

## **RAPPORT SYNTHETIQUE D'ANALYSE DE L'ENQUETE LIBQUAL+ 2016**

En 2016, l'enquête LibQual+ sur la qualité des services des bibliothèques a été proposée à toute la communauté universitaire.

Grâce à ces réponses, le Service commun de la documentation va pouvoir mieux orienter son action et chercher à répondre à vos besoins de façon plus pertinente.

Depuis la rentrée 2016, les horaires ont été adaptés afin de proposer une soirée supplémentaire le vendredi en BU Droit-Lettres et en BU Santé, une ouverture le samedi de 10h à 19h de la BU Sciences-STAPS et le dimanche de 13h à 19h de la BU Santé.

Le service de navette vous permet de faire venir et de rendre des documents d'un campus à l'autre ou d'un site à l'autre.

Les rendez-vous avec un bibliothécaire vous permettent de bénéficier d'un service personnalisé de recherche documentaire, les ateliers de la BU de vous former en un temps bref à une base numérique ou un outil de gestion bibliographique.

En 2017, l'application Affluences qui permet déjà en BU Santé de connaître la fréquentation de la bibliothèque et de réserver des salles de travail sera déployée en BU Droit-Lettres et en BU Sciences-STAPS. Elle sera par ailleurs directement accessible par le site internet.

Le site Internet comme le portail documentaire sont les points sur lesquels les résultats de l'enquête sont les moins satisfaisants. C'est la raison pour laquelle dès 2017 ces deux outils seront fondus en un seul, directement accessible depuis le site de l'Université. Plus simple, plus ergonomique, ce nouveau portail devra permettre de mieux accéder à l'information que vous recherchez, qu'elle concerne la documentation, les services ou la vie des bibliothèques universitaires.

1.	La participation .....	3
2.	Les grandes évolutions par rapport à 2012 .....	3
2.1	Une évolution d'ensemble positive .....	3
2.2	Quelques points plus négatifs .....	4
3.	Les résultats de l'enquête de 2016.....	4
3.1	Les grandes tendances .....	4
3.2	Une forte dispersion selon les publics .....	6
4.	Les statistiques de fréquence d'utilisation.....	7
4.1	L'utilisation des collections physiques.....	7
4.2	L'utilisation des collections numériques .....	8
4.3	L'utilisation des moteurs de recherche .....	9
5.	Annexes .....	10
5.1	Glossaire .....	10
5.2	Répartition des répondants par discipline (diagrammes).....	12
5.3	Evolution en valeur absolue du nombre de répondants par ensemble disciplinaire (courbe) .....	13
5.4	Répartition des répondants par statut (diagrammes) .....	13
5.5	Répartition des répondants par niveau d'étude (diagrammes) .....	14
5.6	Répartition des répondants par classe d'âge (diagrammes).....	15
5.7	Répartition des répondants par bibliothèque (diagrammes et courbe) .....	16
5.8	Evolution des réponses entre 2012 et 2016 (résultats généraux, ensemble de questions).....	17
5.9	Evolution générale du niveau perçu entre 2012 et 2016.....	17
5.10	Evolution du niveau perçu pour la question IC 6 entre 2012 et 2016.....	18
5.11	Les niveaux « minimum », « désiré » et « perçu » par question et par public .....	18
5.12	Le niveau perçu par public .....	19
5.13	La fréquence d'utilisation : comparatif avec 2012 .....	20
5.14	La fréquence d'utilisation : les collections physiques .....	21
5.15	La fréquence d'utilisation : les collections numériques .....	22
5.16	La fréquence d'utilisation : les moteurs de recherche.....	23

## 1. LA PARTICIPATION

Vous avez été 1061 à répondre à l'enquête LibQual+ en 2016 contre 1906 en 2012.

Malgré cette nette baisse de la participation, les répartitions entre catégories de répondants sont très stables : les étudiants constituent l'effectif le plus important (90 %), suivis des enseignants (7%) et des autres personnels (3 %). Si l'on s'attarde sur les étudiants seulement, on retrouve par ailleurs la même répartition par niveau d'études (voir *figure 1*). En 2012, 60 % des répondants étudiants étaient de niveau licence. Le chiffre est de 57 % en 2016. La représentation des masters est donc relativement plus importante en 2016 qu'en 2012.

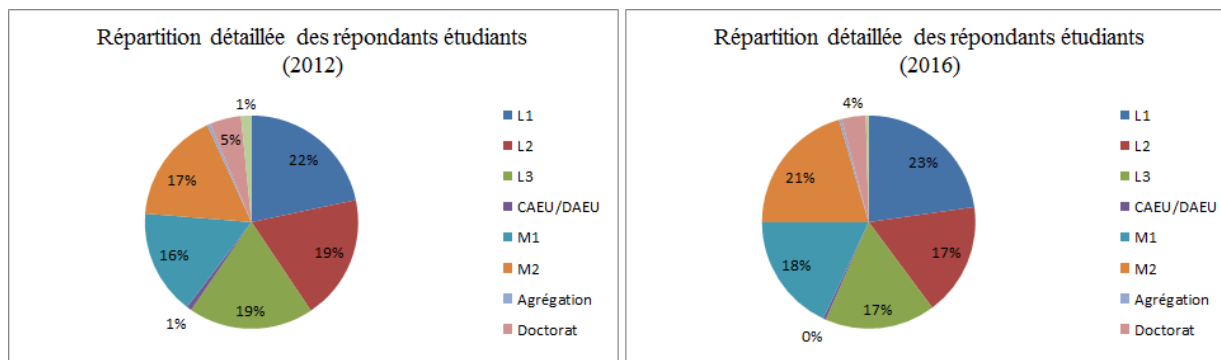


Figure 1 - La répartition des répondants étudiants entre 2012 et 2016

On observe le même niveau de correspondance pour ce qui concerne la classe d'âge (60 % des répondants de 2012 ont entre 18 et 22 ans contre 59 % en 2016), les disciplines (plus de 30 % des répondants de 2012 comme de 2016 étudient les Sciences Humaines et Sociales) et les bibliothèques (place importante de la BU Droit-Lettres ainsi que des bibliothèques de Sciences-STAPS et de Santé dans les deux enquêtes).

## 2. LES GRANDES EVOLUTIONS PAR RAPPORT A 2012

### 2.1 UNE EVOLUTION D'ENSEMBLE POSITIVE

L'enquête était composée d'une trentaine de questions permettant de préciser le niveau minimum, le niveau perçu et le niveau souhaité pour chaque aspect.

L'expression de la satisfaction est meilleure dans pratiquement toutes les catégories.

En moyenne, les réponses au niveau perçu augmentent de 0,28 points dans les quatre principales catégories de questions (voir *figure 2*) ce qui traduit une légère amélioration du niveau d'appréciation des services des bibliothèques. Par ailleurs on note un renforcement très net du niveau d'exigence des usagers : si l'on cumule l'évolution du niveau minimum et désiré moyen entre les deux enquêtes, on arrive au chiffre de 0,49 points. Le niveau d'exigence a donc augmenté de manière plus forte que le niveau de satisfaction.

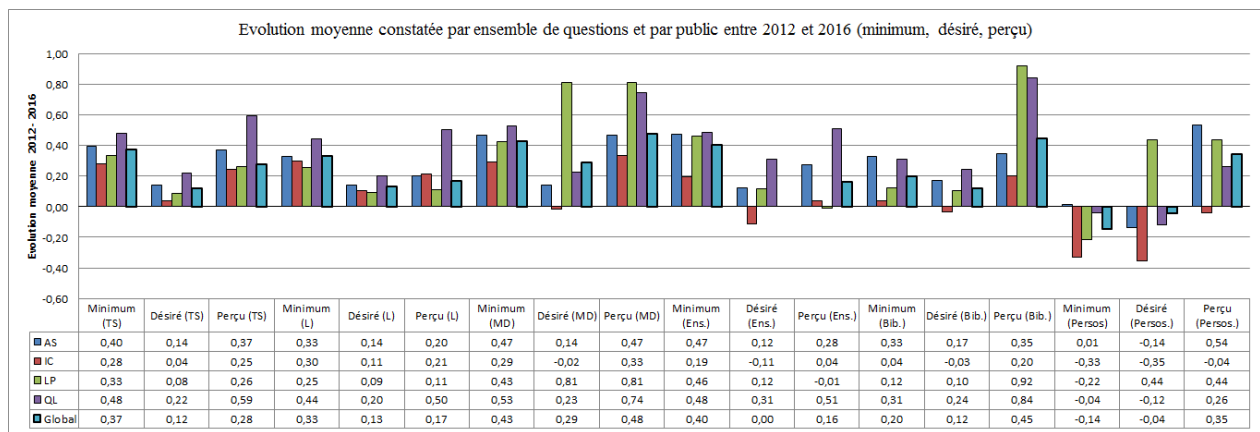


Figure 2 - Evolution moyenne des réponses entre 2012 et 2016 (minimum, désiré, perçu)

## 2.2 QUELQUES POINTS PLUS NEGATIFS

En poussant plus loin l'analyse, question par question, on relève que pour deux d'entre elles (IC 6, *les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome*, et IC 7, *l'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome* - voir figure 3), on constate une baisse du niveau de satisfaction des usagers par rapport à 2012. Parmi l'ensemble de l'échantillon, cette baisse est de 0,27 points pour la question IC 6 et de 0,07 points pour la question IC 7.

Si l'on observe les réponses données à ces questions pour chaque public, on peut en outre constater que cette baisse se retrouve aussi bien chez les étudiants de licence (-0,13 et -0,09 points) que chez les enseignants (-0,64 et -0,22 points). Qu'il s'agisse du niveau minimum, désiré ou perçu, l'évolution est négative chez tous les publics. Il ne s'agit donc pas d'une baisse isolée concernant une catégorie d'utilisateur particulière.

