

## Analyse et synthèse des résultats LIBQUAL 2012 enquête des bibliothèques UB1 : Que retenir ?

Date : septembre 2012  
Rédacteur : V.Boyé

**STRUCTURE : Service Commun de la Documentation (SCD), Université Bordeaux 1**  
Allée Baudrimont, 33405 Talence Cedex, 05 40 0089 89

Dans le cadre de la démarche qualité débutée en 2010 en cohérence avec les orientations Qualité de l'Université Bordeaux 1, la direction du SCD a souhaité porter un nouveau regard sur ses activités et se fixer des objectifs répondant avant tout aux besoins des usagers. Pour cela une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble des publics des bibliothèques de l'Université Bordeaux 1 a été lancée au premier trimestre 2012 dont voici les principaux résultats.

**Qui a répondu ?** : L'ensemble des répondants répartis dans les 3 grands groupes (Licence, Master/Doctorat, Enseignants-Chercheurs) représentent quasiment parfaitement la communauté universitaire garantissant ainsi la représentativité des réponses. L'enquête a été remplie majoritairement à (env) 90% d'étudiants et 10% d'enseignants chercheurs.

**Pour quelle bibliothèque ?** : De cette question d'usage « quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent », on peut déduire que les réponses LIBQUAL données portent, pour la plus grande partie (69% de répondants) sur la BUST, puis sur la bibliothèque de l'IUT et enfin dans une moindre mesure sur les bibliothèques de recherche. Cette majorité est constituée essentiellement par l'ensemble des répondants étudiants. Les autres bibliothèques fréquentées en deuxième choix sont pour 11% des Master/Doctorat les bibliothèques de recherche contre 20% des Licence déclarant fréquenter en second lieu la bibliothèque de l'I.U.T. Enfin, les Enseignants-Chercheurs déclarent tout de même fréquenter la BUST le plus souvent à un peu plus de 50% (contre 70% pour les étudiants) contre seulement 36% qui vont d'abord dans les bibliothèques de recherche.

**Satisfaction générale affirmée et confirmée !** : Globalement, l'ensemble des usagers a exprimé une satisfaction importante de manière très homogène sur la **qualité des services rendus**. A propos de **l'accueil et l'aide reçue** les avis sont un peu plus divergents malgré une moyenne plus élevée. Cependant, sur ces deux derniers aspects, seulement moitié moins de répondants se sont exprimés comparativement à la question plus générale sur la qualité des services rendus. [Gardons en tête : les usagers sont satisfaits !](#)

**Synthèse des résultats par thème** : Satisfaction confirmée avec des marges de progression possibles !

1) **La qualité des services rendus par les équipes** : globalement, les équipes ont été estimées courtoises, disponibles et compétentes pour répondre aux questions des usagers. Les usagers ont également affirmé qu'ils ne s'attendent pas particulièrement à recevoir un service personnalisé mais portent en revanche une grande attention à ce que le personnel soit toujours courtois, ait la compétence pour leur répondre et soit aussi disposé à les renseigner, ce dont ils sont satisfaits.

2) **Les locaux** : de manière générale les locaux sont plébiscités par les usagers. Ils trouvent tout d'abord que les bibliothèques offrent un espace adéquat pour étudier, faire des recherches, travailler, et qu'elles sont accueillantes et confortables. Une nuance forte est à apporter cependant : une critique généralisée est formulée sur le fait que les espaces ne sont pas vraiment calmes ni propices au travail individuel. Le « bruit » y est trop présent.

3) **La documentation** : l'accès à l'offre documentaire et les ressources à disposition ont été considérés comme satisfaisants dans leur ensemble même s'il s'agit de la dimension la moins plébiscitée des trois et pour laquelle les marges de progression attendues sont les plus importantes.

Il est à noter en particulier que l'accès aux contenus apparait comme le plus problématique : le site web des bibliothèques ne semble pas permettre aux usagers de repérer ce qu'ils cherchent. Il a également été mis en avant que les outils à disposition pour faire des recherches en autonomie ne donnent pas vraiment satisfaction. En revanche, une fois identifiée la documentation est considérée comme facilement accessible et le matériel à disposition permet aussi d'accéder aisément à l'information recherchée.



