



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



UNIVERSITÉ
CAEN
NORMANDIE

ENQUÊTE LIBQUAL+

RÉSULTATS 2020



0100101011010
0101010010101
0010010101010
0100101010101
0001010101010
10100110101111





CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

Début mars 2020, le Service commun de la documentation (SCD) de l'université de Caen Normandie propose sa troisième enquête sur la qualité des services des bibliothèques à toute la communauté universitaire, Libqual+.

Conjointe aux SCD de Rouen et du Havre, l'enquête Libqual+ 2020 s'inscrit pour le SCD de Caen dans le cadre de sa démarche qualité élargie : l'obtention du label Marianne, certifiant le respect du référentiel Marianne et garantissant aux usagers la qualité des services.

Pour cette édition, des actions de médiation auprès des publics étaient prévues dans le cadre d'un stage d'une étudiante en master UNICAEN Métier du livre et de l'édition : accompagnement pour répondre à l'enquête auprès des étudiants sur tous les campus, promotion dans les bibliothèques. Le personnel des bibliothèques a également participé à ces actions en proposant des cafés Libqual+ sur les campus 1, 5 et INSPE.

La fermeture de l'université à la mi-mars n'a pas permis de mener toutes ces actions jusqu'au terme de l'enquête. Le questionnaire a bénéficié d'une prolongation jusqu'au 30 mars pendant la période de confinement.

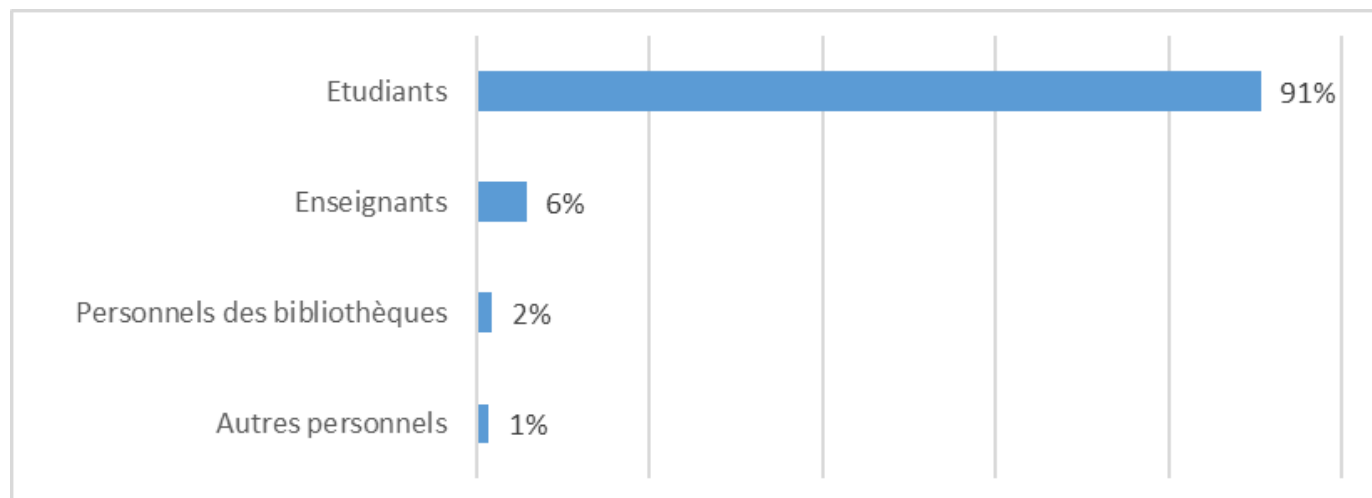




ENQUÊTE 2020 : PARTICIPATION

- 1222 répondants

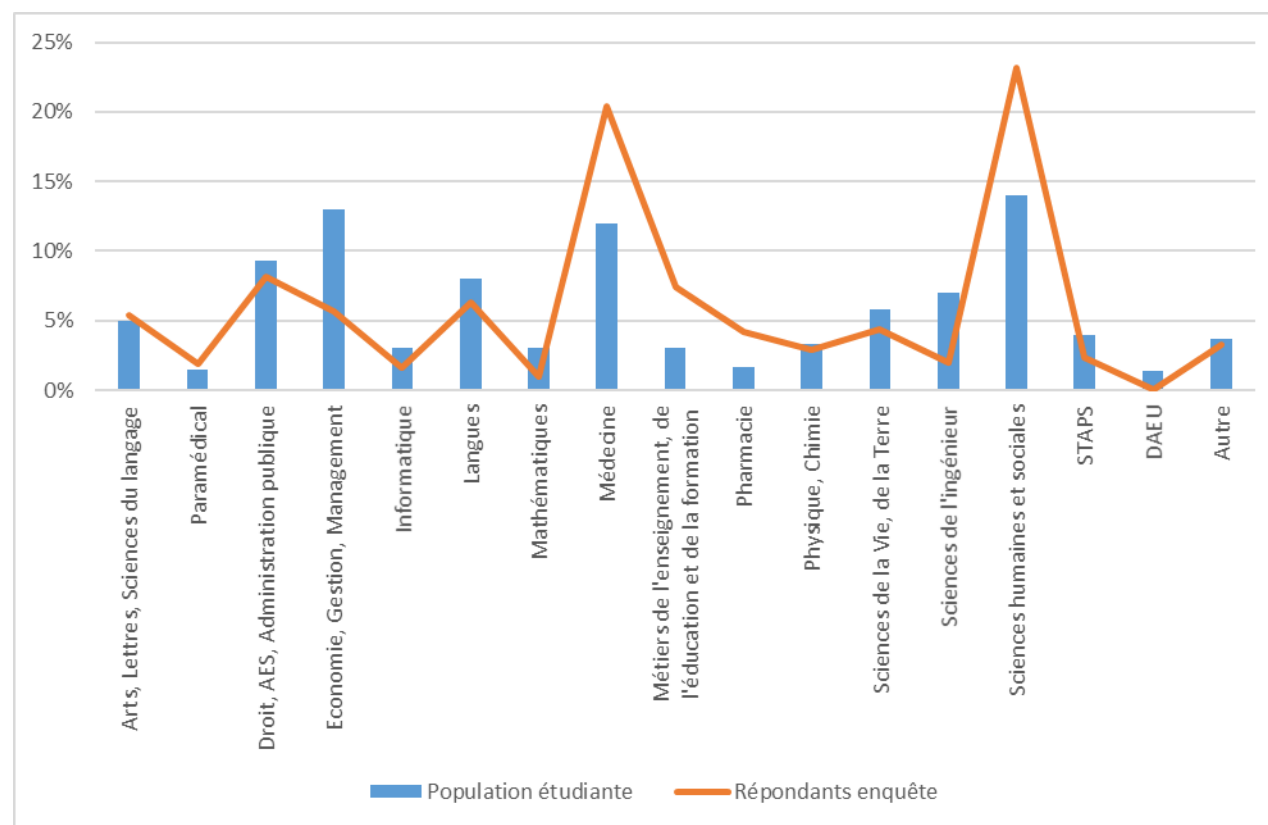
La répartition par statut reste stable par rapport aux enquêtes de 2016 et 2012.





ENQUÊTE 2020 : PARTICIPATION

On note pour 2020 une augmentation des répondants en L1 et DAEU, ainsi qu'une baisse des répondants des cycles Master, Agrégation et Doctorat.









