

LIBQUAL

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2012



Service Commun de Documentation de l'Université Lyon 2

Qu'est-ce que l'enquête LibQUAL ?

- Un outil développé par l'association des bibliothèques de recherche nord-américaines pour aider les bibliothèques à **évaluer** et **améliorer** leurs services.
- Une **enquête de satisfaction**, qui permet de savoir ce que les usagers pensent des services offerts et ce qu'ils veulent.



Comment fonctionne l'enquête ?

27 questions réparties dans 3 dimensions de service, évaluées selon 3 niveaux :

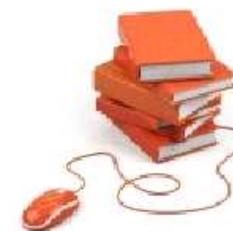
Les espaces



La dimension humaine du service



L'accès à l'information



Niveau de **service minimum** acceptable



Niveau de **service perçu** dans la BU fréquentée



Niveau de **service souhaité**



L'enquête a été diffusée du 5 mars au 15 avril 2012



L'analyse des résultats

- **Analyse des réponses aux questionnaires :**

22 questions centrales + 5 questions locales (horaires, règles de prêt, parc informatique, catalogue, communication).

→ Questionnaires incomplets et incohérents : éliminés

→ Résultats analysés pour l'**ensemble** des répondants, par **groupes** d'utilisateurs, par **bibliothèques**, par **disciplines**

- **Analyse des commentaires :**

1687 commentaires laissés par les répondants (35%)



Combien de répondants ?

4746 questionnaires complets et validés

→ taux de participation de **16,35%**

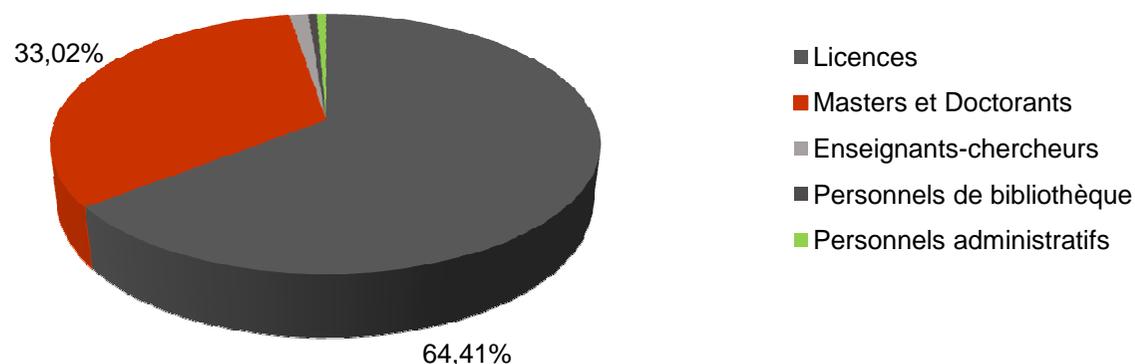
11% en moyenne pour LibQUAL France ; 6% à Lyon 1 et 13% à Lyon 3

→ une participation d'autant plus forte que le niveau d'étude est moins avancé

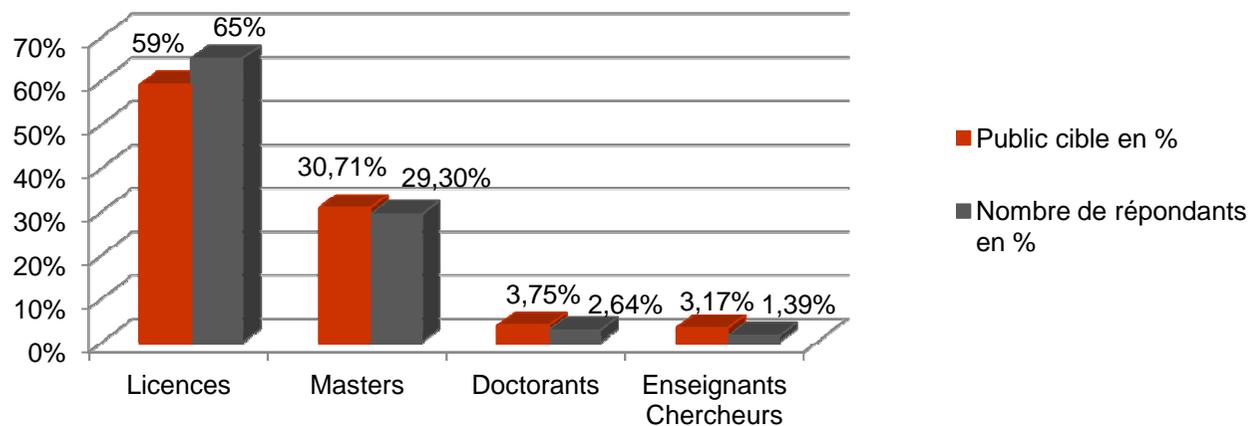


Qui a répondu ? (1)

