



**LibQUAL+**<sup>®</sup>  
*2019 Survey*

**LibQUAL France**

---

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

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

Association of Research Libraries

21 Dupont Circle, Suite 800

Washington, DC 20036

Phone 202-296-2296

Fax 202-872-0884

<http://www.libqual.org>

Copyright © 2019 Association of Research Libraries

# 1 Introduction

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

This notebook contains information from the 2019 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 2018, there have been 3,161 institutional surveys implemented across 1,390 institutions in 35 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 2019 iteration of the LibQUAL+ survey will be available to project participants online in the Data Repository via the LibQUAL+ survey management site:

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

## 1.3 Interpreting Your Data

### Means

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

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

### Standard Deviation

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

### Service Adequacy

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

### Service Superiority

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

### Radar Charts

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

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

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

### How to read a radar chart

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

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

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

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

### Data Screening

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

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

### LibQUAL+ Analytics

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

## LibQUAL+ Norms

LibQUAL+ norms are available online at:

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

## Selected Bibliography

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

May 27, 2010.

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



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

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

## 1.4 Consortium Contact Information for LibQUAL France

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

---

Name:

Title:

Organization:

Address:

Phone:

Email:

---

## 1.5 Survey Protocol and Language for LibQUAL France

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

		<b>Long</b>	<b>Lite</b>	<b>Total</b> <i>(by Language)</i>
<b>English (France)</b>	<i>Count</i>	0	22	<b>22</b>
	<i>% of Language</i>	0.00	100.00	100.00
	<i>% of Protocol</i>	0.00	0.30	
	<i>% of Total Cases</i>	0.00	0.26	0.26
<b>French (France)</b>	<i>Count</i>	1,063	7,275	<b>8,338</b>
	<i>% of Language</i>	12.75	87.25	100.00
	<i>% of Protocol</i>	100.00	99.70	
	<i>% of Total Cases</i>	12.72	87.02	99.74
<b>Total</b> <i>(by Survey Protocol)</i>	<i>Count</i>	<b>1,063</b>	<b>7,297</b>	<b>8,360</b>
	<i>% of Language</i>			
	<i>% of Protocol</i>	100.00	100.00	
	<i>% of Total Cases</i>	12.72	87.28	100.00

## 2 Respondents by Institution for LibQUAL France

Below is a listing of all the consortium institutions that participated in the 2019 LibQUAL+ survey. Where applicable, they have been separated out by library type (e.g. Academic Health Sciences, College or University, Community College). The number of respondents from each institution and the percentage of the total number of consortium respondents that they represent are provided.

Institution	Respondents n	Respondents %
<b>College or University</b>		
1) Bibliothèque de l'Université Clermont-Auvergne	2,805	33.55%
2) Université Bordeaux Montaigne	1,043	12.48%
3) Université d'Avignon	1,555	18.60%
4) Université de Limoges	1,933	23.12%
5) Université Paris-Est Marne-la-Vallée - Bibliothèque	1,024	12.25%
<b>Sub Total</b>	<b>8,360</b>	<b>100.00%</b>
<b>Grand Total:</b>	<b>8,360</b>	<b>100.00%</b>

### 3 College or University Summary for LibQUAL France

#### 3.1 Demographic Summary for College or University

##### 3.1.1 Respondents by User Group

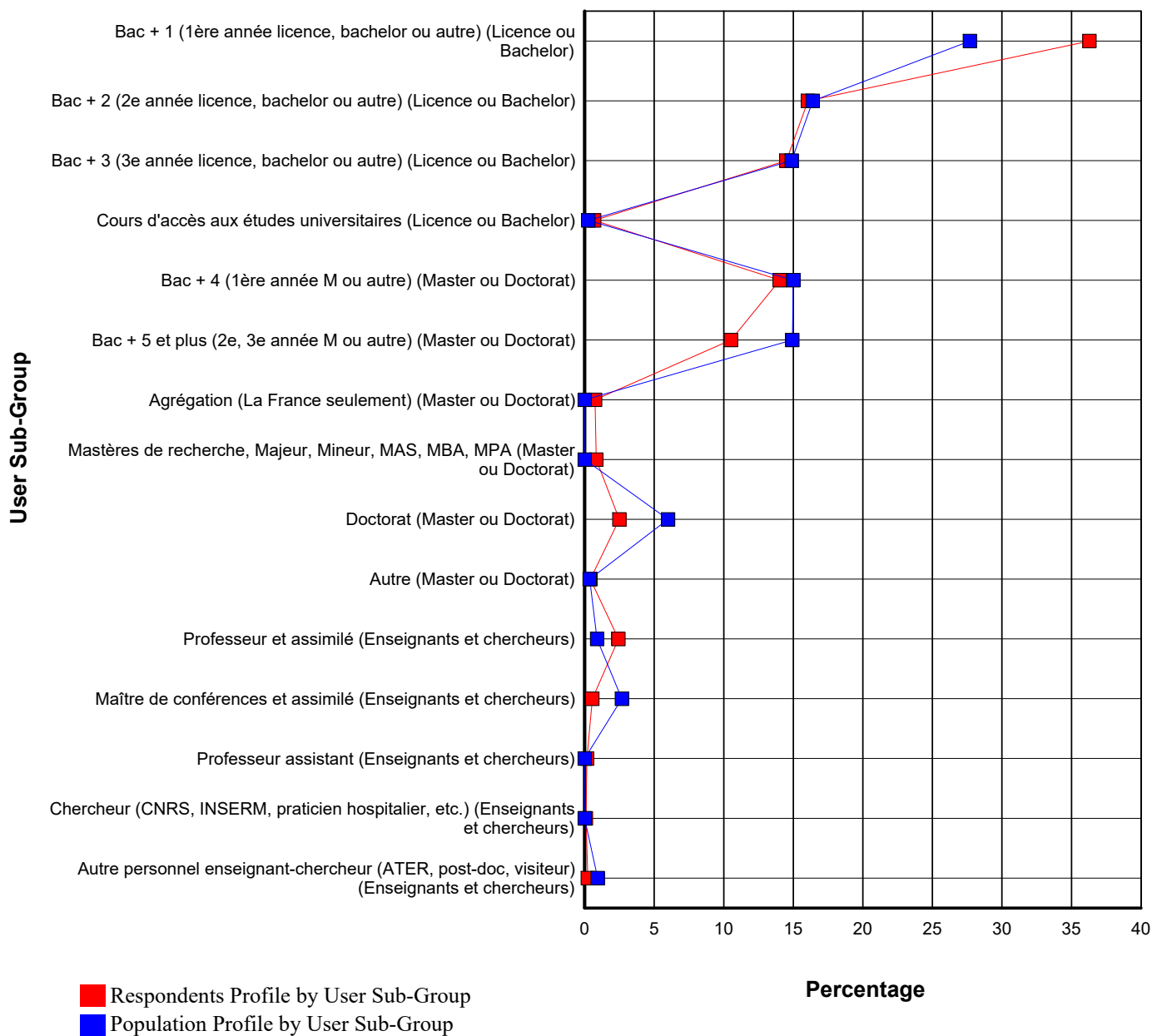
User Group	Respondent n	Respondent %
<b>Licence ou Bachelor</b>		
Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre)	2,916	34.88%
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre)	1,290	15.43%
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre)	1,165	13.94%
Cours d'accès aux études universitaires	55	0.66%
<b>Sub Total:</b>	<b>5,426</b>	<b>64.90%</b>
<b>Master ou Doctorat</b>		
Bac + 4 (1ère année M ou autre)	1,127	13.48%
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre)	845	10.11%
Agrégation (La France seulement)	60	0.72%
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA	67	0.80%
Doctorat	200	2.39%
Autre	33	0.39%
<b>Sub Total:</b>	<b>2,332</b>	<b>27.89%</b>
<b>Enseignants et chercheurs</b>		
Professeur et assimilé	195	2.33%
Maître de conférences et assimilé	44	0.53%
Professeur assistant	13	0.16%
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.)	7	0.08%
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)	18	0.22%
<b>Sub Total:</b>	<b>277</b>	<b>3.31%</b>
<b>Personnel de la bibliothèque</b>		
Directeur, directeur adjoint (Manager, assistant manager)	0	0.00%
Chef de section, chef de service	0	0.00%
Autres bibliothécaires	37	0.44%
Magasinier, intendant	19	0.23%
Informaticien, administratif, ou autre	0	0.00%
<b>Sub Total:</b>	<b>56</b>	<b>0.67%</b>
<b>Personnel et autres profession</b>		
Personnel de l'université non enseignant (administratif, technique, informaticien)	153	1.83%
Formation continue	21	0.25%
Autres professionnels extérieurs	95	1.14%
<b>Sub Total:</b>	<b>269</b>	<b>3.22%</b>
<b>Total:</b>	<b>8,360</b>	<b>100.00%</b>

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

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

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

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



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

User Sub-Group	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	11,795	27.70	2,916	36.29	-8.59
Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	6,982	16.40	1,290	16.05	0.34
Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre) (Licence ou Bachelor)	6,337	14.88	1,165	14.50	0.38
Cours d'accès aux études universitaires (Licence ou Bachelor)	108	0.25	55	0.68	-0.43
Bac + 4 (1ère année M ou autre) (Master ou Doctorat)	6,385	14.99	1,127	14.03	0.97
Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre) (Master ou Doctorat)	6,359	14.93	845	10.52	4.42
Agrégation (La France seulement) (Master ou Doctorat)	0	0.00	60	0.75	-0.75
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA (Master ou Doctorat)	0	0.00	67	0.83	-0.83
Doctorat (Master ou Doctorat)	2,552	5.99	200	2.49	3.50
Autre (Master ou Doctorat)	153	0.36	33	0.41	-0.05
Professeur et assimilé (Enseignants et chercheurs)	378	0.89	195	2.43	-1.54
Maître de conférences et assimilé (Enseignants et chercheurs)	1,138	2.67	44	0.55	2.12
Professeur assistant (Enseignants et chercheurs)	0	0.00	13	0.16	-0.16
Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.) (Enseignants et chercheurs)	0	0.00	7	0.09	-0.09
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur) (Enseignants et chercheurs)	396	0.93	18	0.22	0.71
<b>Total:</b>	<b>42,583</b>	<b>100.00</b>	<b>8,035</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

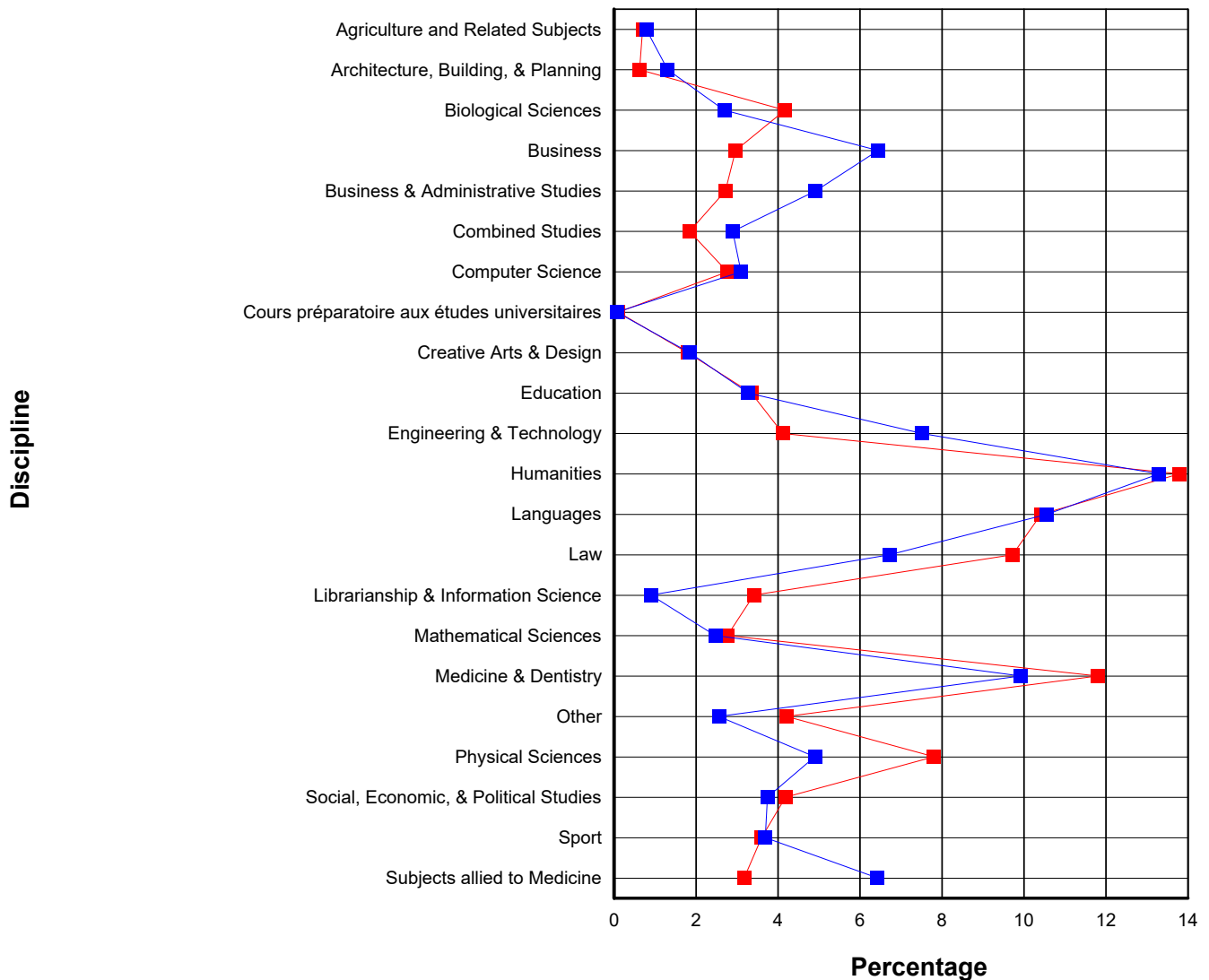


### 3.1.3 Population and Respondents by Standard Discipline

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

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

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



■ Respondent Profile by Discipline  
■ Population Profile by Discipline

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

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Agriculture and Related Subjects	711	0.78	56	0.70	0.09
Architecture, Building, & Planning	1,185	1.31	50	0.62	0.69
Biological Sciences	2,436	2.69	335	4.17	-1.48
Business	5,836	6.44	238	2.96	3.48
Business & Administrative Studies	4,457	4.92	218	2.71	2.20
Combined Studies	2,624	2.90	148	1.84	1.05
Computer Science	2,806	3.10	222	2.76	0.33
Cours préparatoire aux études universitaires	58	0.06	8	0.10	-0.04
Creative Arts & Design	1,668	1.84	144	1.79	0.05
Education	2,971	3.28	269	3.35	-0.07
Engineering & Technology	6,813	7.52	331	4.12	3.40
Humanities	12,048	13.29	1,108	13.79	-0.50
Languages	9,571	10.56	837	10.42	0.14
Law	6,092	6.72	781	9.72	-3.00
Librarianship & Information Science	814	0.90	274	3.41	-2.51
Mathematical Sciences	2,237	2.47	222	2.76	-0.29
Medicine & Dentistry	8,990	9.92	948	11.80	-1.88
Other	2,316	2.56	338	4.21	-1.65
Physical Sciences	4,438	4.90	627	7.80	-2.91
Social, Economic, & Political Studies	3,392	3.74	336	4.18	-0.44
Sport	3,342	3.69	289	3.60	0.09
Subjects allied to Medicine	5,823	6.43	255	3.17	3.25
<b>Total:</b>	<b>90,628</b>	<b>100.00</b>	<b>8,034</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

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

### 3.1.4 Respondent Profile by Âge:

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

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	9	0.88
18 - 22 ans	644	62.95
23 - 30 ans	266	26.00
31 - 45 ans	63	6.16
46 - 65 ans	38	3.71
Plus de 65 ans	3	0.29
<b>Total:</b>	<b>1,023</b>	<b>100.00</b>

