

LibQUAL+

Les principaux résultats CAMPUS DE PARIS - ÉDITION 2023

Enquête par questionnaire diffusée entre le 9 et le 30 novembre 2023
Analyses menées par la cellule Prospective de la DRIS (la bibliothèque de Sciences Po)
pilotee par Cécile Touitou

Présentation de LibQUAL (fr) : [présentation en français de Libqual](#)
Information : enquete.bibli@sciencespo.fr

Infographie : mai 2024

1849 réponses collectées en 2023

- Sur l'ensemble des bibliothèques sur tous les campus, dont **67%** sur le campus parisien
- Éléments de comparaison par rapport aux années précédentes ?

On avait collecté bcp plus de réponses en 2017 (3033 dont 77 % de Paris) ; globalement les réponses des étudiants parisiens diminuent



Les profils :

- Étudiants en Bachelors (tous campus) : 897 (dont 286 à Paris)
- Étudiants en Master et doctorants : 904
- Autres répondants : 48



LibQUAL+ : une enquête internationale et barométrique

LibQUAL+ est une enquête internationale qui permet de mesurer la perception qu'ont les usagers de la qualité des services de leur bibliothèque (y compris les espaces & les collections).

C'est une enquête barométrique menée par la bib de ScPo en 2009, 2011, 2014, 2017 et 2023.

LibQUAL+ interroge :

- un **minimum**
- un **désiré**

pour encadrer un **perçu**.

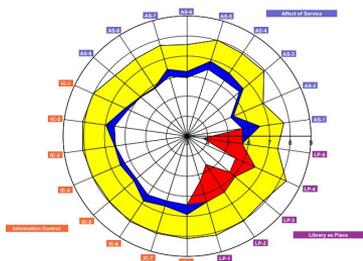
Ainsi, la satisfaction est contextuelle aux besoins précis de population d'usagers !

LibQUAL+ mesure :

- les services (*affect of service*)
- la bibliothèque comme lieu (*library as place*)
- l'offre et la médiation de l'information & des collections (*Information control*)

LibQUAL+ À SCIENCES PO :

un radar en nette amélioration depuis 2009 !

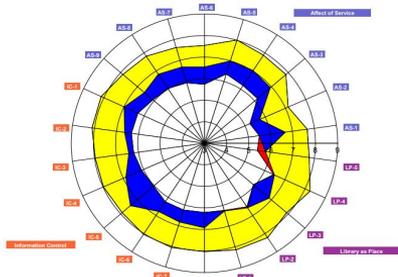


2009 : 1485 réponses
dont 100% à Paris

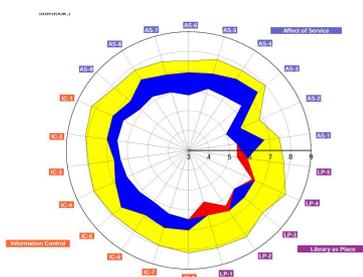
Des zones rouges qui ont disparu, du bleu qui se répand,
dans un contexte où les réponses parisiennes diminuent en %



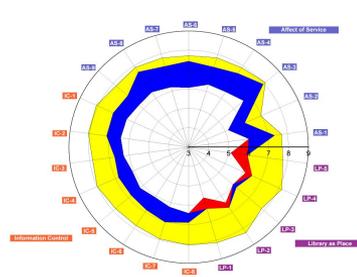
Pour lire les radars, voir [cette présentation](#)



