



**LibQUAL+**<sup>®</sup>  
*2017 Survey*

**LibQUAL France**

---

**Association of Research Libraries / Texas A&M University**

**[www.libqual.org](http://www.libqual.org)**

Association of Research Libraries

21 Dupont Circle, Suite 800

Washington, DC 20036

Phone 202-296-2296

Fax 202-872-0884

<http://www.libqual.org>

Copyright © 2017 Association of Research Libraries

# 1 Introduction

## 1.1 LibQUAL+: Defining and Promoting Library Service Quality

This notebook contains information from the 2017 administration of the LibQUAL+ protocol and provides background information in addition to suggestions for interpreting the data.

LibQUAL+ is a tool that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality. These services are offered to the library community by the Association of Research Libraries (ARL). The protocol is a rigorously tested web-based survey that helps libraries assess and improve library services, change organizational culture, and market the library. The survey instrument measures library users' minimum, perceived, and desired service levels of service quality across three dimensions: Affect of Service, Information Control, and Library as Place. The goals of LibQUAL+ are to:

- Foster a culture of excellence in providing library service
- Help libraries better understand user perceptions of library service quality
- Collect and interpret library user feedback systematically over time
- Provide comparable assessment information from peer institutions
- Identify best practices in library service
- Enhance library staff members' analytical skills for interpreting and acting on data

LibQUAL+ was initiated in 2000 as an experimental project for benchmarking perceptions of library service quality across 13 Association of Research Libraries member institutions under the leadership of Fred Heath and Colleen Cook, then both at Texas A&M University Libraries, and Martha Kyrillidou, former senior director of statistics and service quality programs at ARL. This effort was supported in part by a three-year grant from the U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Post-Secondary Education (FIPSE).

Since 2000, more than 1,300 libraries have participated in LibQUAL+, including college and university libraries, community college libraries, health sciences libraries, academic law libraries, and public libraries---some through various consortia, others as independent participants. Through 2016, there have been 3,004 institutional surveys implemented across 1,361 institutions in 34 countries, 19 language translations, and over 2.8 million respondents. About 37% of the users who respond to the survey provide rich comments about the ways they use their libraries. The growing LibQUAL+ community of participants and its extensive dataset are rich resources for improving library services.

## 1.2 Web Access to Data

Data summaries from the 2017 iteration of the LibQUAL+ survey will be available to project participants online in the Data Repository via the LibQUAL+ survey management site:

**<<http://www.libqual.org/repository>>**

## 1.3 Interpreting Your Data

### Means

The mean of a collection of numbers is their arithmetic average, computed by adding them up and dividing by their total number.

In this notebook, means are provided for users' minimum, desired, and perceived levels of service quality for each item on the LibQUAL+ survey. Means are also provided for the general satisfaction and information literacy outcomes questions.

### Standard Deviation

Standard deviation (SD) is a measure of the spread of data around their mean. The standard deviation depends on calculating the average distance of each score from the mean. If all users rated an item identically, the SD would be zero. Larger SDs indicate more disparate opinions of the users about library service quality.

### Service Adequacy

The service adequacy gap score is calculated by subtracting the minimum score from the perceived score on any given question, for each user. Both means and standard deviations are provided for service adequacy gap scores on each item of the survey, as well as for each of the three dimensions of library service quality. In general, service adequacy is an indicator of the extent to which you are meeting the minimum expectations of your users. A negative service adequacy gap score indicates that your users' perceived level of service quality is below their minimum level of service quality and is printed in red.

### Service Superiority

The service superiority gap score is calculated by subtracting the desired score from the perceived score on any given question, for each user. Both means and standard deviations are provided for service superiority gap scores on each item of the survey, as well as for each of the three dimensions of library service quality. In general, service superiority is an indicator of the extent to which you are exceeding the desired expectations of your users. A positive service superiority gap score indicates that your users' perceived level of service quality is above their desired level of service quality and is printed in green.

### Radar Charts

Radar charts are commonly used throughout the following pages to display both aggregate results and results from individual institutions. Radar charts are useful when you want to look at several different factors all related to one item. Sometimes called "spider charts" or "polar charts," radar charts feature multiple axes or spokes along which data can be plotted. Variations in the data are shown by distance from the center of the chart. Lines connect the data points for each series, forming a spiral around the center.

In the case of the LibQUAL+ survey results, each axis represents a different survey question. Questions are identified by a code at the end of each axis. The three dimensions measured by the survey are grouped together on the radar charts, and each dimension is labeled: Affect of Service (AS), Information Control (IC), and Library as Place (LP).

Radar charts are used in this notebook to present the item summaries (the results from the 22 core survey questions).

### How to read a radar chart

Radar charts are an effective way to show strengths and weaknesses graphically by enabling you to observe symmetry or uniformity of data. Points close to the center indicate a low value, while points near the edge indicate a

high value. When interpreting a radar chart, it is important to check each individual axis as well as the chart's overall shape in order to gain a complete understanding of its meaning. You can see how much data fluctuates by observing whether the spiral is smooth or has spikes of variability.

Respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted on each axis of your LibQUAL+ radar charts. The resulting gaps between the three levels are shaded in blue, yellow, green, and red. Generally, a radar graph shaded blue and yellow indicates that users' perceptions of service fall within the "zone of tolerance"; the distance between minimum expectations and perceptions of service quality is shaded in blue, and the distance between their desired and perceived levels of service quality is shown in yellow. When users' perceptions fall outside the "zone of tolerance," the graph will include areas of red and green shading. If the distance between users' minimum expectations and perceptions of service delivery is represented in red, that indicates a negative service adequacy gap score. If the distance between the desired level of service and perceptions of service delivery is represented in green, that indicates a positive service superiority gap score.

**Note: Sections with charts and tables are omitted from the following pages when there are three or fewer individuals in a specific group.**

### Data Screening

In compiling the summary data reported here, several criteria were used to determine which responses to include in the analyses.

- 1. Complete Data.** In order to submit the survey successfully, users must provide a rating of (a) minimally-acceptable service, (b) desired service, and (c) perceived service or rate the item "not applicable" ("N/A"). If these conditions are not met, when the user attempts to submit the questionnaire, the software shows the user where missing data are located and requests complete data. The user may of course abandon the survey without completing all the items. *Only records with complete data on the presented core items and where respondents chose a user group were retained in summary statistics.*
- 2. "N/A" Responses.** Because some institutions provide incentive prizes for completing the survey, some users might select "N/A" choices for all or most of the items rather than reporting their actual perceptions. Or, some users may have views on such a narrow range of quality issues that their data are not very informative. *Records of the long version of the survey containing more than 11 "N/A" responses and records of the Lite version containing more than 4 "N/A" responses are eliminated from the summary statistics.*
- 3. Inconsistent Responses.** One appealing feature of a gap measurement model is that the rating format provides a check for inconsistencies (i.e., score inversions) in the response data (Thompson, Cook & Heath, 2000). Logically, on a given item the "minimum" rating should not be higher than the "desired" rating on the same item. *Records of the long version of the survey containing more than 9 logical inconsistencies and records of the Lite version containing more than 3 logical inconsistencies were eliminated from the summary statistics.*

### LibQUAL+ Analytics

LibQUAL+ Analytics is a tool that permits participants to dynamically create institution-specific tables and charts for different subgroups and across years. Participants can refine the data by selecting specific years, user groups, and disciplines; view and save the selection in various tables and charts; and download their datasets for further manipulation in their preferred software. As a benefit of registration, libraries have access to their own data in LibQUAL+ Analytics, as well as to the data for other institutions participating in the same year. Expanded access to LibQUAL+ data, encompassing all libraries in all years from 2000 to the present, is available for an additional fee through a LibQUAL+ membership subscription.

## LibQUAL+ Norms

LibQUAL+ norms are available online at:

<[http://www.libqual.org/resources/norms\\_tables](http://www.libqual.org/resources/norms_tables)>

## Selected Bibliography

- Begay, Wendy, Daniel R. Lee, Jim Martin, and Michael Ray. "Quantifying Qualitative Data: Using LibQUAL+(TM) Comments for Library-Wide Planning Activities at the University of Arizona." *Journal of Library Administration* 40, no. 3/4 (2004): 111-120.
- Berry, L.L. *On Great Service: A Framework For Action*. New York: The Free Press, 1995.
- Bradford, Dennis W. and Tim Bower. "Using Content Analysis Software to Analyze Survey Comments." *Portal: Libraries and the Academy* 8, no. 4 (2008): 423-437.
- Cabrerizo, Francisco J., Ignacio J. Pérez, Javier López-Gijón, Enrique Herrera-Viedma, An Extended LibQUAL+ Model Based on Fuzzy Linguistic Information. *Modeling Decisions for Artificial Intelligence Lecture Notes in Computer Science 2012*: 90-101.
- Calvert, Philip, J. *Assessing the Effectiveness and Quality of Libraries*. Ph.D. Thesis, Victoria University of Wellington, 2008.
- Cook, Colleen C., Fred Heath, and Bruce Thompson. LibQUAL+™ from the UK Perspective. 5th Northumbria International Conference Proceedings, Durham, UK, July, 2003.
- Cook, Colleen C. (Guest Ed.). "Library Decision-Makers Speak to Their Uses of Their LibQUAL+™ Data: Some LibQUAL+™ Case Studies." *Performance Measurement and Metrics*, 3 (2002b).
- Cook, Colleen C. "A Mixed-Methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs: LibQUAL+™." (PhD diss., Texas A&M University, 2001) *Dissertation Abstracts International*, 62 (2002A): 2295A (University Microfilms No. AAT3020024).
- Cook, Colleen C., and Fred Heath. "Users' Perceptions of Library Service Quality: A 'LibQUAL+™' Qualitative Study." *Library Trends*, 49 (2001): 548-84.
- Cook, Colleen C., Fred Heath, and Bruce Thompson. "'Zones of tolerance' in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study." *portal: Libraries and the Academy*, 3 (2003): 113-123.
- Cook, Colleen C., Fred Heath and Bruce Thompson.. "Score Norms for Improving Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study." *portal: Libraries and the Academy*, 2 (2002): 13-26.
- Cook, Colleen C., Fred Heath, and Russell L. Thompson. "A Meta-Analysis of Response Rates in Web- or Internet-based Surveys." *Educational and Psychological Measurement*, 60 (2000): 821-36.
- Cook, Colleen C., and Bruce Thompson. "Psychometric Properties of Scores from the Web-based LibQUAL+™ Study of Perceptions of Library Service Quality." *Library Trends*, 49 (2001): 585-604.
- Cook, C., Bruce Thompson, and Martha Kyriallidou. (2010, May). Does using item sampling methods in library service quality assessment affect score norms?: A LibQUAL+® Lite study. <[http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq\\_gr\\_3.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq_gr_3.pdf)>. Paper presented at the 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML 2010) International Conference, Chania (Crete), Greece,

May 27, 2010.

- Cullen, Rowena. "Perspectives on User Satisfaction Surveys." *Library Trends*, 49 (2002): 662-86.
- Detlor, Brian and Kathy Ball. "Getting more value from the LibQUAL+ survey: The merits of qualitative analysis and importance-satisfaction matrices in assessing library patron comments." *College and Research Libraries*, 76 (2015): 796-810.
- Fagan, Jodi Condit. "The dimensions of library service quality: A confirmatory factor analysis of the LibQUAL+ model." *Library & Information Science Research* 36, no. 1 (2014): 36-48.
- Greenwood, Judy T., Alex P. Watson, and Melissa Dennis. "Ten Years of LibQual: A Study of Qualitative and Quantitative Survey Results at the University of Mississippi 2001-2010." *The Journal of Academic Librarianship* 37, no. 4 (2011): 312-318.
- Guidry, Julie Anna. "LibQUAL+(TM) spring 2001 comments: a qualitative analysis using Atlas.ti ." *Performance Measurement and Metrics* 3, no. 2 (2002): 100-107.
- Heath, F., Martha Kyrillidou. and Consuella A. Askew (Guest Eds.). "Libraries Report on Their LibQUAL+® Findings: From Data to Action." *Journal of Library Administration* 40 (3/4) (2004).
- Heath, F., Colleen C. Cook, Martha Kyrillidou, and Bruce Thompson. "ARL Index and Other Validity Correlates of LibQUAL+™ Scores." *portal: Libraries and the Academy*, 2 (2002): 27-42.
- Jones, Sherri and Kayongo, Jessica. "Identifying Student and Faculty Needs through LibQUAL+™: An Analysis of Qualitative Survey Comments." *College & Research Libraries* 69, no. 6 (2008): 493-509.
- Kieftenbeld, Vincent and Prathiba Natesan. "Examining the measurement and structural invariance of LibQUAL+® across user groups." *Library & Information Science Research* 35, no. 2 (2013): 143-150.
- Kyrillidou, M. The Globalization of Library Assessment and the Role of LibQUAL+®. From Library Science to Information Science: Studies in Honor of G. Kakouri (Athens, Greece: Tipothito-Giorgos Dardanos, 2005). [In Greek]
- Kyrillidou, Martha. "Library Assessment As A Collaborative Enterprise." *Resource Sharing and Information Networks*, 18 ½ (2005-2006): 73-87.
- Kyrillidou, Martha. (2006). "Measuring Library Service Quality: A Perceived Outcome for Libraries. This chapter appears in *Revisiting Outcomes Assessment in Higher Education*. Edited by Peter Hernon, Robert E. Dugan, and Candy Schwartz (Westport, CT: Library Unlimited, 2006): 351-66.
- Kyrillidou, Martha. (Guest Ed.). "LibQUAL+® and Beyond: Library assessment with a focus on library improvement." *Performance Measurement and Metrics*, 9 (3) (2008).
- Kyrillidou, M. "Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden: The "LibQUAL+® Lite" Randomized Control Trial (RCT)" (PhD diss., University of Illinois at Urbana-Champaign, 2009).  
<[https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou\\_Martha.pdf?sequence=3](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou_Martha.pdf?sequence=3)>
- Kyrillidou, Martha and Colleen C. Cook. "The evolution of measurement and evaluation of libraries: a perspective from the Association of Research Libraries." *Library Trends* 56 (4) (Spring 2008): 888-909.
- Kyrillidou, Martha and Colleen C. Cook and S. Shyam Sunder Rao. "Measuring the Quality of Library Service through LibQUAL+®." In *Academic Library Research: Perspectives and Current Trends*. Edited by Marie L. Radford and Pamela Snelson (Chicago, IL: ACRL/ALA, 2008): 253-301.



- Kyrillidou, M., Terry Olshen, Fred Heath, Claude Bonnelly, and Jean-Pierre Côte. "Cross-Cultural Implementation of LibQUAL+™: the French Language Experience. *5th Northumbria International Conference Proceedings* (Durham, UK, 2003): 193-99.
- Kyrillidou, M., Colleen Cook, and Bruce Thompson. (2010, May). Does using item sampling methods in library service quality assessment affect zone of tolerance boundaries?: A LibQUAL+® Lite study <[http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq\\_gr\\_2.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq_gr_2.pdf)>. Paper presented at the 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML 2010) International Conference, Chania (Crete), Greece, May 27, 2010.
- Kyrillidou, M. and Mark Young. ARL Statistics 2003-04. Washington, DC: Association of Research Libraries, 2005.
- Lane, Forrest C., Baaska Anderson, Hector F. Ponce and Prathiba Natesan. "Factorial Invariance of LibQUAL+® as a Measure of Library Service Quality Over Time." *Library & Information Science Research* 34, no. 1 (2012): 22-30.
- Miller, Kathleen. *Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of LibQUAL+™ Scores and Institutional Characteristics*. Ed.D. Dissertation, University of Central Florida, 2008.
- Nitecki, D.A. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *The Journal of Academic Librarianship*, 22 (1996): 181-90.
- Parasuraman, A., Leonard Berry, and Valerie Zeithaml. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale" *Journal of Retailing*, 67 (1991): 420-50.
- Thompson, B. "Representativeness Versus Response Rate: It Ain't the Response Rate!" Paper presented at the Association of Research Libraries (ARL) Measuring Service Quality Symposium on the New Culture of Assessment: Measuring Service Quality, Washington, DC, October 2002.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Fred Heath. "The LibQUAL+™ Gap Measurement Model: The Bad, the Ugly, and the Good of Gap Measurement." *Performance Measurement and Metrics*, 1 (2002): 165-78.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Fred Heath. "Structure of Perceptions of Service Quality in Libraries: A LibQUAL+™ Study." *Structural Equation Modeling*, 10 (2003): 456-464.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Russell L. Thompson. Reliability and Structure of LibQUAL+™ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality. *portal: Libraries and the Academy*, 2 (2002): 3-12.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. (2005). Concurrent validity of LibQUAL+® scores: What do LibQUAL+® scores measure? *Journal of Academic Librarianship*, 31: 517-22.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. "Using Localized Survey Items to Augment Standardized Benchmarking Measures: A LibQUAL+® Study. *portal: Libraries and the Academy*, 6(2) (2006): 219-30.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. "Stability of Library Service Quality Benchmarking Norms Across Time and Cohorts: A LibQUAL+® Study." Paper presented at the Asia-Pacific Conference of Library and Information Education and Practice (A-LIEP), Singapore, April 3-4 2006.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. "How Can You Evaluate the Integrity of Your Library Assessment Data: Intercontinental LibQUAL+® Analysis Used as Concrete Heuristic Examples." Paper presented at the Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, and Practical Assessment, Charlottesville, VA, August 4-6, 2006.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. "On-premises Library versus Google™-Like Information

- Gateway Usage Patterns: A LibQUAL+® Study.” *portal: Libraries and the Academy* 7 (4) (Oct 2007a): 463-480.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. “User library service expectations in health science vs. other settings: a LibQUAL+® Study.” *Health Information and Libraries Journal* 24 (8) Supplement 1, (Dec 2007b): 38-45.
- Thompson, B., Colleen C. Cook, and Martha Kyrillidou. “Library Users Service Desires: a LibQUAL+® Study.” *Library Quarterly* 78 (1) (Jan 2008): 1-18.
- Thompson, B., Martha Kyrillidou, and Colleen Cook. “Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+® Lite" example.” *Performance Measurement & Metrics*, 10 (1) (2009): 6-16.
- Thompson, B., Martha Kyrillidou, and Colleen Cook. “Equating scores on Lite and long library user survey forms: The LibQUAL+® Lite randomized control trials.” *Performance Measurement & Metrics*, 10 (3) (2009): 212-219.
- Thompson, B., Martha Kyrillidou, and Colleen Cook. (2010, May). “Does using item sampling methods in library service quality assessment compromise data integrity?: A LibQUAL+® Lite study. <[http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq\\_gr\\_1.pdf](http://libqual.org/documents/LibQual/publications/lq_gr_1.pdf)>”. Paper presented at the 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQL 2010) International Conference, Chania (Crete), Greece, May 27, 2010.
- Thompson, B., Martha Kyrillidou, and Colleen Cook. “Does using item sampling methods in library service quality assessment compromise data integrity or zone of tolerance interpretation?: A LibQUAL+® Lite Study.” 2010 Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, Practical Assessment. Baltimore MD, October 25-27, 2010. (Washington DC: Association of Research Libraries, 2011).
- Town, S., and Martha Kyrillidou. “Developing a Values Scorecard” *Performance Measurement and Metrics* 14 (1) (2013): 1-16.
- Voorbij, H.. “The use of LibQUAL+ by European research libraries,” *Performance Measurement and Metrics*, Vol. 13 Iss: 3 (2012): 154 - 168.
- Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press, 1990.

## 1.4 Consortium Contact Information for LibQUAL France

The person below served as the consortium's primary LibQUAL+ liaison during this survey implementation.

---

Name:

Title:

Organization:

Address:

Phone:

Email:

---

## 1.5 Survey Protocol and Language for LibQUAL France

The data below indicate the number of valid surveys collected by language and long/Lite breakdowns.

		<b>Long</b>	<b>Lite</b>	<b>Total</b> <i>(by Language)</i>
<b>English (France)</b>	<i>Count</i>	0	521	<b>521</b>
	<i>% of Language</i>	0.00	100.00	100.00
	<i>% of Protocol</i>	0.00	3.82	
	<i>% of Total Cases</i>	0.00	3.82	3.82
<b>French (France)</b>	<i>Count</i>	1	13,119	<b>13,120</b>
	<i>% of Language</i>	0.01	99.99	100.00
	<i>% of Protocol</i>	100.00	96.18	
	<i>% of Total Cases</i>	0.01	96.17	96.18
<b>Total</b> <i>(by Survey Protocol)</i>	<i>Count</i>	<b>1</b>	<b>13,640</b>	<b>13,641</b>
	<i>% of Language</i>			
	<i>% of Protocol</i>	100.00	100.00	
	<i>% of Total Cases</i>	0.01	99.99	100.00

## 2 Respondents by Institution for LibQUAL France

Below is a listing of all the consortium institutions that participated in the 2016 LibQUAL+ survey. Where applicable, they have been separated out by library type (e.g. Academic Health Sciences, College or University, Community College). The number of respondents from each institution and the percentage of the total number of consortium respondents that they represent are provided.