### 3.1.5 Respondent Profile by Sexe:

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

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

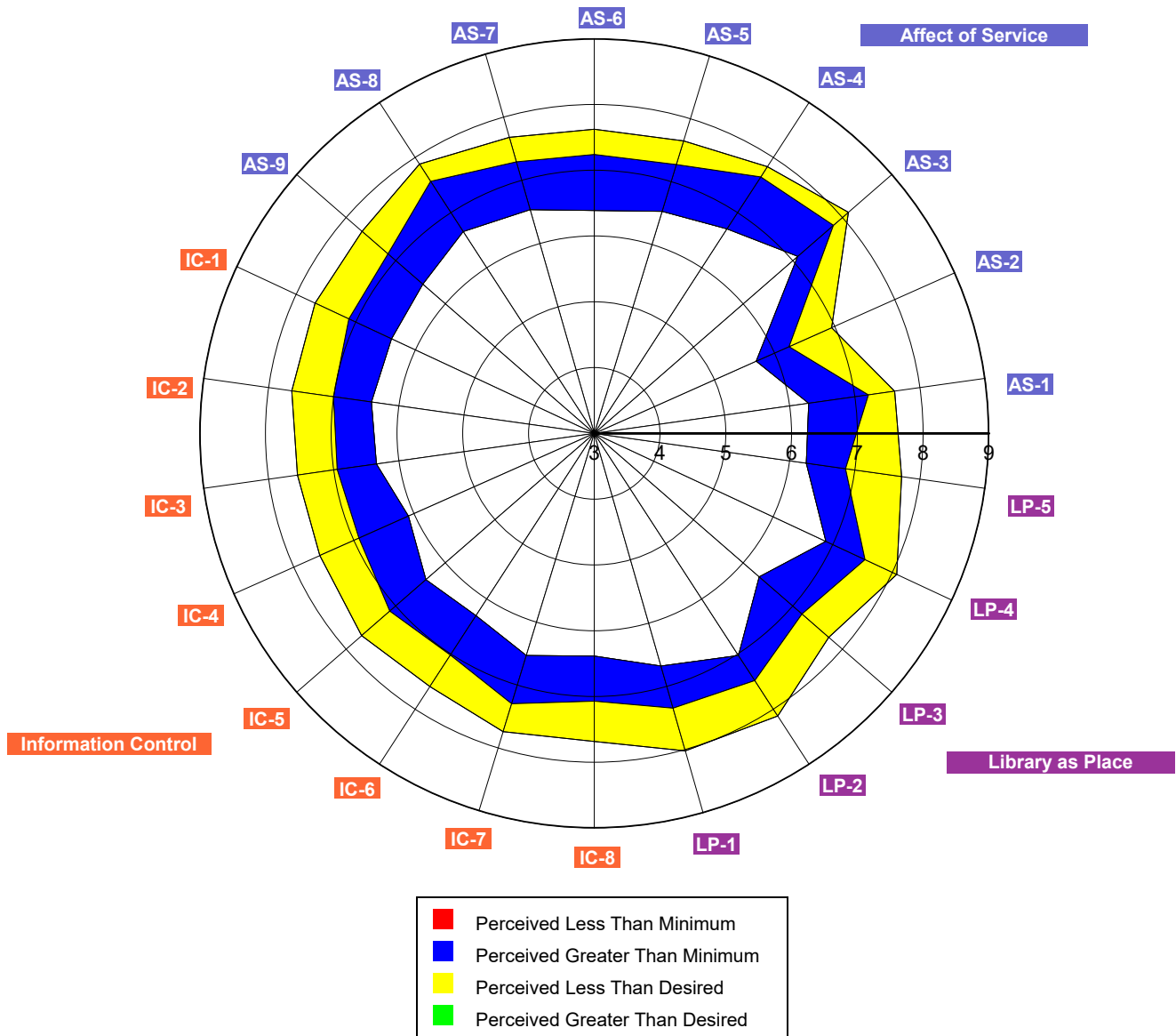
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	753	74.26
Masculin	261	25.74
<b>Total:</b>	<b>1,014</b>	<b>100.00</b>

### 3.2 Core Questions Summary for College or University

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

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

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



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

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.29	7.61	7.21	0.92	-0.40	2,640
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.70	6.95	6.24	0.55	-0.71	2,685
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.10	8.12	7.82	0.72	-0.30	2,850
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.71	7.83	7.65	0.94	-0.19	2,717
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.53	7.65	7.27	0.75	-0.38	2,583
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.39	7.62	7.24	0.85	-0.38	8,039
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.54	7.68	7.29	0.76	-0.39	2,662
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.66	7.88	7.57	0.91	-0.31	2,621
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.46	7.68	7.16	0.70	-0.52	2,316
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.40	7.68	7.12	0.72	-0.56	2,715
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.42	7.64	7.01	0.58	-0.64	3,062
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.35	7.56	6.95	0.60	-0.61	2,800
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.09	7.57	6.92	0.83	-0.65	7,907
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.39	7.69	7.12	0.73	-0.57	3,265
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.30	7.59	7.02	0.72	-0.57	3,128
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.53	7.74	7.30	0.77	-0.44	2,996
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.39	7.68	7.07	0.68	-0.61	2,498
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.68	8.02	7.35	0.67	-0.67	8,257
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.03	8.12	7.48	0.45	-0.64	2,853
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.32	7.73	7.19	0.86	-0.54	2,906
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.89	8.08	7.54	0.66	-0.53	2,789
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.26	7.72	6.86	0.60	-0.86	2,741

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

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.44</b>	<b>7.73</b>	<b>7.18</b>	<b>0.74</b>	<b>-0.55</b>	<b>8,304</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

---

---

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

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.70	1.32	1.58	1.77	1.59	2,640
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.74	1.51	1.80	1.72	1.75	2,685
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.70	1.22	1.52	1.77	1.49	2,850
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.66	1.24	1.44	1.61	1.40	2,717
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.65	1.31	1.49	1.59	1.39	2,583
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.70	1.30	1.62	1.75	1.54	8,039
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.62	1.27	1.49	1.64	1.45	2,662
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.62	1.20	1.48	1.66	1.46	2,621
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.63	1.30	1.55	1.69	1.53	2,316
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.72	1.35	1.64	1.77	1.63	2,715
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.67	1.38	1.65	1.76	1.65	3,062
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.65	1.41	1.60	1.63	1.55	2,800
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.65	1.27	1.52	1.75	1.61	7,907
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.60	1.26	1.57	1.70	1.61	3,265
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.58	1.26	1.52	1.68	1.55	3,128
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.54	1.23	1.41	1.62	1.45	2,996
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.60	1.33	1.52	1.67	1.51	2,498
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.59	1.19	1.58	1.81	1.64	8,257
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.56	1.17	1.62	1.89	1.67	2,853
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.68	1.30	1.66	1.92	1.74	2,906

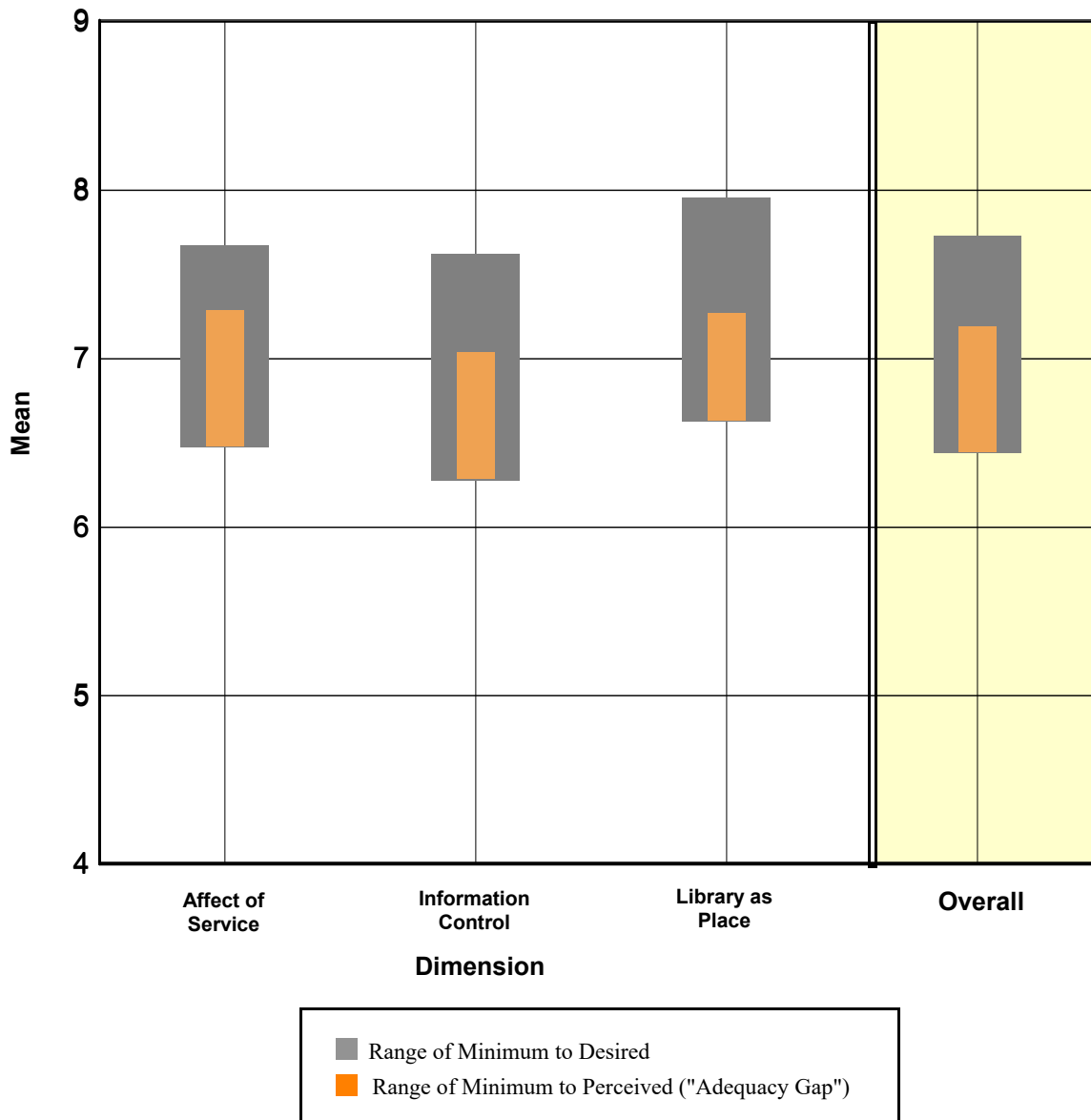
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: All (Excluding Library Staff)

LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.50	1.12	1.49	1.72	1.55	2,789
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.74	1.38	1.96	2.12	2.02	2,741
<b>Overall:</b>		<b>1.31</b>	<b>0.93</b>	<b>1.08</b>	<b>1.29</b>	<b>1.10</b>	<b>8,304</b>



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

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



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

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

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.47	7.67	7.28	0.81	-0.39	8,239
Information Control	6.28	7.62	7.03	0.75	-0.60	8,270
Library as Place	6.63	7.95	7.26	0.64	-0.69	8,279
<b>Overall</b>	<b>6.44</b>	<b>7.73</b>	<b>7.18</b>	<b>0.74</b>	<b>-0.55</b>	<b>8,304</b>

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

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.49	1.10	1.35	1.46	1.28	8,239
Information Control	1.39	1.05	1.22	1.40	1.25	8,270
Library as Place	1.44	1.06	1.45	1.64	1.48	8,279
<b>Overall</b>	<b>1.31</b>	<b>0.93</b>	<b>1.08</b>	<b>1.29</b>	<b>1.10</b>	<b>8,304</b>

### 3.4 Local Question Summary for College or University

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

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.99	8.00	7.13	0.14	-0.88	794
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.54	6.84	6.25	0.71	-0.59	627
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.94	6.98	6.52	0.58	-0.47	265
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.32	7.32	6.75	0.42	-0.58	284
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	5.95	7.18	6.83	0.89	-0.35	399
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.21	7.57	6.86	0.65	-0.71	570
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	6.25	7.60	7.09	0.84	-0.51	186
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.89	8.11	7.36	0.46	-0.75	197
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	6.63	7.85	7.59	0.96	-0.26	491
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.83	7.11	6.55	0.72	-0.56	533
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	6.64	7.82	7.33	0.69	-0.50	506
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.80	7.95	7.14	0.34	-0.81	1,289
Les horaires de service sont appropriés	6.68	7.94	6.64	-0.04	-1.30	198
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	6.54	7.78	6.97	0.44	-0.81	177
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.30	7.54	7.01	0.71	-0.53	374

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
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.67	1.26	1.78	2.01	1.84	794
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	2.00	1.77	1.99	1.82	1.72	627
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.84	1.56	1.90	1.83	1.66	265
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.73	1.51	1.84	1.98	1.71	284
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	1.77	1.47	1.68	1.86	1.68	399
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.77	1.35	1.75	1.93	1.82	570
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	1.76	1.32	1.54	1.66	1.42	186
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.44	1.12	1.32	1.49	1.40	197
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	1.57	1.18	1.45	1.71	1.41	491
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	1.83	1.63	1.98	1.97	1.92	533
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	1.70	1.22	1.62	1.89	1.58	506
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.66	1.31	1.90	2.01	1.94	1,289
Les horaires de service sont appropriés	1.65	1.38	1.84	2.23	2.09	198
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	1.58	1.28	1.58	1.69	1.60	177
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.59	1.30	1.62	1.74	1.60	374

### 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.	7.55	1.45	4,688
De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoin	7.17	1.48	4,660
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.24	1.20	8,302

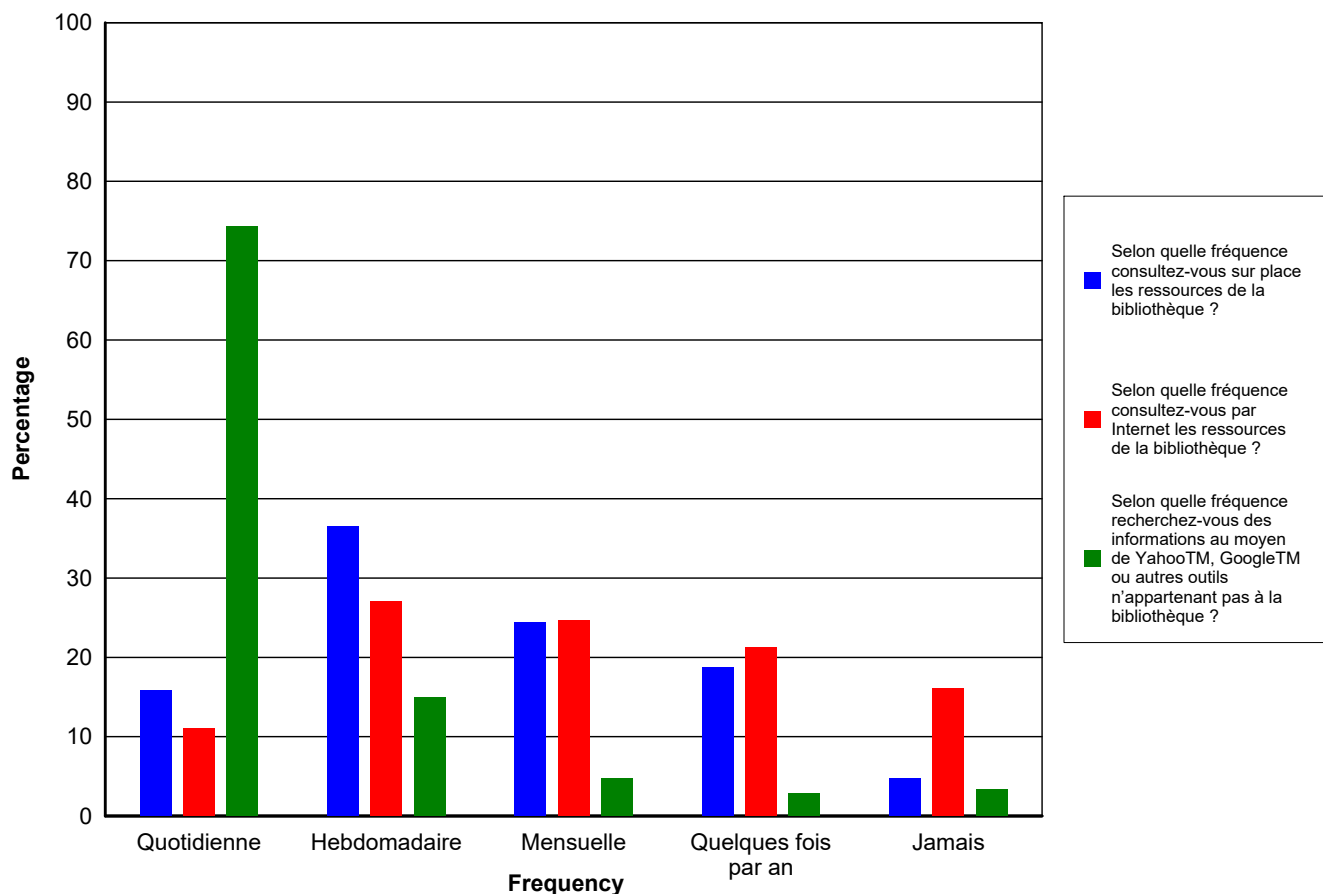
### 3.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for College or University

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

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.88	1.76	3,891
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.05	1.53	4,034
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.15	1.52	4,011
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.38	1.72	3,965
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.	6.89	1.55	3,836

### 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 l	Jamais	n%
Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?	1,310 15.78%	3,028 36.48%	2,023 24.37%	1,551 18.68%	389 4.69%	8,301 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	914 11.01%	2,241 26.99%	2,042 24.60%	1,765 21.26%	1,340 16.14%	8,302 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la bibliothèque ?	6,165 74.27%	1,241 14.95%	389 4.69%	231 2.78%	275 3.31%	8,301 100.00%

