



SCD – Université de Rennes 2



Enquête Libqual+ 2017 des BU de Rennes 2

Document d'analyse détaillée

du Service Evaluation et du Groupe projet Libqual +

27/02/2018

Rédaction : Patricia Jamet - Responsable Evaluation

Table des matières

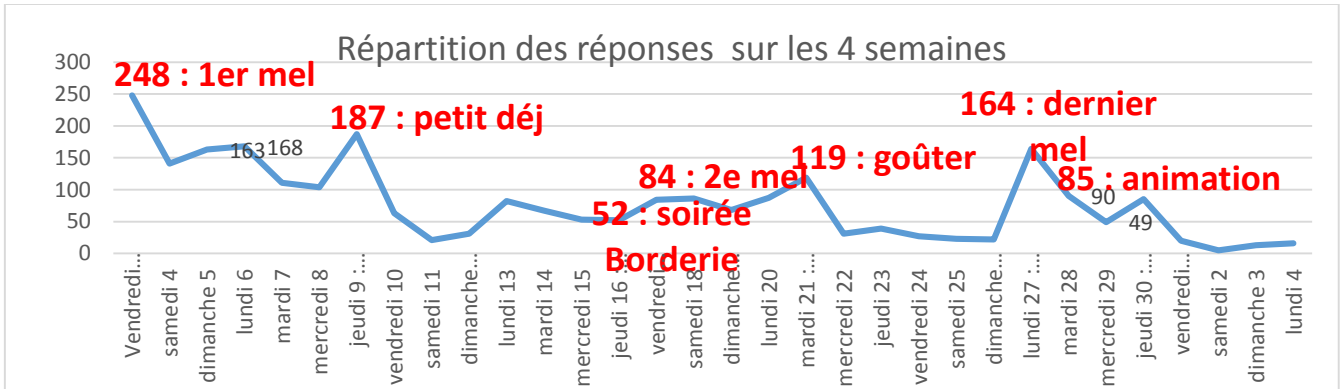
A - Caractéristiques des répondants	2
B – Analyse du questionnaire	5
Résumé des questions toutes catégories de répondants	5
Comparaison avec l'enquête de 2009	5
Analyse 2017	6
Détail des questions les plus significatives par catégories de répondants.....	7
Questions locales.....	13
Caractéristiques d'usages.....	15
Apport de la bibliothèque	16
Comparaison 2009/2017	16
Satisfaction générale	17
C - Analyse des commentaires	18

Période : 4 novembre - 4 décembre 2017

Taux de participation : 11 %

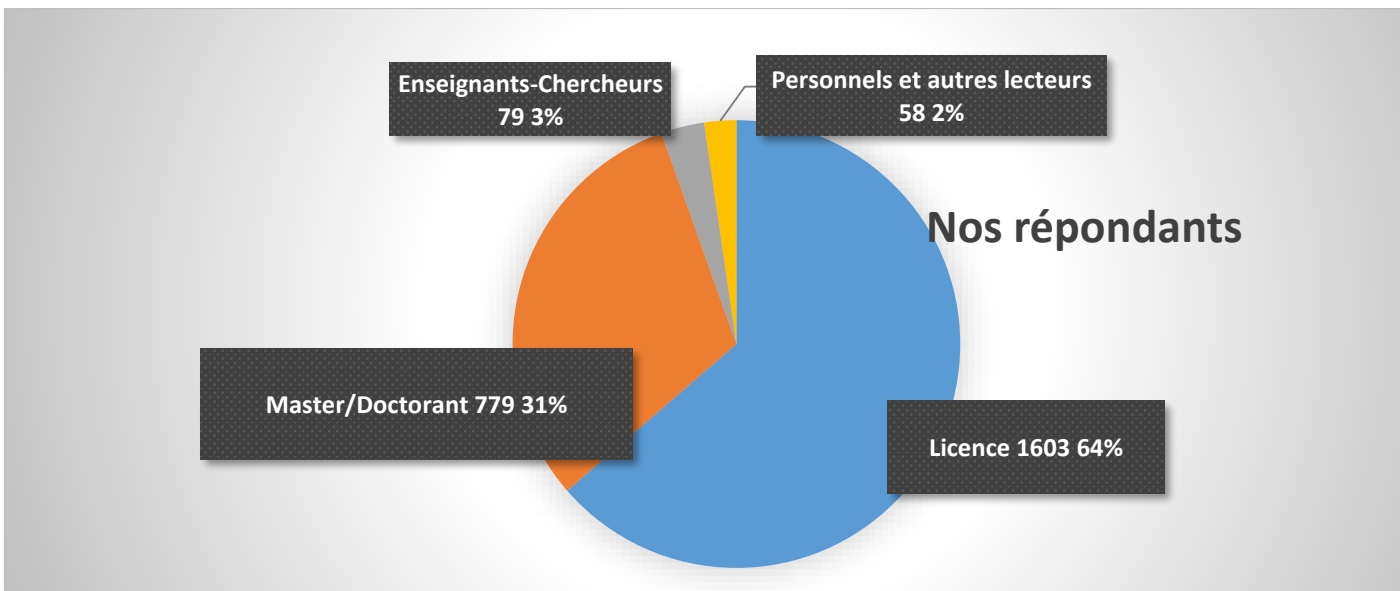
Questionnaires : 6177 ouverts / 2683 complétés / 2519 valides (dont 8 en anglais)

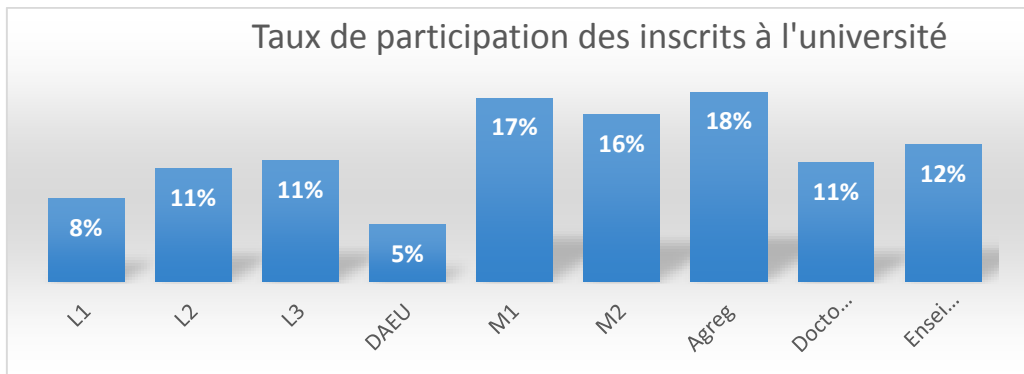
Commentaires : 889 (un tiers)



Quasi 50% de réponses dans la 1ere semaine. Pic à chaque animation et chaque lundi

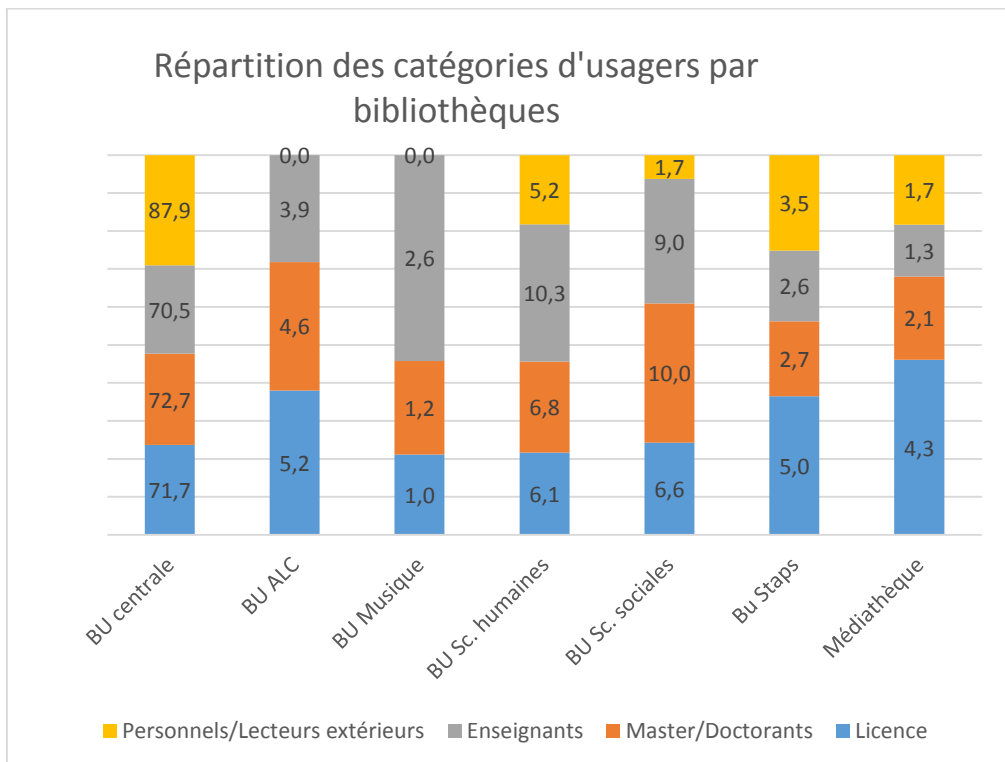
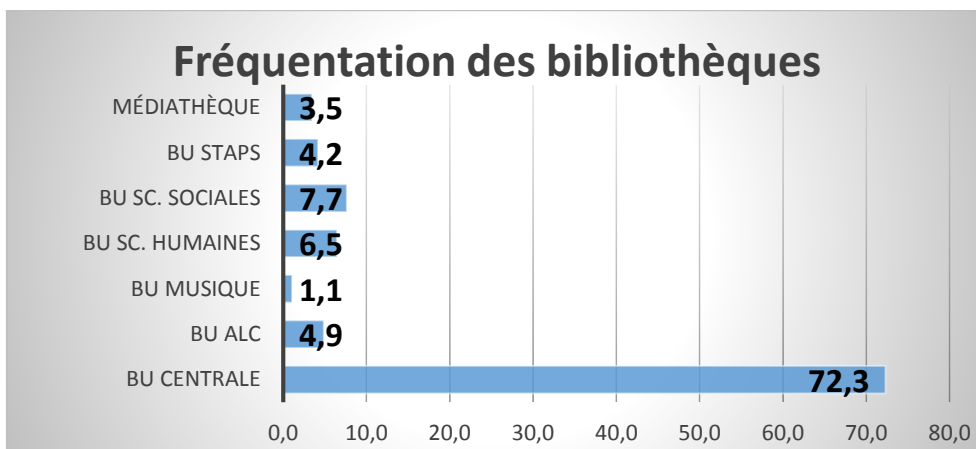
A - Caractéristiques des répondants