Institution	Respondents n	Respondents %
<b>College or University</b>		
1) Sciences Po	3,043	22.31%
2) Université d'Angers	4,325	31.71%
3) Université de Rennes 1 - INSA de Rennes	2,547	18.67%
4) Université de Rennes 2 - Service commun de documentation	2,519	18.47%
5) Université-Paris Sud - Bibliothèques	1,207	8.85%
<b>Sub Total</b>	<b>13,641</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grand Total:</b>	<b>13,641</b>	<b>100.00%</b>

### 3 College or University Summary for LibQUAL France

#### 3.1 Demographic Summary for College or University

##### 3.1.1 Respondents by User Group

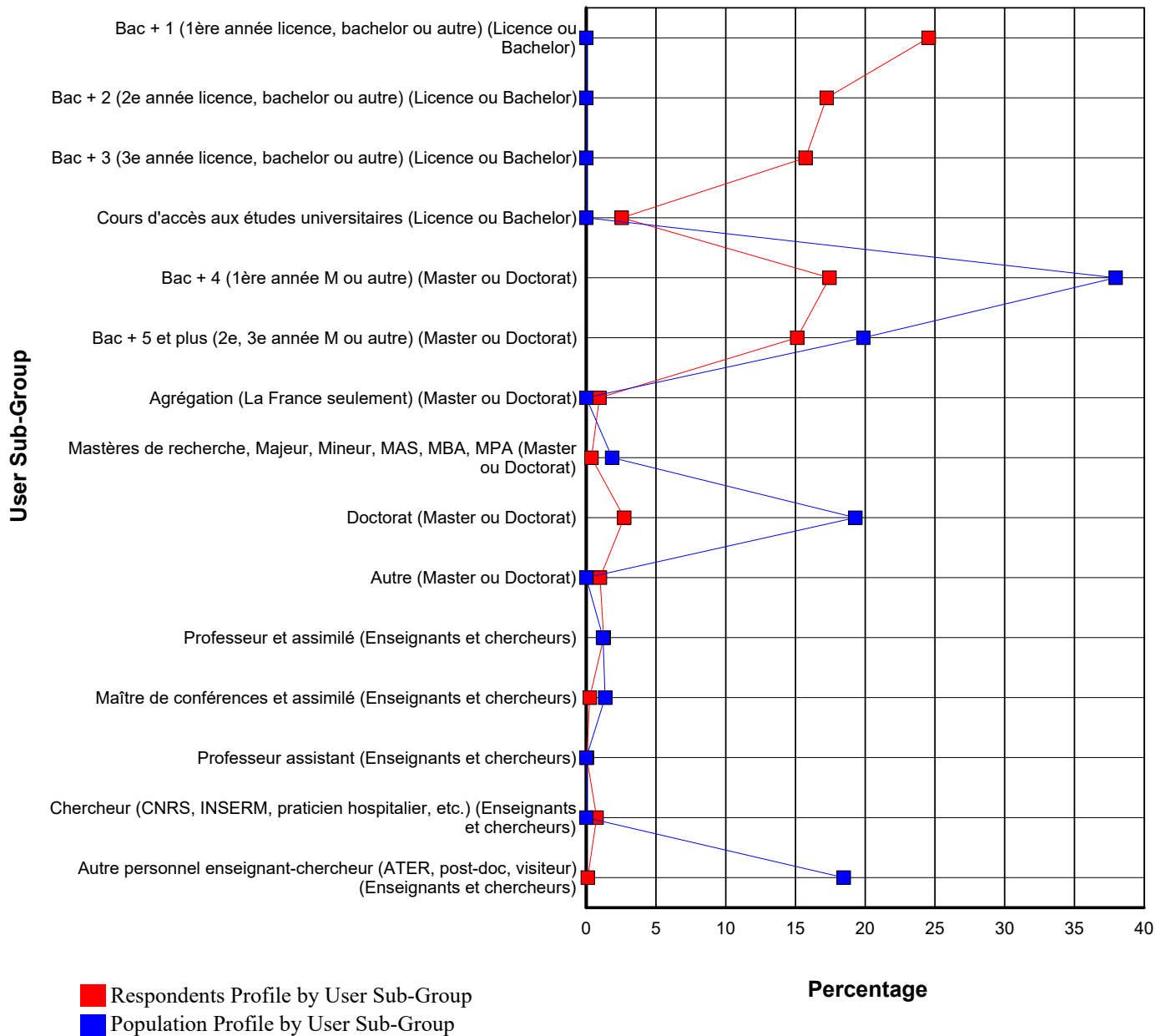
User Group	Respondent n	Respondent %
<b>Licence ou Bachelor</b>		
Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre)	3,257	23.88%
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre)	2,287	16.77%
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre)	2,086	15.29%
Cours d'accès aux études universitaires	337	2.47%
<b>Sub Total:</b>	<b>7,967</b>	<b>58.40%</b>
<b>Master ou Doctorat</b>		
Bac + 4 (1ère année M ou autre)	2,314	16.96%
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre)	2,006	14.71%
Agrégation (La France seulement)	125	0.92%
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA	49	0.36%
Doctorat	361	2.65%
Autre	130	0.95%
<b>Sub Total:</b>	<b>4,985</b>	<b>36.54%</b>
<b>Enseignants et chercheurs</b>		
Professeur et assimilé	166	1.22%
Maître de conférences et assimilé	33	0.24%
Professeur assistant	5	0.04%
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.)	98	0.72%
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)	14	0.10%
<b>Sub Total:</b>	<b>316</b>	<b>2.32%</b>
<b>Personnel de la bibliothèque</b>		
Directeur, directeur adjoint (Manager, assistant manager)	0	0.00%
Chef de section, chef de service	0	0.00%
Autres bibliothécaires	0	0.00%
Magasinier, intendant	0	0.00%
Informaticien, administratif, ou autre	6	0.04%
<b>Sub Total:</b>	<b>6</b>	<b>0.04%</b>
<b>Personnel et autres profession</b>		
Personnel de l'université non enseignant (administratif, technique, informaticien)	120	0.88%
Formation continue	0	0.00%
Autres professionnels extérieurs	247	1.81%
<b>Sub Total:</b>	<b>367</b>	<b>2.69%</b>
<b>Total:</b>	<b>13,641</b>	<b>100.00%</b>

### 3.1.2 Population and Respondents by User Sub-Group

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by sub-group (e.g. First year, Masters, Professor), based on user responses to the demographic questions at the end of the survey instrument and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*.

The chart maps the percentage of respondents for each user subgroup in red. Population percentages for each user subgroup are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each user sub-group for the general population (N) and for survey respondents (n).

*\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.*



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: All (Excluding Library Staff, Staff)

User Sub-Group	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	0	0.00	3,257	24.55	-24.55
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	0	0.00	2,287	17.24	-17.24
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	0	0.00	2,086	15.72	-15.72
Cours d'accès aux études universitaires (Licence ou Bachelor)	0	0.00	337	2.54	-2.54
Bac + 4 (1ère année M ou autre) (Master ou Doctorat)	6,093	37.96	2,314	17.44	20.52
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre) (Master ou Doctorat)	3,190	19.87	2,006	15.12	4.75
Agrégation (La France seulement) (Master ou Doctorat)	0	0.00	125	0.94	-0.94
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA (Master ou Doctorat)	298	1.86	49	0.37	1.49
Doctorat (Master ou Doctorat)	3,098	19.30	361	2.72	16.58
Autre (Master ou Doctorat)	0	0.00	130	0.98	-0.98
Professeur et assimilé (Enseignants et chercheurs)	193	1.20	166	1.25	-0.05
Maître de conférences et assimilé (Enseignants et chercheurs)	217	1.35	33	0.25	1.10
Professeur assistant (Enseignants et chercheurs)	0	0.00	5	0.04	-0.04
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.) (Enseignants et chercheurs)	0	0.00	98	0.74	-0.74
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur) (Enseignants et chercheurs)	2,964	18.46	14	0.11	18.36
<b>Total:</b>	<b>16,053</b>	<b>100.00</b>	<b>13,268</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

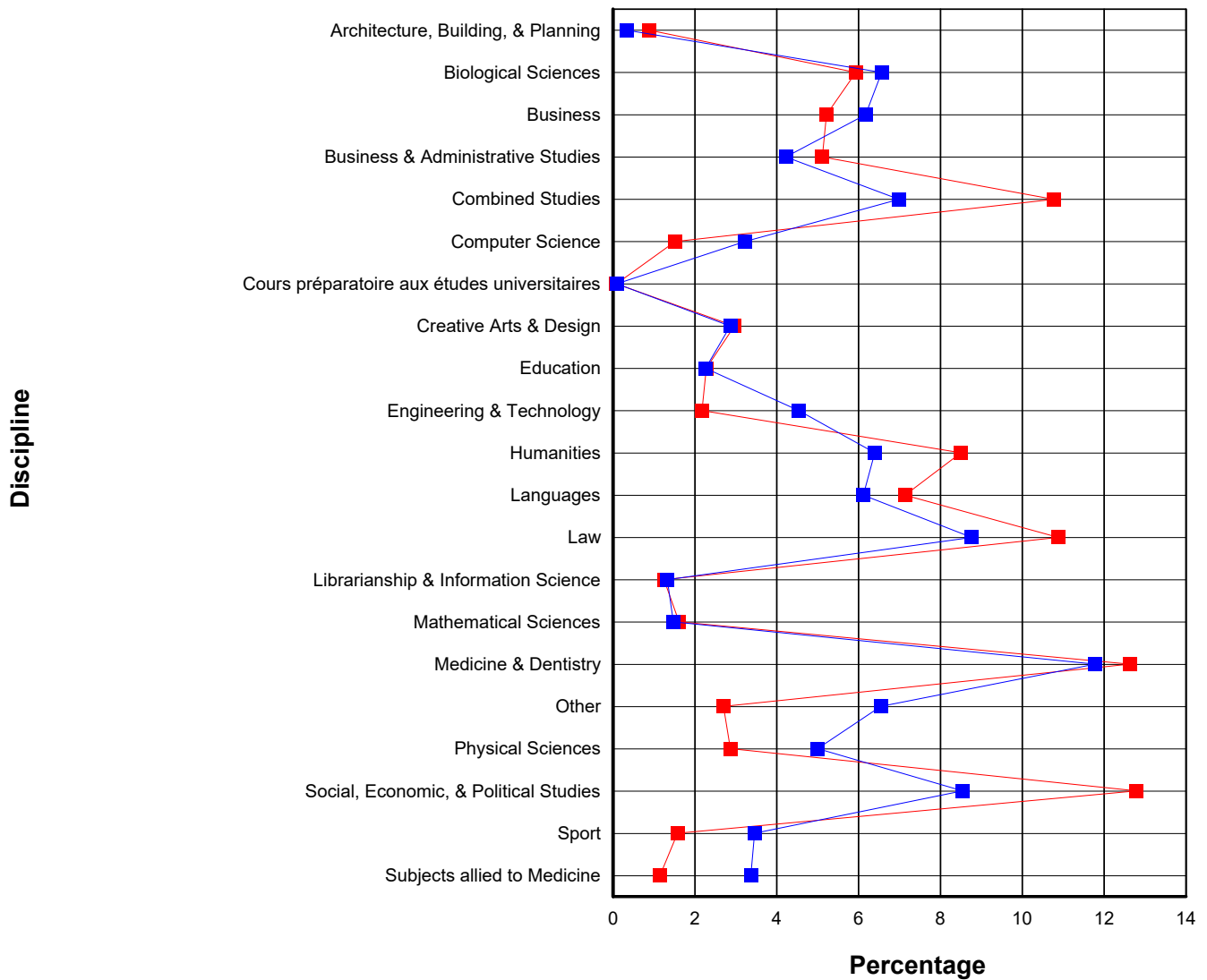


### 3.1.3 Population and Respondents by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+ standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).

*\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.*



■ Respondent Profile by Discipline  
■ Population Profile by Discipline

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: All (Excluding Library Staff, Staff)

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Architecture, Building, & Planning	393	0.33	118	0.89	-0.55
Biological Sciences	7,703	6.56	787	5.93	0.63
Business	7,240	6.17	692	5.22	0.95
Business & Administrative Studies	4,954	4.22	678	5.11	-0.89
Combined Studies	8,198	6.99	1,428	10.77	-3.78
Computer Science	3,777	3.22	201	1.52	1.70
Cours préparatoire aux études universitaires	107	0.09	11	0.08	0.01
Creative Arts & Design	3,360	2.86	393	2.96	-0.10
Education	2,653	2.26	302	2.28	-0.02
Engineering & Technology	5,324	4.54	288	2.17	2.37
Humanities	7,505	6.40	1,128	8.50	-2.11
Languages	7,174	6.11	946	7.13	-1.02
Law	10,287	8.77	1,443	10.88	-2.11
Librarianship & Information Science	1,554	1.32	165	1.24	0.08
Mathematical Sciences	1,728	1.47	214	1.61	-0.14
Medicine & Dentistry	13,823	11.78	1,674	12.62	-0.84
Other	7,678	6.54	358	2.70	3.84
Physical Sciences	5,865	5.00	380	2.86	2.13
Social, Economic, & Political Studies	10,022	8.54	1,697	12.79	-4.25
Sport	4,058	3.46	209	1.58	1.88
Subjects allied to Medicine	3,951	3.37	152	1.15	2.22
<b>Total:</b>	<b>117,354</b>	<b>100.00</b>	<b>13,264</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: All (Excluding Library Staff, Staff)

### 3.1.4 Respondent Profile by Âge:

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	188	4.43
18 - 22 ans	2,783	65.59
23 - 30 ans	1,001	23.59
31 - 45 ans	164	3.87
46 - 65 ans	93	2.19
Plus de 65 ans	14	0.33
<b>Total:</b>	<b>4,243</b>	<b>100.00</b>

### 3.1.5 Respondent Profile by Sexe:

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

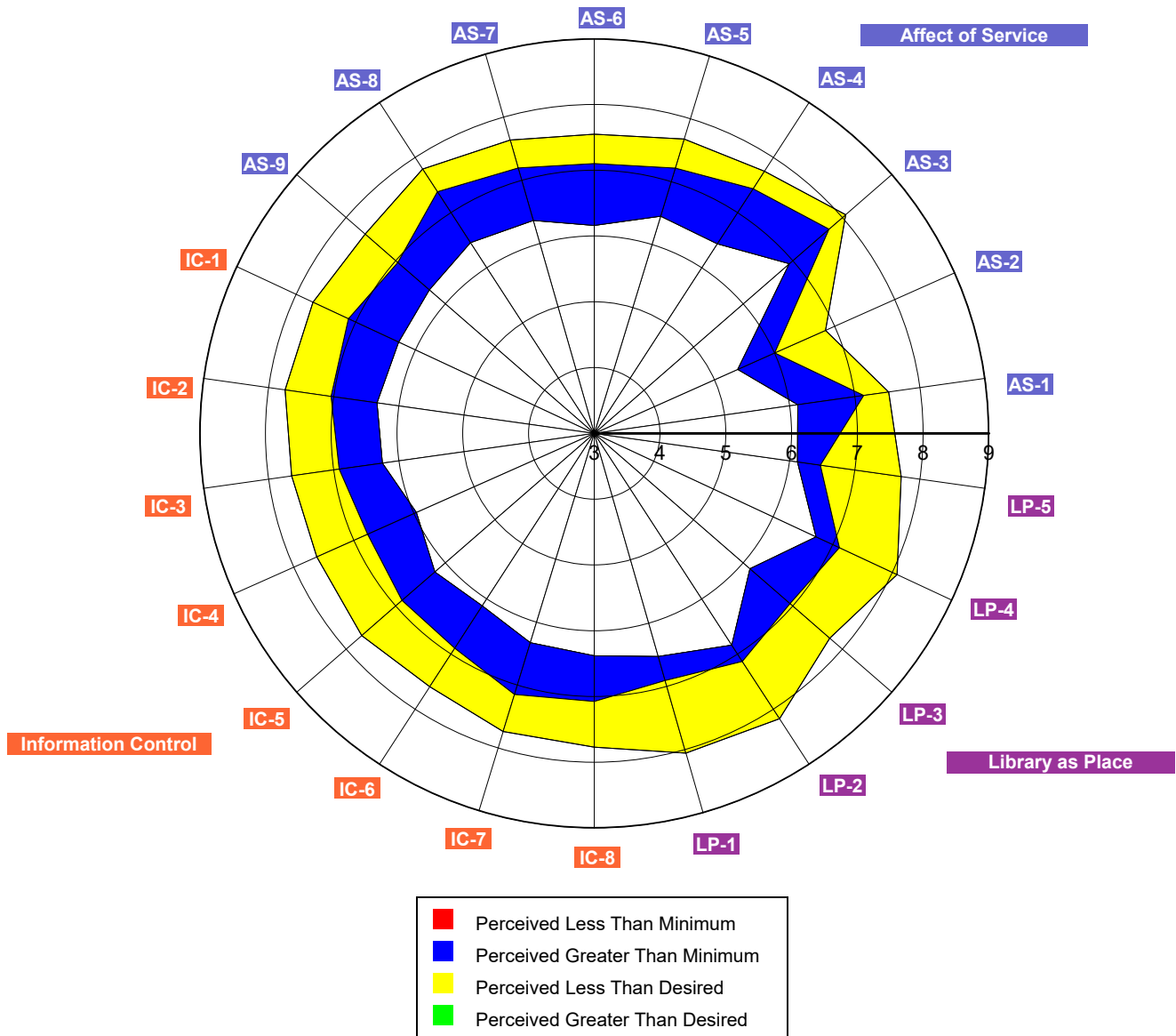
Sexe:	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Féminin	31,451	57.11	3,977	71.93
Masculin	23,623	42.89	1,552	28.07
<b>Total:</b>	<b>55,074</b>	<b>100.00</b>	<b>5,529</b>	<b>100.00</b>

### 3.2 Core Questions Summary for College or University

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: All (Excluding Library Staff)

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.13	7.52	7.14	1.01	-0.38	2,860
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.39	6.85	6.01	0.62	-0.84	3,170
AS-3	Le personnel est toujours poli	6.93	8.07	7.73	0.80	-0.33	3,301
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.44	7.75	7.43	1.00	-0.32	3,205
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.45	7.68	7.22	0.76	-0.46	3,078
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.16	7.55	7.10	0.94	-0.45	13,145
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.37	7.64	7.20	0.83	-0.44	3,238
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.46	7.79	7.38	0.92	-0.41	3,201
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.32	7.62	6.96	0.63	-0.66	2,629
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.28	7.72	7.13	0.84	-0.59	3,037
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.34	7.75	7.04	0.70	-0.71	4,018
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.25	7.65	6.92	0.66	-0.73	3,527
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	5.96	7.62	6.77	0.81	-0.85	13,127
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.21	7.68	6.87	0.66	-0.81	4,249
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.13	7.59	6.89	0.77	-0.70	4,015
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.33	7.74	7.15	0.82	-0.59	3,856
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.38	7.77	7.08	0.69	-0.70	3,105
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.53	8.06	6.91	0.38	-1.15	13,552
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.84	8.17	7.13	0.30	-1.04	3,313
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.14	7.75	6.95	0.81	-0.80	3,426
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.72	8.08	7.11	0.39	-0.97	3,426
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.12	7.71	6.47	0.35	-1.24	3,340

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: All (Excluding Library Staff)

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.28</b>	<b>7.73</b>	<b>6.99</b>	<b>0.71</b>	<b>-0.74</b>	<b>13,635</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	---------------

---

---

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: All (Excluding Library Staff)