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

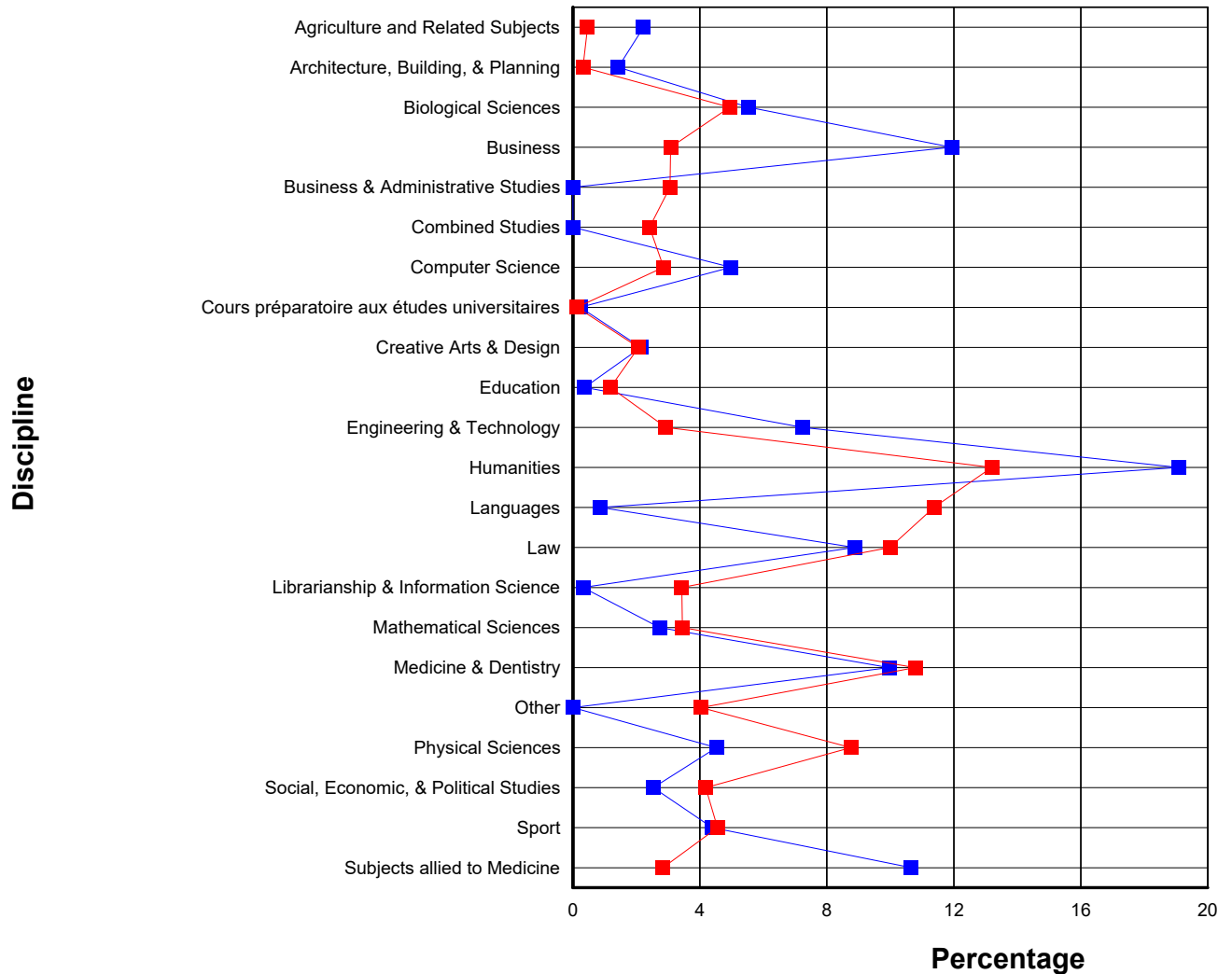
## 4 Summary for Licence ou Bachelor

### 4.1 Demographic Summary for Licence ou Bachelor

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

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

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



- Respondent Profile by Discipline
- Population Profile by Discipline

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

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Agriculture and Related Subjects	561	2.22	25	0.46	1.76
Architecture, Building, & Planning	360	1.43	17	0.31	1.11
Biological Sciences	1,395	5.53	268	4.94	0.59
Business	3,008	11.93	167	3.08	8.85
Business & Administrative Studies	0	0.00	166	3.06	-3.06
Combined Studies	0	0.00	131	2.41	-2.41
Computer Science	1,257	4.98	155	2.86	2.13
Cours préparatoire aux études universitaires	58	0.23	7	0.13	0.10
Creative Arts & Design	540	2.14	112	2.06	0.08
Education	93	0.37	64	1.18	-0.81
Engineering & Technology	1,827	7.24	159	2.93	4.31
Humanities	4,811	19.08	716	13.20	5.88
Languages	219	0.87	617	11.37	-10.50
Law	2,237	8.87	542	9.99	-1.12
Librarianship & Information Science	80	0.32	186	3.43	-3.11
Mathematical Sciences	689	2.73	187	3.45	-0.71
Medicine & Dentistry	2,511	9.96	585	10.78	-0.82
Other	0	0.00	219	4.04	-4.04
Physical Sciences	1,140	4.52	475	8.75	-4.23
Social, Economic, & Political Studies	638	2.53	227	4.18	-1.65
Sport	1,107	4.39	247	4.55	-0.16
Subjects allied to Medicine	2,688	10.66	154	2.84	7.82
<b>Total:</b>	<b>25,219</b>	<b>100.00</b>	<b>5,426</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

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



#### 4.1.2 Respondent Profile by Âge:

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

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	9	1.36
18 - 22 ans	562	85.15
23 - 30 ans	70	10.61
31 - 45 ans	11	1.67
46 - 65 ans	7	1.06
Plus de 65 ans	1	0.15
<b>Total:</b>	<b>660</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.3 Respondent Profile by Sexe:

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

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

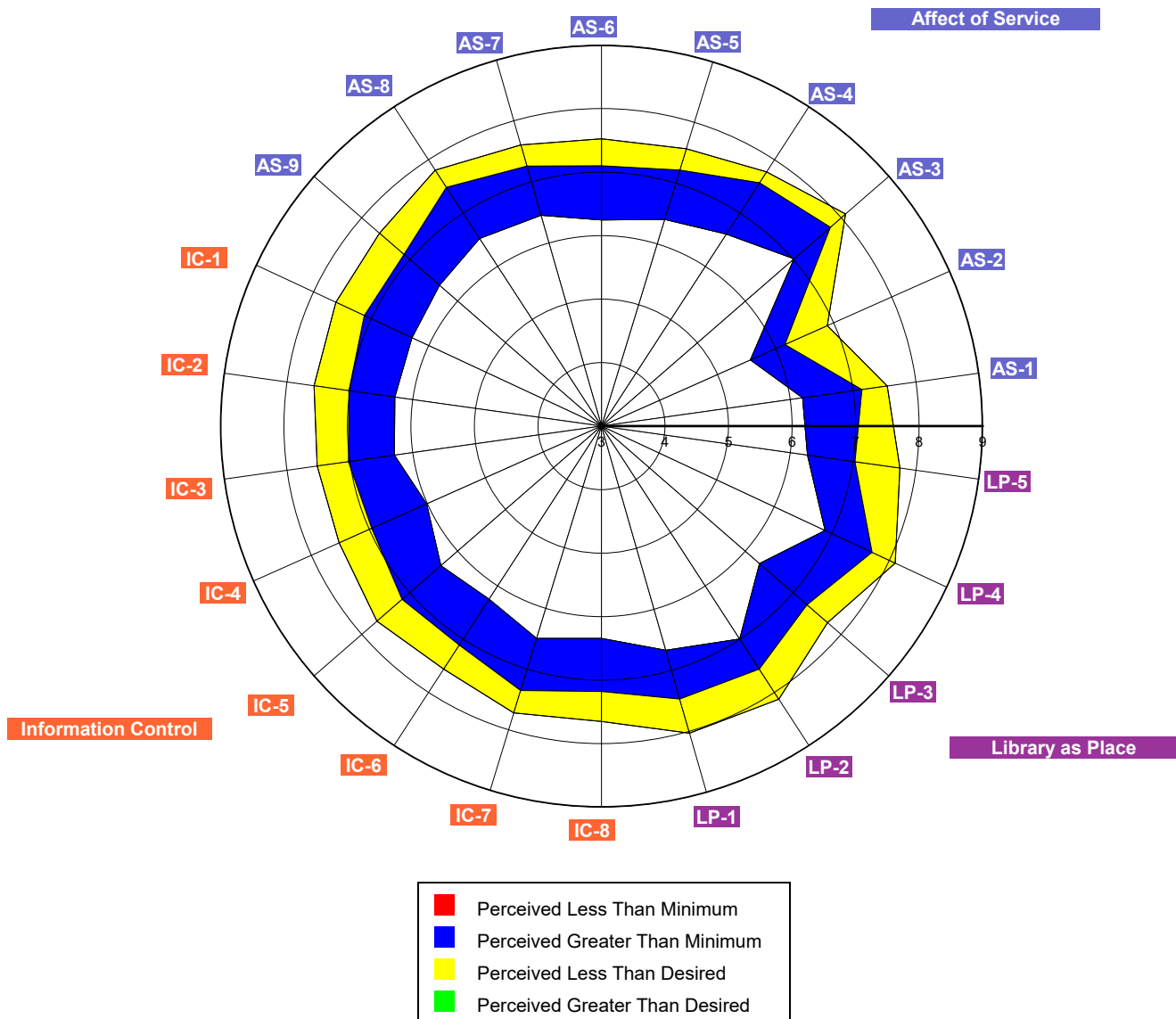
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	497	75.65
Masculin	160	24.35
<b>Total:</b>	<b>657</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 Core Questions Summary for Licence ou Bachelor

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

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

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



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

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.20	7.54	7.14	0.94	-0.40	1,804
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.57	6.89	6.16	0.59	-0.73	1,787
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.02	8.09	7.78	0.76	-0.32	1,885
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.61	7.77	7.57	0.96	-0.20	1,811
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.40	7.57	7.22	0.81	-0.35	1,696
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.25	7.52	7.10	0.86	-0.42	5,233
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.46	7.61	7.26	0.80	-0.35	1,743
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.52	7.81	7.49	0.96	-0.32	1,728
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.38	7.63	7.12	0.74	-0.51	1,545
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.29	7.61	7.12	0.83	-0.49	1,815
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.29	7.57	7.02	0.73	-0.55	2,023
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.29	7.52	7.02	0.73	-0.50	1,816
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.01	7.52	6.96	0.94	-0.56	5,182
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.35	7.68	7.16	0.81	-0.52	2,172
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.25	7.56	7.11	0.86	-0.45	2,077
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.50	7.72	7.35	0.86	-0.37	2,009
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.34	7.65	7.18	0.84	-0.47	1,662
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.67	8.03	7.47	0.80	-0.56	5,415
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.00	8.13	7.56	0.57	-0.56	1,936
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.30	7.72	7.29	0.99	-0.43	1,898
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.89	8.10	7.70	0.82	-0.40	1,867
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.27	7.74	7.03	0.76	-0.71	1,869

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

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.37</b>	<b>7.69</b>	<b>7.19</b>	<b>0.82</b>	<b>-0.50</b>	<b>5,426</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

---

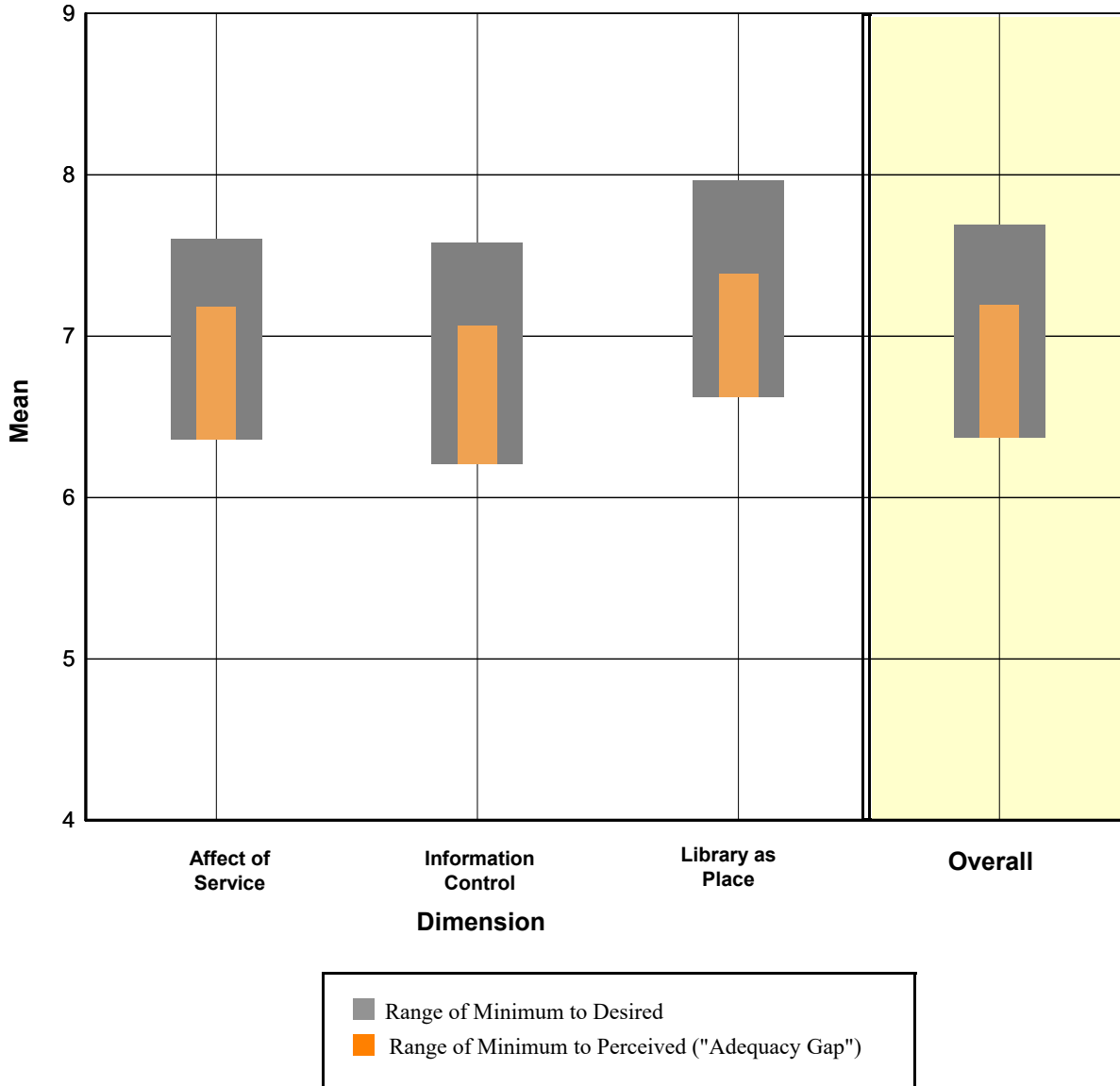
---

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

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.69	1.34	1.57	1.79	1.59	1,804
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.73	1.50	1.78	1.69	1.74	1,787
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.76	1.26	1.55	1.79	1.50	1,885
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.68	1.26	1.46	1.62	1.43	1,811
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.68	1.37	1.50	1.56	1.36	1,696
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.72	1.34	1.64	1.76	1.57	5,233
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.63	1.29	1.46	1.60	1.40	1,743
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.64	1.24	1.49	1.68	1.47	1,728
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.63	1.32	1.55	1.66	1.51	1,545
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.72	1.36	1.62	1.73	1.57	1,815
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.69	1.40	1.62	1.73	1.59	2,023
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.69	1.43	1.57	1.58	1.46	1,816
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.67	1.28	1.50	1.73	1.57	5,182
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.63	1.26	1.55	1.67	1.57	2,172
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.59	1.25	1.43	1.62	1.47	2,077
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.55	1.24	1.38	1.60	1.39	2,009
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.59	1.34	1.47	1.64	1.44	1,662
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.61	1.18	1.51	1.77	1.56	5,415
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.58	1.18	1.58	1.87	1.63	1,936
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.70	1.31	1.60	1.89	1.69	1,898
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.50	1.09	1.37	1.63	1.44	1,867
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.73	1.34	1.86	2.04	1.94	1,869
<b>Overall:</b>		<b>1.32</b>	<b>0.93</b>	<b>1.05</b>	<b>1.27</b>	<b>1.07</b>	<b>5,426</b>

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

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



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	6.36	7.60	7.18	0.82	-0.42	5,377
Information Control	6.21	7.58	7.07	0.86	-0.51	5,403
Library as Place	6.62	7.97	7.39	0.76	-0.58	5,423
<b>Overall</b>	<b>6.37</b>	<b>7.69</b>	<b>7.19</b>	<b>0.82</b>	<b>-0.50</b>	<b>5,426</b>

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

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.50	1.12	1.35	1.47	1.29	5,377
Information Control	1.41	1.05	1.19	1.37	1.20	5,403
Library as Place	1.45	1.05	1.37	1.59	1.40	5,423
<b>Overall</b>	<b>1.32</b>	<b>0.93</b>	<b>1.05</b>	<b>1.27</b>	<b>1.07</b>	<b>5,426</b>

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

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

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.30	7.61	7.11	0.81	-0.51	215
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	5.90	7.19	6.71	0.81	-0.48	255
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	6.33	7.67	7.08	0.76	-0.59	123
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.72	6.96	6.53	0.81	-0.43	337
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.10	7.55	6.77	0.67	-0.78	329
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	6.23	7.55	7.34	1.12	-0.21	120
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.57	6.87	6.35	0.78	-0.52	421
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.90	8.14	7.49	0.59	-0.65	117
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	5.77	6.88	6.40	0.64	-0.48	159
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.30	7.33	6.79	0.49	-0.55	215
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	6.57	7.77	7.27	0.71	-0.49	362
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	6.45	7.75	7.58	1.13	-0.17	292
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.75	7.95	7.21	0.46	-0.74	816
Les horaires de service sont appropriés	6.76	7.91	6.85	0.09	-1.06	113
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.96	7.98	7.20	0.23	-0.79	528



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
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.57	1.21	1.62	1.70	1.61	215
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	1.71	1.40	1.62	1.84	1.66	255
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	1.58	1.35	1.36	1.40	1.32	123
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	1.86	1.68	2.01	1.93	1.84	337
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.79	1.39	1.78	1.86	1.79	329
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	1.77	1.24	1.38	1.62	1.26	120
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	2.02	1.76	1.94	1.77	1.74	421
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.39	1.03	1.21	1.53	1.37	117
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.81	1.58	1.84	1.80	1.67	159
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.77	1.48	1.81	1.93	1.57	215
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	1.69	1.20	1.64	1.91	1.67	362
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	1.58	1.20	1.41	1.66	1.32	292
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.71	1.31	1.88	2.02	1.93	816
Les horaires de service sont appropriés	1.75	1.39	1.81	2.21	2.08	113
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.64	1.24	1.64	1.89	1.65	528

#### 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.	7.50	1.48	3,113
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.	7.19	1.43	3,050
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.25	1.17	5,424