MÉTHODOLOGIE

L'enquête Libqual+ demande aux répondants, pour une même question, 3 niveaux de notation :

- Niveau minimal
- Niveau perçu
- Niveau souhaité

Les écarts entre ces trois niveaux permettent d'établir 4 niveaux de satisfaction qui sont matérialisés avec les couleurs suivantes dans un radar :

	Perçu en-dessous du niveau minimal exigé
	Perçu meilleur que le niveau minimal exigé
	Perçu en-dessous du niveau souhaité
	Perçu meilleur que le niveau souhaité



LISTE DES QUESTIONS

SQ - SATISFACTION GENERALE

- SQ1 De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque
- SQ2 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
- SQ3 Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque

IL - MAITRISE DE L'INFORMATION

- IL1 La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent
- IL2 La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail
- IL3 La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail
- IL4 La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas

LQ - QUESTIONS LOCALES

- LQ1 Je trouve facilement une assistance en ligne de la part de ma bibliothèque
- LQ2 La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose
- LQ3 Le catalogue de ma bibliothèque est facile à utiliser
- LQ4 Les horaires d'ouverture de ma bibliothèque me conviennent
- LQ5 Ma bibliothèque me forme à la recherche, à l'évaluation et à l'utilisation de l'information





LISTE DES QUESTIONS

AS - ACCUEIL

- AS1 Le personnel met les usagers en confiance
- AS2 Les usagers bénéficient d'un service personnalisé
- AS3 Le personnel est toujours poli
- AS4 Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers
- AS5 Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers
- AS6 Le personnel est prévenant à l'égard des usagers
- AS7 Le personnel comprend les besoins des usagers
- AS8 Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers
- AS9 Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers





LISTE DES QUESTIONS

IC - ACCESSIBILITE ET QUALITE DES RESSOURCES

- IC1 Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail
- IC2 Le site web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche
- IC3 La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail
- IC4 La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin
- IC5 L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information
- IC6 Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome
- IC7 L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome
- IC8 La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux

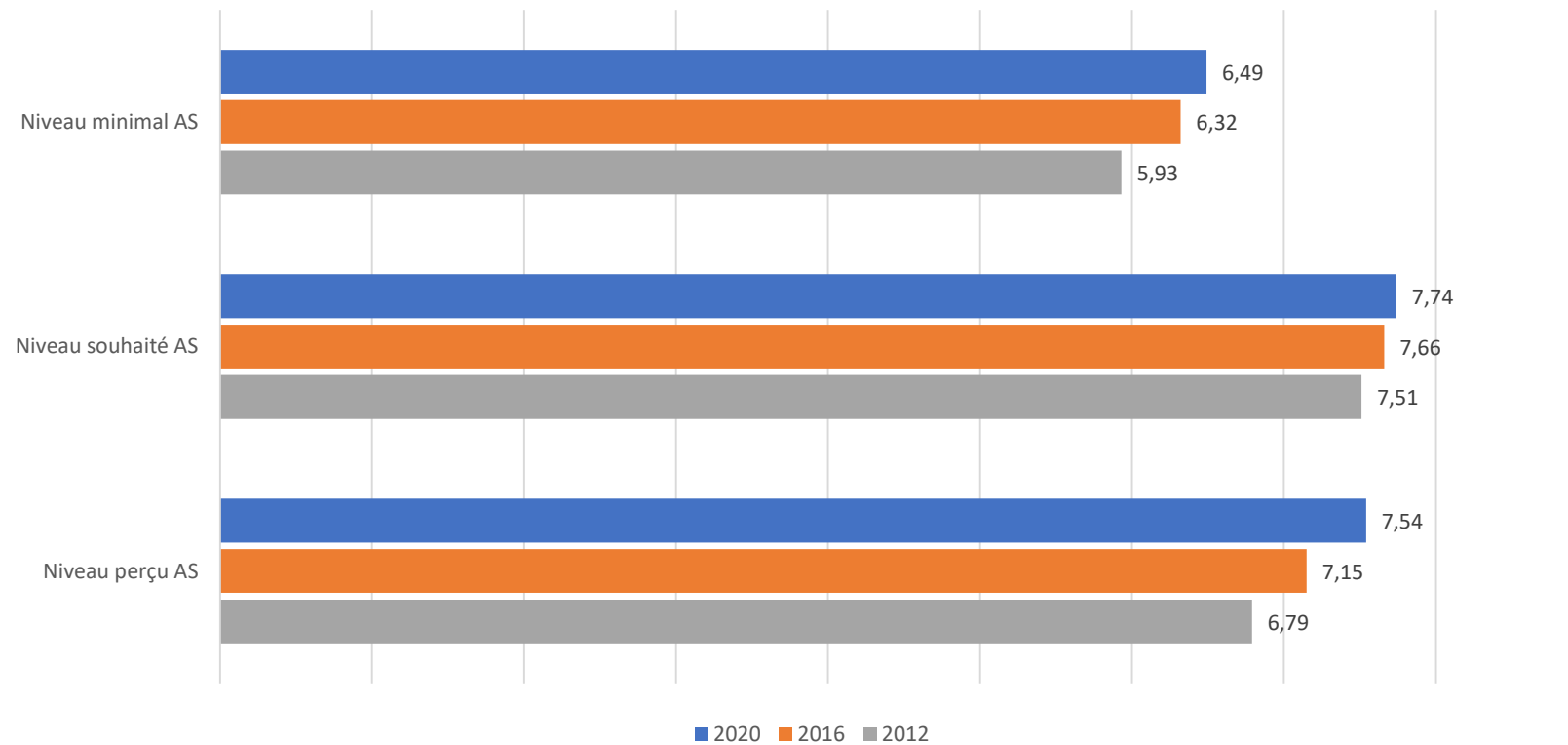
LP - LIEU

- LP1 Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et l'apprentissage
- LP2 La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel
- LP3 Les locaux sont confortables et attrayants
- LP4 La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche
- LP5 La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe



COMPARATIF AVEC 2016 ET 2012

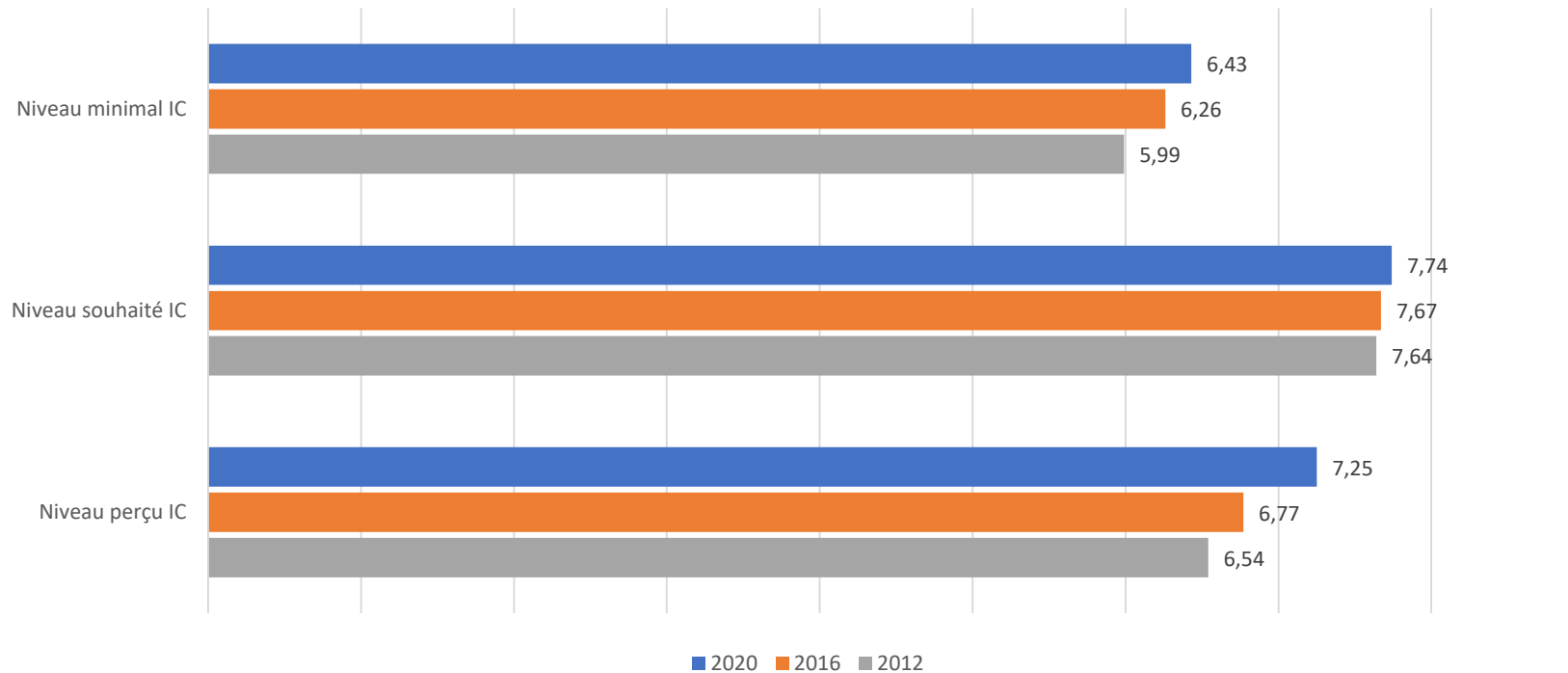
Groupe de questions Accueil (AS)





