

**Libqual+ 2014 à Sciences Po : Bilan des usages, de la satisfaction et des attentes****Cécile Toutou, Mission Marketing, Sept. 2014**

L'enquête Libqual+ menée en avril 2014 à la bibliothèque de Sciences Po permet d'avoir une meilleure connaissance des usages des lecteurs dans leur ensemble, mais surtout en fonction de sous-populations significatives. Il est important de distinguer systématiquement les usages, les demandes et les attentes des lecteurs en fonction de leur niveau d'étude, voire selon qu'ils ont fréquenté –ou non– une bibliothèque étrangère (et dans ce cas-là, ont souvent répondu en anglais à l'enquête Libqual+). Il faut par ailleurs tenir compte de la bibliothèque fréquentée : 27 & 30 SG ; la bibliothèque de recherche, ou encore les campus.

Ces caractéristiques (niveau d'étude ; langue ; bibliothèque fréquentée) nous semblent les plus clivantes et nous permettent de dessiner une cartographie des usages et des demandes ainsi que de la satisfaction, comme on le verra ci-dessous.

Les observations présentées dans les pages suivantes permettent d'objectiver des éléments déjà évoqués intuitivement par les bibliothécaires de la bibliothèque de Sciences Po qui ont une pratique quotidienne des publics qu'ils desservent et de leurs usages. Les éléments clés à retenir sont :

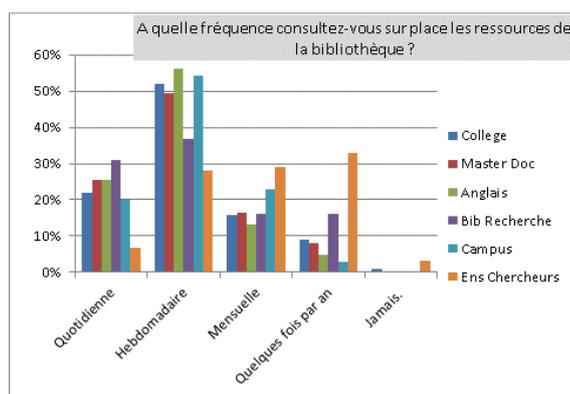
- Le niveau d'attente des usagers augmente avec le niveau d'étude et culmine dans la population des enseignants chercheurs ;
- Les attentes les plus élevées exprimées par les usagers les plus avancés dans leurs études concernent les questions relatives aux collections (notamment les périodiques électroniques), les conditions d'emprunt, puis la question de l'accès à des locaux propices à l'étude et enfin les horaires adaptés (notamment pour les usagers de la bibliothèque de recherche). Ces populations de masters et doctorants, enseignants chercheurs ne sont pas les plus assidus à fréquenter la bibliothèque physiquement mais ils ont un usage très soutenu des ressources à distance de la bibliothèque ;
- Les étudiants du premier cycle universitaire à Paris ou sur les Campus ont un niveau d'exigence moindre, quand ils s'expriment c'est sur la question des locaux. Ils constituent une population qui fréquente très régulièrement la bibliothèque physique et sont relativement satisfaits de l'offre qui leur est faite.
- Le public des répondants anglophones constitue un cas particulier : très exigeant sur les locaux, les conditions d'accès, les impressions, il semble avoir peu de visibilité et d'exigence sur les collections, ainsi qu'un faible usage des ressources électroniques. Par contre, c'est une population qui se rend souvent en bibliothèque.
- la perception de la relation au personnel est plus élevée sur les campus et en bibliothèque de recherche : là où la fonction est incarnée par des personnes fortement identifiées et mobilisées sur place.
- la question des services personnalisés et de la formation obtiennent les niveaux d'attentes les plus bas dans toutes les sous-populations.
- Ce sont les questions des locaux, des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe, l'environnement calme, puis la question des horaires, qui sont les sujets les plus problématiques pour les répondants (avec écart entre désiré et perçu important).

## Un usage contrasté des ressources de la bibliothèque

L'observation des réponses par sous-population aux questions relatives à la fréquence des usages des ressources documentaires de la bibliothèque, dans et hors les murs, et de celles disponibles via les moteurs de recherche sur Internet nous permet de poser plusieurs constats :

### A. Usage sur place

- La population des enseignants chercheurs se distingue par sa très **faible fréquence d'usage des ressources sur place** de la bibliothèque ;
- Enseignants chercheurs et usagers de la bibliothèque de recherche composent une population dont les pratiques sont plus équilibrées entre ceux qui ont une fréquentation quotidienne, hebdomadaire et plus épisodique.



quotidienne)

- **Etudiants en 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> cycle déclarent une fréquence d'usage assez similaire**, les seconds étant un peu plus assidus que les premiers.

