



LibQUAL+[®]
2018 Survey

LibQUAL France

Association of Research Libraries / Texas A&M University

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 © 2018 Association of Research Libraries

1 Introduction

1.1 LibQUAL+: Defining and Promoting Library Service Quality

This notebook contains information from the 2018 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 2017, there have been 3,085 institutional surveys implemented across 1,383 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 2018 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>

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>. 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>
- 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>. 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>”. 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.

		Long	Lite	Total <i>(by Language)</i>
English (France)	<i>Count</i>	0	170	170
	<i>% of Language</i>	0.00	100.00	100.00
	<i>% of Protocol</i>	0.00	0.99	
	<i>% of Total Cases</i>	0.00	0.90	0.90
French (France)	<i>Count</i>	1,758	17,008	18,766
	<i>% of Language</i>	9.37	90.63	100.00
	<i>% of Protocol</i>	100.00	99.01	
	<i>% of Total Cases</i>	9.28	89.82	99.10
Total <i>(by Survey Protocol)</i>	<i>Count</i>	1,758	17,178	18,936
	<i>% of Language</i>			
	<i>% of Protocol</i>	100.00	100.00	
	<i>% of Total Cases</i>	9.28	90.72	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 %
College or University		
1) Aix-Marseille Université	7,122	37.61%
2) Service Commun de la Documentation Université Lyon 1	4,661	24.61%
3) Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis	1,758	9.28%
4) Université Paris Diderot	2,097	11.07%
5) Université Toulouse 1 Capitole Service commun de la Documentation	3,298	17.42%
Sub Total	18,936	100.00%
Grand Total:	18,936	100.00%

3 College or University Summary for LibQUAL France

3.1 Demographic Summary for College or University

3.1.1 Respondents by User Group

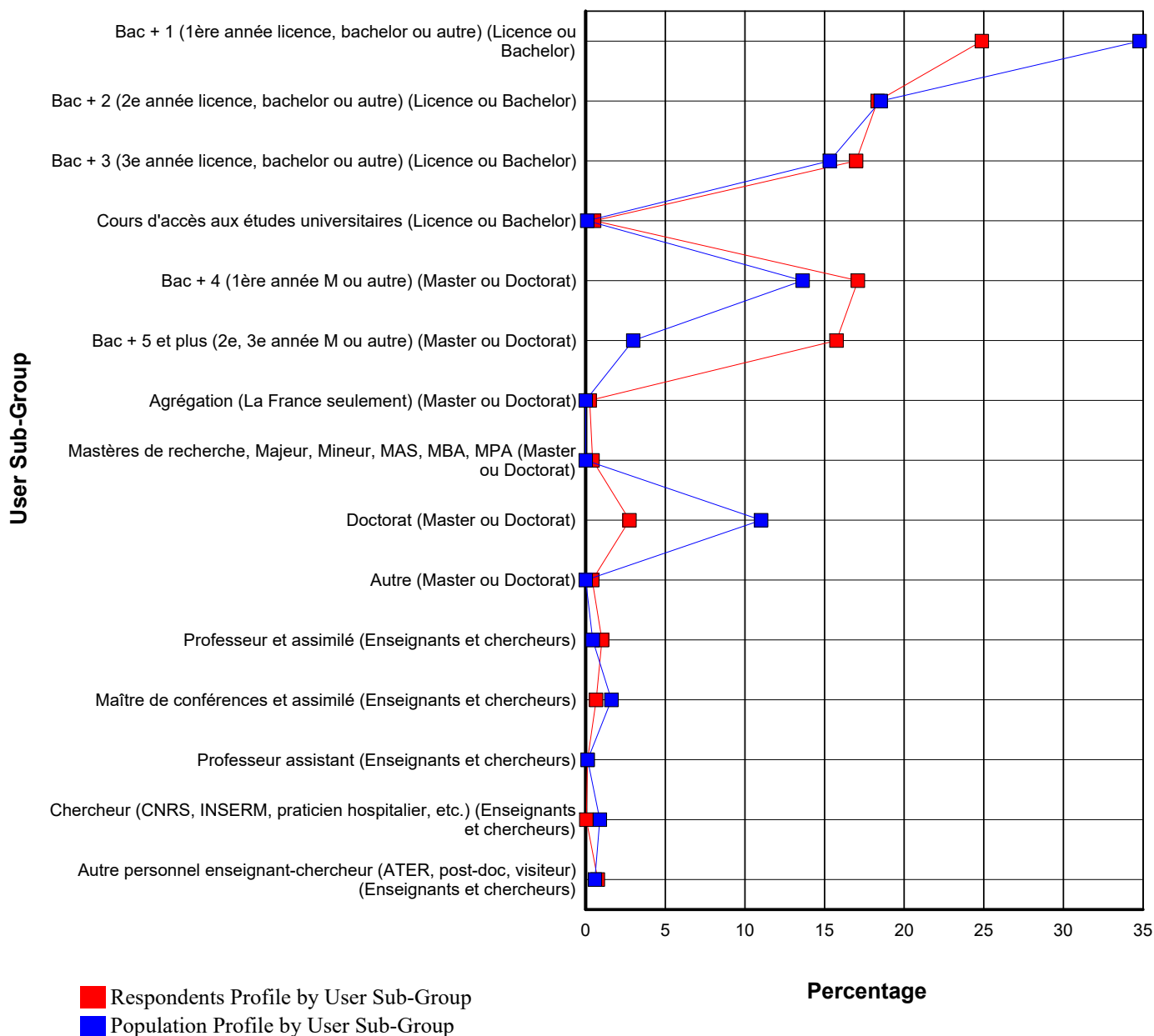
User Group	Respondent n	Respondent %
Licence ou Bachelor		
Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre)	4,549	24.02%
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre)	3,352	17.70%
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre)	3,106	16.40%
Cours d'accès aux études universitaires	97	0.51%
Sub Total:	11,104	58.64%
Master ou Doctorat		
Bac + 4 (1ère année M ou autre)	3,126	16.51%
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre)	2,880	15.21%
Agrégation (La France seulement)	45	0.24%
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA	79	0.42%
Doctorat	503	2.66%
Autre	75	0.40%
Sub Total:	6,708	35.42%
Enseignants et chercheurs		
Professeur et assimilé	187	0.99%
Maître de conférences et assimilé	120	0.63%
Professeur assistant	21	0.11%
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.)	7	0.04%
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)	139	0.73%
Sub Total:	474	2.50%
Personnel de la bibliothèque		
Directeur, directeur adjoint (Manager, assistant manager)	1	0.01%
Chef de section, chef de service	5	0.03%
Autres bibliothécaires	56	0.30%
Magasinier, intendant	12	0.06%
Informaticien, administratif, ou autre	144	0.76%
Sub Total:	218	1.15%
Personnel et autres profession		
Personnel de l'université non enseignant (administratif, technique, informaticien)	143	0.76%
Formation continue	38	0.20%
Autres professionnels extérieurs	251	1.33%
Sub Total:	432	2.28%
Total:	18,936	100.00%

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)	37,438	34.79	4,549	24.88	9.92
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	19,933	18.52	3,352	18.33	0.19
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	16,490	15.32	3,106	16.99	-1.66
Cours d'accès aux études universitaires (Licence ou Bachelor)	101	0.09	97	0.53	-0.44
Bac + 4 (1ère année M ou autre) (Master ou Doctorat)	14,658	13.62	3,126	17.10	-3.47
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre) (Master ou Doctorat)	3,209	2.98	2,880	15.75	-12.77
Agrégation (La France seulement) (Master ou Doctorat)	0	0.00	45	0.25	-0.25
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA (Master ou Doctorat)	0	0.00	79	0.43	-0.43
Doctorat (Master ou Doctorat)	11,859	11.02	503	2.75	8.27
Autre (Master ou Doctorat)	0	0.00	75	0.41	-0.41
Professeur et assimilé (Enseignants et chercheurs)	475	0.44	187	1.02	-0.58
Maître de conférences et assimilé (Enseignants et chercheurs)	1,737	1.61	120	0.66	0.96
Professeur assistant (Enseignants et chercheurs)	129	0.12	21	0.11	0.01
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.) (Enseignants et chercheurs)	954	0.89	7	0.04	0.85
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur) (Enseignants et chercheurs)	621	0.58	139	0.76	-0.18
Total:	107,604	100.00	18,286	100.00	0.00

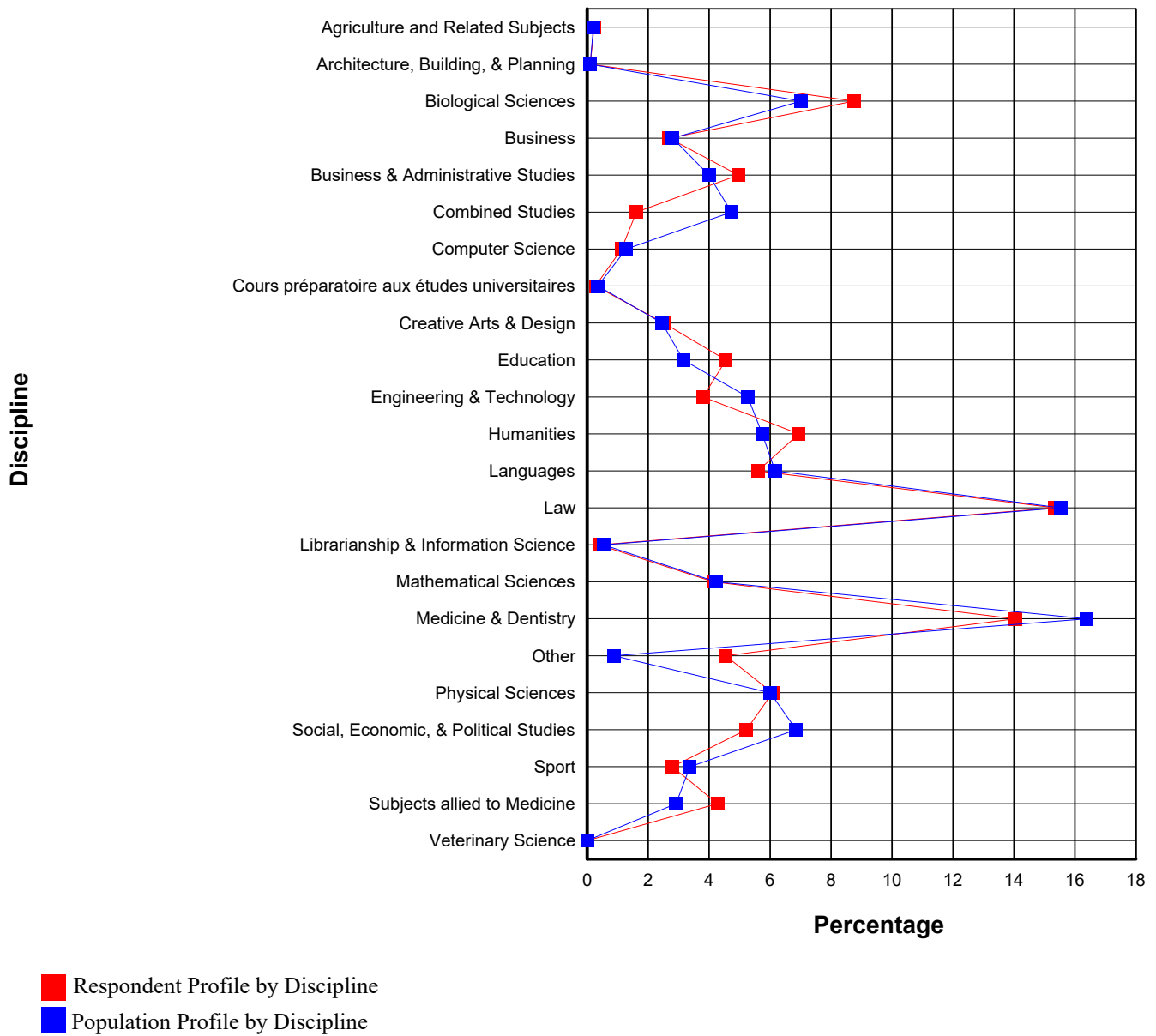
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: All (Excluding Library Staff, Staff)

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.*



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

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Agriculture and Related Subjects	327	0.21	41	0.22	-0.02
Architecture, Building, & Planning	153	0.10	19	0.10	-0.01
Biological Sciences	11,039	7.01	1,600	8.75	-1.74
Business	4,420	2.81	492	2.69	0.12
Business & Administrative Studies	6,294	4.00	907	4.96	-0.97
Combined Studies	7,454	4.73	295	1.61	3.12
Computer Science	2,016	1.28	206	1.13	0.15
Cours préparatoire aux études universitaires	547	0.35	51	0.28	0.07
Creative Arts & Design	3,869	2.46	459	2.51	-0.05
Education	4,973	3.16	832	4.55	-1.39
Engineering & Technology	8,297	5.27	695	3.80	1.47
Humanities	9,042	5.74	1,269	6.94	-1.20
Languages	9,709	6.16	1,023	5.60	0.57
Law	24,482	15.55	2,807	15.35	0.19
Librarianship & Information Science	850	0.54	72	0.39	0.15
Mathematical Sciences	6,658	4.23	757	4.14	0.09
Medicine & Dentistry	25,818	16.39	2,567	14.04	2.35
Other	1,385	0.88	830	4.54	-3.66
Physical Sciences	9,460	6.01	1,111	6.08	-0.07
Social, Economic, & Political Studies	10,798	6.86	955	5.22	1.63
Sport	5,303	3.37	511	2.80	0.57
Subjects allied to Medicine	4,597	2.92	781	4.27	-1.35
Veterinary Science	0	0.00	1	0.01	-0.01
Total:	157,491	100.00	18,281	100.00	0.00

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	310	2.09
18 - 22 ans	9,928	66.80
23 - 30 ans	3,612	24.30
31 - 45 ans	673	4.53
46 - 65 ans	310	2.09
Plus de 65 ans	29	0.20
Total:	14,862	100.00

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.

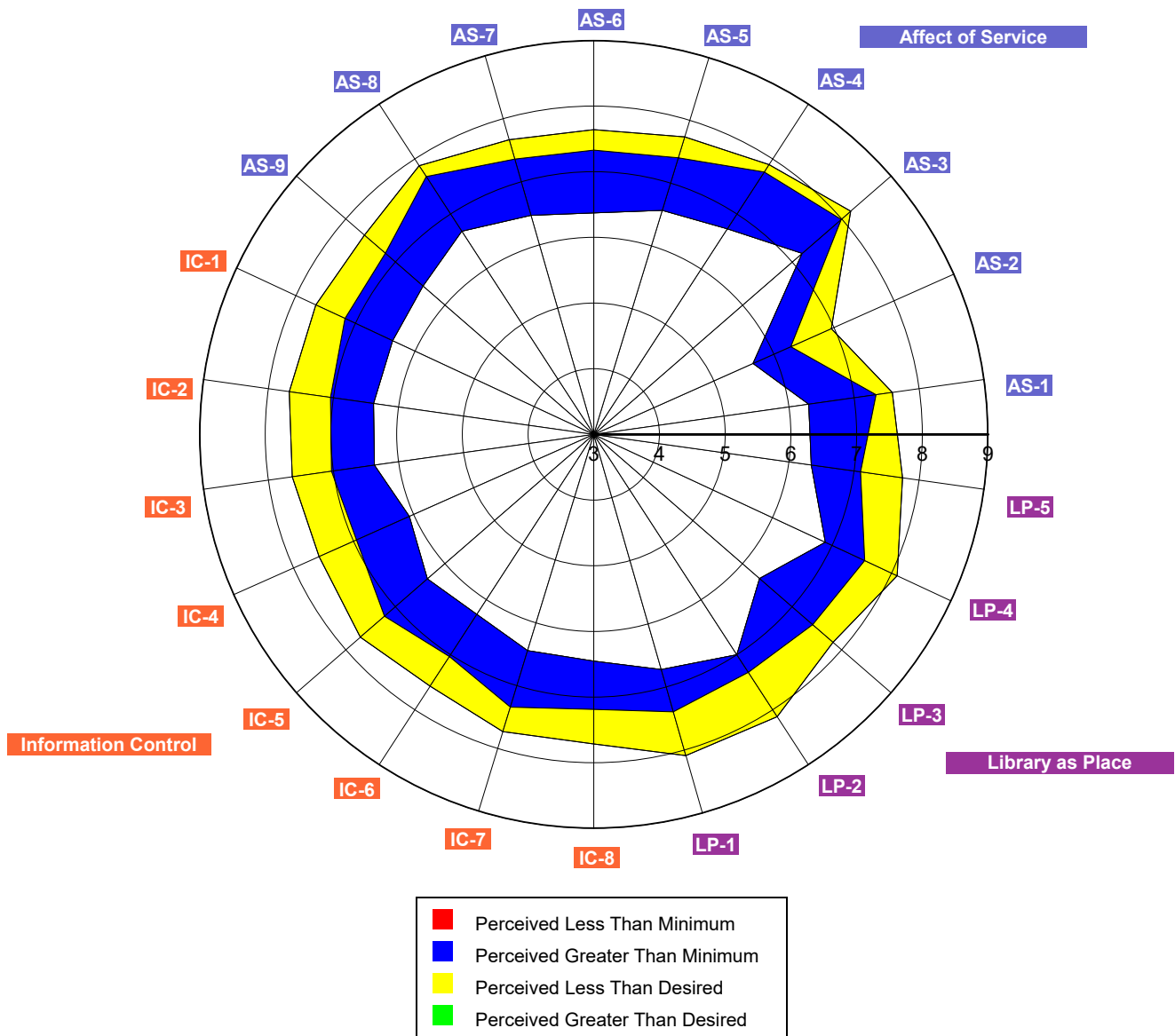
Sexe:	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Féminin	78,959	60.13	10,593	63.75
Masculin	52,352	39.87	6,024	36.25
Total:	131,311	100.00	16,617	100.00