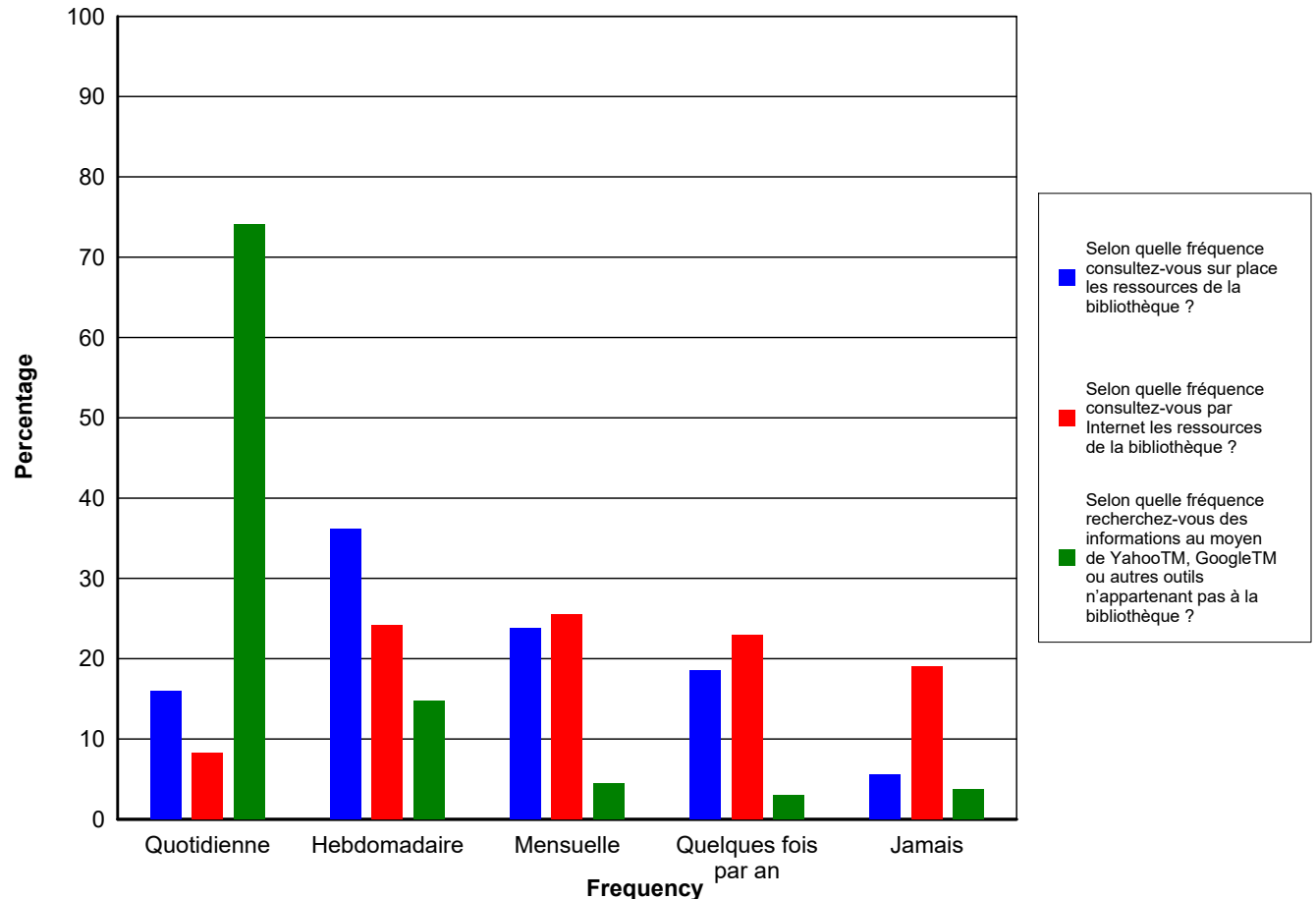
#### 4.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Licence ou Bachelor

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

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.90	1.71	2,596
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.08	1.52	2,706
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.20	1.47	2,630
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.42	1.69	2,607
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.	6.93	1.50	2,522

## 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 ?	864 15.93%	1,962 36.18%	1,290 23.79%	1,004 18.51%	303 5.59%	5,423 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	450 8.30%	1,312 24.19%	1,386 25.55%	1,245 22.95%	1,031 19.01%	5,424 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	4,019 74.11%	799 14.73%	243 4.48%	160 2.95%	202 3.72%	5,423 100.00%

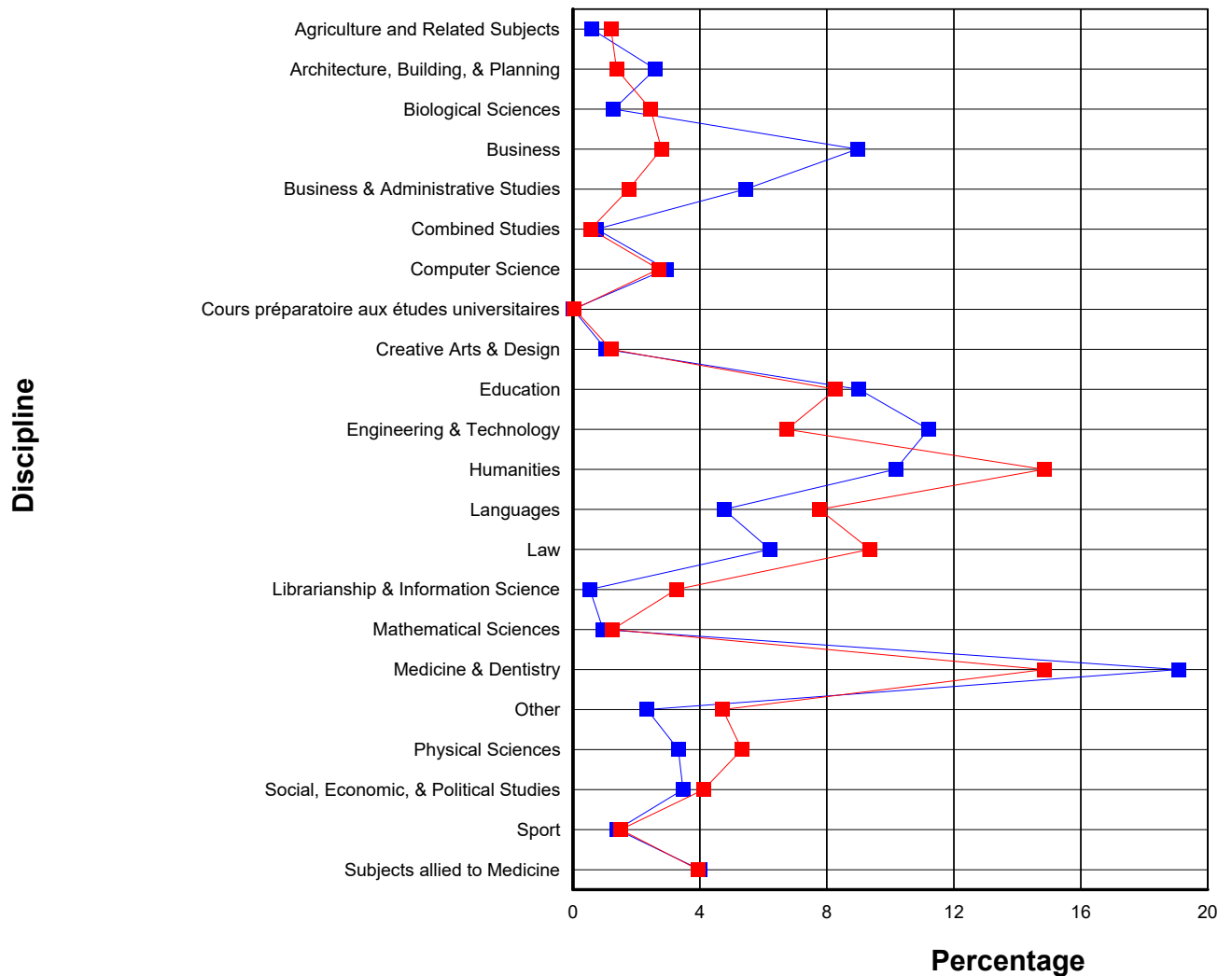
## 5 Summary for Master ou Doctorat

### 5.1 Demographic Summary for Master ou Doctorat

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

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

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



- Respondent Profile by Discipline
- Population Profile by Discipline

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

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Agriculture and Related Subjects	150	0.59	28	1.20	-0.61
Architecture, Building, & Planning	662	2.60	32	1.37	1.23
Biological Sciences	327	1.28	57	2.45	-1.16
Business	2,283	8.96	65	2.79	6.17
Business & Administrative Studies	1,385	5.44	41	1.76	3.68
Combined Studies	189	0.74	13	0.56	0.18
Computer Science	749	2.94	63	2.70	0.24
Cours préparatoire aux études universitaires	0	0.00	1	0.04	-0.04
Creative Arts & Design	265	1.04	28	1.20	-0.16
Education	2,295	9.01	193	8.28	0.73
Engineering & Technology	2,855	11.21	157	6.74	4.47
Humanities	2,589	10.16	346	14.84	-4.68
Languages	1,211	4.75	181	7.76	-3.01
Law	1,581	6.21	218	9.35	-3.15
Librarianship & Information Science	135	0.53	76	3.26	-2.73
Mathematical Sciences	242	0.95	29	1.24	-0.29
Medicine & Dentistry	4,859	19.07	346	14.84	4.23
Other	594	2.33	110	4.72	-2.39
Physical Sciences	846	3.32	124	5.32	-2.00
Social, Economic, & Political Studies	883	3.47	96	4.12	-0.65
Sport	355	1.39	35	1.50	-0.11
Subjects allied to Medicine	1,020	4.00	92	3.95	0.06
<b>Total:</b>	<b>25,475</b>	<b>100.00</b>	<b>2,331</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

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

### 5.1.2 Respondent Profile by Âge:

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

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	82	26.20
23 - 30 ans	189	60.38
31 - 45 ans	29	9.27
46 - 65 ans	13	4.15
Plus de 65 ans	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>313</b>	<b>100.00</b>

### 5.1.3 Respondent Profile by Sexe:

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

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

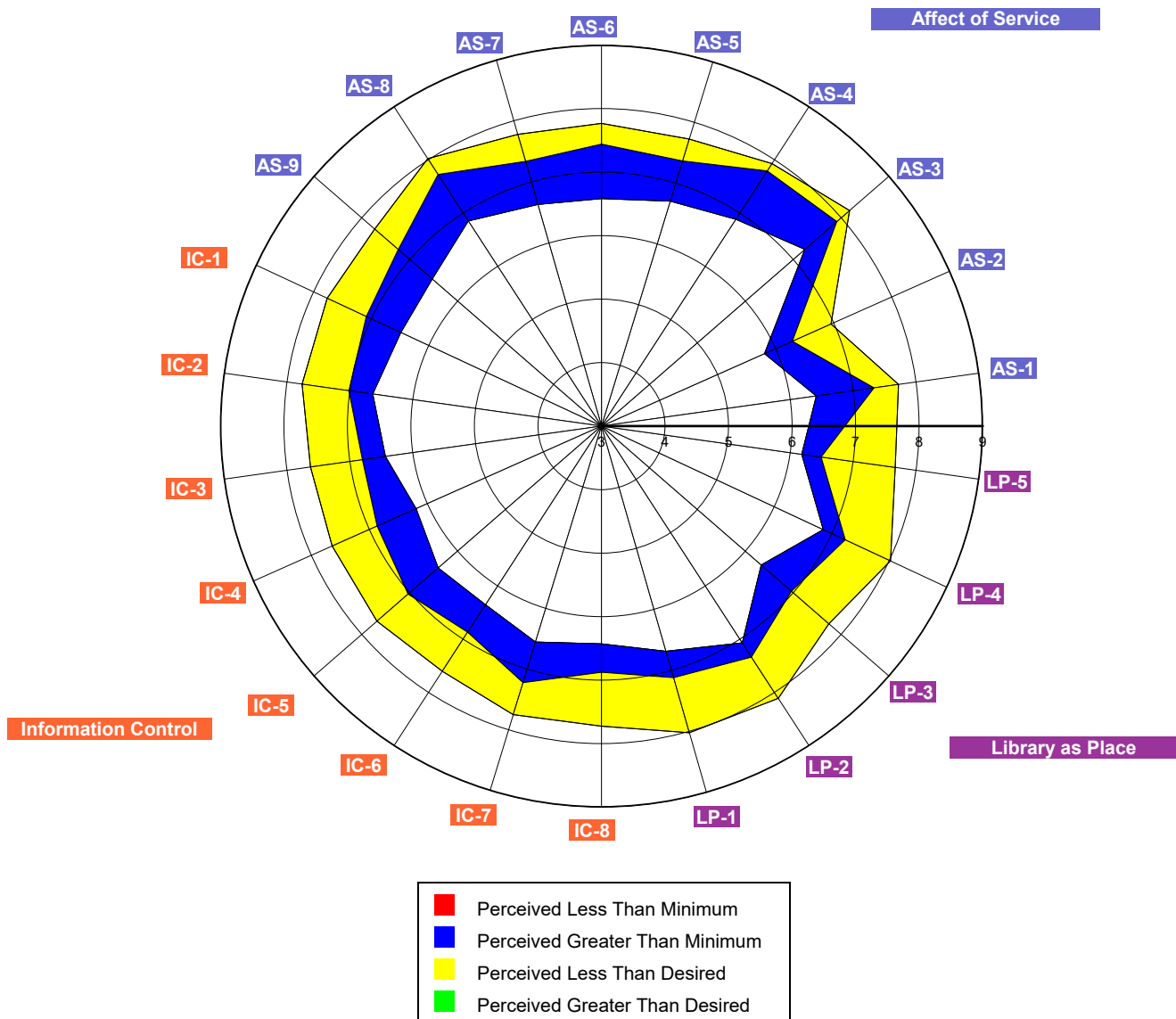
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	230	74.19
Masculin	80	25.81
<b>Total:</b>	<b>310</b>	<b>100.00</b>

## 5.2 Core Questions Summary for Master ou Doctorat

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

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

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



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

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.42	7.72	7.34	0.92	-0.39	683
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	5.81	6.96	6.29	0.48	-0.67	737
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.24	8.17	7.91	0.67	-0.26	786
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.89	7.93	7.79	0.91	-0.14	752
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.71	7.73	7.37	0.66	-0.36	731
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.58	7.77	7.44	0.86	-0.33	2,276
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.63	7.78	7.34	0.71	-0.44	750
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	6.85	8.02	7.72	0.87	-0.30	734
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.53	7.73	7.24	0.71	-0.49	645
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.49	7.76	7.08	0.60	-0.68	743
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.64	7.76	7.02	0.38	-0.74	836
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.44	7.63	6.80	0.37	-0.83	800
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.20	7.64	6.87	0.67	-0.77	2,229
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.41	7.68	7.03	0.63	-0.65	893
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.35	7.60	6.87	0.52	-0.73	884
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.55	7.75	7.22	0.67	-0.53	818
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.43	7.73	6.88	0.45	-0.85	700
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.69	8.02	7.12	0.43	-0.90	2,319
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.07	8.11	7.34	0.27	-0.77	751
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.33	7.74	6.96	0.63	-0.78	830
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.85	8.02	7.23	0.38	-0.79	764
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.18	7.67	6.49	0.31	-1.18	735

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



---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.53</b>	<b>7.78</b>	<b>7.14</b>	<b>0.62</b>	<b>-0.64</b>	<b>2,332</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

---

---

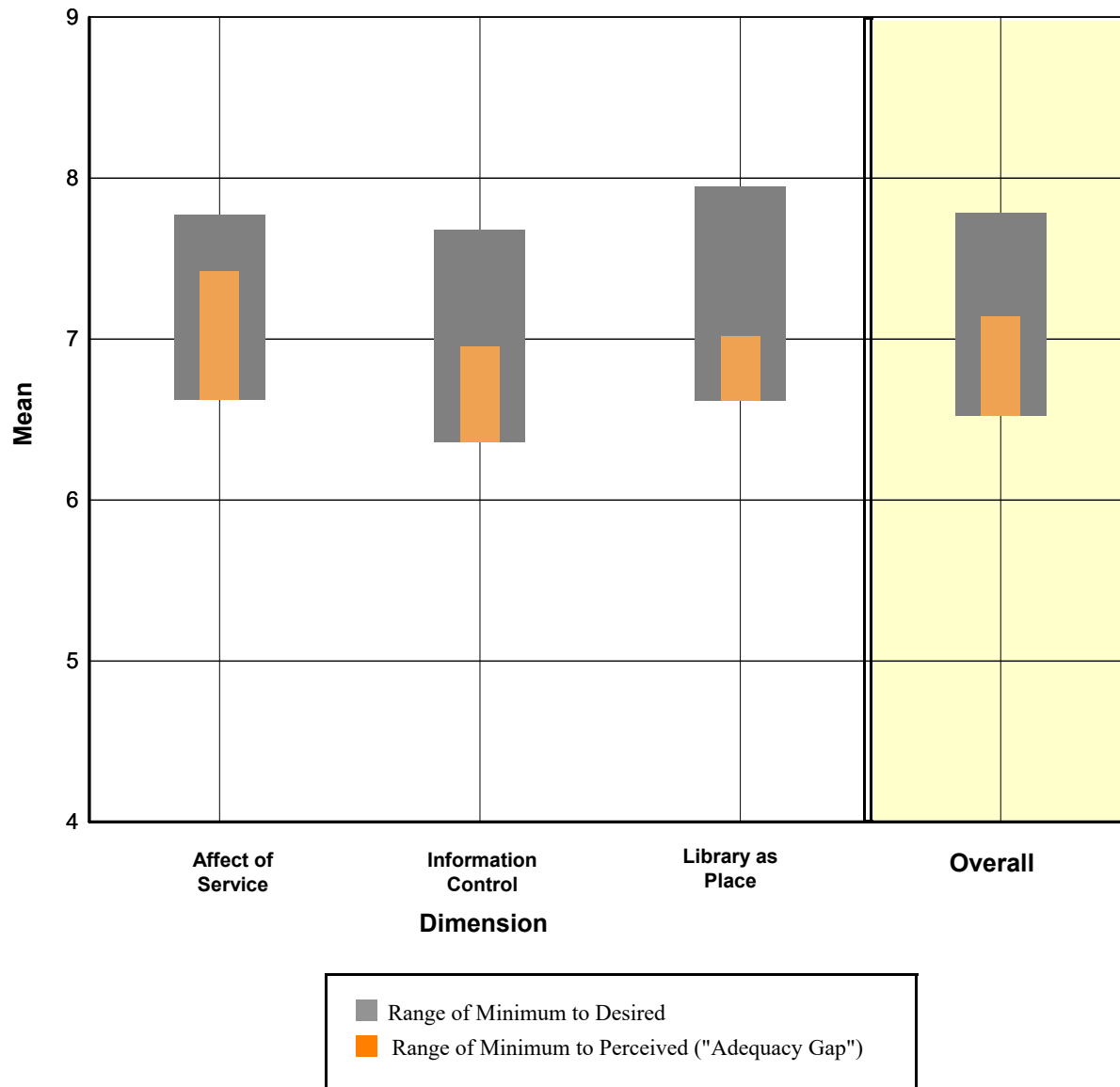
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Master ou Doctorat