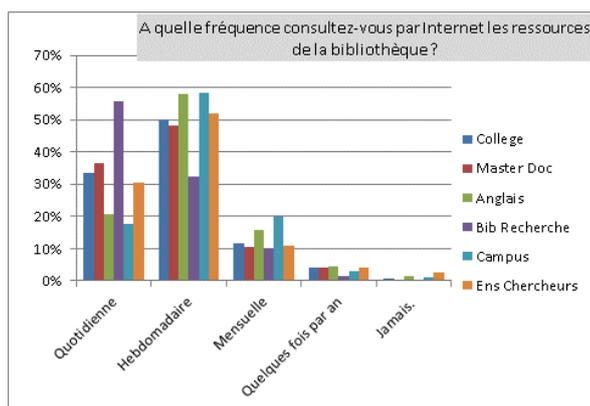
- Les répondants ayant choisi de répondre **en anglais, sont globalement les plus assidus**. Il se peut que ces étudiants, souvent étrangers, fréquentent plus la bibliothèque physique qui offre de meilleures conditions de travail que chez eux.

- **Les étudiants des campus en région sont moins assidus** que leurs camarades parisiens (leur fréquence de visite est plutôt hebdomadaire ou mensuelle que

### B. Usage sur à distance

La question de l'usage des ressources de la bibliothèque via Internet présente des clivages différents de la précédente :

- **Les répondants anglophones et ceux des campus sont les utilisateurs les moins assidus de ces ressources en ligne.**



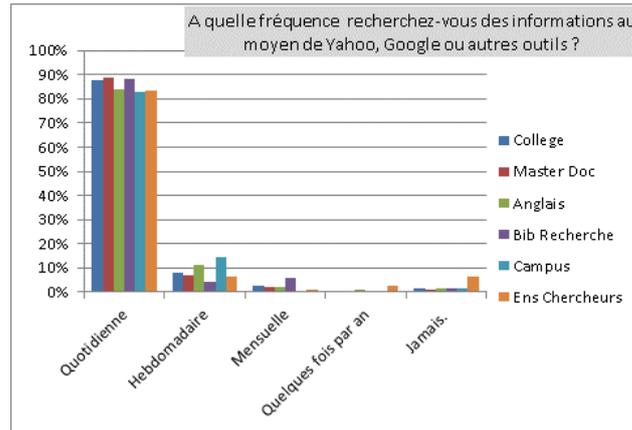
- Les étudiants des 1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> cycles y ont recours à une fréquence relativement comparable, les masterants/doctorants étant un peu plus assidus.

- Les enseignants chercheurs ont des pratiques qui cette fois (à la différence de la fréquentation physique de la bibliothèque) se rapprochent de celles de leurs étudiants, utilisant assez régulièrement les ressources à distance de la bibliothèque

- Ce sont les usagers de la bibliothèque de recherche qui se distinguent par un recours massivement quotidien à ces ressources en ligne.

### C. Usage des moteurs de recherche

C'est **l'usage des moteurs de recherche et des ressources libres de l'Internet** qui finalement rapprochent l'ensemble des populations de répondants, **tous y ayant massivement recours** (à plus de 80%) **tous les jours sans clivage générationnel** (48% d'entre eux ont entre 31 et 45 ans et 45% plus de 45 ans).

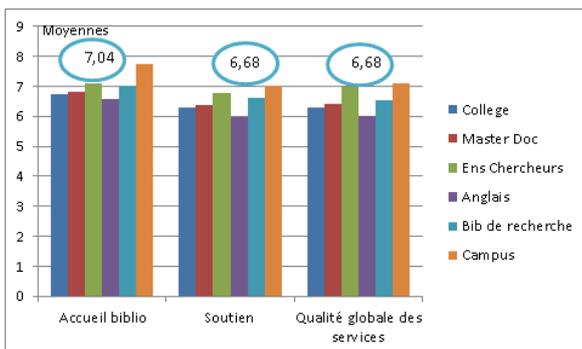


## Satisfaction générale

Le questionnaire Libqual comporte également une série de trois questions générales de satisfaction où les répondants devaient mesurer sur une échelle de 0 à 9 leur assentiment aux questions suivantes :

- De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.
- De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoins d'apprentissage, de recherche et/ou d'enseignement.
- Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?