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
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.30	7.59	7.34	1.03	-0.25	5,473
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.65	6.96	6.28	0.63	-0.68	5,571
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.20	8.18	7.99	0.79	-0.19	5,917
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.73	7.90	7.76	1.03	-0.13	5,829
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.57	7.74	7.40	0.84	-0.33	5,594
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.37	7.64	7.33	0.96	-0.31	18,186
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.47	7.67	7.36	0.89	-0.31	5,698
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.69	7.88	7.68	0.99	-0.20	5,690
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.44	7.62	7.20	0.76	-0.42	5,051
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.38	7.67	7.18	0.80	-0.49	5,488
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.38	7.68	7.05	0.66	-0.63	6,533
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.37	7.63	7.03	0.66	-0.60	5,999
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.07	7.58	6.95	0.88	-0.62	17,907
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.35	7.71	7.22	0.87	-0.49	6,854
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.27	7.57	7.03	0.77	-0.54	6,667
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.44	7.73	7.34	0.90	-0.39	6,601
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.45	7.71	7.19	0.74	-0.52	5,355
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.72	8.09	7.39	0.67	-0.69	18,628
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.00	8.13	7.32	0.32	-0.81	5,950
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.35	7.82	7.41	1.07	-0.41	6,006
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.89	8.10	7.55	0.66	-0.55	5,910
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.34	7.74	7.10	0.76	-0.64	5,872

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

Overall:	6.45	7.76	7.26	0.81	-0.50	18,718
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	---------------

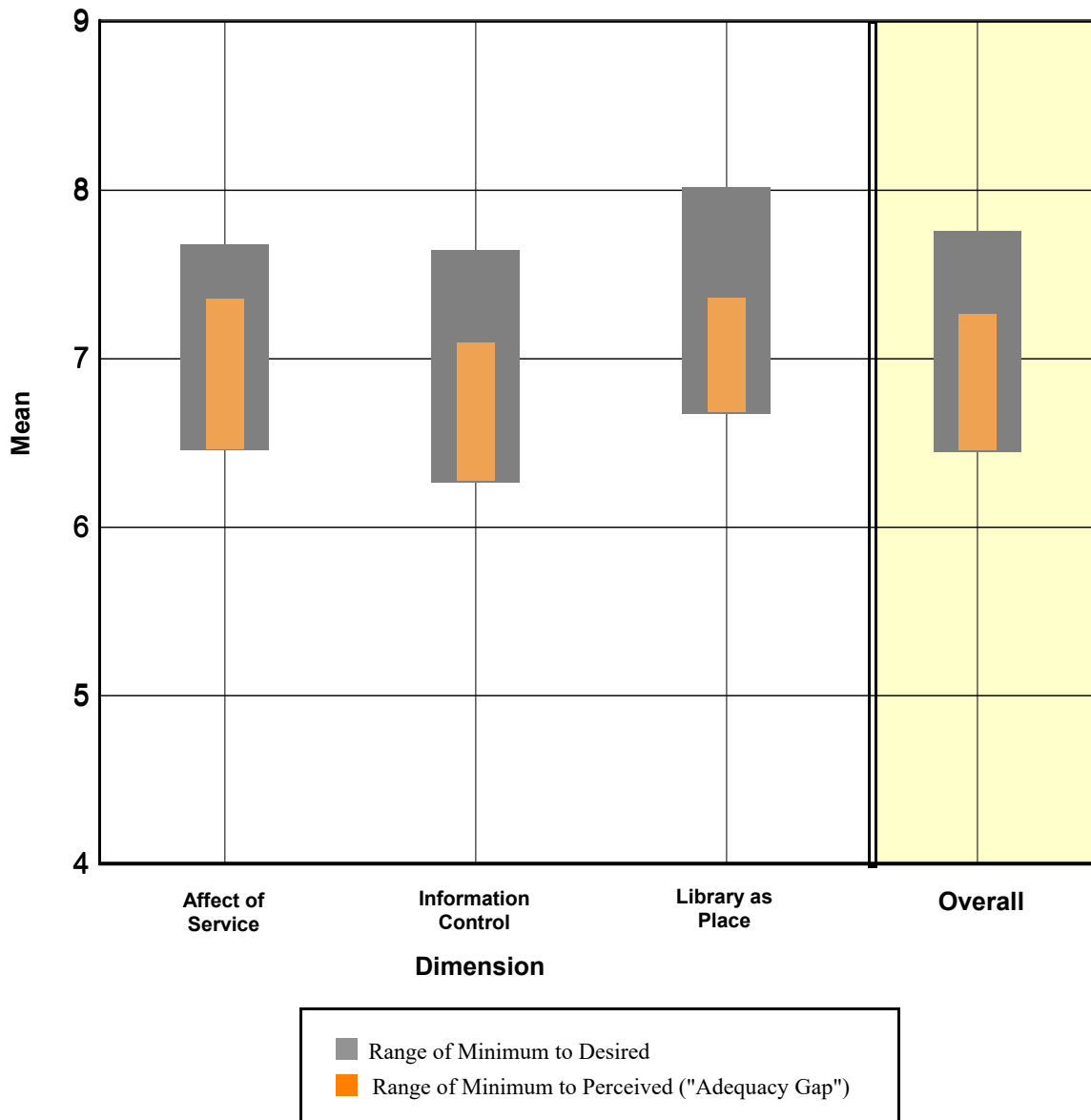
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: All (Excluding Library Staff)

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.73	1.32	1.50	1.69	1.47	5,473
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.81	1.56	1.78	1.79	1.71	5,571
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.67	1.12	1.39	1.73	1.37	5,917
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.67	1.20	1.37	1.64	1.31	5,829
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.65	1.27	1.43	1.63	1.39	5,594
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.72	1.32	1.55	1.75	1.50	18,186
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.64	1.29	1.46	1.65	1.43	5,698
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.66	1.24	1.43	1.69	1.41	5,690
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.64	1.31	1.53	1.65	1.49	5,051
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.77	1.39	1.67	1.85	1.68	5,488
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.64	1.31	1.59	1.75	1.63	6,533
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.65	1.38	1.62	1.73	1.59	5,999
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.67	1.29	1.54	1.79	1.63	17,907
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.61	1.25	1.54	1.76	1.60	6,854
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.61	1.27	1.48	1.68	1.51	6,667
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.58	1.20	1.36	1.63	1.39	6,601
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.64	1.29	1.51	1.78	1.59	5,355
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.61	1.16	1.58	1.87	1.67	18,628
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.60	1.20	1.70	1.93	1.77	5,950
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.65	1.25	1.56	1.94	1.70	6,006

LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.56	1.14	1.44	1.76	1.53	5,910
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.75	1.35	1.84	2.11	1.93	5,872
Overall:		1.34	0.91	1.06	1.33	1.09	18,718

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	6.46	7.68	7.35	0.89	-0.33	18,549
Information Control	6.27	7.65	7.09	0.82	-0.56	18,617
Library as Place	6.68	8.02	7.35	0.68	-0.67	18,690
Overall	6.45	7.76	7.26	0.81	-0.50	18,718

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	1.52	1.11	1.32	1.48	1.23	18,549
Information Control	1.43	1.05	1.22	1.45	1.26	18,617
Library as Place	1.47	1.04	1.44	1.71	1.51	18,690
Overall	1.34	0.91	1.06	1.33	1.09	18,718

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	6.35	7.73	7.49	1.14	-0.24	852
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.37	7.62	6.79	0.41	-0.84	2,013
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.49	6.91	6.50	1.01	-0.41	2,398
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.98	7.13	6.88	0.90	-0.25	1,770
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	6.75	7.80	7.32	0.56	-0.48	1,323
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.17	7.40	7.01	0.83	-0.39	1,662
La bibliothèque m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	5.96	7.45	6.57	0.60	-0.88	391
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.24	7.45	6.87	0.62	-0.58	1,371
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.85	7.25	6.73	0.88	-0.52	426
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.38	7.75	7.01	0.63	-0.74	381
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	6.36	7.75	7.22	0.87	-0.53	647
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	6.55	7.71	7.31	0.76	-0.39	607
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6.33	7.72	7.11	0.77	-0.61	1,345
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.59	7.09	6.71	1.12	-0.38	739
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	6.86	7.81	7.61	0.76	-0.20	1,141
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.68	7.88	6.61	-0.07	-1.27	1,417
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.28	7.63	6.97	0.69	-0.66	1,532
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.43	7.65	6.99	0.57	-0.65	3,586

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	1.54	1.19	1.28	1.53	1.28	852
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.64	1.38	1.79	1.91	1.86	2,013
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.94	1.59	1.79	1.92	1.72	2,398
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.79	1.54	1.64	1.81	1.66	1,770
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	1.64	1.27	1.51	1.57	1.41	1,323
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.69	1.42	1.63	1.79	1.61	1,662
La bibliothèque m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	1.93	1.55	1.84	2.05	1.92	391
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.82	1.42	1.72	1.88	1.69	1,371
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.92	1.51	1.72	1.89	1.66	426
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	1.88	1.45	1.76	2.03	1.79	381
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	1.79	1.32	1.57	2.11	1.78	647
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	1.65	1.28	1.47	1.73	1.43	607
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	1.68	1.32	1.54	1.74	1.56	1,345
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	2.05	1.72	1.88	1.80	1.64	739
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	1.62	1.27	1.51	1.59	1.38	1,141
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.81	1.56	2.11	2.29	2.23	1,417
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.65	1.32	1.59	1.79	1.65	1,532
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.62	1.33	1.63	1.79	1.67	3,586

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.	7.57	1.42	10,254
De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoin	7.29	1.44	10,216
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.29	1.20	18,713

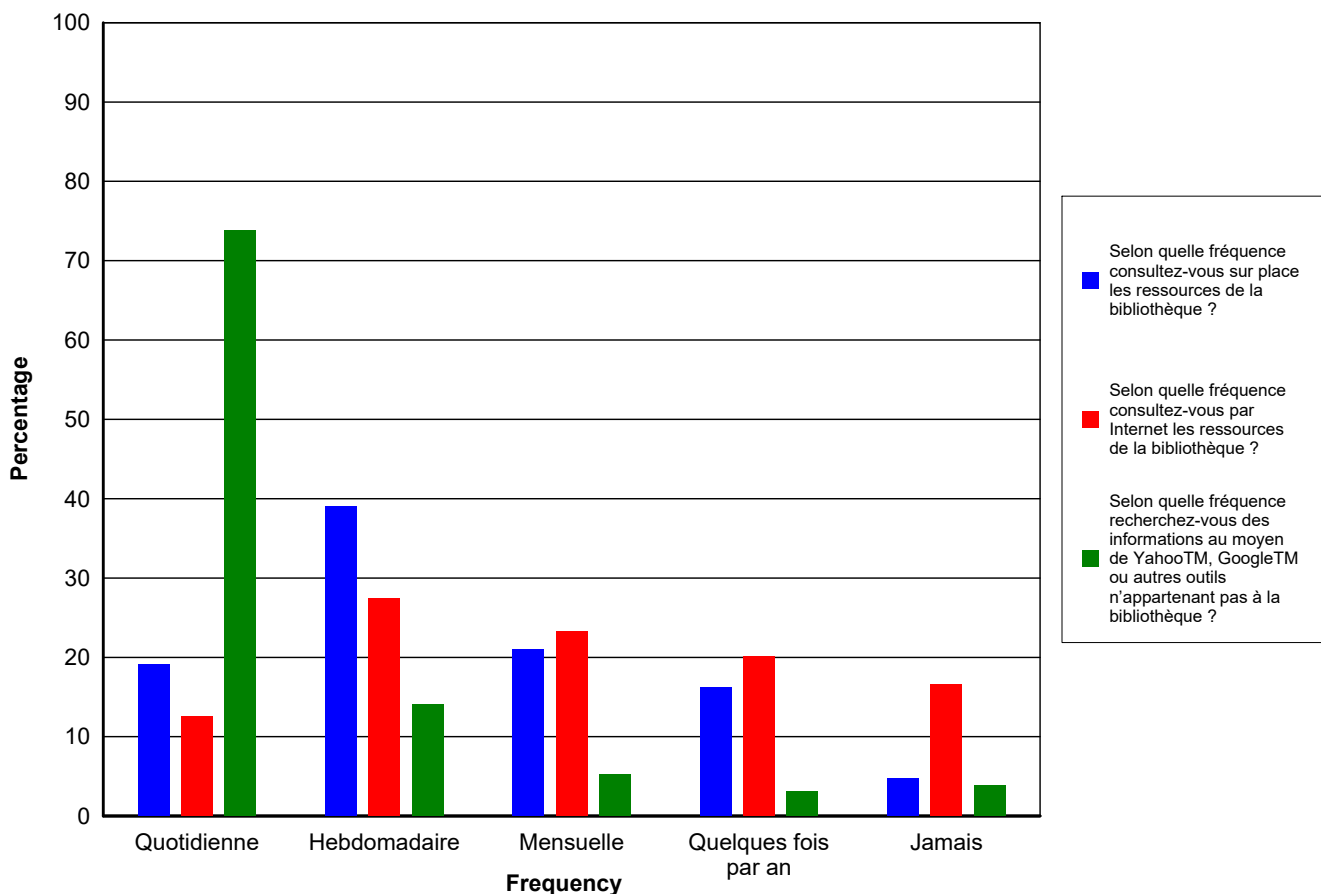
3.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for College or University

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.	6.03	1.75	8,412
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.21	1.48	8,553
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.25	1.49	8,687
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.40	1.67	8,647
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.	6.95	1.55	8,400

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 ?	3,581 19.13%	7,292 38.96%	3,921 20.95%	3,034 16.21%	887 4.74%	18,715 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	2,358 12.60%	5,122 27.37%	4,358 23.29%	3,777 20.18%	3,097 16.55%	18,712 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la bibliothèque ?	13,813 73.81%	2,624 14.02%	981 5.24%	574 3.07%	721 3.85%	18,713 100.00%

