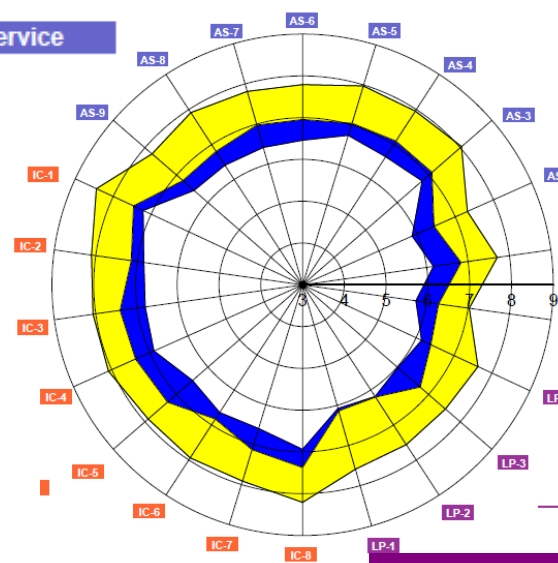
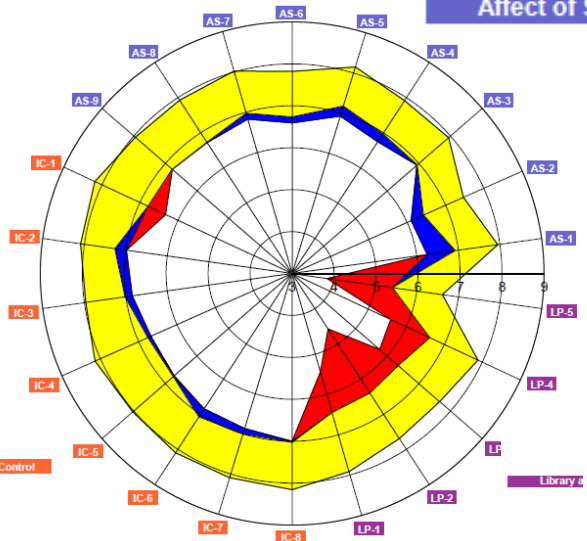
Les Enseignants et chercheurs



- Une participation plus grande qu'auparavant. Consolidation de la satisfaction sur la dimension du service (de 6,89 à 7,10), une satisfaction érodée sur la maîtrise de l'information (de 7,24 à 7,05) ... et en chute sur la question du lieu (de 6,33 à 6,10)