COMPARATIF AVEC 2016 ET 2012

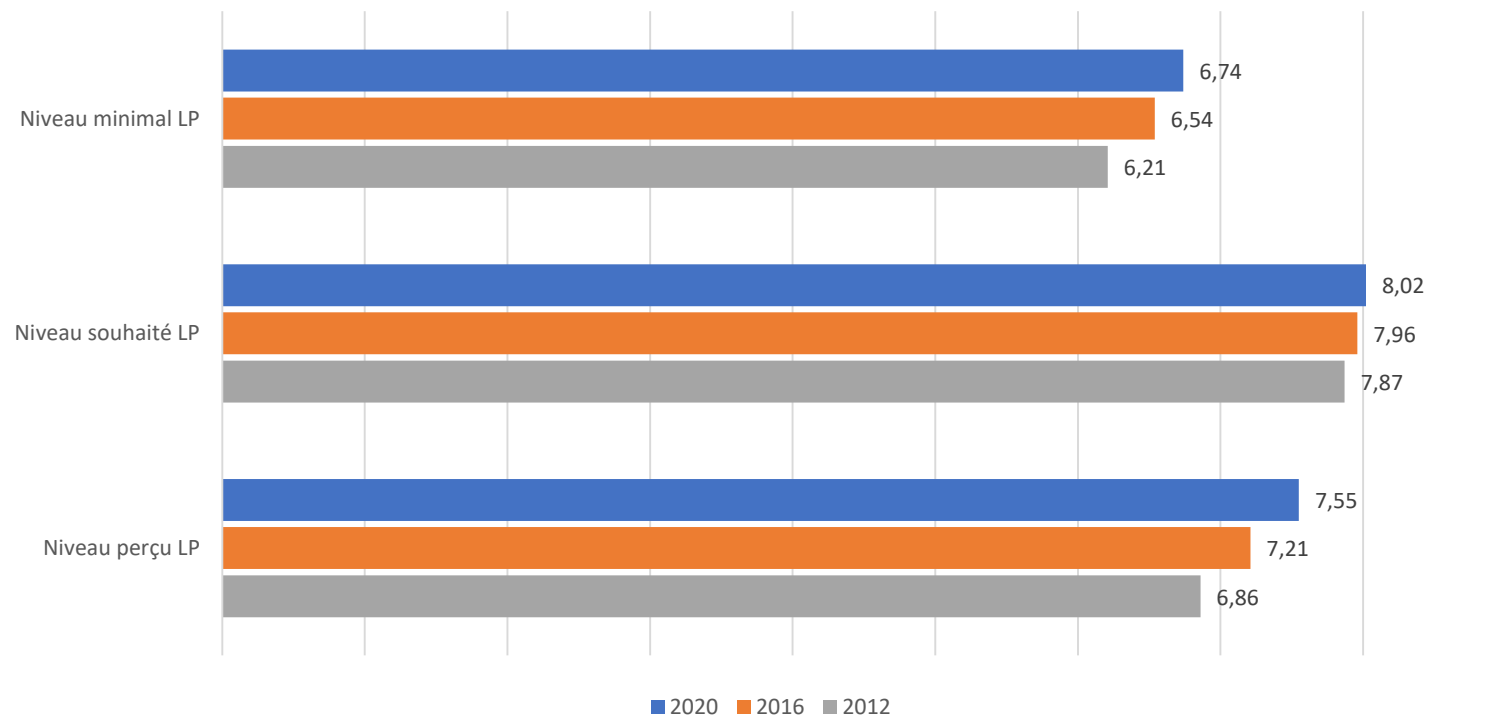
Groupe de questions Accessibilité et qualité des ressources (IC)





COMPARATIF AVEC 2016 ET 2012

Groupe de questions Lieu (LP)





RÉSULTATS 2020

- **Global**
 - moyenne du niveau perçu en hausse (7,44/10)
 - une seule note en-dessous de 7 en niveau perçu (AS2)
 - pour la première fois deux notes au-dessus de 8 en niveau perçu (AS3 et AS8)
- **Accueil**
 - Plus faible écart entre niveau souhaité et niveau perçu (+0,20)
- **Accessibilité et qualité des ressources**
 - Plus forte progression en niveau perçu (7,25/10, +0,48 par rapport à 2016)
- **Lieu**
 - Niveau souhaité le plus haut (8/10)

