



**Ta bibli,
combien tu l'aimes ?**

Ton avis compte !
Participe
à l'enquête en ligne
sur la bibliothèque.

À GAGNER
1 IPAD
2 CASQUES AUDIO BOSE
1 ENCEINTE
BLUETOOTH JBL

SciencesPo
BIBLIOTHÈQUE



LibQUAL+
Charting Library Service Quality

Enquête Libqual+, 4^{ème} édition. Quels résultats ? Quelles actions ?

Mars 2018

Mission Marketing de la bibliothèque



Une participation record parmi les étudiants

Une participation doublée par rapport aux éditions précédentes prouve que la bibliothèque est un sujet mobilisateur qui leur tient à cœur.

Taux de réponse favorisé par l'aide du personnel et des entreprises partenaires.



Participation

Ecole de Droit & 1A : 4 étudiants sur 10

2A : 31%

EAP : 27%

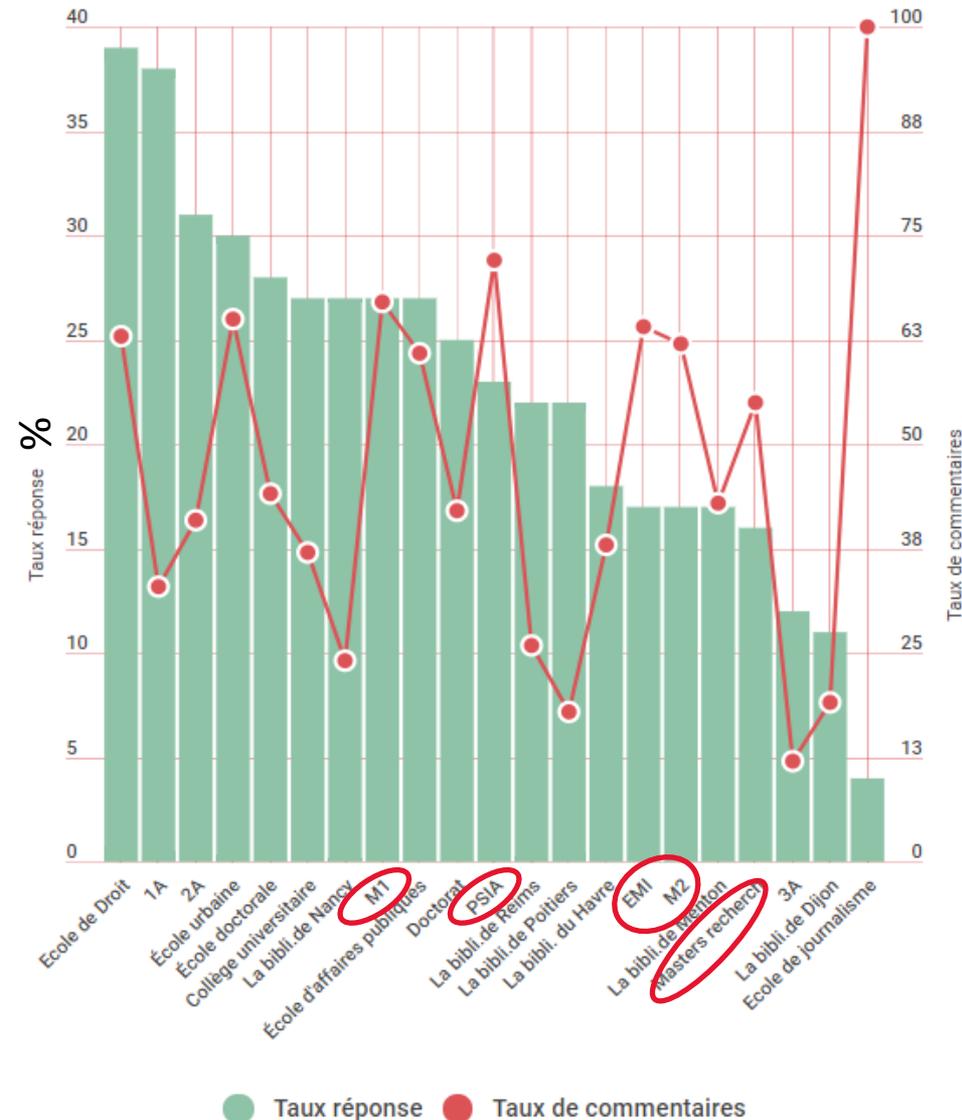
Bachelor Paris : 24% :