DIMENSION HUMAINE DU SERVICE

Affect of Service



MAÎTRISE DE L'INFORMATION

Information Control

2009
101 répondants

2011
49 répondants

BIBLIOTHÈQUE COMME LIEU

Library as Place

2014
121 répondants



Les Enseignants et chercheurs

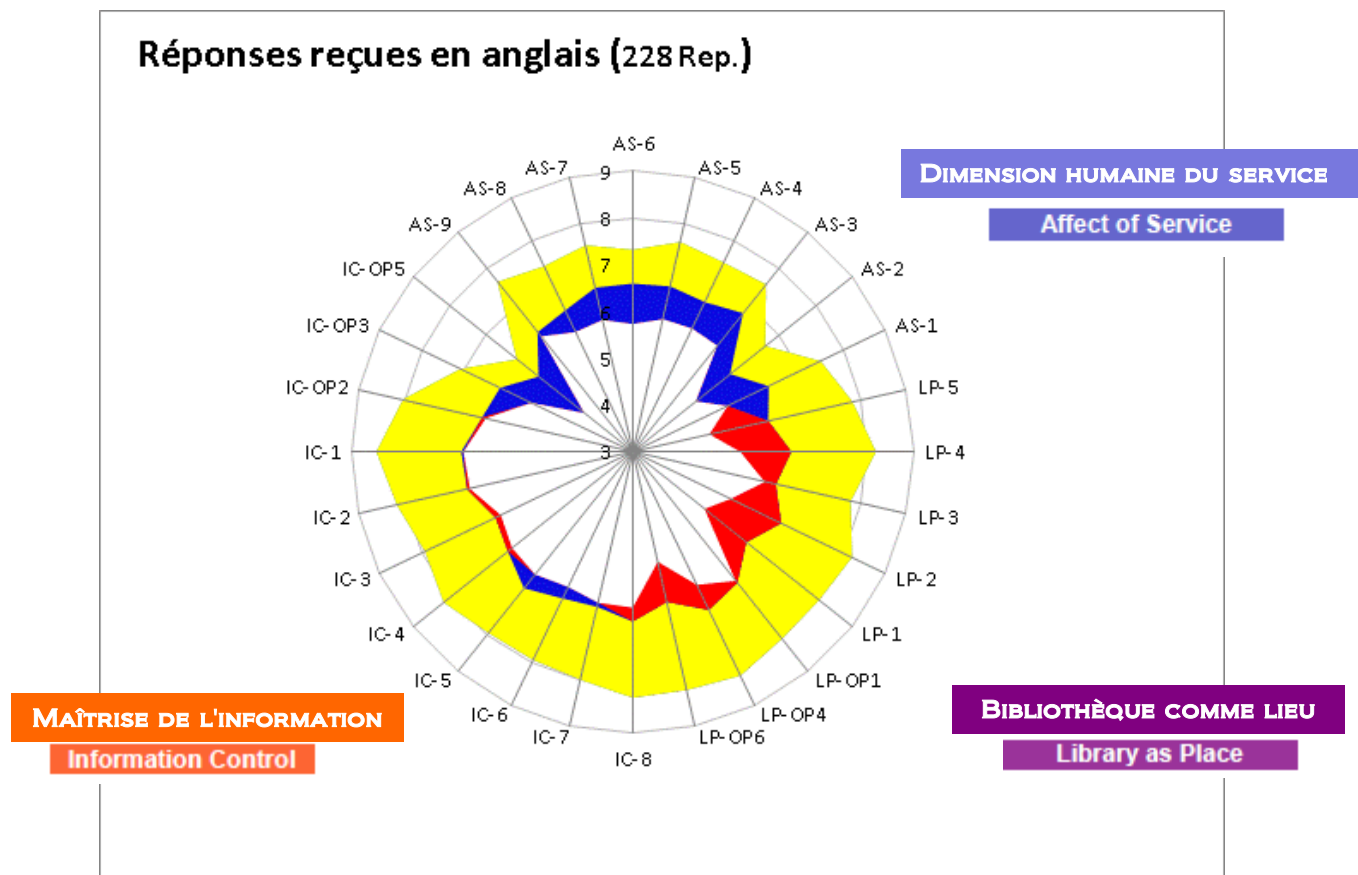
Il faudrait un accès à distance simplifié pour certaines bases de données. La bibliothèque de Sciences Po est la meilleure en France pour mon domaine de recherches grâce à ses achats d'ouvrages et de revues étrangers et ses ressources numériques. E/C, ScPo et RI

Too short loan periods for research staff. Most university libraries grant longer periods for holding library books for academic staff. The very short periods at Sciences Po undermine my ability to work with book resources in the way that I was able to at research oriented institutions. Professeur assistant, ScPo et RI