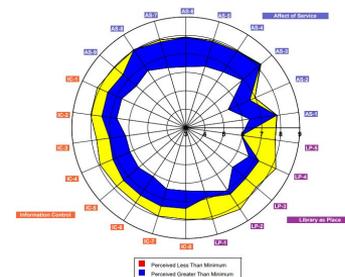
2011 : 1478 réponses
dont 92% à Paris



2014 : 1452 réponses
dont 78% à Paris



2017 : 3033 réponses
dont 77,42% à Paris



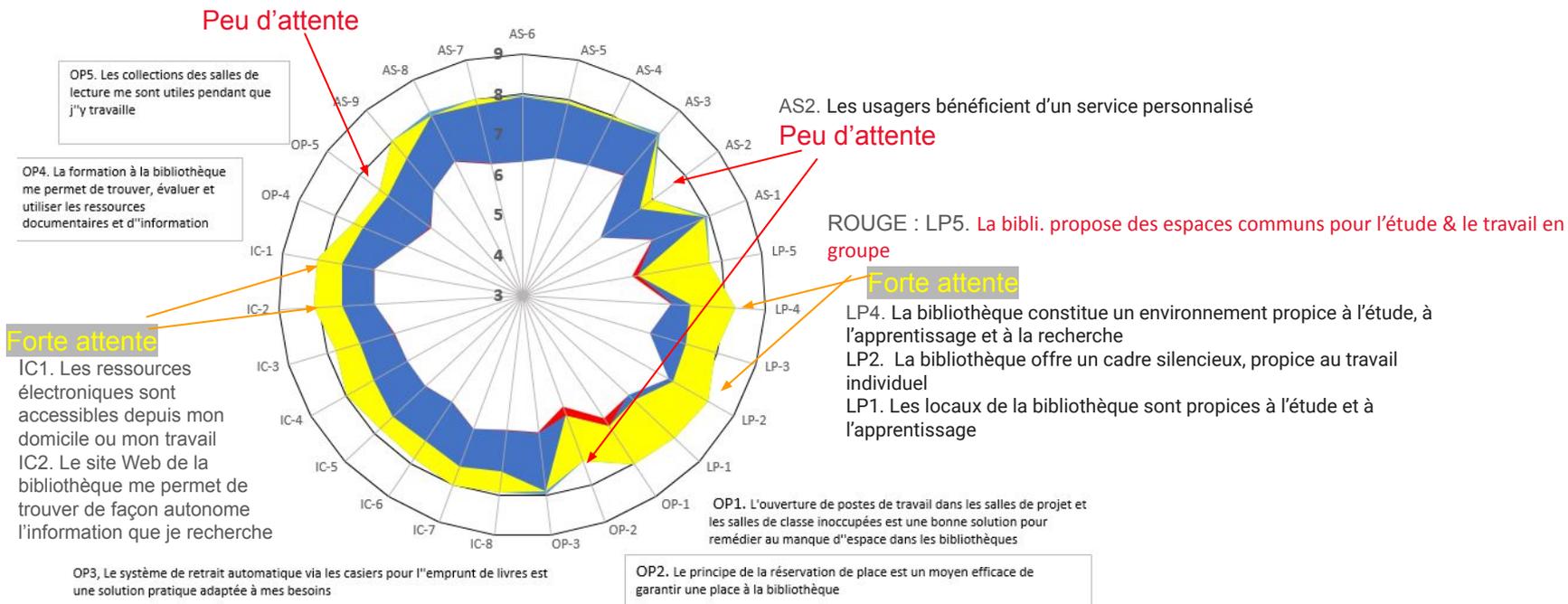
2023 : 1849 réponses
dont 66,7% à Paris

■ Perceived Less Than Minimum
■ Perceived Greater Than Minimum
■ Perceived Less Than Desired
■ Perceived Greater Than Desired

LibQUAL + À PARIS :