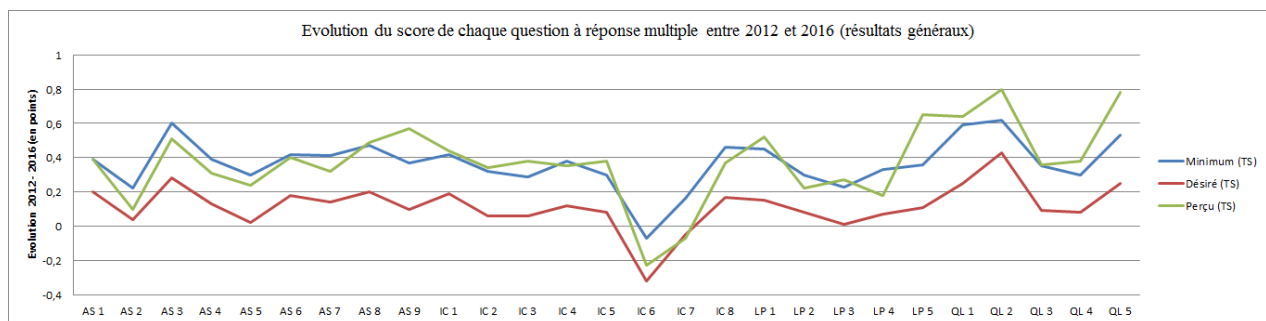


Figure 3 - Evolution du score de chaque question à réponse multiple entre 2012 et 2016

## 3. LES RESULTATS DE L'ENQUETE DE 2016

### 3.1 LES GRANDES TENDANCES

On peut d'emblée noter une constante qui s'observe chez tous les publics : le niveau de satisfaction est plus élevé dans les catégories AS (« Affect of Service », dimension relationnelle du service) et LP (« Library as Place », bibliothèque comme lieu) que dans la catégorie IC (« Information Control », recherche d'information). Pour ce qui concerne les résultats généraux, le niveau perçu moyen des questions AS est de 7,16 tandis que celui des questions IC n'est que de 6,76. Ce différentiel s'explique en grande partie par le fait que le score des questions IC 6 et IC 7 est faible, contrairement aux questions des autres catégories.

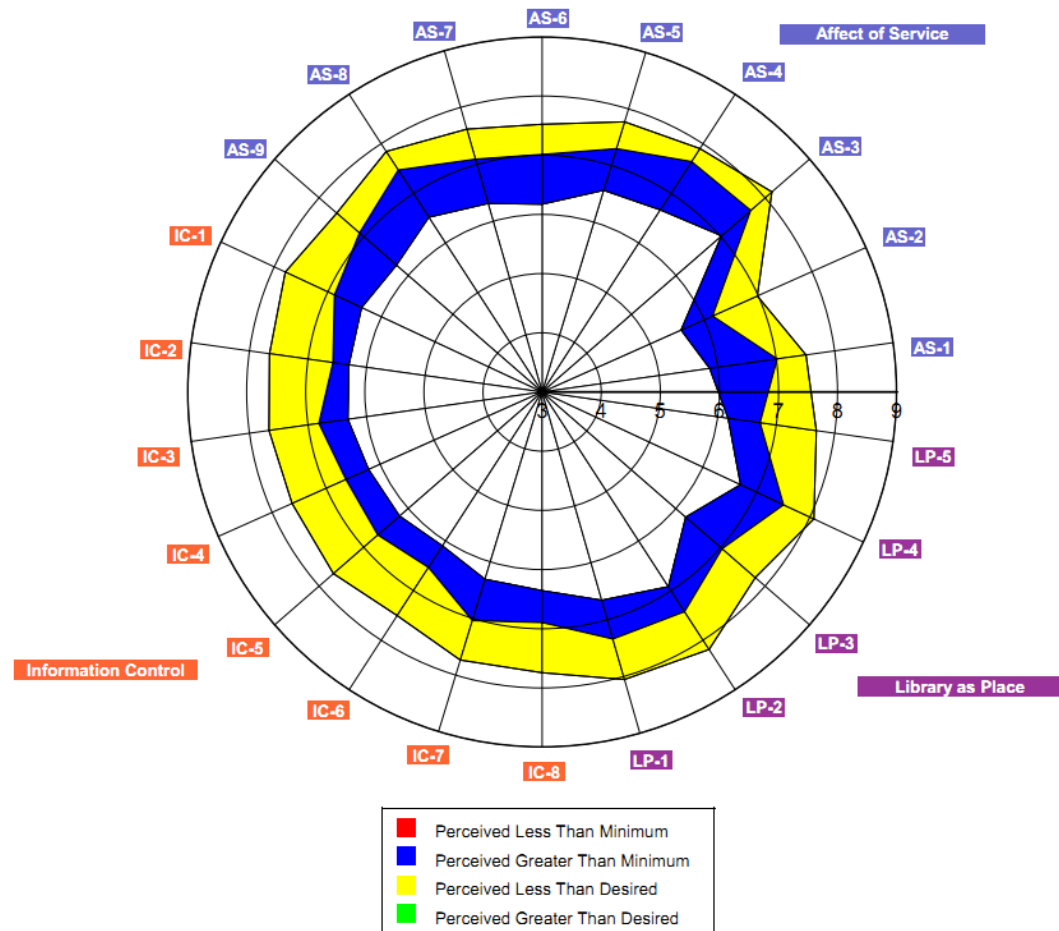


Figure 4 – Tous les répondants : valeurs comparées des réponses pour les questions AS, LP et IC, niveau minimum, niveau perçu et niveau souhaité

Une autre observation qui peut être faite concerne les questions locales. Contrairement aux autres catégories de questions où l'on peut constater une certaine stabilité dans les résultats internes à chaque groupe, ces ensembles propres à la bibliothèque universitaire de Caen ont donné lieu à des réponses très hétérogènes (voir figure 4). En effet, le niveau perçu varie entre un score de 6,13 (la question QL 5 sur l'aide en ligne) et 7,5 (la question QL 1 sur la remise des documents). La même chose peut être observée pour les questions IL dont le score varie entre 5,58 et 7,08.

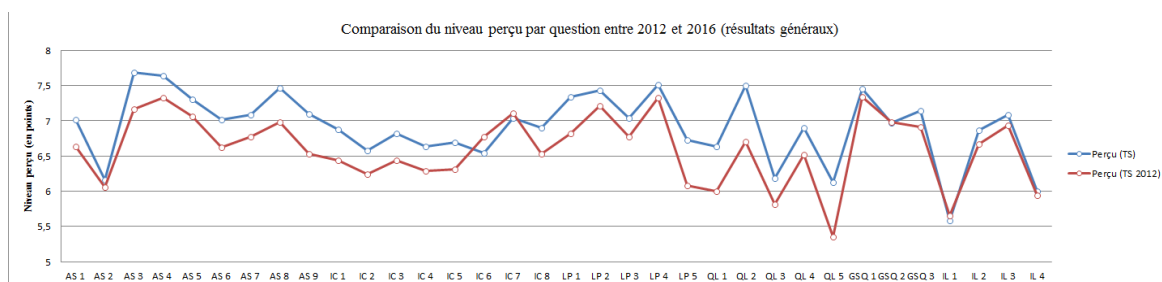


Figure 5 - Comparaison du niveau perçu par question entre 2012 et 2016

En 2012 comme en 2016, les usagers sont globalement satisfaits des conditions d'accueil au sein des bibliothèques - que ce soit au niveau du personnel ou de l'utilisation de la bibliothèque - tandis qu'ils sont moins satisfaits des services numériques proposés par la bibliothèque universitaire.

### 3.2 UNE FORTE DISPERSION SELON LES PUBLICS

Il est fondamental d'aller plus loin en analysant les réponses données par toutes les catégories d'utilisateurs des bibliothèques.

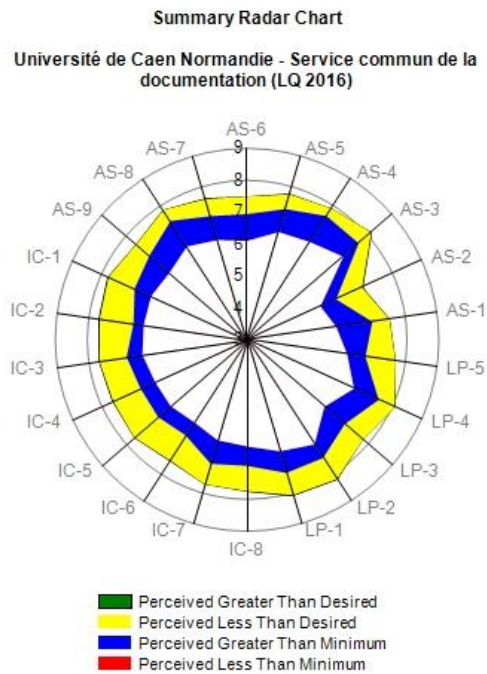


Figure 6 – Etudiants : valeurs comparées des réponses pour les questions AS, LP et IC, niveau minimum, niveau perçu et niveau souhaité

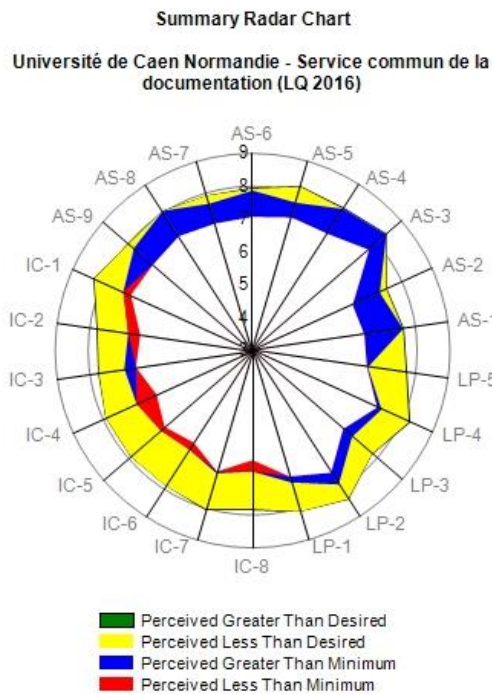


Figure 7 – Enseignants-chercheurs : valeurs comparées des réponses pour les questions AS, LP et IC, niveau minimum, niveau perçu et niveau souhaité

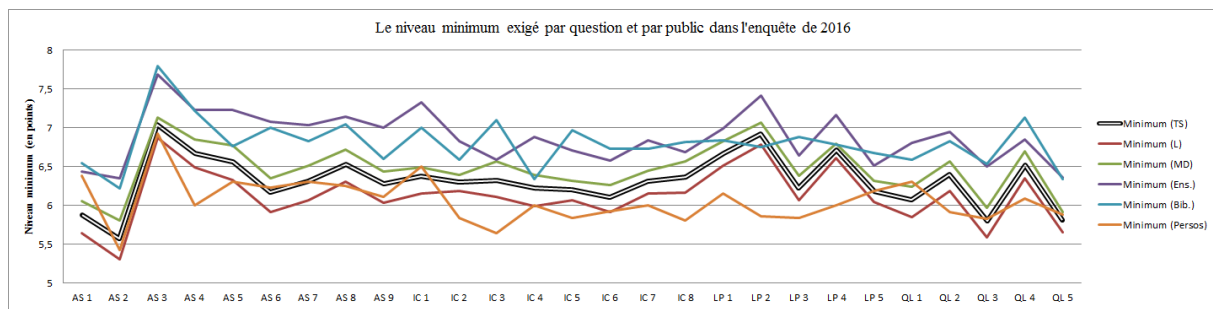


Figure 8 - Le niveau minimum par question et par public dans l'enquête de 2016

En analysant les réponses données par chaque public, on peut établir les graphiques ci-dessus qui concernent les niveaux minimum, perçus et souhaités. On peut observer une plus forte dispersion des résultats. On peut en conclure que plus les usagers se rapprochent de la recherche, plus leur niveau d'exigence est fort en particulier les questions IC relatives à la recherche de l'information, aux ressources elles-mêmes, aux outils numériques.