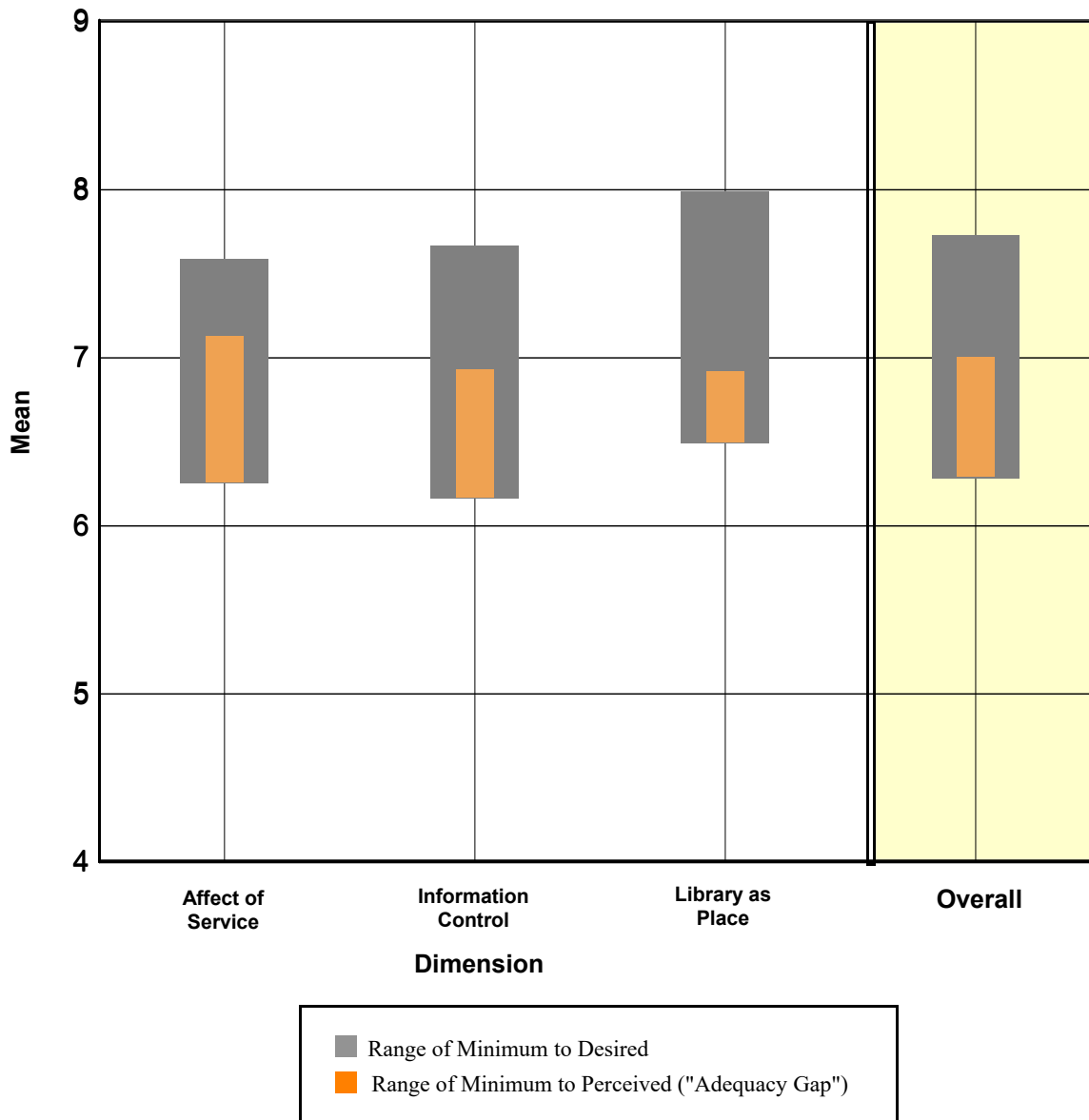
ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.74	1.38	1.60	1.77	1.53	2,860
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.74	1.52	1.73	1.82	1.73	3,170
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.70	1.20	1.47	1.78	1.44	3,301
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.60	1.20	1.44	1.71	1.43	3,205
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.61	1.28	1.49	1.66	1.47	3,078
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.66	1.33	1.60	1.80	1.58	13,145
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.60	1.27	1.47	1.67	1.47	3,238
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.65	1.25	1.50	1.75	1.45	3,201
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.57	1.30	1.53	1.65	1.48	2,629
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.71	1.31	1.61	1.86	1.62	3,037
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.57	1.28	1.56	1.70	1.62	4,018
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.60	1.37	1.59	1.73	1.60	3,527
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.57	1.28	1.55	1.81	1.70	13,127
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.55	1.26	1.63	1.89	1.75	4,249
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.54	1.25	1.49	1.70	1.56	4,015
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.54	1.21	1.43	1.69	1.49	3,856
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.52	1.25	1.47	1.67	1.53	3,105
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.56	1.18	1.82	2.04	1.95	13,552
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.54	1.15	1.77	1.98	1.86	3,313
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.61	1.31	1.80	2.14	1.99	3,426

LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.53	1.19	1.72	1.94	1.82	3,426
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.67	1.36	2.05	2.31	2.22	3,340
<b>Overall:</b>		<b>1.26</b>	<b>0.92</b>	<b>1.09</b>	<b>1.35</b>	<b>1.17</b>	<b>13,635</b>



### 3.3 Core Question Dimensions Summary for College or University

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: All (Excluding Library Staff)

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.25	7.59	7.12	0.87	-0.47	13,413
Information Control	6.16	7.67	6.92	0.76	-0.75	13,563
Library as Place	6.49	7.99	6.91	0.42	-1.08	13,592
<b>Overall</b>	<b>6.28</b>	<b>7.73</b>	<b>6.99</b>	<b>0.71</b>	<b>-0.74</b>	<b>13,635</b>

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+ survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.48	1.13	1.36	1.53	1.31	13,413
Information Control	1.35	1.05	1.23	1.47	1.32	13,563
Library as Place	1.42	1.08	1.66	1.86	1.77	13,592
<b>Overall</b>	<b>1.26</b>	<b>0.92</b>	<b>1.09</b>	<b>1.35</b>	<b>1.17</b>	<b>13,635</b>

### 3.4 Local Question Summary for College or University

This table shows mean scores of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.36	7.70	6.76	0.40	-0.94	499
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.45	7.71	6.74	0.29	-0.97	852
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	6.03	7.60	6.75	0.72	-0.85	480
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	6.50	7.89	7.22	0.72	-0.67	495
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.81	8.07	6.88	0.08	-1.19	431
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	4.92	6.42	5.32	0.39	-1.10	213
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.63	6.94	6.93	1.30	-0.01	410
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	5.76	7.47	6.23	0.47	-1.24	573
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	5.85	7.21	6.82	0.98	-0.39	1,550
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.85	7.17	6.76	0.90	-0.41	466
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	6.14	7.48	6.60	0.47	-0.88	943
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.60	7.87	7.56	0.96	-0.31	817
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	6.39	7.89	6.56	0.17	-1.33	472
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	5.46	7.20	6.37	0.90	-0.84	514
Le service aux usagers est rapide	5.96	7.51	7.11	1.15	-0.40	201
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.59	8.01	7.31	0.71	-0.70	1,359
Les horaires de service sont appropriés	6.51	7.99	6.32	-0.19	-1.67	247
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	6.27	7.84	6.58	0.31	-1.26	524
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.31	7.60	7.01	0.70	-0.59	1,442

This table shows the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.60	1.33	1.59	1.70	1.55	499
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.50	1.28	1.58	1.74	1.61	852
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	1.80	1.48	1.93	1.87	1.82	480
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	1.52	1.13	1.38	1.66	1.53	495
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.71	1.37	1.87	2.14	1.97	431
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	2.07	1.87	2.04	1.98	1.88	213
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.92	1.59	1.52	1.73	1.53	410
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	1.87	1.52	2.07	2.34	2.13	573
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.77	1.48	1.66	1.84	1.65	1,550
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.70	1.44	1.67	1.88	1.75	466
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	1.71	1.42	1.70	1.89	1.71	943
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	1.69	1.21	1.45	1.73	1.48	817
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	1.62	1.24	1.74	2.05	1.86	472
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	1.81	1.57	1.96	2.19	2.16	514
Le service aux usagers est rapide	1.76	1.50	1.58	1.87	1.60	201
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.60	1.26	1.72	1.98	1.84	1,359
Les horaires de service sont appropriés	1.71	1.32	2.19	2.65	2.38	247
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	1.47	1.19	1.68	1.99	1.91	524
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.58	1.29	1.53	1.65	1.54	1,442

### 3.5 General Satisfaction Questions Summary for College or University

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.23	1.54	6,822
De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoin	6.98	1.51	6,810
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.00	1.30	13,627

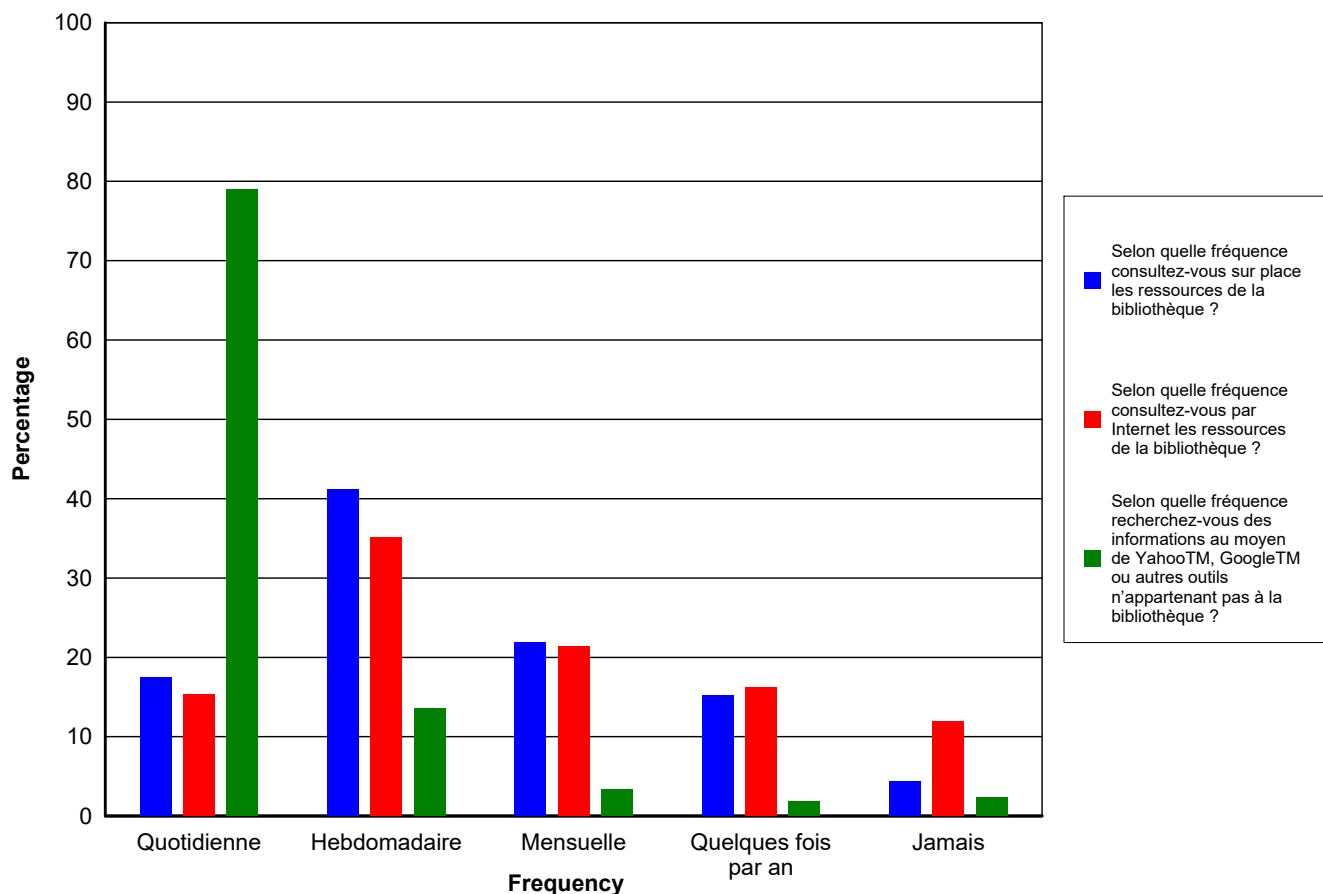
### 3.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for College or University

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.76	1.69	5,331
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	6.97	1.51	5,609
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.03	1.53	5,589
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.22	1.63	5,551
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.	6.78	1.50	5,185

### 3.7 Library Use Summary for College or University

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidien	Hebdomac	Mensuelle	Quelques	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	2,388 17.52%	5,611 41.15%	2,982 21.87%	2,066 15.15%	587 4.31%	13,634 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	2,096 15.38%	4,793 35.17%	2,917 21.40%	2,206 16.19%	1,617 11.86%	13,629 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la bibliothèque ?	10,766 78.98%	1,844 13.53%	452 3.32%	256 1.88%	314 2.30%	13,632 100.00%

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: All (Excluding Library Staff)

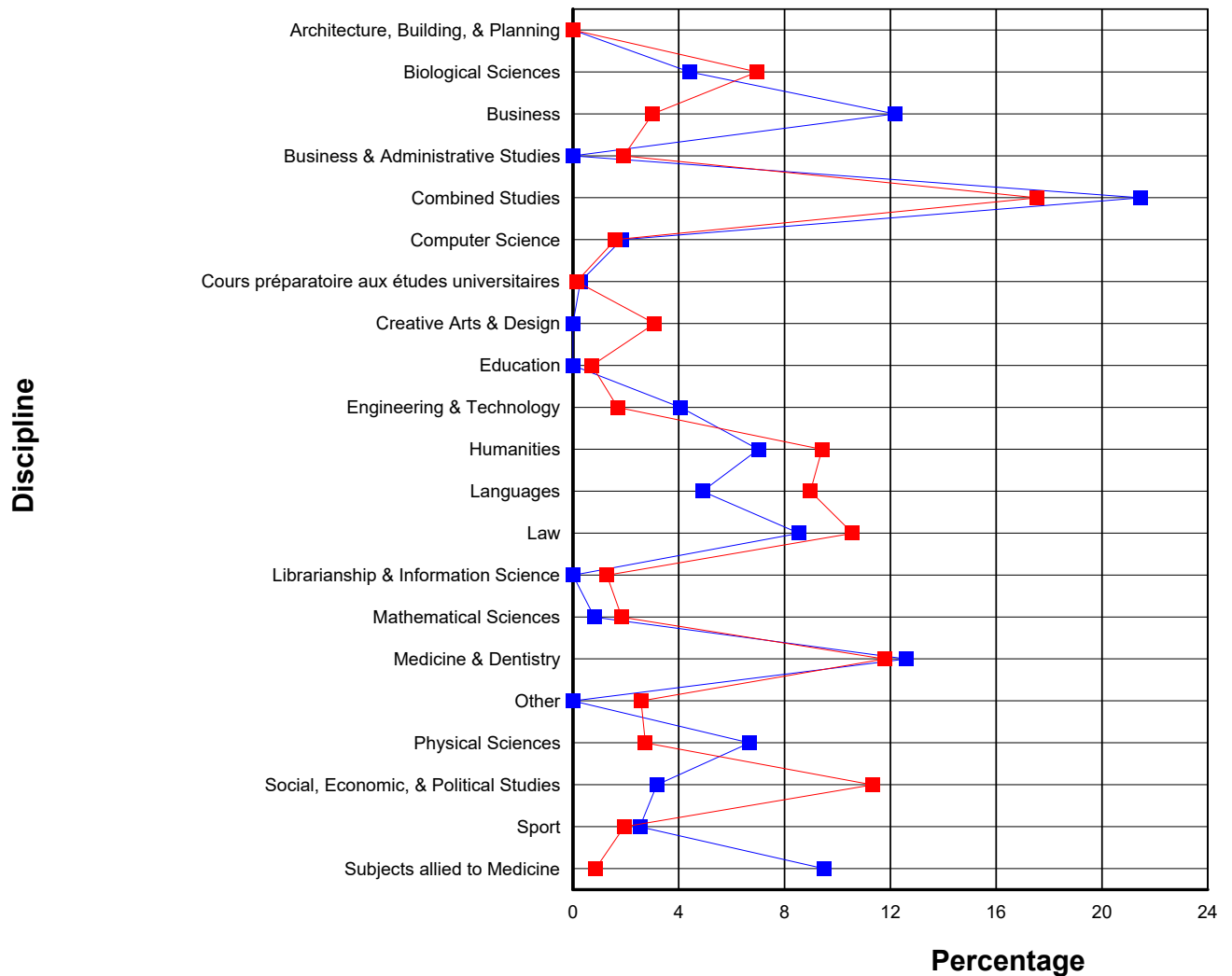
## 4 Summary for Licence ou Bachelor

### 4.1 Demographic Summary for Licence ou Bachelor

#### 4.1.1 Population and Respondent Profiles by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+ standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



- Respondent Profile by Discipline
- Population Profile by Discipline

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Licence ou Bachelor

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Architecture, Building, & Planning	0	0.00	0	0.00	0.00
Biological Sciences	1,676	4.41	555	6.97	-2.56
Business	4,623	12.17	240	3.01	9.16
Business & Administrative Studies	0	0.00	153	1.92	-1.92
Combined Studies	8,154	21.46	1,398	17.55	3.91
Computer Science	704	1.85	128	1.61	0.25
Cours préparatoire aux études universitaires	107	0.28	11	0.14	0.14
Creative Arts & Design	0	0.00	246	3.09	-3.09
Education	0	0.00	57	0.72	-0.72
Engineering & Technology	1,547	4.07	135	1.70	2.38
Humanities	2,663	7.01	750	9.42	-2.41
Languages	1,859	4.89	715	8.98	-4.08
Law	3,246	8.54	842	10.57	-2.03
Librarianship & Information Science	0	0.00	102	1.28	-1.28
Mathematical Sciences	310	0.82	147	1.85	-1.03
Medicine & Dentistry	4,785	12.60	938	11.78	0.82
Other	0	0.00	205	2.57	-2.57
Physical Sciences	2,537	6.68	218	2.74	3.94
Social, Economic, & Political Studies	1,206	3.17	902	11.33	-8.15
Sport	961	2.53	154	1.93	0.60
Subjects allied to Medicine	3,611	9.51	68	0.85	8.65
<b>Total:</b>	<b>37,989</b>	<b>100.00</b>	<b>7,964</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Licence ou Bachelor



#### 4.1.2 Respondent Profile by Âge:

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	188	9.14
18 - 22 ans	1,812	88.05
23 - 30 ans	51	2.48
31 - 45 ans	3	0.15
46 - 65 ans	4	0.19
Plus de 65 ans	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>2,058</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.3 Respondent Profile by Sexe:

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

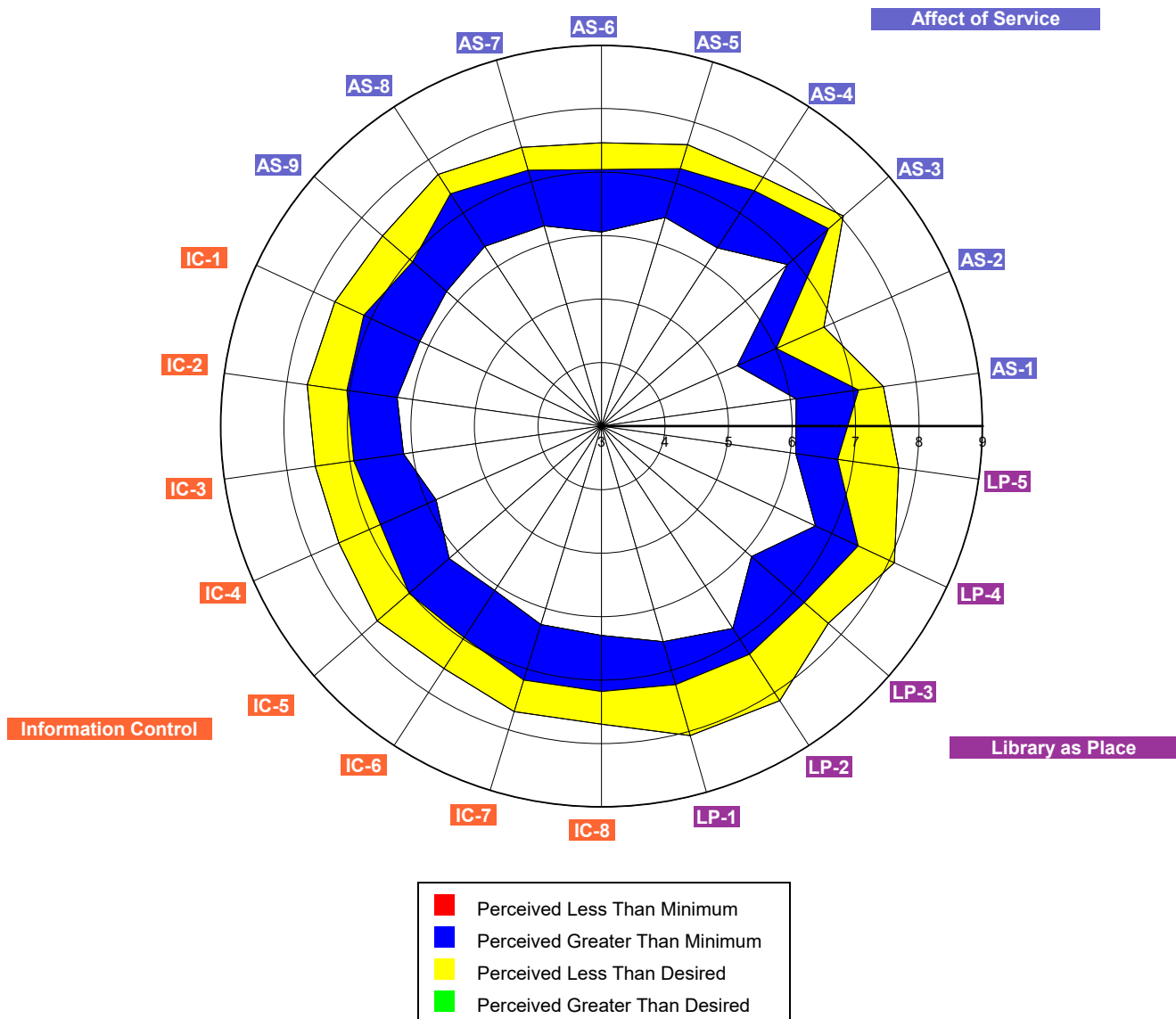
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	2,587	72.77
Masculin	968	27.23
<b>Total:</b>	<b>3,555</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 Core Questions Summary for Licence ou Bachelor

