

LibQUAL + 2023

Les principaux résultats

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)
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**
- en savoir plus sur la composition des répondants → [ici](#)



Une enquête de perception pour comprendre ce qui compte pour vous :

- Un fort désir de bibliothèque, son ambiance *si particulière*
- Travailler sur place, seul ou en groupe
- Trouver **un cadre silencieux** propice au travail individuel, **un environnement propice à l'étude**, à l'apprentissage et à la recherche
"J'aime beaucoup aller à la bibliothèque car c'est un environnement très calme."
"La bibliothèque est très fonctionnelle, calme et idéalement organisée."
- La **richesse des ressources offertes** :
"Pour avoir fréquenté d'autres bibliothèques universitaires, les services, les lieux et la documentation de la bibliothèque de St Guillaume sont vraiment de qualité."
- **Trouver** de façon autonome l'information que vous recherchez, **en ligne ou sur place**
- **Avoir accès** facilement aux ressources électroniques **depuis n'importe quel lieu** - à Sciences Po, chez soi, ailleurs

Ce que vous avez particulièrement aimé :

- La **qualité de l'accueil** et la prise en charge des demandes par le personnel
- Une équipe de professionnels qui vous **guide** et vous **oriente**
"Personnels très accueillants et qui aide surtout quand on est un néophyte perdu. Merci!"
"I am very satisfied with your service and your staff is always kind :) Thanks for your work!!!"
- L'**offre de casiers** pour retirer ses ouvrages en libre service à Paris est particulièrement appréciée !

Victime de son succès, ce lieu de vie est sur-sollicité !

- Paris, **le nombre de places, trop faible**
- Le **nombre insuffisant des salles de travail en groupe**, que ne pallie pas l'offre de salles de classe et le système de réservation de places vous exaspère
"Les services de la bibliothèque sont très satisfaisants. Ma principale préoccupation concerne les places disponibles en journée et la difficulté de trouver un lieu de travail."
"Much appreciated if you could add individual boxes (no need to be very large like a study room) where we can take online interviews & group meetings."
- Il fait parfois **trop chaud** parfois **trop froid**, et certaines salles de lecture sont trop **exposées au bruit**. Des remarques parfois contradictoires !
"Il fait beaucoup trop froid s'il vous plaît du chauffage!!!" "Il fait trop chaud dans la bibliothèque St Thomas"
- En dépit des travaux sur l'infrastructure réseau, **le wifi** demeure souvent capricieux
"Les services offerts par la bibliothèque sont globalement très bons. À part le wifi qui est vraiment très moyen, il saute régulièrement, parfois pendant de longs moments, ce qui peut vraiment ralentir notre capacité à travailler."

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 bibliothèque de Sciences Po en 2009, 2011, 2014, 2017 et 2023.

» LibQUAL+ interroge :



- un **minimum**
- un **désiré**

pour encadrer un perçu.

» LibQUAL+ mesure :



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



Les **résultats complets**



Un étudiant résume ainsi son expérience qui fait écho aux résultats :

"La bibliothèque est belle, propre, pratique, le personnel est accueillant et à l'écoute, les ressources sont nombreuses et utiles.

Cependant, je déplore le manque cruel de place. Ne pouvant étudier chez moi comme il se doit, je compte sur la bibliothèque du campus, comme beaucoup d'étudiants.

Cependant, celle est très souvent saturée (surtout en période d'examens), je trouve aussi le système de réservation peu pratique et contraignant."



À venir à la rentrée, notre plan d'action !