## 4. LES STATISTIQUES DE FREQUENCE D'UTILISATION

Dans le cadre du questionnaire LibQual+, les usagers ont dû répondre à trois questions relatives à leur fréquence d'utilisation des ressources physiques et numériques des bibliothèques mais aussi à leur usage des moteurs de recherche. Tout l'intérêt de ces questions est d'observer l'évolution des pratiques par rapport à 2012 puisque les mêmes questions ont été posées lors de la précédente enquête.

### 4.1 L'UTILISATION DES COLLECTIONS PHYSIQUES

Concernant l'usage des collections physiques, la tendance observée est celle d'une érosion de la fréquence d'utilisation de ce type de supports (voir *figure 6*). Au niveau global, les usages quotidiens ont diminué de 4 % tandis que les usagers déclarant ne jamais utiliser ces collections ont augmenté de 2 %. Pour ce qui concerne les autres types de fréquence d'utilisation, on observe le même mouvement : les utilisations hebdomadaires ont diminué d'un peu moins de 2 % tandis que les utilisations pluriannuelles des collections physiques se sont accrues d'environ 3 %.

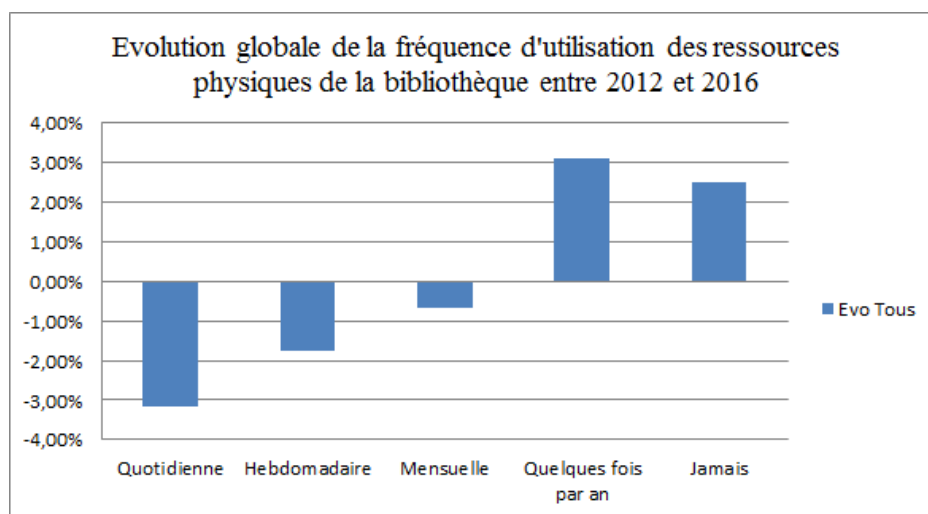


Figure 9 - La fréquence d'utilisation des ressources physiques entre 2012 et 2016

En allant plus loin dans l'analyse, on peut observer une forte hétérogénéité des chiffres d'évolution en fonction du public. La réduction de la fréquence d'utilisation quotidienne des collections physiques varie entre -0,20 % et -8,29 %

selon qu'il s'agisse des usagers de niveau licence ou de niveau master et doctorat. Pour les étudiants de premier cycle, on observe surtout une raréfaction des usagers hebdomadaires de la bibliothèque (-6,45 %) tandis que les usagers quotidiens restent stables. Entre 2012 et 2016, chaque public a fait évoluer ses pratiques différemment.

Les enseignants, ont vu leur fréquence d'utilisation mensuelle des collections augmenter fortement. C'est un mouvement contradictoire au mouvement général en baisse observé précédemment qui montre bien l'importance de considérer précisément chaque public.

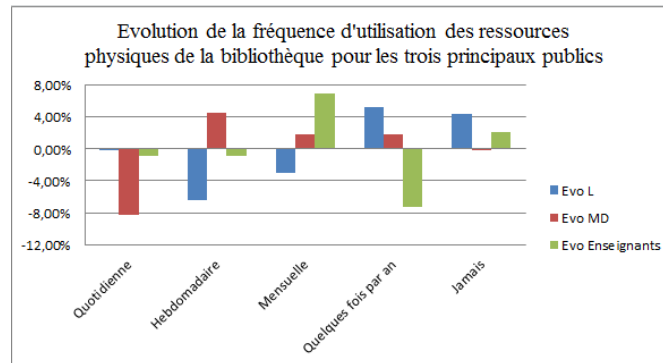


Figure 10 - La fréquence d'utilisation des ressources physiques entre 2012 et 2016 pour les trois principaux publics

## 4.2 L'UTILISATION DES COLLECTIONS NUMERIQUES

Quelles sont ces mêmes évolutions concernant la documentation numérique ?

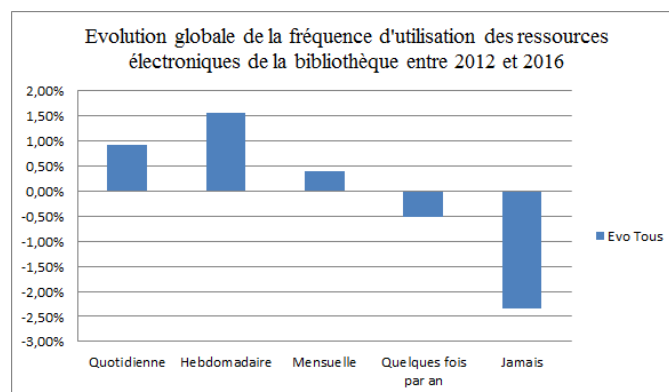
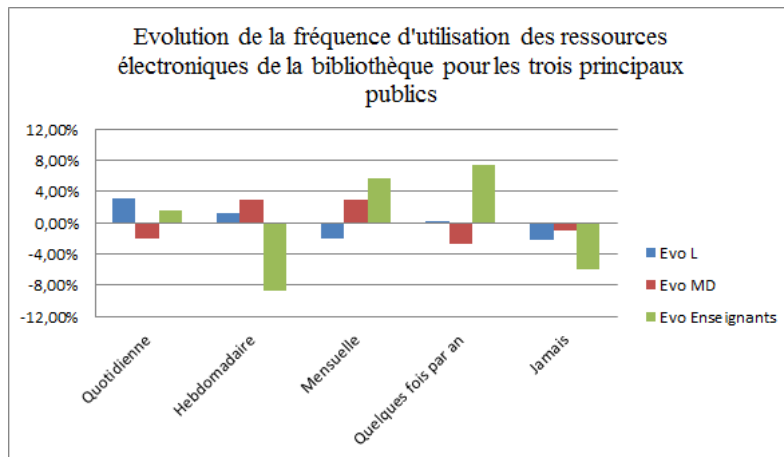


Figure 11 - La fréquence d'utilisation des ressources électroniques entre 2012 et 2016

L'analyse des réponses confirme l'hypothèse d'un transfert, au moins partiel, des usagers vers les ressources électroniques. Le graphique ci-dessus montre une évolution inverse à celle observée pour les ressources physiques entre 2012 et 2016. La part des usagers n'utilisant jamais ces ressources accuse une chute des occurrences de plus de 2 % tandis que celle des usagers quotidiens et hebdomadaires de ces ressources a augmenté d'environ 2,50 %. Concernant les principaux publics, ce sont avant tout les enseignants qui ont fait évoluer le plus leurs pratiques (voir figure 9) avec des scores importants à la hausse (la fréquence mensuelle) comme à la baisse (la fréquence pluriannuelle).

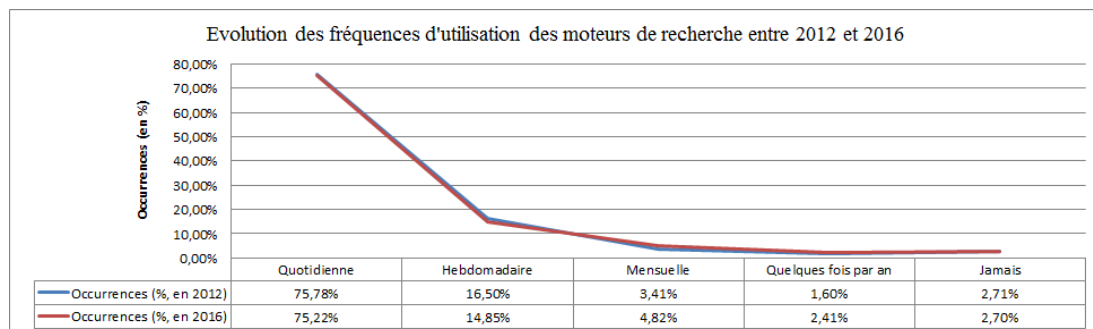




**Figure 12 - La fréquence d'utilisation des ressources électroniques entre 2012 et 2016 pour les trois principales catégories de public**

#### 4.3 L'UTILISATION DES MOTEURS DE RECHERCHE

Pour compléter ce panorama des usages des bibliothèques et de leurs collections entre 2012 et 2016, le questionnaire comprenait une autre question relative cette fois-ci aux moteurs de recherche. En d'autres termes, il s'agit de mesurer le degré de dépendance des usagers à la bibliothèque dès lors qu'il s'agit de répondre à des besoins documentaires. Contrairement aux questions précédentes, l'usage des moteurs de recherche n'a pas fondamentalement changé par rapport à l'enquête précédente. Comme le montre le graphique présenté ci-dessous, les courbes de 2016 recouvrent en grande partie celles de 2012.



**Figure 13 - L'utilisation des moteurs de recherche entre 2012 et 2016**

En moyenne, 75 % des répondants utilisent quotidiennement un moteur de recherche. Le chiffre tombe à 66 % pour les bibliothécaires, ce qui montre que même pour les professionnels le paysage documentaire a évolué. Quel que soit le public et le type de fréquence d'utilisation, les évolutions sont faibles et dépassent rarement les 4 %.

## 5. ANNEXES

Les annexes comprennent un glossaire détaillant le sens de chaque acronyme utilisé dans le rapport LibQual+ ainsi qu'une sélection graphiques des principaux résultats.