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

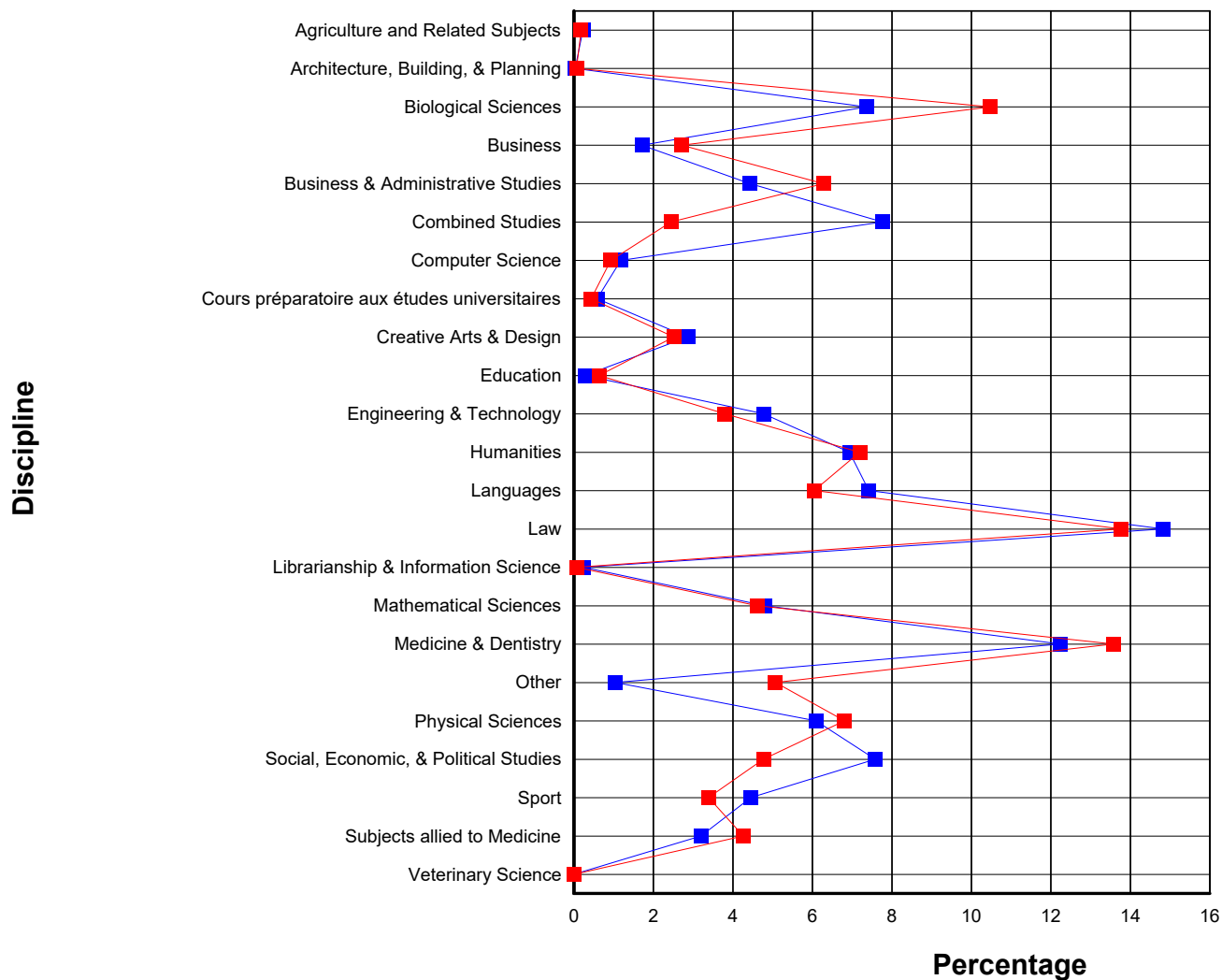
4 Summary for Licence ou Bachelor

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

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Agriculture and Related Subjects	213	0.23	20	0.18	0.05
Architecture, Building, & Planning	27	0.03	7	0.06	-0.03
Biological Sciences	6,904	7.36	1,163	10.48	-3.12
Business	1,604	1.71	301	2.71	-1.00
Business & Administrative Studies	4,157	4.43	697	6.28	-1.85
Combined Studies	7,284	7.76	271	2.44	5.32
Computer Science	1,107	1.18	103	0.93	0.25
Cours préparatoire aux études universitaires	547	0.58	48	0.43	0.15
Creative Arts & Design	2,684	2.86	279	2.51	0.35
Education	259	0.28	70	0.63	-0.35
Engineering & Technology	4,474	4.77	421	3.79	0.98
Humanities	6,503	6.93	798	7.19	-0.26
Languages	6,959	7.42	671	6.04	1.37
Law	13,914	14.83	1,529	13.77	1.06
Librarianship & Information Science	223	0.24	7	0.06	0.17
Mathematical Sciences	4,508	4.80	512	4.61	0.19
Medicine & Dentistry	11,481	12.24	1,506	13.57	-1.33
Other	980	1.04	563	5.07	-4.03
Physical Sciences	5,710	6.09	756	6.81	-0.72
Social, Economic, & Political Studies	7,112	7.58	529	4.77	2.81
Sport	4,179	4.45	376	3.39	1.07
Subjects allied to Medicine	2,998	3.20	473	4.26	-1.07
Veterinary Science	0	0.00	1	0.01	-0.01
Total:	93,827	100.00	11,101	100.00	0.00

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	294	3.40
18 - 22 ans	7,520	87.08
23 - 30 ans	678	7.85
31 - 45 ans	103	1.19
46 - 65 ans	40	0.46
Plus de 65 ans	1	0.01
Total:	8,636	100.00

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.

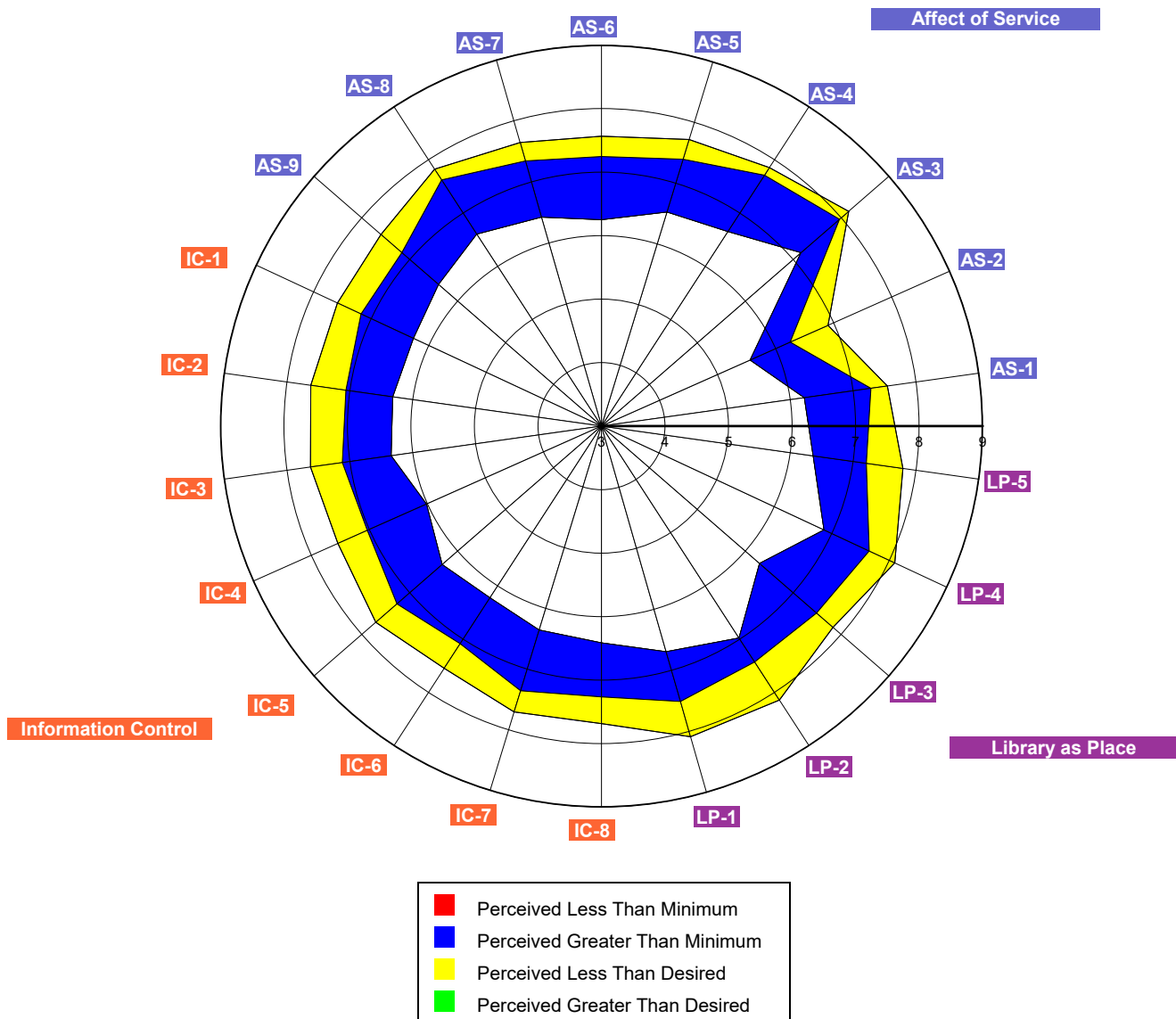
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	6,271	64.20
Masculin	3,497	35.80
Total:	9,768	100.00

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
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.23	7.55	7.28	1.06	-0.26	3,353
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.56	6.90	6.25	0.69	-0.65	3,372
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.16	8.16	7.97	0.80	-0.19	3,526
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.65	7.85	7.71	1.06	-0.14	3,520
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.53	7.72	7.40	0.87	-0.32	3,369
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.25	7.56	7.25	0.99	-0.32	10,739
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.43	7.65	7.35	0.92	-0.30	3,438
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.61	7.83	7.62	1.02	-0.20	3,435
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.40	7.60	7.17	0.76	-0.43	3,021
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.27	7.59	7.18	0.91	-0.41	3,362
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.32	7.62	7.06	0.75	-0.56	3,886
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.34	7.63	7.12	0.78	-0.51	3,617
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.02	7.54	7.04	1.02	-0.51	10,673
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.32	7.71	7.27	0.94	-0.44	4,159
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.22	7.55	7.09	0.86	-0.46	3,983
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.36	7.71	7.36	1.00	-0.35	3,989
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.41	7.68	7.26	0.85	-0.42	3,179
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.70	8.09	7.51	0.82	-0.58	11,072
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.98	8.14	7.43	0.45	-0.72	3,615
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.30	7.83	7.49	1.19	-0.34	3,626
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.87	8.09	7.65	0.78	-0.44	3,588
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.37	7.79	7.21	0.85	-0.58	3,584

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

Overall:	6.39	7.73	7.29	0.90	-0.44	11,104
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	---------------

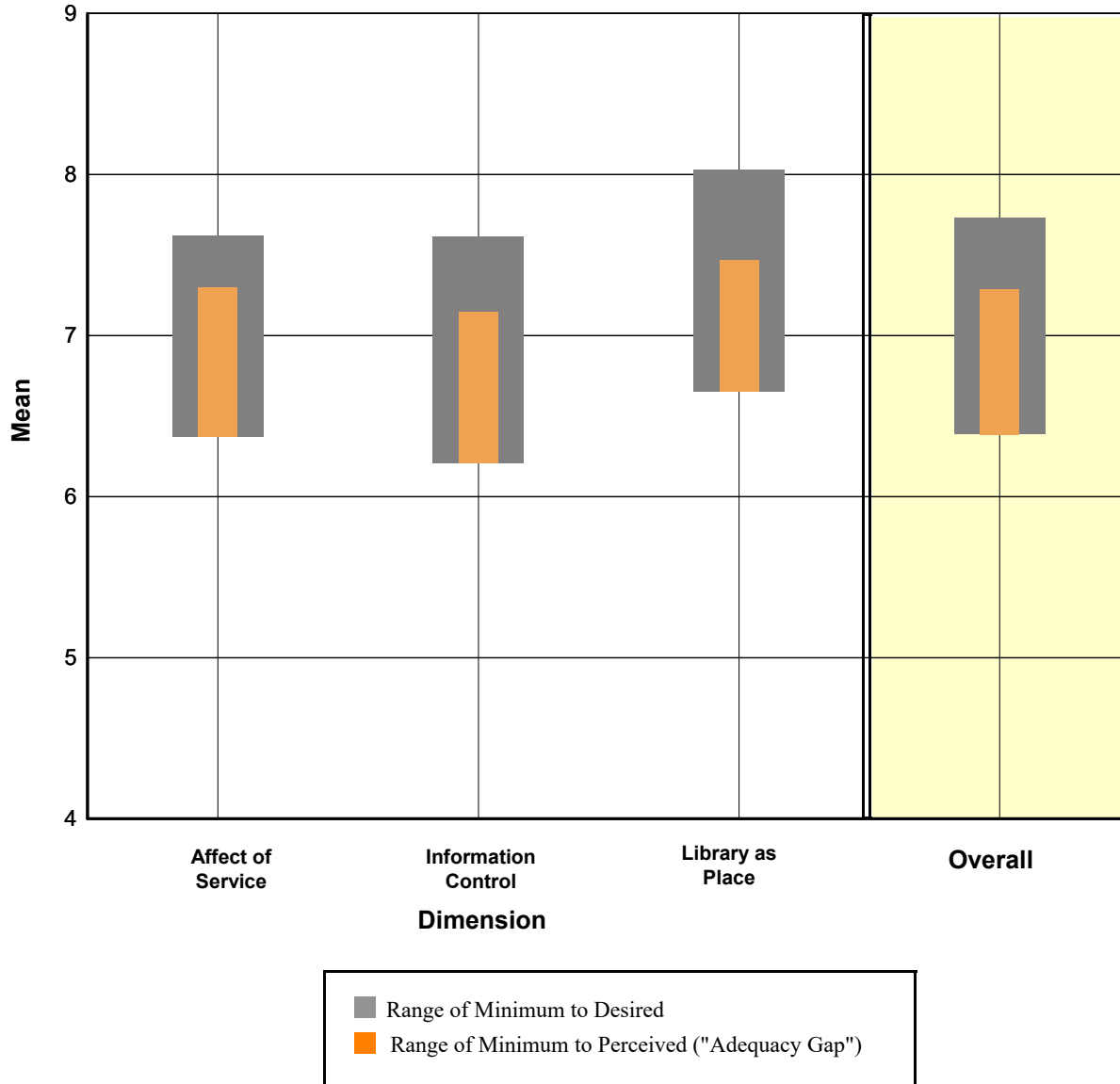
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: Licence ou Bachelor

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.74	1.34	1.51	1.71	1.50	3,353
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.80	1.55	1.78	1.79	1.72	3,372
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.68	1.13	1.40	1.72	1.36	3,526
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.71	1.22	1.41	1.65	1.33	3,520
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.68	1.28	1.43	1.62	1.38	3,369
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.74	1.34	1.56	1.77	1.51	10,739
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.67	1.29	1.46	1.68	1.44	3,438
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.69	1.26	1.42	1.70	1.42	3,435
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.66	1.33	1.54	1.67	1.50	3,021
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.79	1.41	1.66	1.87	1.67	3,362
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.67	1.35	1.59	1.75	1.60	3,886
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.66	1.37	1.57	1.70	1.52	3,617
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.69	1.29	1.50	1.77	1.59	10,673
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.64	1.26	1.54	1.79	1.57	4,159
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.64	1.29	1.48	1.69	1.50	3,983
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.59	1.18	1.35	1.64	1.40	3,989
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.65	1.28	1.47	1.78	1.54	3,179
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.63	1.16	1.53	1.84	1.60	11,072
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.61	1.17	1.65	1.89	1.72	3,615
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.69	1.25	1.53	1.89	1.66	3,626
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.59	1.14	1.40	1.73	1.46	3,588
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.75	1.32	1.81	2.13	1.92	3,584
Overall:		1.35	0.92	1.05	1.33	1.07	11,104

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

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.



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

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	6.37	7.62	7.30	0.93	-0.33	10,986
Information Control	6.21	7.61	7.14	0.94	-0.47	11,034
Library as Place	6.65	8.03	7.46	0.81	-0.56	11,101
Overall	6.39	7.73	7.29	0.90	-0.44	11,104

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	1.53	1.12	1.31	1.48	1.23	10,986
Information Control	1.45	1.05	1.20	1.45	1.23	11,034
Library as Place	1.49	1.03	1.40	1.68	1.46	11,101
Overall	1.35	0.92	1.05	1.33	1.07	11,104

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	5.99	7.47	6.50	0.51	-0.96	248
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.34	7.59	7.03	0.69	-0.56	2,168
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.35	7.65	6.84	0.50	-0.81	1,324
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.56	7.06	6.62	1.06	-0.44	434
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.17	7.42	6.92	0.75	-0.49	766
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	6.85	7.81	7.61	0.76	-0.20	634
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.45	6.87	6.47	1.02	-0.39	1,497
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.37	7.90	7.09	0.72	-0.81	253
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.95	7.11	6.84	0.89	-0.27	1,142
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.09	7.38	7.02	0.93	-0.35	1,072
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.86	7.27	6.75	0.88	-0.53	274
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.26	7.64	7.08	0.82	-0.56	919
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.36	7.67	7.50	1.14	-0.17	486
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.67	7.85	6.75	0.08	-1.10	818
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	6.52	7.65	7.33	0.81	-0.32	360
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	6.26	7.73	7.39	1.14	-0.34	383
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	6.80	7.81	7.41	0.60	-0.40	749
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6.27	7.64	7.13	0.86	-0.51	802

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	1.83	1.55	1.87	2.01	2.03	248
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.64	1.35	1.64	1.77	1.67	2,168
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.64	1.34	1.79	1.92	1.89	1,324
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	2.04	1.71	1.90	1.75	1.60	434
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.87	1.44	1.70	1.88	1.68	766
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	1.66	1.27	1.49	1.64	1.42	634
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.96	1.61	1.80	1.94	1.71	1,497
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	1.79	1.22	1.63	1.97	1.79	253
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.82	1.58	1.66	1.83	1.69	1,142
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.72	1.44	1.64	1.83	1.59	1,072
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.93	1.51	1.73	1.80	1.53	274
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.70	1.34	1.55	1.79	1.63	919
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.56	1.24	1.33	1.59	1.32	486
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.80	1.58	2.08	2.37	2.22	818
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	1.69	1.27	1.46	1.77	1.45	360
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	1.77	1.35	1.54	2.06	1.75	383
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	1.62	1.26	1.41	1.57	1.32	749
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	1.69	1.35	1.53	1.76	1.55	802

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.	7.56	1.40	6,112
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.	7.35	1.41	6,122
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.34	1.16	11,100