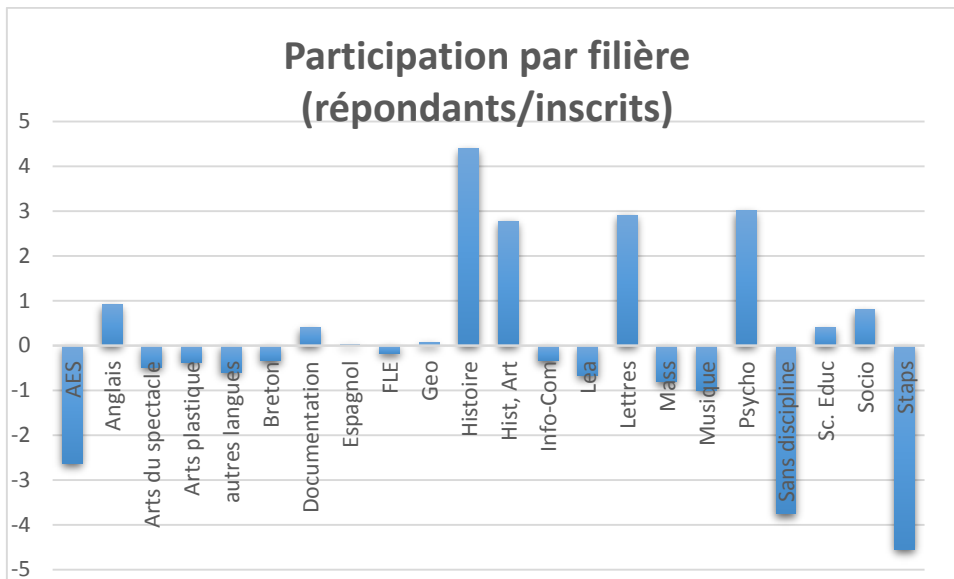




Bonne participation des 2nds cycles

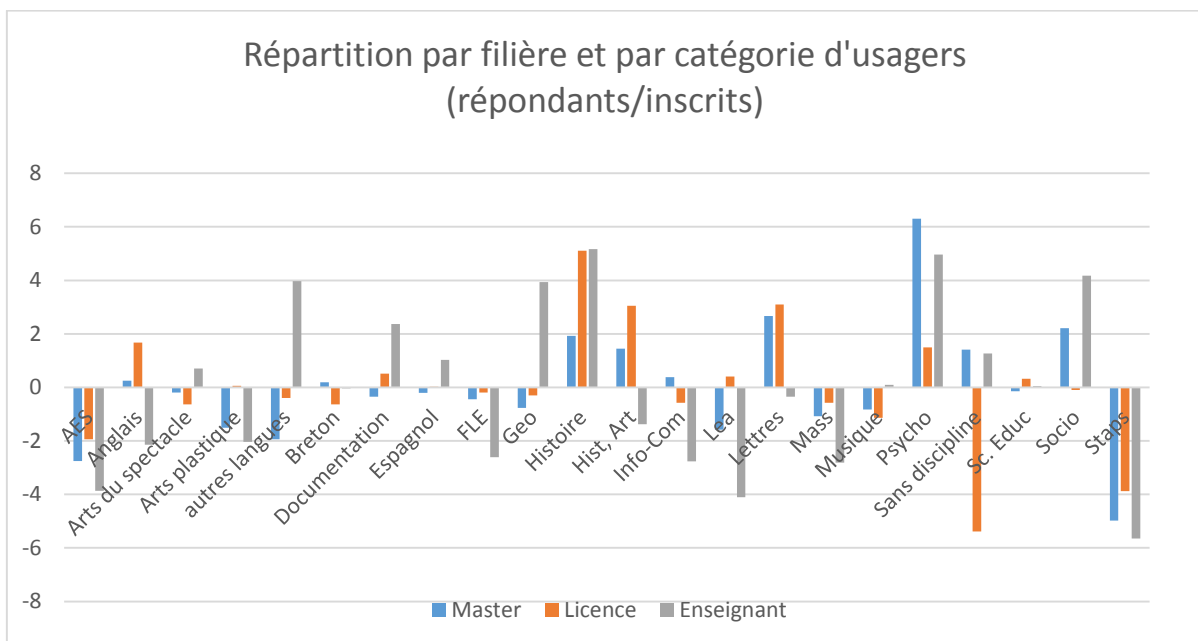
Participation des enseignants : 12.87 % ou 10.5% selon la source





Filières ayant le plus participé proportionnellement à leur nombre d'inscrits : Histoire, Psycho, Lettres et Histoire de l'art

Filières les moins participantes : Staps, AES et les étudiants en échanges internationaux (sans disciplines, niveau licence)

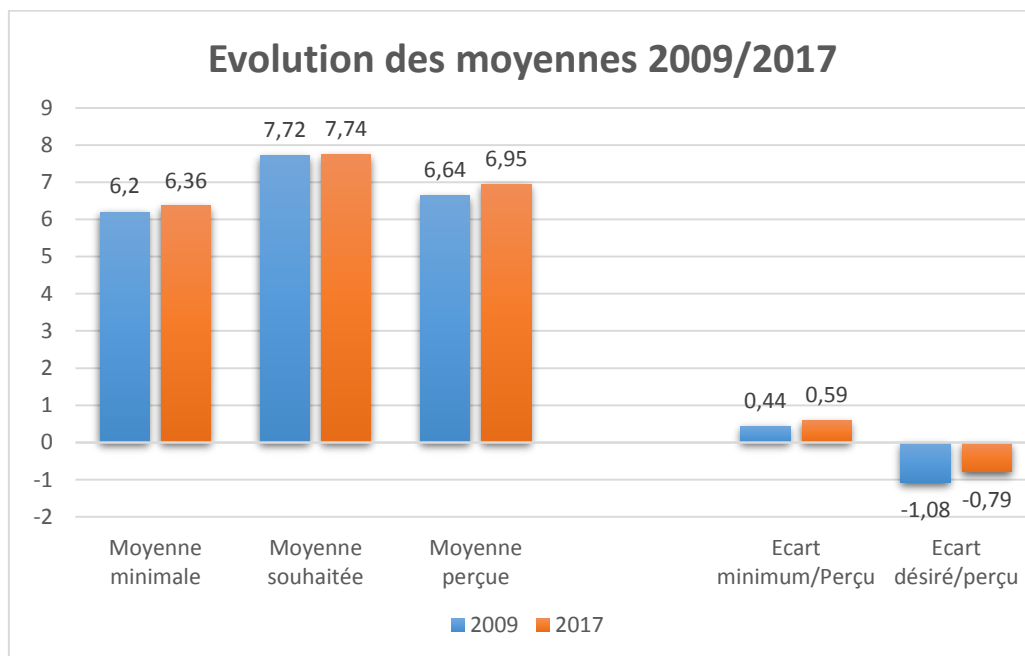


Détail : - en histoire : participation notable des 2/3 cycles et enseignants, - en Psycho des licences et enseignants, - beaucoup d'enseignants en géo, socio et pour « autres langues »