### 5.1 GLOSSAIRE

AS	« Affect of Service », dimension relationnelle du service (9 questions)
IC	« Information Control », recherche d'information (8 questions)
LP	« Library as Place », bibliothèque comme lieu (5 questions)
LQ / QL	Questions Locales (5 questions)
GSQ	« General Satisfactory Questions », questions sur la satisfaction générale (3 questions)
IL	« Information Literacy », compétences informationnelles (4 questions)

AS - 1	Le personnel met les usagers en confiance
AS - 2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé
AS - 3	Le personnel est toujours poli
AS - 4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers
AS - 5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers
AS - 6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers
AS - 7	Le personnel comprend les besoins des usagers
AS - 8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers
AS - 9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers

IC - 1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail
IC - 2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche
IC - 3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail
IC - 4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin
IC - 5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information
IC - 6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome
IC - 7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome
IC - 8	La bibliothèque possède les revues imprimées

	et / ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux
--	---

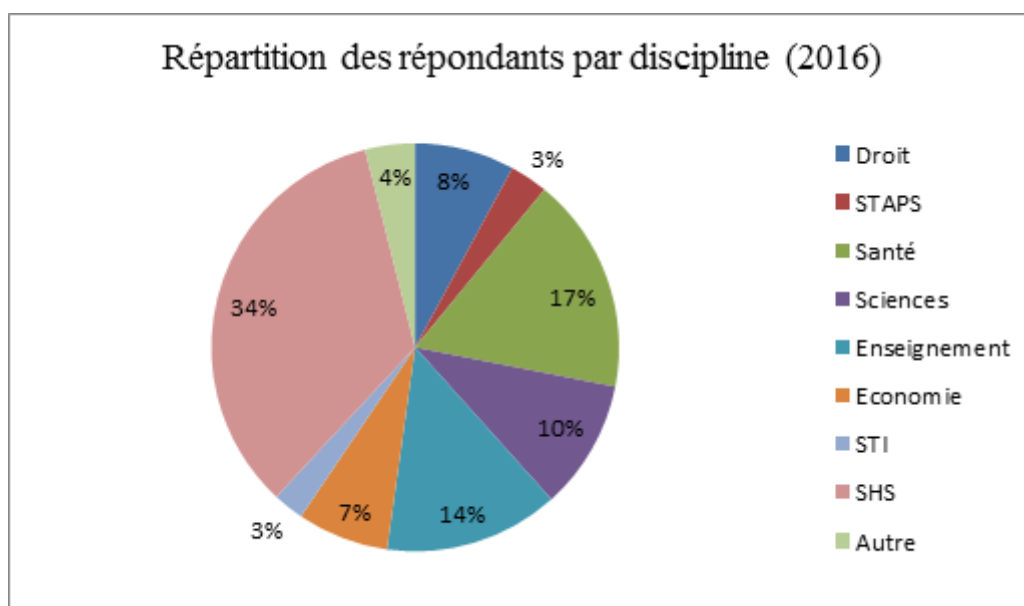
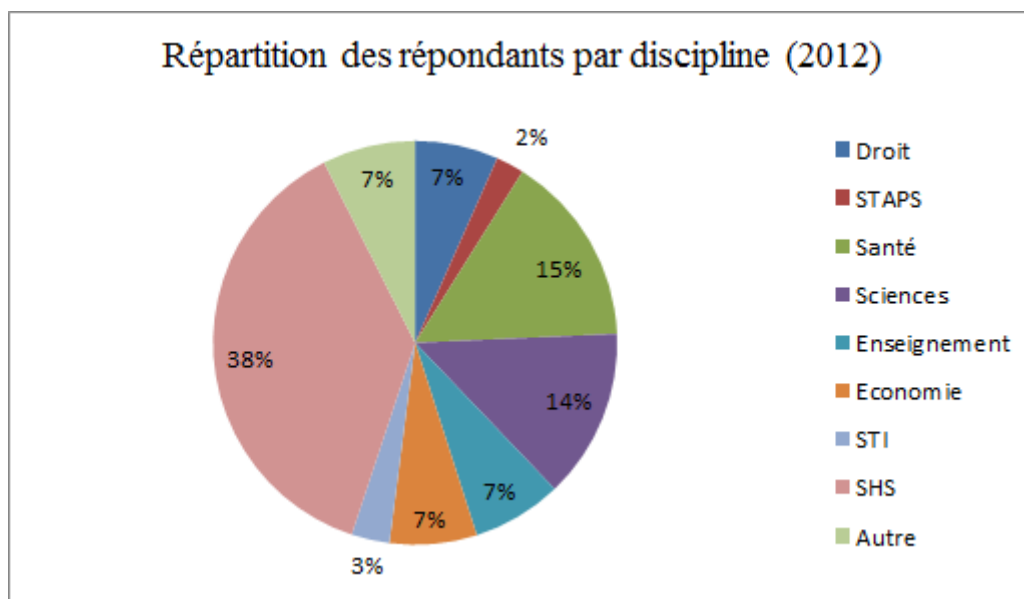
LP - 1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage
LP - 2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel
LP - 3	Les locaux sont confortables et attrayants
LP - 4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche
LP - 5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe

QL - 1	La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose
QL - 2	La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces
QL - 3	Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant d'accéder à l'information, de l'évaluer et de l'exploiter
QL - 4	Les horaires d'ouverture sont pratiques
QL - 5	Une aide en ligne relative à l'utilisation des ressources électroniques de la bibliothèque est disponible

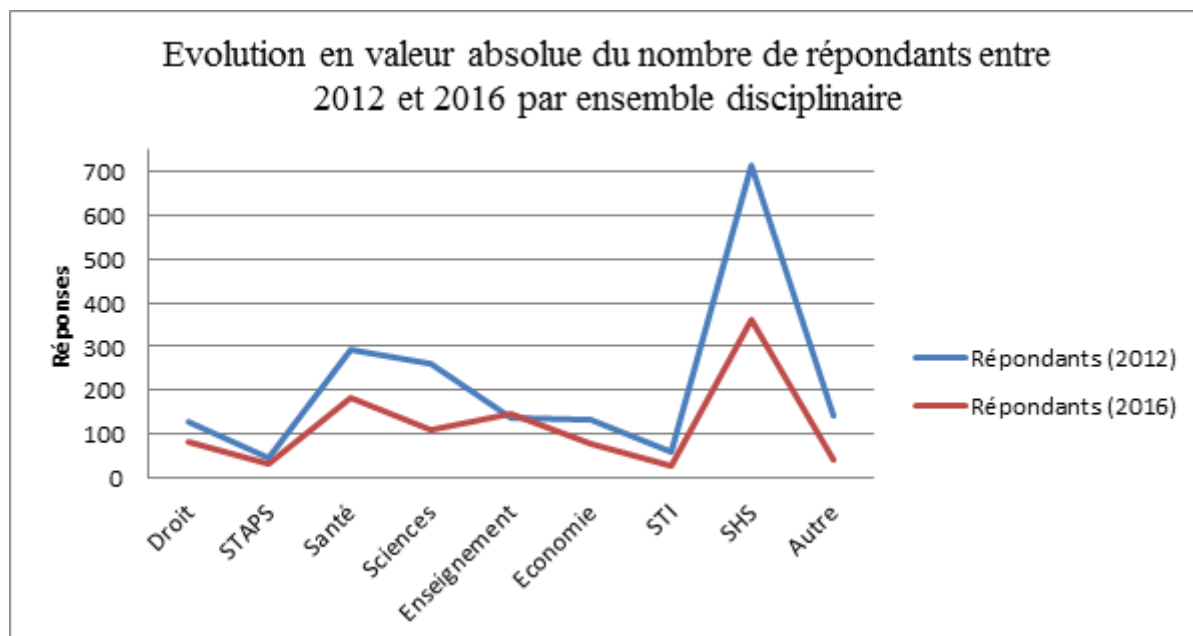
GSQ - 1	De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis traité(e) à la bibliothèque
GSQ - 2	De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoins d'apprentissage, de recherche et/ou d'enseignement
GSQ - 3	Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque

IL - 1	La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent
IL - 2	La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail
IL - 3	La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail
IL - 4	La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas

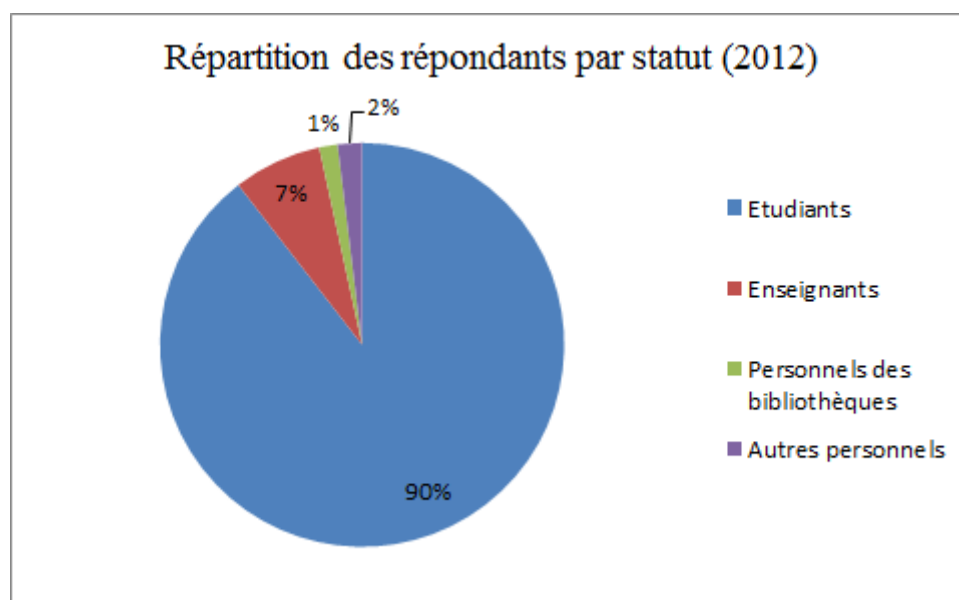
## 5.2 REPARTITION DES REpondANTS PAR DISCIPLINE (DIAGRAMMES)