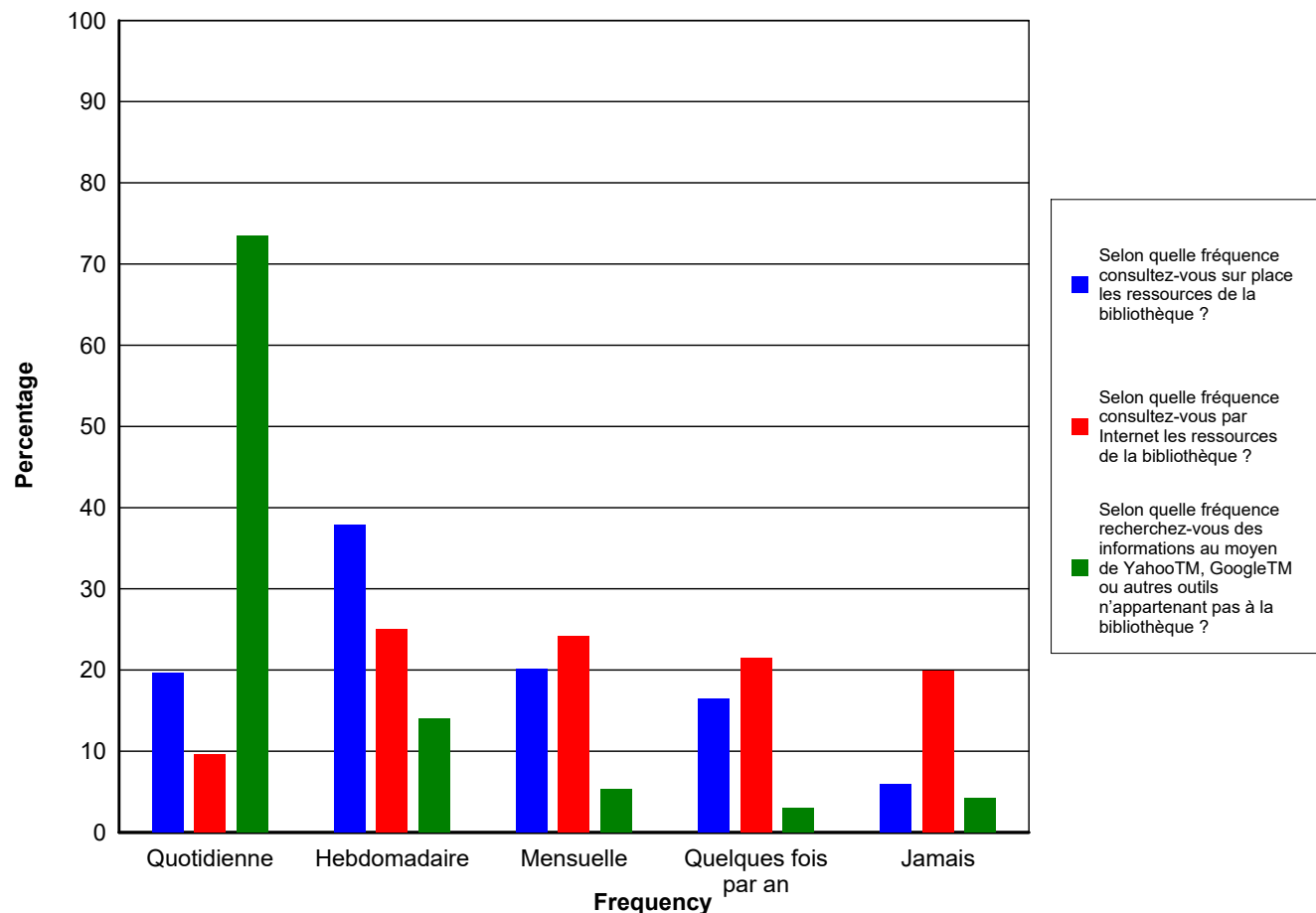
4.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Licence ou Bachelor

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.	6.10	1.70	5,014
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.27	1.45	5,141
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.32	1.46	5,239
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.47	1.62	5,189
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.	7.03	1.47	5,020

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 ?	2,185 19.68%	4,201 37.84%	2,231 20.10%	1,830 16.48%	655 5.90%	11,102 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	1,066 9.60%	2,773 24.98%	2,680 24.14%	2,377 21.41%	2,204 19.86%	11,100 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	8,153 73.44%	1,559 14.04%	586 5.28%	329 2.96%	474 4.27%	11,101 100.00%

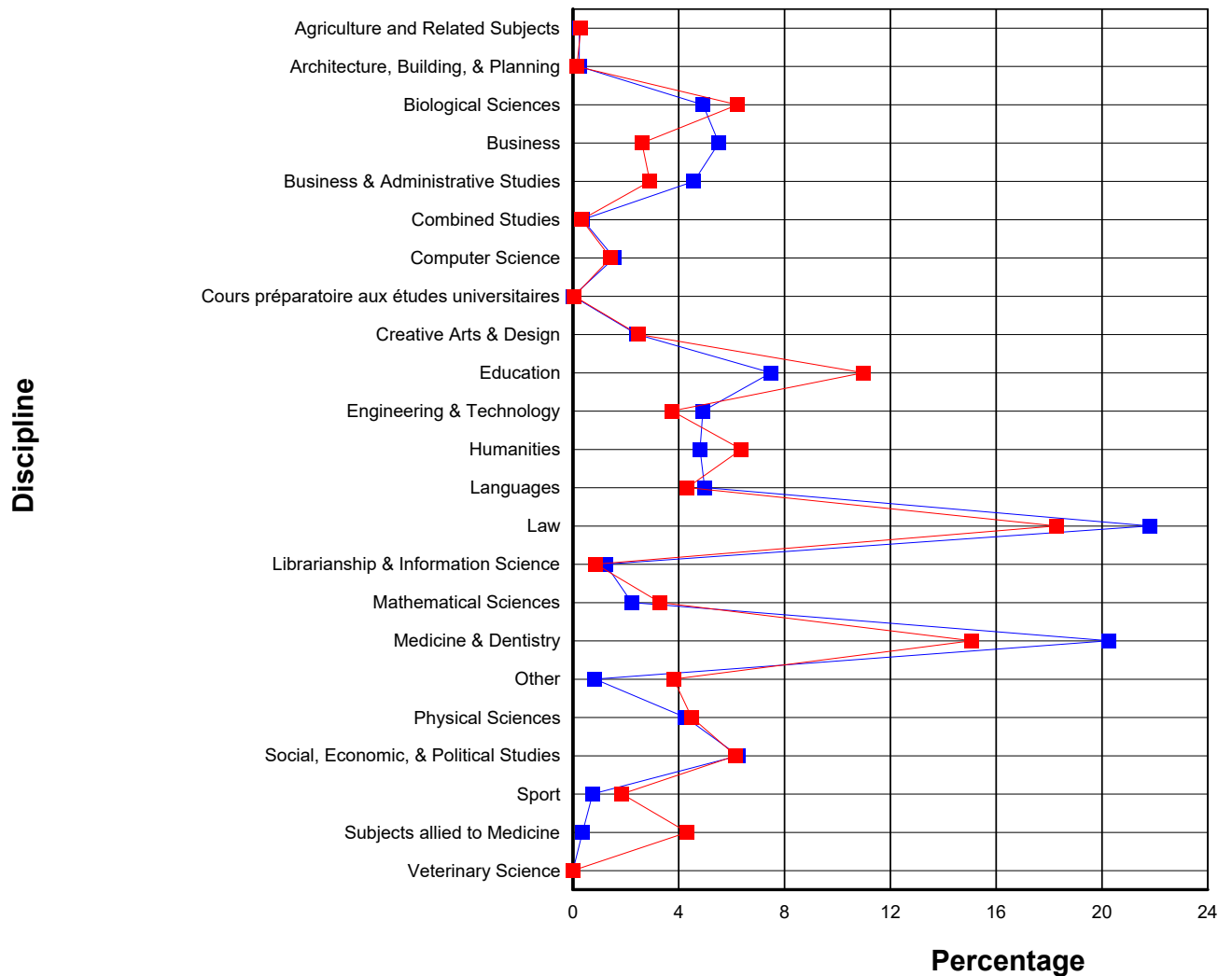
5 Summary for Master ou Doctorat

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

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Agriculture and Related Subjects	114	0.24	20	0.30	-0.05
Architecture, Building, & Planning	112	0.24	10	0.15	0.09
Biological Sciences	2,293	4.92	417	6.22	-1.30
Business	2,571	5.52	175	2.61	2.91
Business & Administrative Studies	2,131	4.57	195	2.91	1.66
Combined Studies	170	0.36	22	0.33	0.04
Computer Science	728	1.56	96	1.43	0.13
Cours préparatoire aux études universitaires	0	0.00	3	0.04	-0.04
Creative Arts & Design	1,128	2.42	166	2.48	-0.06
Education	3,491	7.49	736	10.98	-3.49
Engineering & Technology	2,288	4.91	251	3.74	1.17
Humanities	2,240	4.81	427	6.37	-1.56
Languages	2,321	4.98	290	4.32	0.66
Law	10,165	21.81	1,225	18.27	3.54
Librarianship & Information Science	573	1.23	58	0.86	0.36
Mathematical Sciences	1,038	2.23	221	3.30	-1.07
Medicine & Dentistry	9,446	20.27	1,011	15.08	5.19
Other	388	0.83	255	3.80	-2.97
Physical Sciences	1,982	4.25	301	4.49	-0.24
Social, Economic, & Political Studies	2,915	6.25	413	6.16	0.10
Sport	347	0.74	124	1.85	-1.10
Subjects allied to Medicine	168	0.36	290	4.32	-3.96
Veterinary Science	0	0.00	0	0.00	0.00
Total:	46,609	100.00	6,706	100.00	0.00

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	3	0.05
18 - 22 ans	2,326	41.79
23 - 30 ans	2,789	50.11
31 - 45 ans	364	6.54
46 - 65 ans	79	1.42
Plus de 65 ans	5	0.09
Total:	5,566	100.00

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.

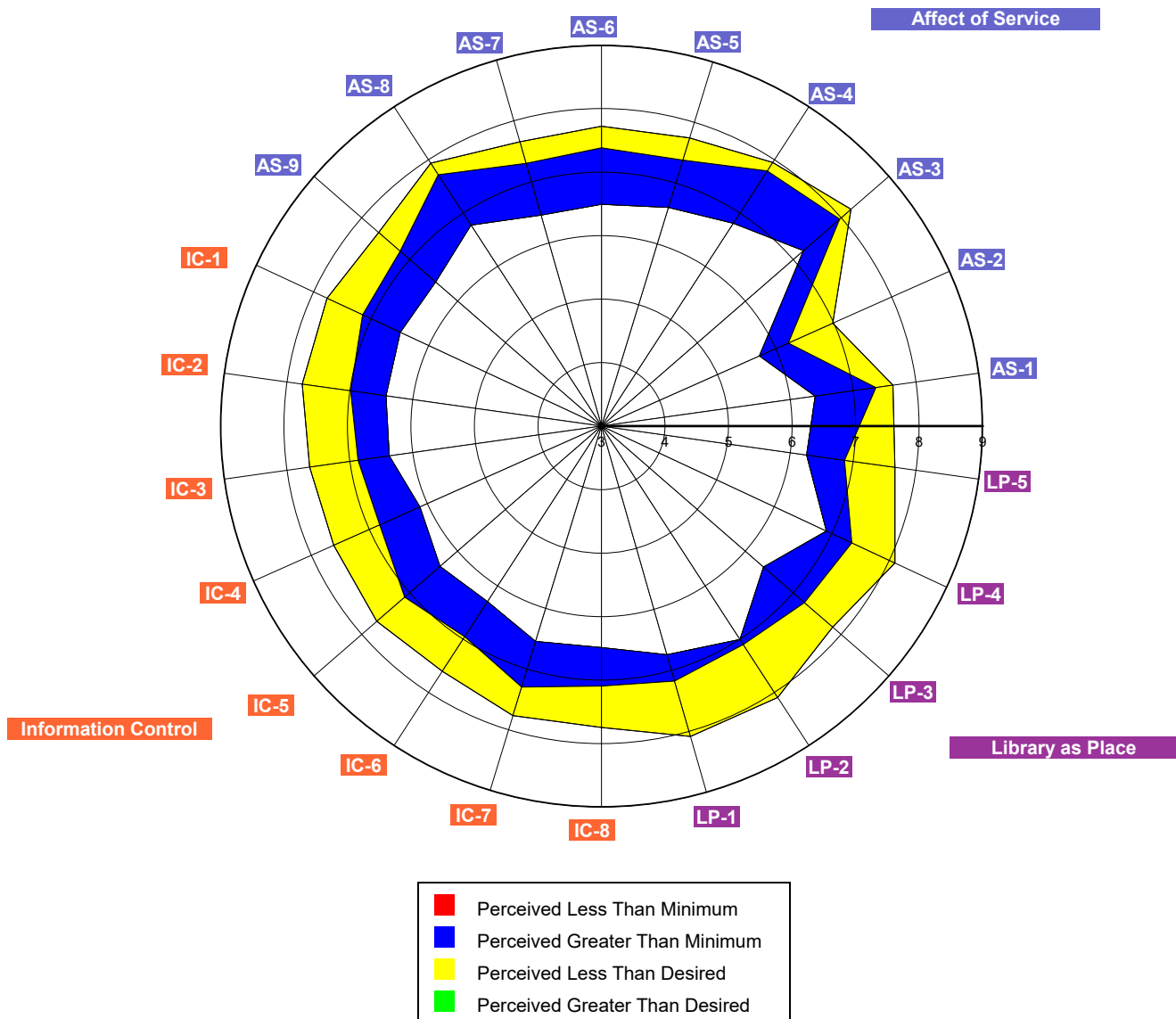
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	3,873	64.18
Masculin	2,162	35.82
Total:	6,035	100.00

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
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.40	7.63	7.36	0.97	-0.27	1,813
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.72	6.99	6.22	0.50	-0.77	1,891
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.21	8.20	7.97	0.76	-0.23	2,035
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.81	7.95	7.79	0.98	-0.16	1,981
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.60	7.75	7.38	0.78	-0.36	1,923
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.49	7.72	7.38	0.89	-0.34	6,558
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.46	7.66	7.31	0.85	-0.35	1,926
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.77	7.94	7.72	0.95	-0.22	1,933
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.46	7.65	7.20	0.74	-0.45	1,729
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.50	7.77	7.15	0.65	-0.62	1,837
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.43	7.76	6.99	0.56	-0.77	2,263
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.38	7.64	6.87	0.50	-0.77	2,040
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.13	7.61	6.82	0.69	-0.79	6,411
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.37	7.69	7.11	0.74	-0.58	2,362
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.30	7.60	6.96	0.66	-0.65	2,334
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.55	7.77	7.30	0.75	-0.47	2,253
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.49	7.75	7.09	0.61	-0.65	1,854
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.74	8.08	7.18	0.43	-0.91	6,687
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.00	8.09	7.10	0.10	-0.99	2,011
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.38	7.82	7.24	0.85	-0.59	2,024
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.91	8.10	7.35	0.44	-0.75	2,018
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.26	7.67	6.87	0.60	-0.80	1,992

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

Overall:	6.50	7.79	7.17	0.67	-0.62	6,708
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

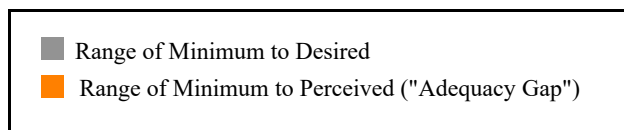
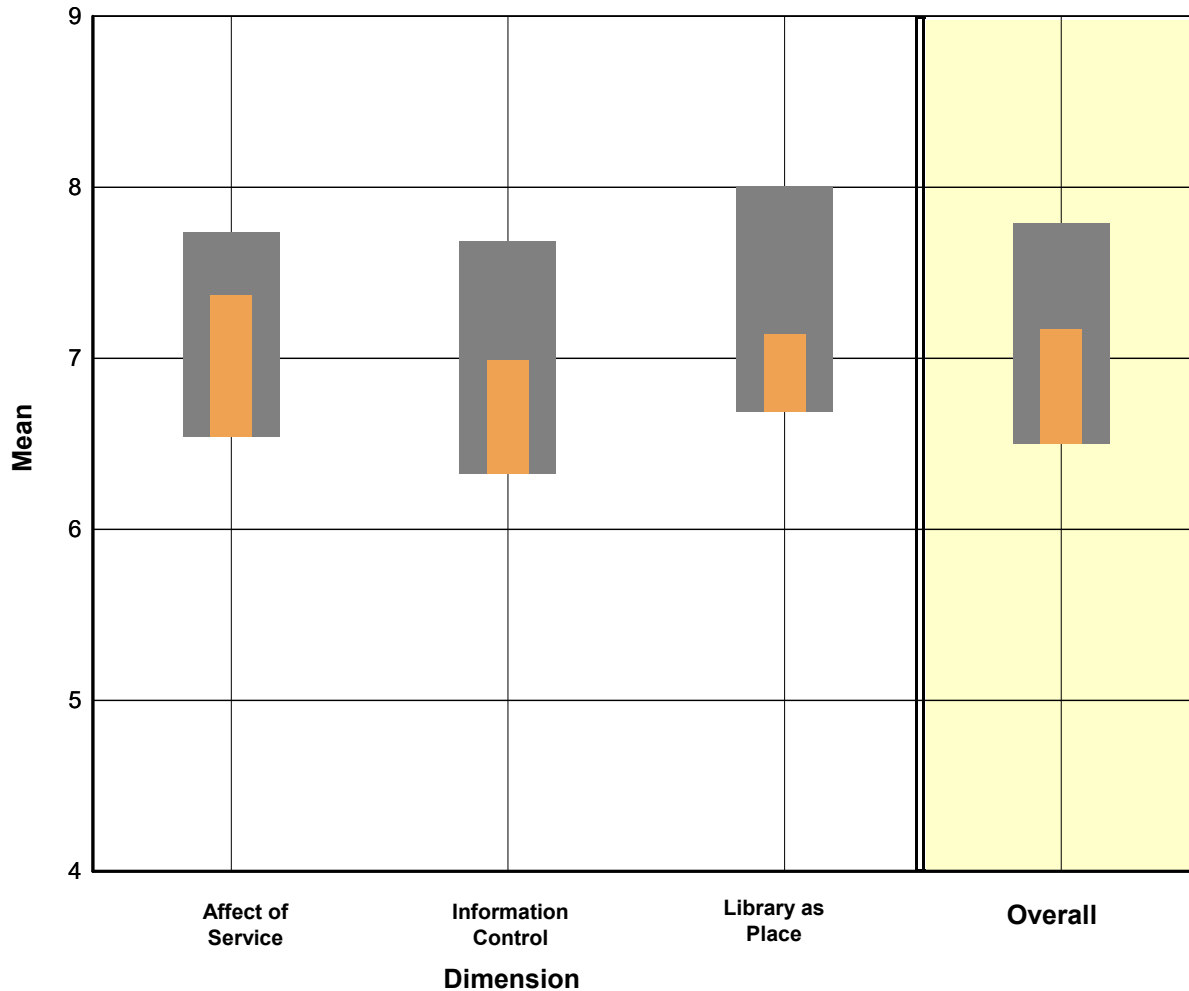
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: Master ou Doctorat