## Table des matières

<b>1. Contexte.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Qu'est-ce que Libqual ?.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Qui a répondu ?.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Pour quelle bibliothèque ? .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Satisfaction générale exprimée ! .....</b>	<b>7</b>
QUE MESURE-T-ON ? .....	7
COMMENT AVEZ-VOUS EVALUE ?.....	7
QU'OBTIENT-ON ? .....	7
RESULTATS POUR BORDEAUX 1 : TRES BONNE APPRECIATION GENERALE ! .....	7
<b>6. Satisfaction générale confirmée .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Satisfaction confirmée pour chaque thème : services/documentation/lieux..</b>	<b>10</b>
<b>8. Tendances par type de répondants : L/MD/EC .....</b>	<b>12</b>
LICENCE .....	12
MASTER/DOCTORAT .....	13
ENSEIGNANTS-CHERCHEURS .....	13
<b>9. Tendances generales par axes .....</b>	<b>15</b>
QUALITE DES SERVICES   ACCES A LA DOCUMENTATION .....	15
BIBLIOTHEQUE COMME LIEU .....	15
<b>10. Quels usages de fréquentation et usages des bibliothèques ?.....</b>	<b>16</b>
QUELLE EST VOTRE FREQUENCE D'UTILISATION SUR PLACE DES RESSOURCES ? .....	16
QUELLE EST VOTRE FREQUENCE D'UTILISATION DES PAGES WEB DE VOTRE BIBLIOTHEQUE ?.....	18
QUELLE EST VOTRE FREQUENCE D'UTILISATION DE YAHOO™, GOOGLE™ OU DE PORTAILS WEB AUTRES QUE CEUX DE VOTRE BIBLIOTHEQUE ? .....	19
QUELQUES ELEMENTS A RETENIR DU CROISEMENT ENTRE LES USAGES DES REpondants ET LES REponses DONNEES .....	20
<b>Table des figures .....</b>	<b>21</b>



# 1.CONTEXTE

---

Dans le cadre de la démarche qualité débutée en 2010, la direction du SCD a souhaité porter un nouveau regard sur ses activités et se fixer des objectifs répondant avant tout aux besoins des usagers. Un ensemble d'actions a été mis en place dans le but de satisfaire au mieux les attentes du public.

Une première réflexion a eu lieu autour de la Charte QUALIBIB, outil décortiquant par activité le métier des services de documentation. Cette charte propose un cadre d'observation des différentes activités auxquelles sont attachées des suggestions d'indicateur spécifique.

Une démarche d'autoévaluation a débuté sur la base d'un travail autour de la Charte Marianne fait en interne, sur la thématique de l'accueil dans les services publics de l'Etat. Un groupe de travail « accueil » a vu le jour. Sa mission est de suivre, proposer et mettre en œuvre les préconisations issues de leurs réflexions sur la base des travaux effectués dans le cadre de l'accélérateur Marianne.

Dans le même temps, l'enquête Libqual «Library Quality » a été lancée avec pour objet l'évaluation de la satisfaction des usagers, c'est-à-dire essayer de comprendre la perception très subjective que nos usagers ont des services rendus par nos bibliothèques.

## 2.QU'EST-CE QUE LIBQUAL ?

---

Il s'agit d'une enquête de satisfaction anonyme en ligne « clefs en main » qui est pratiquée depuis 2003 par des centaines de bibliothèques, en France, en Europe et Outre-Atlantique.

Cette enquête vise à obtenir des renseignements **sur la satisfaction des usagers sur l'ensemble des services offerts par l'ensemble des bibliothèques de l'université**. Le public visé se constitue de la **communauté universitaire** dans son ensemble (étudiants, enseignants-chercheurs et personnel de l'université) ainsi que des lecteurs extérieurs.

22 questions principales et 5 questions locales sont posées. Elles se regroupent au sein de 3 axes (ou dimensions) correspondant aux services offerts par les bibliothèques :

- Les espaces (confort, propreté, ergonomie)
- La documentation (adéquation des collections papier et électroniques avec les besoins des usagers)
- La qualité des services rendus par nos structures (accueil, accès distant, prêt entre bibliothèques)

Originale, cette enquête permet d'apprécier la satisfaction des usagers en leur demandant, pour chaque question, de définir 3 niveaux auxquels il attribue une note sur une échelle de 1 à 9 :

- Le niveau minimum de service que l'utilisateur souhaiterait trouver
- Le niveau idéal (maximum) que l'utilisateur souhaiterait voir atteint
- Le niveau qu'il observe en réalité à la bibliothèque pour la dite question.

Pour chaque question posée, la mesure de l'écart entre le minimum, le maximum et la position de la situation observée permet de visualiser au moyen de radar, les zones de satisfaction et d'insatisfaction et donc des marges de progression. Cette enquête permet de visualiser rapidement les points forts et les points faibles aux yeux des publics fréquentant nos bibliothèques.