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.67	1.27	1.51	1.67	1.54	683
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.71	1.54	1.79	1.75	1.73	737
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.56	1.17	1.43	1.62	1.43	786
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.57	1.19	1.34	1.44	1.23	752
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.55	1.21	1.42	1.53	1.36	731
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.63	1.23	1.53	1.69	1.47	2,276
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.58	1.22	1.49	1.58	1.46	750
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.53	1.11	1.36	1.47	1.32	734
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.62	1.26	1.47	1.64	1.46	645
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.70	1.30	1.67	1.81	1.74	743
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.61	1.35	1.68	1.69	1.67	836
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.54	1.37	1.61	1.70	1.67	800
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.59	1.25	1.55	1.74	1.65	2,229
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.52	1.26	1.56	1.69	1.64	893
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.52	1.28	1.58	1.64	1.60	884
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.52	1.24	1.43	1.56	1.48	818
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.60	1.34	1.62	1.64	1.59	700
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.53	1.19	1.66	1.82	1.72	2,319
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.51	1.15	1.67	1.87	1.73	751
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.62	1.28	1.75	1.94	1.85	830
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.50	1.17	1.63	1.76	1.66	764
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.72	1.43	2.10	2.14	2.10	735
<b>Overall:</b>		<b>1.25</b>	<b>0.92</b>	<b>1.09</b>	<b>1.26</b>	<b>1.12</b>	<b>2,332</b>

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

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

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



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	6.62	7.77	7.42	0.80	-0.35	2,321
Information Control	6.36	7.68	6.96	0.59	-0.73	2,328
Library as Place	6.62	7.94	7.01	0.40	-0.93	2,326
<b>Overall</b>	<b>6.53</b>	<b>7.78</b>	<b>7.14</b>	<b>0.62</b>	<b>-0.64</b>	<b>2,332</b>

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

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.43	1.06	1.29	1.40	1.24	2,321
Information Control	1.33	1.03	1.25	1.39	1.32	2,328
Library as Place	1.40	1.07	1.54	1.66	1.58	2,326
<b>Overall</b>	<b>1.25</b>	<b>0.92</b>	<b>1.09</b>	<b>1.26</b>	<b>1.12</b>	<b>2,332</b>

## 5.4 Local Question Summary for Master ou Doctorat

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

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	6.19	7.44	6.87	0.68	-0.56	140
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	6.01	7.15	7.06	1.05	-0.09	119
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	6.84	7.86	6.77	-0.07	-1.09	43
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	5.86	7.30	6.61	0.75	-0.69	159
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.25	7.51	7.06	0.80	-0.46	189
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	6.31	7.76	6.67	0.36	-1.09	58
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.31	6.64	5.89	0.58	-0.75	158
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.90	8.06	7.27	0.37	-0.79	67
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	6.09	7.11	6.70	0.61	-0.41	98
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.28	7.21	6.43	0.15	-0.79	47
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	6.69	7.92	7.31	0.63	-0.60	108
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	6.94	8.09	7.65	0.71	-0.44	143
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.87	7.98	7.03	0.16	-0.95	377
Les horaires de service sont appropriés	6.48	8.03	6.30	-0.18	-1.73	73
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	6.99	8.00	7.22	0.23	-0.78	192

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
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.61	1.47	1.61	1.73	1.60	140
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	1.87	1.55	1.78	1.94	1.79	119
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	1.40	1.13	1.95	1.74	1.92	43
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	1.74	1.54	1.83	1.76	1.88	159
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.79	1.29	1.52	1.86	1.66	189
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	1.83	1.38	1.77	1.66	1.51	58
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.98	1.80	2.08	1.83	1.72	158
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.54	1.27	1.29	1.44	1.33	67
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.86	1.54	1.95	1.86	1.60	98
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.58	1.53	1.89	2.14	2.20	47
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	1.70	1.35	1.64	1.99	1.37	108
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	1.50	1.08	1.32	1.65	1.37	143
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.59	1.32	1.93	1.95	1.99	377
Les horaires de service sont appropriés	1.54	1.22	1.84	2.24	2.12	73
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.77	1.38	1.75	1.83	1.83	192

## 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.	7.62	1.34	1,276
De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoins d'apprentissage, de recherche et/ou d'enseignement.	7.11	1.55	1,319
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.18	1.23	2,332

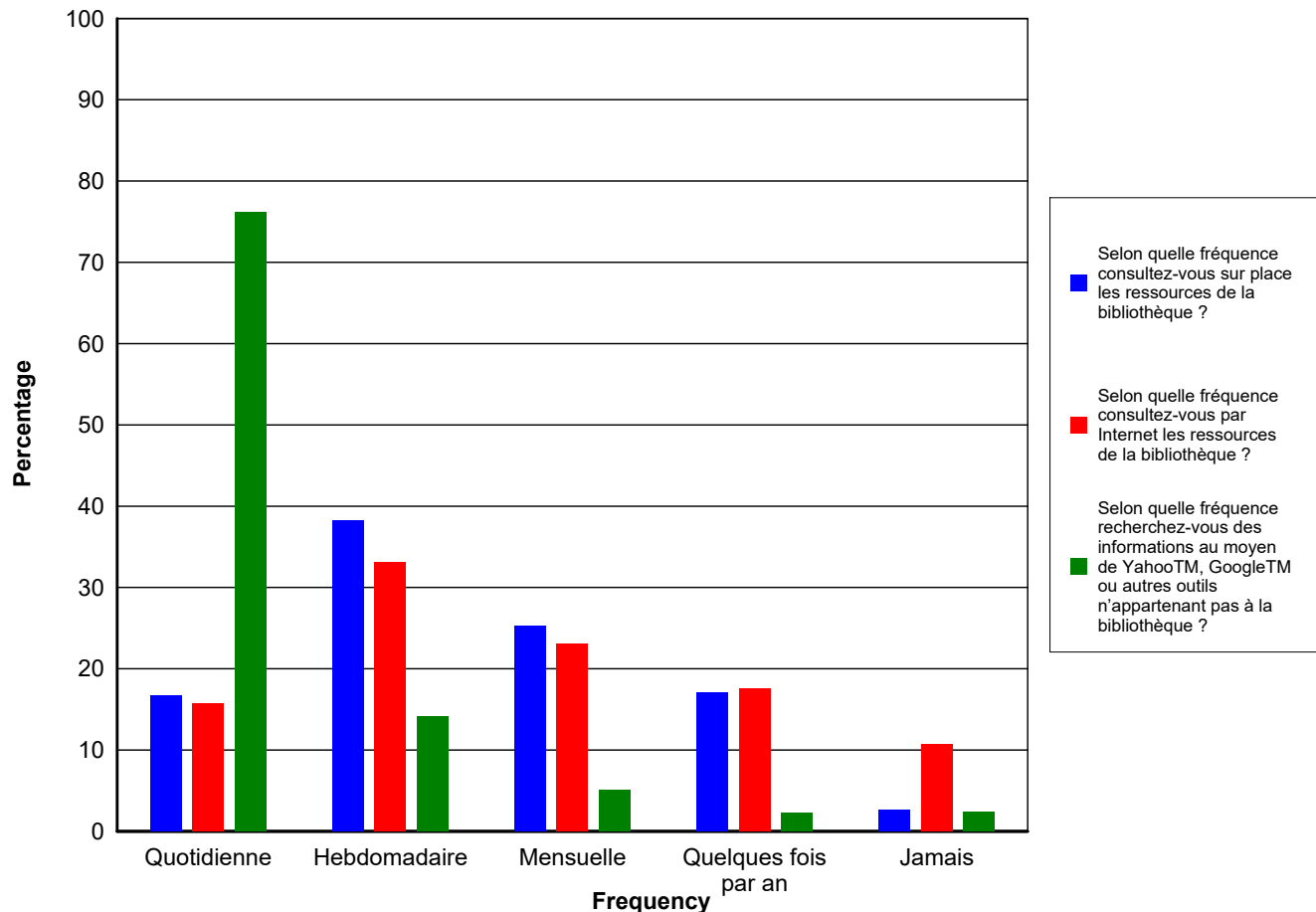
## 5.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Master ou Doctorat

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.	5.80	1.83	1,065
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	6.99	1.52	1,070
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.05	1.61	1,137
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.30	1.73	1,113
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.	6.81	1.62	1,067

### 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 ?	390 16.72%	893 38.29%	590 25.30%	398 17.07%	61 2.62%	2,332 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	367 15.74%	771 33.06%	538 23.07%	408 17.50%	248 10.63%	2,332 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	1,777 76.20%	330 14.15%	119 5.10%	52 2.23%	54 2.32%	2,332 100.00%

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



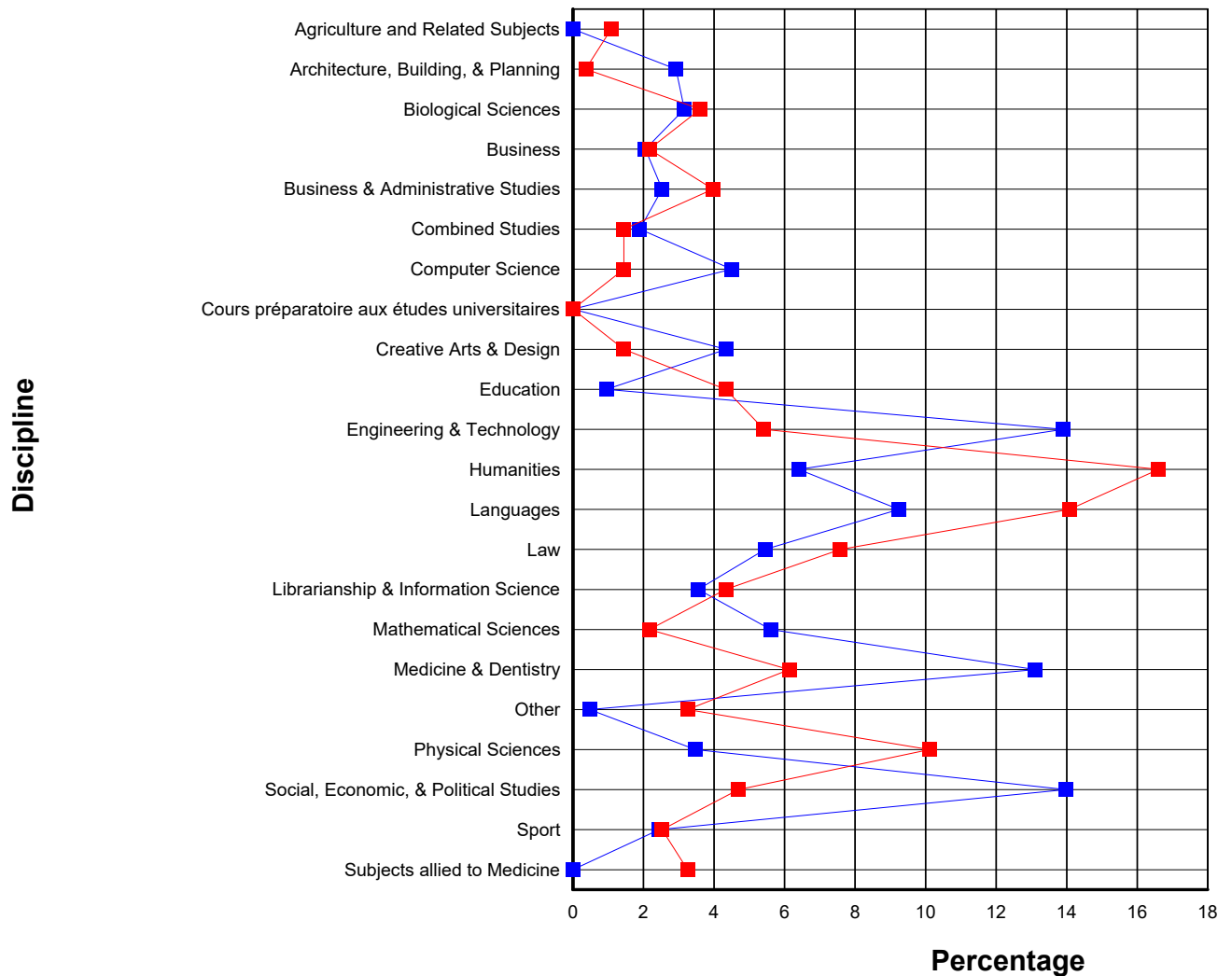
## 6 Summary for Enseignants et chercheurs

### 6.1 Demographic Summary for Enseignants et chercheurs

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

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

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



- Respondent Profile by Discipline
- Population Profile by Discipline

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

<b>Discipline</b>	<b>Population N</b>	<b>Population %</b>	<b>Respondents n</b>	<b>Respondents %</b>	<b>%N - %n</b>
Agriculture and Related Subjects	0	0.00	3	1.08	-1.08
Architecture, Building, & Planning	37	2.92	1	0.36	2.56
Biological Sciences	40	3.16	10	3.61	-0.45
Business	26	2.05	6	2.17	-0.11
Business & Administrative Studies	32	2.53	11	3.97	-1.44
Combined Studies	24	1.90	4	1.44	0.45
Computer Science	57	4.50	4	1.44	3.06
Cours préparatoire aux études universitaires	0	0.00	0	0.00	0.00
Creative Arts & Design	55	4.34	4	1.44	2.90
Education	12	0.95	12	4.33	-3.38
Engineering & Technology	176	13.90	15	5.42	8.49
Humanities	81	6.40	46	16.61	-10.21
Languages	117	9.24	39	14.08	-4.84
Law	69	5.45	21	7.58	-2.13
Librarianship & Information Science	45	3.55	12	4.33	-0.78
Mathematical Sciences	71	5.61	6	2.17	3.44
Medicine & Dentistry	166	13.11	17	6.14	6.97
Other	6	0.47	9	3.25	-2.78
Physical Sciences	44	3.48	28	10.11	-6.63
Social, Economic, & Political Studies	177	13.98	13	4.69	9.29
Sport	31	2.45	7	2.53	-0.08
Subjects allied to Medicine	0	0.00	9	3.25	-3.25
<b>Total:</b>	<b>1,266</b>	<b>100.00</b>	<b>277</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>

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

### 6.1.2 Respondent Profile by Âge:

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

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	0	0.00
23 - 30 ans	1	3.23
31 - 45 ans	14	45.16
46 - 65 ans	14	45.16
Plus de 65 ans	2	6.45
<b>Total:</b>	<b>31</b>	<b>100.00</b>

### 6.1.3 Respondent Profile by Sexe:

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

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

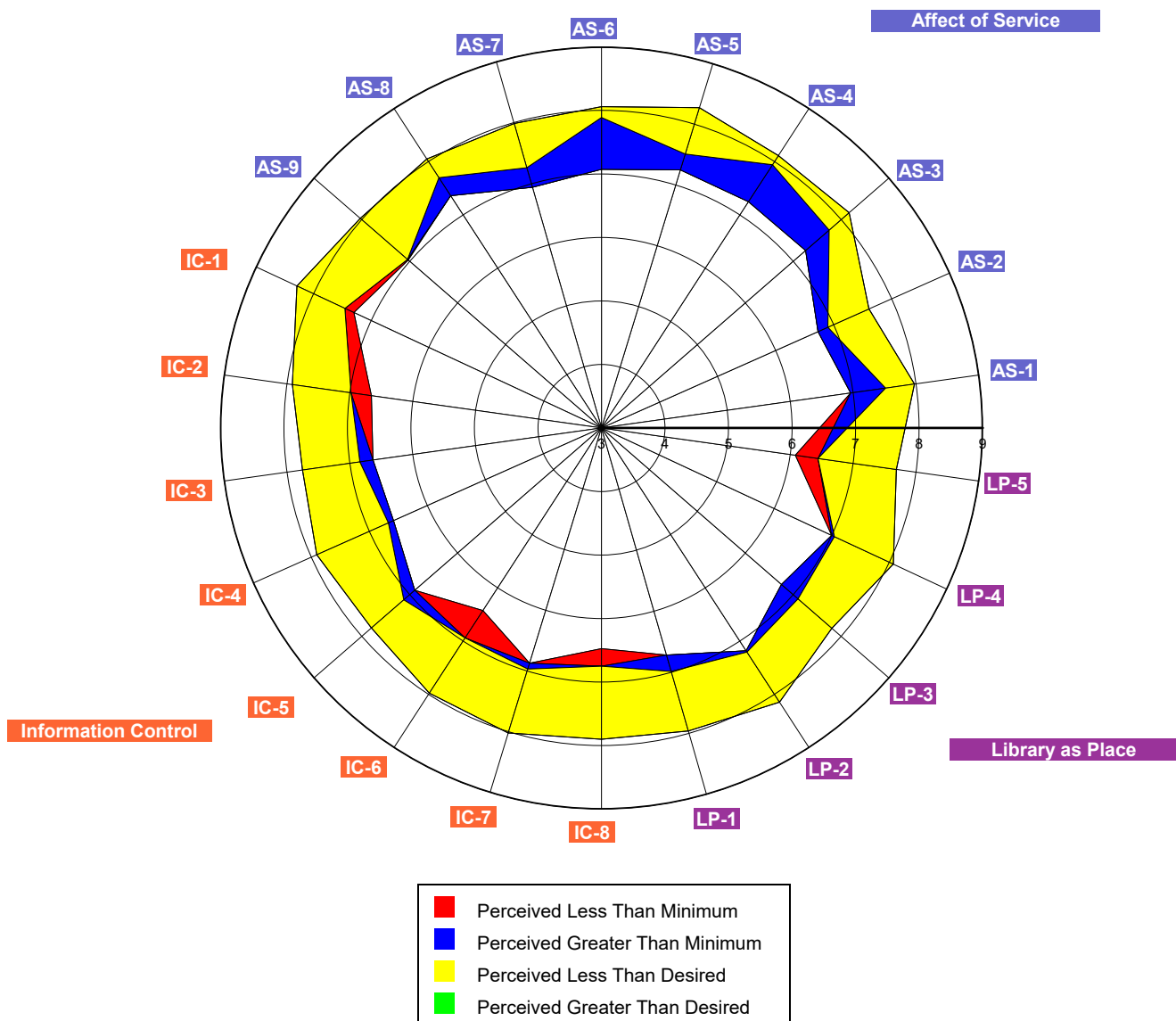
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	13	44.83
Masculin	16	55.17
<b>Total:</b>	<b>29</b>	<b>100.00</b>