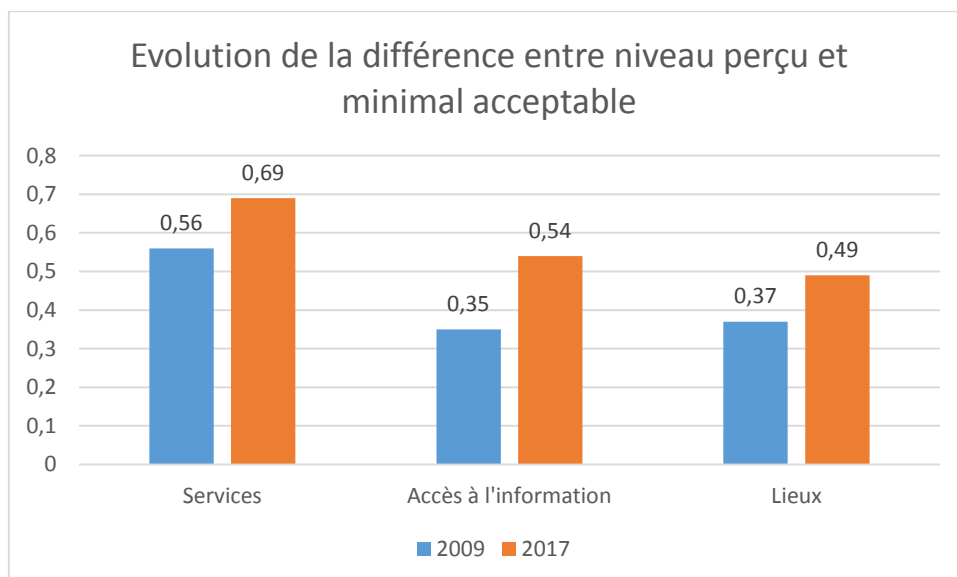
B – Analyse du questionnaire

Résumé des questions toutes catégories de répondants

Comparaison avec l'enquête de 2009

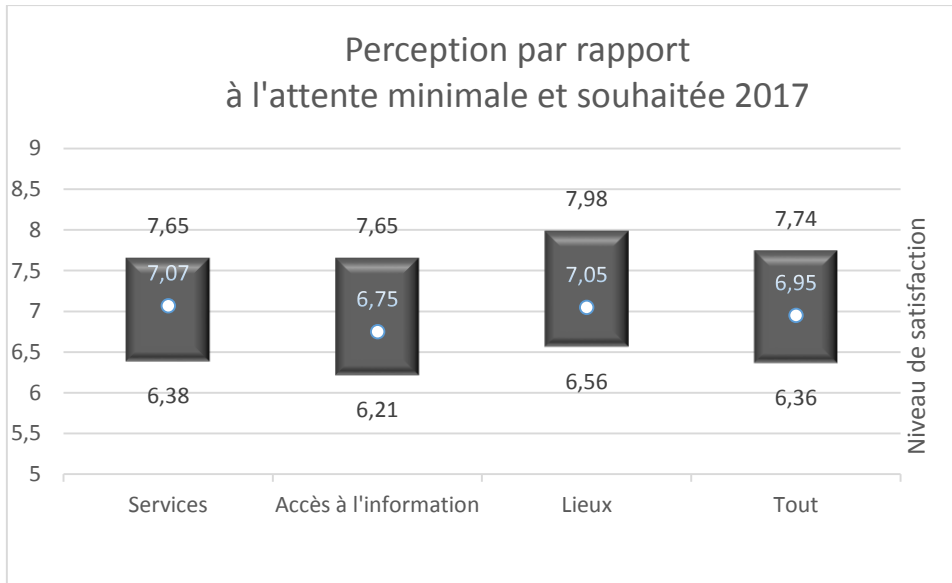


Une comparaison avec les résultats de 2009 montre pour 2017 une attente minimale et des souhaits des répondants quasi identiques mais en revanche une perception de la qualité en progression (+5 %). Le niveau de satisfaction globale (écart minimum/perçu) est en hausse.



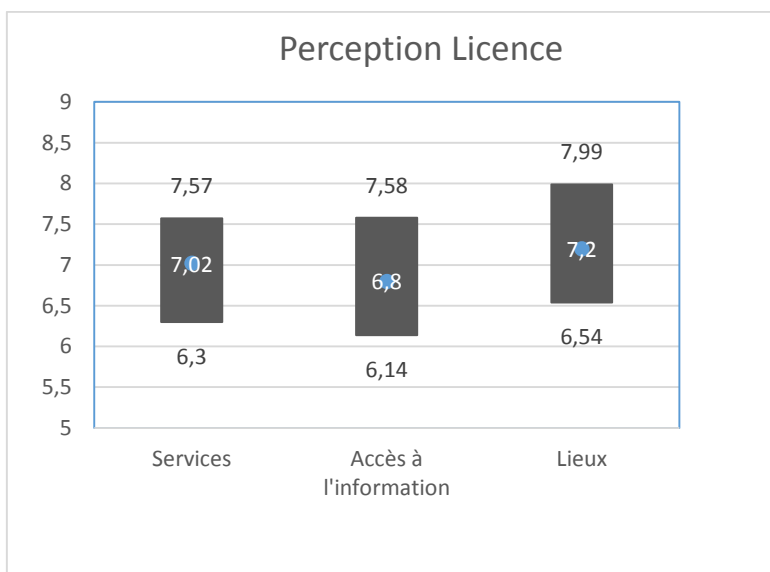
Le niveau de satisfaction exprimé a augmenté pour les 3 dimensions évaluées. La progression la plus nette concerne l'accès à l'information (+54%), puis les lieux physiques (+32%) et dans une proportion moindre les services (+23%)

Analyse 2017



L'analyse de 2017 montre que les répondants sont en général **satisfaits** avec des niveaux perçus (points blancs) de services, d'accès à l'information et de qualité des lieux **supérieurs** au niveau minimal acceptable (bas de la barre)

La satisfaction est la plus forte concerne la qualité des services puis celle de l'accès à l'information.



Détail des questions les plus significatives par catégories de répondants

L'analyse des réponses au questionnaire portant sur les trois niveaux de qualité : minimal acceptable, souhaité et perçu et sur une échelle de note allant de 1 à 9 a permis de faire ressortir les priorités et les déceptions des répondants ainsi que nos forces et efforts à consentir. Présentation très inspirée de celle de [l'université de Montréal](#)

Les tableaux suivants présentent les 4 énoncés parmi les 22 proposés ayant reçus les notes les plus significatives pour l'ensemble de nos répondants et pour chacune des catégories de répondants : étudiants de licence, de master/doctorants et pour les enseignants/chercheurs.

Les réponses des Personnels/Lecteurs extérieurs en nombre très faible n'ont pas été analysées ici.

Un classement identique dans une colonne pour 2 énoncés signifie une note similaire pour ces 2 énoncés.

Rappel : les questions **AS6**, **IC4**, **LP1** ont été notées par tous

Les priorités des répondants

La priorité accordée aux différents aspects de notre offre est déterminée par le **niveau de qualité souhaitée**.

Les moyennes la plus élevées de ce niveau souhaité figurent dans ce tableau ci-dessous, 1 correspondant à la plus élevée.

	Enoncés	Toutes catégories	Licence	Master Doctorant	Enseignants chercheurs
LP2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1	1	1	
LP4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	2	3	2	3
AS3	Un personnel toujours courtois (poli)	3	3	4	1
LP1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	3	2	3	
AS9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers				2
AS8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers				4

- ⇒ Les priorités portent principalement sur les locaux (d'étude, silencieux, individuel) pour les étudiants
- ⇒ Nécessité d'un personnel à l'écoute notamment pour les enseignants
- ⇒ Pas de priorité sur les collections et son accès

Notons que plus le niveau d'enseignement monte et plus le niveau de souhait est élevé.

Nos forces

Nos forces se basent sur **le niveau de qualité perçue** (sans considérer les attentes des répondants visibles dans le niveau minimal souhaitable). Les moyennes les plus élevées de ce niveau perçu apparaissent dans ce tableau suivant, 1 étant la plus élevée.