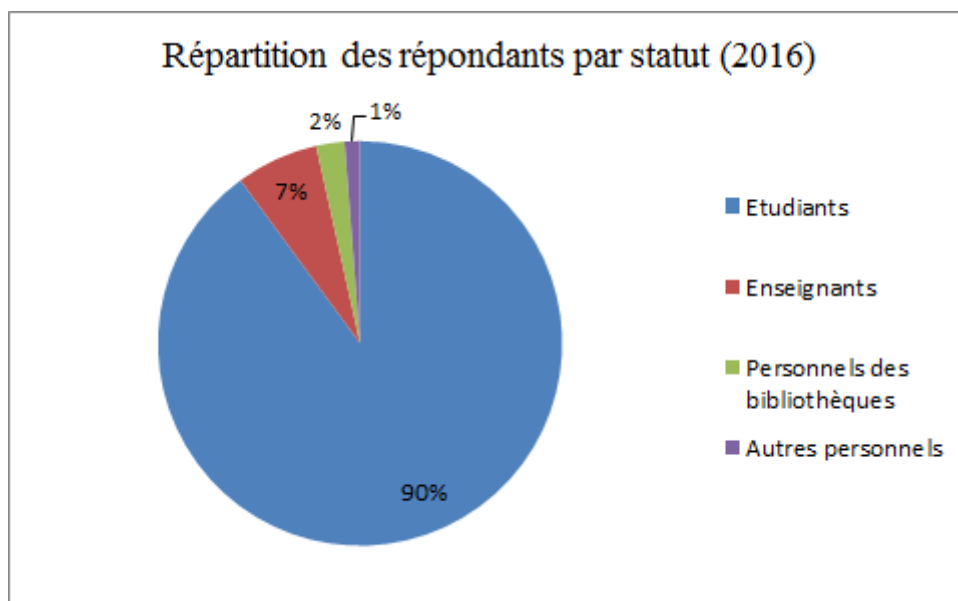


### 5.3 EVOLUTION EN VALEUR ABSOLUE DU NOMBRE DE REPONDANTS PAR ENSEMBLE DISCIPLINAIRE (COURBE)

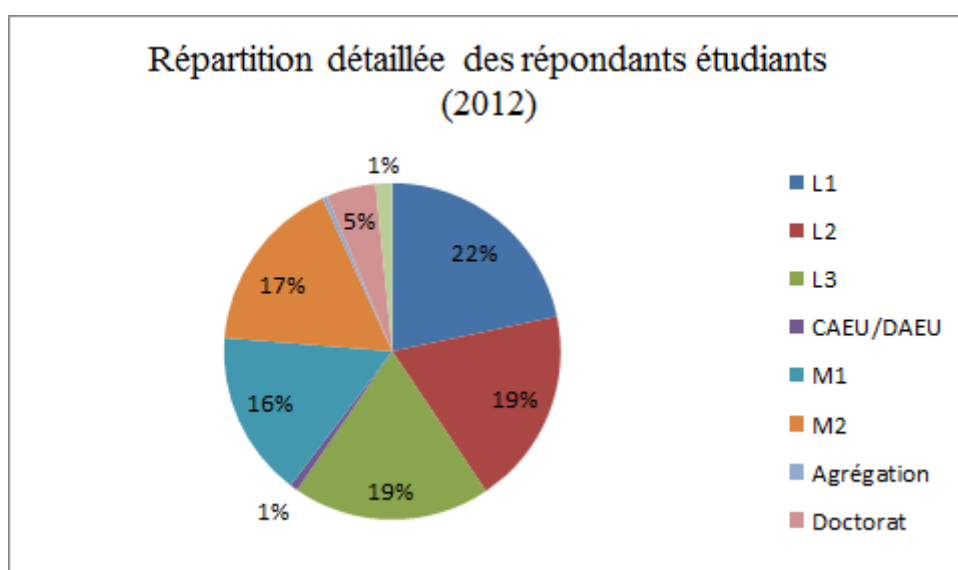


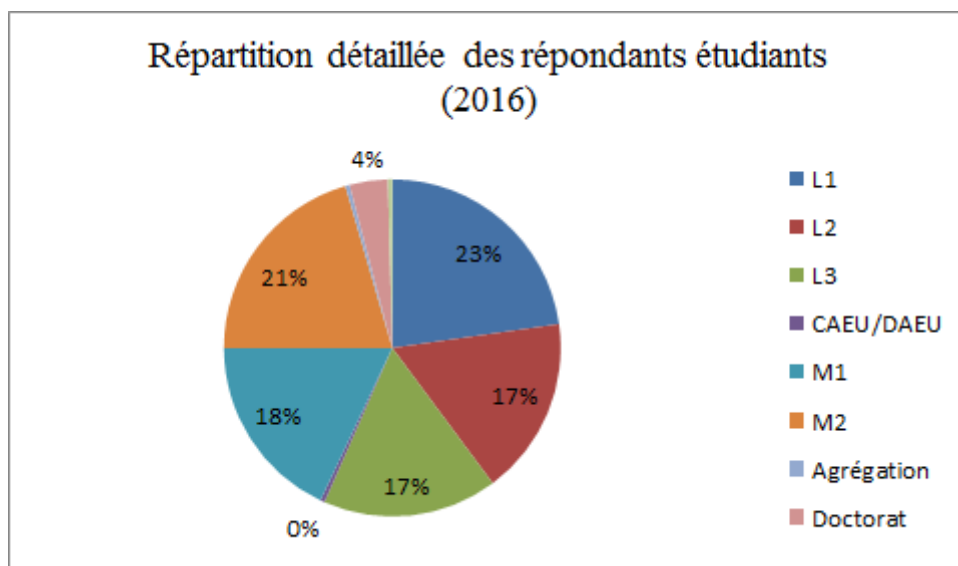
### 5.4 REPARTITION DES REPONDANTS PAR STATUT (DIAGRAMMES)



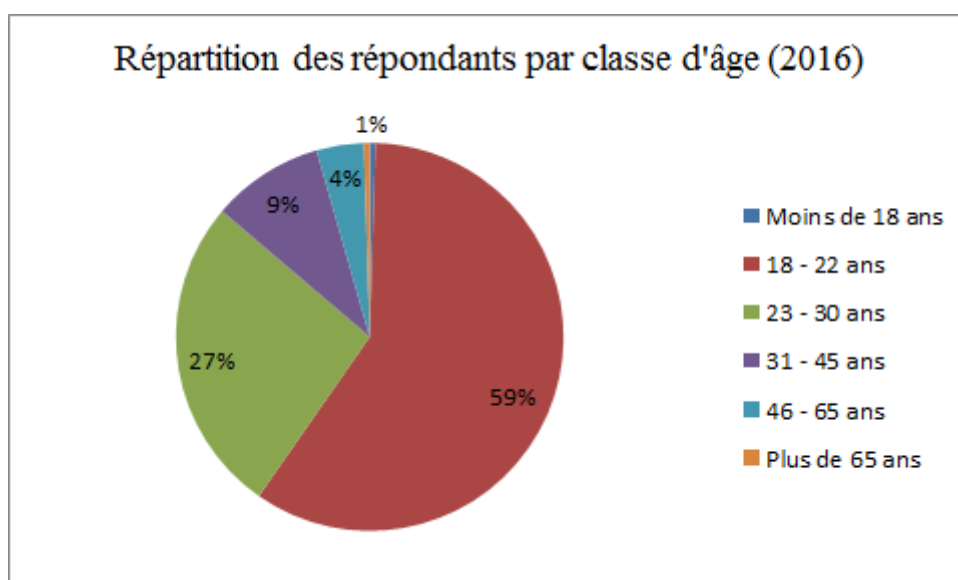
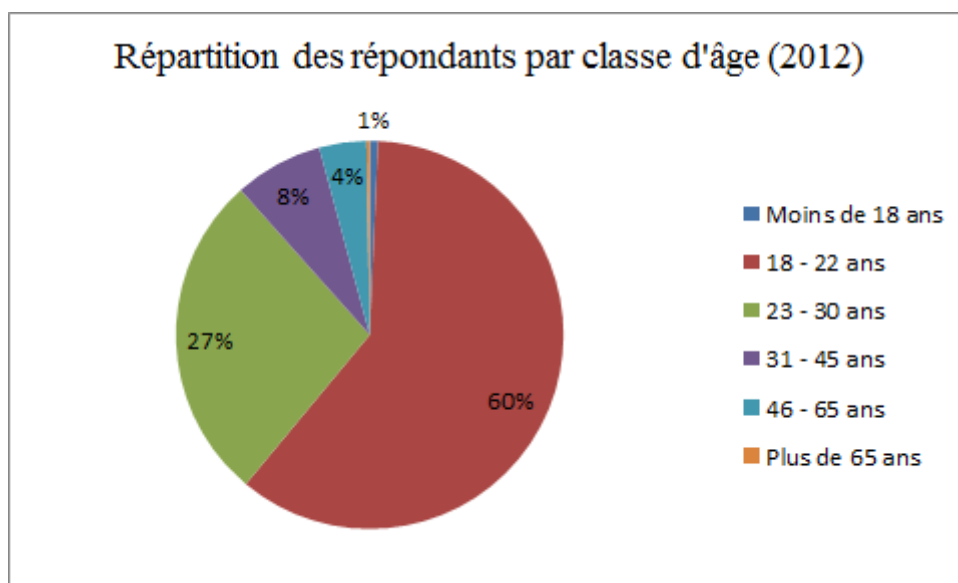