PSIA : 23%

Reims : 22%

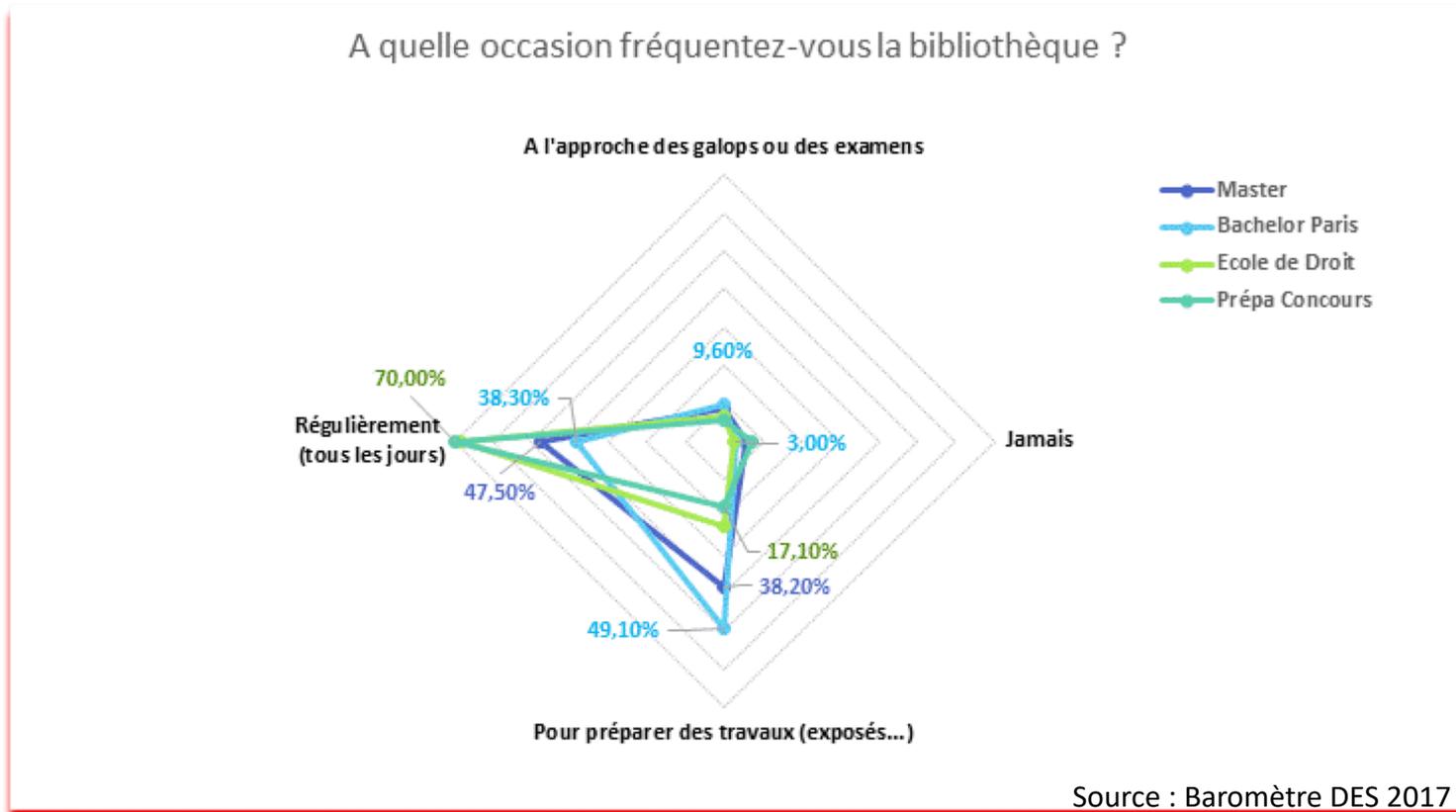
La part de ceux qui ont laissé des commentaires est particulièrement élevée chez les master dont l'usage de la bibliothèque est la plus intensive

(Les collègues répondent majoritairement qu'ils séjournent de 1 à 2H quand les masters annoncent plus de 2 H, voire pour 15,4%, la journée entière.)