	Enoncés	Toutes catégories	Licence	Master Doctorant	Enseignants chercheurs
AS3	Un personnel toujours courtois (poli)	1	1	1	1
AS4	Un personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	2	3	2	3
LP4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	3	2		
LP2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	4	3		
AS9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers				2
AS5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers			3	
AS7	Le personnel comprend les besoins des usagers			3	
AS6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers				4

⇒ Notre point fort identifié par toutes les catégories réside dans la qualité des services offerts par les personnels, les licences y ajoutent la bibliothèque en tant que lieu d'étude silencieux

Les déceptions des répondants

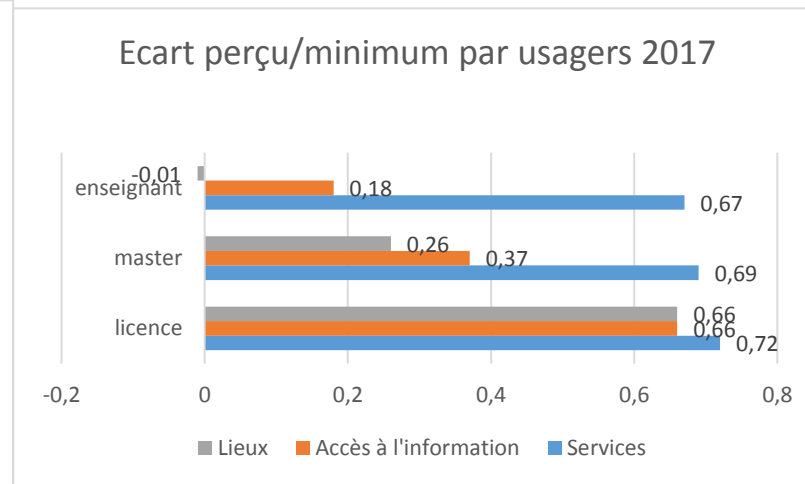
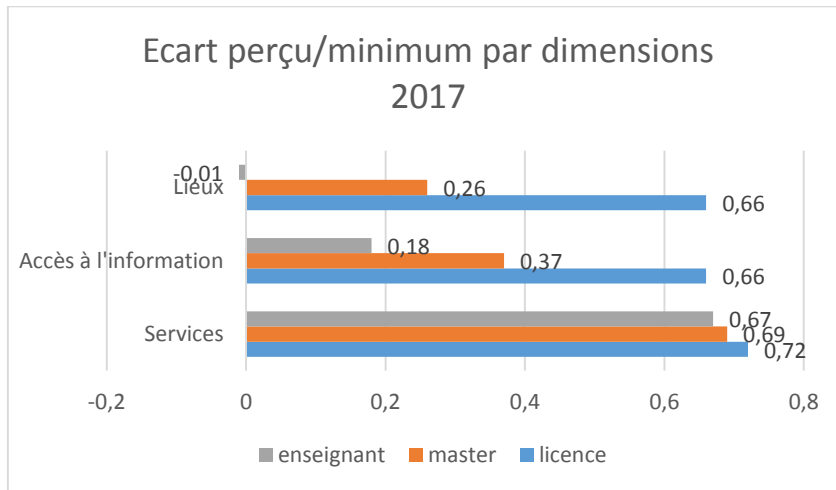
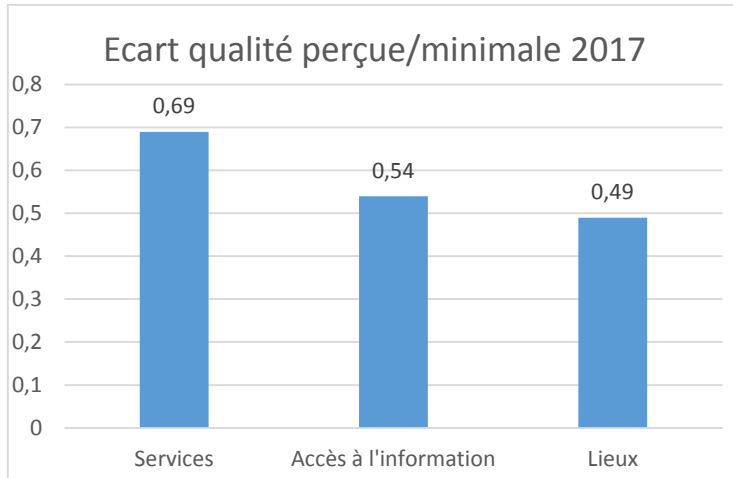
Les déceptions ressortent de **l'écart entre le niveau de qualité perçue et le niveau de qualité minimale exigée**. Plus l'écart est faible et moins nous répondons aux besoins.

Apparaissent dans le tableau suivant, les énoncés pour lesquelles l'écart est le plus faible, 1 étant le plus faible.

Les chiffres soulignés symbolisent un écart négatif soit un niveau de qualité perçue inférieur au niveau minimum acceptable.

	Enoncés	Toutes catégories	Licence	Master Doctorant	Enseignants chercheurs
LP5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1	1	<u>1</u>	
AS2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	2	2	4	
IC5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	3	3	3	<u>4</u>
LP2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	4	4		<u>1</u>
LP4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche			2	
IC2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche				<u>2</u>
IC8	La bibliothèque possède les revues imprimés et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux				<u>3</u>

- ⇒ Les enseignants manifestent la plus grande déception
- ⇒ Manque d'espaces silencieux de travail en groupe pour les étudiants et d'espaces individuels pour les enseignants
- ⇒ Manque d'un service personnalisé pour les étudiants
- ⇒ Revoir l'accès aux collections via l'équipement informatique pour tous, via le site web pour les enseignants
- ⇒ Revoir les collections de revues pour les enseignants

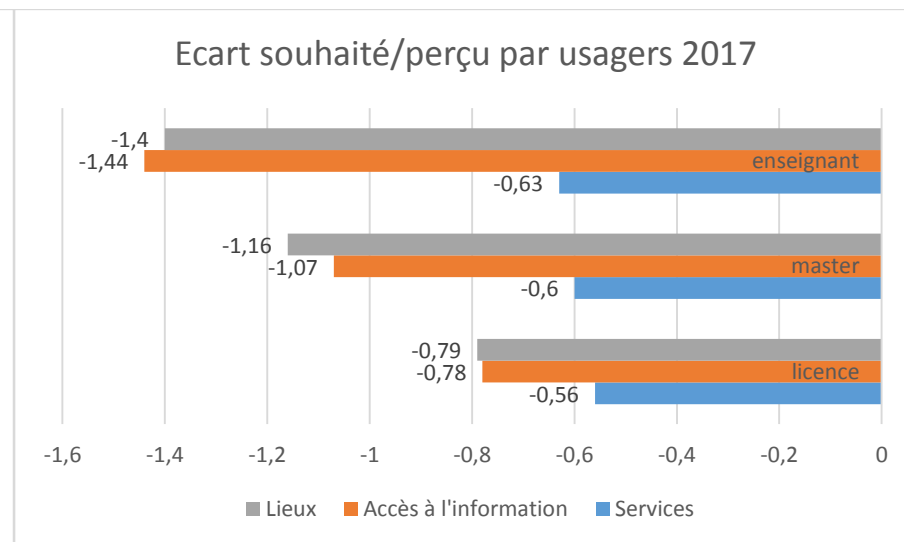
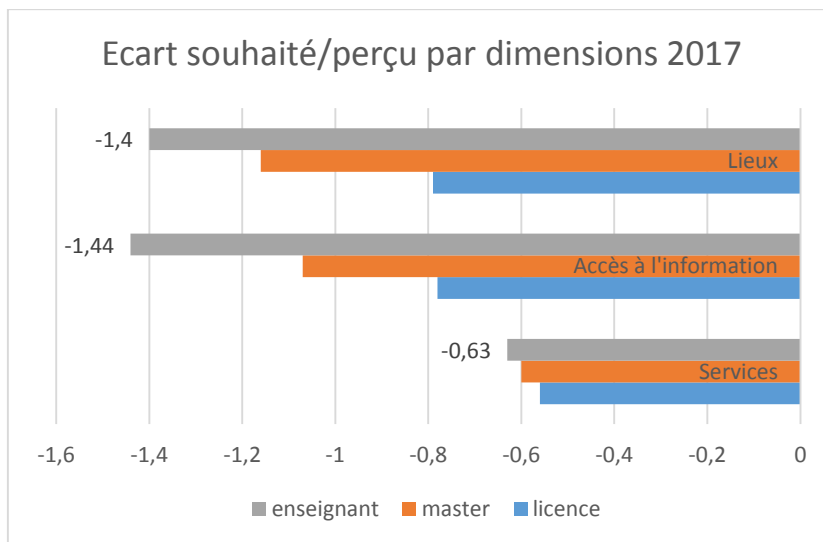
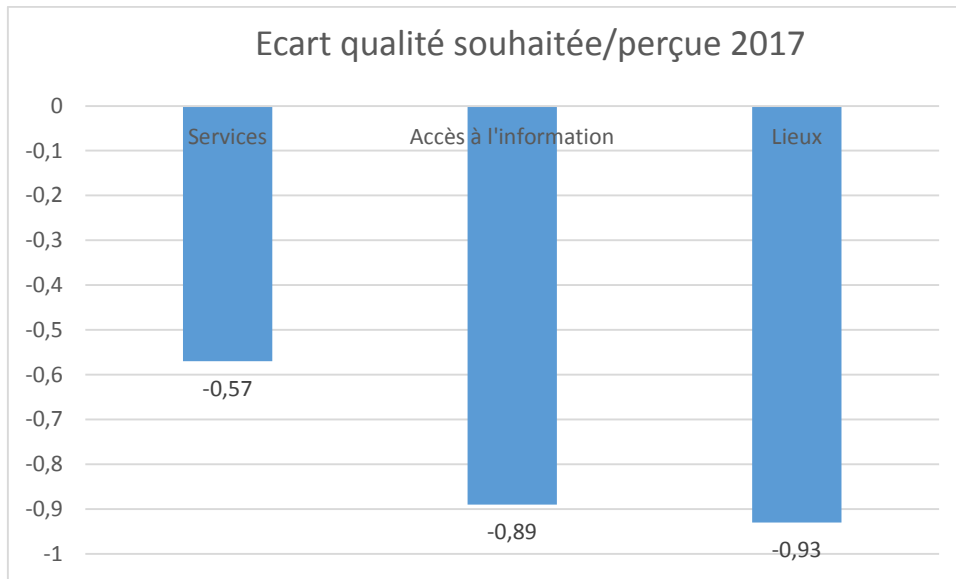