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Licence ou Bachelor

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.10	7.48	7.09	0.99	-0.39	1,680
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.34	6.83	6.01	0.67	-0.82	1,892
AS-3	Le personnel est toujours poli	6.88	8.04	7.74	0.86	-0.30	1,907
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.35	7.67	7.42	1.07	-0.25	1,848
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.44	7.64	7.24	0.80	-0.40	1,800
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.06	7.46	7.04	0.98	-0.42	7,669
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.28	7.57	7.19	0.91	-0.37	1,926
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.38	7.73	7.37	0.99	-0.36	1,843
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.24	7.57	6.94	0.71	-0.62	1,543
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.16	7.63	7.13	0.97	-0.50	1,809
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.25	7.68	7.05	0.80	-0.63	2,318
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.15	7.55	6.94	0.79	-0.61	1,992
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	5.85	7.52	6.81	0.96	-0.71	7,685
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.18	7.68	7.01	0.84	-0.66	2,485
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.09	7.55	6.97	0.88	-0.58	2,355
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.27	7.70	7.18	0.92	-0.52	2,239
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.30	7.69	7.18	0.88	-0.52	1,829
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.53	8.07	7.24	0.70	-0.83	7,952
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.80	8.15	7.28	0.48	-0.87	1,927
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.13	7.73	7.23	1.10	-0.50	2,005
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.72	8.09	7.46	0.74	-0.63	1,987
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.09	7.72	6.76	0.67	-0.97	2,013

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Licence ou Bachelor

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.22</b>	<b>7.68</b>	<b>7.08</b>	<b>0.86</b>	<b>-0.60</b>	<b>7,967</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

---

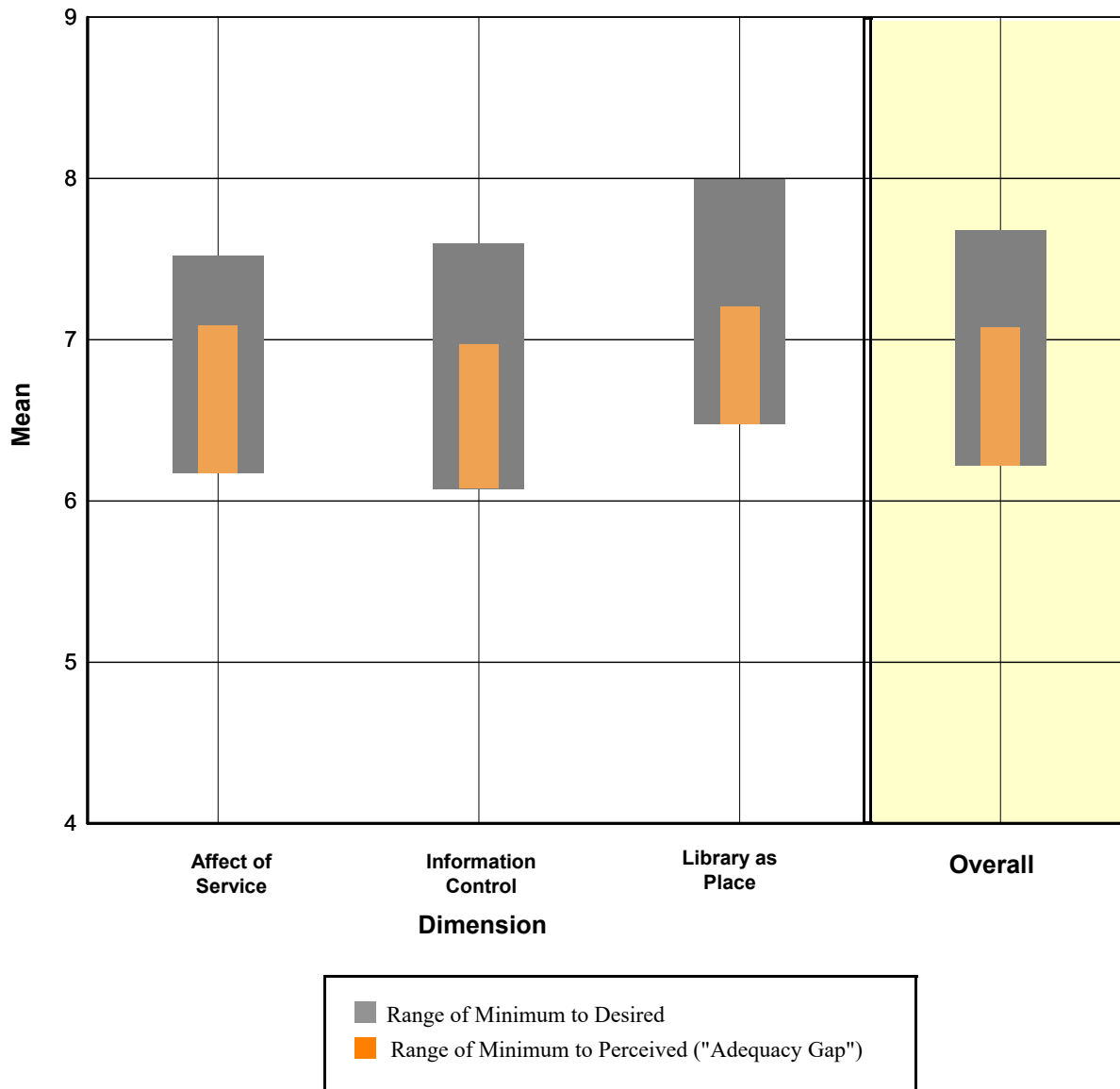
---

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Licence ou Bachelor

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.72	1.38	1.64	1.75	1.53	1,680
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.75	1.52	1.74	1.82	1.74	1,892
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.73	1.20	1.47	1.80	1.46	1,907
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.62	1.24	1.45	1.68	1.41	1,848
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.57	1.30	1.47	1.63	1.46	1,800
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.68	1.35	1.62	1.81	1.57	7,669
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.61	1.31	1.46	1.65	1.43	1,926
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.69	1.28	1.50	1.74	1.45	1,843
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.58	1.30	1.52	1.65	1.49	1,543
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.71	1.34	1.58	1.76	1.57	1,809
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.59	1.29	1.56	1.69	1.61	2,318
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.66	1.39	1.58	1.69	1.53	1,992
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.59	1.29	1.49	1.77	1.65	7,685
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.55	1.24	1.54	1.78	1.62	2,485
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.53	1.24	1.45	1.66	1.50	2,355
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.58	1.23	1.42	1.66	1.46	2,239
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.54	1.26	1.39	1.62	1.43	1,829
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.57	1.14	1.56	1.81	1.69	7,952
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.56	1.15	1.69	1.86	1.76	1,927
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.62	1.28	1.57	1.94	1.74	2,005
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.52	1.15	1.45	1.71	1.52	1,987
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.70	1.33	1.90	2.20	2.06	2,013
<b>Overall:</b>		<b>1.28</b>	<b>0.92</b>	<b>1.03</b>	<b>1.29</b>	<b>1.09</b>	<b>7,967</b>

### 4.3 Core Question Dimensions Summary for Licence ou Bachelor

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.17	7.52	7.09	0.91	-0.44	7,834
Information Control	6.08	7.60	6.97	0.89	-0.63	7,923
Library as Place	6.48	8.00	7.21	0.73	-0.79	7,963
<b>Overall</b>	<b>6.22</b>	<b>7.68</b>	<b>7.08</b>	<b>0.86</b>	<b>-0.60</b>	<b>7,967</b>

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+ survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.48	1.14	1.36	1.52	1.29	7,834
Information Control	1.37	1.04	1.19	1.42	1.26	7,923
Library as Place	1.43	1.03	1.42	1.66	1.53	7,963
<b>Overall</b>	<b>1.28</b>	<b>0.92</b>	<b>1.03</b>	<b>1.29</b>	<b>1.09</b>	<b>7,967</b>

#### 4.4 Local Question Summary for Licence ou Bachelor

This table shows mean scores of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	5.71	7.52	6.80	1.09	-0.72	276
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.40	7.69	6.77	0.37	-0.91	568
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	4.76	6.26	5.42	0.66	-0.84	96
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.69	7.86	7.69	0.99	-0.18	545
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.61	7.02	6.92	1.31	-0.10	214
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	6.50	7.91	7.35	0.85	-0.56	317
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	5.77	7.18	6.84	1.07	-0.34	972
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.81	7.16	6.74	0.93	-0.42	303
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	5.81	7.54	6.76	0.94	-0.79	225
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	6.21	7.88	6.73	0.52	-1.15	232
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	5.29	7.18	6.43	1.14	-0.75	250
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.24	7.54	7.01	0.77	-0.53	907
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.34	7.64	6.81	0.47	-0.83	310
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.58	8.01	7.29	0.71	-0.72	871
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	6.05	7.42	6.68	0.62	-0.74	579
Le service aux usagers est rapide	6.04	7.41	7.08	1.04	-0.33	113
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	6.41	7.88	6.79	0.39	-1.08	290
Les horaires de service sont appropriés	6.40	7.88	6.36	-0.04	-1.52	131
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.70	8.12	7.17	0.48	-0.95	223



This table displays the standard deviations of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	1.86	1.51	1.82	2.07	1.86	276
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.50	1.27	1.59	1.79	1.63	568
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	2.04	1.90	2.11	1.97	1.86	96
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	1.64	1.22	1.36	1.70	1.41	545
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.80	1.47	1.44	1.62	1.50	214
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	1.53	1.16	1.33	1.64	1.48	317
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.77	1.49	1.67	1.76	1.64	972
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.70	1.37	1.63	1.95	1.69	303
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	1.86	1.45	1.97	1.81	1.70	225
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	1.44	1.15	1.59	1.98	1.92	232
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	1.82	1.58	1.92	2.12	2.11	250
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.63	1.31	1.51	1.63	1.49	907
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.61	1.36	1.59	1.64	1.47	310
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.67	1.29	1.75	2.03	1.88	871
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	1.74	1.45	1.67	1.85	1.74	579
Le service aux usagers est rapide	1.81	1.56	1.55	1.79	1.69	113
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	1.68	1.25	1.67	2.05	1.80	290
Les horaires de service sont appropriés	1.86	1.48	2.26	2.74	2.42	131
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.66	1.22	1.75	2.00	1.79	223

#### 4.5 General Satisfaction Questions Summary for Licence ou Bachelor

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.32	1.45	4,041
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.	7.11	1.39	3,924
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.12	1.16	7,962

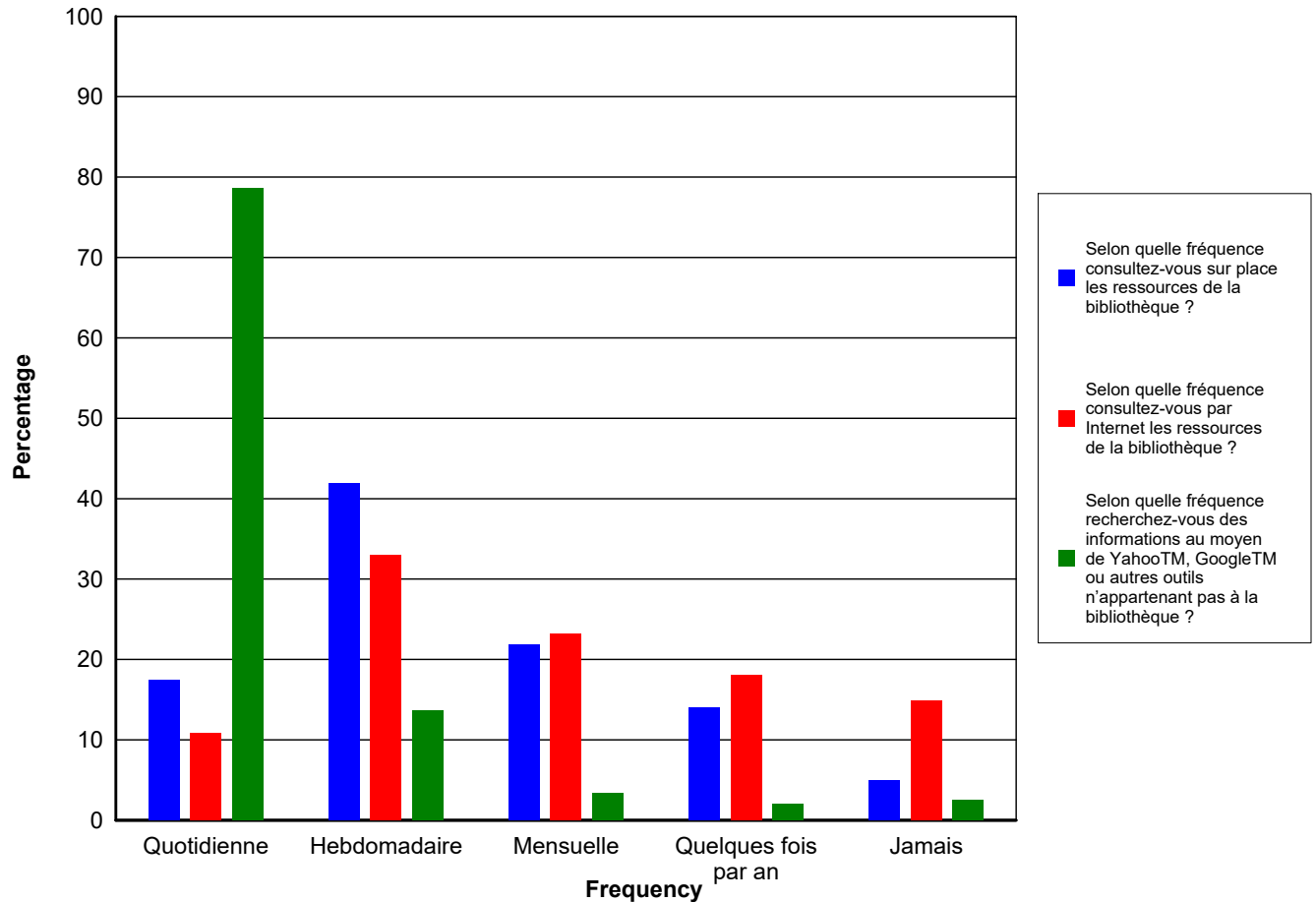
#### 4.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Licence ou Bachelor

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.85	1.61	3,121
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.05	1.43	3,290
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.14	1.39	3,275
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.34	1.54	3,248
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.	6.92	1.41	2,995

## 4.7 Library Use Summary for Licence ou Bachelor

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Quelques fois par an	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	1,386 17.40%	3,336 41.88%	1,739 21.83%	1,111 13.95%	394 4.95%	7,966 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	864 10.85%	2,629 33.02%	1,843 23.15%	1,438 18.06%	1,188 14.92%	7,962 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	6,261 78.61%	1,082 13.58%	264 3.31%	158 1.98%	200 2.51%	7,965 100.00%

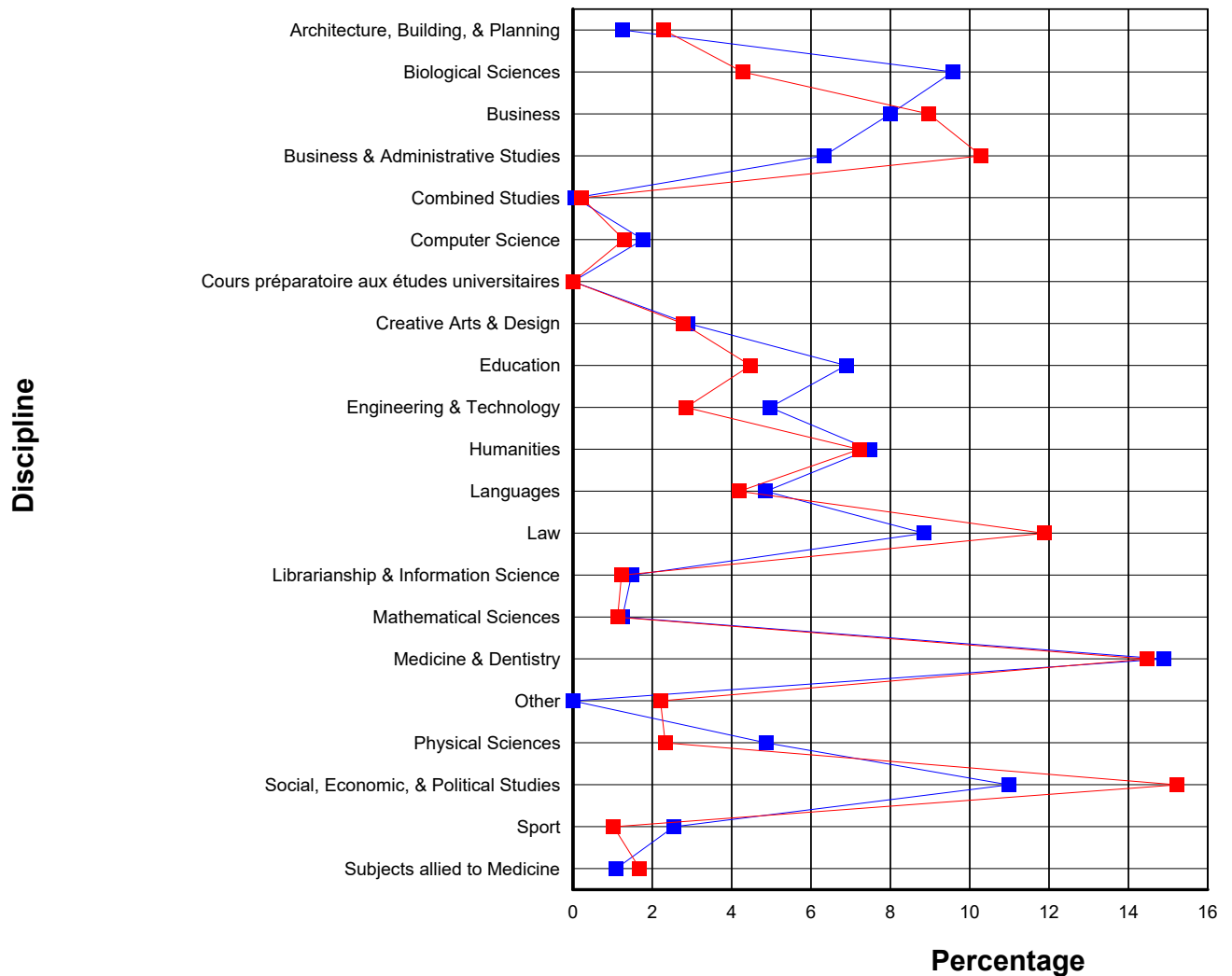
## 5 Summary for Master ou Doctorat

### 5.1 Demographic Summary for Master ou Doctorat

#### 5.1.1 Population and Respondent Profiles by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+ standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



- Respondent Profile by Discipline
- Population Profile by Discipline

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Master ou Doctorat

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Architecture, Building, & Planning	393	1.25	114	2.29	-1.03
Biological Sciences	2,999	9.57	213	4.27	5.30
Business	2,507	8.00	447	8.97	-0.97
Business & Administrative Studies	1,982	6.33	513	10.29	-3.97
Combined Studies	17	0.05	11	0.22	-0.17
Computer Science	554	1.77	64	1.28	0.48
Cours préparatoire aux études universitaires	0	0.00	0	0.00	0.00
Creative Arts & Design	909	2.90	138	2.77	0.13
Education	2,157	6.88	223	4.47	2.41
Engineering & Technology	1,555	4.96	142	2.85	2.11
Humanities	2,342	7.48	360	7.22	0.25
Languages	1,522	4.86	209	4.19	0.66
Law	2,775	8.86	592	11.88	-3.02
Librarianship & Information Science	462	1.47	61	1.22	0.25
Mathematical Sciences	390	1.24	56	1.12	0.12
Medicine & Dentistry	4,663	14.88	721	14.47	0.42
Other	0	0.00	110	2.21	-2.21
Physical Sciences	1,527	4.87	116	2.33	2.55
Social, Economic, & Political Studies	3,441	10.98	759	15.23	-4.25
Sport	796	2.54	51	1.02	1.52
Subjects allied to Medicine	340	1.09	84	1.69	-0.60
<b>Total:</b>	<b>31,331</b>	<b>100.00</b>	<b>4,984</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Master ou Doctorat