Les plus assidus sont les masters
et particulièrement les juristes &
les prépa concours

70% des répondants qui préparent les concours déclarent
venir **tous les jours** en bibliothèque



84%



des répondants en Master **utilisent les ressources en ligne de la bibliothèque** au moins une fois par semaine (dont 34% quotidiennement)

En 2014, ils étaient 84%

et

67%

des masters utilisent les ressources de la bibliothèque sur place **au moins une fois par semaine** (dont 34% quotidiennement)

En 2014, ils étaient 74 %



Que nous ont-ils dit ?

Bachelor Paris

Globalement plutôt satisfaits, les Parisiens déplorent (uniquement dans les commentaires) comme tous le manque de place, l'excès de chaleur et la pénurie de carrels.

« La bibliothèque est très bien fournie, aménagée est entretenue. Cependant il y a un manque prononcé de place disponible. »

Bachelor Campus

Les campus selon les spécificités de leur bibliothèque reçoivent des évaluations distinctes.

Point commun :
Apprécient l'interaction avec le personnel permanent (quand il y en a) ; regrette le fonctionnement du PCR

« Il s'agirait à mon sens d'allonger la durée des prêts et de permettre le prêt des ouvrages entre campus sciencespo ... »

Master

Plutôt insatisfaits, les Masters donnent de mauvaises notes à la bibliothèque comme lieu et renchérissent par des commentaires acerbes sur le manque de place, l'excès de chaleur et la pénurie carrels.

*« De façon globale je suis assez satisfait des possibilités qui m'offre la bibliothèque concernant la recherche et la consultation d'informations en ligne. Le personnel est qualifié et prêt à aider. Par contre il est inexcusable pour un établissement tel que l'IEP de ne pas offrir aux étudiants (qui payent des frais de scolarité élevés) des locaux assez grands qui assureraient que les étudiant souhaitant de travailler en bibliothèque y trouvent toujours une place..
Étudiant de Master 2 PSIA »*

Enseignants - chercheurs

Très réservés sur l'ensemble des items soumis à évaluation, ils ne sont pas franchement négatifs. Un accompagnement plus poussé est nécessaire dans la valorisation des documents disponibles pour eux, souvent méconnus. (96 rep. uniquement)

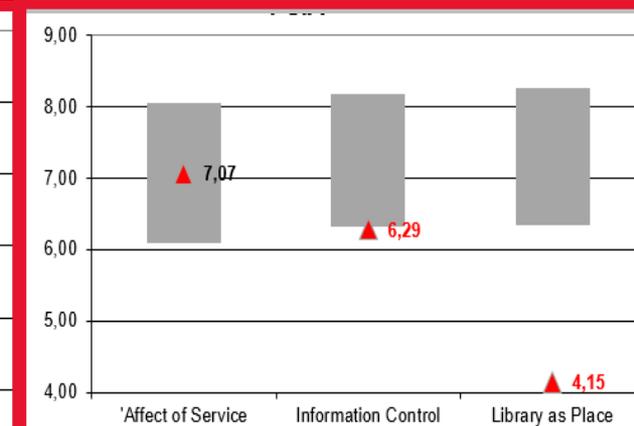
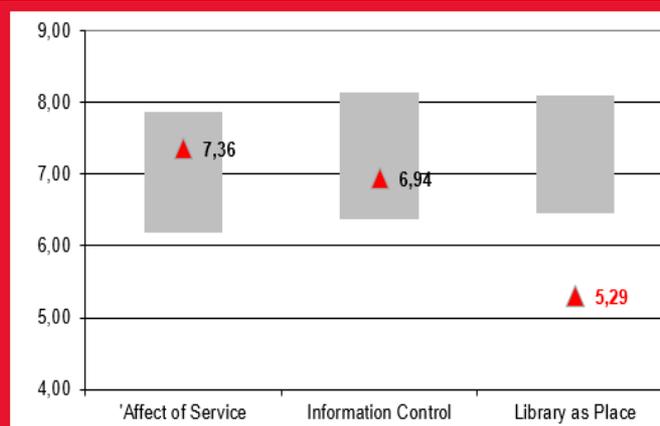
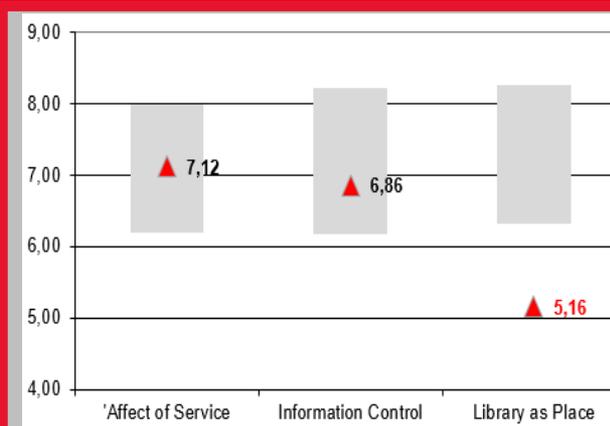
« Il est souhaitable de poursuivre le développement des ressources électroniques (périodiques et ouvrages). »