Nos améliorations

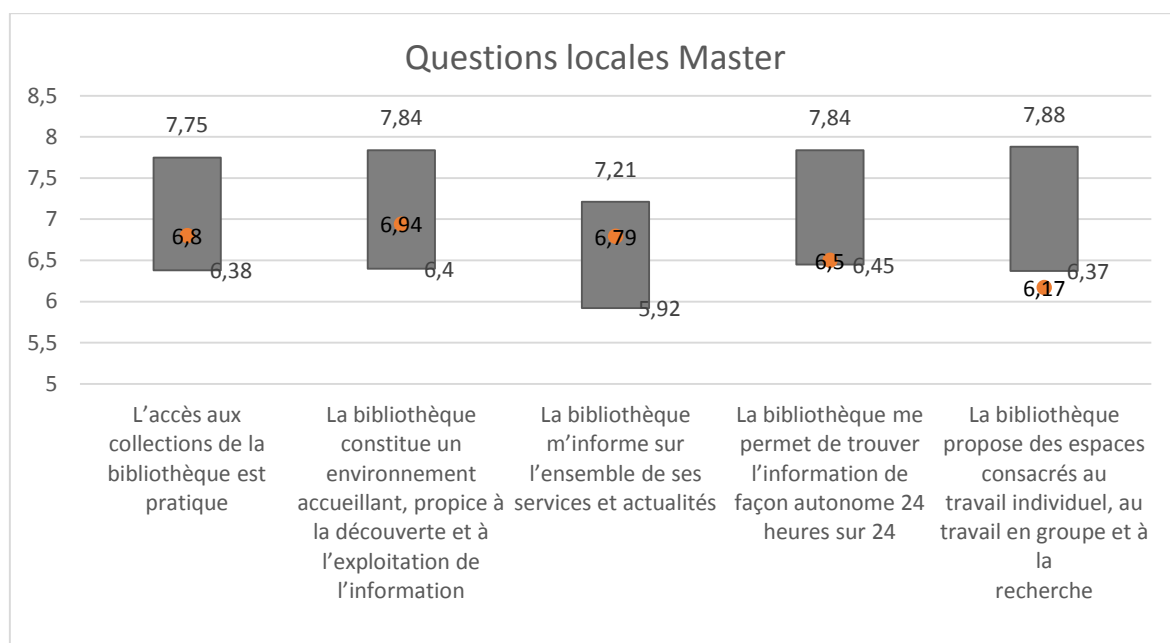
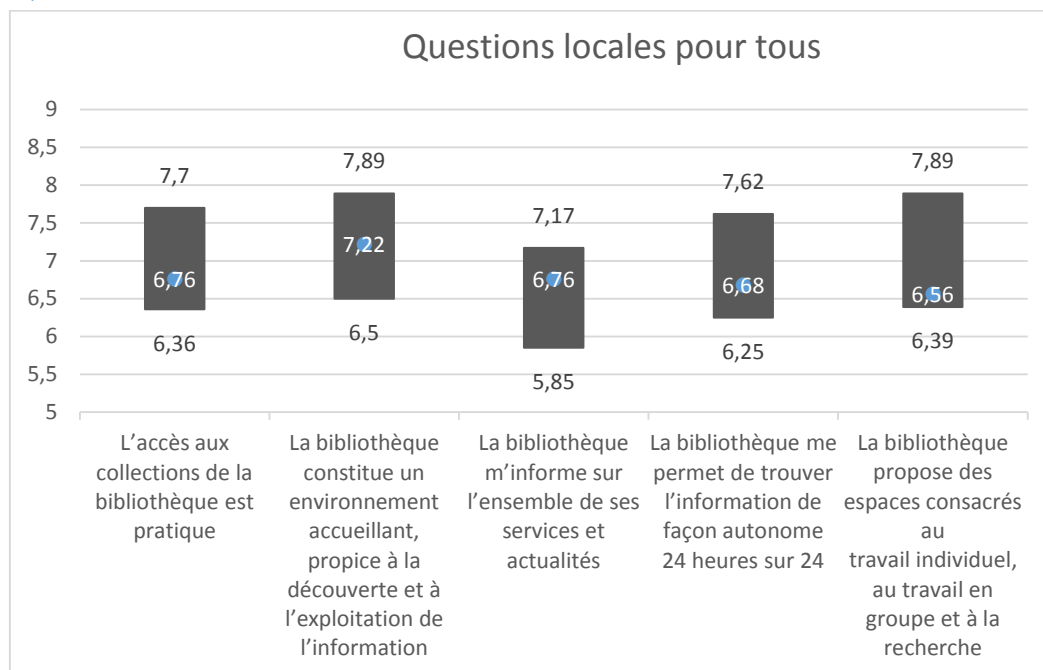
Les secteurs de nos services à améliorer en priorité pour satisfaire les répondants se mesurent par l'**écart entre le niveau de qualité perçu et le niveau de qualité souhaitée**. Les plus grands écarts figurent dans le tableau ci-dessous, 1 étant le plus élevé.

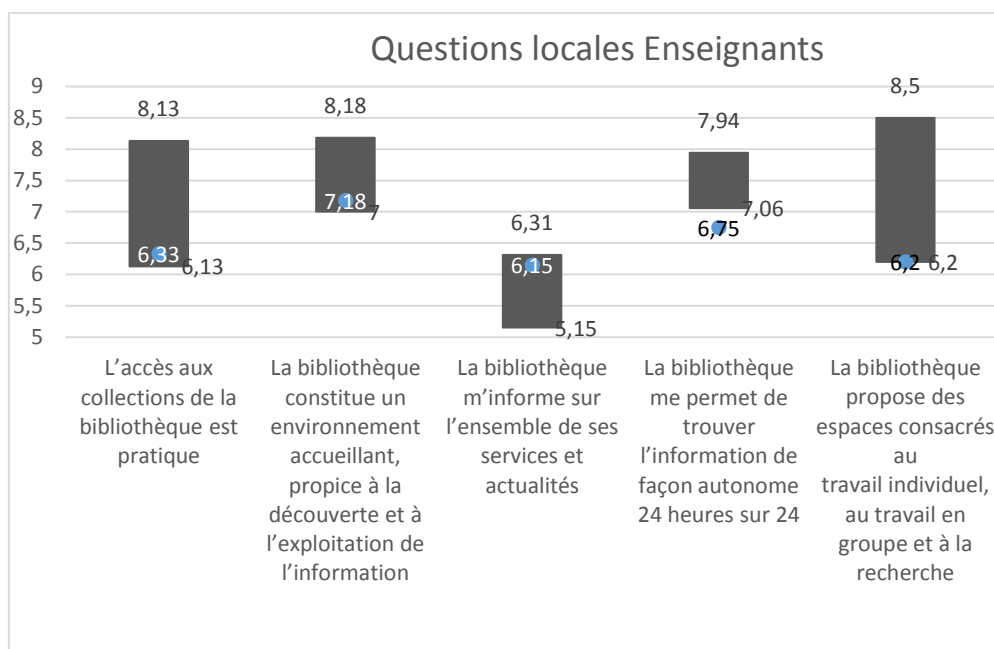
	Enoncés	Toutes catégories	Licence	Master Doctorant	Enseignants chercheurs
LP5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1	1	1	
IC5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	2	2	2	
AS2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	3	3	3	
IC4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	4	4	4	2
IC8	La bibliothèque possède les revues imprimés et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux				1
IC2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche				3
LP3	Les locaux sont confortables et attrayants				4

- ⇒ A améliorer pour les étudiants : les espaces de travail en groupe, l'accès aux collections via l'équipement informatique, un service personnalisé, des complétudes des ressources électroniques
- ⇒ A améliorer pour les enseignants : les collections et son accès (périodiques, ressources électroniques, site web) le confort des locaux