### 5.1.2 Respondent Profile by Âge:

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	971	49.26
23 - 30 ans	935	47.44
31 - 45 ans	59	2.99
46 - 65 ans	5	0.25
Plus de 65 ans	1	0.05
<b>Total:</b>	<b>1,971</b>	<b>100.00</b>

### 5.1.3 Respondent Profile by Sexe:

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

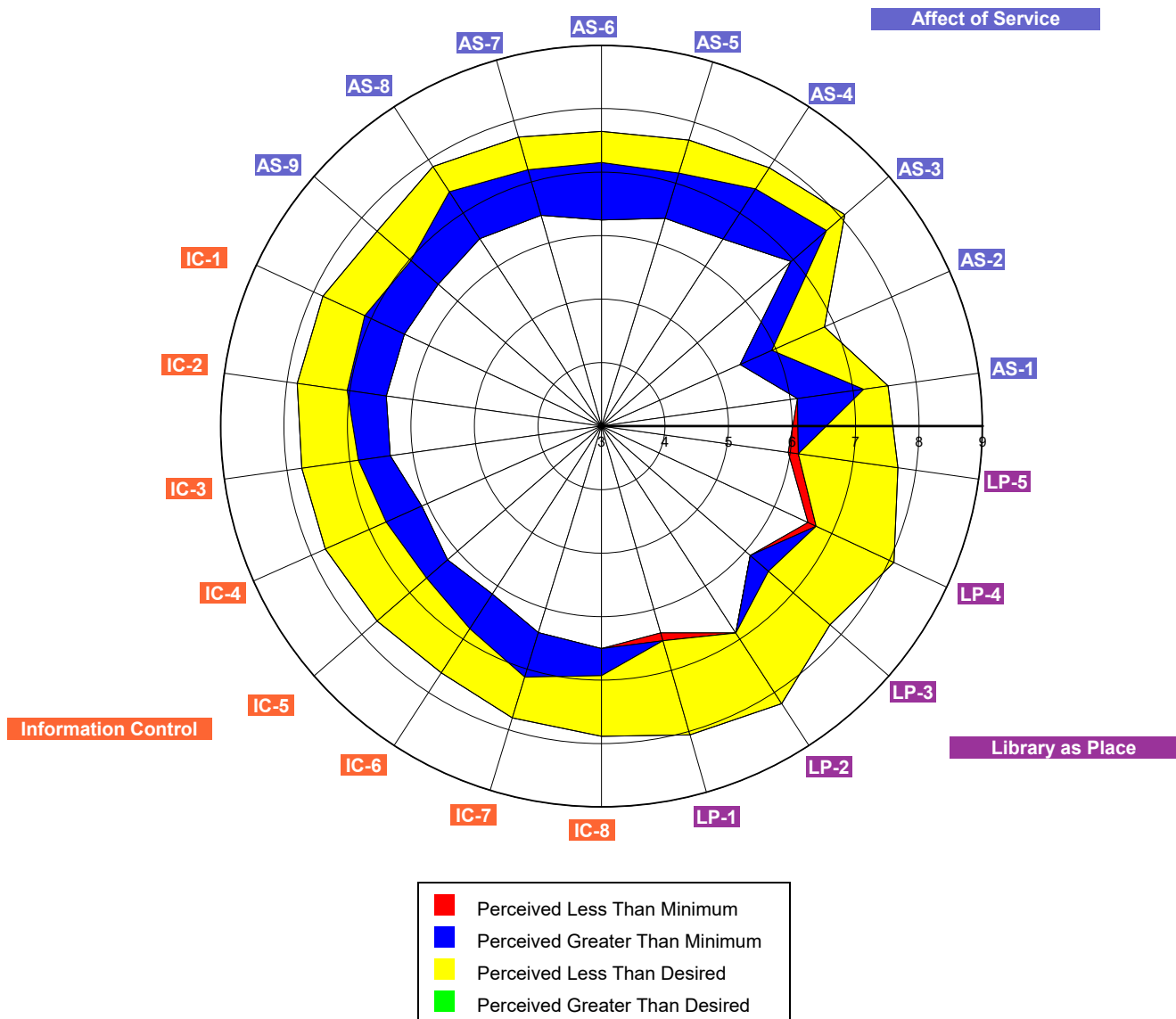
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	1,204	71.20
Masculin	487	28.80
<b>Total:</b>	<b>1,691</b>	<b>100.00</b>

## 5.2 Core Questions Summary for Master ou Doctorat

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Master ou Doctorat

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.12	7.56	7.17	1.05	-0.39	1,040
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.39	6.84	5.94	0.55	-0.91	1,138
AS-3	Le personnel est toujours poli	6.95	8.08	7.70	0.74	-0.38	1,239
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.52	7.85	7.46	0.94	-0.40	1,184
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.42	7.71	7.17	0.74	-0.54	1,112
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.25	7.64	7.15	0.90	-0.49	4,820
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.46	7.73	7.20	0.74	-0.53	1,159
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.52	7.87	7.40	0.88	-0.47	1,181
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.41	7.68	6.98	0.57	-0.70	964
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.42	7.84	7.11	0.69	-0.73	1,083
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.42	7.84	7.04	0.62	-0.79	1,508
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.36	7.77	6.87	0.51	-0.90	1,353
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.10	7.76	6.71	0.62	-1.05	4,812
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.21	7.68	6.65	0.44	-1.03	1,545
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.15	7.63	6.80	0.65	-0.83	1,450
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.40	7.80	7.13	0.73	-0.67	1,426
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.50	7.89	6.93	0.43	-0.95	1,142
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.52	8.06	6.39	-0.13	-1.67	4,964
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.88	8.21	6.88	0.00	-1.33	1,224
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.10	7.77	6.48	0.38	-1.28	1,243
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.73	8.08	6.59	-0.14	-1.49	1,285
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.13	7.71	5.97	-0.16	-1.74	1,193

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Master ou Doctorat



---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.34</b>	<b>7.79</b>	<b>6.84</b>	<b>0.50</b>	<b>-0.95</b>	<b>4,985</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

---

---

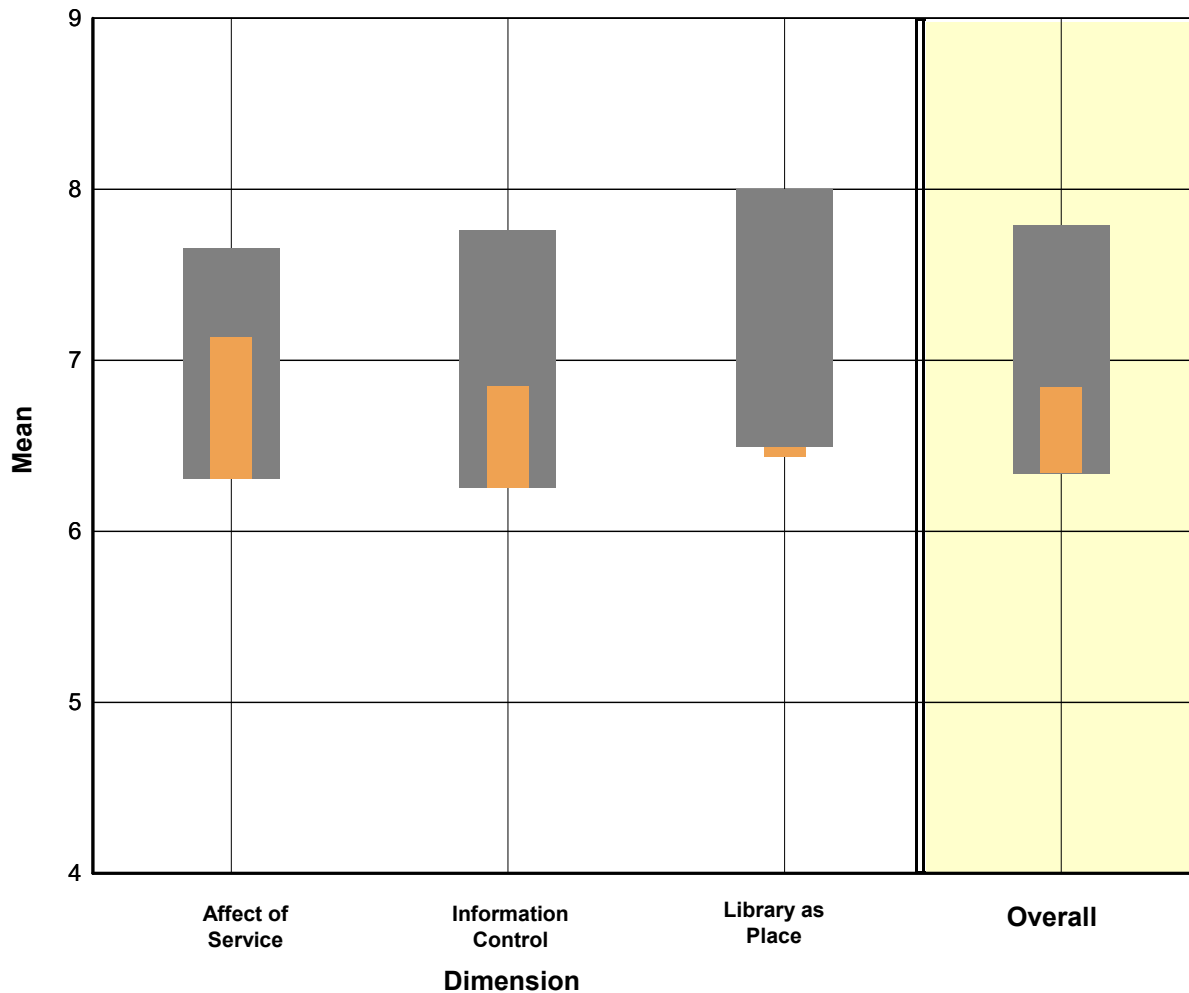
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Master ou Doctorat

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.80	1.40	1.58	1.83	1.57	1,040
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.71	1.51	1.71	1.81	1.72	1,138
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.69	1.23	1.47	1.76	1.44	1,239
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.55	1.14	1.44	1.74	1.45	1,184
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.66	1.26	1.50	1.64	1.46	1,112
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.63	1.30	1.56	1.79	1.61	4,820
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.57	1.20	1.49	1.69	1.53	1,159
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.58	1.20	1.48	1.73	1.43	1,181
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.53	1.32	1.53	1.64	1.48	964
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.68	1.25	1.64	1.97	1.67	1,083
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.52	1.23	1.55	1.66	1.60	1,508
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.50	1.32	1.60	1.77	1.68	1,353
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.50	1.24	1.61	1.85	1.76	4,812
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.52	1.30	1.75	2.04	1.95	1,545
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.54	1.25	1.51	1.68	1.58	1,450
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.48	1.18	1.43	1.71	1.52	1,426
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.48	1.22	1.56	1.72	1.64	1,142
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.53	1.24	2.07	2.26	2.22	4,964
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.53	1.15	1.89	2.09	1.99	1,224
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.59	1.33	2.02	2.37	2.26	1,243
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.52	1.25	1.98	2.13	2.12	1,285
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.63	1.39	2.19	2.42	2.41	1,193
<b>Overall:</b>		<b>1.22</b>	<b>0.92</b>	<b>1.15</b>	<b>1.39</b>	<b>1.25</b>	<b>4,985</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Master ou Doctorat

### 5.3 Core Question Dimensions Summary for Master ou Doctorat

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Range of Minimum to Desired  
 Range of Minimum to Perceived ("Adequacy Gap")

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.31	7.66	7.14	0.83	-0.52	4,906
Information Control	6.25	7.76	6.85	0.60	-0.91	4,971
Library as Place	6.49	8.00	6.44	-0.06	-1.56	4,977
<b>Overall</b>	<b>6.34</b>	<b>7.79</b>	<b>6.84</b>	<b>0.50</b>	<b>-0.95</b>	<b>4,985</b>

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+ survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.47	1.12	1.36	1.55	1.34	4,906
Information Control	1.29	1.03	1.28	1.50	1.38	4,971
Library as Place	1.40	1.13	1.89	2.06	2.03	4,977
<b>Overall</b>	<b>1.22</b>	<b>0.92</b>	<b>1.15</b>	<b>1.39</b>	<b>1.25</b>	<b>4,985</b>

## 5.4 Local Question Summary for Master ou Doctorat

This table shows mean scores of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	5.75	7.41	5.61	-0.13	-1.80	275
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.58	7.82	6.70	0.12	-1.12	244
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	4.89	6.47	5.07	0.18	-1.40	90
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.45	7.89	7.34	0.89	-0.55	239
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.60	6.81	6.99	1.39	0.18	171
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	6.40	7.84	6.94	0.54	-0.90	151
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	5.92	7.27	6.84	0.92	-0.43	500
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.92	7.21	6.79	0.87	-0.43	135
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	6.17	7.63	6.73	0.56	-0.91	241
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	6.30	7.83	6.47	0.18	-1.36	277
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	5.59	7.21	6.29	0.70	-0.93	254
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.42	7.68	7.03	0.62	-0.65	456
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.38	7.75	6.80	0.43	-0.94	157
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.63	8.00	7.32	0.69	-0.69	442
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	6.25	7.60	6.48	0.23	-1.12	309
Le service aux usagers est rapide	5.72	7.65	7.07	1.35	-0.58	71
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	6.37	7.88	6.17	-0.19	-1.70	161
Les horaires de service sont appropriés	6.58	8.05	6.02	-0.56	-2.03	98
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.94	8.03	6.53	-0.42	-1.50	199

This table displays the standard deviations of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	1.86	1.50	2.14	2.49	2.28	275
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.47	1.25	1.55	1.60	1.55	244
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	2.19	1.84	1.99	2.09	1.90	90
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	1.80	1.18	1.56	1.81	1.58	239
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	2.04	1.72	1.55	1.74	1.44	171
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	1.57	1.10	1.46	1.69	1.62	151
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.73	1.40	1.61	1.91	1.60	500
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.68	1.53	1.74	1.77	1.93	135
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	1.71	1.54	1.91	1.91	1.96	241
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	1.47	1.23	1.73	1.96	1.91	277
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	1.77	1.58	1.99	2.23	2.21	254
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.47	1.25	1.58	1.72	1.63	456
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.60	1.31	1.57	1.66	1.52	157
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.47	1.22	1.69	1.90	1.80	442
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	1.61	1.31	1.66	1.94	1.67	309
Le service aux usagers est rapide	1.69	1.46	1.69	2.00	1.51	71
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	1.56	1.21	1.84	2.07	1.96	161
Les horaires de service sont appropriés	1.56	1.15	2.16	2.69	2.44	98
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.74	1.51	1.97	2.20	2.10	199

## 5.5 General Satisfaction Questions Summary for Master ou Doctorat

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.05	1.69	2,450
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.	6.76	1.66	2,533
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	6.78	1.47	4,982

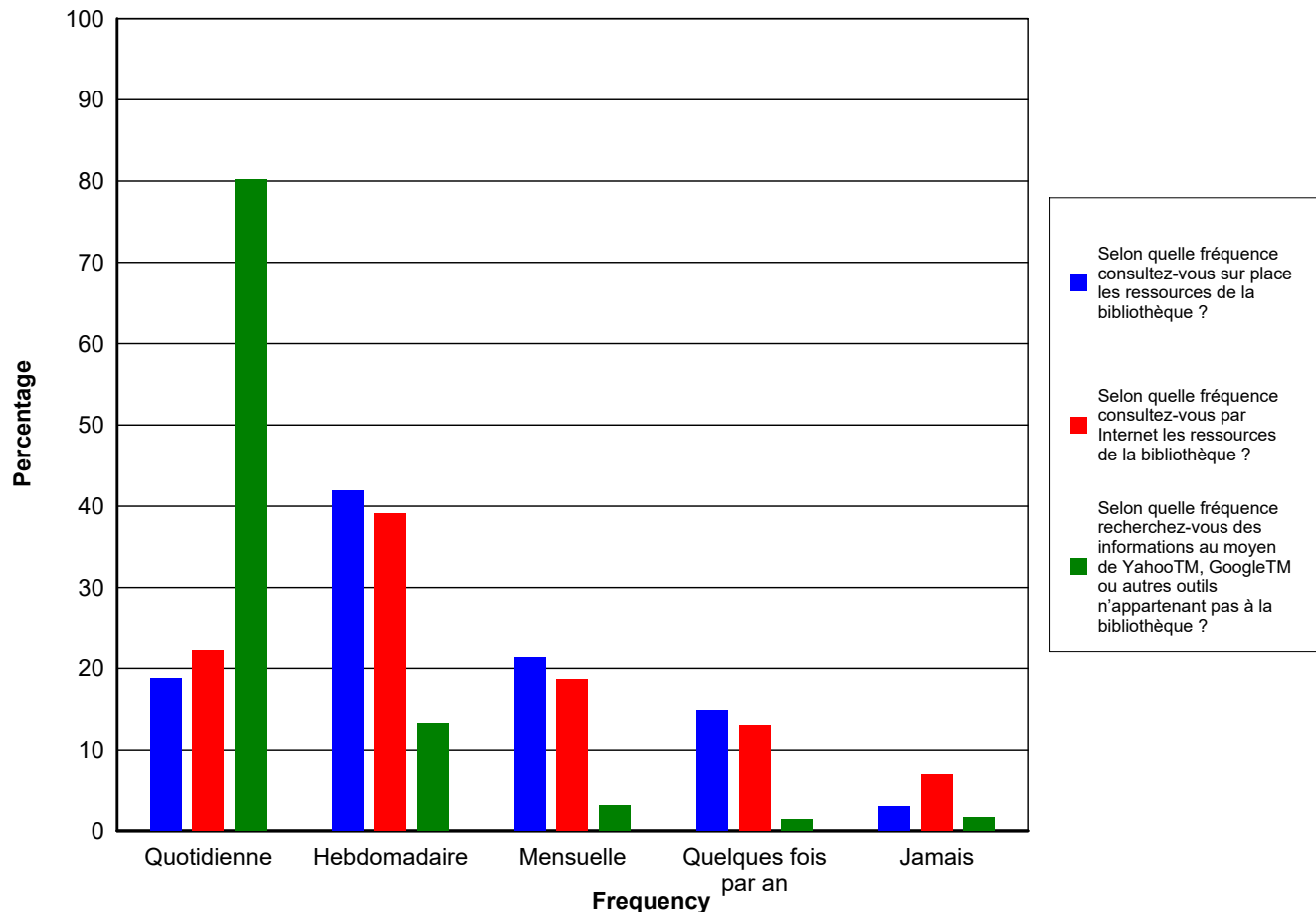
## 5.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Master ou Doctorat

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.61	1.79	1,958
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	6.85	1.59	2,038
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	6.85	1.70	2,039
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.04	1.69	2,007
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.	6.58	1.60	1,925

### 5.7 Library Use Summary for Master ou Doctorat

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Quelques fois par an	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	938 18.82%	2,091 41.95%	1,063 21.32%	739 14.82%	154 3.09%	4,985 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	1,106 22.19%	1,949 39.10%	933 18.72%	648 13.00%	349 7.00%	4,985 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	3,997 80.20%	660 13.24%	162 3.25%	75 1.50%	90 1.81%	4,984 100.00%