#### 5.5 REPARTITION DES REpondants PAR NIVEAU D'ETUDE (DIAGRAMMES)

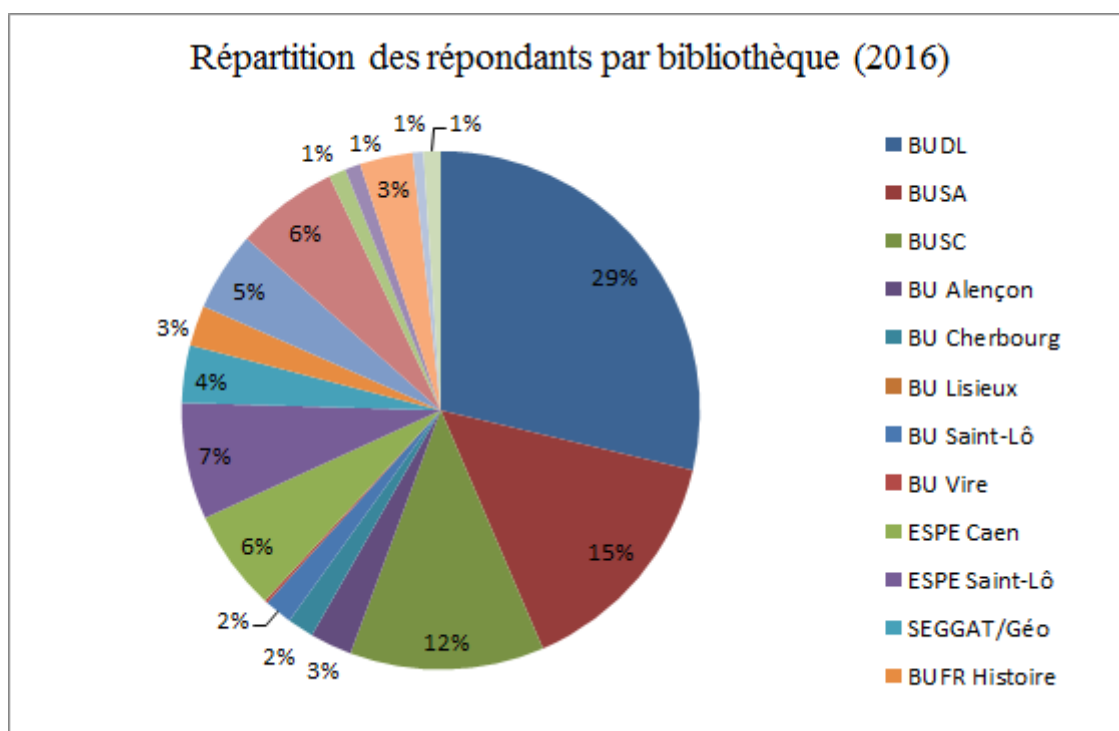
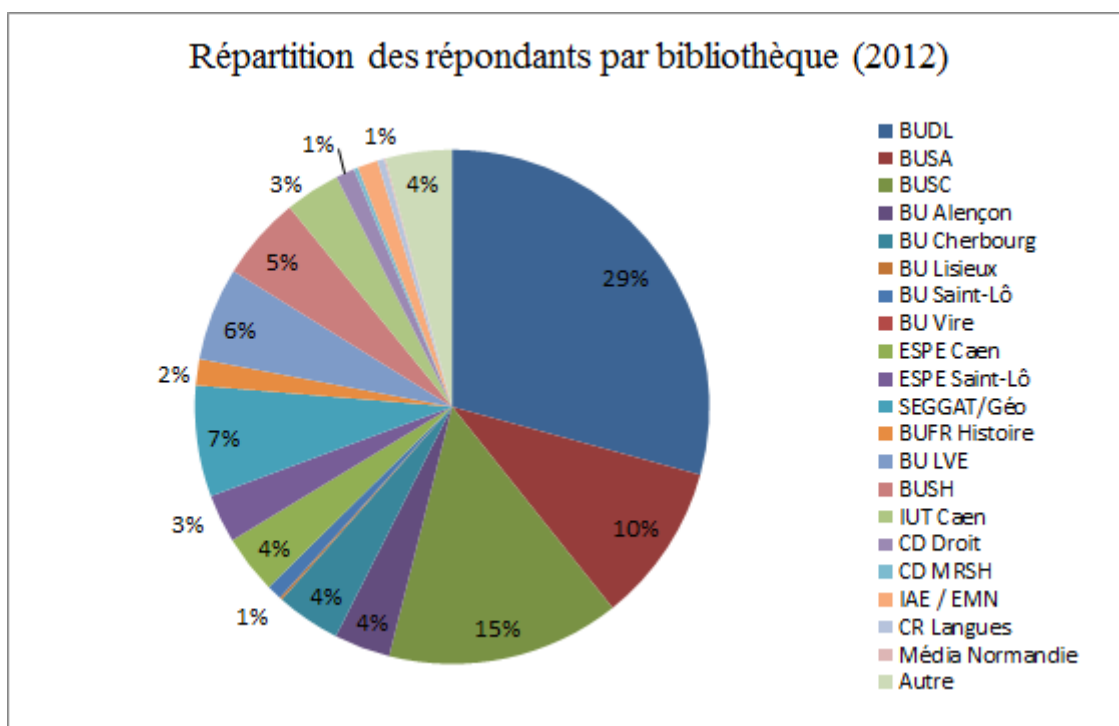




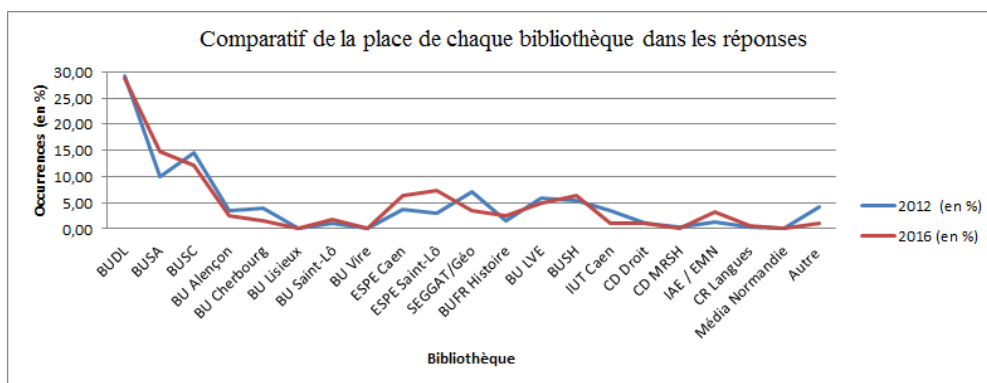
#### 5.6 REPARTITION DES REpondANTS PAR CLASSE D'AGE (DIAGRAMMES)



## 5.7 REPARTITION DES REpondANTS PAR BIBLIOTHEQUE (DIAGRAMMES ET COURBE)



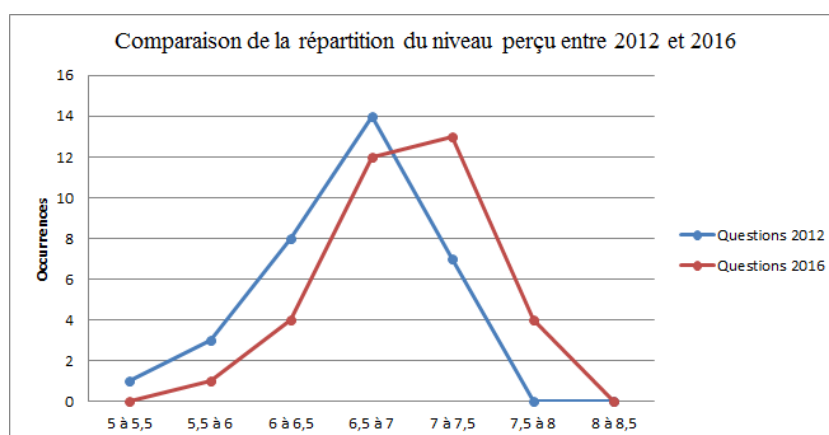




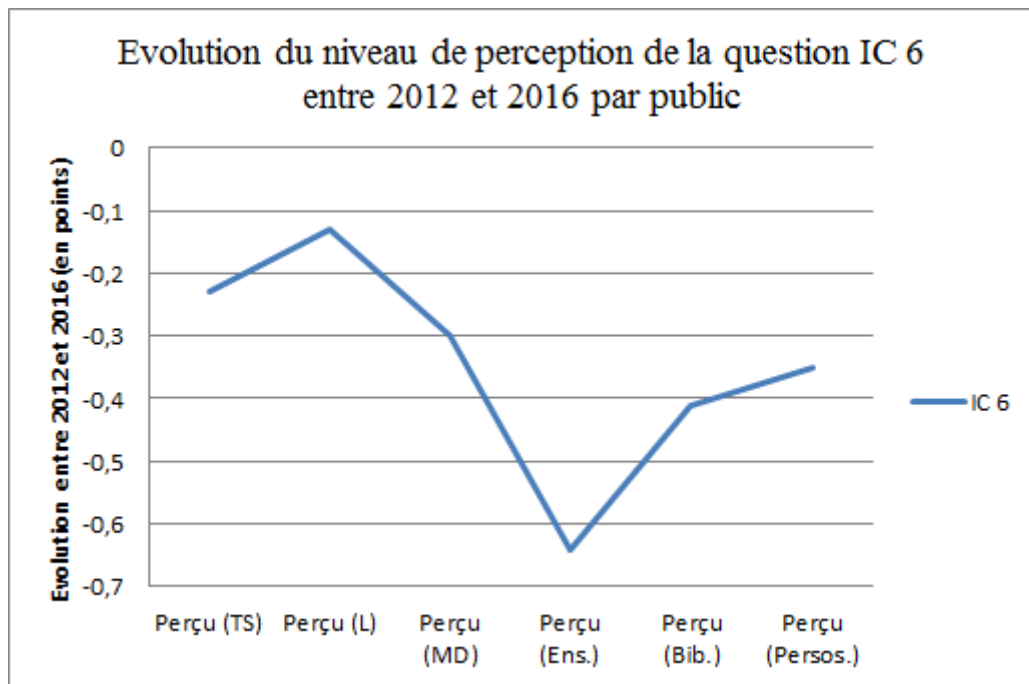
## 5.8 EVOLUTION DES REPONSES ENTRE 2012 ET 2016 (RESULTATS GENERAUX, ENSEMBLE DE QUESTIONS)

Catégorie	Minimum (TS)	Désiré (TS)	Perçu (TS)
AS	0,40	0,14	0,37
IC	0,28	0,04	0,25
LP	0,33	0,08	0,26
QL	0,48	0,22	0,59
GSQ	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	0,11
IL	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	0,09
Global	0,37	0,12	0,28