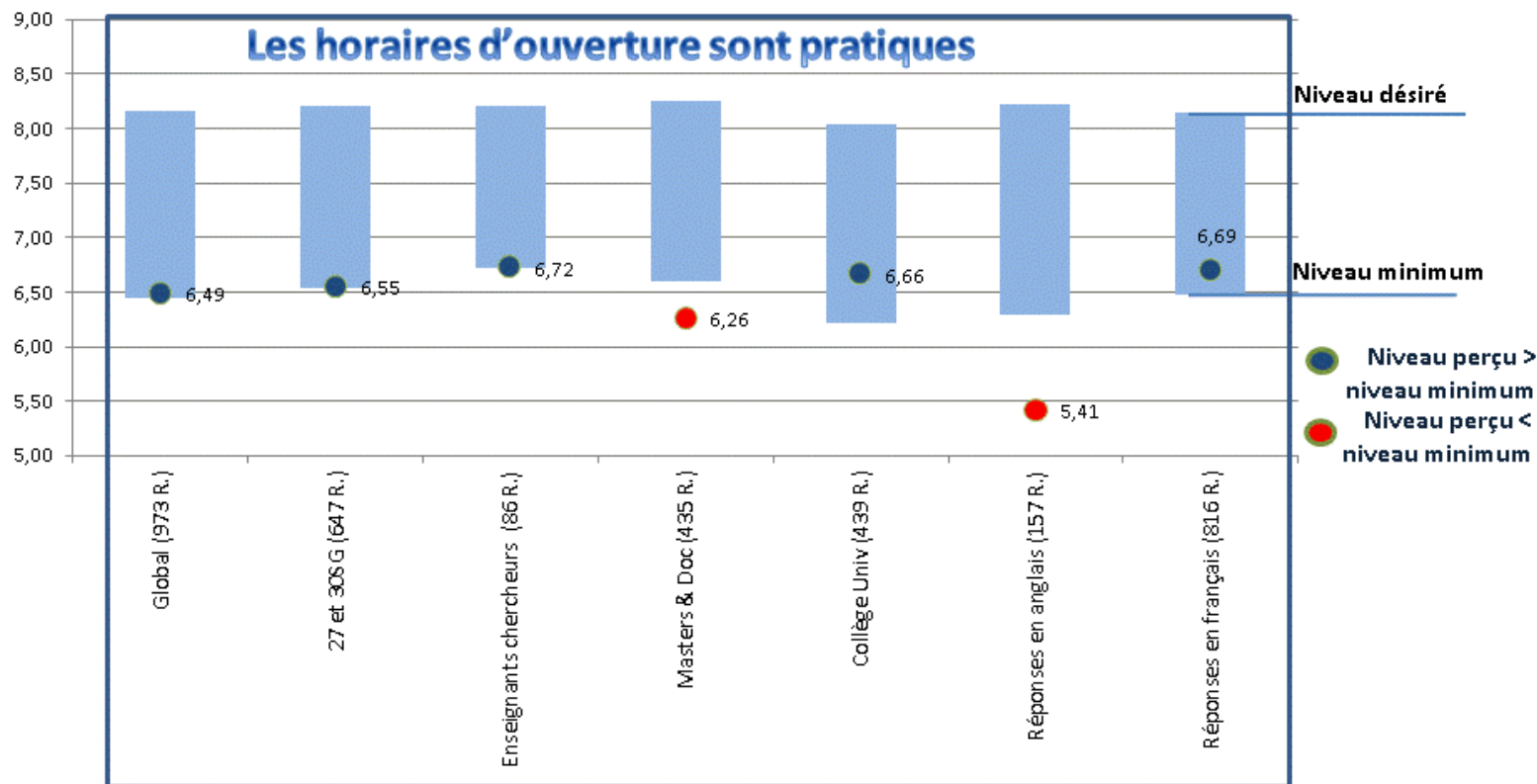


Les répondants anglophones

228 réponses en anglais : 47% de bachelors, 48% de masters/ doctorats, 4% d'enseignants/chercheurs



Zoom sur les locaux et les horaires...





Des commentaires virulents sur la thématique « inadmissible de la part de Sciences Po », dont la moitié en anglais.



Les contraintes du campus urbain pèsent sur la qualité du service

- 1 place assise pour 16 étudiants (hors 3^e année et campus) (15 à la Sorbonne; 8,5 à Strasbourg)
- 10% des 900.000 volumes des collections imprimées en accès direct (le reste visible uniquement via le catalogue)
- une pression démographique qui pèse sur les places assises en milieu de journée et sur les salles de travail en groupe en nombre insuffisant et en contradiction avec les objectifs pédagogiques



Quelques pistes...



À la Bibliothèque

- une meilleure régulation des places fantômes voire un contrôle d'accès (adoption d'un nouveau règlement)
- une extension réfléchie des horaires
- des droits aux prêts étendus en nombre et en durée
- Une meilleure visibilité des ressources via un nouvel outil de recherche *InMedia*

Au sein de Sciences Po

- De nouvelles places de travail dans le projet de l'Artillerie
- Question des salles de travail en groupe...



Annexe : La liste des questions de l'enquête

Le personnel inspire confiance	AS1	Affect of Service
La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	AS2	
Le personnel est toujours courtois	AS3	
Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	AS4	
Le personnel a la compétence pour répondre aux questions des usagers	AS5	
Le personnel est attentif aux usagers	AS6	
Le personnel comprend les besoins des usagers	AS7	
Le personnel est enclin à aider les usagers	AS8	
Le personnel apporte des solutions aux problèmes liés à l'utilisation des services	AS9	
J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	IC1	Information Control
Le site Web de la bibliothèque me permet de repérer ce que je cherche	IC2	
La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	IC3	
La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	IC4	
Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet d'accéder facilement à l'information	IC5	
Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche	IC6	
La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	IC7	
Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins	IC8	
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	ICOP3	
La bibliothèque propose des séances d'orientation ou d'enseignement	ICOP5	
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	ICOP2	
Les horaires d'ouverture sont pratiques	LPOP6	Library as a place
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	LPOP4	
Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage	LP1	
La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel	LP2	
Les locaux sont accueillants et confortables	LP3	
La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler	LP4	
La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	LP5	



Annexe : Lien vers les analyses des commentaires

- [Manque de place](#)
- [Horaires](#)
- [Inadmissible de la part de Sciences Po](#)
- [Ressources numériques](#)
- [Campus](#)