Zoom sur les masters

Droit, 226 r.

EAP, 469 r.

PSIA, 410 r.



39% de participants (9% en anglais) ; 63% ont laissé des commentaires

27% de répondants (10% en anglais) ; 61% ont laissé des commentaires

23% de participants (45% en anglais) ; 72% ont laissé des commentaires

Zoom sur les masters



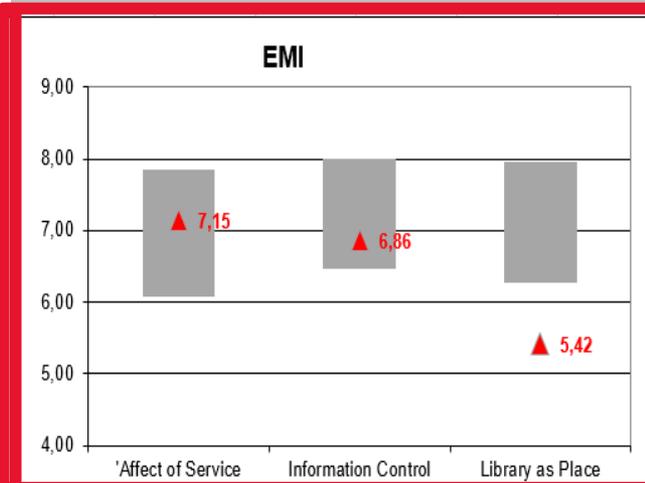
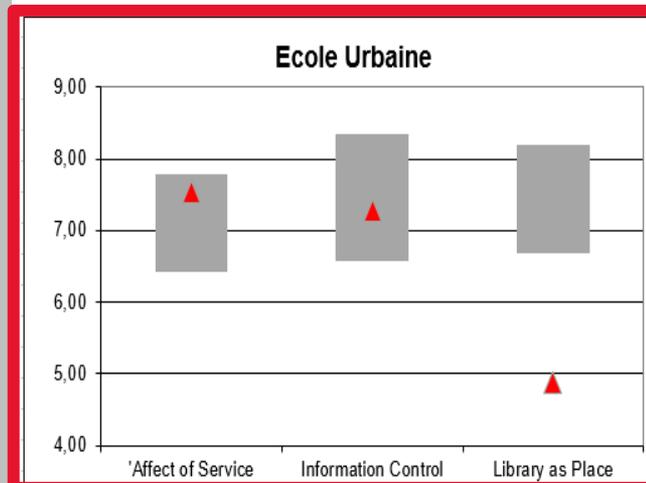
Ecole de journalisme, 4 r.

Ecole urbaine, 118 r.

EMI, 202 r.

4% de répondants

*Faire plus attention au silence
C'est bon j'aime bien "
Un des gros points négatifs des
bibliothèques de Sciences Po est la
chaleur qu'il fait dans les bâtiments
et empêche de se concentrer sur les
recherches. C'est le principal défaut
qui me fait étudier chez moi et non à
la bibliothèque"*