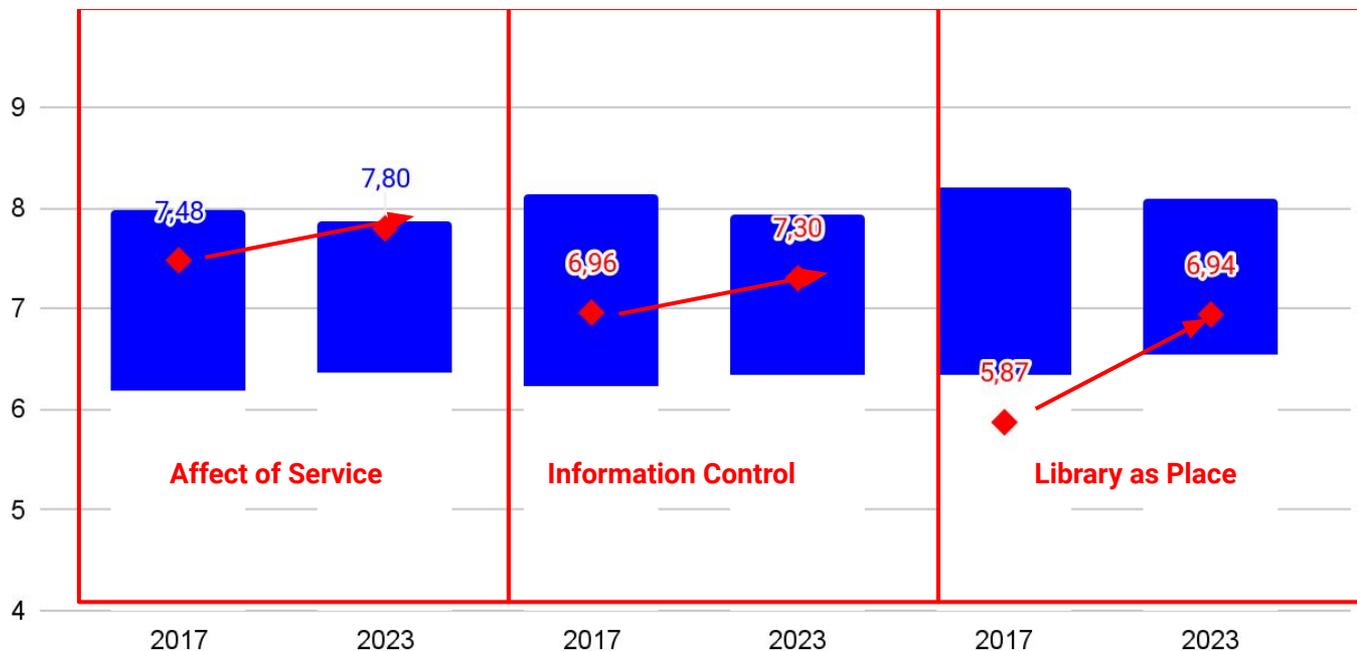
☹ La réservation des places, les salles de travail en groupe

😊 L'ensemble des interactions avec le personnel (dimension AS) et les casiers



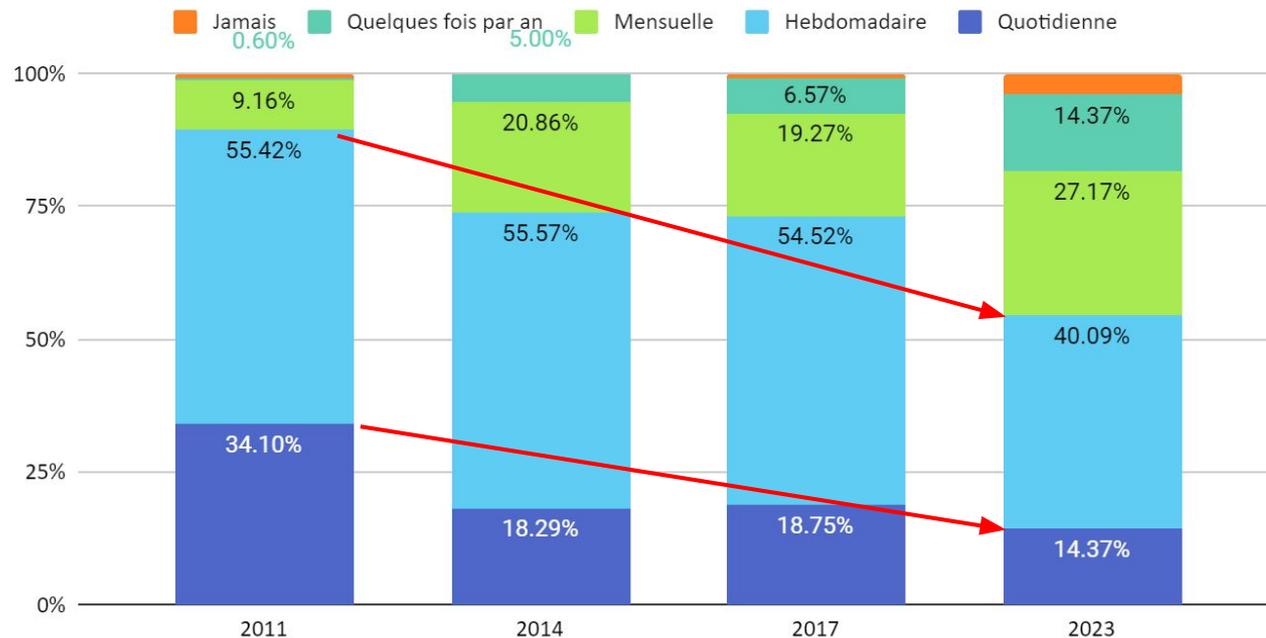
LibQUAL + :

Des notes “perçues” en nette amélioration depuis 2017 !