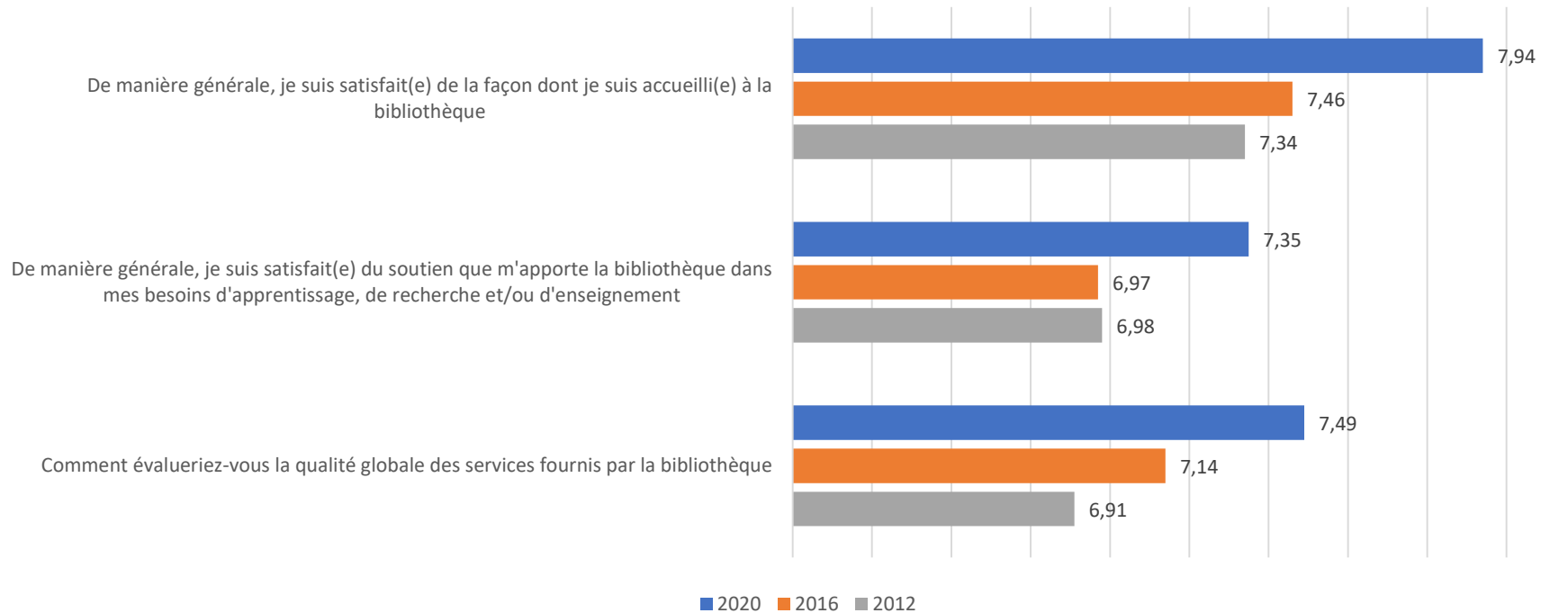




RÉSULTATS 2020

- Satisfaction générale

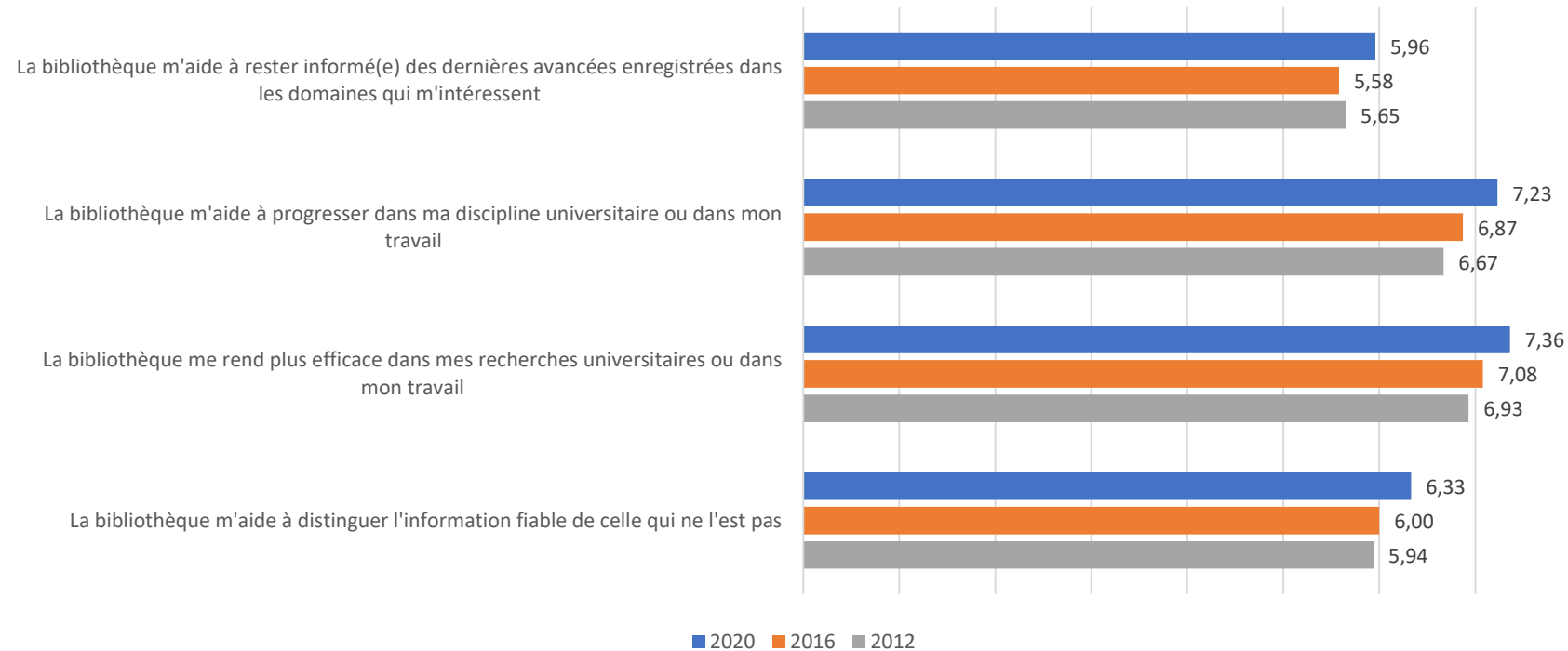
Aucune réponse en-dessous de 7





RÉSULTATS 2020

- Compétences informationnelles
Une seule réponse en-dessous de 6

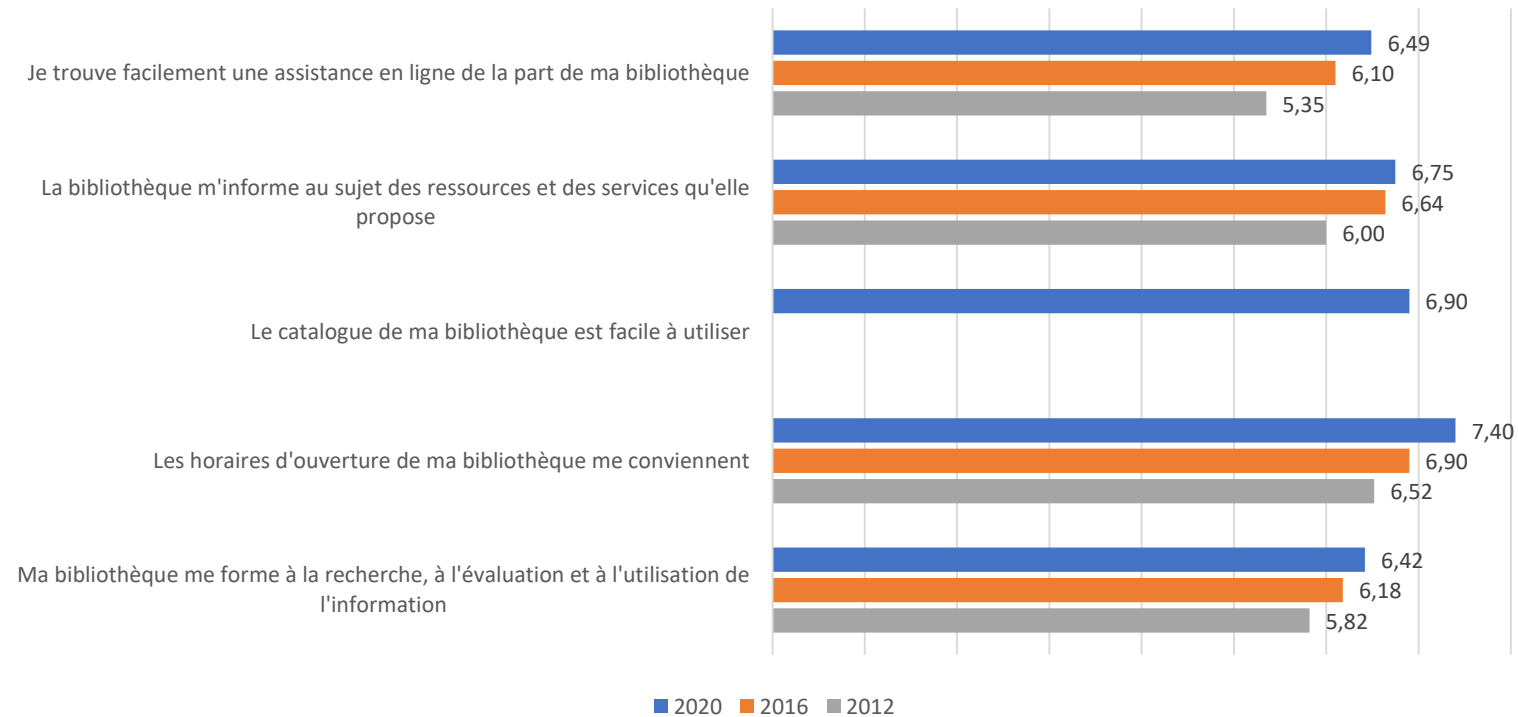




RÉSULTATS 2020

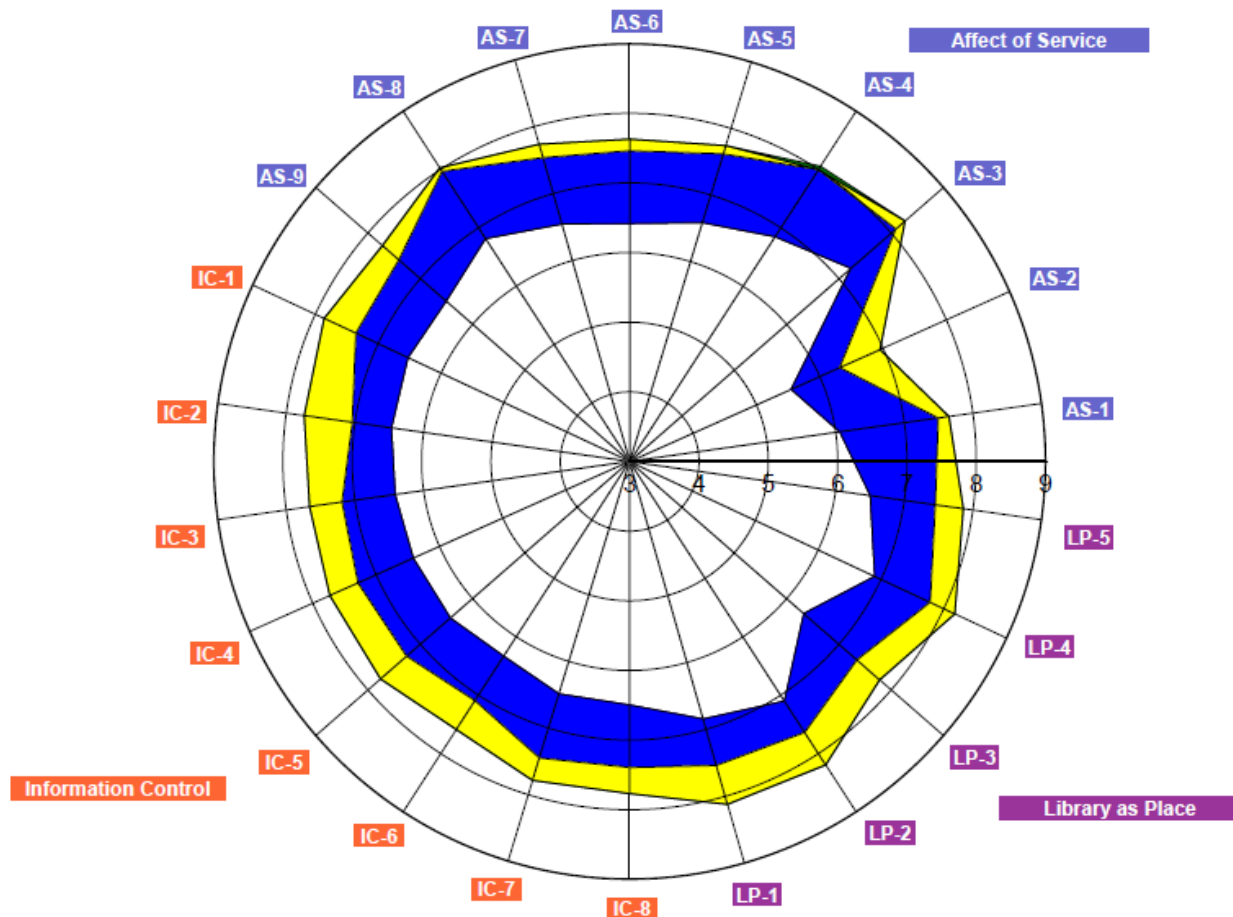
- Questions locales

Meilleur résultat pour les horaires d'ouverture





RÉSULTATS 2020 : TOUS LES RÉPONDANTS



- **Accueil (AS)**

Les questions concernant l'accueil obtiennent les notes les plus hautes : l'exigence des répondants est forte, et le niveau perçu l'est également. La question