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.71	1.31	1.51	1.67	1.45	1,813
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.82	1.59	1.78	1.82	1.72	1,891
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.69	1.14	1.41	1.77	1.40	2,035
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.63	1.19	1.32	1.65	1.30	1,981
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.63	1.27	1.43	1.64	1.40	1,923
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.68	1.28	1.55	1.75	1.51	6,558
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.61	1.30	1.48	1.62	1.44	1,926
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.62	1.22	1.45	1.69	1.45	1,933
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.60	1.27	1.53	1.65	1.49	1,729
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.73	1.36	1.69	1.81	1.69	1,837
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.61	1.25	1.59	1.75	1.65	2,263
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.64	1.41	1.68	1.77	1.68	2,040
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.63	1.30	1.58	1.78	1.68	6,411
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.56	1.25	1.55	1.71	1.64	2,362
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.56	1.23	1.48	1.65	1.53	2,334
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.57	1.24	1.38	1.61	1.40	2,253
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.63	1.33	1.55	1.76	1.63	1,854
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.59	1.19	1.66	1.92	1.77	6,687
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.60	1.26	1.76	2.00	1.84	2,011
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.61	1.25	1.63	2.02	1.78	2,024
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.53	1.15	1.51	1.81	1.61	2,018
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.75	1.42	1.88	2.10	1.98	1,992
Overall:		1.31	0.91	1.07	1.32	1.11	6,708

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.



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	6.54	7.73	7.37	0.83	-0.37	6,663
Information Control	6.32	7.69	6.99	0.66	-0.70	6,680
Library as Place	6.69	8.01	7.14	0.45	-0.87	6,700
Overall	6.50	7.79	7.17	0.67	-0.62	6,708

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	1.10	1.33	1.49	1.25	6,663
Information Control	1.39	1.04	1.23	1.43	1.30	6,680
Library as Place	1.45	1.08	1.50	1.75	1.58	6,700
Overall	1.31	0.91	1.07	1.32	1.11	6,708

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	5.80	7.40	6.66	0.86	-0.74	130
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.50	7.71	6.92	0.42	-0.79	1,195
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.45	7.61	6.62	0.17	-0.99	561
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.59	7.09	6.80	1.20	-0.29	264
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.32	7.49	6.77	0.45	-0.72	542
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	6.82	7.81	7.59	0.78	-0.22	445
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.43	6.92	6.43	1.00	-0.49	736
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	6.42	7.49	6.81	0.39	-0.68	117
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.89	7.07	6.79	0.90	-0.28	500
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.22	7.38	6.87	0.65	-0.51	446
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.77	7.25	6.70	0.93	-0.56	135
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.29	7.62	6.81	0.52	-0.81	547
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.37	7.85	7.49	1.12	-0.36	312
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.67	7.91	6.37	-0.30	-1.54	547
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	6.51	7.74	7.24	0.74	-0.50	223
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	6.48	7.78	6.91	0.43	-0.87	247
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	6.63	7.76	7.17	0.55	-0.58	517
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6.39	7.84	7.09	0.70	-0.75	493

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	2.10	1.60	1.79	2.06	1.72	130
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.61	1.32	1.63	1.81	1.69	1,195
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.65	1.41	1.81	1.93	1.86	561
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	2.07	1.72	1.81	1.84	1.53	264
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.76	1.40	1.77	1.93	1.73	542
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	1.54	1.26	1.50	1.53	1.35	445
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.89	1.56	1.79	1.90	1.79	736
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	2.06	1.77	2.00	2.18	1.75	117
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.75	1.50	1.63	1.84	1.68	500
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.64	1.43	1.64	1.78	1.72	446
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.89	1.54	1.73	2.14	1.96	135
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.57	1.31	1.67	1.78	1.70	547
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.50	1.11	1.17	1.48	1.18	312
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.82	1.57	2.12	2.16	2.20	547
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	1.60	1.31	1.48	1.67	1.40	223
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	1.83	1.29	1.60	2.17	1.79	247
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	1.70	1.30	1.62	1.58	1.51	517
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	1.67	1.25	1.54	1.66	1.50	493

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.	7.51	1.47	3,612
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.	7.18	1.48	3,564
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.17	1.25	6,707

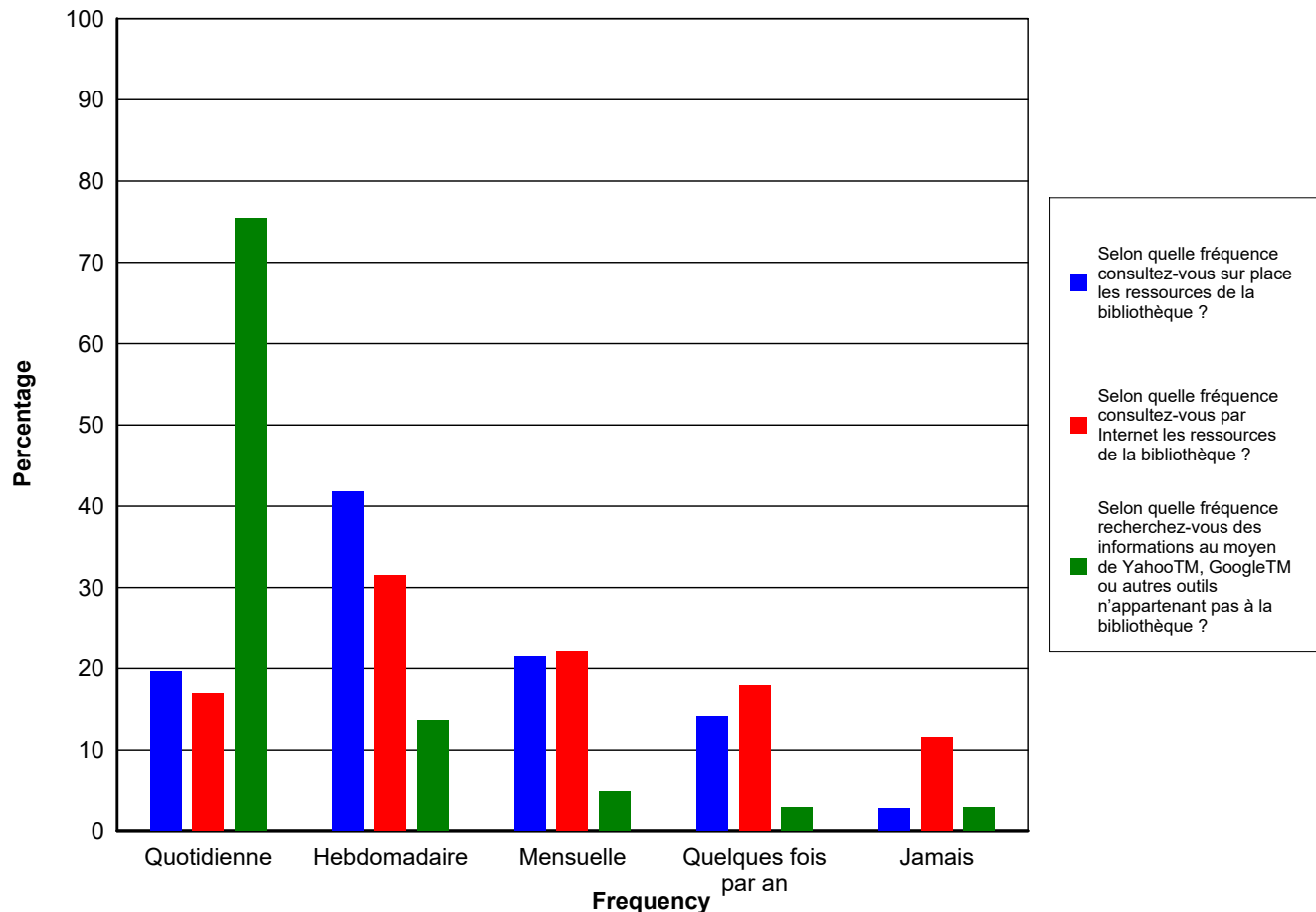
5.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Master ou Doctorat

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.	5.88	1.81	2,927
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.12	1.53	2,990
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.15	1.51	2,973
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.26	1.72	3,022
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.	6.82	1.62	2,914

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 ?	1,320 19.68%	2,806 41.84%	1,441 21.49%	947 14.12%	193 2.88%	6,707 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	1,136 16.94%	2,110 31.46%	1,480 22.07%	1,202 17.92%	778 11.60%	6,706 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	5,055 75.38%	913 13.61%	332 4.95%	204 3.04%	202 3.01%	6,706 100.00%

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

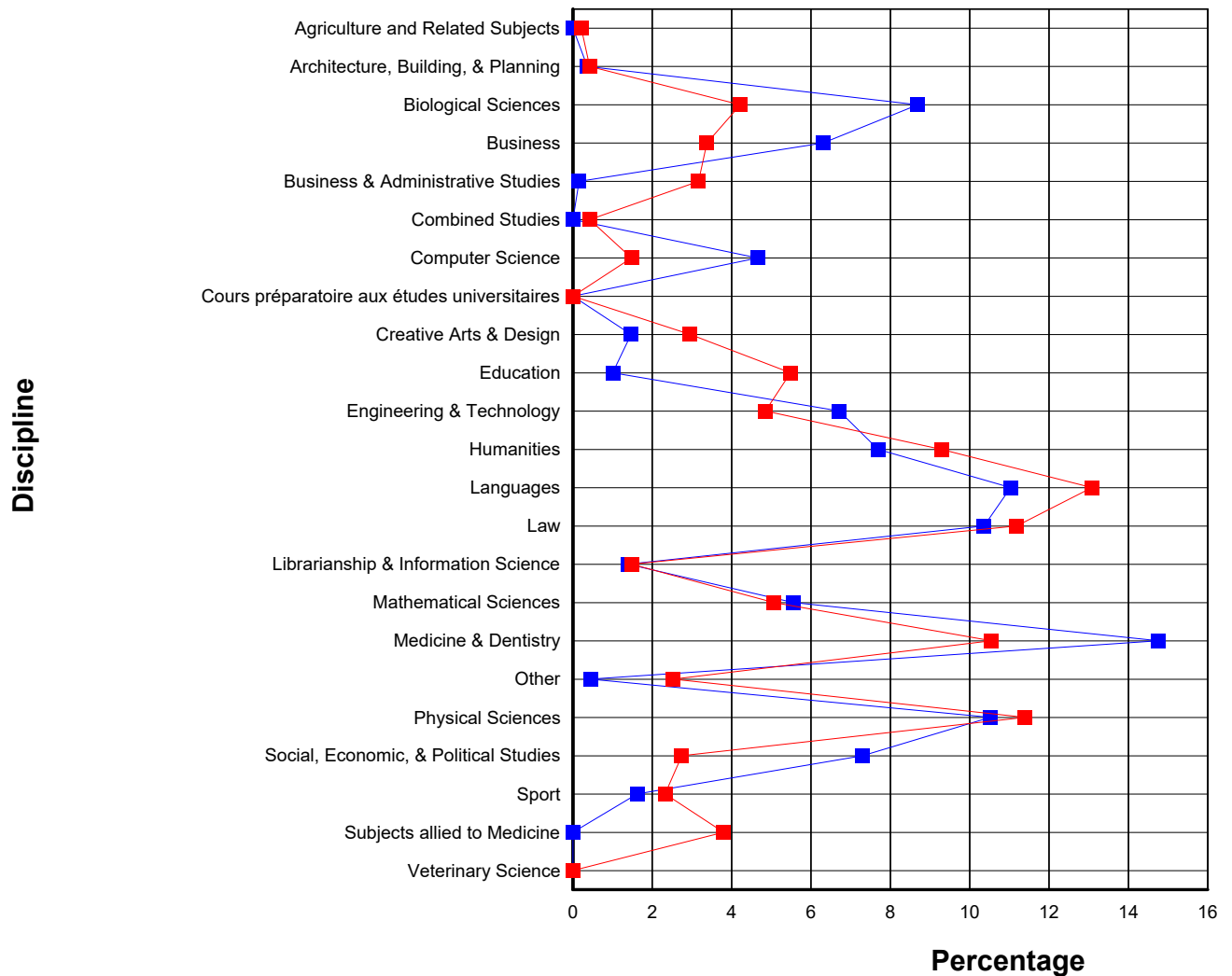
6 Summary for Enseignants et chercheurs

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

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Agriculture and Related Subjects	0	0.00	1	0.21	-0.21
Architecture, Building, & Planning	14	0.36	2	0.42	-0.06
Biological Sciences	338	8.69	20	4.22	4.47
Business	245	6.30	16	3.38	2.92
Business & Administrative Studies	6	0.15	15	3.16	-3.01
Combined Studies	0	0.00	2	0.42	-0.42
Computer Science	181	4.65	7	1.48	3.18
Cours préparatoire aux études universitaires	0	0.00	0	0.00	0.00
Creative Arts & Design	57	1.47	14	2.95	-1.49
Education	39	1.00	26	5.49	-4.48
Engineering & Technology	261	6.71	23	4.85	1.86
Humanities	299	7.69	44	9.28	-1.59
Languages	429	11.03	62	13.08	-2.05
Law	403	10.36	53	11.18	-0.82
Librarianship & Information Science	54	1.39	7	1.48	-0.09
Mathematical Sciences	216	5.55	24	5.06	0.49
Medicine & Dentistry	574	14.76	50	10.55	4.21
Other	17	0.44	12	2.53	-2.09
Physical Sciences	409	10.52	54	11.39	-0.88
Social, Economic, & Political Studies	284	7.30	13	2.74	4.56
Sport	63	1.62	11	2.32	-0.70
Subjects allied to Medicine	0	0.00	18	3.80	-3.80
Veterinary Science	0	0.00	0	0.00	0.00
Total:	3,889	100.00	474	100.00	0.00

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	9	2.48
23 - 30 ans	91	25.07
31 - 45 ans	120	33.06
46 - 65 ans	130	35.81
Plus de 65 ans	13	3.58
Total:	363	100.00

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.