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Master ou Doctorat



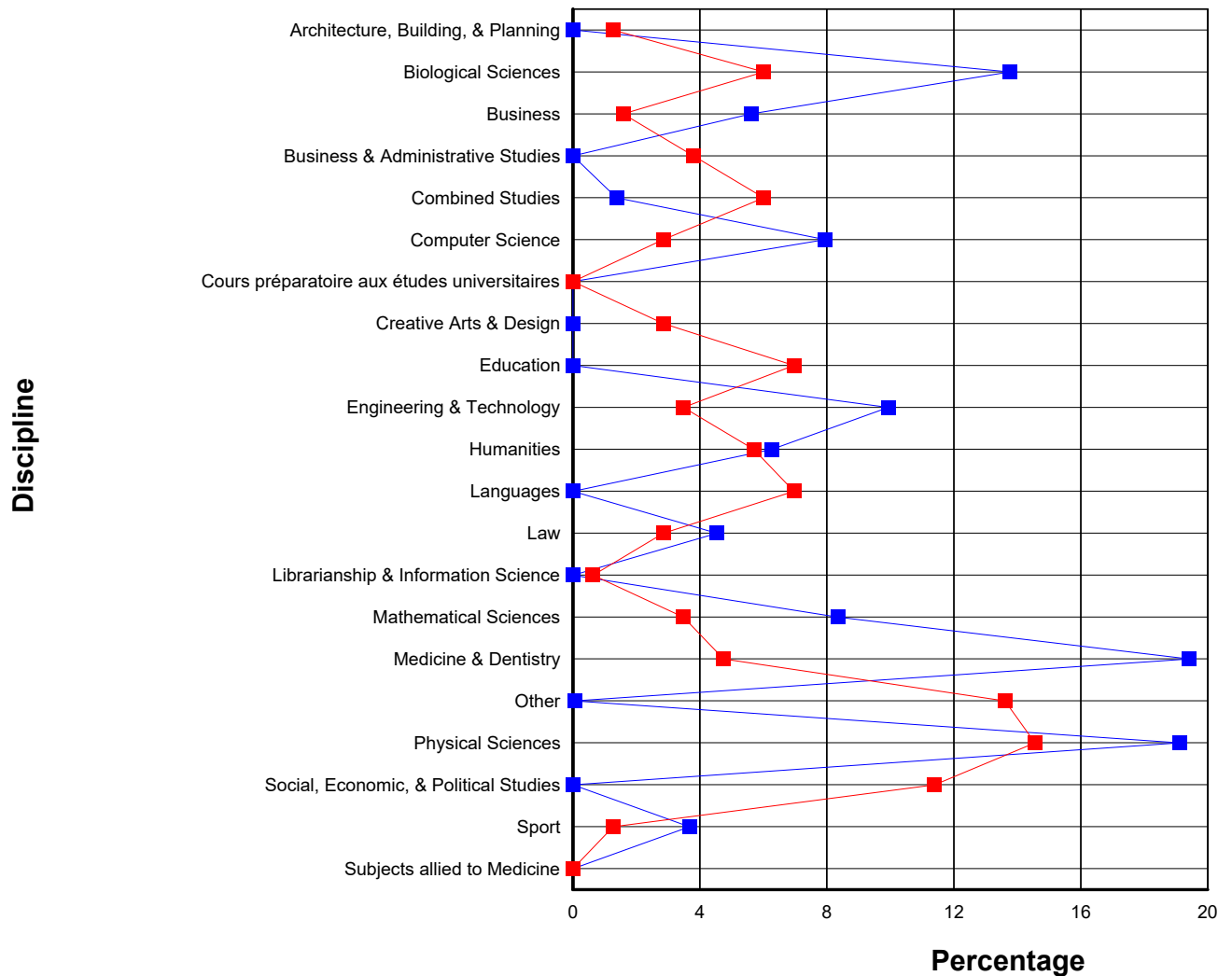
## 6 Summary for Enseignants et chercheurs

### 6.1 Demographic Summary for Enseignants et chercheurs

#### 6.1.1 Population and Respondent Profiles by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+ standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



- Respondent Profile by Discipline
- Population Profile by Discipline

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Enseignants et chercheurs

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Architecture, Building, & Planning	0	0.00	4	1.27	-1.27
Biological Sciences	270	13.75	19	6.01	7.74
Business	110	5.60	5	1.58	4.02
Business & Administrative Studies	0	0.00	12	3.80	-3.80
Combined Studies	27	1.38	19	6.01	-4.64
Computer Science	156	7.95	9	2.85	5.10
Cours préparatoire aux études universitaires	0	0.00	0	0.00	0.00
Creative Arts & Design	0	0.00	9	2.85	-2.85
Education	0	0.00	22	6.96	-6.96
Engineering & Technology	195	9.93	11	3.48	6.45
Humanities	123	6.27	18	5.70	0.57
Languages	0	0.00	22	6.96	-6.96
Law	89	4.53	9	2.85	1.69
Librarianship & Information Science	0	0.00	2	0.63	-0.63
Mathematical Sciences	164	8.35	11	3.48	4.87
Medicine & Dentistry	381	19.41	15	4.75	14.66
Other	1	0.05	43	13.61	-13.56
Physical Sciences	375	19.10	46	14.56	4.55
Social, Economic, & Political Studies	0	0.00	36	11.39	-11.39
Sport	72	3.67	4	1.27	2.40
Subjects allied to Medicine	0	0.00	0	0.00	0.00
<b>Total:</b>	<b>1,963</b>	<b>100.00</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Enseignants et chercheurs

### 6.1.2 Respondent Profile by Âge:

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	0	0.00
23 - 30 ans	11	6.47
31 - 45 ans	79	46.47
46 - 65 ans	67	39.41
Plus de 65 ans	13	7.65
<b>Total:</b>	<b>170</b>	<b>100.00</b>

### 6.1.3 Respondent Profile by Sexe:

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

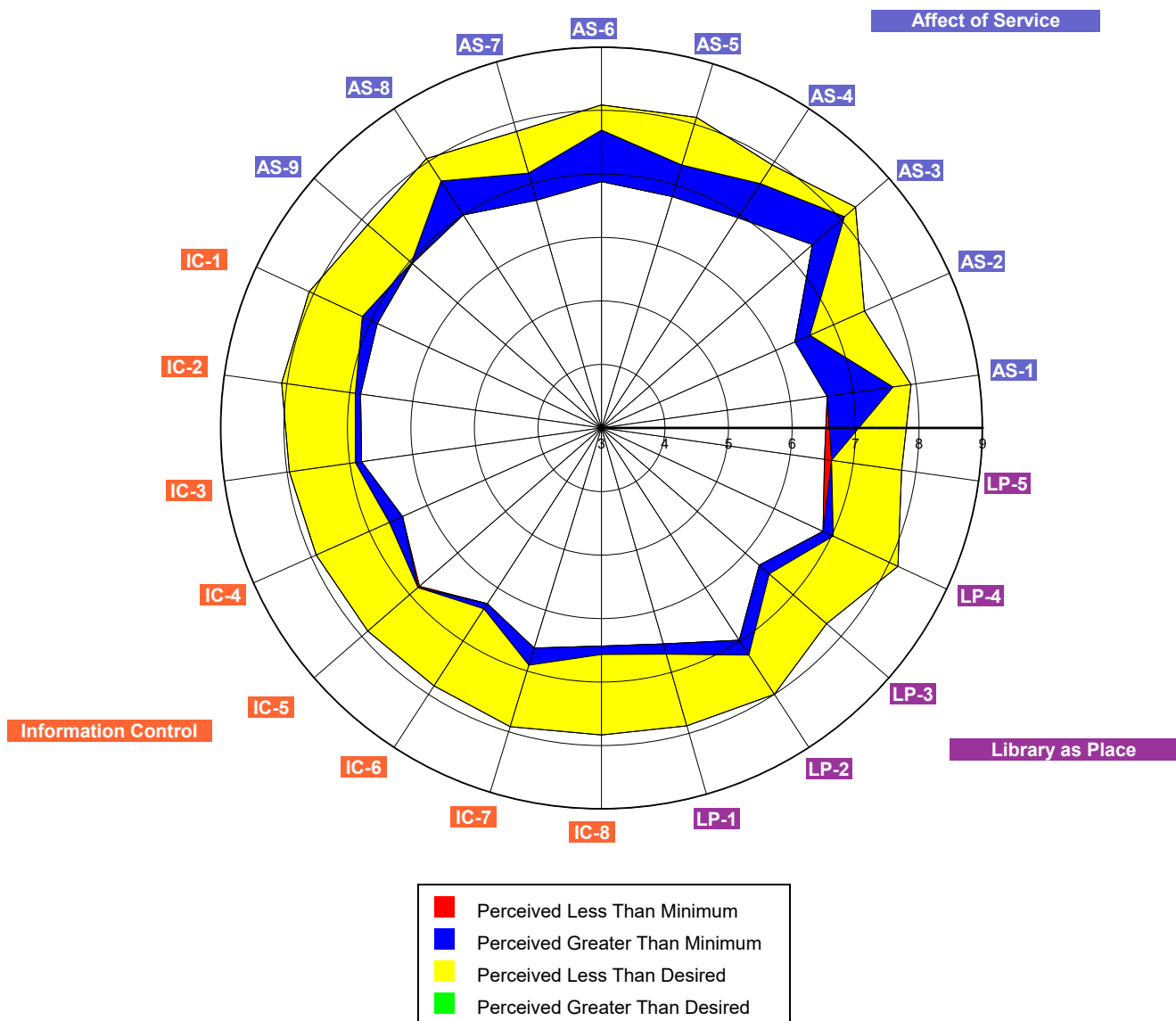
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	38	51.35
Masculin	36	48.65
<b>Total:</b>	<b>74</b>	<b>100.00</b>

## 6.2 Core Questions Summary for Enseignants et chercheurs

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Enseignants et chercheurs

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.59	7.92	7.63	1.05	-0.29	63
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.33	7.53	6.59	0.26	-0.94	66
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.40	8.30	8.07	0.67	-0.23	70
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.95	7.94	7.59	0.64	-0.35	78
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.81	8.11	7.33	0.52	-0.78	79
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.88	8.09	7.69	0.81	-0.40	298
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.73	7.86	7.17	0.44	-0.68	63
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	7.00	8.06	7.64	0.64	-0.42	69
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.96	7.88	6.95	-0.02	-0.93	57
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.90	8.08	7.16	0.26	-0.92	77
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.83	8.09	6.91	0.09	-1.17	94
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.81	7.96	6.91	0.10	-1.05	81
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.43	7.91	6.66	0.23	-1.26	294
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.83	7.87	6.80	-0.03	-1.07	94
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.30	7.84	6.40	0.10	-1.45	101
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.62	7.92	6.91	0.28	-1.01	85
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.43	7.83	6.57	0.13	-1.27	60
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.54	7.88	6.71	0.17	-1.17	278
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.98	8.00	7.26	0.28	-0.74	65
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.29	7.70	6.50	0.21	-1.20	86
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.85	8.15	7.03	0.18	-1.12	73
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.66	7.77	6.55	-0.11	-1.23	44

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Enseignants et chercheurs

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.70</b>	<b>7.96</b>	<b>7.05</b>	<b>0.35</b>	<b>-0.91</b>	<b>316</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

---

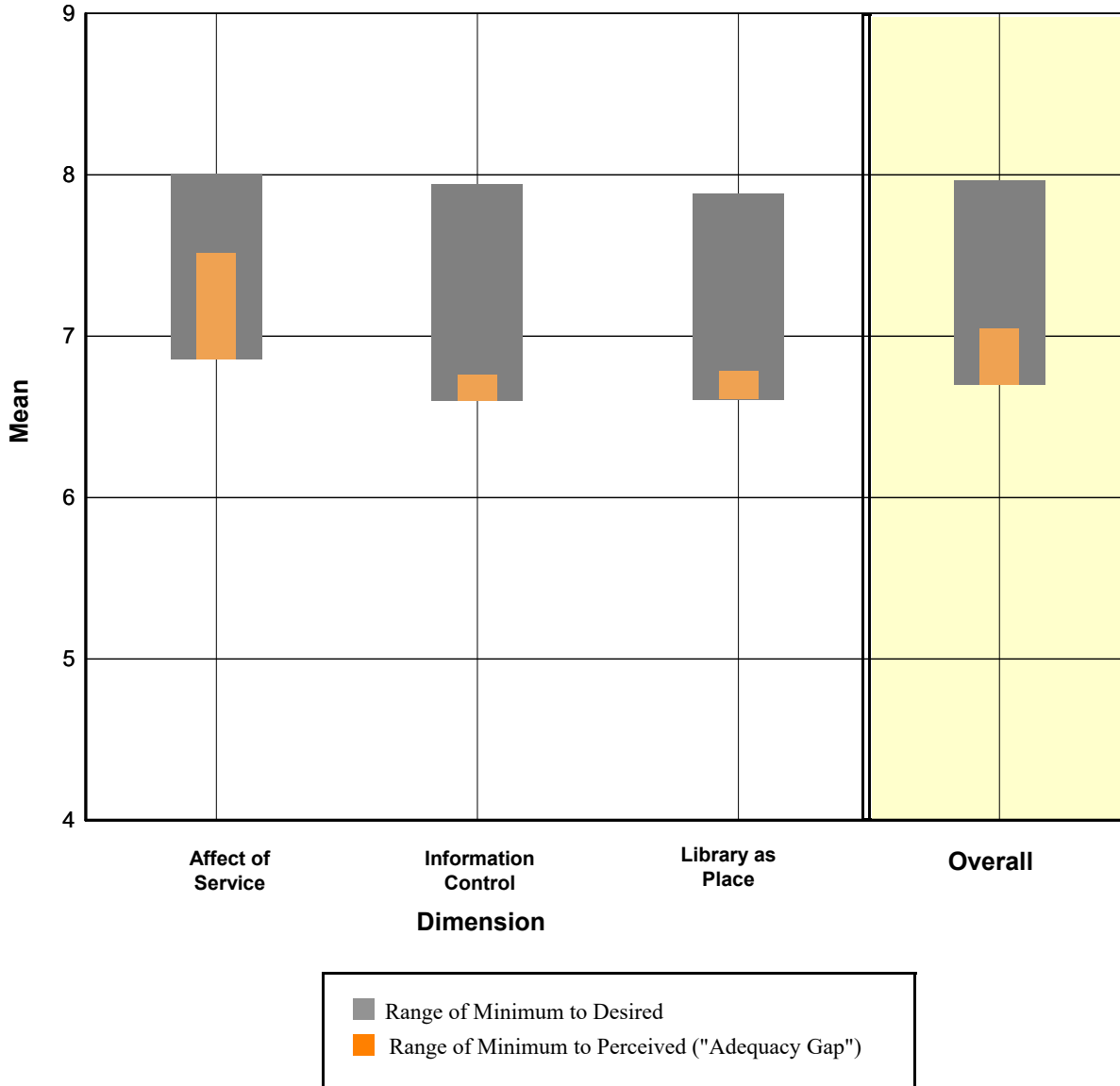
---

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Enseignants et chercheurs

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.46	1.14	1.22	1.45	1.21	63
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.68	1.36	1.59	1.79	1.64	66
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.36	0.89	0.89	1.34	0.73	70
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.59	1.26	1.24	1.71	1.36	78
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.61	1.03	1.77	2.11	1.73	79
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.56	1.11	1.36	1.69	1.34	298
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.72	1.45	1.71	2.11	1.73	63
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.33	0.87	1.35	1.69	1.30	69
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.40	1.30	1.90	1.63	1.55	57
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.71	1.49	1.85	2.07	1.79	77
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.58	1.27	1.66	1.84	1.63	94
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.38	1.24	1.57	1.54	1.42	81
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.60	1.31	1.76	1.76	1.74	294
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.68	1.25	1.52	1.80	1.57	94
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.74	1.51	1.76	1.99	1.85	101
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.47	1.27	1.66	1.76	1.63	85
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.43	1.29	1.54	1.60	1.65	60
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.56	1.33	1.76	1.98	1.90	278
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.61	1.19	1.45	2.05	1.71	65
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.75	1.62	1.86	2.03	1.90	86
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.65	0.94	1.60	2.06	1.73	73
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.51	1.43	2.01	2.22	2.11	44
<b>Overall:</b>		<b>1.35</b>	<b>1.03</b>	<b>1.20</b>	<b>1.46</b>	<b>1.20</b>	<b>316</b>

### 6.3 Core Question Dimensions Summary for Enseignants et chercheurs

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Enseignants et chercheurs



The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.86	8.01	7.51	0.66	-0.49	309
Information Control	6.60	7.94	6.76	0.16	-1.18	312
Library as Place	6.61	7.88	6.78	0.17	-1.10	290
<b>Overall</b>	<b>6.70</b>	<b>7.96</b>	<b>7.05</b>	<b>0.35</b>	<b>-0.91</b>	<b>316</b>

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+ survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.43	1.04	1.31	1.60	1.27	309
Information Control	1.45	1.17	1.44	1.58	1.41	312
Library as Place	1.49	1.23	1.59	1.87	1.70	290
<b>Overall</b>	<b>1.35</b>	<b>1.03</b>	<b>1.20</b>	<b>1.46</b>	<b>1.20</b>	<b>316</b>

## 6.4 Local Question Summary for Enseignants et chercheurs

This table shows mean scores of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	6.64	7.68	6.95	0.32	-0.73	22
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat						0
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.89	7.22	6.22	0.33	-1.00	18
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression						0
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.64	7.00	6.73	1.09	-0.27	11
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	7.00	8.18	7.18	0.18	-1.00	17
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.57	7.86	6.18	-0.39	-1.68	28
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.15	6.31	6.15	1.00	-0.15	13
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	7.50	8.00	7.17	-0.33	-0.83	12
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	6.62	7.46	6.38	-0.23	-1.08	13
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	6.38	7.50	7.00	0.63	-0.50	8
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.42	7.88	6.58	0.17	-1.29	24
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.13	8.13	6.33	0.20	-1.80	15
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.71	8.43	6.71	0.00	-1.71	7
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	6.73	7.81	6.69	-0.04	-1.12	26
Le service aux usagers est rapide	5.91	7.45	7.45	1.55	0.00	11
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	6.20	8.50	6.20	0.00	-2.30	10
Les horaires de service sont appropriés	6.67	8.58	7.33	0.67	-1.25	12
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.44	7.78	7.67	1.22	-0.11	9

This table displays the standard deviations of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus	1.99	1.81	1.96	1.70	1.64	22
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat						0
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.68	1.83	1.86	1.53	1.75	18
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression						0
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	2.06	1.34	1.27	1.70	1.27	11
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	0.79	0.81	1.47	1.24	1.27	17
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.60	1.15	2.06	2.78	2.28	28
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.91	2.18	1.99	1.22	0.69	13
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	1.00	0.95	1.53	1.56	1.19	12
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	2.02	1.39	2.02	2.55	1.55	13
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	2.33	1.60	2.33	2.13	1.85	8
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.32	1.26	1.41	1.43	1.78	24
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.88	1.19	1.40	2.14	1.52	15
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.25	0.79	0.95	1.00	1.11	7
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	2.13	1.58	2.22	1.93	1.56	26
Le service aux usagers est rapide	1.45	1.29	1.21	2.02	1.41	11
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	1.40	0.97	0.92	1.70	1.06	10
Les horaires de service sont appropriés	1.23	0.67	0.98	0.98	1.06	12
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	2.30	1.92	1.00	2.05	1.96	9

## 6.5 General Satisfaction Questions Summary for Enseignants et chercheurs

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.58	1.33	152
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.	7.03	1.62	164
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.14	1.38	316

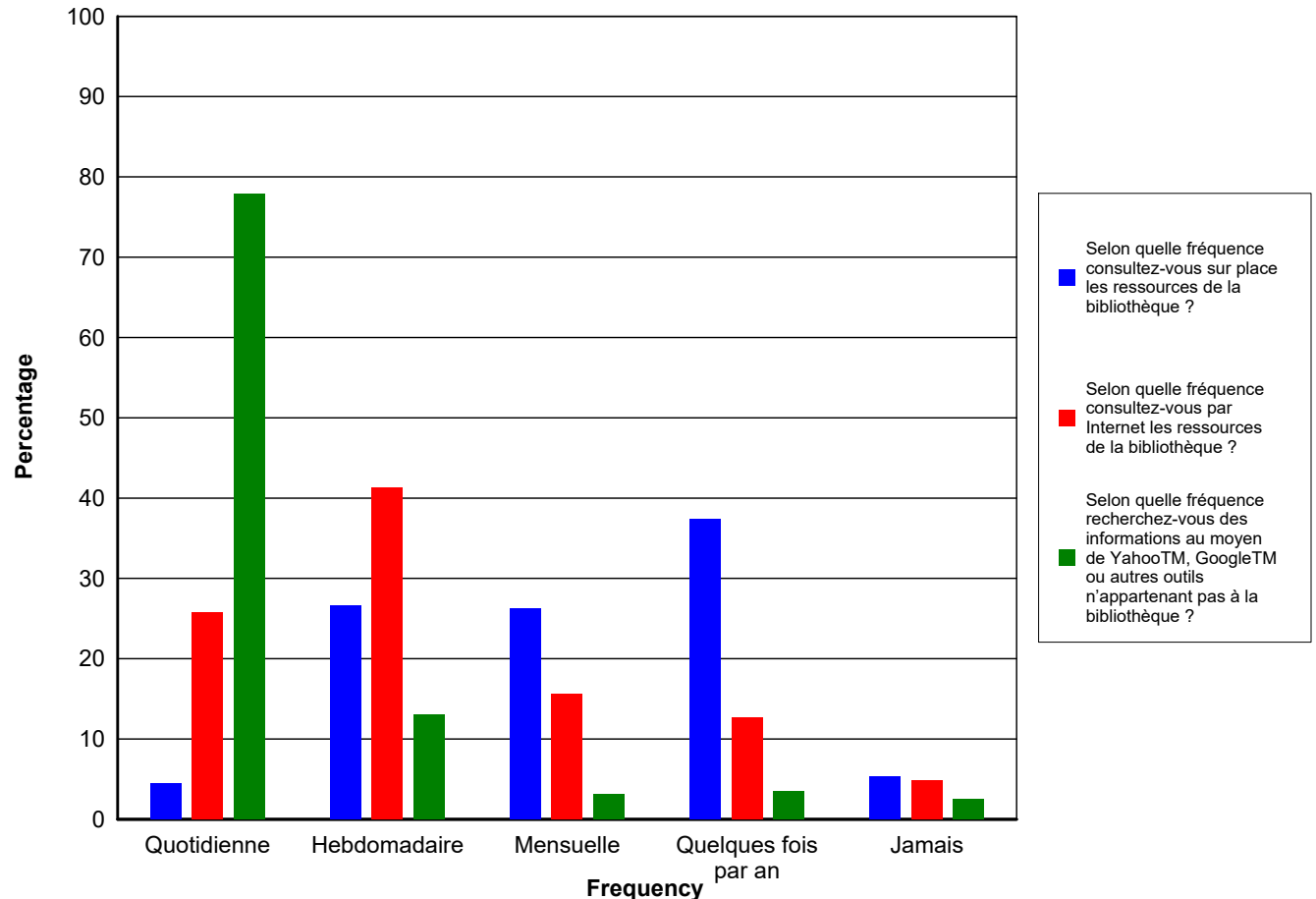
## 6.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Enseignants et chercheurs