AS4, *Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers*, est perçue meilleure que le niveau souhaité. Les questions concernant la politesse et la bonne volonté du personnel sont également bien notées par les répondants.

Seule la question AS2, *Les usagers bénéficient d'un service personnalisé*, obtient des notes faibles dans les trois niveaux (minimal, perçu, souhaité).

- **Accessibilité et qualité des ressources (IC)**

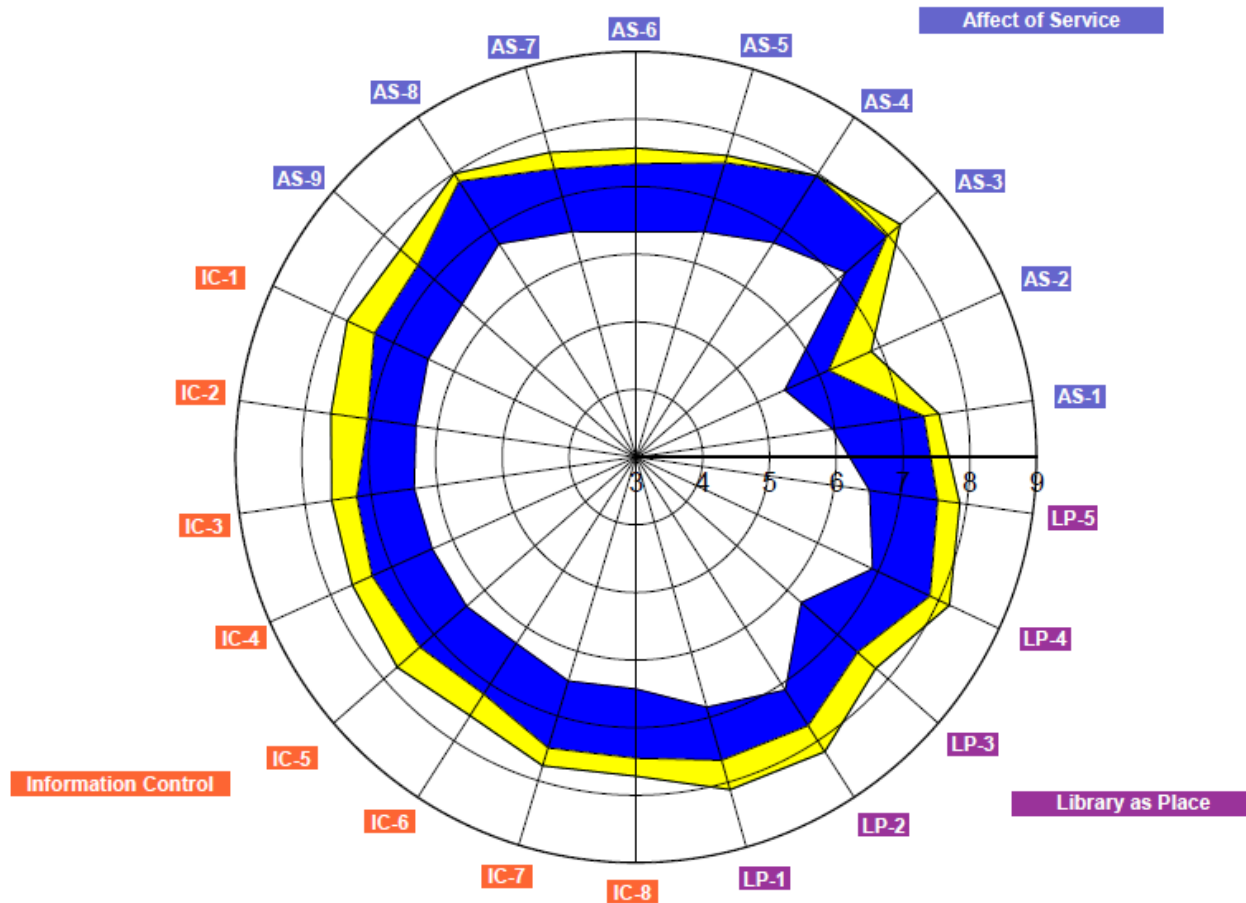
Les résultats obtenus pour les questions sur l'Accessibilité et la qualité des ressources (IC) sont en hausse pour le niveau perçu, mais ils sont à nuancer pour les groupes de répondants enseignants et personnels de bibliothèques.