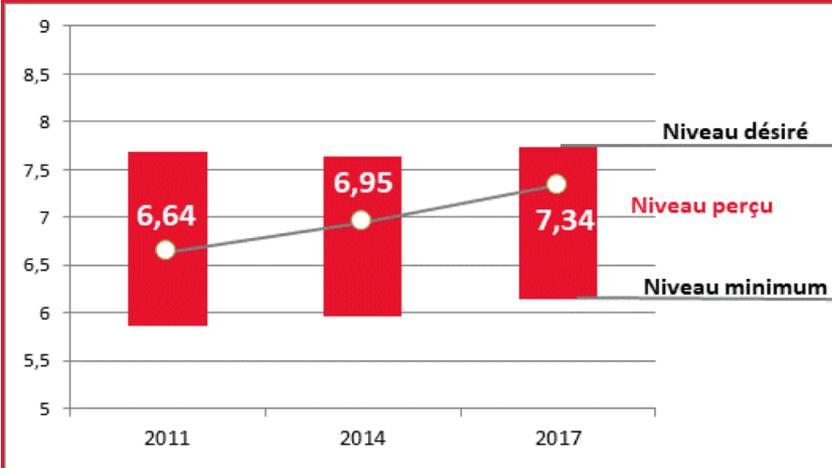


30% de répondants
(10% en anglais); 65% ont
laissé des commentaires

17% de répondants (7% en
anglais); 64% ont laissé des
commentaires

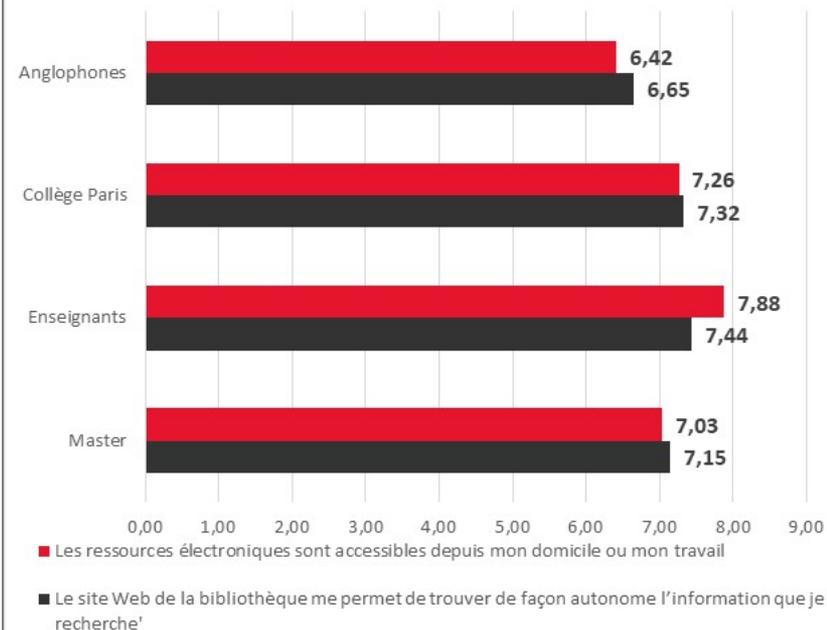


L'accueil réservé aux usagers en hausse constante depuis 2011



Les ressources électroniques sont facilement disponibles à distance ; le site web me permet de trouver l'information que je cherche !

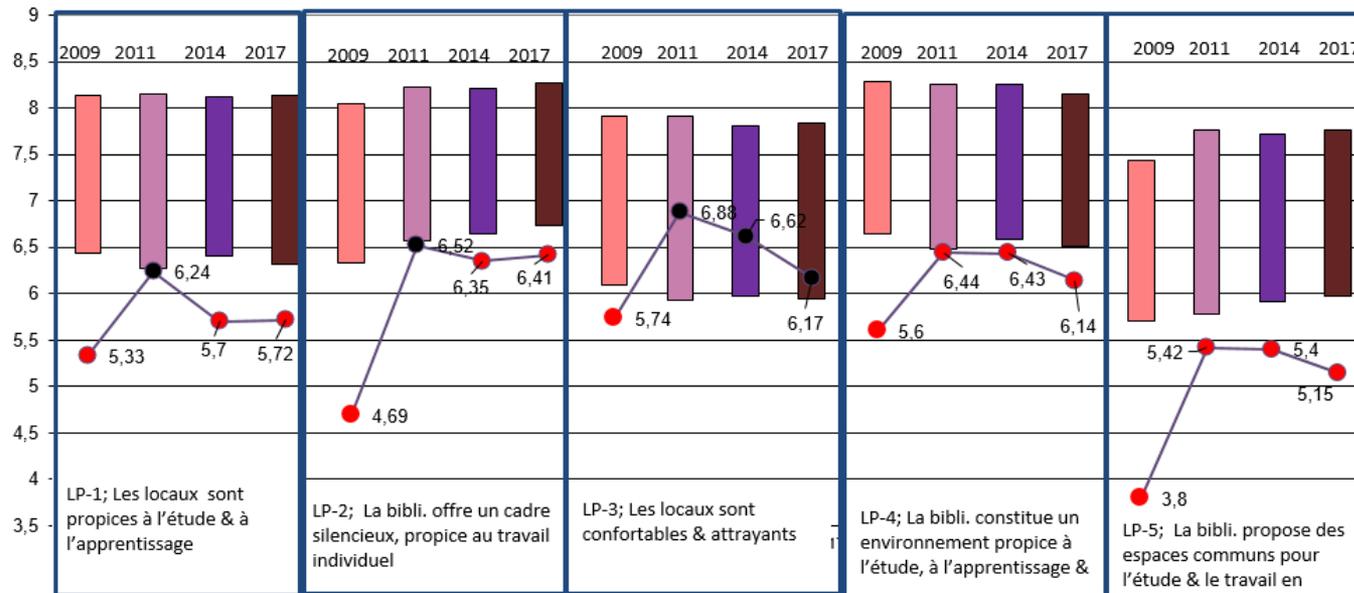
Les ressources électroniques et leur accès (note /9)