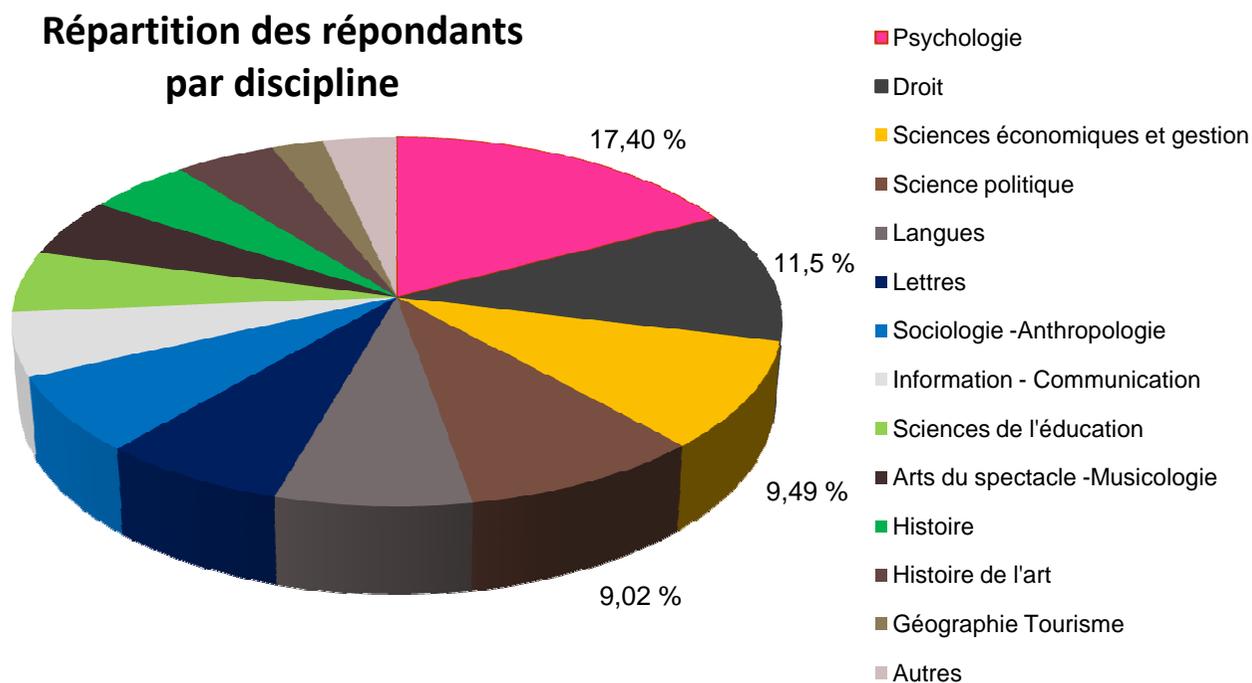
Répartition des répondants par niveau d'étude



Représentativité des répondants par niveau d'étude



Qui a répondu ? (2)



→ un **corpus** de répondants **remarquablement homogène** par rapport à la population de référence



En bref...

- une forte participation
 - un corpus cohérent de répondants
 - des forts fréquentants des bibliothèques
 - des évaluations globalement très homogènes
- une **enquête fiable**



Préambule

→ des scores plus bas à Bron qu'à Chevreul, en particulier pour les espaces

→ plus le niveau d'étude est élevé, plus l'exigence est forte

→ Le plus fort point de satisfaction générale



Les services performants

Le catalogue

Les règles de prêt

La courtoisie du personnel

Le libre accès

La disponibilité du personnel

Le confort de la BU Chevreul

« Catalogue facile
à utiliser ! »

M/D, langues, BU
Chevreul

« Le personnel se
montre **disponible,**
efficace, souriant...
[...] donc ça fait
plaisir ! Merci à vous
et bonne
continuation ! »
M/D, psychologie,
BU de Bron

« Le **système de**
prêt (et notamment
celui mis en place
pendant les
vacances) est **tout à**
fait satisfaisant. »
M/D, BU Chevreul.



« Très bonne
bibliothèque,
agréable, propre,
moderne et
accueillante »
L2, sciences
économique et de
gestion, BU Chevreul



Les services à améliorer en priorité (1)

Des services dont le niveau est jugé **en-dessous du minimum acceptable**

Accessibilité et fonctionnalité du **parc informatique**

- **Nombre insuffisant d'ordinateurs**, manque de **prises**, **ancienneté** du matériel
- **Pannes et difficultés d'accès**
- **Pannes de copieurs**, **absence d'imprimantes** à Bron, absence de **scanners**
- **Wifi** qui ne marche pas, **lenteur** de la **connexion** internet
- Problèmes de **connexion aux sessions**, sessions non fermées, redémarrage des postes
- **Bugs** de programmes, absence de la **suite Office**

« Parfois sur **10 ordinateurs** seuls **4 ou 5 fonctionnent** réellement. On a l'impression d'une **bibliothèque au rabais** qui ne se donne pas les moyens d'intéresser les étudiants »
L1, lettres et sciences du langage, BU Bron