Comme on peut le constater sur le graphique ci-contre, les écarts de satisfaction sont relativement minimes entre les sous-populations. Notons que ceux qui ont une fréquentation moins assidue des bibliothèques (enseignants chercheurs et usagers de la bibliothèque de recherche) sont ceux qui donnent les meilleures notes (à quelques dixièmes près). Il n'y a donc pas de corrélation directe entre fréquence d'usage et satisfaction. La satisfaction semble éventuellement plus corrélée à la fréquence d'utilisation des ressources numériques ou à la présence d'un bibliothécaire référent, puisque ce sont les usagers des campus et les enseignants / chercheurs qui donnent les meilleures notes globales de satisfaction.



**Les répondants anglophones, usagers fréquents de la bibliothèque physique, sont moins satisfaits.** Les répondants des campus ont donné de meilleures appréciations sur ces trois aspects, notamment sur la façon dont ils sont accueillis à la bibliothèque (note de 7,75).

Retenons que des niveaux de satisfaction inférieurs à 7/9 sur ces trois aspects sont plutôt médiocres et doivent constituer des alertes pour la bibliothèque.

## Aide et support fournis par la bibliothèque

Une série de cinq questions sur l'aide et le support apportés par la bibliothèque a ensuite été soumise aux répondants. Deux assertions ont reçu un niveau d'assentiment moins élevé que les autres (Out1 et Out4). Il semblerait donc, que **pour toutes les sous-populations considérées, l'offre de la bibliothèque se situe à un niveau médiocre dans la diffusion et la validation de l'information.** Out2 et Out3 obtiennent des niveaux de satisfaction légèrement plus élevés (La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline et La bibliothèque

me rend plus efficace dans mes recherches universitaires), particulièrement pour les sous-populations des campus et des enseignants-chercheurs.

- Out1 La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.
- Out2 La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.
- Out3 La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.



- Out4 La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.
- Out5 La bibliothèque m'apporte les compétences en matière de recherche d'information dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail ou de mes études.

Ces résultats reflètent d'une certaine façon la perception de la qualité des interactions entre les usagers et la bibliothèque ainsi que ses services en direction du public (diffusion de l'information, renseignement, service public, renseignement bibliographique). Ces éléments doivent être

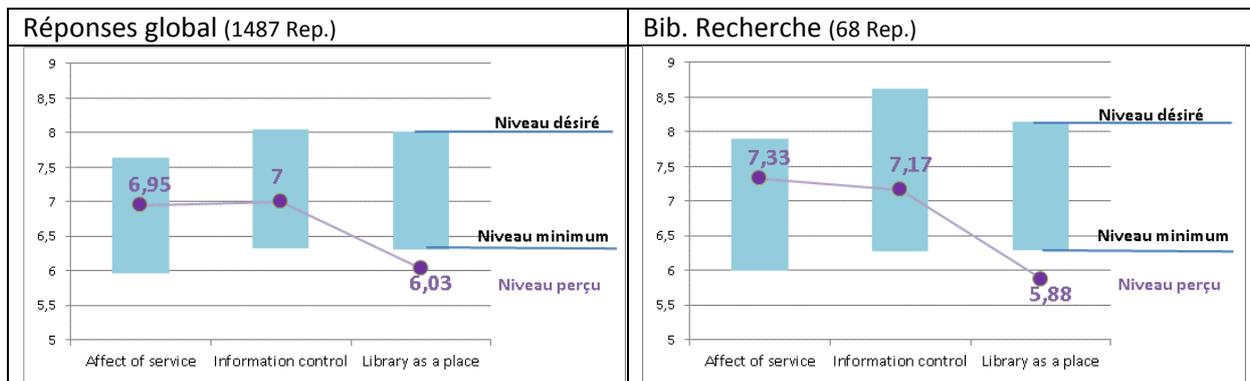
mis en relation avec les attentes des utilisateurs qui sont souvent en retrait sur ces questions.