- **Lieu (LP)**

On note pour la partie concernant les lieux un fort niveau d'exigence notamment pour les questions LP1, LP2 et LP4, relatives à l'environnement et au cadre de travail. Le niveau perçu pour ces questions de locaux est par contre plus faible chez les répondants personnels de bibliothèques.



RÉSULTATS 2020 : RÉPONDANTS LICENCE



Les résultats pour le cycle Licence sont, dans les grandes lignes, semblables aux résultats d'ensemble : un accueil apprécié, et des notes en-dessous de niveau souhaité pour les items d'accessibilité des ressources et de lieu même si l'évaluation générale est positive (notes au-dessus de 7 pour 21 questions sur 22)

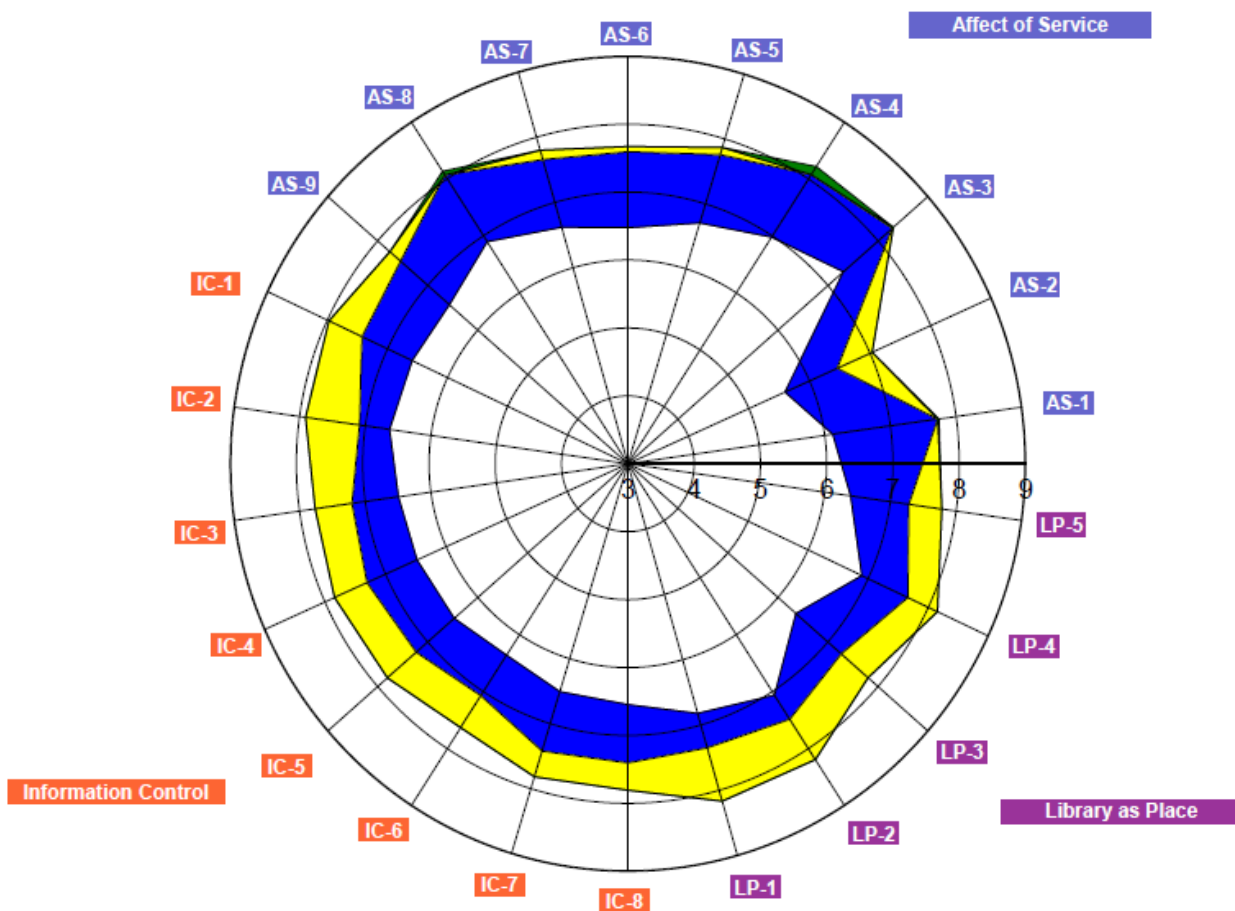
Points positifs

- Accueil : Compétence, disponibilité et bonne volonté du personnel (AS3, AS4, AS8)
- Accessibilité et qualité des ressources : accessibilité et autonomie de l'information (IC7)
- Lieu : environnement de travail (LP4)

Points négatifs

- Accueil : services personnalisés en BU (AS2)
- Accessibilité et qualité des ressources : autonomie du site web (IC2)
- Lieu : confort et attractivité des locaux (LP3)

RÉSULTATS 2020 : RÉPONDANTS MASTER



Les questions liées à l'accueil sont mieux notées par les répondants en Master qu'en Licence : trois questions sont perçues supérieures au niveau souhaité (AS3, AS4 et AS8). En revanche, les résultats pour les questions d'accessibilité des ressources et de lieu sont plus faibles que pour le cycle licence.