Alors que les **minimums** attendus “s’élèvent” et que les maximums **désirés** baissent (rétrécissement de la zone d’adéquation qui devient assez similaire sur les 3 dimensions), les notes **perçues** sont en hausse, voire en forte hausse depuis 2017.

Consultation des ressources sur place Bachelors : évolution 2011/23



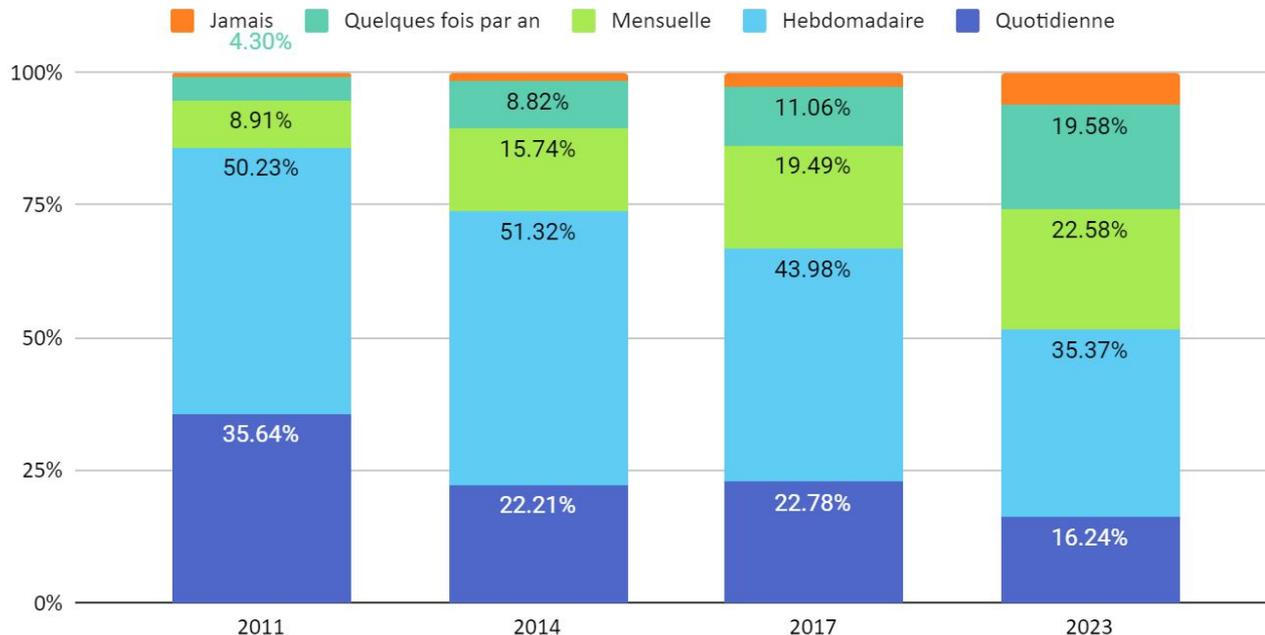
Use1, Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?

Pour l'ensemble de la population des Bachelors, on assiste à une lente érosion de la consultation des ressources sur place de la bibliothèque.

On approche du moment où 1 déclarant sur 2 viendra à la bibliothèque moins d'une fois par semaine pour consulter les ressources sur place.

Baisse de 39% pour les bachelors.