Le manque de places assises, la chaleur, la mauvaise qualité de l'air pénalisent l'ensemble de l'expérience des usagers de la bibliothèque

Niveaux d'exigence et de satisfaction sur les locaux
Un niveau perçu souvent en deçà du minimum désiré depuis 2009 !

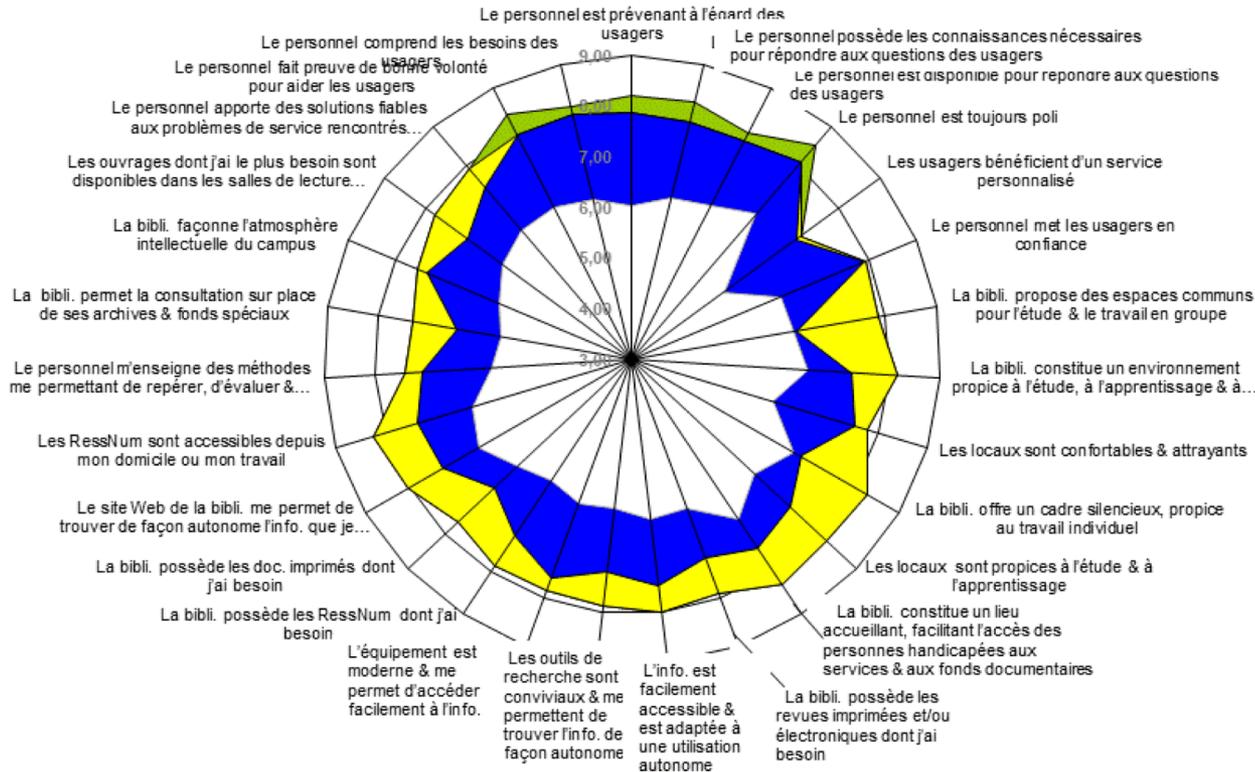




LibQUAL+
2017 Survey

Reims 2017 avec questions optionnelles

{
4

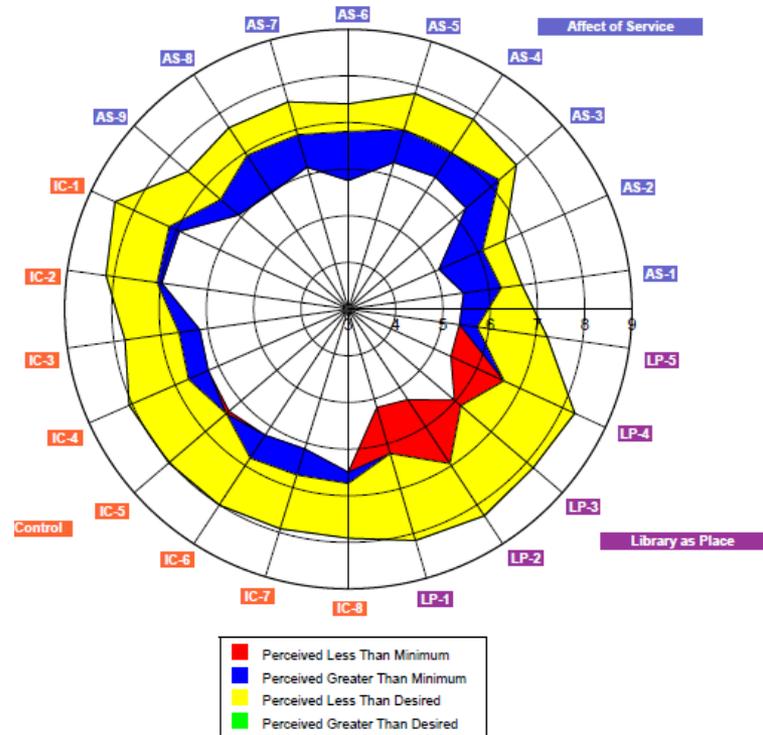
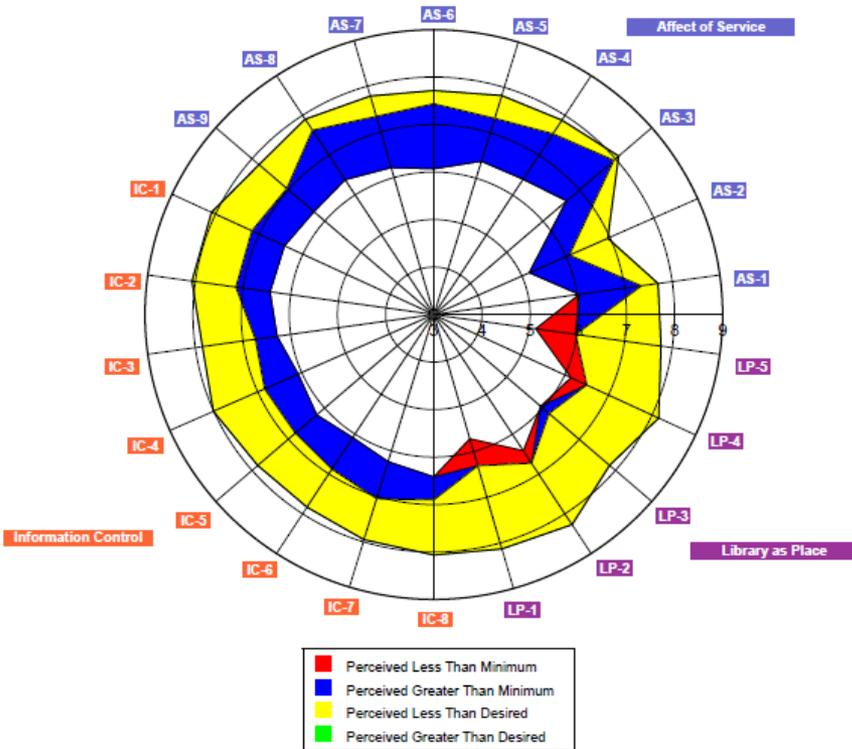