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.62	2.17	101
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	6.98	1.80	132
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	6.91	1.64	134
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	5.89	2.09	135
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.	6.52	1.71	130

## 6.7 Library Use Summary for Enseignants et chercheurs

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Quelques fois par an	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	14 4.43%	84 26.58%	83 26.27%	118 37.34%	17 5.38%	316 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	81 25.71%	130 41.27%	49 15.56%	40 12.70%	15 4.76%	315 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	246 77.85%	41 12.97%	10 3.16%	11 3.48%	8 2.53%	316 100.00%

## 7 Summary for Personnel de la bibliothèque

### 7.1 Demographic Summary for Personnel de la bibliothèque

#### 7.1.1 Respondent Profile by Âge:

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	0	0.00
23 - 30 ans	1	16.67
31 - 45 ans	3	50.00
46 - 65 ans	2	33.33
Plus de 65 ans	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

#### 7.1.2 Respondent Profile by Sexe:

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

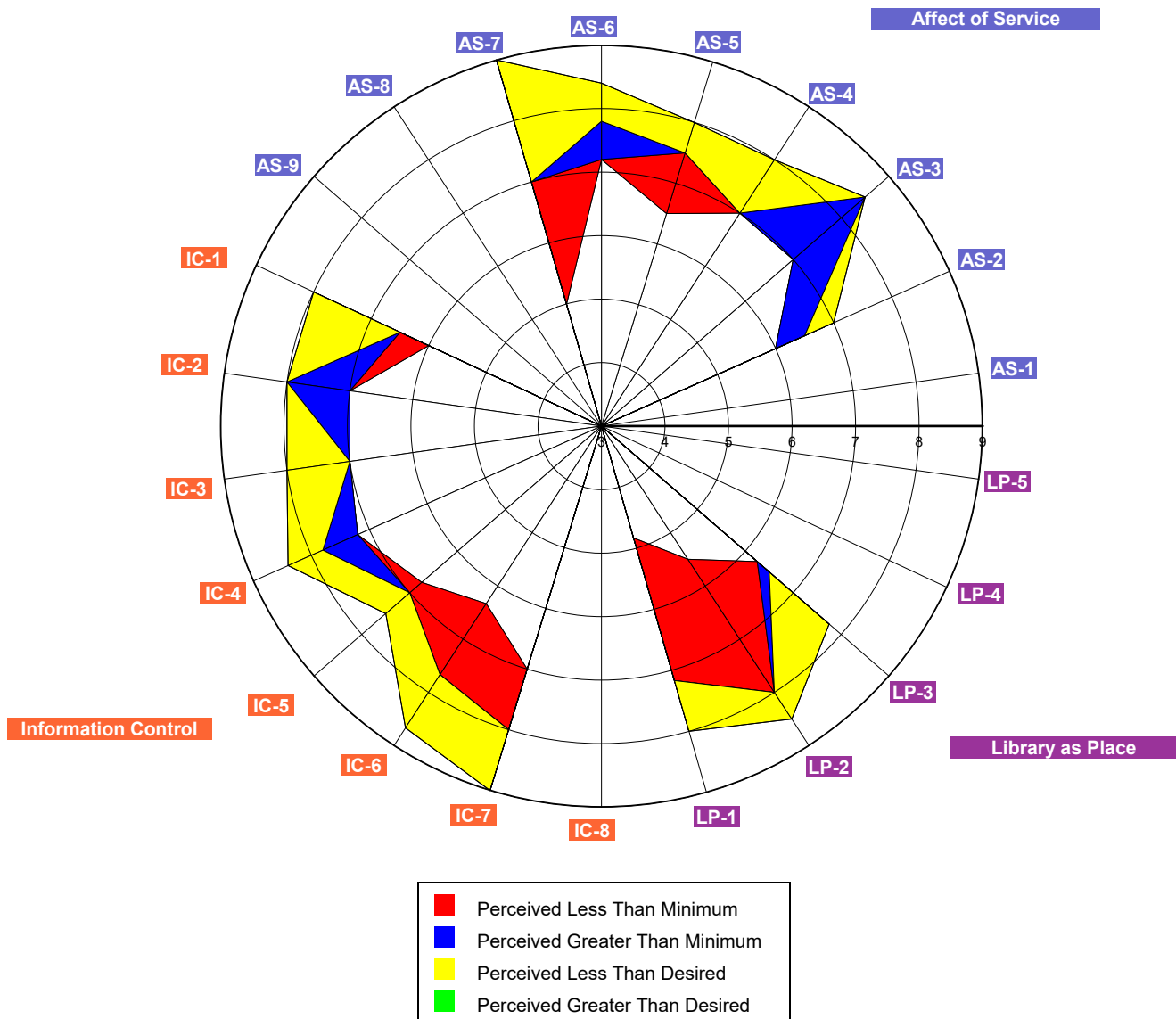
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	0	0.00
Masculin	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>0</b>	<b>100.00</b>

## 7.2 Core Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Personnel de la bibliothèque

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance						0
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.00	7.00	6.50	0.50	-0.50	4
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.00	8.50	8.50	1.50	0.00	2
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	7.00	8.00	7.00	0.00	-1.00	2
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	7.50	8.00	6.50	-1.00	-1.50	2
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	7.20	8.40	7.80	0.60	-0.60	5
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	7.00	9.00	5.00	-2.00	-4.00	1
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers						0
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers						0
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.50	8.00	6.00	-0.50	-2.00	2
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	7.00	8.00	8.00	1.00	0.00	1
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	7.00	8.00	7.00	0.00	-1.00	1
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	7.20	8.40	7.80	0.60	-0.60	5
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	7.00	7.50	6.75	-0.25	-0.75	4
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	7.67	8.67	6.33	-1.33	-2.33	3
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	8.00	9.00	7.00	-1.00	-2.00	1
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux						0
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	7.17	8.00	4.83	-2.33	-3.17	6
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	8.00	8.50	5.50	-2.50	-3.00	2
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.25	7.75	6.50	0.25	-1.25	4
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche						0
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe						0

Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Personnel de la bibliothèque



---

---

<b>Overall:</b>	<b>7.03</b>	<b>8.03</b>	<b>6.59</b>	<b>-0.44</b>	<b>-1.43</b>	<b>6</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------	----------

---

---

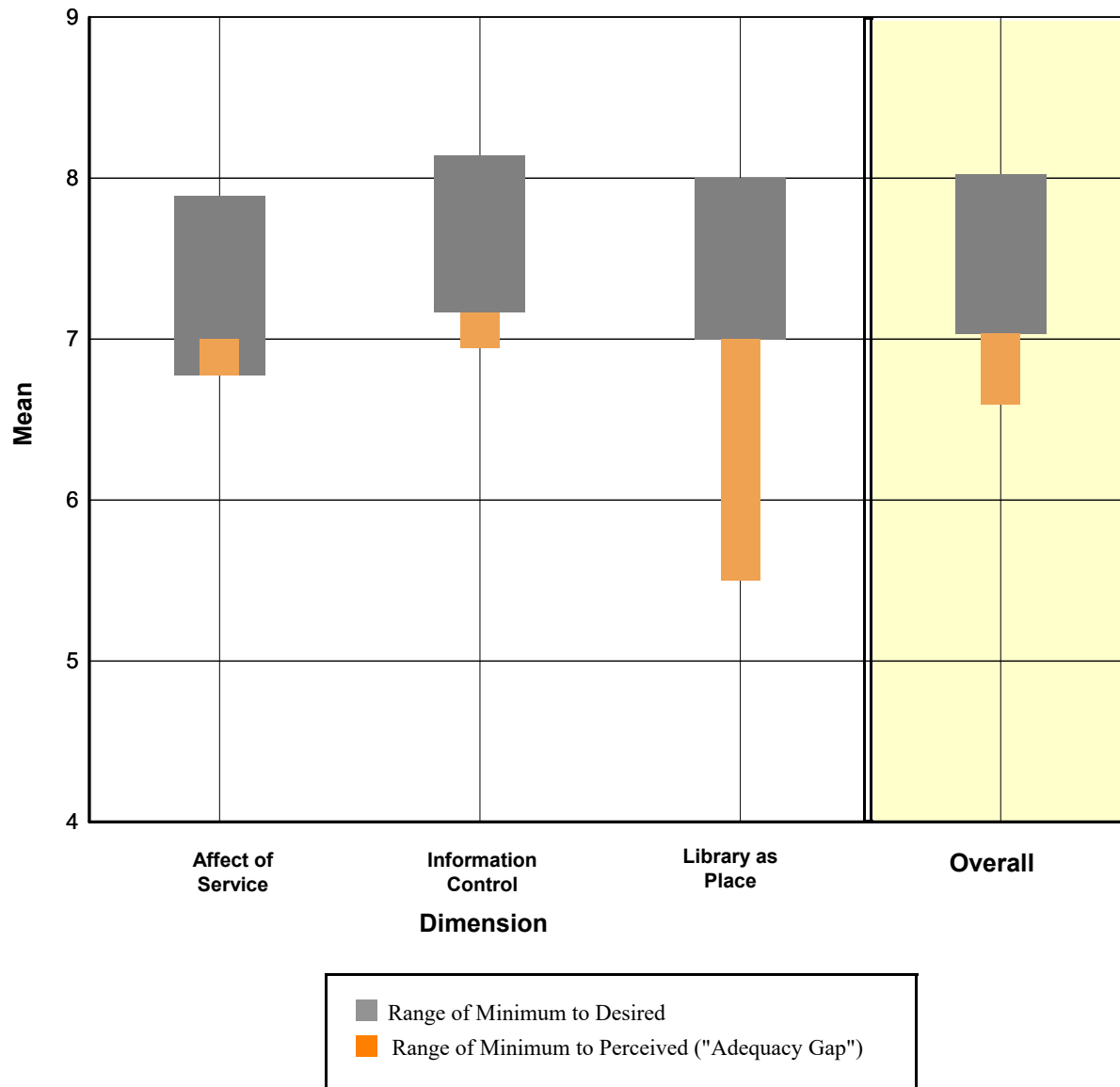
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Personnel de la bibliothèque

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance						0
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	0.00	0.82	0.58	0.58	0.58	4
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.41	0.71	0.71	0.71	0.00	2
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	0.00	1.41	1.41	1.41	0.00	2
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	2.12	1.41	0.71	1.41	0.71	2
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	0.84	0.55	0.45	0.89	0.89	5
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers						1
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers						0
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers						0
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	0.71	1.41	1.41	0.71	2.83	2
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche						1
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail						1
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	0.45	0.55	0.45	0.55	0.55	5
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	0.00	1.00	1.26	1.26	0.96	4
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.15	0.58	1.53	2.08	1.15	3
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome						1
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux						0
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.72	1.26	1.33	1.37	1.60	6
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	0.00	0.71	0.71	0.71	1.41	2
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	0.96	1.26	0.58	0.96	1.50	4
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche						0
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe						0
<b>Overall:</b>		<b>0.47</b>	<b>0.53</b>	<b>0.59</b>	<b>0.49</b>	<b>0.32</b>	<b>6</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Personnel de la bibliothèque

### 7.3 Core Question Dimensions Summary for Personnel de la bibliothèque

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.78	7.89	7.00	0.22	-0.89	6
Information Control	7.17	8.14	6.94	-0.22	-1.19	6
Library as Place	7.00	8.00	5.50	-1.50	-2.50	6
<b>Overall</b>	<b>7.03</b>	<b>8.03</b>	<b>6.59</b>	<b>-0.44</b>	<b>-1.43</b>	<b>6</b>

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+ survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	0.46	0.72	0.63	0.50	0.58	6
Information Control	0.46	0.40	0.90	0.86	0.70	6
Library as Place	1.30	0.77	0.89	1.38	1.34	6
<b>Overall</b>	<b>0.47</b>	<b>0.53</b>	<b>0.59</b>	<b>0.49</b>	<b>0.32</b>	<b>6</b>

## 7.4 Local Question Summary for Personnel de la bibliothèque

This table shows mean scores of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus						0
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat						0
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université						0
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression						0
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information						0
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information						0
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose						0
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités						0
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)						0
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès						0
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information						0
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter						0
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique						0
Les horaires d'ouverture sont pratiques						0
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24						0
Le service aux usagers est rapide						0
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche						0
Les horaires de service sont appropriés						0
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	5.50	7.25	7.75	2.25	0.50	4

This table displays the standard deviations of each of the local questions added by the individual library or consortium, where  $n$  is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus						0
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat						0
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université						0
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression						0
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information						0
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information						0
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose						0
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités						0
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)						0
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès						0
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information						0
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter						0
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique						0
Les horaires d'ouverture sont pratiques						0
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24						0
Le service aux usagers est rapide						0
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche						0
Les horaires de service sont appropriés						0
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	3.32	1.71	1.89	3.86	2.52	4

## 7.5 General Satisfaction Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.25	0.96	4
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.	6.50	0.71	2
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.17	0.75	6

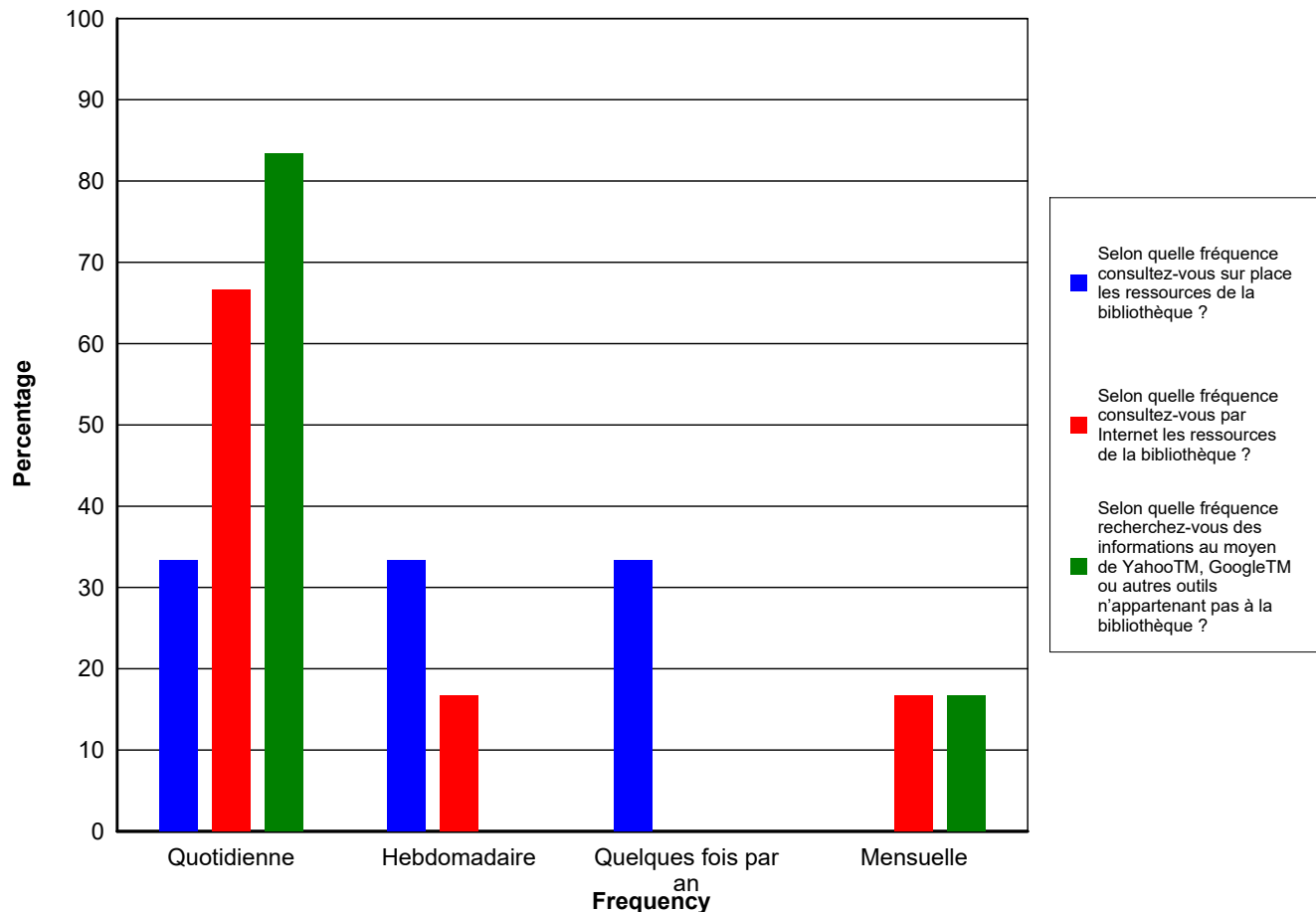
## 7.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	7.00	2.83	2
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.40	1.14	5
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	6.00		1
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	7.00	1.41	2
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.	6.00	1.41	2

### 7.7 Library Use Summary for Personnel de la bibliothèque

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Quelques fois par an	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	2 33.33%	2 33.33%	0 0.00%	2 33.33%	6 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	4 66.67%	1 16.67%	1 16.67%	0 0.00%	6 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	5 83.33%	0 0.00%	1 16.67%	0 0.00%	6 100.00%



## 8 Summary for Personnel et autres professionnels

### 8.1 Demographic Summary for Personnel et autres professionnels

#### 8.1.1 Respondent Profile by Âge:

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	0	0.00
23 - 30 ans	4	9.09
31 - 45 ans	23	52.27
46 - 65 ans	17	38.64
Plus de 65 ans	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>44</b>	<b>100.00</b>

#### 8.1.2 Respondent Profile by Sexe:

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section\*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

\*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

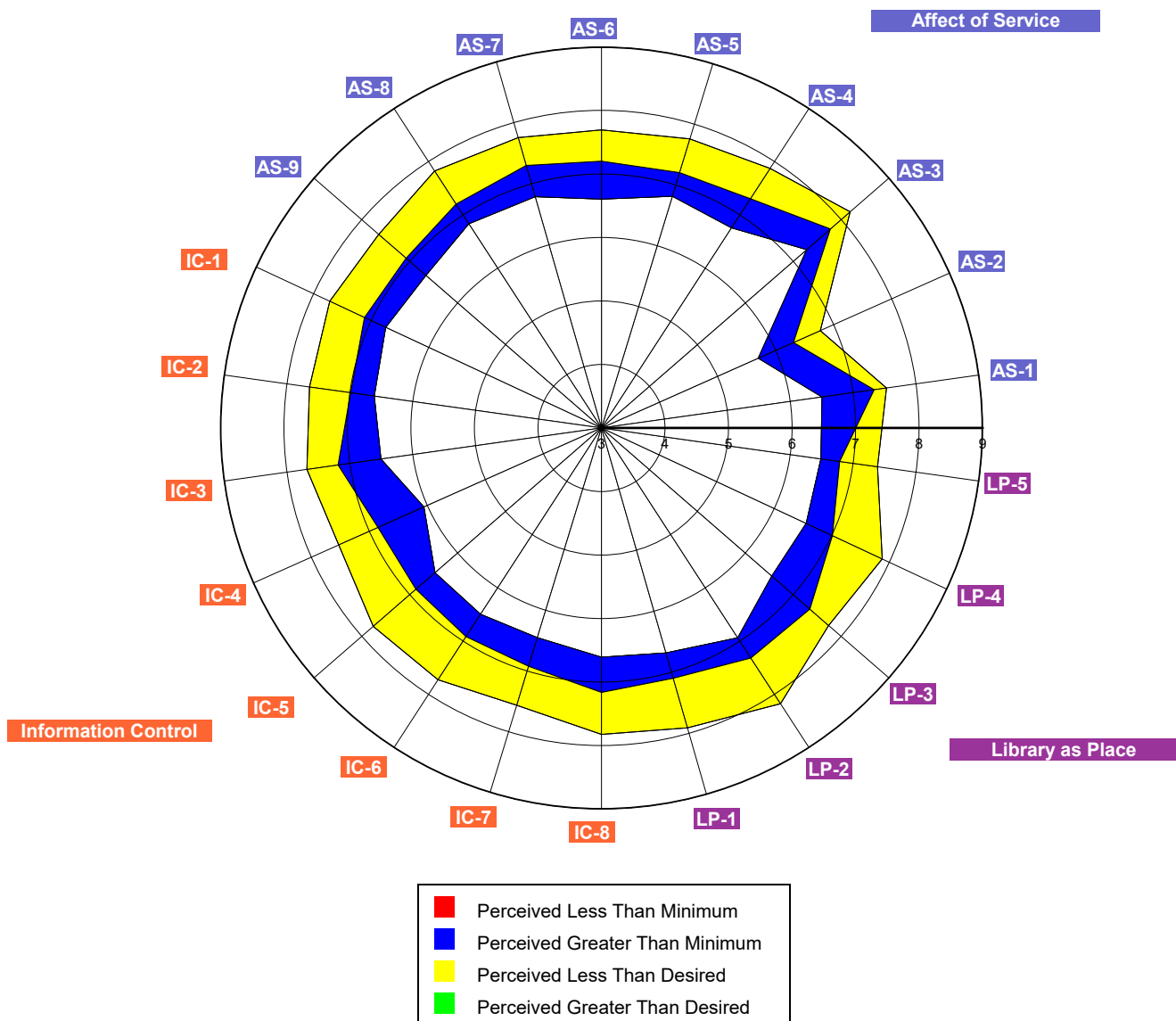
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	148	70.81
Masculin	61	29.19
<b>Total:</b>	<b>209</b>	<b>100.00</b>