Consultation des ressources sur place Masters : évolution 2011/23



Use2, "Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ? Masters

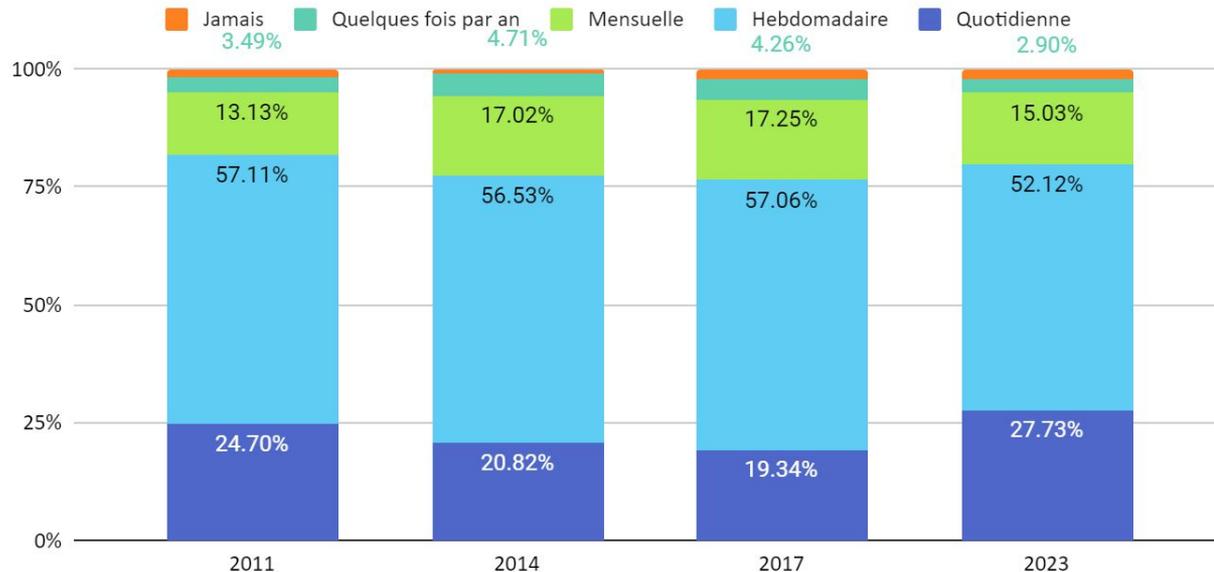
Pour l'ensemble de la population des Masters, on assiste également à une érosion de l'assiduité à consulter quotidiennement les ressources sur place de la bibliothèque.

Le décrochage est important depuis 2017. On peut se poser la question de l'impact de la fermeture du 30, au-delà d'un changement d'usage.

Baisse de 40% de la consultation des ressources SP des bibliothèques pour les bachelors.