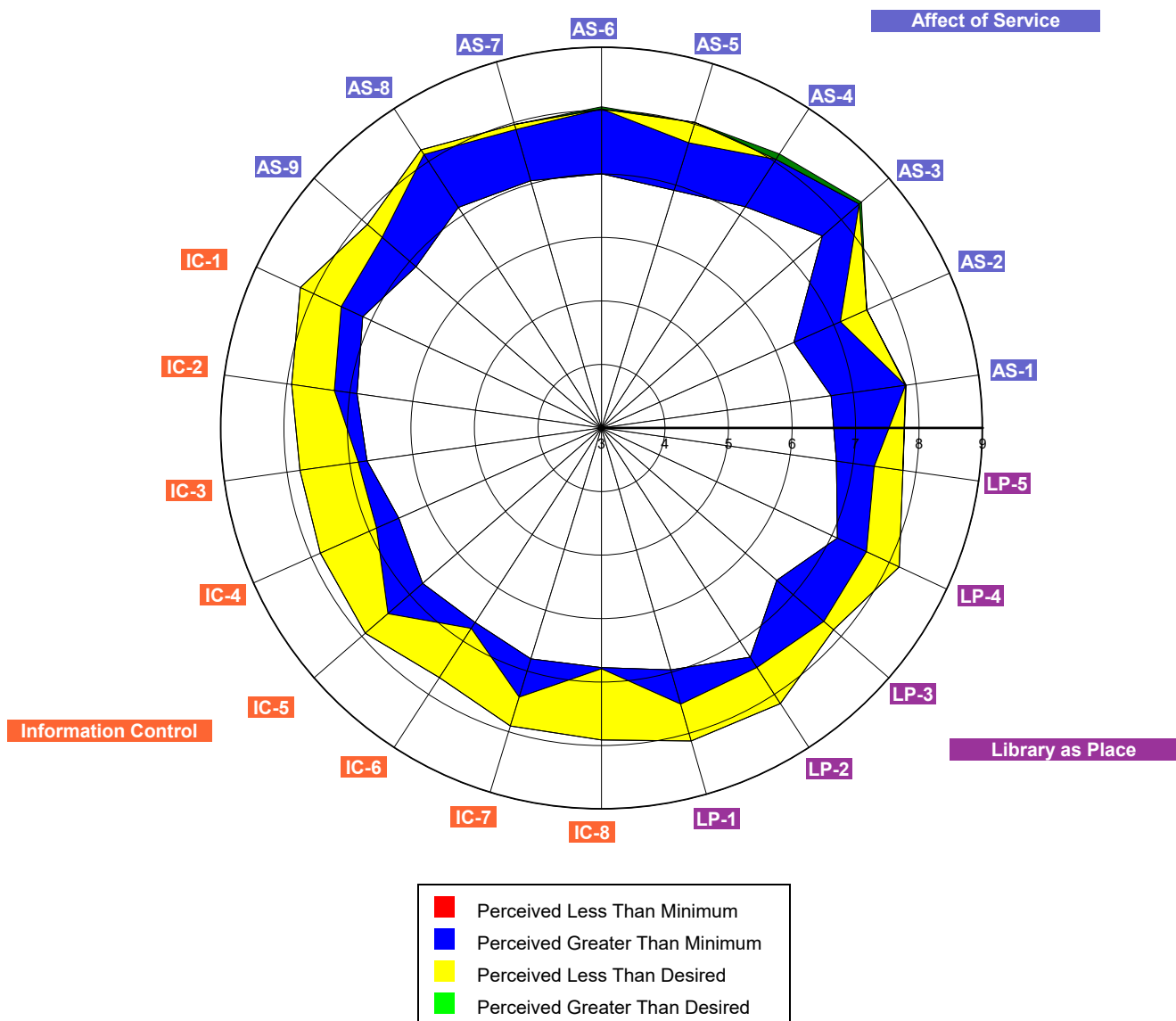
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	217	48.22
Masculin	233	51.78
Total:	450	100.00

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
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.65	7.83	7.84	1.19	0.01	161
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.32	7.57	7.12	0.80	-0.46	171
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.61	8.38	8.42	0.81	0.04	180
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	7.16	8.04	8.15	0.99	0.10	186
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.91	8.03	7.70	0.78	-0.33	162
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	7.00	8.02	8.06	1.05	0.03	466
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	7.05	7.97	7.89	0.84	-0.08	179
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	7.14	8.22	8.13	0.99	-0.09	163
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.87	7.88	7.58	0.70	-0.31	172
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	7.15	8.23	7.52	0.37	-0.71	161
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.89	7.93	7.25	0.36	-0.68	203
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.73	7.79	6.87	0.14	-0.93	195
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.49	7.84	6.88	0.38	-0.97	443
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.73	7.93	7.46	0.72	-0.47	189
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.65	7.69	6.76	0.11	-0.92	181
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.80	7.91	7.43	0.63	-0.48	181
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.77	7.91	6.79	0.02	-1.12	181
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.96	8.13	7.52	0.56	-0.60	455
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.30	8.17	7.49	0.19	-0.68	168
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.66	7.84	7.64	0.98	-0.20	189
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	7.10	8.17	7.60	0.51	-0.57	162
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.74	7.79	7.34	0.60	-0.45	163

Overall:	6.85	7.96	7.48	0.63	-0.48	474
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

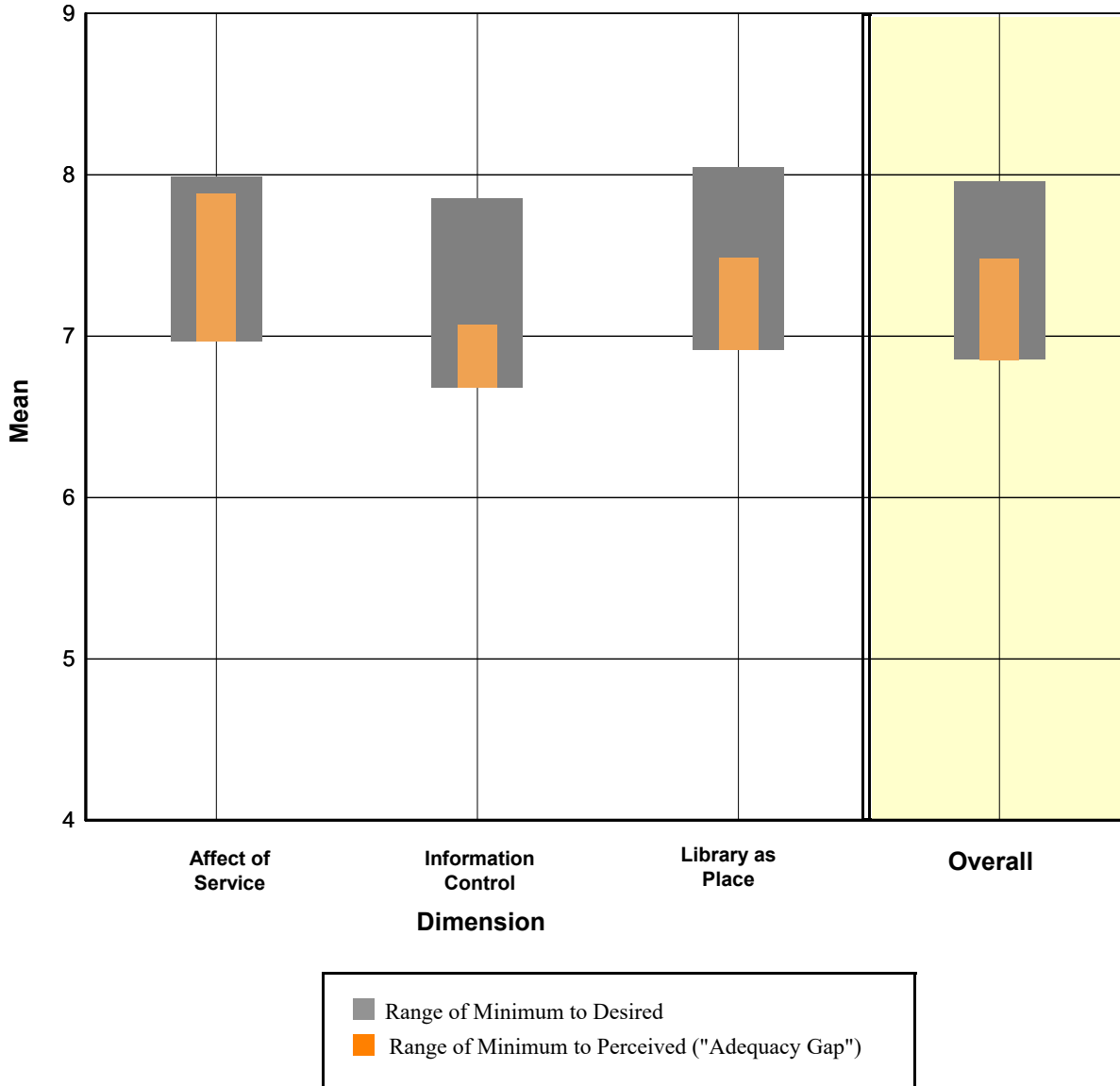
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: Enseignants et chercheurs

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.67	1.12	1.17	1.49	1.11	161
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.60	1.18	1.59	1.66	1.68	171
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.50	0.90	1.14	1.55	1.15	180
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.55	1.04	1.22	1.49	1.16	186
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.51	1.01	1.45	1.67	1.46	162
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.60	1.10	1.24	1.58	1.32	466
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.50	1.05	1.22	1.39	1.24	179
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.61	1.01	1.26	1.43	1.03	163
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.55	1.15	1.47	1.44	1.33	172
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.53	1.00	1.50	1.59	1.49	161
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.45	1.22	1.39	1.75	1.72	203
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.67	1.32	1.65	1.75	1.68	195
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.64	1.23	1.73	1.85	1.76	443
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.48	1.06	1.38	1.68	1.54	189
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.49	1.28	1.58	1.56	1.63	181
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.44	1.04	1.40	1.54	1.41	181
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	1.72	1.89	1.85	181
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.52	1.02	1.46	1.82	1.59	455
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.31	0.93	1.48	1.71	1.55	168
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.43	1.10	1.32	1.72	1.54	189
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.44	0.94	1.53	1.65	1.69	162
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.75	1.29	1.67	1.80	1.59	163
Overall:		1.27	0.80	1.03	1.27	1.08	474

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

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	6.97	7.99	7.88	0.92	-0.10	472
Information Control	6.68	7.85	7.07	0.39	-0.78	474
Library as Place	6.91	8.04	7.48	0.57	-0.56	464
Overall	6.85	7.96	7.48	0.63	-0.48	474

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	1.44	0.96	1.20	1.39	1.18	472
Information Control	1.36	1.00	1.30	1.46	1.36	474
Library as Place	1.38	0.93	1.34	1.61	1.47	464
Overall	1.27	0.80	1.03	1.27	1.08	474

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	6.00	6.00	6.00	0.00	0.00	2
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.96	8.11	7.04	0.08	-1.07	134
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.46	7.46	6.96	0.49	-0.51	67
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	6.06	8.06	7.11	1.06	-0.94	18
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.22	7.30	6.81	0.59	-0.49	37
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	7.26	7.89	7.97	0.71	0.09	35
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	6.19	7.38	7.05	0.85	-0.33	88
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	8.00	8.00	8.00	0.00	0.00	2
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	6.87	7.72	7.69	0.82	-0.03	68
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.80	7.87	7.32	0.51	-0.55	82
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	5.75	6.25	5.75	0.00	-0.50	4
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.74	7.87	6.77	0.03	-1.10	31
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	5.45	7.36	6.95	1.50	-0.41	22
Les horaires d'ouverture sont pratiques	7.06	8.24	6.97	-0.09	-1.27	33
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	7.40	8.40	7.67	0.27	-0.73	15
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	7.11	7.67	8.22	1.11	0.56	9
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	7.05	7.89	7.45	0.39	-0.45	38
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	7.06	7.78	6.94	-0.13	-0.84	32

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	1.41	1.41	1.41	0.00	0.00	2
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.31	0.91	1.47	1.78	1.60	134
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.68	1.67	1.60	1.25	1.19	67
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	2.07	1.00	2.11	1.59	2.29	18
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.70	1.51	1.52	1.46	1.56	37
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	1.87	1.47	1.64	1.47	0.82	35
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	2.07	1.58	1.61	1.68	1.45	88
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.54	1.29	1.25	1.33	1.11	68
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.49	1.09	1.40	1.43	1.38	82
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	2.22	2.06	2.22	0.00	0.58	4
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.41	0.99	1.36	1.60	1.62	31
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.57	1.05	1.62	1.50	1.71	22
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.50	1.03	2.16	2.40	2.41	33
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	1.24	0.63	1.54	1.83	1.67	15
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	1.27	1.00	0.83	1.36	1.33	9
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	1.29	1.13	1.81	1.79	1.66	38
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	1.63	1.62	1.66	2.00	2.33	32

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.	8.04	1.23	270
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.	7.46	1.53	291
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.53	1.21	474

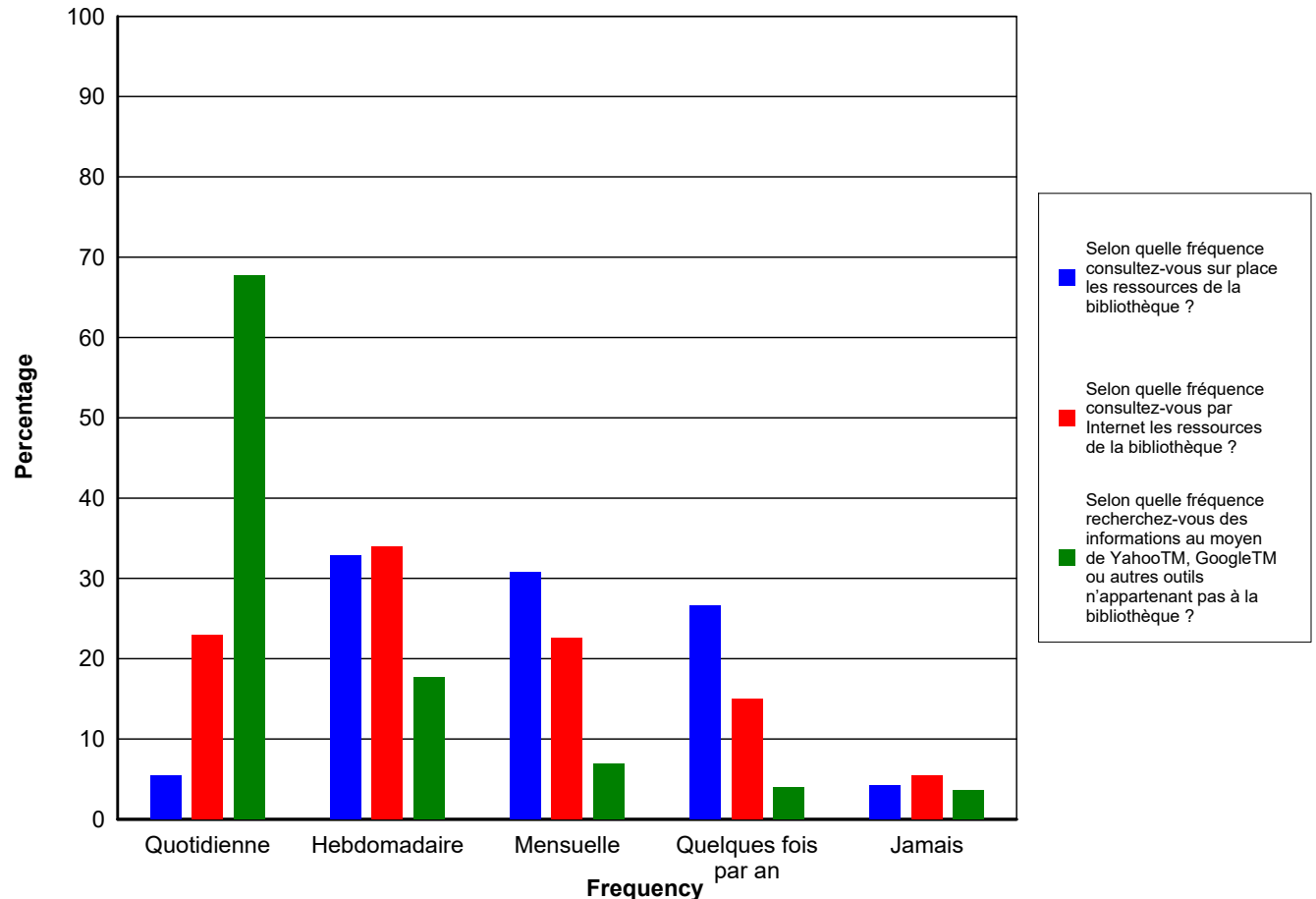
6.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Enseignants et chercheurs

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.	6.03	2.00	248
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.01	1.56	227
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.09	1.65	242
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.35	1.75	244
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.	6.87	1.87	245

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 ?	26 5.49%	156 32.91%	146 30.80%	126 26.58%	20 4.22%	474 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	109 23.00%	161 33.97%	107 22.57%	71 14.98%	26 5.49%	474 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	321 67.72%	84 17.72%	33 6.96%	19 4.01%	17 3.59%	474 100.00%

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	6	2.75
23 - 30 ans	48	22.02
31 - 45 ans	107	49.08
46 - 65 ans	54	24.77
Plus de 65 ans	3	1.38
Total:	218	100.00

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.