## 8.2 Core Questions Summary for Personnel et autres professionnels

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: English (France), French (France)  
 Institution Type: College or University  
 Consortium: LibQUAL France  
 User Group: Personnel et autres professionnels

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.51	7.53	7.34	0.83	-0.19	77
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.70	6.77	6.31	0.61	-0.46	74
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.28	8.19	7.78	0.49	-0.41	85
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.76	7.87	7.31	0.55	-0.57	95
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.82	7.76	7.21	0.39	-0.55	87
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.60	7.69	7.20	0.60	-0.49	358
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.79	7.76	7.30	0.51	-0.46	90
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.83	7.82	7.20	0.37	-0.62	108
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.66	7.65	7.08	0.42	-0.57	65
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.75	7.72	7.12	0.37	-0.60	68
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.61	7.64	6.99	0.38	-0.65	98
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.50	7.68	7.19	0.68	-0.50	101
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.06	7.53	6.85	0.79	-0.68	336
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.47	7.76	6.87	0.40	-0.89	125
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.50	7.72	6.92	0.42	-0.81	109
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.45	7.57	6.92	0.47	-0.64	106
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.61	7.82	7.16	0.55	-0.66	74
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.68	7.91	7.10	0.42	-0.81	358
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.94	8.18	7.32	0.38	-0.86	97
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.55	7.74	7.35	0.79	-0.39	92
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.56	7.88	7.01	0.46	-0.86	81
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.49	7.39	6.79	0.30	-0.60	90

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.56</b>	<b>7.72</b>	<b>7.10</b>	<b>0.54</b>	<b>-0.62</b>	<b>367</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

---

---

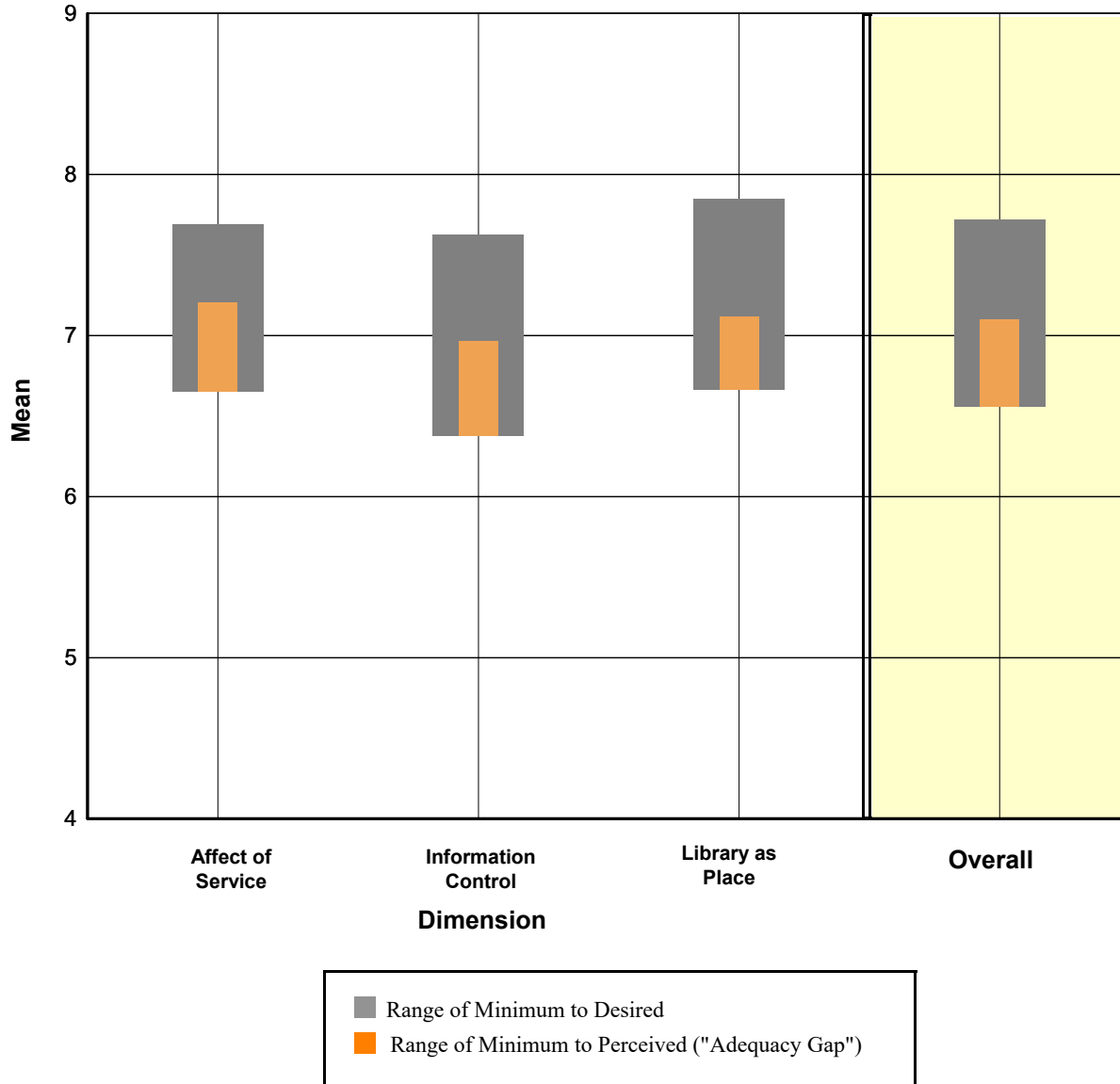
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Personnel et autres professionnels

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.47	1.13	1.23	1.44	1.26	77
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.95	1.58	1.86	1.91	1.80	74
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.62	1.11	1.62	1.80	1.51	85
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.65	1.16	1.50	1.88	1.55	95
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.65	1.29	1.50	1.85	1.58	87
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.68	1.27	1.65	1.98	1.74	358
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.48	1.21	1.32	1.46	1.41	90
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.68	1.32	1.67	2.09	1.72	108
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.53	1.05	1.48	1.59	1.30	65
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.70	1.23	1.73	1.98	1.69	68
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.60	1.63	1.75	2.12	1.95	98
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.60	1.43	1.75	1.85	1.71	101
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.62	1.29	1.59	1.79	1.60	336
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.74	1.25	1.66	1.68	1.56	125
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.56	1.22	1.72	2.08	1.97	109
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.58	1.32	1.58	1.88	1.64	106
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.52	1.20	1.50	1.63	1.31	74
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.61	1.16	1.66	2.00	1.84	358
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.47	1.05	1.62	2.14	1.74	97
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.63	1.19	1.72	1.98	1.73	92
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.66	1.16	1.41	1.81	1.47	81
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.50	1.41	2.01	2.21	2.07	90
<b>Overall:</b>		<b>1.33</b>	<b>0.95</b>	<b>1.20</b>	<b>1.51</b>	<b>1.27</b>	<b>367</b>

Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Personnel et autres professionnels

### 8.3 Core Question Dimensions Summary for Personnel et autres professionnels

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.65	7.69	7.21	0.55	-0.48	364
Information Control	6.38	7.62	6.97	0.59	-0.66	357
Library as Place	6.67	7.85	7.12	0.45	-0.73	362
<b>Overall</b>	<b>6.56</b>	<b>7.72</b>	<b>7.10</b>	<b>0.54</b>	<b>-0.62</b>	<b>367</b>

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+ survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.49	1.11	1.43	1.65	1.43	364
Information Control	1.41	1.11	1.39	1.59	1.43	357
Library as Place	1.44	1.05	1.52	1.84	1.62	362
<b>Overall</b>	<b>1.33</b>	<b>0.95</b>	<b>1.20</b>	<b>1.51</b>	<b>1.27</b>	<b>367</b>

## 8.4 Local Question Summary for Personnel et autres professionnels

This table shows mean scores of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus						0
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.38	7.40	6.53	0.15	-0.88	40
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.11	6.11	5.00	-0.11	-1.11	9
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.15	7.88	7.06	0.91	-0.82	33
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	6.36	7.14	6.50	0.14	-0.64	14
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	7.10	7.60	7.40	0.30	-0.20	10
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.08	6.90	6.64	0.56	-0.26	50
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	6.67	7.73	7.27	0.60	-0.47	15
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	5.50	8.00	7.00	1.50	-1.00	2
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	7.00	7.50	6.00	-1.00	-1.50	2
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	7.00	7.00	5.50	-1.50	-1.50	2
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.65	7.80	7.05	0.40	-0.75	55
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.94	7.88	5.88	-1.06	-2.00	17
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.46	7.92	7.54	1.08	-0.38	39
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	6.10	7.17	6.41	0.31	-0.76	29
Le service aux usagers est rapide	7.50	8.00	7.67	0.17	-0.33	6
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	6.55	8.09	6.36	-0.18	-1.73	11
Les horaires de service sont appropriés	7.50	8.33	8.50	1.00	0.17	6
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires						0



This table displays the standard deviations of each of the local questions added by the individual library or consortium, where *n* is the number of respondents for each particular question. For a more detailed explanation of the headings, see the introduction to this notebook.

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
La bibliothèque façonne l'atmosphère intellectuelle du campus						0
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.51	1.53	1.68	1.73	1.62	40
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.36	1.62	1.94	1.69	1.96	9
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	1.62	1.17	1.77	1.70	1.72	33
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	2.02	1.96	2.38	2.68	2.68	14
La bibliothèque constitue un environnement accueillant, propice à la découverte et à l'exploitation de l'information	1.52	0.97	1.17	1.77	1.62	10
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	2.07	1.90	1.75	1.84	1.66	50
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.29	1.03	1.79	1.96	1.92	15
La bibliothèque permet la consultation sur place de ses archives et fonds spéciaux (dossiers de presse, thèses, documents grand format, etc.)	4.95	1.41	2.83	2.12	1.41	2
Les ouvrages dont j'ai le plus besoin sont disponibles dans les salles de lecture auxquelles j'ai facilement accès	0.00	0.71	1.41	1.41	2.12	2
Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant de repérer, d'évaluer et d'exploiter l'information	1.41	1.41	0.71	2.12	2.12	2
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.66	1.21	1.65	1.58	1.40	55
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	0.90	1.27	1.83	2.22	2.47	17
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.50	1.22	1.35	1.84	1.43	39
La bibliothèque me permet de trouver l'information de façon autonome 24 heures sur 24	1.59	1.61	2.04	1.85	1.60	29
Le service aux usagers est rapide	1.38	1.10	1.75	0.98	1.37	6
La bibliothèque propose des espaces consacrés au travail individuel, au travail en groupe et à la recherche	1.29	1.45	1.86	1.60	1.68	11
Les horaires de service sont appropriés	1.38	0.82	0.55	0.89	0.41	6
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires						0

## 8.5 General Satisfaction Questions Summary for Personnel et autres professionnels

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.45	1.57	179
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.	7.15	1.35	189
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.24	1.23	367

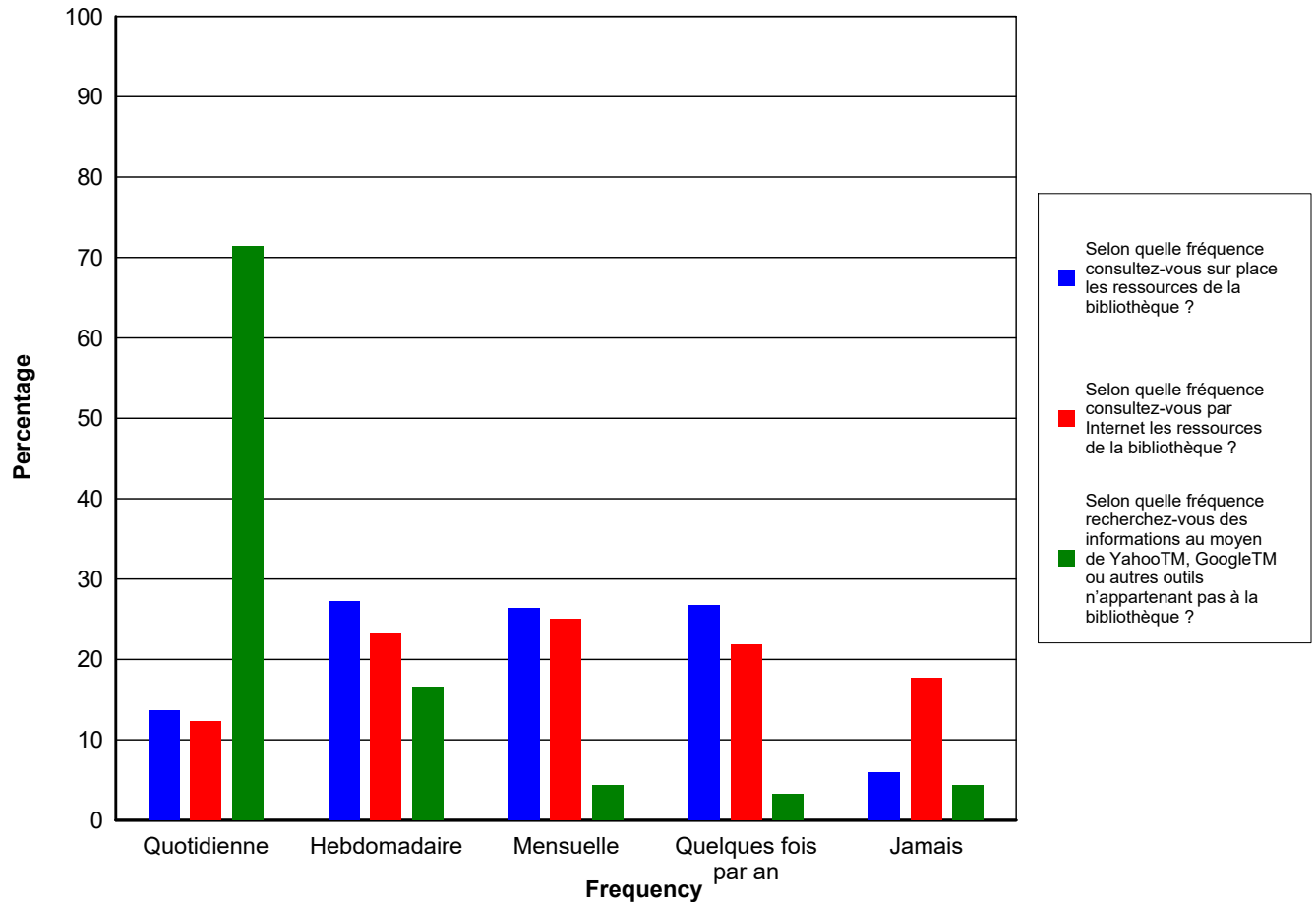
## 8.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel et autres professionnels

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where  $n$  is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+ survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	6.03	1.69	151
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	6.87	1.59	149
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.11	1.40	141
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.33	1.87	161
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.	6.91	1.36	135

## 8.7 Library Use Summary for Personnel et autres professionnels

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Quelques fois par an	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	50 13.62%	100 27.25%	97 26.43%	98 26.70%	22 5.99%	367 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	45 12.26%	85 23.16%	92 25.07%	80 21.80%	65 17.71%	367 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	262 71.39%	61 16.62%	16 4.36%	12 3.27%	16 4.36%	367 100.00%

## Appendix A: LibQUAL+® Dimensions

LibQUAL+ measures dimensions of perceived library quality---that is, each survey question is part of a broader category (a dimension), and scores within those categories are analyzed in order to derive more general information about library users' perceptions of service. These dimensions were first based on the original SERVQUAL survey instrument (the framework for the LibQUAL+ survey tool; for more information on the origins of LibQUAL+, go to <http://www.libqual.org/Publications/>). The LibQUAL+ survey dimensions have evolved with each iteration, becoming more refined and focused for application to the library context. Dimensions for each iteration of the LibQUAL+ survey are outlined below.

### **LibQUAL+ 2000 Dimensions**

The 2000 iteration of the LibQUAL+ survey, which had 41 questions, measured eight separate dimensions:

- Assurance (the knowledge and courtesy of employees, and their ability to convey trust and confidence)
- Empathy (caring, individual attention)
- Library as Place (library as a sanctuary/haven or site for learning and contemplation)
- Reliability (ability to perform the promised service dependably and accurately)
- Responsiveness (willingness to help customers and provide prompt service)
- Tangibles (appearance of physical facilities, equipment, personnel and communications materials)
- Instructions/Custom Items
- Self-Reliance

### **LibQUAL+ 2001 Dimensions**

After careful analysis of the results from the 2000 survey, the dimensions were further refined to re-ground the SERVQUAL items in the library context. Four sub-dimensions resulted for the 2001 iteration:

- Service Affect (nine items, such as “willingness to help users”)
- Library as Place (five items, such as “a haven for quiet and solitude”)
- Personal Control (six items, such as “website enabling me to locate information on my own”), and
- Information Access (five items, such as “comprehensive print collections” and “convenient business hours”)

### **LibQUAL+ 2002 and 2003 Dimensions**

For the 2002 iteration of the LibQUAL+® survey, the dimensions were once again refined based on analysis of the previous year's results. While the four dimensions were retained, their titles were changed slightly to more clearly represent the questions and data. The same four dimensions were also used on the 2003 survey:

- Access to Information
- Affect of Service
- Library as Place
- Personal Control

### **LibQUAL+ 2004 - Present Dimensions**

After the 2003 survey was completed, factor and reliability analyses on the resulting data revealed that two of the dimensions measured by the survey-Access to Information and Personal Control-had collapsed into one. The

following three dimensions have been measured since then: Affect of Service, Information Control, and Library as Place. In addition, three core items were eliminated from the 2003 version of the survey, leaving 22 core items on the final survey instrument.

The list below displays the dimensions used to present the results in the 2010 notebooks, along with the questions that relate to each dimension. *(Note: The questions below are those used in the College and University implementation of the survey, American English version.)*

**Affect of Service**

- [AS-1] Employees who instill confidence in users
- [AS-2] Giving users individual attention
- [AS-3] Employees who are consistently courteous
- [AS-4] Readiness to respond to users' questions
- [AS-5] Employees who have the knowledge to answer user questions
- [AS-6] Employees who deal with users in a caring fashion
- [AS-7] Employees who understand the needs of their users
- [AS-8] Willingness to help users
- [AS-9] Dependability in handling users' service problems

**Information Control**

- [IC-1] Making electronic resources accessible from my home or office
- [IC-2] A library Web site enabling me to locate information on my own
- [IC-3] The printed library materials I need for my work
- [IC-4] The electronic information resources I need
- [IC-5] Modern equipment that lets me easily access needed information
- [IC-6] Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own
- [IC-7] Making information easily accessible for independent use
- [IC-8] Print and/or electronic journal collections I require for my work

**Library as Place**

- [LP-1] Library space that inspires study and learning
- [LP-2] Quiet space for individual activities
- [LP-3] A comfortable and inviting location
- [LP-4] A getaway for study, learning or research
- [LP-5] Community space for group learning and group study







**21 Dupont Circle NW, Suite 800**

**Washington, DC 20036**

**Phone 202-296-2296**

**Fax 202-872-0884**

**<http://www.libqual.org>**

**Copyright © 2017 Association of Research Libraries**