Consultation des ressources à distance

Bachelors : évolution 2011/23

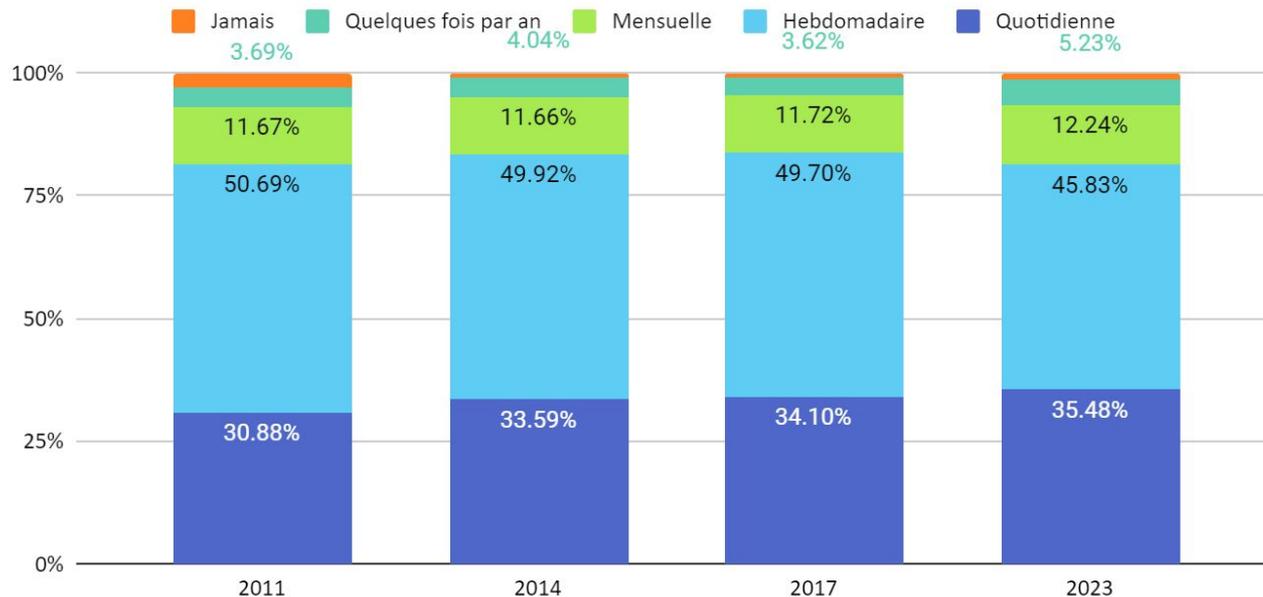


Use2,"Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?. Bachelor

Pour l'ensemble de la population des Bachelors, on assiste à une relative hausse de la régularité du recours aux ressources en ligne de la bibliothèque sur toute la période observée.

Baisse de 2% de la consultation des ressources SP des bibliothèques pour les bachelors.

Consultation des ressources à distance Masters : évolution 2011/23



Use2, "Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ? Masters

On relève une étonnante stabilité (en hausse régulière et légère de la fréquence d'usage quotidien, stabilité pour la fréquence hebdo cumulée) de l'intensité de la fréquence d'usage des ressources de la bibliothèque à distance pour la population de Master.

LibQUAL +

Les principaux résultats CAMPUS DE PARIS

Ce que les lecteurs pensent :



— des services (*Affect of service* = dimension humaine du service) :

“Personnel très accueillant et exhaustif dans ses éclaircissements, service rapide, ponctuel et efficace, il n’a jamais aucune difficulté pour récupérer n’importe quel ouvrage pour parfaire ses travaux de recherches jusqu’à la fin de l’échéance et au-delà. Énormément de soutien individuel dans la formation initiale pour la qualité de la recherche, de l’esprit critique et la déontologie universitaire. De plus, j’ai pu bénéficier à un soutien individualisé de gestion des données, de la rationalisation du temps de recherche, la qualité de la lecture active, et dans une perspective d’égalité des chances avant d’être généralisée à tous les étudiants volontaires.” — Un lecteur en Bachelor



— de l’accès à l’information et aux ressources documentaires, numériques et/ou imprimées (*Information control* = Maîtrise de l’information) :

“Peut être plus sensibiliser que la bibliothèque regorge de livres qui ne sont pas strictement des livres de science politique pure/ académiques”
— Un lecteur en Master EAP

“La bibliothèque est un lieu riche en ressources.” — Un lecteur en Master École Urbaine

“La bibliothèque est fantastique en terme de ressources ! merci merci merci” — Un lecteur en Master EAP

LibQUAL +

Les principaux résultats

CAMPUS DE PARIS

Ce que les lecteurs pensent :



— des espaces de la bibliothèque (*Library as Place* = la bibliothèque comme lieu) :

“Dans la bibliothèque du 27 rue Saint Guillaume, les salles de projet collectives sont très bien, mais pas du tout insonorisées ce qui fait que les étudiants qui sont au RDC entendent absolument tout. C'est très pénible, il faudrait remédier à ce problème” — Un lecteur en Bachelor

“Le seul problème de la bibliothèque est son manque de places, bien que le 30 rue saint Guillaume améliore cet élément des efforts peuvent encore être faits pour proposer des places à tous les étudiants sans avoir besoin de parcourir le campus à la recherche d'une place.” — Un lecteur en Bachelor

“I understand it's complicated to improve, but the number of rooms for group projects is really small.” — Un lecteur en Master PSIA

“La bibliothèque est globalement efficace et agréable mais :

- *le wifi a trop souvent des problèmes ;*
- *le nombre de places pour les travaux en groupe est trop limité*

“le 30 rue St Guillaume aurait pu être utilisé pour créer beaucoup de places de travail/ des salles de travail en groupe. A la place la plupart des étages sont (encore) pour des services administratifs. Quand on augmente le nombre d'élèves il faut augmenter plus que ça les places.” — Un lecteur en Prépa-concours