Sciences Po 3043 répondants

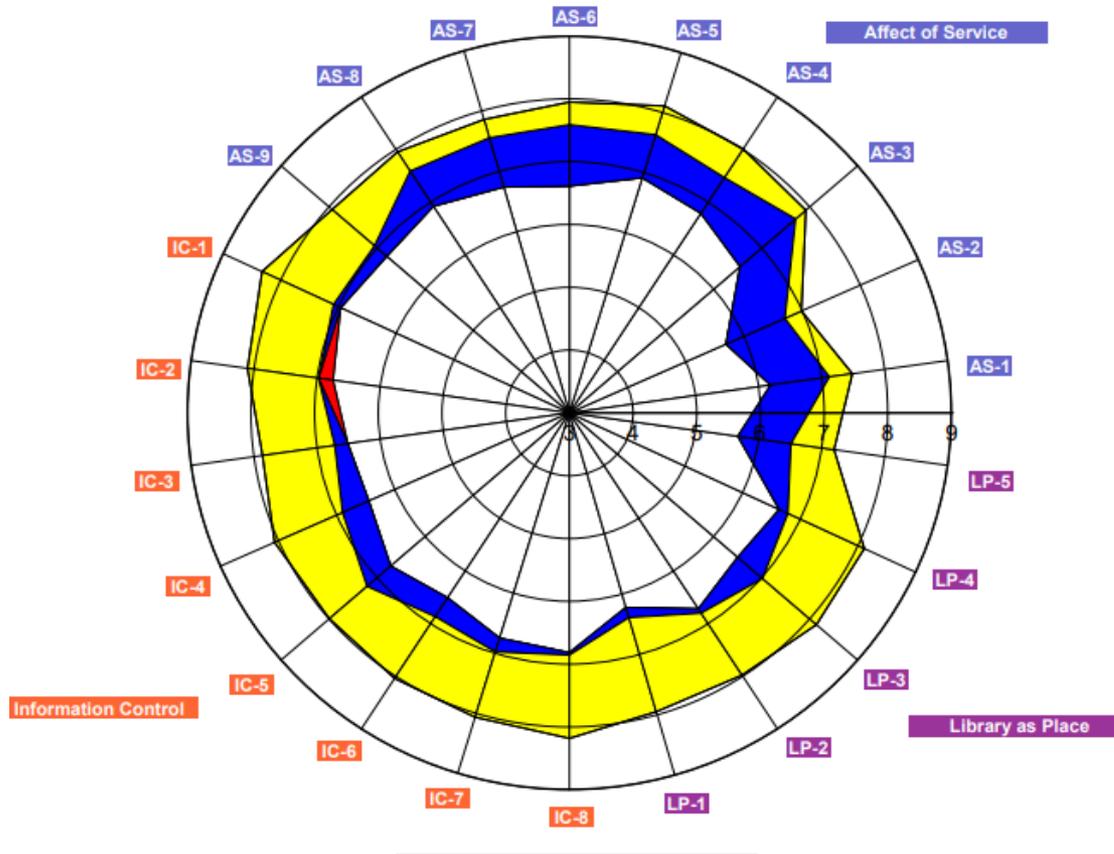
London School of Economics

477 répondants (population de référence 12 000 personnes)





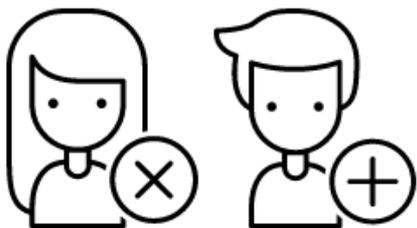
King's College London : 1500 répondants (population de référence 35 000 personnes)



En interne

Nous utilisons ces retours pour améliorer

l'expérience
utilisateur



Constitution d'un ***comité de suivi de l'expérience utilisateur*** en salles de lecture qui se réunit une fois par semaine



Dans les murs

Elargissement des horaires;
Gestion des places
Réflexion sur les livres des salles ;
Formations ;
Impressions ;

A distance

Tchat disponible de 9 à 19H30;
Nouvelle page des ressources numériques ;
Toujours plus de RN ;
Enquête sur le site Web.