## 6.2 Core Questions Summary for Enseignants et chercheurs

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

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

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



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

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.96	7.98	7.52	0.56	-0.46	81
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.73	7.61	6.90	0.17	-0.71	82
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.26	8.17	7.75	0.49	-0.42	96
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	7.25	8.11	7.94	0.69	-0.17	88
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	7.25	8.27	7.51	0.26	-0.76	84
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	7.07	8.06	7.89	0.81	-0.17	270
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	6.94	7.99	7.26	0.32	-0.72	87
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	7.36	8.05	7.70	0.34	-0.35	80
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	7.05	8.03	7.03	-0.02	-1.00	64
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	7.46	8.29	7.30	-0.16	-0.99	83
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.98	7.91	6.66	-0.32	-1.26	105
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.63	7.75	6.84	0.21	-0.91	101
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.58	7.91	6.67	0.09	-1.23	260
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.89	7.80	7.13	0.23	-0.67	104
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.94	7.98	6.43	-0.52	-1.55	87
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.87	8.02	6.97	0.10	-1.05	93
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.75	7.90	6.48	-0.28	-1.43	80
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.72	7.96	6.99	0.27	-0.97	259
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.18	8.15	7.21	0.02	-0.94	82
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.76	7.81	7.10	0.35	-0.70	98
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	7.00	8.07	7.05	0.05	-1.02	86
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.44	7.69	6.08	-0.36	-1.61	61

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.85</b>	<b>7.94</b>	<b>7.23</b>	<b>0.38</b>	<b>-0.70</b>	<b>277</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

---

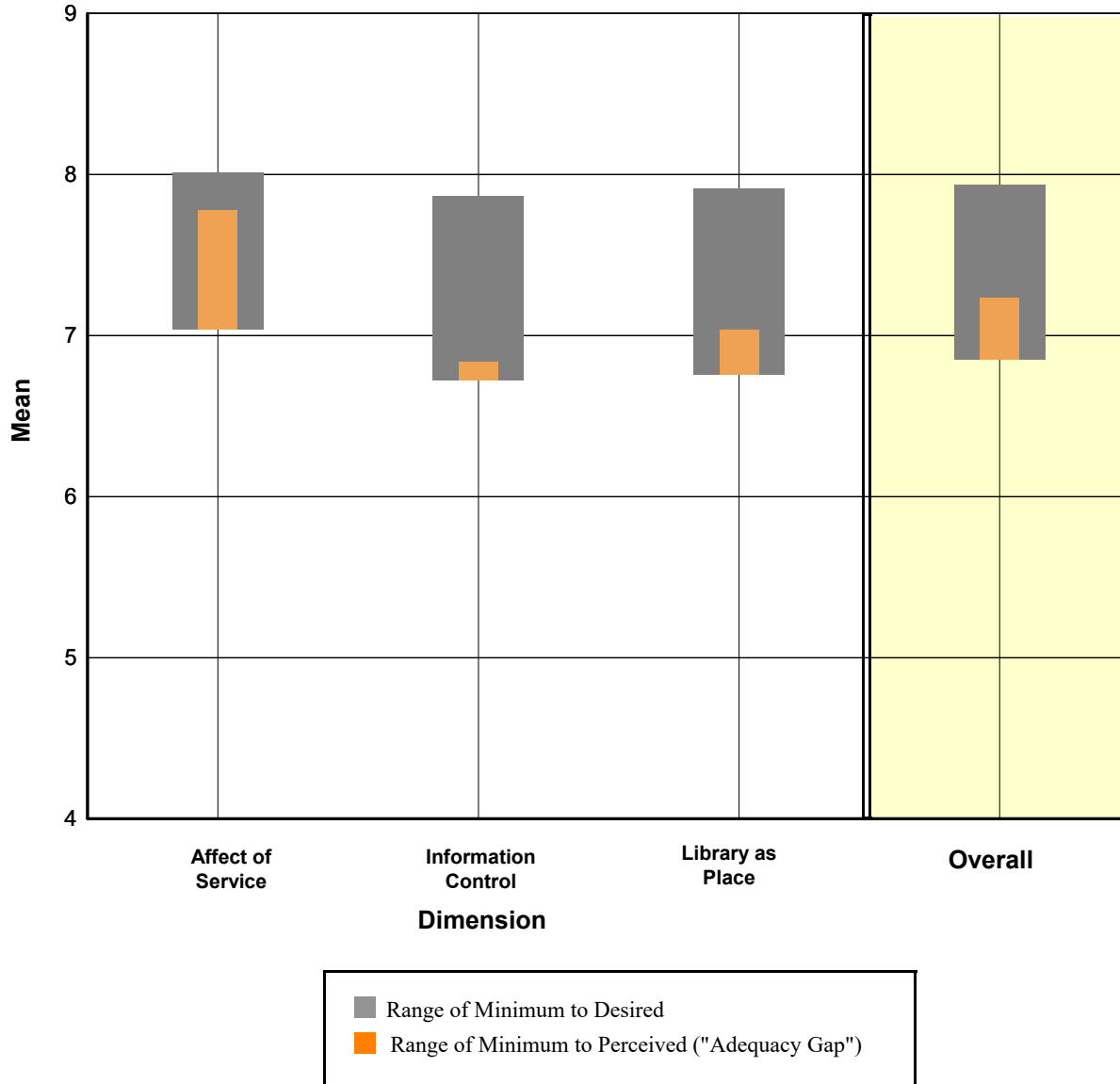
---

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

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.70	1.29	2.14	2.15	2.03	81
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.56	1.20	2.05	2.26	2.19	82
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.52	1.02	1.88	2.40	2.04	96
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.49	1.04	1.77	2.37	2.07	88
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.63	0.96	1.88	2.28	1.93	84
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.52	1.09	1.65	2.03	1.71	270
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.47	1.12	2.10	2.54	2.23	87
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.33	1.17	2.02	2.26	2.13	80
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.56	1.34	2.31	2.48	2.36	64
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.45	1.16	1.81	2.19	2.13	83
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.50	1.38	2.13	2.19	2.17	105
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.56	1.09	1.78	1.87	1.81	101
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.64	1.15	1.73	1.88	1.81	260
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.53	1.19	1.85	2.27	1.95	104
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.47	1.20	2.19	2.45	2.29	87
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.31	1.03	1.78	2.14	1.90	93
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.57	1.27	1.63	2.00	1.80	80
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.68	1.28	1.97	2.14	1.97	259
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.37	1.03	1.75	1.95	1.67	82
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.75	1.39	1.96	2.00	1.74	98
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.51	1.16	1.98	2.47	2.17	86
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.98	1.71	2.56	3.21	2.89	61
<b>Overall:</b>		<b>1.34</b>	<b>0.94</b>	<b>1.37</b>	<b>1.64</b>	<b>1.38</b>	<b>277</b>

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

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



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



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

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	7.04	8.01	7.78	0.74	-0.23	276
Information Control	6.72	7.87	6.84	0.12	-1.03	276
Library as Place	6.76	7.91	7.04	0.28	-0.87	264
<b>Overall</b>	<b>6.85</b>	<b>7.94</b>	<b>7.23</b>	<b>0.38</b>	<b>-0.70</b>	<b>277</b>

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

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.43	1.02	1.52	1.82	1.53	276
Information Control	1.37	1.03	1.43	1.66	1.53	276
Library as Place	1.62	1.24	1.81	1.97	1.72	264
<b>Overall</b>	<b>1.34</b>	<b>0.94</b>	<b>1.37</b>	<b>1.64</b>	<b>1.38</b>	<b>277</b>

## 6.4 Local Question Summary for Enseignants et chercheurs

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

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	7.00	7.41	7.06	0.06	-0.35	17
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	6.50	7.40	7.30	0.80	-0.10	20
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	7.75	8.63	6.50	-1.25	-2.13	8
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	7.19	7.94	5.94	-1.25	-2.00	16
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.64	7.79	6.07	-0.57	-1.71	28
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	6.60	7.80	6.60	0.00	-1.20	5
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	6.25	7.46	6.58	0.33	-0.88	24
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.50	8.00	6.38	-0.13	-1.63	8
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	7.80	8.20	6.40	-1.40	-1.80	5
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	7.50	8.50	8.00	0.50	-0.50	8
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	7.13	8.13	8.33	1.20	0.20	15
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	7.19	7.81	7.27	0.08	-0.54	26
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.89	7.91	6.47	-0.43	-1.45	47
Les horaires de service sont appropriés	7.29	7.00	5.86	-1.43	-1.14	7
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	7.17	8.13	6.04	-1.13	-2.08	24

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
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.41	0.94	1.71	1.85	1.54	17
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	1.99	1.70	1.59	1.79	1.29	20
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	1.83	0.52	2.62	3.33	2.70	8
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	1.64	1.39	3.02	3.55	3.56	16
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.47	1.45	2.60	3.05	2.89	28
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	1.52	1.64	1.67	1.87	1.30	5
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.65	1.44	1.79	2.06	1.68	24
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.69	1.41	2.13	0.99	1.77	8
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	1.30	0.84	3.21	1.95	2.68	5
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.60	0.53	1.20	1.07	1.07	8
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	1.51	1.13	0.72	1.47	1.15	15
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	1.70	1.60	2.24	2.19	2.21	26
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.29	1.16	2.21	2.53	2.30	47
Les horaires de service sont appropriés	1.38	2.65	2.04	2.70	1.57	7
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.37	1.12	2.76	3.31	3.17	24

## 6.5 General Satisfaction Questions Summary for Enseignants et chercheurs

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

Satisfaction Question	Mean	SD	n
De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis accueilli(e) à la bibliothèque.	7.68	1.76	151
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.	7.10	1.93	153
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.28	1.52	277

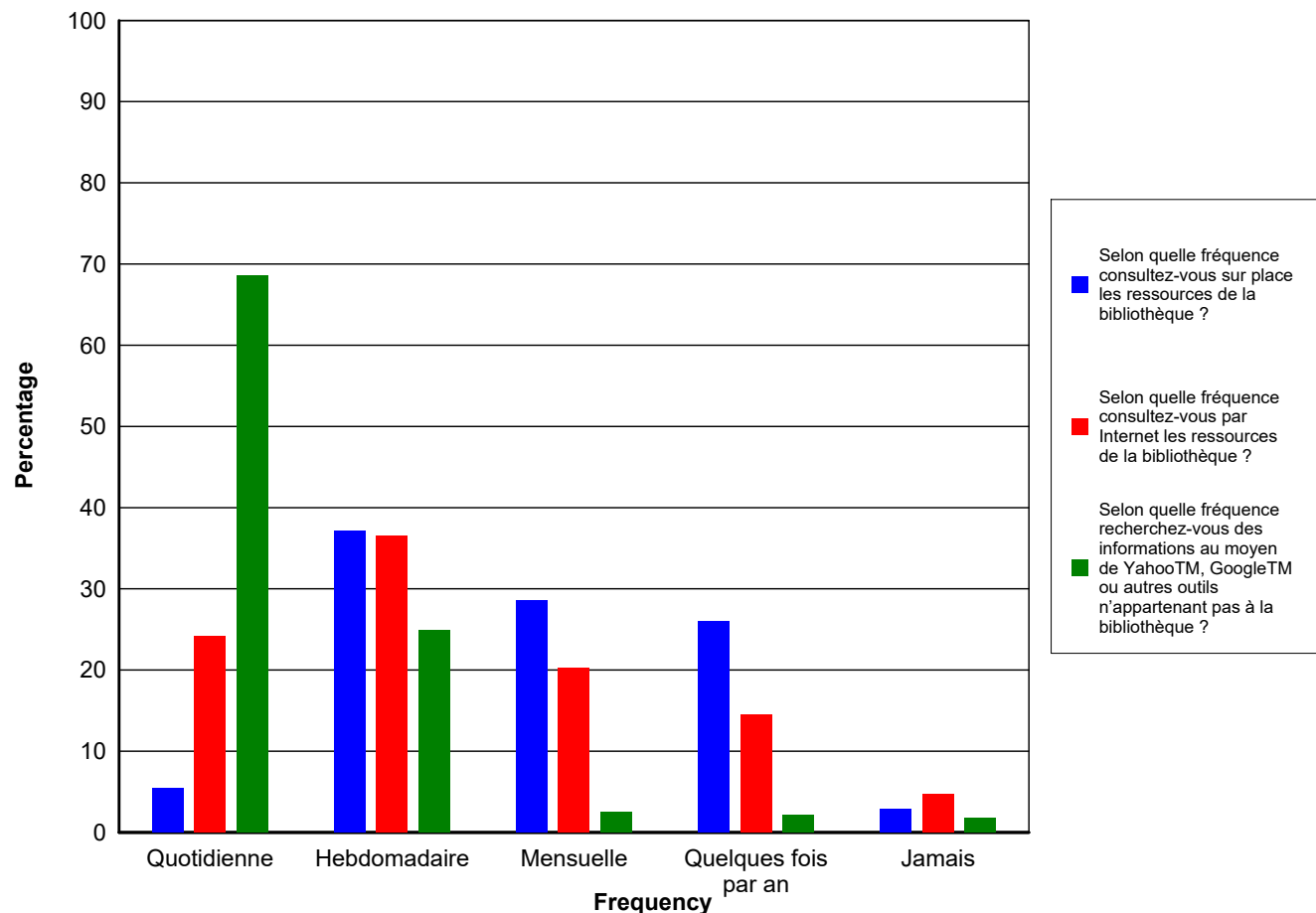
## 6.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Enseignants et chercheurs

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

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées enregistrées dans les domaines qui m'intéressent.	5.75	2.23	125
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	6.93	1.91	134
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	6.89	1.71	133
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.08	1.96	128
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.	6.51	1.84	115

## 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 ?	15 5.42%	103 37.18%	79 28.52%	72 25.99%	8 2.89%	277 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	67 24.19%	101 36.46%	56 20.22%	40 14.44%	13 4.69%	277 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	190 68.59%	69 24.91%	7 2.53%	6 2.17%	5 1.81%	277 100.00%

## 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	1	5.00
23 - 30 ans	4	20.00
31 - 45 ans	6	30.00
46 - 65 ans	9	45.00
Plus de 65 ans	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