Cette enquête a été ouverte à tous les membres de la communauté universitaire du 23 janvier au 25 février 2012.

### 3. QUI A REPONDU ?

**A retenir :** L'ensemble des répondants répartis dans les 3 grands groupes (Licence, Master/Doctorat, Enseignants-Chercheurs) représentent quasiment parfaitement la communauté universitaire garantissant ainsi la représentativité des réponses. L'enquête a été remplie majoritairement à (env) 90% d'étudiants et 10% d'enseignants chercheurs.

p.25 Rapport Libqual.

Un taux de réponse tout à fait satisfaisant a été obtenu : près de 10% (9.82%) de la population de l'université a répondu, soit 1033 réponses exploitables pour une population d'origine de 10 523 personnes. Nous sommes parfaitement dans la moyenne nationale (le consortium Libqual France est aussi à 10%). A cela s'ajoute 330 commentaires libres soit plus de 30% des réponses.

*A noter : Pour cette analyse nous avons fait le choix d'interpréter de manière comparée les réponses des 3 principaux groupes de répondants Licence (L), Master/Doctorat (MD) et Enseignants-Chercheurs (EC) à l'exception des personnels dont le nombre de répondants est moins significatif (37 personnes). Notre population de départ est donc pour les graphiques généraux de 1033 répondants alors que pour les graphiques comparant les 3 groupes la population totale est de 996 (=1033-37 personnels) répondants répartis comme suit :*

- 540 Licence
- 344 Master/Doctorat
- et 112 Enseignants/Chercheurs.

La représentativité des répondants est très cohérente. En mettant en regard la typologie de la population de l'université et le nombre de répondants pour chaque type, on constate qu'à quelques détails près, les réponses données sont représentatives pour chaque catégorie de répondants. On note cependant :

- une légère sous-représentativité des licences : 543 réponses (54% des répondants pour une population d'origine de 58%)
- une encore plus légère sur-représentativité des Masters-Doctorats: 346 réponses (35% répondants pour une population d'origine de 32%)
- et une parfaite adéquation pour les enseignants chercheurs : 113 réponses (11% des répondants pour une population d'origine de 11%)

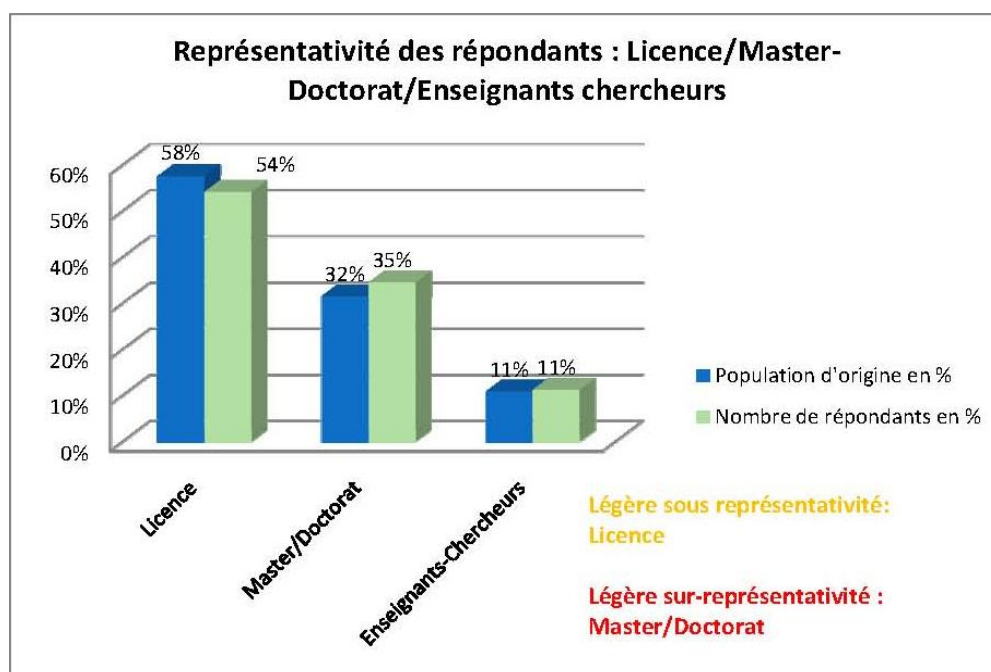


Figure 1: Représentativité des répondants - enquête Libqual 2012

## 4. POUR QUELLE BIBLIOTHEQUE ?

**A retenir :** De cette question d'usage « quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent », on peut déduire que les réponses LIBQUAL données portent, pour la plus grande partie (69% de répondants) sur la BUST, puis sur la bibliothèque de l'IUT et enfin dans une moindre mesure sur les bibliothèques de recherche. Cette majorité est constituée essentiellement par l'ensemble des répondants étudiants.