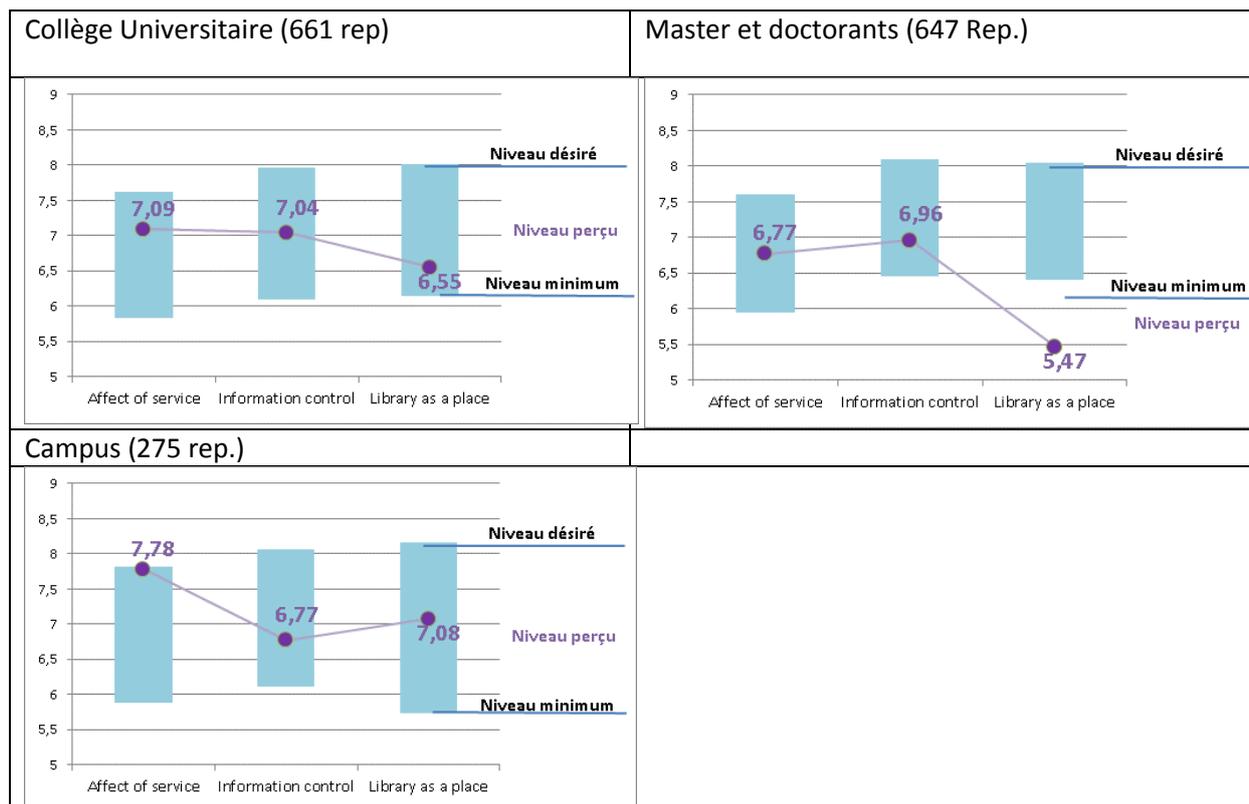
On mesure ici l'impact d'une relation personnalisée avec les utilisateurs comme cela peut être le cas sur les campus.

### Un fort niveau d'exigence

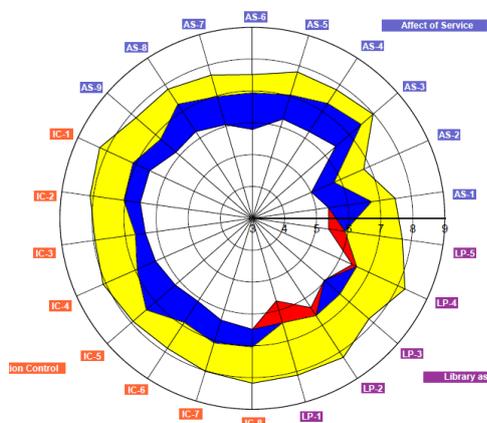
Les résultats de l'enquête Libqual+ et leur évolution dans le temps ont été présenté dans un document séparé. Ici, nous présentons la satisfaction et la demande contrastées selon les sous-populations considérées. Le niveau global moyen de la satisfaction par grand domaine et par sous population est le suivant. Ces résultats vont dans le même sens de ce qui a été dit précédemment :

- le niveau d'exigence sur les collections est plus élevé dans la population des usagers de la bibliothèque de recherche (où il est même très élevé : 8,62), ainsi que celle des masters et doctorants ;
- la perception de la relation au personnel est plus élevée sur les campus et en bibliothèque de recherche : là où la fonction est incarnée par des personnes fortement identifiées et mobilisées sur place ;
- La bibliothèque comme lieu insatisfait surtout les usagers de la bibliothèque de recherche, ainsi que le second cycle universitaire ;





Pour mémoire, nous reproduisons le radar global des résultats pour 2014 :



Plusieurs analyses sont possibles au-delà de la représentation générale du radar de satisfaction.