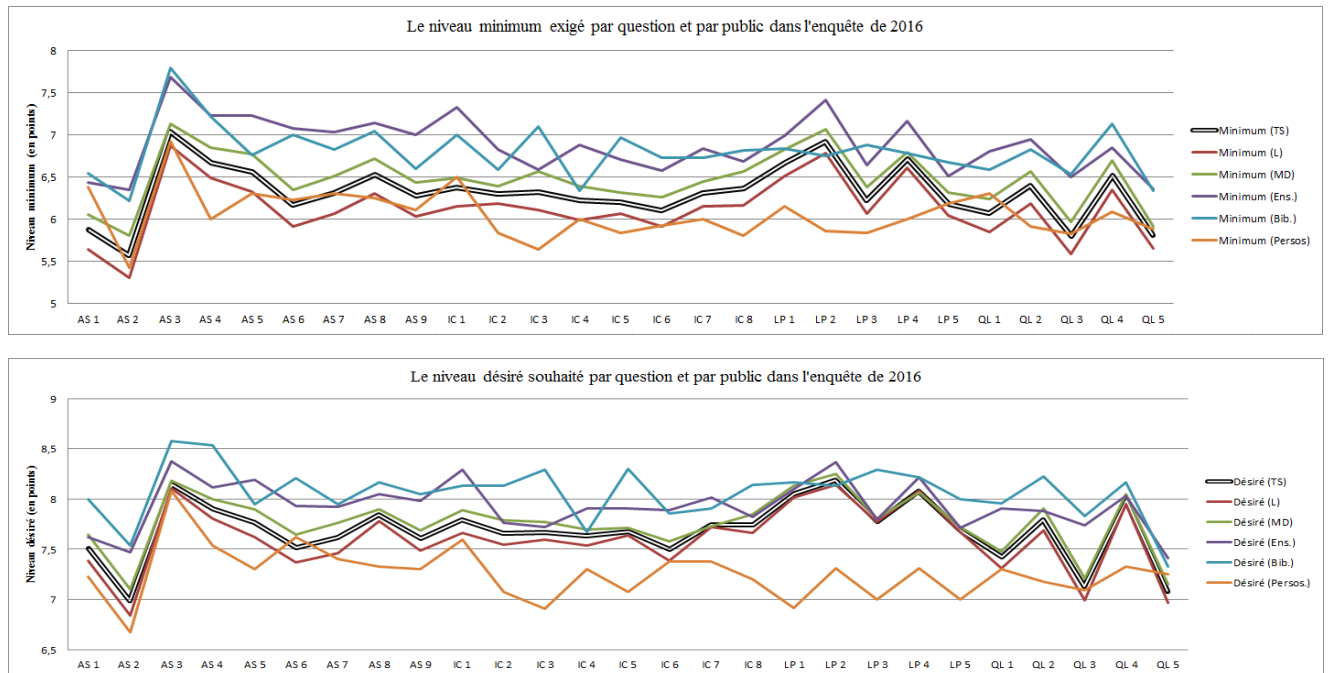
## 5.9 EVOLUTION GENERALE DU NIVEAU PERÇU ENTRE 2012 ET 2016

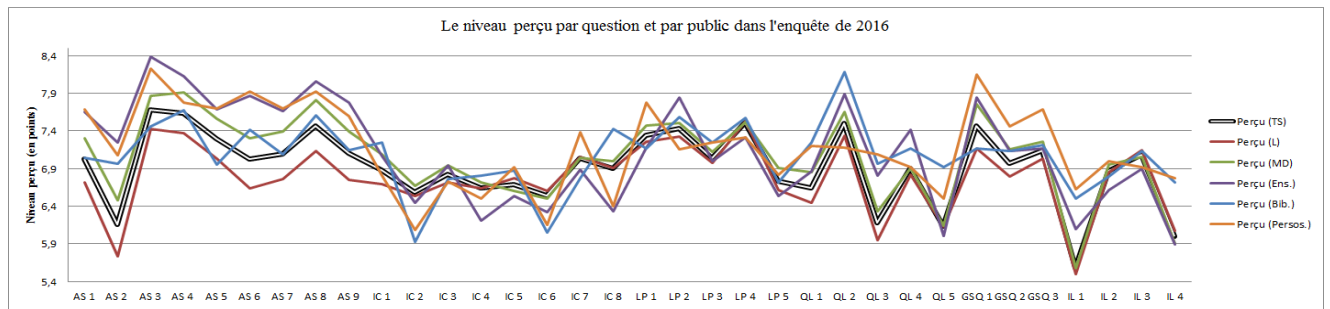


## 5.10 EVOLUTION DU NIVEAU PERÇU POUR LA QUESTION IC 6 ENTRE 2012 ET 2016

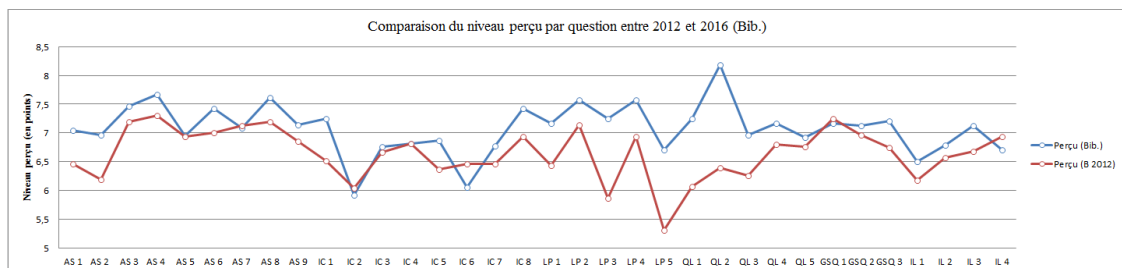
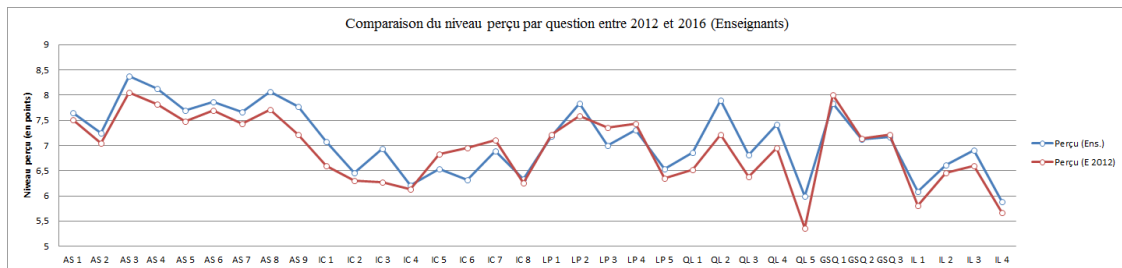
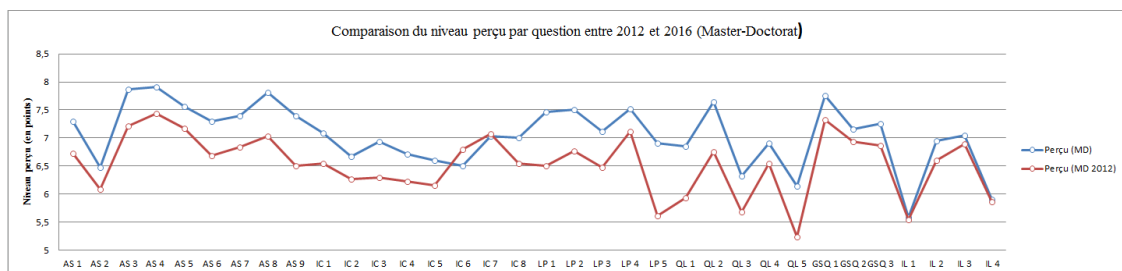
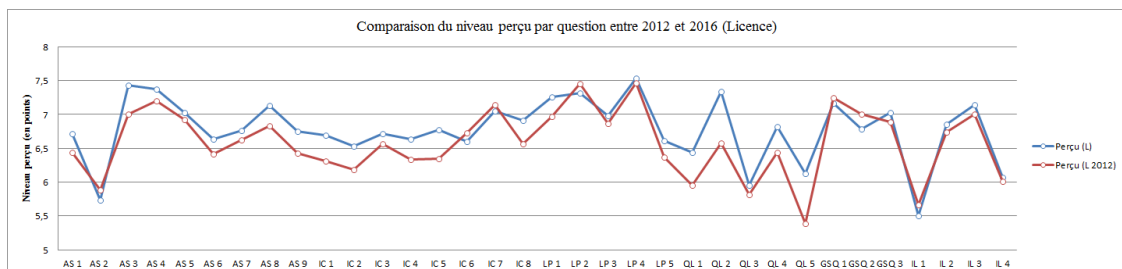


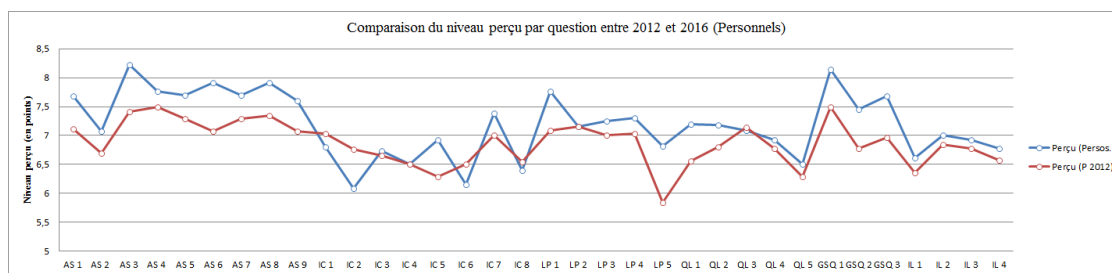
## 5.11 LES NIVEAUX « MINIMUM », « DESIRE » ET « PERÇU » PAR QUESTION ET PAR PUBLIC



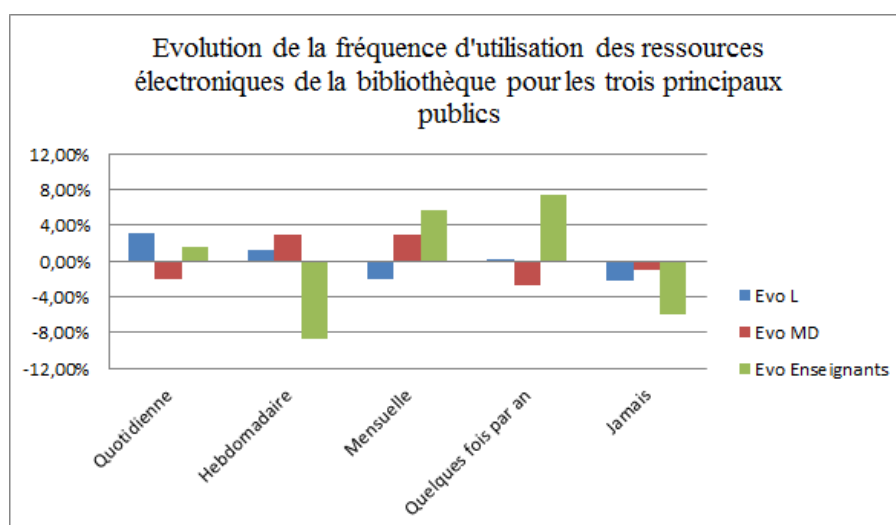
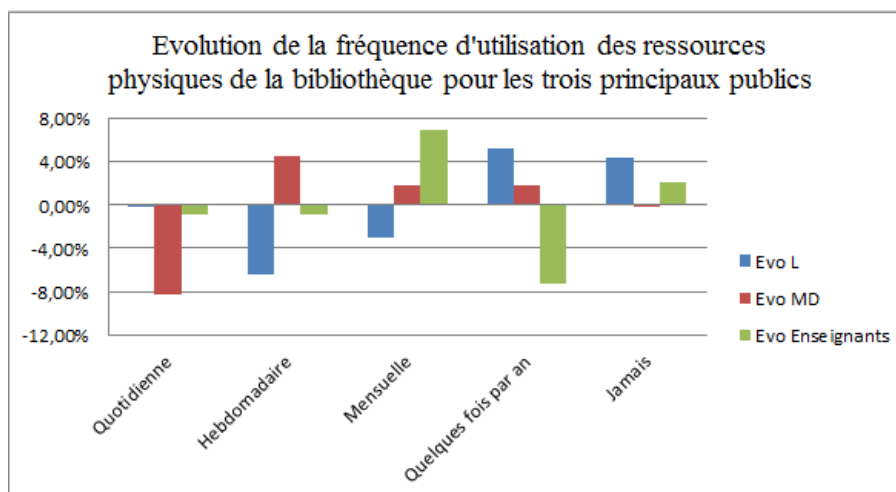