Questions locales

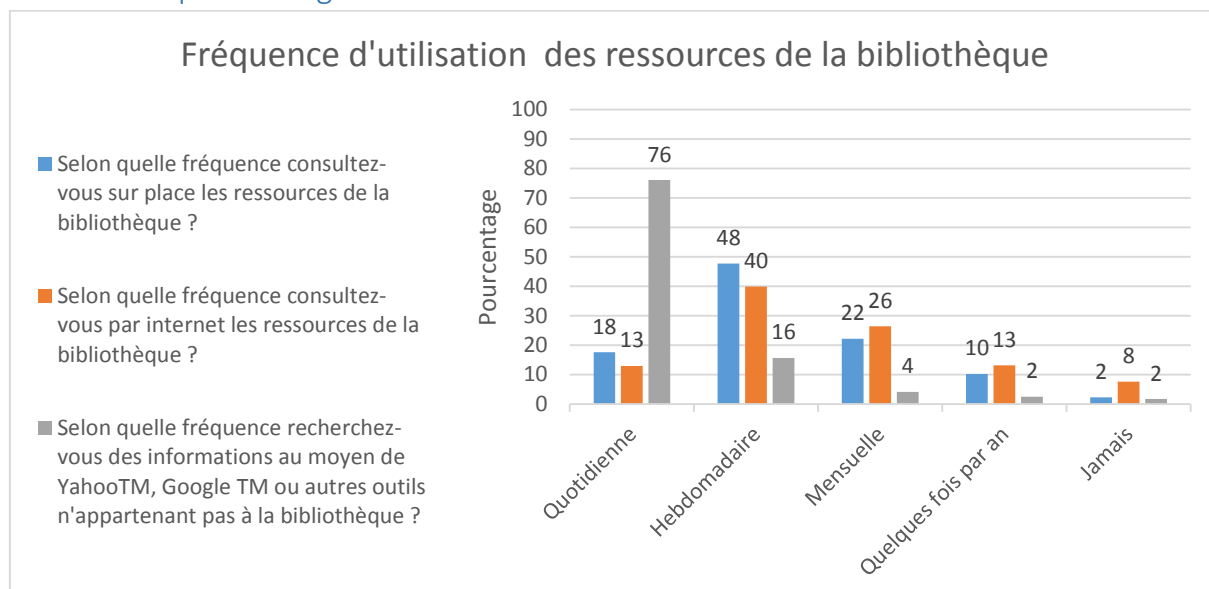




Les questions locales confirment ce qui émane de l'analyse des questions générales :

- ⇒ La priorité est portée sur les espaces en tant que lieu accueillant de travail,
- ⇒ Les espaces de travail individuel et en groupe sont grande source de déception et donc d'amélioration
- ⇒ Les enseignants sont les plus déçus sur l'accès aux collections et disent comme les 2/3^e cycles leurs difficultés à trouver l'information
- ⇒ **Seule question nouvelle** : L'information sur nos services ne semble pas une priorité, elle ressort satisfaisante et suffisante.

Caractéristiques d'usages



⇒ 66 % des répondants consultent sur place nos ressources quotidiennement ou chaque semaine

⇒ 53 % des répondants consultent en ligne nos ressources quotidiennement ou chaque semaine

Comparaison sur les 2 enquêtes :

⇒ nos répondants viennent moins régulièrement à la bibliothèque (baisse de – 20 % de la fréquence quotidienne ou hebdomadaire de la consultation de nos ressources sur place) ; en revanche ils consultent aussi régulièrement nos ressources en ligne (53 % de fréquence quotidienne ou hebdomadaire comme en 2009)

Détail :

⇒ Parmi les licences ayant répondu :

- 63 % viennent à la bibliothèque quotidiennement ou chaque semaine consulter à la bibliothèque les ressources qu'elle propose contre 84 % en 2009

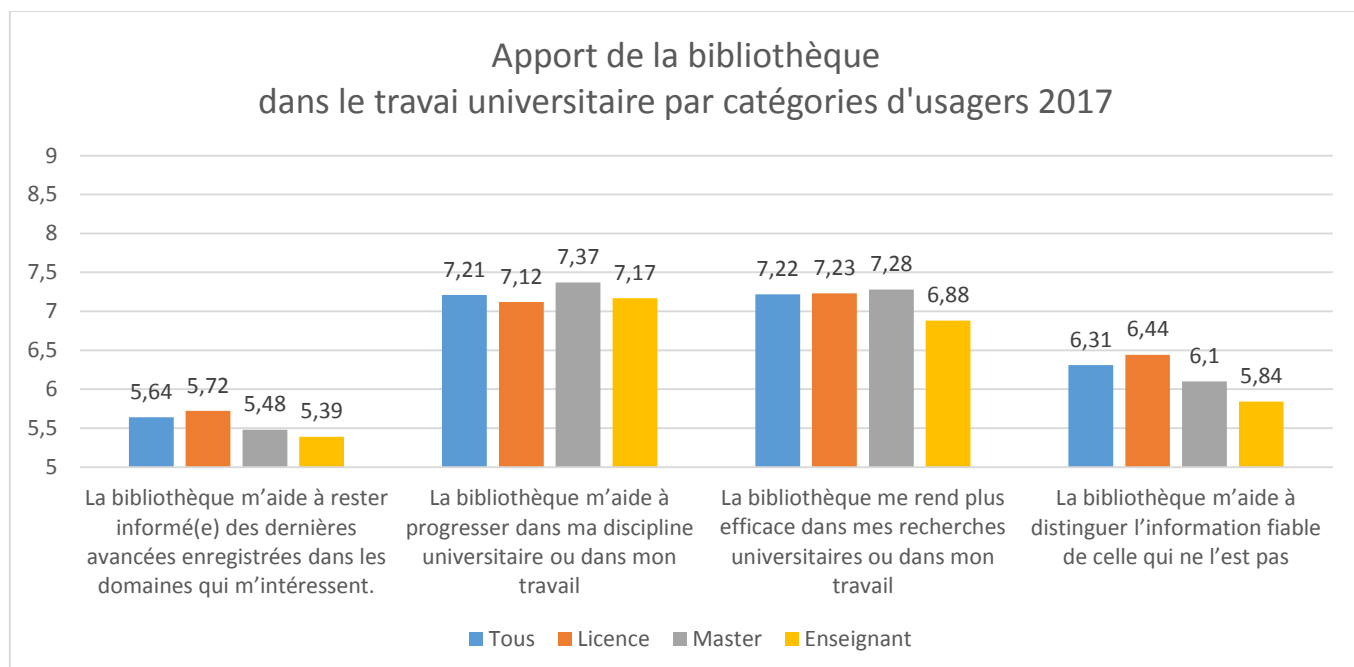
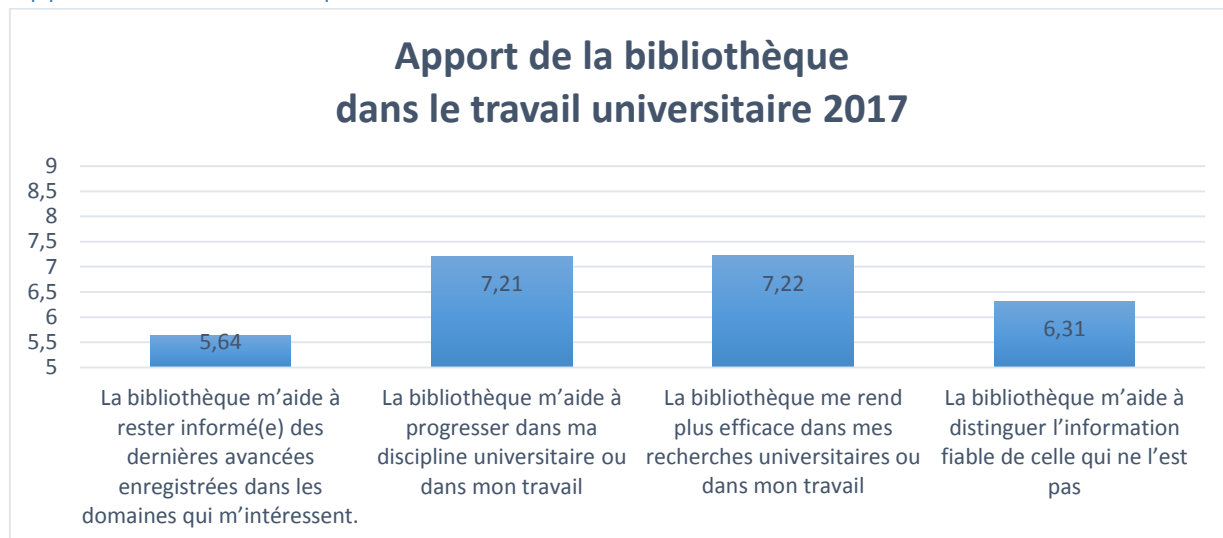
- 44 % consultent en ligne quotidiennement ou chaque semaine ses ressources contre 42 % en 2009

⇒ Parmi les Master/Doctorants ayant répondu :