Les autres bibliothèques fréquentées en deuxième choix sont pour 11% des Master/Doctorat les bibliothèques de recherche contre 20% des Licence déclarant fréquenter en second lieu la bibliothèque de l'I.U.T. Enfin, les Enseignants-Chercheurs déclarent tout de même fréquenter la BUST le plus souvent à un peu plus de 50% (contre 70% pour les étudiants) contre seulement 36% qui vont d'abord dans les bibliothèques de recherche.

A la question « quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ? » vous avez répondu à **69% la Bibliothèque Universitaire des Sciences et Techniques (B.U.S.T)** tous publics confondus c'est-à-dire quel que soit votre statut étudiant en licence, en master ou doctorat, enseignant-chercheur ou personnel. **14% des répondants ont déclaré fréquenter la bibliothèque de l'I.U.T.** et **10% les bibliothèques de recherche de Bordeaux 1.** Les résultats de cette enquête Libqual concerne donc à priori à près de **70% les services, la documentation et les espaces de la BUST.**

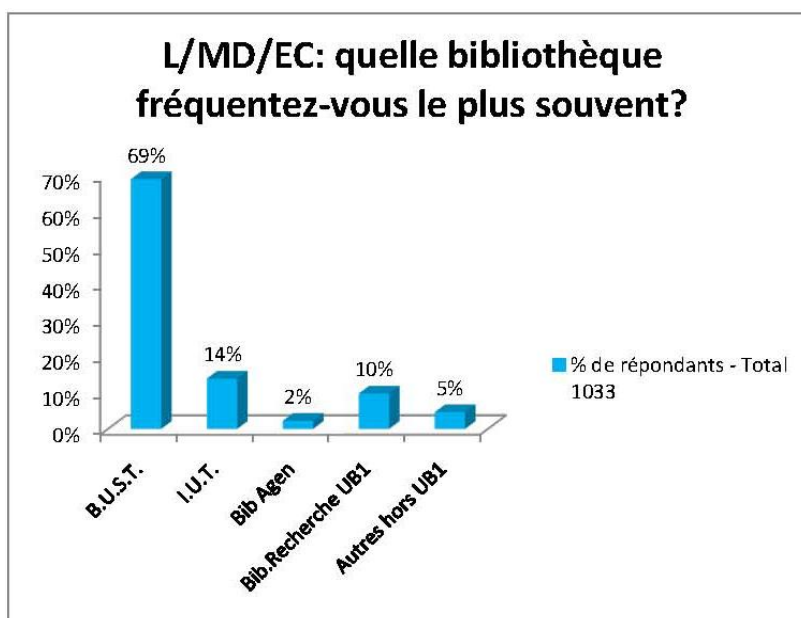


Figure 2 : Tous répondants confondus : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?

Ces (presque) 70% des répondants déclarant venir le plus souvent à la BUST sont constitués par une majorité de Licences (377 personnes), puis 262 Masters et Doctorats et enfin 59 enseignants-chercheurs. Naturellement on constate que la majorité de répondants allant à la Bibliothèque de l'IUT sont des Licences (110) même si elle est quand même fréquentée par des répondants de niveau Master/Doctorat (23). Enfin, sans grande surprise non plus les bibliothèques de recherche sont fréquentées principalement par des répondants de niveau Master et Doctorat et des enseignants-chercheurs.