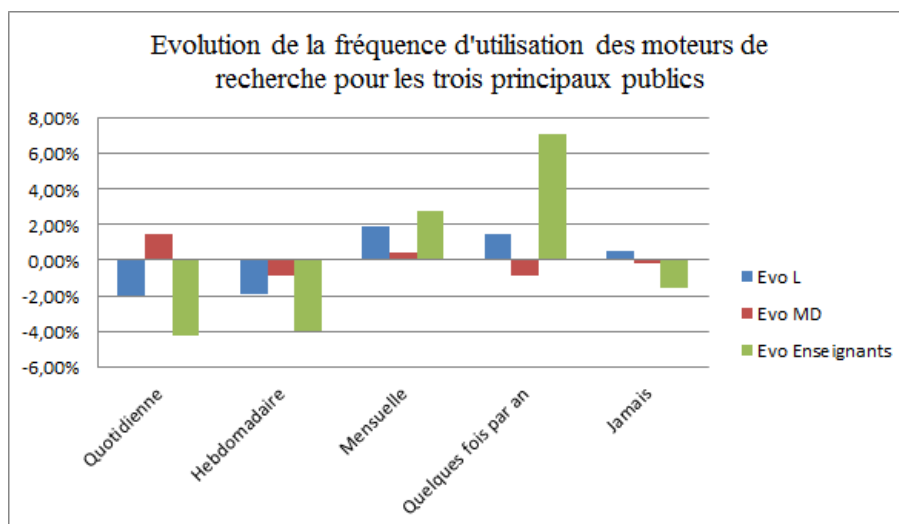
## 5.12 LE NIVEAU PERÇU PAR PUBLIC



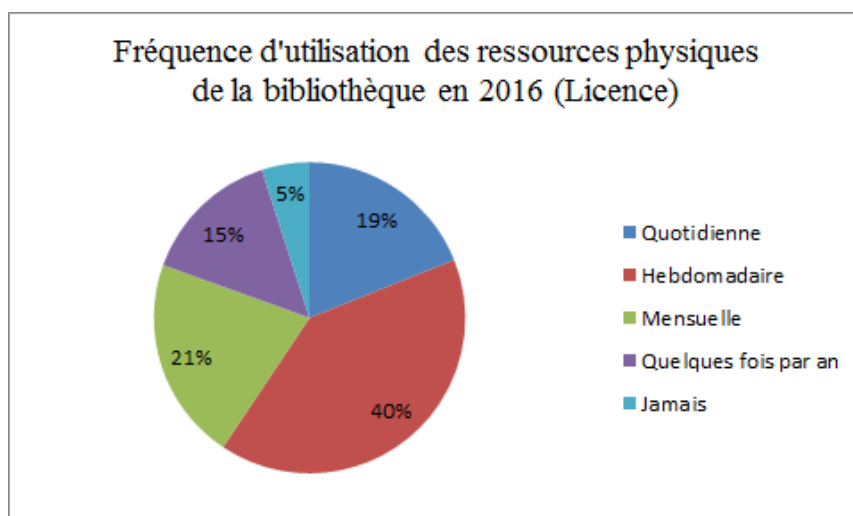
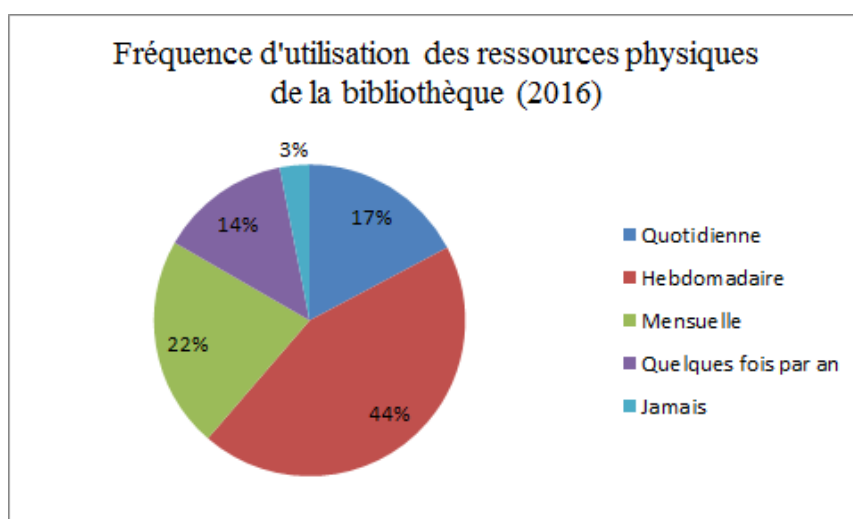


### 5.13 LA FREQUENCE D'UTILISATION : COMPARATIF AVEC 2012

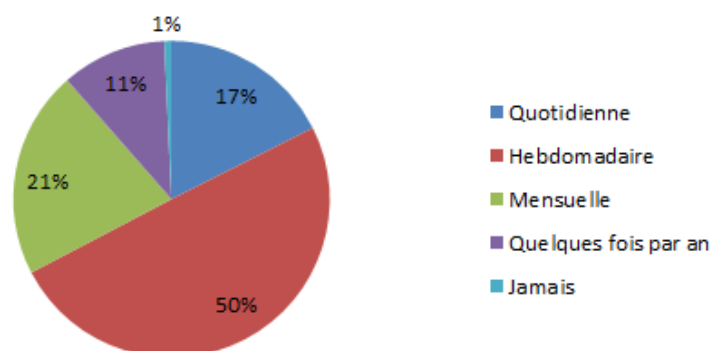




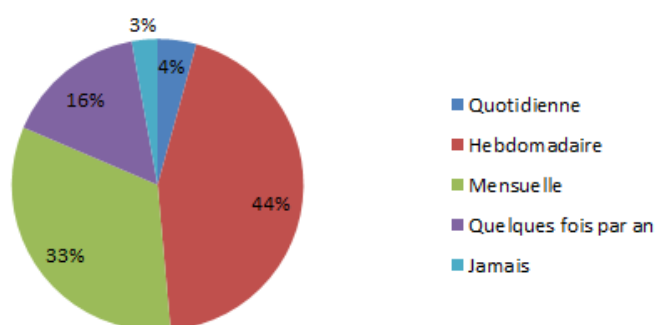
#### 5.14 LA FREQUENCE D'UTILISATION : LES COLLECTIONS PHYSIQUES



Fréquence d'utilisation des ressources physiques de la bibliothèque en 2016 (MD)



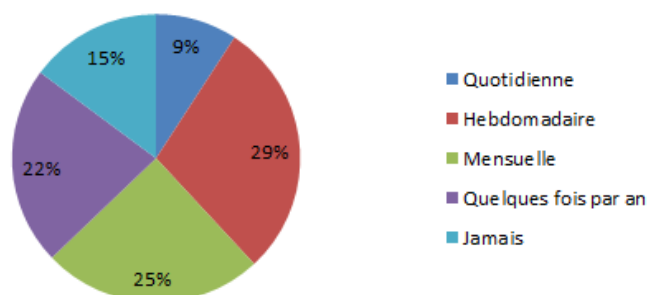
Fréquence d'utilisation des ressources physiques de la bibliothèque en 2016 (Enseignants)



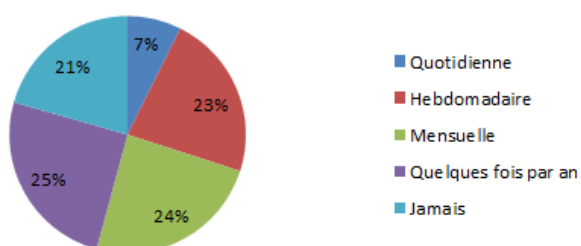
5.15

LA FREQUENCE D'UTILISATION : LES COLLECTIONS NUMERIQUES

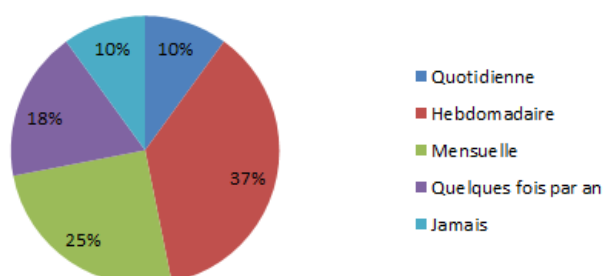
Fréquence d'utilisation des ressources électroniques de la bibliothèque (2016)



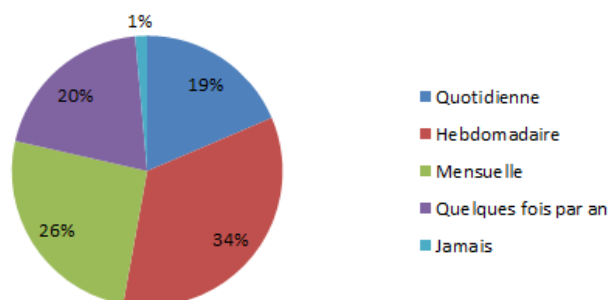
Fréquence d'utilisation des ressources  
électroniques de la bibliothèque en 2016  
(Licence)



Fréquence d'utilisation des ressources  
électroniques de la bibliothèque en 2016 (MD)



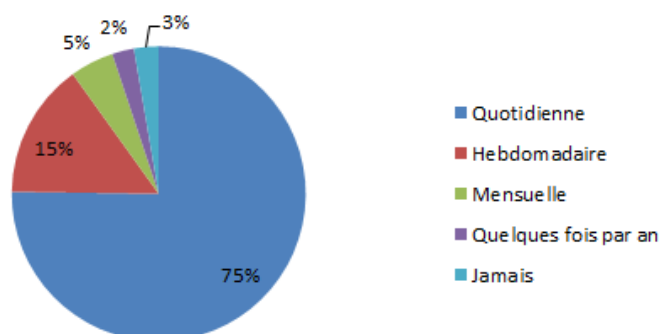
Fréquence d'utilisation des ressources numériques  
de la bibliothèque en 2016 (Enseignants)



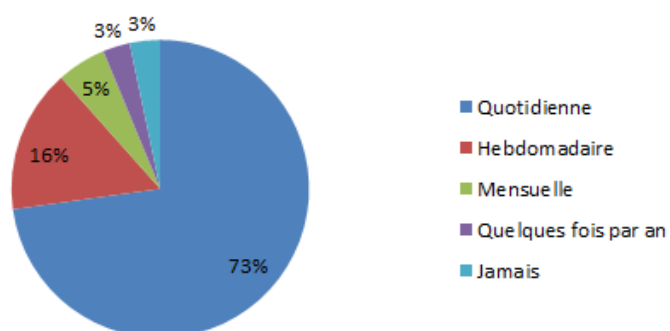
5.16

LA FREQUENCE D'UTILISATION : LES MOTEURS DE RECHERCHE

Fréquence d'utilisation des moteurs de recherche  
(2016)



Fréquence d'utilisation des moteurs de recherche  
en 2016 (Licence)



Fréquence d'utilisation des moteurs de recherche  
en 2016 (MD)