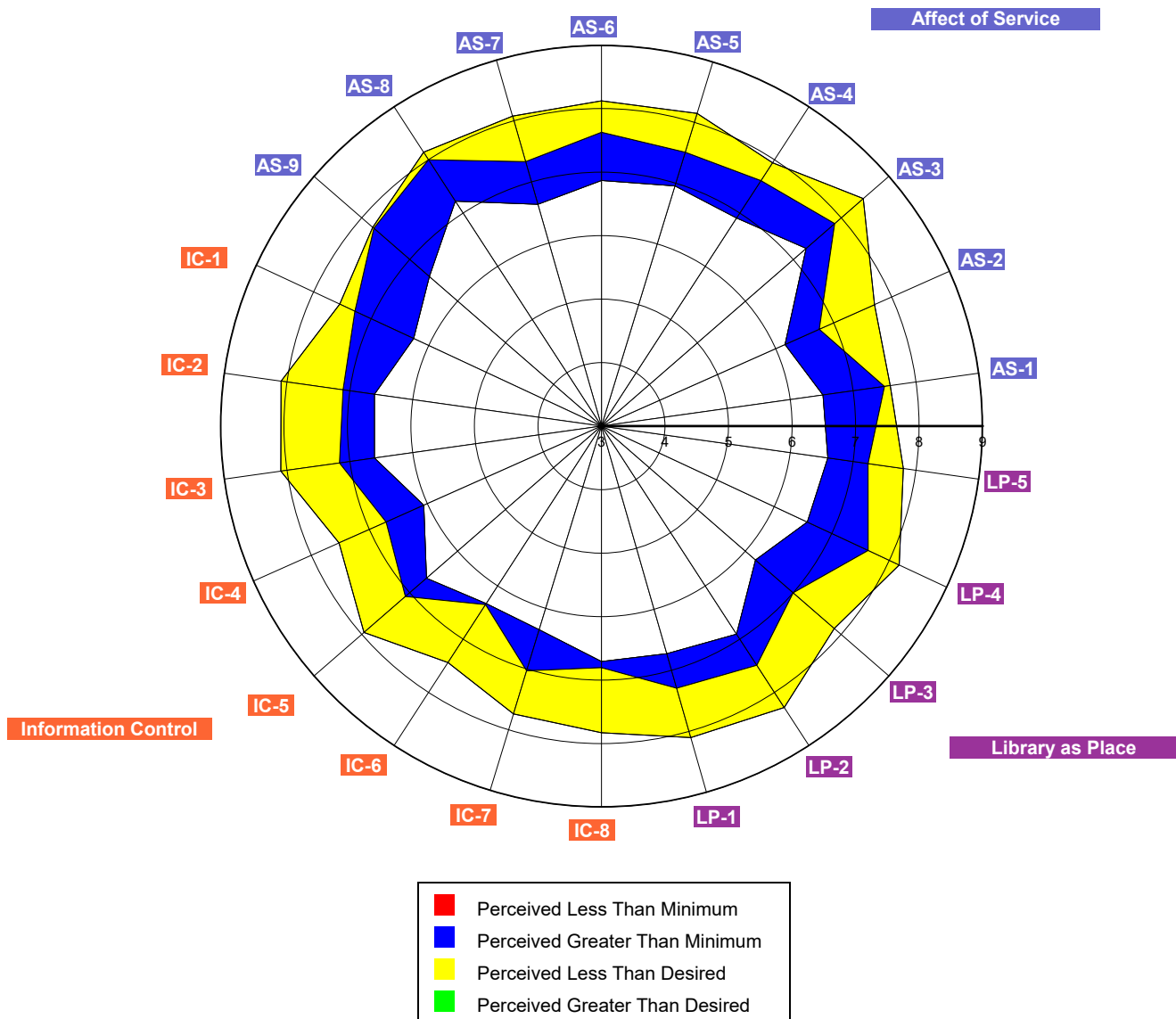
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	162	74.31
Masculin	56	25.69
Total:	218	100.00

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
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.52	7.59	7.50	0.98	-0.09	44
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.16	7.70	6.75	0.59	-0.95	61
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.27	8.46	7.87	0.60	-0.60	52
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.91	7.94	7.61	0.70	-0.33	54
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.96	8.15	7.51	0.55	-0.64	47
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.87	8.12	7.63	0.76	-0.49	213
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.63	8.08	7.33	0.70	-0.75	63
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	7.22	8.14	8.00	0.78	-0.14	49
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.59	7.77	7.75	1.16	-0.02	44
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.26	7.55	7.28	1.02	-0.26	53
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.61	8.09	7.11	0.50	-0.98	64
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.61	8.10	7.17	0.56	-0.93	72
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.06	7.52	6.71	0.65	-0.81	205
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.65	7.95	7.09	0.44	-0.86	66
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.33	7.44	6.35	0.02	-1.09	57
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.35	7.74	7.03	0.68	-0.71	65
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.71	7.83	6.80	0.10	-1.02	41
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.73	8.10	7.29	0.57	-0.81	214
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.91	8.28	7.49	0.58	-0.79	53
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.21	7.86	7.00	0.79	-0.86	56
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.58	8.17	7.63	1.06	-0.54	52
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.60	7.80	7.24	0.64	-0.56	50

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

Overall:	6.60	7.92	7.24	0.64	-0.67	218
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

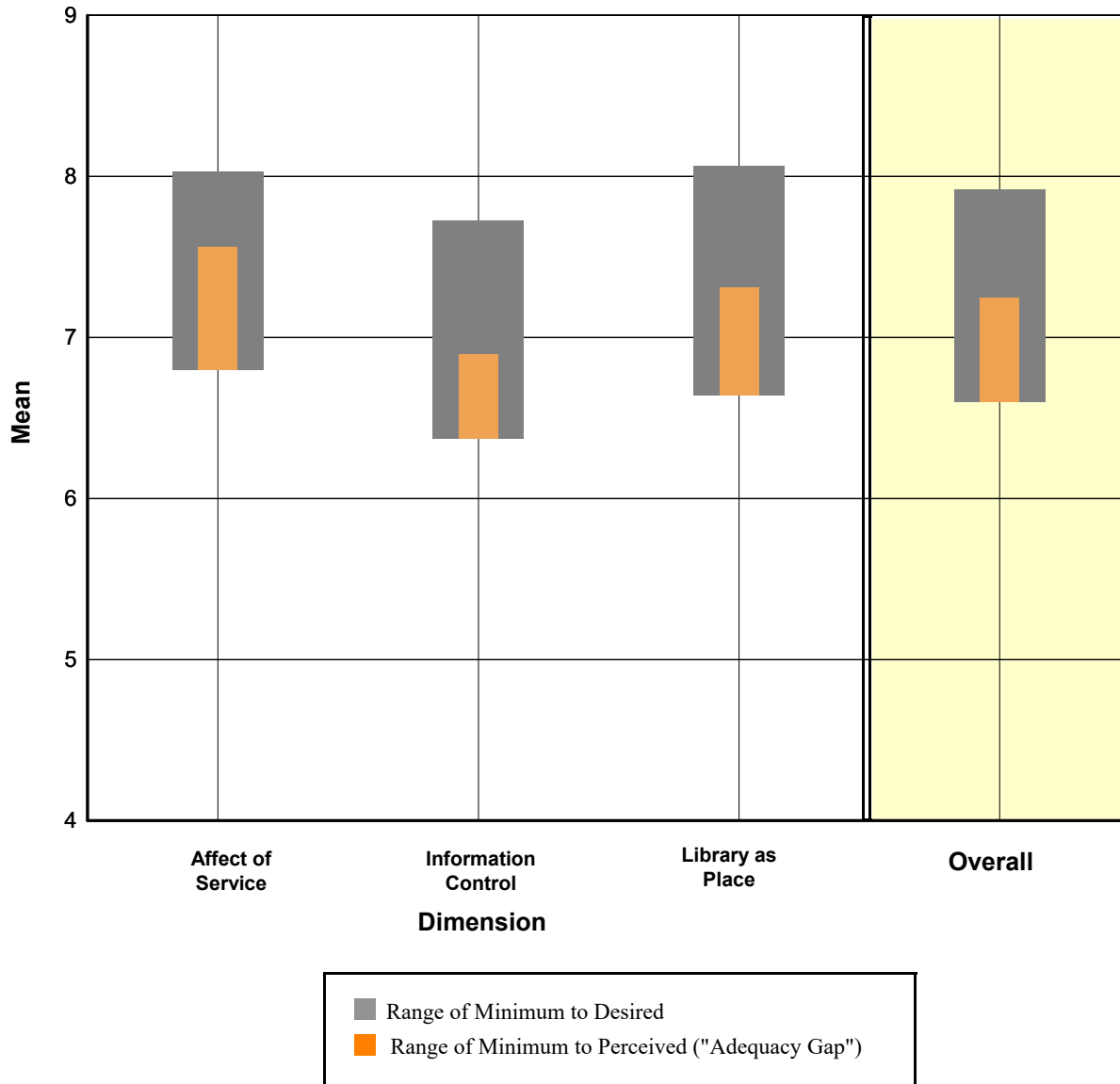
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: Personnel de la bibliothèque

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.92	1.62	1.25	1.66	1.57	44
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.40	1.20	1.40	1.65	1.58	61
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.88	0.83	1.30	1.83	1.42	52
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.56	1.22	1.39	1.71	1.29	54
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.33	1.06	1.21	1.25	1.19	47
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.58	1.00	1.37	1.76	1.44	213
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.56	1.02	1.50	1.95	1.73	63
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.50	1.00	1.21	1.53	1.15	49
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.34	1.18	1.26	1.51	1.52	44
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.74	1.20	1.21	1.78	1.26	53
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.60	1.05	1.46	1.53	1.42	64
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.50	1.08	1.24	1.72	1.62	72
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.63	1.45	1.49	1.73	1.62	205
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.21	1.04	1.27	1.40	1.57	66
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.52	1.58	1.75	1.79	1.80	57
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.57	1.11	1.27	1.85	1.48	65
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.29	1.34	1.44	1.48	1.74	41
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.53	1.10	1.60	1.86	1.75	214
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.66	1.08	1.61	1.66	1.75	53
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.50	1.07	1.58	1.97	1.72	56
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.58	0.98	1.28	1.80	1.51	52
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.48	1.14	1.68	1.94	2.02	50
Overall:		1.22	0.85	0.97	1.25	1.14	218

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	6.80	8.03	7.56	0.76	-0.46	214
Information Control	6.37	7.72	6.89	0.52	-0.83	218
Library as Place	6.64	8.07	7.31	0.67	-0.76	215
Overall	6.60	7.92	7.24	0.64	-0.67	218

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	1.42	0.92	1.14	1.43	1.21	214
Information Control	1.31	1.08	1.07	1.36	1.27	218
Library as Place	1.42	0.98	1.46	1.67	1.62	215
Overall	1.22	0.85	0.97	1.25	1.14	218

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose						0
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	5.94	7.78	6.06	0.11	-1.72	18
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat						0
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	6.28	7.20	6.76	0.48	-0.44	25
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.86	7.86	7.29	0.43	-0.57	7
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	7.00	8.40	8.40	1.40	0.00	10
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	6.56	7.33	7.26	0.70	-0.07	27
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 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
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.53	8.07	6.93	0.40	-1.13	30
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.59	8.07	7.59	1.00	-0.48	29
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.63	8.25	8.50	1.88	0.25	8
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	7.14	8.29	7.29	0.14	-1.00	7
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	6.60	8.40	7.60	1.00	-0.80	5
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	6.50	8.17	7.50	1.00	-0.67	6
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6.31	8.13	7.03	0.72	-1.09	32

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose						0
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	0.87	1.11	1.06	0.96	1.64	18
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat						0
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	1.49	1.26	1.64	1.90	1.78	25
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.35	0.90	1.25	0.98	1.27	7
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	1.33	1.07	1.07	1.90	1.41	10
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.74	1.36	1.91	1.35	2.04	27
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 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
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.59	1.14	1.57	1.75	1.76	30
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.62	1.10	1.05	1.51	1.24	29
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.69	1.16	0.76	1.81	1.28	8
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	1.21	0.76	1.38	2.12	1.83	7
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	1.95	0.89	1.67	2.74	2.17	5
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	1.87	1.33	1.52	0.63	1.21	6
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	1.73	1.18	1.64	2.19	1.92	32

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.	7.66	1.24	113
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.	7.31	1.30	105
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.28	1.30	218

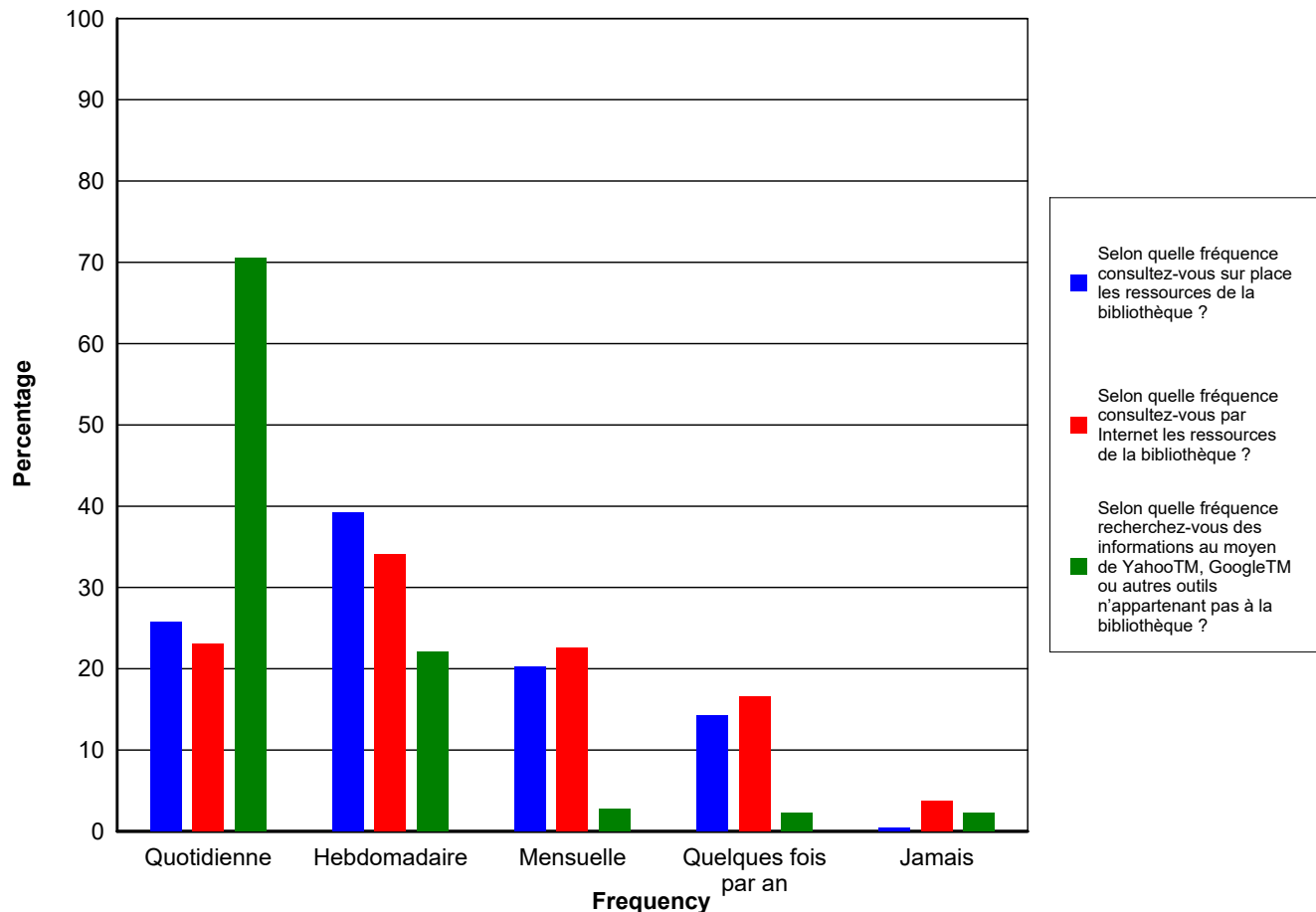
7.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

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.	6.24	1.82	86
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.07	1.43	88
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.23	1.48	93
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.52	1.54	84
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.	7.00	1.43	85

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	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	56 25.81%	85 39.17%	44 20.28%	31 14.29%	1 0.46%	217 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	50 23.04%	74 34.10%	49 22.58%	36 16.59%	8 3.69%	217 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	153 70.51%	48 22.12%	6 2.76%	5 2.30%	5 2.30%	217 100.00%

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	13	4.38
18 - 22 ans	73	24.58
23 - 30 ans	54	18.18
31 - 45 ans	86	28.96
46 - 65 ans	61	20.54
Plus de 65 ans	10	3.37
Total:	297	100.00

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.