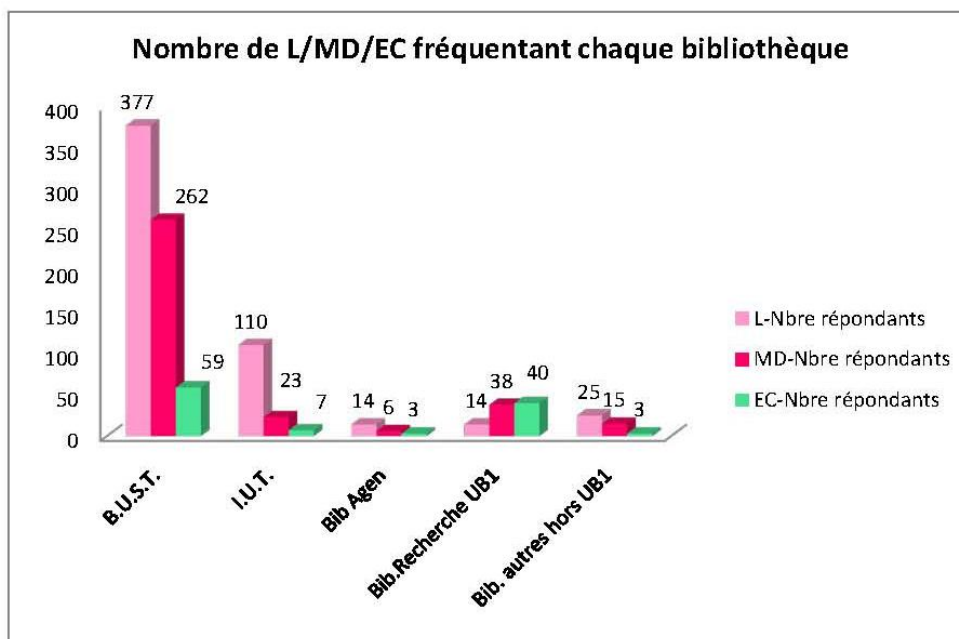


Figure 3 : Nombre de répondants par niveau : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?

#### Ce que nous apprend Libqual sur les habitudes de fréquentation des bibliothèques :

- Les étudiants de Licence ayant répondu, fréquentent le plus souvent la BUST pour 70% et 20% d'entre eux, la bibliothèque de l'IUT.
- Les étudiants de Master/Doctorat ayant répondu sont encore plus nombreux que les Licences (pour 76%) à dire qu'ils fréquentent le plus souvent la BUST et en deuxième lieu, c'est vers les bibliothèques de recherche qu'ils se tournent pour 11% d'entre eux.
- Enfin, 53% des enseignants-chercheurs ayant répondu déclarent fréquenter la BUST le plus souvent et 36% d'entre eux fréquentent plus fréquemment les bibliothèques de recherche.

#### Comparaison des habitudes de fréquentation des L/MD/EC : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?

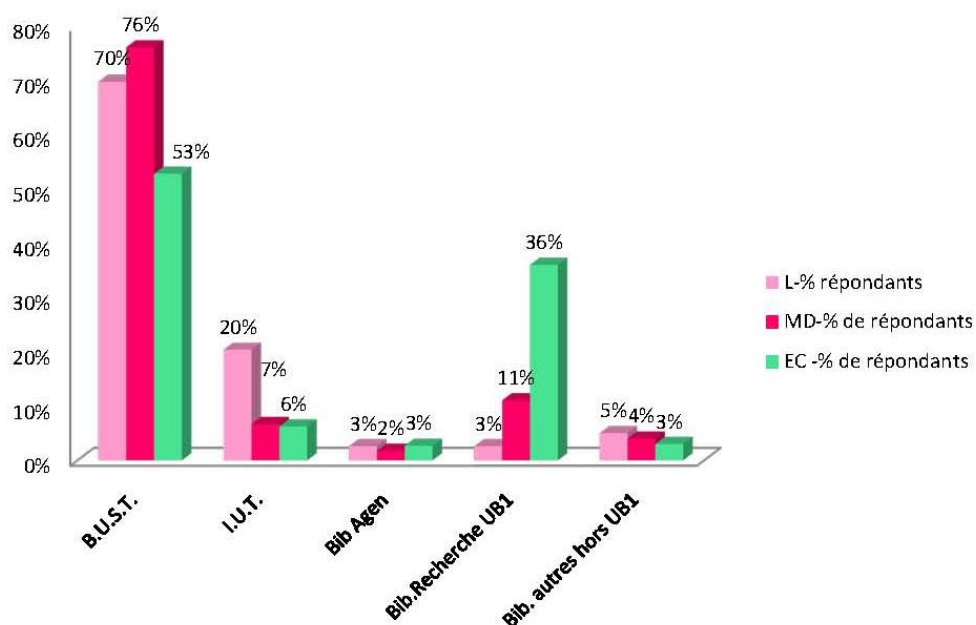


Figure 4 : Comparatif des habitudes de fréquentation L/MD/EC : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?