#### 7.1.2 Respondent Profile by Sexe:

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

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

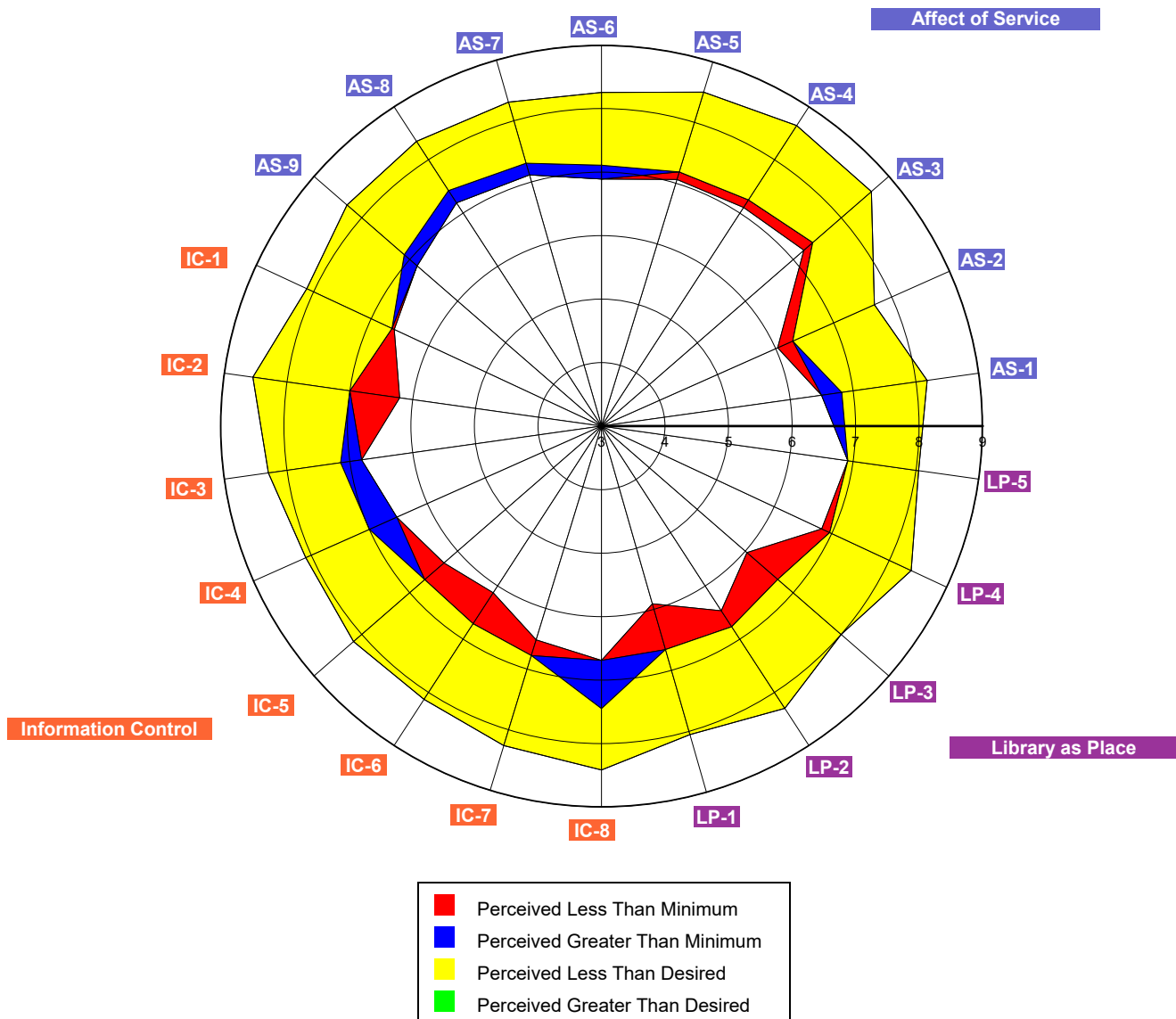
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	14	70.00
Masculin	6	30.00
<b>Total:</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

## 7.2 Core Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

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

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

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



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

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.50	8.18	6.82	0.32	-1.36	28
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.30	7.70	6.04	-0.26	-1.67	27
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.41	8.63	7.22	-0.19	-1.41	27
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	7.25	8.64	7.11	-0.14	-1.54	28
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	7.19	8.50	7.06	-0.13	-1.44	32
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.89	8.25	7.11	0.22	-1.15	55
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	7.12	8.31	7.31	0.19	-1.00	26
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	7.19	8.35	7.42	0.23	-0.92	26
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.85	8.31	7.12	0.27	-1.19	26
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	6.64	8.12	6.60	-0.04	-1.52	25
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	7.00	8.54	6.21	-0.79	-2.33	24
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.81	8.30	7.15	0.33	-1.15	27
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.53	8.09	7.00	0.47	-1.09	53
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.69	8.17	6.29	-0.40	-1.89	35
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.71	8.13	6.13	-0.58	-2.00	31
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.78	8.26	6.52	-0.26	-1.74	27
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.69	8.41	7.45	0.76	-0.97	29
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.66	8.05	5.91	-0.75	-2.14	56
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	6.77	8.30	6.47	-0.30	-1.83	30
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.68	8.00	6.04	-0.64	-1.96	28
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	6.97	8.38	6.83	-0.14	-1.55	29
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.92	8.04	6.92	0.00	-1.13	24

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



---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.70</b>	<b>8.21</b>	<b>6.72</b>	<b>0.02</b>	<b>-1.49</b>	<b>56</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-----------

---

---

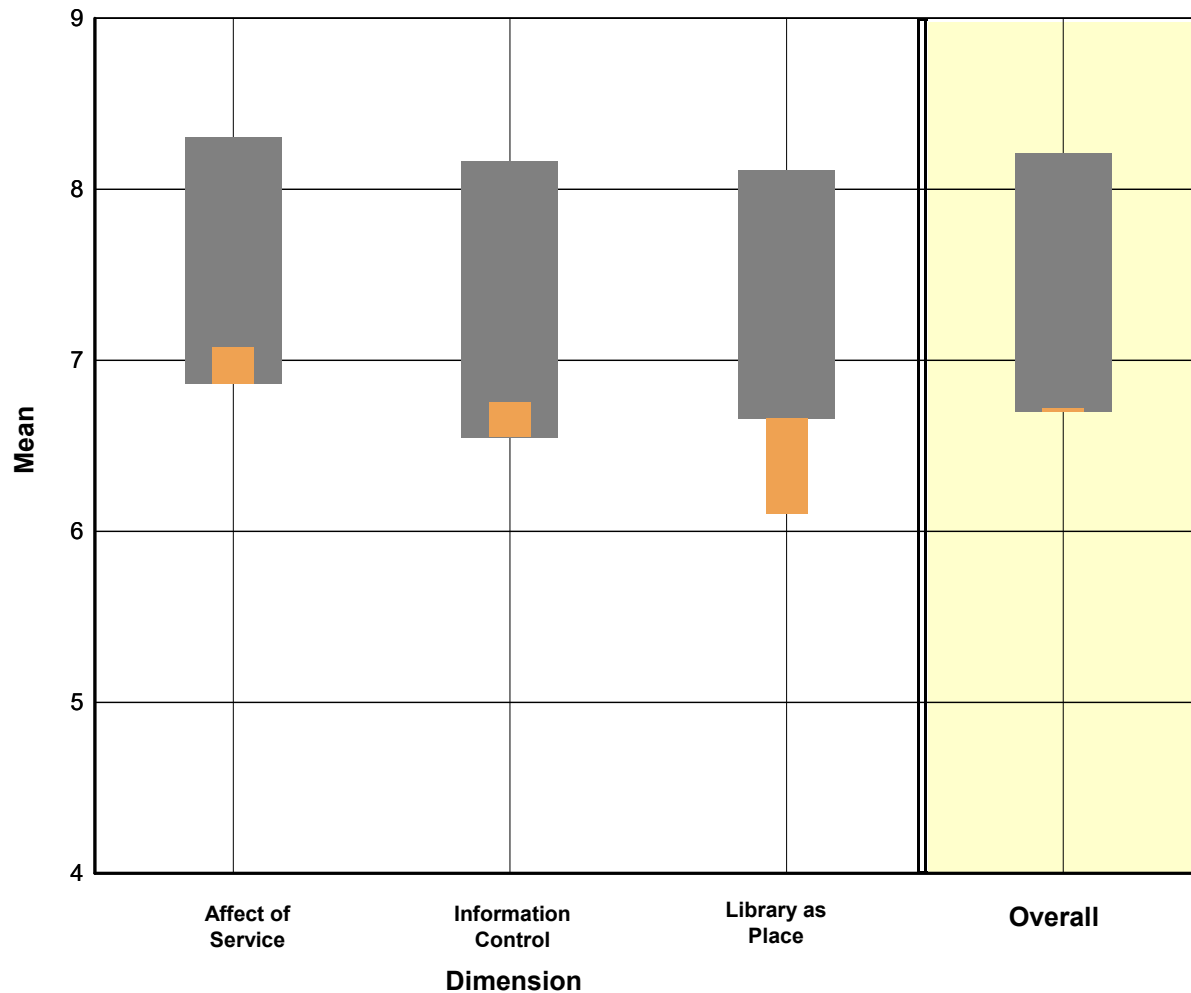
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Personnel de la bibliothèque

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.50	0.86	1.79	2.21	1.73	28
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.49	1.32	1.87	2.14	1.88	27
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.53	0.69	1.58	2.04	1.76	27
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.27	0.56	1.62	1.33	1.71	28
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.35	0.67	1.22	1.64	1.52	32
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.36	0.84	1.54	1.63	1.61	55
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.07	0.79	1.29	1.65	1.33	26
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.13	0.75	1.60	1.88	1.76	26
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.05	0.62	0.99	1.22	1.27	26
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.60	1.33	1.89	2.15	2.12	25
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.29	0.59	1.96	2.06	2.10	24
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.21	0.91	0.82	1.11	0.95	27
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.42	0.88	1.34	1.42	1.44	53
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.25	0.95	1.66	2.16	2.00	35
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.16	1.18	1.48	1.78	1.61	31
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.42	0.81	1.76	2.28	1.85	27
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.73	0.63	1.27	1.57	1.45	29
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.31	1.33	1.74	1.93	1.82	56
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.22	0.79	2.00	1.93	2.12	30
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.28	0.82	1.93	2.44	2.36	28
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.15	0.73	1.31	1.77	1.59	29
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.35	1.20	2.02	2.41	2.29	24
<b>Overall:</b>		<b>0.99</b>	<b>0.57</b>	<b>1.06</b>	<b>1.27</b>	<b>1.15</b>	<b>56</b>

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

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

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



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

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

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.86	8.30	7.07	0.21	-1.23	56
Information Control	6.55	8.17	6.75	0.20	-1.41	56
Library as Place	6.66	8.11	6.10	-0.56	-2.01	56
<b>Overall</b>	<b>6.70</b>	<b>8.21</b>	<b>6.72</b>	<b>0.02</b>	<b>-1.49</b>	<b>56</b>

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

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.05	0.62	1.26	1.35	1.33	56
Information Control	1.10	0.70	1.17	1.36	1.24	56
Library as Place	1.11	0.88	1.65	1.82	1.82	56
<b>Overall</b>	<b>0.99</b>	<b>0.57</b>	<b>1.06</b>	<b>1.27</b>	<b>1.15</b>	<b>56</b>

## 7.4 Local Question Summary for Personnel de la bibliothèque

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

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser						0
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose						0
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	6.67	7.83	7.67	1.00	-0.17	6
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information						0
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services						0
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	5.00	8.50	6.50	1.50	-2.00	2
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	6.50	7.75	6.75	0.25	-1.00	4
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	7.33	8.67	7.33	0.00	-1.33	3
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	5.00	7.00	5.00	0.00	-2.00	1
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	6.00	8.14	8.14	2.14	0.00	7
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces						0
Les horaires d'ouverture sont pratiques	6.57	7.71	8.00	1.43	0.29	7
Les horaires de service sont appropriés	7.00	7.60	6.60	-0.40	-1.00	5
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	9.00	7.00	5.00	-4.00	-2.00	1

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
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser						0
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose						0
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	0.52	1.33	1.37	0.89	1.17	6
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information						0
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services						0
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	0.00	0.71	0.71	0.71	1.41	2
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.29	0.96	1.89	0.96	1.41	4
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.15	0.58	0.58	1.00	1.15	3
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						1
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	0.82	1.07	0.69	1.35	1.00	7
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces						0
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.40	1.11	0.58	1.13	1.11	7
Les horaires de service sont appropriés	0.71	0.89	1.14	1.67	1.58	5
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires						1

## 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.	7.40	1.28	40
De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mes besoins d'apprentissage, de recherche et/ou d'enseignement.	7.03	1.32	35
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	6.96	1.39	56

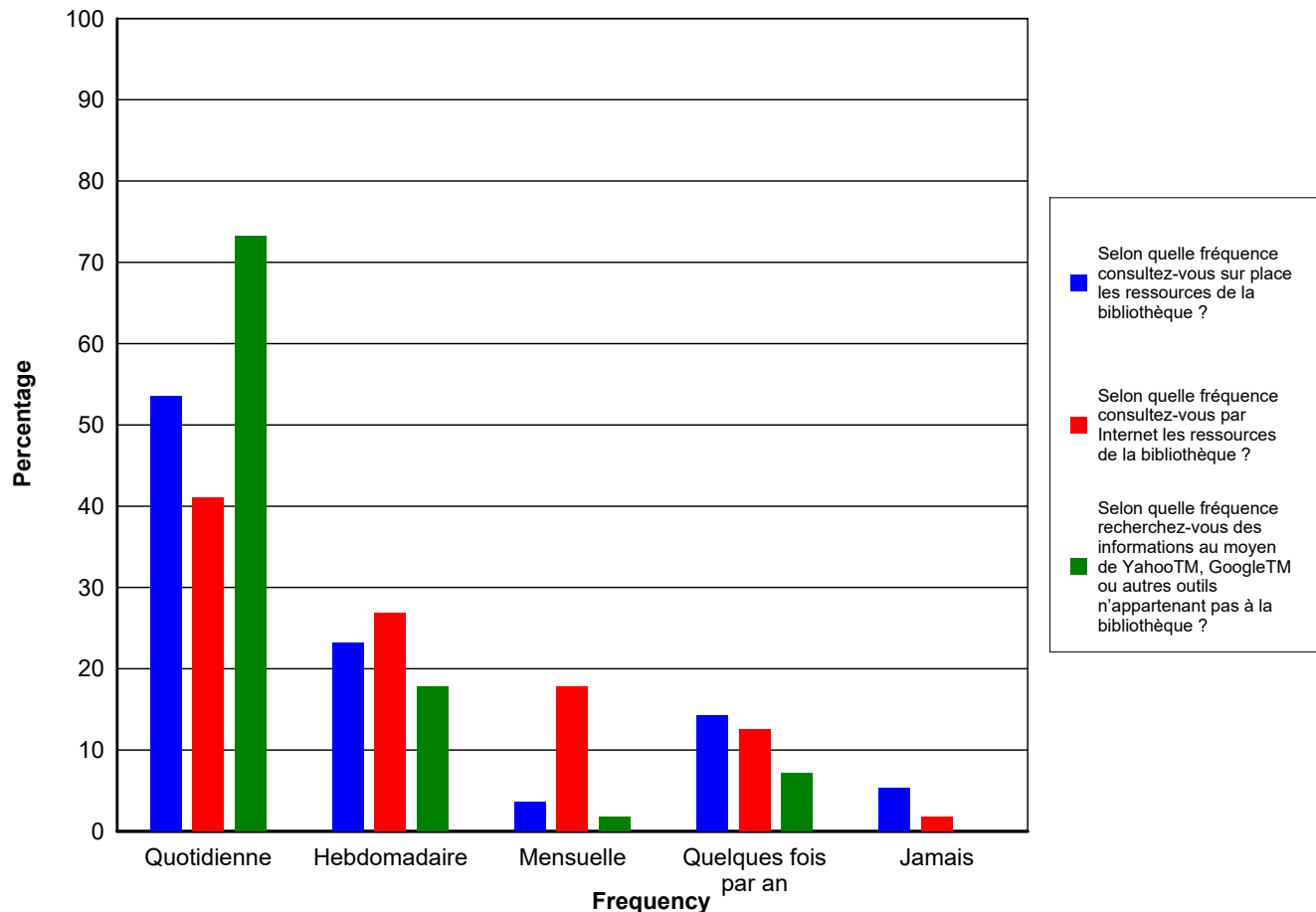
## 7.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

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.	6.73	1.18	33
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.00	1.51	31
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.28	1.16	36
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.40	1.80	35
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.	6.74	1.40	34

### 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 ?	30 53.57%	13 23.21%	2 3.57%	8 14.29%	3 5.36%	56 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	23 41.07%	15 26.79%	10 17.86%	7 12.50%	1 1.79%	56 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	41 73.21%	10 17.86%	1 1.79%	4 7.14%	0 0.00%	56 100.00%



## 8 Summary for Personnel et autres professionnels

### 8.1 Demographic Summary for Personnel et autres professionnels

#### 8.1.1 Respondent Profile by Âge:

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

Âge:	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00
18 - 22 ans	0	0.00
23 - 30 ans	6	31.58
31 - 45 ans	9	47.37
46 - 65 ans	4	21.05
Plus de 65 ans	0	0.00
<b>Total:</b>	<b>19</b>	<b>100.00</b>

#### 8.1.2 Respondent Profile by Sexe:

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

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

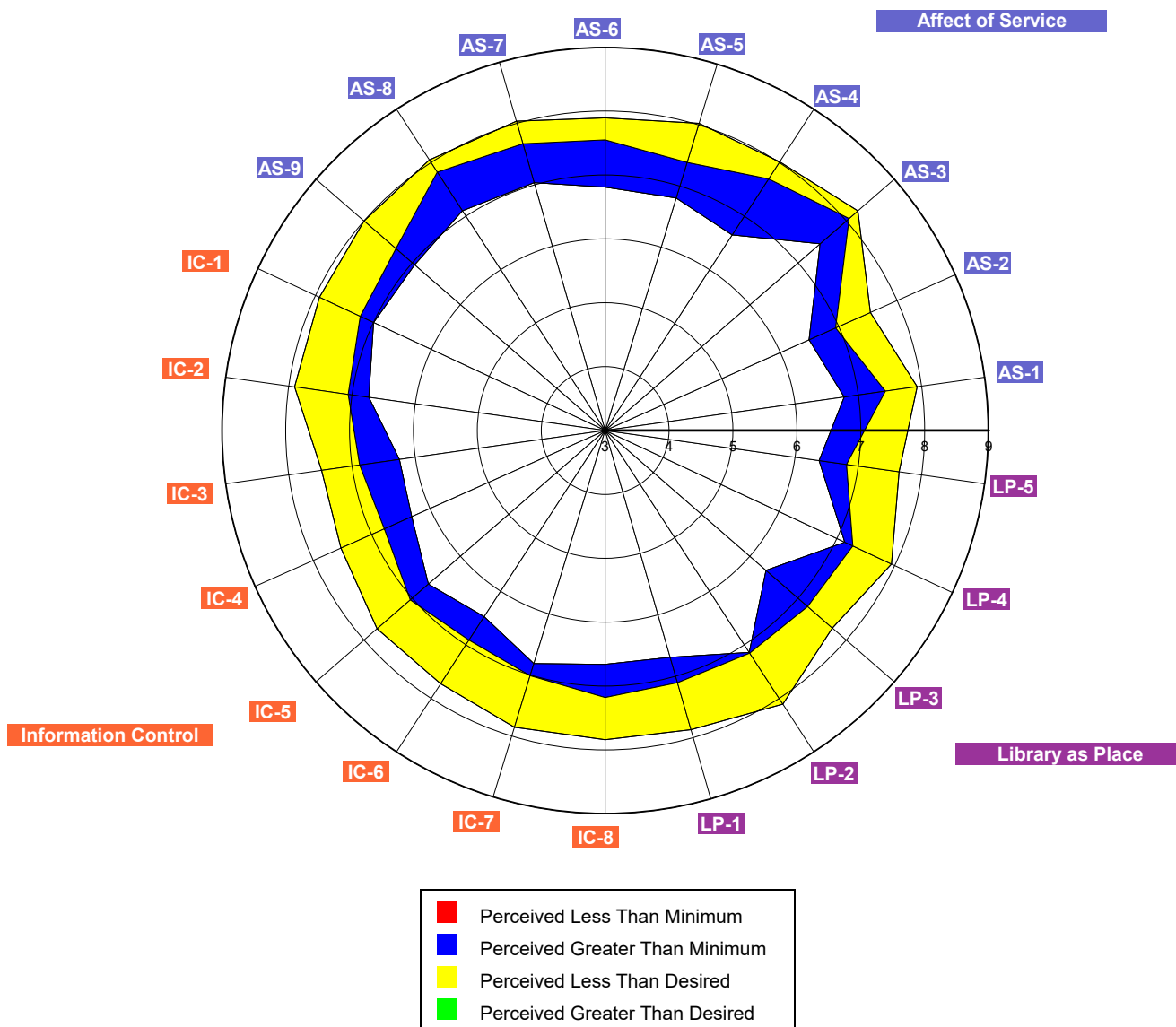
Sexe:	Respondents n	Respondents %
Féminin	13	72.22
Masculin	5	27.78
<b>Total:</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