### A. Le niveau le plus élevé d'attente

La première analyse consiste à classer les propositions qui obtiennent le plus fort niveau d'attente (noté de 0 à 9 qui est le maximum) par sous-population. On a repris les 28 questions principales du questionnaire Libqual pour lesquelles on demandait aux répondants d'exprimer le niveau minimum attendu, le niveau souhaitable désiré et le niveau perçu. Ces réponses ont été analysées pour chacune des huit sous-populations principales. Nous avons trié les 224 résultats par niveau désiré le plus élevé, puis le moins élevé.

- Sur les 20 assertions ayant le plus fort niveau d'exigence, aucune n'appartient au domaine « Affect of service » : **la question de la relation au personnel ne constitue pas un enjeu, soit qu'elle est satisfaisante, soit qu'elle semble peu importante aux usagers**
- Les sous-populations du Collègue universitaire et des Campus n'ont pas exprimé d'attentes qui figurent dans ce « top 20 » : ces populations sont utilisatrices de la bibliothèque, cependant leur niveau d'exigence est plus modéré que les sous-populations plus expérimentées (niveau désiré moyen de 7,84 pour les CU, mais 7,90 pour les Masters/Doc et 8 pour les enseignants chercheurs).
- Les enseignants chercheurs et les usagers de la bibliothèque de recherche sont les publics qui expriment le plus fort niveau d'exigence : leurs attentes concernent d'abord les modalités d'emprunt et les RE. Cette **question « J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau » est pour 4 sous-populations distinctes celle qui mérite le plus fort niveau d'attente.** Celle concernant « Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins » arrive juste derrière pour ces mêmes utilisateurs. Il est intéressant que **cette question des périodiques arrive en tête des attentes ce qui n'est pas le cas des monographies (IC3)** cité en 53<sup>ème</sup> position d'abord par la sous-population des Campus, puis en rang 102 par le CU, puis 109 par les répondants en anglais.
- « L'emprunt d'ouvrages est pratique » a une très forte attente exprimée par les usagers de la bibliothèque de recherche, par les enseignants et chercheurs, et par l'ensemble des usagers des 27 et 30SG. Le niveau perçu est bon sur ces questions. Il faut garder à l'esprit que **ce service de prêt demeure central pour les usagers dans l'offre de services de la bibliothèque.**
- La question de savoir si « La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler » présente une forte attente.
- La question de l'accès à des équipements de photocopie et d'impression est citée par les répondants anglophones ainsi que par les usagers des 27 et 30SG.

*Classement des 20 assertions avec le plus haut niveau d'attente, par sous-population (ordre décroissant de « désiré »)*

Sous-population	Question	Dimension	Minimum attendu	Désiré	Perçu
Bib de recherche	L'emprunt d'ouvrages est pratique	Library as Place	7,11	8,50	7,07
Bib de recherche	J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	Information Control	7,21	8,50	7,45
Réponses anglais			6,62	8,48	6,67
Enseignants / Chercheurs			7,09	8,44	7,45
Masters et Doc			6,85	8,37	7,06
Paris 27 30 SG			6,68	8,35	6,33
Masters et Doc	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler	Library as Place	6,70	8,34	5,88
Enseignants / Chercheurs	L'emprunt d'ouvrages est pratique		6,90	8,32	7,28
Paris 27 30 SG	L'emprunt d'ouvrages est pratique		6,66	8,32	7,22
Réponses anglais	La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression		6,75	8,31	6,16
Masters et Doc	L'emprunt d'ouvrages est pratique		6,69	8,31	7,12
Paris 27 30 SG	J'accède aux ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau		Information Control	6,62	8,30
Bib de recherche	Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins	Information Control	6,79	8,29	6,85
Enseignants / Chercheurs	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler	Library as Place	6,88	8,29	6,38
Bib de recherche	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler		6,86	8,26	6,30
Réponses anglais	Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins	Information Control	6,63	8,26	6,33
Paris 27 30 SG	La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	Library as Place	6,67	8,26	6,96
Paris 27 30 SG	Les revues électroniques et/ou imprimées correspondent à mes besoins	Information Control	6,58	8,25	7,22
Masters et Doc	Les horaires d'ouverture sont pratiques	Library as Place	6,60	8,25	6,26

## B. Le niveau le moins élevé d'attente

En complément de l'analyse précédente, on a regardé les assertions qui avaient le plus faible niveau d'attente.