## 5. SATISFACTION GENERALE EXPRIMEE !

### Que mesure-t-on ?

Votre ressenti sur nos services concernant :

- 1- La qualité des services (affect of service-AS)
- 2- L'accès à l'information (Information control-IC)
- 3- La bibliothèque comme lieu (Library as a place-LP)

### Comment avez-vous évalué ?

- Une note minimum qui représente votre exigence minimum
- Une note maximum qui représente votre exigence idéale
- Une note qui représente ce que vous constatez dans votre bibliothèque

### Qu'obtient-on ?

Des moyennes et des écarts exprimés sur un radar illustrant :

- Des zones de satisfaction
- Des zones d'insatisfaction
- Des zones de progression

### Résultats pour Bordeaux 1 : Très bonne appréciation générale !

Pas de rouge (zone d'insatisfaction) 😊

Que du bleu (zone de satisfaction - attentes minimum satisfaites) pour toute les questions posées 😊

Et du jaune...on peut progresser...!

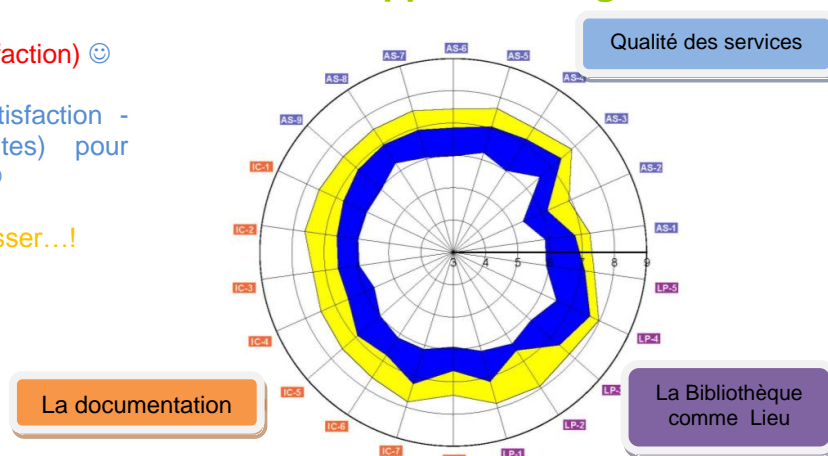


Figure 5 : Radar général des réponses aux 22 questions Libqual - Université Bordeaux 1

## 6. SATISFACTION GENERALE CONFIRMEE

P.38. Rapport Libqual.

**A retenir** : globalement, l'ensemble des usagers a exprimé une satisfaction importante de manière très homogène sur la **qualité des services rendus**. A propos de **l'accueil et l'aide reçue** les avis sont un peu plus divergents malgré une moyenne plus élevée. Cependant, sur ces deux derniers aspects, seulement moitié moins de répondants se sont exprimés comparativement à la question plus générale sur la qualité des services rendus. Gardons en tête : les usagers sont satisfaits !

Indépendamment des questions regroupées dans les 3 grandes dimensions de l'enquête, 3 questions ont aussi été posées spécifiquement sur ce que pensent de manière générale les usagers de l'accueil qui leur est réservé, de l'aide qui leur est apportée ainsi que de la qualité globale des services.

1. Comment évaluez-vous globalement la qualité des services offerts par la bibliothèque ?
2. En général, je suis satisfait (e) de la façon dont je suis accueilli à la bibliothèque ?
3. En général, je suis satisfait(e) de l'aide que m'offre la bibliothèque pour mes études, mes recherches, mon enseignement ?

**La majorité des répondants ont exprimé leur satisfaction générale concernant la qualité globale des services (1)** : Une moyenne de **7,14 sur 9**. Elle est très homogène non seulement parce qu'il y a peu de disparité dans les avis et donc un degré important de convergence des réponses (*écart à la moyenne de seulement 1.07*) mais elle est aussi très représentative car la quasi-totalité des répondants se sont exprimés (**1040 réponses**).

Et à noter, malgré une moyenne légèrement plus élevée attribuée à l'appréciation de l'accueil et l'aide reçue pour les études, recherches et enseignement, qu'il existe plus de disparité dans les avis :

- Pour **(2) l'accueil qui est réservé aux usagers** : Une moyenne de **7.36 sur 9** mais avec des avis plus partagés (*écart à la moyenne plus élevé 1.36*) pour seulement **526** réponses données.

- Pour **(3) l'aide reçue pour vos études, recherches et enseignements** : Une moyenne **7.20 sur 9** est donnée mais une fois encore les avis sont plus partagés (*écart à la moyenne plus élevé 1.32*) pour **514** réponses.