## 8.2 Core Questions Summary for Personnel et autres professionnels

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

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

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



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

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	6.78	7.93	7.43	0.65	-0.50	72
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	6.49	7.54	6.95	0.46	-0.59	79
AS-3	Le personnel est toujours poli	7.46	8.24	8.06	0.60	-0.18	83
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	6.65	8.02	7.70	1.05	-0.32	66
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	6.81	8.03	7.39	0.58	-0.64	72
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	6.81	7.89	7.55	0.74	-0.34	260
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	7.04	8.04	7.67	0.63	-0.37	82
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	7.10	8.05	7.82	0.72	-0.23	79
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	6.95	8.00	7.34	0.39	-0.66	62
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	7.00	7.93	7.23	0.23	-0.70	74
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	6.73	7.91	7.06	0.33	-0.85	98
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	6.25	7.48	6.88	0.63	-0.60	83
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	6.31	7.53	6.78	0.47	-0.74	236
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	6.67	7.73	7.04	0.38	-0.69	96
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	6.48	7.73	6.91	0.44	-0.81	80
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	6.82	7.86	7.01	0.20	-0.84	76
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	6.66	7.84	7.18	0.52	-0.66	56
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	6.69	7.87	7.11	0.41	-0.77	264
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	7.14	8.11	7.15	0.01	-0.95	84
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	6.34	7.71	7.20	0.86	-0.51	80
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	7.14	7.94	7.28	0.14	-0.67	72
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	6.38	7.64	6.82	0.43	-0.83	76

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

---

---

<b>Overall:</b>	<b>6.69</b>	<b>7.79</b>	<b>7.26</b>	<b>0.57</b>	<b>-0.54</b>	<b>269</b>
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	------------

---

---

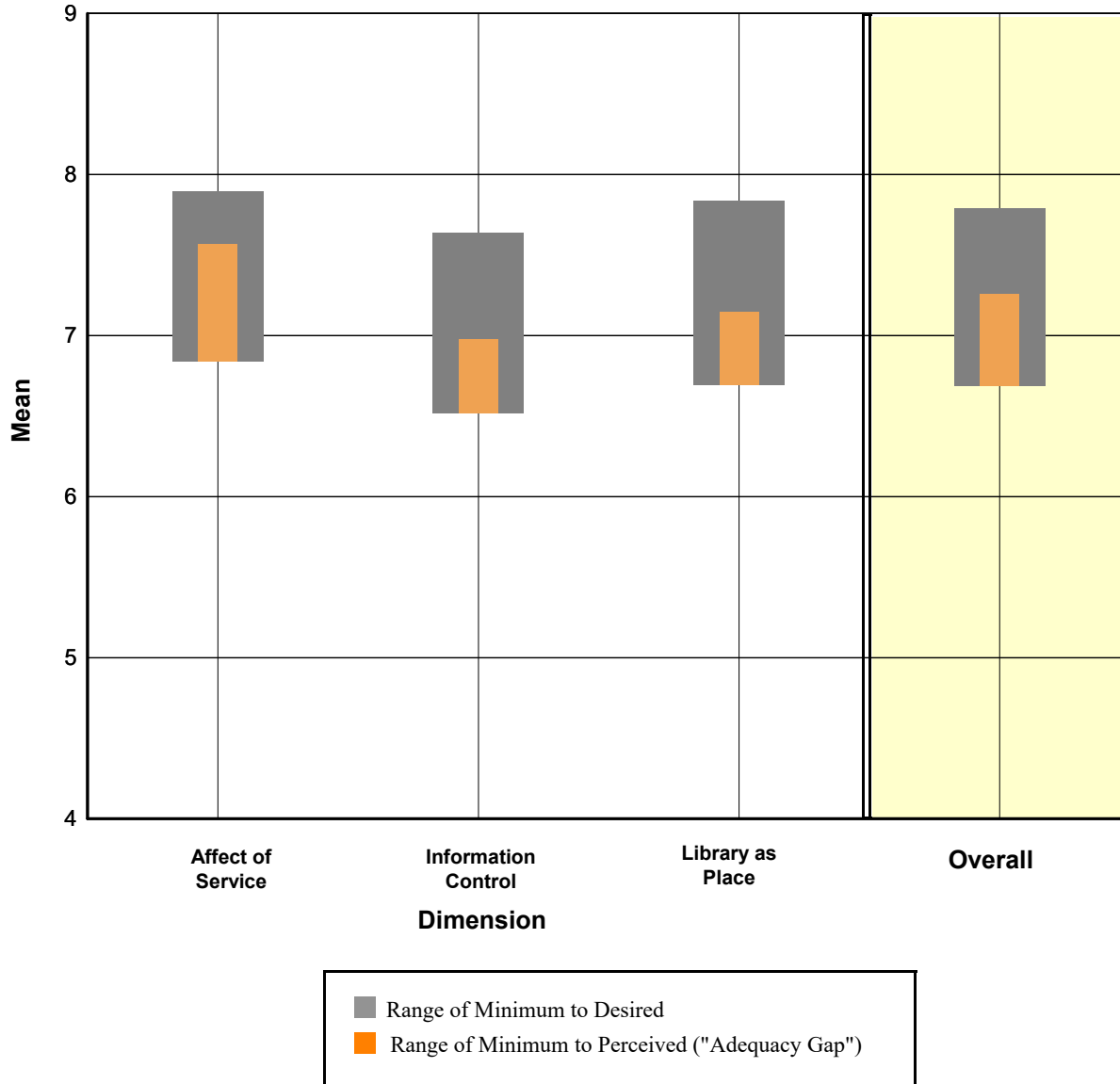
Language: English (France), French (France)  
Institution Type: College or University  
Consortium: LibQUAL France  
User Group: Personnel et autres professionnels

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Le personnel met les usagers en confiance	1.85	1.17	1.59	1.71	1.46	72
AS-2	Les usagers bénéficient d'un service personnalisé	1.75	1.47	1.75	1.38	1.75	79
AS-3	Le personnel est toujours poli	1.59	0.97	1.06	1.74	1.18	83
AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	1.76	1.07	1.11	1.67	1.23	66
AS-5	Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers	1.63	0.98	1.47	1.68	1.53	72
AS-6	Le personnel est prévenant à l'égard des usagers	1.60	1.11	1.47	1.69	1.44	260
AS-7	Le personnel comprend les besoins des usagers	1.65	1.04	1.37	1.69	1.33	82
AS-8	Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers	1.71	1.05	1.48	1.96	1.56	79
AS-9	Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes de service rencontrés par les usagers	1.77	1.06	1.38	1.78	1.46	62
<b>Information Control</b>							
IC-1	Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail	1.70	1.42	1.73	1.35	1.29	74
IC-2	Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche	1.63	1.15	1.58	1.99	1.86	98
IC-3	La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.74	1.45	1.75	1.48	1.60	83
IC-4	La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin	1.59	1.35	1.59	1.72	1.72	236
IC-5	L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information	1.76	1.38	1.62	1.88	1.73	96
IC-6	Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome	1.74	1.42	1.82	1.83	1.50	80
IC-7	L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome	1.61	1.12	1.60	1.77	1.69	76
IC-8	La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux	1.73	1.02	1.29	1.55	1.47	56
<b>Library as Place</b>							
LP-1	Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage	1.70	1.24	1.71	1.91	1.77	264
LP-2	La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel	1.62	1.17	1.83	2.19	2.01	84
LP-3	Les locaux sont confortables et attrayants	1.81	1.21	1.50	2.12	1.76	80
LP-4	La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche	1.51	1.40	1.55	1.95	1.58	72
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.96	1.56	1.93	2.29	2.08	76
<b>Overall:</b>		<b>1.34</b>	<b>0.91</b>	<b>1.11</b>	<b>1.40</b>	<b>1.18</b>	<b>269</b>

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

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

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



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

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.84	7.90	7.57	0.73	-0.33	265
Information Control	6.52	7.64	6.98	0.46	-0.66	263
Library as Place	6.69	7.84	7.14	0.45	-0.69	266
<b>Overall</b>	<b>6.69</b>	<b>7.79</b>	<b>7.26</b>	<b>0.57</b>	<b>-0.54</b>	<b>269</b>

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

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.46	0.98	1.28	1.49	1.29	265
Information Control	1.41	1.07	1.31	1.45	1.35	263
Library as Place	1.53	1.13	1.52	1.78	1.60	266
<b>Overall</b>	<b>1.34</b>	<b>0.91</b>	<b>1.11</b>	<b>1.40</b>	<b>1.18</b>	<b>269</b>

## 8.4 Local Question Summary for Personnel et autres professionnels

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

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	8.00	8.00	5.50	-2.50	-2.50	2
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	4.80	6.60	6.20	1.40	-0.40	5
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	7.67	9.00	6.67	-1.00	-2.33	3
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	6.43	7.38	6.86	0.43	-0.52	21
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	6.96	8.04	7.46	0.50	-0.58	24
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	5.67	6.00	6.00	0.33	0.00	3
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	5.75	6.83	6.42	0.67	-0.42	24
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	7.40	8.20	7.00	-0.40	-1.20	5
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	6.67	6.33	6.67	0.00	0.33	3
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	6.21	6.86	6.50	0.29	-0.36	14
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	7.24	8.14	7.57	0.33	-0.57	21
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	6.43	7.70	7.63	1.20	-0.07	30
Les horaires d'ouverture sont pratiques	7.08	7.80	7.51	0.43	-0.29	49
Les horaires de service sont appropriés	6.80	8.60	7.80	1.00	-0.80	5
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	7.12	8.14	6.56	-0.56	-1.58	50



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
Les ressources électroniques sont faciles à utiliser	1.41	1.41	0.71	2.12	2.12	2
La bibliothèque m'informe au sujet des services qu'elle propose	1.10	2.19	1.92	0.89	1.52	5
Les ressources électroniques correspondent à mes besoins en matière d'information	1.15	0.00	0.58	1.73	0.58	3
Le personnel de la bibliothèque m'enseigne des méthodes me permettant de trouver l'information	1.75	1.12	1.68	1.80	1.36	21
La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services	1.49	1.08	1.47	1.25	1.50	24
La bibliothèque possède les fonds multimédias (CD, DVD, enregistrements vidéo ou audio) dont j'ai besoin	1.15	2.65	1.00	0.58	2.65	3
La bibliothèque contribue à l'animation des campus de l'université	1.82	1.90	2.21	2.32	1.38	24
La bibliothèque possède les textes et les ouvrages dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail	1.14	0.84	2.35	1.52	2.17	5
La bibliothèque dispense des formations à la recherche d'information	2.08	1.53	1.15	1.00	0.58	3
La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose	1.53	1.88	2.31	2.70	2.31	14
Les conditions d'emprunts sont adaptées à mes besoins (nbre, durée)	1.76	0.91	1.43	1.28	1.25	21
La remise des documents et le prêt entre bibliothèques sont efficaces	1.50	0.88	1.52	1.75	1.60	30
Les horaires d'ouverture sont pratiques	1.53	1.40	1.57	1.49	1.12	49
Les horaires de service sont appropriés	1.48	0.55	1.30	0.71	1.64	5
La bibliothèque constitue un lieu accueillant, facilitant l'accès des personnes handicapées aux services et aux fonds documentaires	1.78	1.05	2.39	2.67	2.54	50

## 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.	7.80	1.20	148
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.	7.20	1.43	138
Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?	7.36	1.17	269

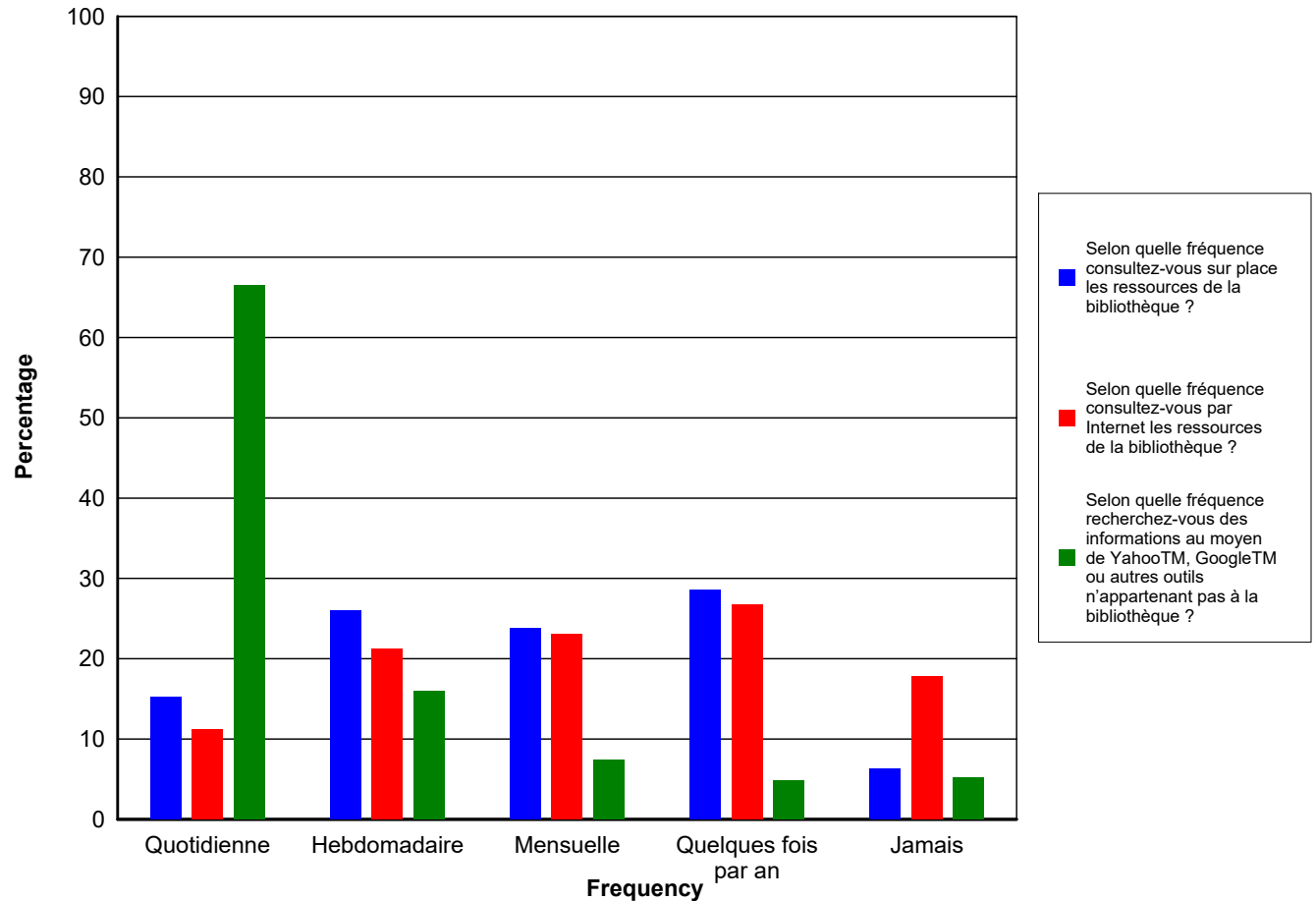
## 8.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel et autres professionnels

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.	6.43	1.69	105
La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire ou dans mon travail.	7.01	1.52	124
La bibliothèque me rend plus efficace dans mes recherches universitaires ou dans mon travail.	7.32	1.21	111
La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.	6.60	1.74	117
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	1.56	132

## 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 ?	41 15.24%	70 26.02%	64 23.79%	77 28.62%	17 6.32%	269 100.00%
Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?	30 11.15%	57 21.19%	62 23.05%	72 26.77%	48 17.84%	269 100.00%
Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de Yahoo™, Google™ ou autres outils n'appartenant pas à la	179 66.54%	43 15.99%	20 7.43%	13 4.83%	14 5.20%	269 100.00%

## 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 © 2019 Association of Research Libraries**