- Ce sont les domaines « Affect of Service » et « Information Control » (et **particulièrement la question des services personnalisés et de la formation**) qui obtiennent les niveaux d'attente les plus bas. Le domaine « bibliothèque comme lieu » qui a un fort niveau d'attente ne figure pas dans cette liste.
- Toutes les sous-populations sont représentées (sauf les E/C) : elles convergent vers les mêmes sujets. Les représentants du Collège universitaire ont à 6 reprises fait figurer leurs réponses parmi les 20 les moins exigeantes et 3 fois les campus : **c'est nettement les populations les plus jeunes qui sont les moins exigeantes.**

*Classement des 20 assertions avec le plus faible niveau d'attente, par sous-population (ordre croissant de « désiré »)*

Sous-population	Question	Dimension	Minimum attendu	Désiré	Perçu
Masters et Doc	La bibliothèque propose des séances d'orientation ou d'enseignement	Information Control	4,54	6,04	5,54
Réponses anglais			4,32	6,17	5,57
College			4,30	6,17	5,57
Paris 27 30 SG			4,60	6,24	5,74
Réponses total			4,58	6,25	5,67
Campus			4,40	6,28	5,35
College	Le personnel apporte des solutions aux problèmes liés à l'utilisation des services	Affect of Service	5,17	6,53	5,56
College	Le personnel comprend les besoins des usagers		5,17	6,57	5,81
Réponses anglais	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager		4,72	6,63	5,66
Masters et Doc			4,99	6,73	5,45
College			4,84	6,75	6,01
Campus			4,98	6,75	6,49
Paris 27 30 SG			5,01	6,78	5,60
Réponses total			5,02	6,80	5,78
Bib de recherche			La bibliothèque propose des séances d'orientation ou d'enseignement	Information Control	5,64
Bib de recherche	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	Affect of Service	5,46	6,95	6,22
Campus	La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	Information Control	5,27	7,00	6,76
College	Le personnel est enclin à aider les usagers	Affect of Service	5,64	7,04	6,38
College	La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	Information Control	5,21	7,05	6,70
Réponses anglais			5,41	7,08	6,15

## C. Le niveau le plus faible d'adéquation

Le dernier tableau présente les 20 assertions, où l'écart entre le perçu et le désiré est le plus grand, par sous-population :

- 100% de ces assertions avec le **plus faible niveau d'adéquation relève du domaine « library as a place »** ;
- 6/20 émanent de répondants anglophones ; 4/20 émanent des Masters et doctorat ;
- Les étudiants du Collège universitaire ainsi que ceux des Campus ne figurent pas dans cette liste ;
- Ce sont les questions des locaux, des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe, l'environnement calme, puis la question des horaires, qui sont les sujets les plus problématiques pour les répondants.

Classement des 20 assertions présentant le plus grand écart entre désiré et perçu par sous-population

Sous-population	Question	Dimension	Désiré	Perçu	Désiré - perçu
Masters et Doc	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage	Library as a Place	8,16	4,94	3,23
Réponses anglais	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe		7,82	4,68	3,14
	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage		8,09	4,96	3,13
	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler		8,20	5,30	2,90
	La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel		8,20	5,33	2,88
	Les horaires d'ouverture sont pratiques		8,22	5,41	2,81
	Masters et Doc		La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7,79	4,99
Paris 27 30 SG	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage		8,16	5,43	2,72
Bib de recherche			8,06	5,46	2,60
Masters et Doc	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler		8,34	5,88	2,46
Réponses total	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage		8,12	5,70	2,43
Paris 27 30 SG	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe		7,82	5,40	2,42
Masters et Doc	La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel		8,21	5,86	2,35
Bib de recherche	Les horaires d'ouverture sont pratiques		8,22	5,88	2,35
	La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel		8,15	5,83	2,32
Réponses total	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe		7,72	5,40	2,32
Bib de recherche			7,36	5,05	2,31
Réponses anglais	La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression		8,31	6,16	2,15
Enseignants / Chercheurs	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude et à l'apprentissage		7,86	5,75	2,11
	La bibliothèque offre un environnement calme pour le travail individuel		8,06	6,04	2,02

Ces analyses sont représentées dans le graphique suivant qui permet une visualisation immédiate des niveaux d'attente et de satisfaction des différentes sous-populations.