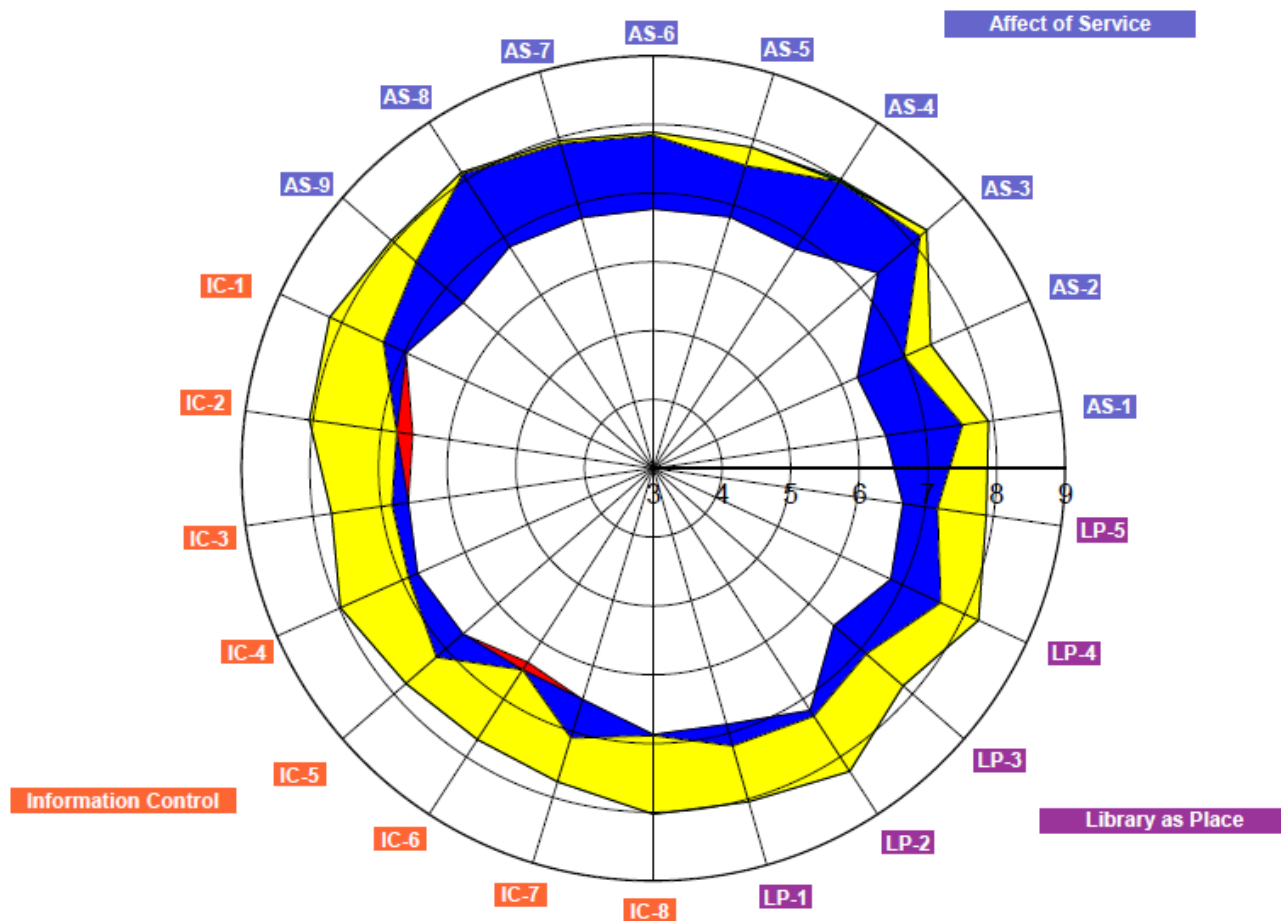
Points positifs

- Accueil : Politesse, disponibilité et bonne volonté du personnel (AS3, AS4, AS8)
- Accessibilité et qualité des ressources : accessibilité des ressources en ligne et de l'information (IC1, IC7)
- Lieu : environnement propice à l'étude (LP4)

Points négatifs

- Accueil : services personnalisés en BU (AS2)
- Accessibilité et qualité des ressources : autonomie du site web et convivialité des outils de recherche (IC2, IC6)

RÉSULTATS 2020 : RÉPONDANTS ENSEIGNANTS



Deux questions sur l'accessibilité et la qualité des ressources (IC2, IC6) sont perçues en-dessous du niveau minimal par les enseignants. La question AS4 *Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers* est perçue supérieure au niveau souhaité.

Les filières lettres, langues, enseignement et SHS sont les plus représentées dans le profil des enseignants répondants (36 répondants sur 72).

Points positifs

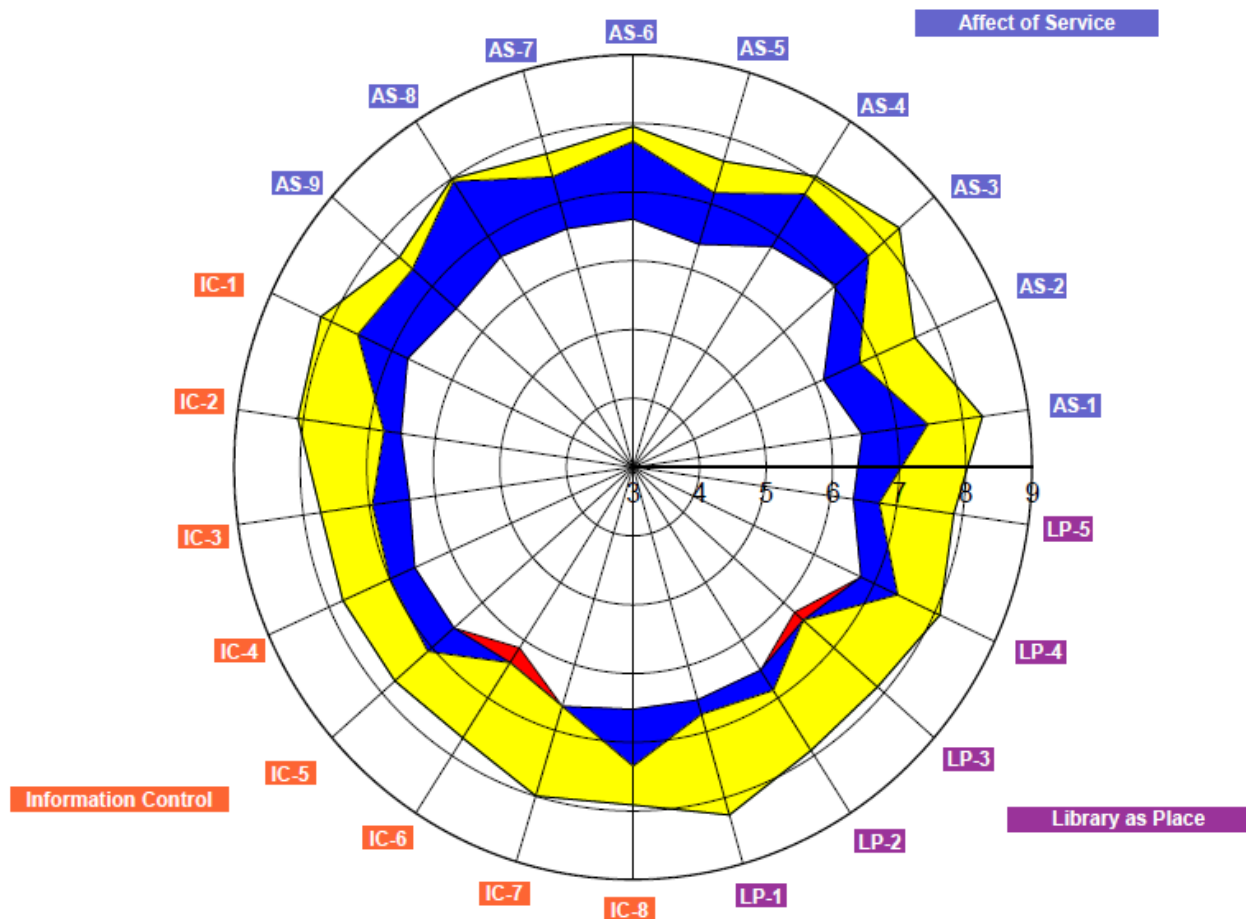
- Accueil : politesse du personnel (AS3)
- Accessibilité et qualité des ressources : accessibilité des ressources en ligne (IC1)
- Lieu : environnement propice à l'étude (LP4)

Points négatifs

- Accueil : services personnalisés en BU (AS2)
- Accessibilité et qualité des ressources : autonomie du site web et convivialité des outils de recherche (IC2, IC6), documentation imprimée et en ligne pas en adéquation avec les besoins (IC3, IC4, IC8)



RÉSULTATS 2020 : RÉPONDANTS PERSONNELS BU



2/3 des personnels qui ont répondu à l'enquête font partie des bibliothèques intégrées.

Deux questions ont un niveau perçu inférieur au niveau minimal : elles concernent la convivialité des outils de recherche (IC8) et le confort des locaux LP3).