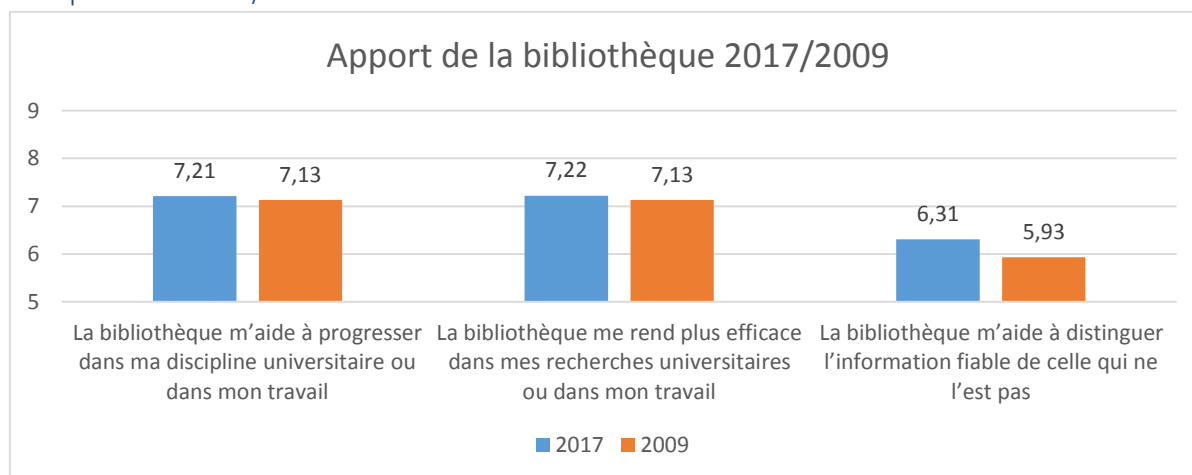
-72 % viennent à la bibliothèque quotidiennement ou chaque semaine consulter à la bibliothèque les ressources qu'elle propose contre 83 % en 2009

- 70 % consultent en ligne quotidiennement ou chaque semaine ses ressources contre 67 % en 2009, 22 % les consultent tous les jours, ils étaient 19 % en 2009.

Apport de la bibliothèque

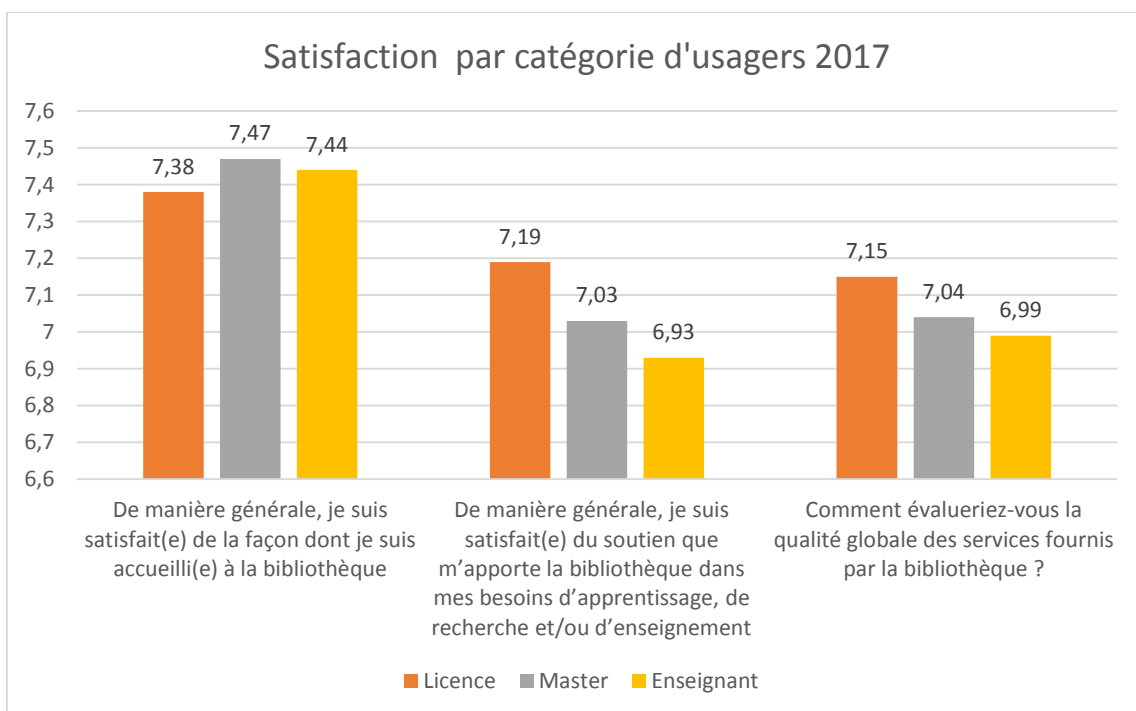
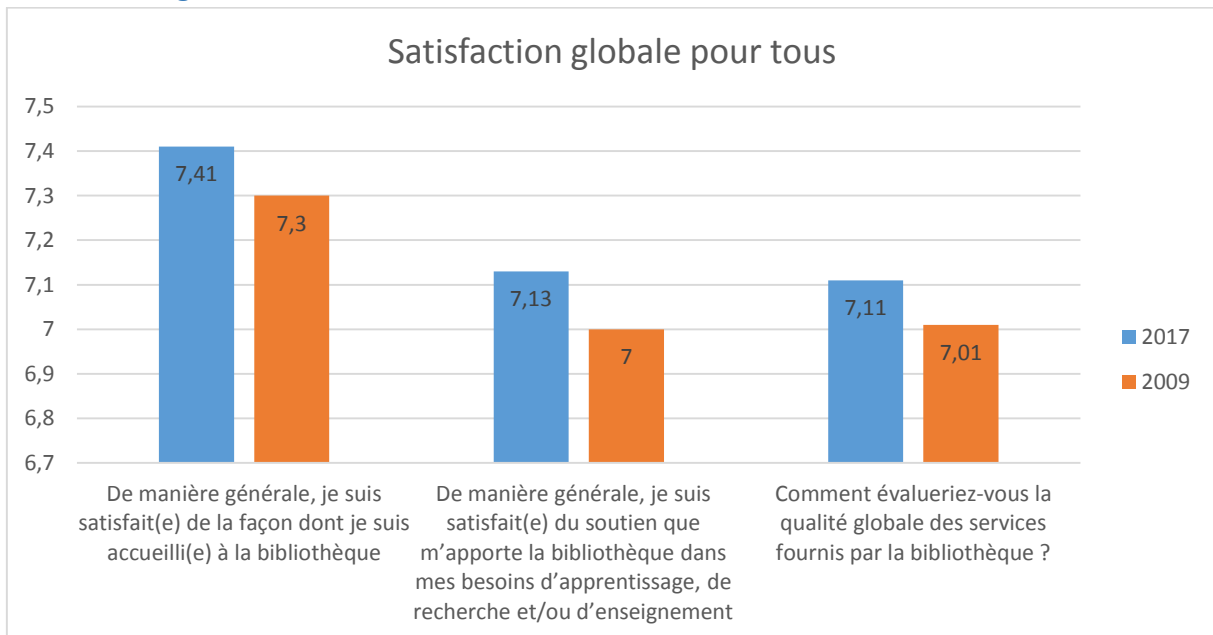