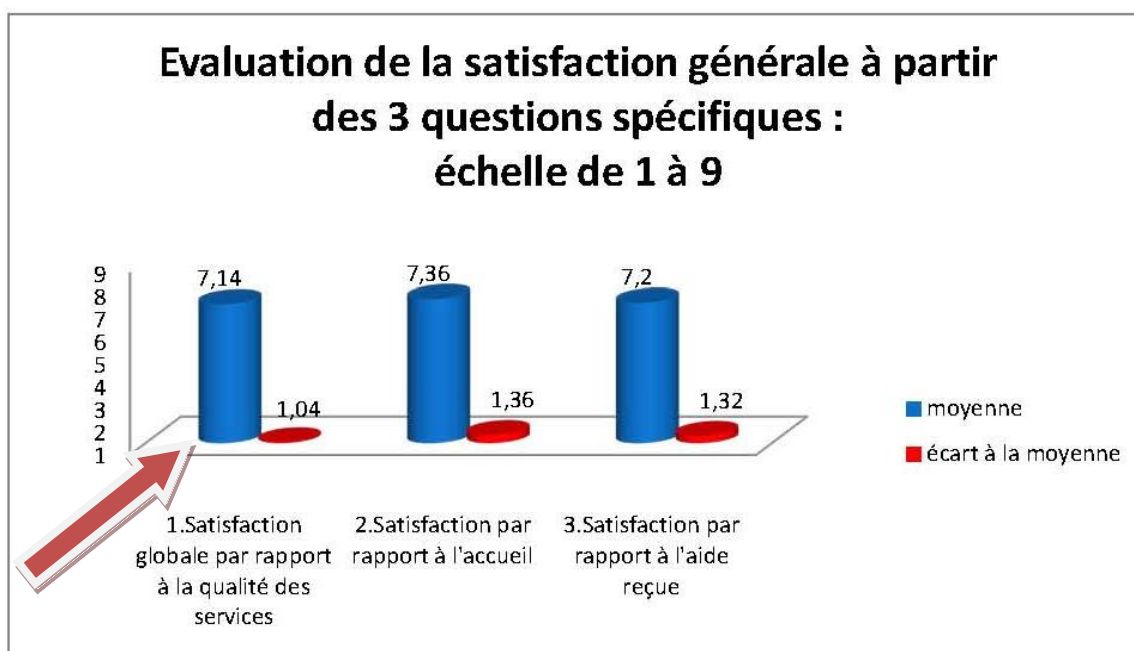


Figure 6 : Evaluation de la satisfaction générale - 3 questions spécifiques





Figure 7 : Nombre de répondants aux 3 questions de satisfaction générale

## 7. SATISFACTION CONFIRMÉE POUR CHAQUE THÈME : SERVICES/DOCUMENTATION/LIEUX

L'ensemble des répondants a évalué très positivement chacun des thèmes. Le ressenti/observé est toujours compris entre le minimum attendu et l'idéal souhaité. Il est à noter que le niveau d'exigence ainsi que la satisfaction des répondants sont plus élevés concernant la bibliothèque en tant que lieu (que ce soit le minimum attendu comme l'idéal souhaité) comparativement aux deux autres thématiques. Cette constatation peut nous pousser à penser que lorsque l'on parle de bibliothèque, c'est encore au lieu que l'on pense en premier. Enfin les répondants se sont montrés aussi plus exigeants mais aussi plus satisfaits par rapport à la qualité des services rendus que par rapport à la question des ressources et de l'accès à la documentation. Peut-être cela met aussi le doigt sur une réalité importante : les services rendus sont importants pour nos publics et sont d'ailleurs perçus comme très satisfaisants. En revanche, **le fait d'avoir accès à des ressources documentaires est considéré comparativement comme moins important que les services rendus même si les attentes exprimées en termes d'idéal à atteindre sont pour tous, très élevées.** C'est sur les questions d'accès à la documentation et aux ressources que la marge de progression attendue par les publics est la plus importante.

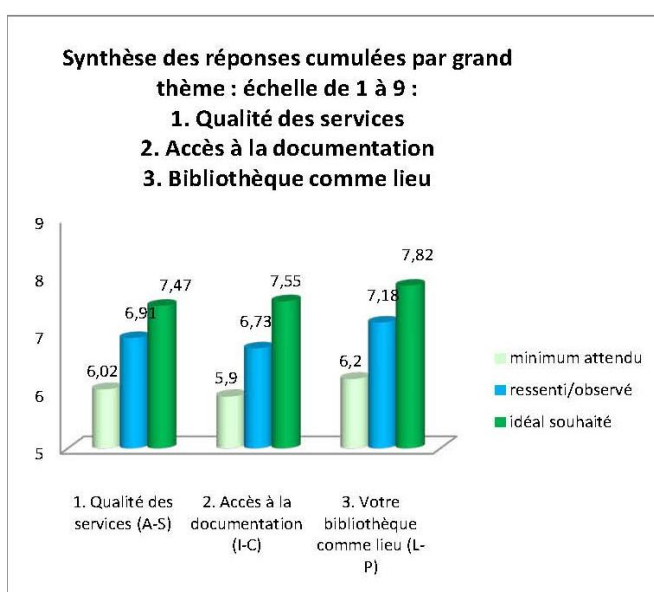


Figure 8 : Synthèse des réponses cumulées pour chacun des 3 grands thèmes Libqual