▪ Points positifs

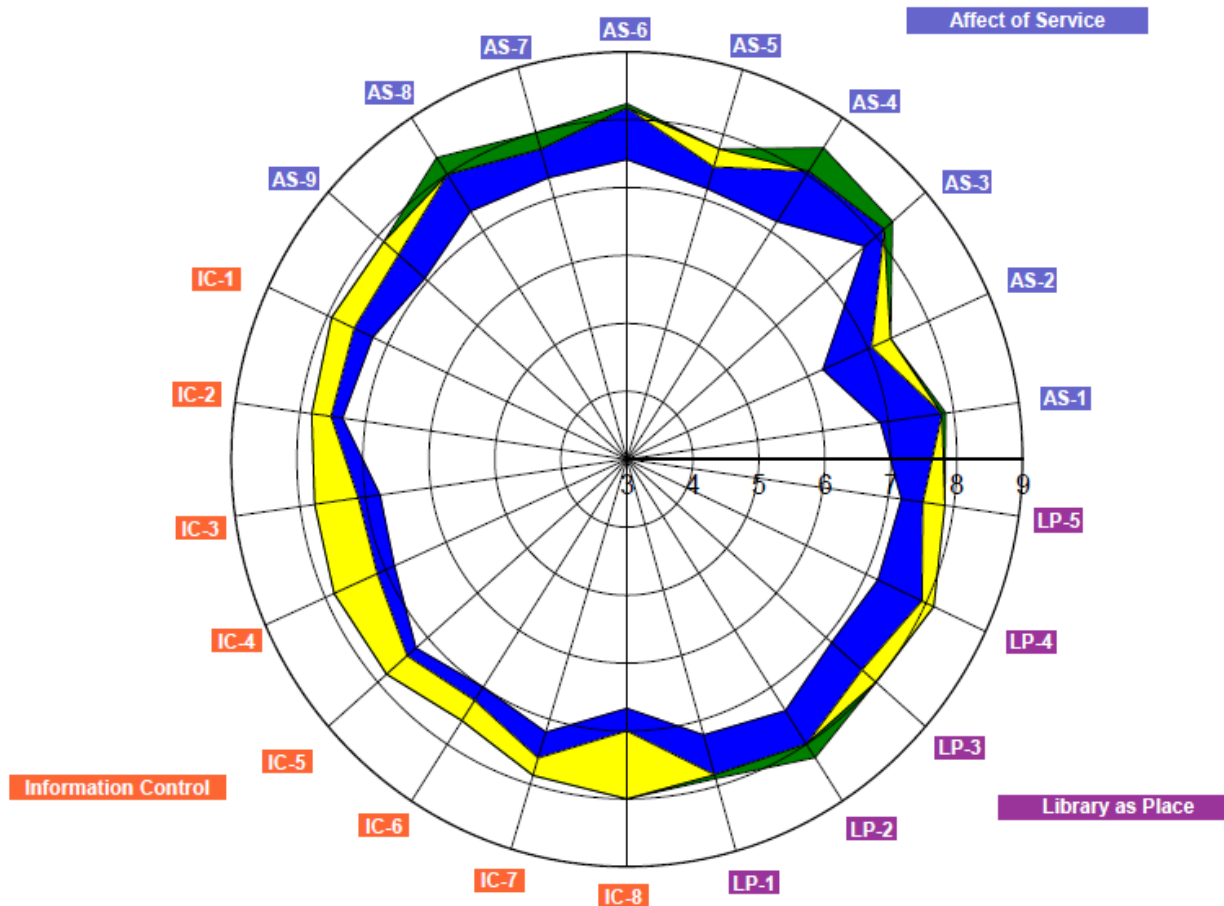
- Accueil : politesse et bonne volonté du personnel (AS3, AS8)
- Accessibilité et qualité des ressources : accessibilité des ressources (IC1)
- Lieu : environnement propice à l'étude (LP4)

▪ Points négatifs

- Accueil : services personnalisés en BU (AS2)
- Accessibilité et qualité des ressources : autonomie du site web et convivialité des outils (IC2, IC6), information accessible de façon autonome (IC7), documentation imprimée pas en adéquation avec les besoins (IC3)
- Lieu : confort et attractivité des locaux (LP3), cadre et environnement de travail propices à l'étude et silencieux (LP1, LP2), salles de groupes (LP5)



RÉSULTATS 2020 : RÉPONDANTS BIATSS



Six questions sur neuf, relatives à l'accueil, ainsi que deux questions sur cinq pour les locaux sont perçues supérieures que le niveau souhaité.

- Points positifs

- Accueil : politesse, disponibilité, prévenance et bonne volonté du personnel (AS3, AS4, AS6, AS8)

- Accessibilité et qualité des ressources :

- Lieu : cadre de travail silencieux et propice à l'étude (LP2, LP4)

- Points négatifs

- Accueil : services personnalisés en BU (AS2)

- Accessibilité et qualité des ressources : revues imprimées ou en ligne pas en adéquation avec les besoins (IC8)



CONCLUSION

- Une participation satisfaisante malgré le contexte sanitaire
- Des résultats en hausse pour chaque groupe de questions
 - Progression de l'item Accessibilité et qualité des ressources
 - Ecart entre niveau souhaité et perçu le plus faible pour les items Accueil
 - Niveau souhaité le plus haut pour les items de Lieu
- Des points à améliorer selon les groupes de répondants :
 - Autonomie du site web et convivialité des outils (enseignants et personnels BU)
 - Confort et attractivité des locaux (personnels BU)
 - Services personnalisés en BU pour tous les répondants
- Les commentaires libres mettent en avant des thèmes liés aux bâtiments et aux horaires.



SUGGESTIONS LECTEURS

RÉALISATIONS		
EXTENSION DES HORAIRES "Plus de BU ouvertes le soir" <i>X., étudiant niveau L en Mathématiques</i> <ul style="list-style-type: none">✓ 4 BU vous accueillent en NoctambU+ (Caen, Cherbourg, Alençon)✓ 2 BU vous reçoivent le week-end	FAQ http://scd.unicaen.fr "Je n'arrive pas à me connecter à la WIFI" <i>Y., enseignant-chercheur en Histoire</i> <ul style="list-style-type: none">✓ une FAQ a été mise en ligne pour répondre aux questions les plus fréquentes✓ messagerie de contact : bibliotheque@unicaen.fr	FRÉQUENTATION Affluences "Il n'y a jamais assez de place" <i>V., étudiant niveau L en Médecine</i> <ul style="list-style-type: none">✓ vous pouvez visualiser le taux d'occupation de votre BU en temps réel✓ via l'application vous pouvez réserver des salles de travail en groupe
MISE À DISPOSITION DE PETITS MATÉRIELS "Le prêt de casques serait le bien venu" <i>C., étudiant niveau L en Psychologie</i> <ul style="list-style-type: none">✓ prêt de casques et de chargeurs de téléphone portable universels	PRÊT D'ORDINATEURS PORTABLES WINDOWS / LINUX "Nous avons besoin de PC en Linux" <i>B., étudiant niveau L en Informatique</i> <ul style="list-style-type: none">✓ 420 portables Windows ou Linux sont empruntables sur place ou à domicile	ECO - RESPONSABILITÉ "Serait-il possible d'avoir des poubelles jaunes ?" <i>H., étudiant niveau M en Langues et littérature</i> <ul style="list-style-type: none">✓ des poubelles de tri sont disponibles✓ du brouillon recyclé est distribué gratuitement
RÉAMÉNAGEMENT EN COURS "Plus de salles de travail en groupe" <i>P., étudiant niveau L en Lettres Sciences du langage</i> <ul style="list-style-type: none">✓ 38 salles de travail en groupe ont été réaménagées et équipées informatiquement✓ création d'espace de convivialité	RETOURS 24/24 "Boîte de retour dans chaque BU" <i>R., étudiant niveau M en Histoire</i> <ul style="list-style-type: none">✓ boîtes de retour de documents :<ul style="list-style-type: none">✓ BU Pierre-Sinoux (campus 1)✓ BU Rosalind-Franklin (campus 2)✓ BU Madeleine-Brès (PFRS)	ET ENCORE BEAUCOUP DE RÉALISATION À VENIR ! <ul style="list-style-type: none">✓ à suivre...

En ligne sur le Portail

<http://scd.unicaen.fr/bibliotheques/qualite-de-l-accueil/>