Comparaison 2009/2017



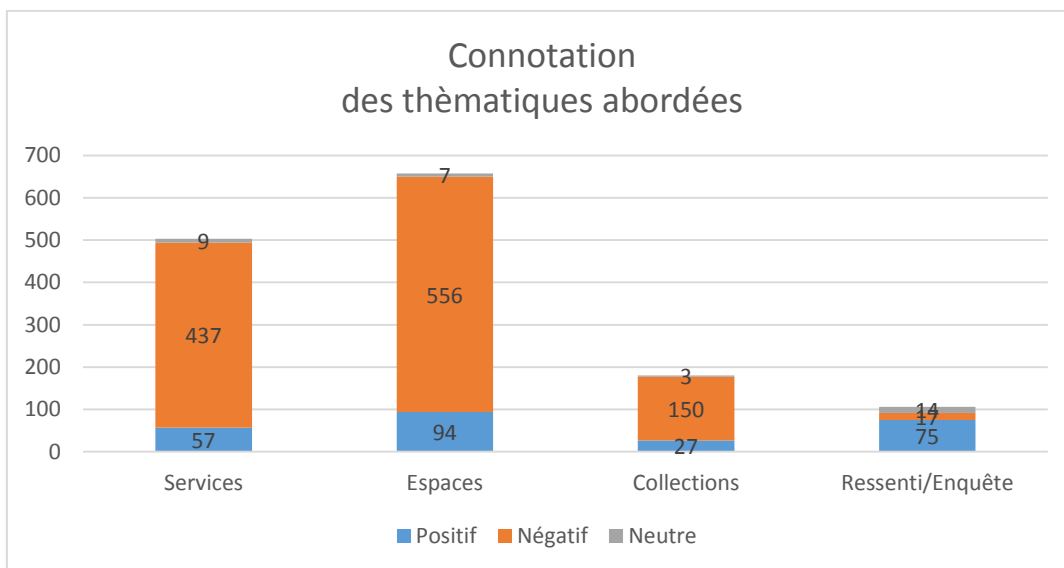
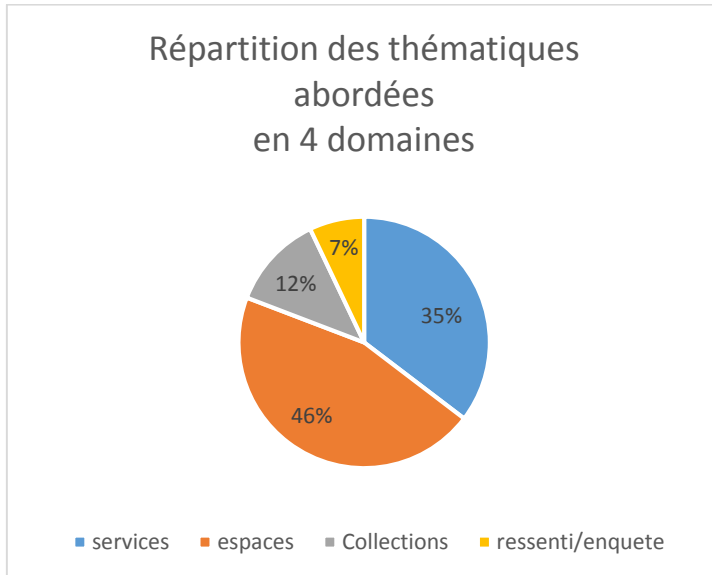
- ⇒ Progression des moyennes par rapport à 2009 dans l'apport de la bib ds le travail universitaire :
- ⇒ Satisfaction notamment de l'aide apportée par la bibliothèque permettant de progresser et d'être plus efficace dans le travail universitaire et les recherches
- ⇒ En revanche, la bibliothèque permet peu de distinguer l'information fiable et encore moins de rester informé des avancées des domaines disciplinaires, elle ne joue pas son rôle de veille.

Satisfaction générale



C - Analyse des commentaires

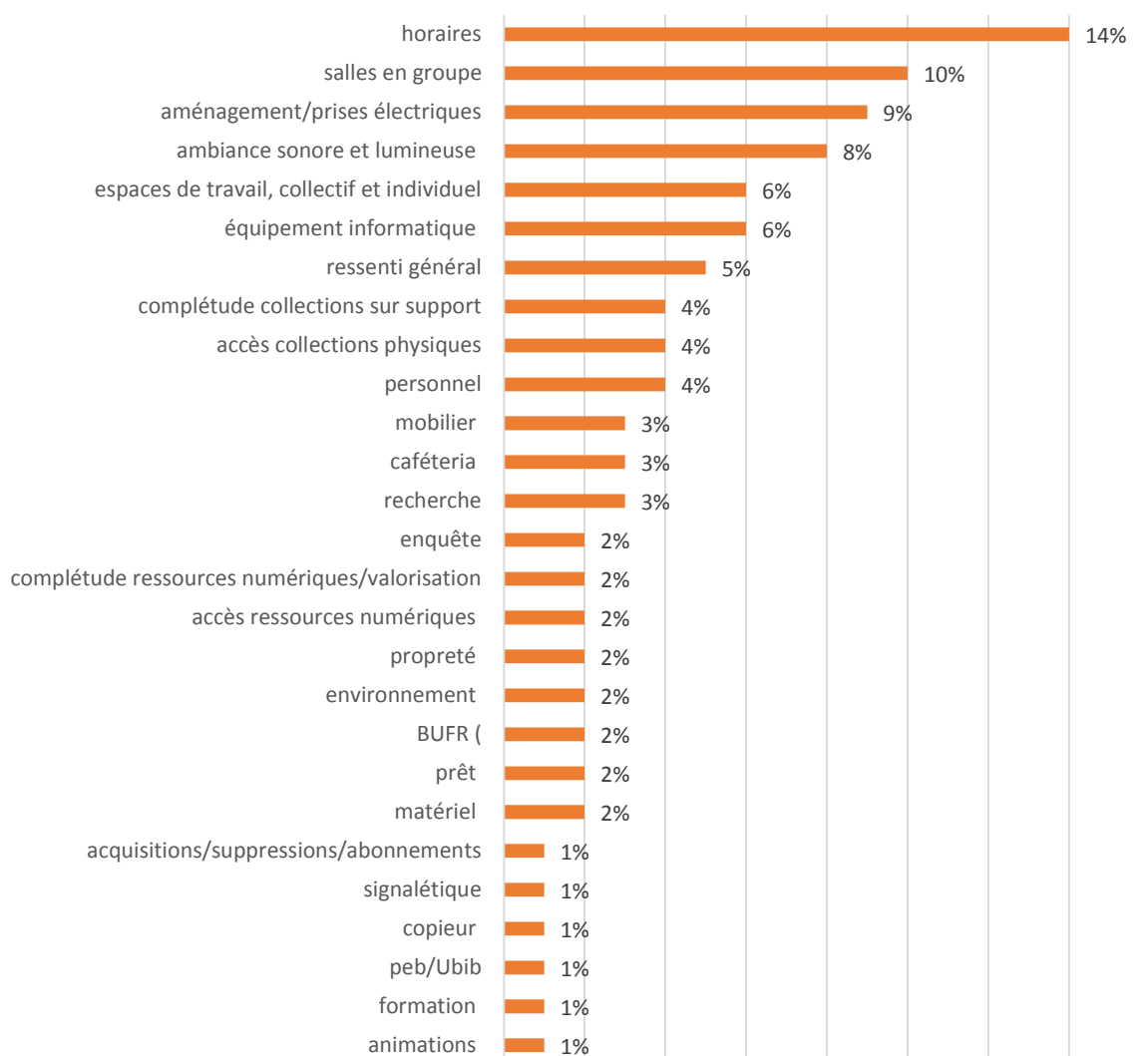
889 commentaires fournis ayant abordés 1456 thèmes cumulés



Détail des 27 thématiques retenues réparties en 4 dimensions :

Services	Espaces	Collections	Autre
animations (actus, diffusion d'infos, expos, conf interdisciplinaires, collab enseignants/personnels)	ambiance (sonore et lumineuse : bruit serious game, travaux, insonorisation SalleGroupe, zonage, portes, message de fermeture /éclairage, lampes/évacuation)	accès collections physiques (Cotation, rangement, comm magasin, répartition mag/salle, fonds ancien, mise à dispo pério papier, mauvaise localisation)	ressenti (général, sans détail ou en complément du reste)
équipement (uniquement informatique : wifi/PC/postes de consultation, nb, tps de réponse, logiciels)	aménagement (prises électriques, état général murs/sols/wc)	accès ressources numériques (signallement des revues en ligne, bases de données, e-books)	enquête (remerciements, difficulté, écriture inclusive, bib non listée)
formation (documentaire : ateliers, Sgame / autoformation (tuto))	BUFR (à mentionner si demandes spécifiques : ex : "salle de travail en Staps" : retenir 2 items : BUFR + salle en groupe)	acquisitions (et suppressions et abonnements : suggestions, délai, info, tables nouveautés, dons sortants)	
horaires (soir, nocturne, dimanche, partiels+)	cafeteria (espace cafétéria et en général sur l'alimentation (touillettes) /fumer)	complétude collections sur support (disciplines ou fonds particuliers : breton/audiovisuel/cartes/BD édition/desherbage/nb d'exemplaires, exclu du pret)	
matériel (casier, relieur, video-pro, tablette avec pdf, jeux, plaids, fontaine/eau, monnayeur, distributeur/mouchoirs, plantes)	environnement (chauffage /aération /isolation)	complétude ressources numériques et valorisation (disciplines, ressources particulières : BasesD/ebooks/VOD/INA...)	
peb (y mettre aussi Ubib)	espaces (de travail, collectif et individuel, détente, repos, pr valo travaux étudiants/enseignants, pr animations pédagogiques, banque(s) d'accueil, nb, dimensions)		
personnel (compétences, badge, disponibilité, répartition, moniteurs)	meublé (places manquantes/chaises/tables/fauteuil/tablette pr ordi)		
copieur (scanner/impression)	propreté (WC, fenêtres, poubelles, odeur...)		
prêt (durée, prolongation, pénalités, mise a dispo Sup, boîte retour, navette (R2, R1, Mazier...), réservation ouvrages)	sallesGroupe (nb, réservation)		
recherche (site web, catalogue public)	signalétique (plan collections, salles)		

Proportion des commentaires répartis en 27 thématiques



Répartition par catégories d'usagers des commentaires des 10 principales thématiques abordées