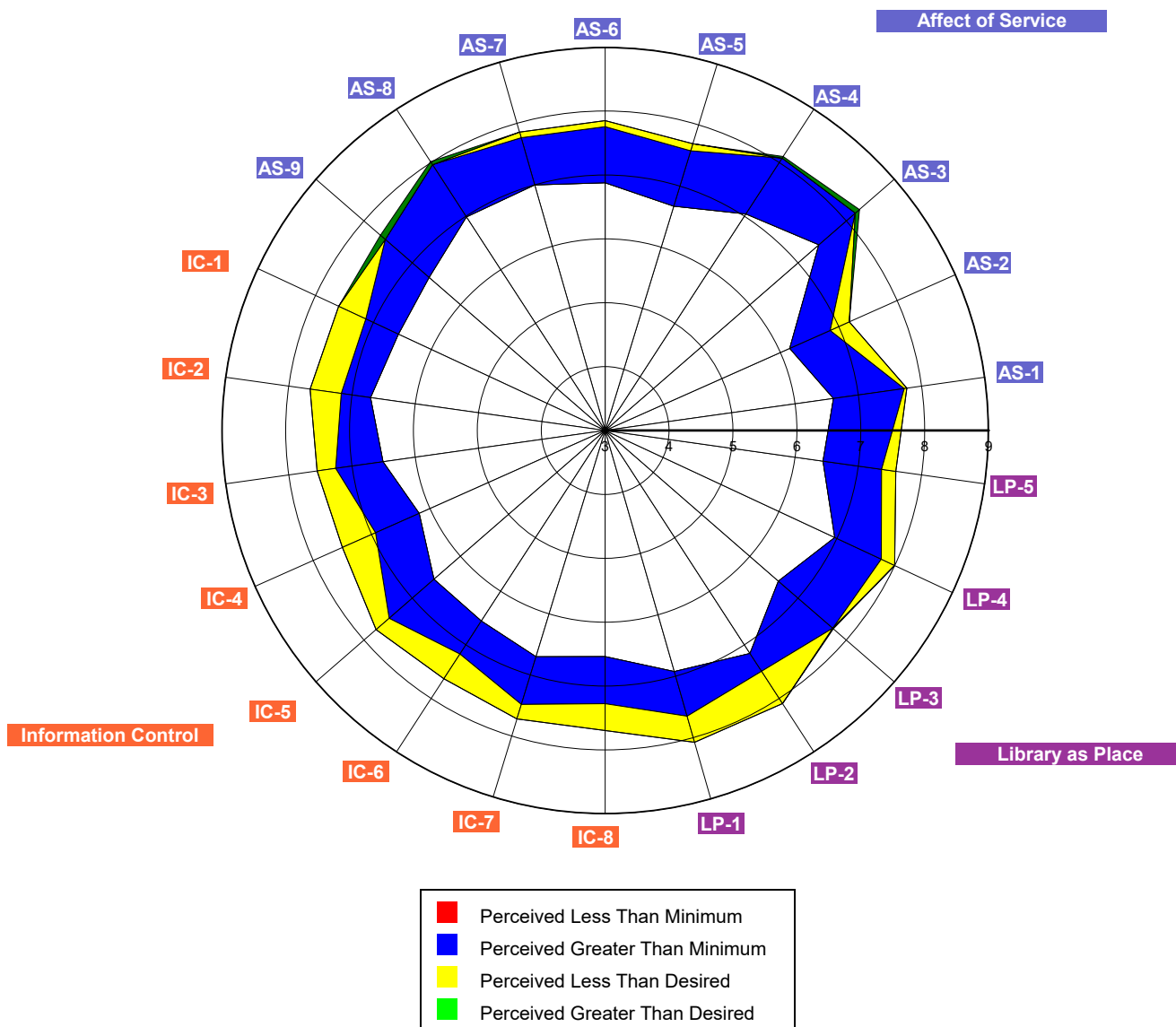
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	232	63.74
Masculin	132	36.26
Total:	364	100.00

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
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.61	7.77	7.73	1.12	-0.04	146
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.16	7.18	6.85	0.69	-0.33	137
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.43	8.19	8.27	0.84	0.09	176
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	7.04	8.08	8.11	1.07	0.03	142
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.67	7.69	7.58	0.91	-0.11	140
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.88	7.85	7.76	0.88	-0.09	423
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	7.00	7.86	7.77	0.77	-0.09	155
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.99	7.96	8.02	1.03	0.06	159
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.65	7.56	7.66	1.01	0.10	129
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.57	7.60	7.13	0.56	-0.47	128
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.71	7.66	7.17	0.46	-0.49	181
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.51	7.55	7.26	0.75	-0.29	147
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.19	7.50	6.93	0.75	-0.57	380
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.55	7.75	7.48	0.93	-0.27	144
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.56	7.63	7.17	0.62	-0.46	169
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.70	7.72	7.48	0.78	-0.24	178
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.54	7.70	7.28	0.74	-0.42	141
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.93	8.08	7.65	0.73	-0.43	414
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.16	8.10	7.49	0.33	-0.60	156
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.59	7.72	7.73	1.14	0.01	167
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.96	8.00	7.77	0.80	-0.23	142
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.44	7.59	7.37	0.92	-0.23	133

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

Overall:	6.73	7.81	7.49	0.76	-0.32	432
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

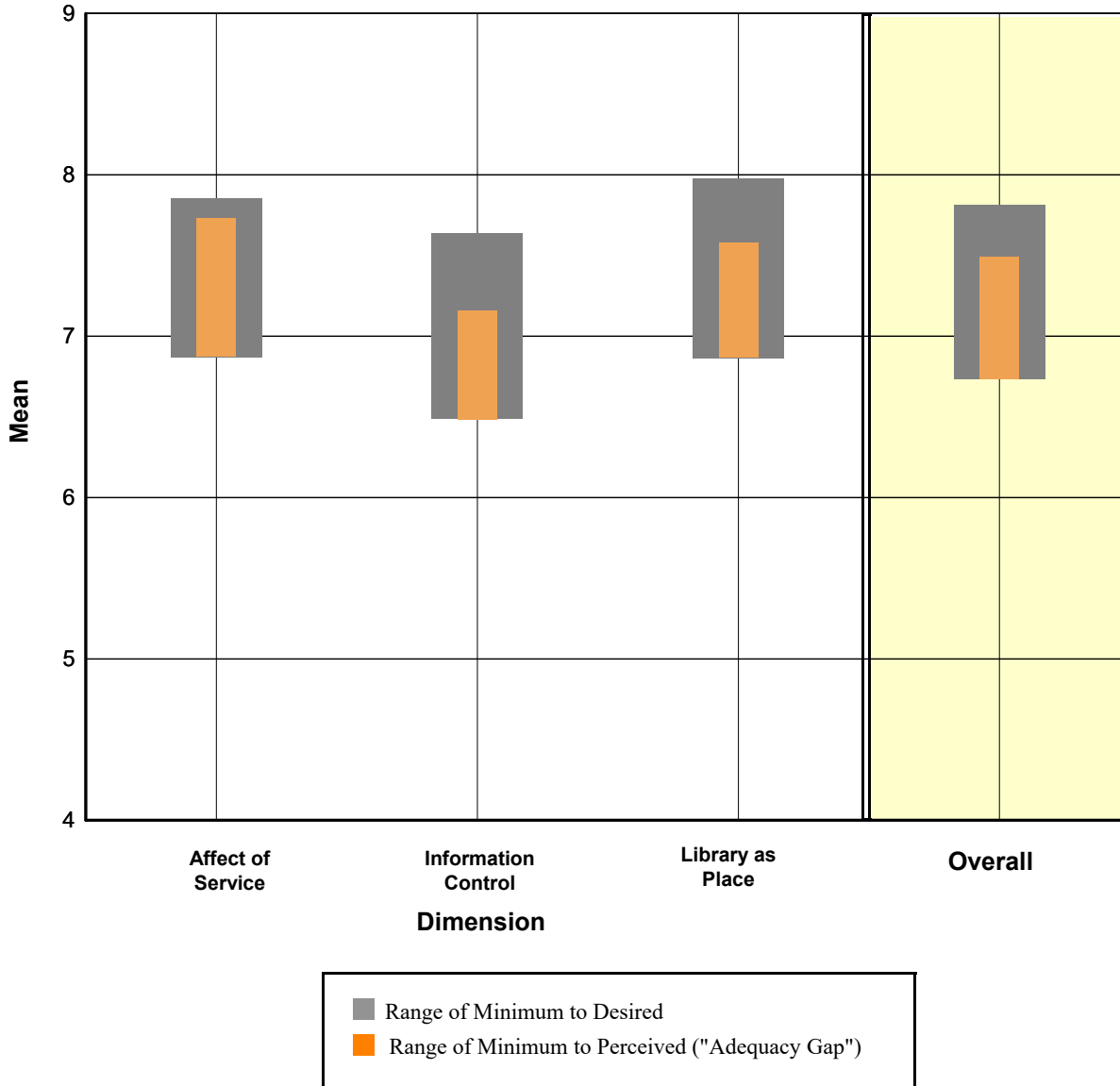
Language: English (France), French (France)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL France
User Group: Personnel et autres professionnels

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.59	1.19	1.20	1.59	1.16	146
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.84	1.49	1.78	1.62	1.51	137
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.51	1.03	1.07	1.54	1.13	176
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.42	1.03	1.03	1.44	1.18	142
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.50	1.26	1.46	1.49	1.26	140
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.64	1.21	1.40	1.57	1.23	423
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.56	1.22	1.17	1.54	1.29	155
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.49	1.21	1.31	1.48	1.20	159
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.66	1.47	1.39	1.51	1.33	129
Information Control							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.78	1.43	1.85	1.98	1.69	128
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.58	1.21	1.73	1.79	1.67	181
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.51	1.35	1.50	1.63	1.58	147
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.74	1.30	1.68	1.93	1.64	380
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.55	1.08	1.33	1.66	1.54	144
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.38	1.14	1.43	1.62	1.41	169
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.49	1.17	1.35	1.55	1.22	178
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.51	1.18	1.41	1.55	1.40	141
Library as Place							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.51	1.00	1.34	1.65	1.37	414
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.57	1.15	1.77	2.02	1.90	156
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.62	1.14	1.30	1.77	1.48	167
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.48	1.10	1.30	1.69	1.32	142
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.60	1.13	1.54	1.77	1.62	133
Overall:		1.32	0.88	1.04	1.29	1.00	432

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	6.87	7.86	7.73	0.86	-0.13	428
Information Control	6.48	7.64	7.16	0.67	-0.48	429
Library as Place	6.87	7.98	7.58	0.71	-0.40	425
Overall	6.73	7.81	7.49	0.76	-0.32	432

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	1.46	1.05	1.22	1.37	1.05	428
Information Control	1.45	1.03	1.33	1.49	1.29	429
Library as Place	1.42	0.91	1.27	1.60	1.30	425
Overall	1.32	0.88	1.04	1.29	1.00	432

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	7.18	7.82	6.91	-0.27	-0.91	11
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.79	7.57	7.10	0.31	-0.47	89
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	6.25	7.33	6.85	0.61	-0.48	61
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.70	6.74	7.04	1.35	0.30	23
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.85	7.73	7.27	0.42	-0.46	26
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	7.00	7.81	7.59	0.59	-0.22	27
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.97	7.17	7.16	1.18	-0.01	77
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	5.78	6.78	6.89	1.11	0.11	9
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	6.30	7.35	7.55	1.25	0.20	60
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.42	7.39	7.29	0.87	-0.10	62
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	6.46	7.08	7.15	0.69	0.08	13
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	6.37	7.54	6.94	0.57	-0.60	35
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	6.63	7.69	7.63	1.00	-0.06	32
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.68	8.05	6.89	0.21	-1.16	19
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	7.67	8.00	7.78	0.11	-0.22	9
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	6.75	8.00	7.63	0.88	-0.38	8
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	7.63	8.11	7.47	-0.16	-0.63	19
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	6.33	7.89	7.00	0.67	-0.89	18

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 m'informe au sujet des services utiles qu'elle propose	1.78	0.98	2.12	2.61	1.97	11
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.50	1.31	1.61	1.68	1.41	89
L'accès aux ordinateurs, à Internet et aux logiciels est immédiat	1.50	1.50	1.77	1.92	1.84	61
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	2.05	2.16	2.20	2.37	2.69	23
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.71	1.00	1.61	1.10	1.48	26
Le traitement des demandes de réservation ou des mises en attente s'effectue dans les délais convenus	1.69	1.42	1.80	1.82	1.34	27
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.73	1.50	1.64	1.85	1.60	77
La bibliothèque permet d'avoir accès à des équipements de photocopie et d'impression	2.22	2.28	1.96	1.90	2.47	9
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.54	1.26	1.35	1.63	1.26	60
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.49	1.27	1.50	1.47	1.45	62
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services et actualités	1.81	1.12	1.21	1.18	0.86	13
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter	1.68	1.12	1.28	1.94	1.48	35
L'accès aux collections de la bibliothèque est pratique	1.45	1.12	1.34	1.24	1.34	32
Les horaires d'ouverture sont pratiques	2.36	1.27	2.58	2.07	2.57	19
La bibliothèque se soucie de l'intérêt de l'utilisateur	1.50	1.12	1.30	1.05	0.83	9
La bibliothèque propose des espaces destinés à l'étude et au travail en groupe	1.83	1.07	1.19	1.73	1.51	8
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	1.30	0.94	1.50	1.17	1.46	19
Le catalogue en ligne permet de trouver facilement des ouvrages	1.53	1.23	1.41	1.81	1.41	18

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.	7.87	1.18	260
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.	7.42	1.35	239
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.58	1.13	432

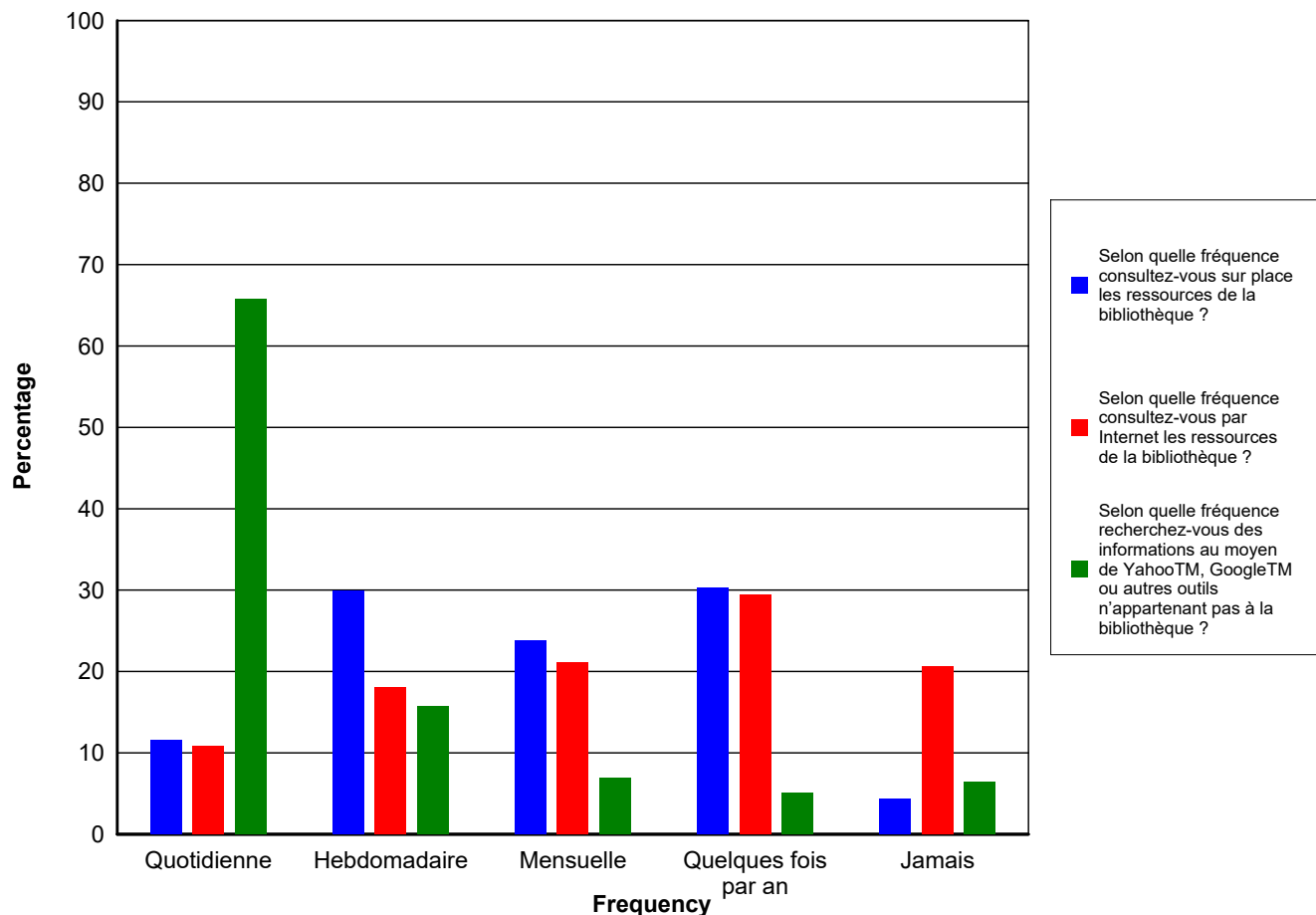
8.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel et autres professionnels

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.	6.48	1.73	223
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.29	1.38	195
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.19	1.46	233
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.43	1.72	192
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.	6.85	1.67	221

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 11.57%	129 29.86%	103 23.84%	131 30.32%	19 4.40%	432 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	47 10.88%	78 18.06%	91 21.06%	127 29.40%	89 20.60%	432 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	284 65.74%	68 15.74%	30 6.94%	22 5.09%	28 6.48%	432 100.00%

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 © 2018 Association of Research Libraries