« Le négatif :
- locaux inadaptés à l'utilisation d'un **ordinateur portable (peu de prises [...])**
- - wifi peu accessible (quand on a enfin trouvé une prise, le **wifi ne marche pas ...)** »
L2, langues, BU de Bron

« Faire des **photocopies** ou des **impressions** depuis un PC est un véritable parcours du combattant, voire un **cauchemar !** »
M/D, BU Chevreul



Les services à améliorer en priorité (2)

Espaces pour le **travail en groupe**

« L'existence d'uniquement **deux salles** de travail en groupe à Bron **pour plus de 20 000** étudiants et usagers potentiels est **une blague** ! elles ne sont jamais libres et n'offrent qu'un confort très limité... ».
L3, sociologie et anthropologie,
BU de Bron

« Je trouve qu'il **manque de salles** pour le travail en groupe. Dans ma licence on nous demande beaucoup de dossiers qu'il nous est **difficile de faire en dehors de cet espace de travail.** »
L2, sciences de l'éducation,
BU Chevreur

« Il faudrait **++ de salles** de groupe (comme à LA DOUA) ainsi qu'une **possibilité de réserver sur internet** ces salles. »
L2, sciences économiques et gestion, BU Chevreur



Les services à améliorer en priorité (3)

BU de Bron

Confort des **locaux** et cadre de travail

« Je déplore particulièrement les bâtiments de la BU de Bron... **Comment peut-on travailler** (étudiants et employés), **dans des conditions comme celles qui l'ont été cet hiver?** Les chauffages fonctionnaient à outrance dans un bâtiment traversé par les courants d'air, l'**humidité** et le **froid!** »
L3, science politique, BU de Bron

« En hiver les températures sont glaciales et les périodes plus chaudes sont synonymes de **crève** grâce à un **bon chaud/ froid des familles. Je vous en supplie, arrangez ça !!!** »
L3, histoire, BU de Bron

« L'**état insalubre** de la BU de Bron est à déplorer (**fuite d'eau** : poubelle qui sert de réceptacle au milieu de l'allée ; il y fait froid : **travailler plus de 2h devient pénible...**) »
L3, psychologie, BU de Bron



Les autres services à améliorer (1)

Des services dont le niveau est **trop éloigné du niveau souhaité** par les usagers

BU Chevreul

Des **horaires** adaptés aux besoins

→ Des ouvertures **plus tardives tous les soirs**

→ Ouverture **plus tardive le samedi**

→ Ouverture plus large avant et pendant les **périodes d'examens**

→ Ouverture pendant les **vacances**

→ Ouverture plus tôt le **matin** et les **dimanches**

« La bibliothèque devrait être **ouverte plus largement en dehors des horaires de cours** (le soir et le samedi), les "nocturnes" ne sont pas assez fréquentes ni assez longues. »

M/D, science politique, BU Chevreul

« Je pense qu'il faut **fermer la bu très tard tous les jours sauf vendredi soir** ». *M1, sciences économiques et de gestion, BU Chevreul*



Les autres services à améliorer (2)

Adéquation entre collections imprimées et besoins

« Trop peu d'accès à la littérature économique en **anglais** »
M/D, Sciences économiques et de gestion, BU Chevreul

« Surtout **plus de DVD** dans le domaine des Arts et Spectacles! »
L1, Arts du spectacle, BU Bron

« Ce serait bien de disposer de **plusieurs exemplaires de certains ouvrages de références**, histoire de ne pas avoir à jongler systématiquement entre différentes bibliothèques et que, lorsque ces **ouvrages sont sur les bibliographies des professeurs**, ils soient plus disponibles. »
L3, lettres et sciences du langage, BU Chevreul

« Il n'y a pas assez d'ouvrages à jour »
M1, droit, BU Chevreul



Les autres services à améliorer (3)

Calme dans les deux bibliothèques
Capacité du personnel à résoudre les problèmes pratiques

« Le plus gros problème c'est le **BRUIT**. (...) La bibliothèque n'est pas un salon de thé ni un cybercafé, et franchement je trouve inacceptable le fait d'entendre du bruit en permanence. »
M/D, sociologie et anthropologie,
BU de Bron

« **Trop de bruit** dans les salles et le personnel n'y remédie que très ponctuellement.»
M/D, sciences économiques et gestion,
BU Chevreul

« Énormément de difficultés à faire des impressions et photocopies (...), difficultés d'imprimer recto-verso (**le personnel ne sait pas m'aider**) ».
M/D, science politique, BU Chevreul



En conclusion

Bravo !



Catalogue
Accueil réservé aux lecteurs
Libre accès
Droits de prêt

Confort de la BU Chevreul

Y a urgence !!!



Parc informatique
Espaces pour le travail en groupe

Locaux confortables et propices au travail à Bron

Faut agir !



Horaires d'ouverture à Chevreul

Calme

**Adéquation entre certaines collections imprimées et
les besoins**

**Résolution des problèmes pratiques
par le personnel**