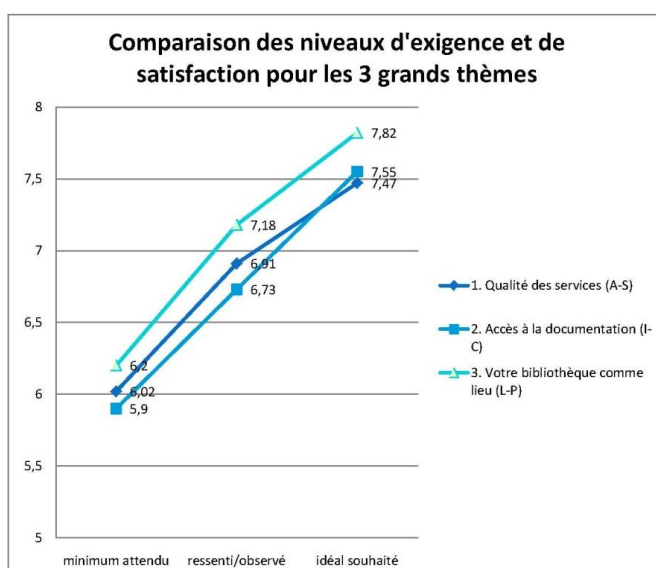


Figure 9 : 3 axes Libqual - Tous publics confondus

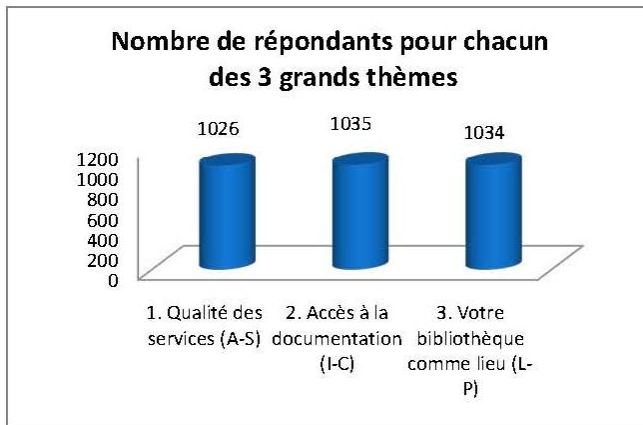


Figure 10 : Synthèse des réponses cumulées pour chacun des 3 grands thèmes Libqual

Globalement, nos publics ont exprimé une satisfaction importante sur les 3 dimensions de l'enquête. Ils sont d'abord sensibles mais aussi très satisfaits de la bibliothèque en tant que lieu à vivre ainsi que des services rendus par les équipes. Et c'est la question des ressources disponibles qui soulève le plus d'attente pour les 3 publics comparativement moins satisfaits que sur les deux autres dimensions. On notera aussi que les résultats généraux sont essentiellement représentatifs des avis plutôt très satisfaits des étudiants.

- La très bonne appréciation générale liée à la bibliothèque comme lieu est cependant à tempérer avec la question ayant trait au « bruit » dans les espaces (question LP2 ci-dessous) où la satisfaction est la plus faible.
- La satisfaction exprimée est moins grande sur les questions liées aux ressources et à leur accès (accès à distance, site web, équipement adapté, facilitation de l'usage autonome...), laissant donc ainsi apparaître les marges de progression les plus importantes pour la quasi-totalité des questions incluses dans cette dimension.
- Enfin, concernant la qualité des services rendus, il apparaît très nettement que si les publics s'attendent à ce que le personnel soit toujours courtois (c'est la note la plus haute concernant le minimum attendu) ce dont ils sont tout à fait satisfaits (c'est la troisième note la plus élevée après la très bonne évaluation faite de la question de « l'espace donné pour étudier, faire des recherches et travailler » -LP4-), ils ne s'attendent pas particulièrement à avoir un service personnalisé (c'est la note la plus faible concernant à la fois le minimum attendu et l'idéal souhaité).

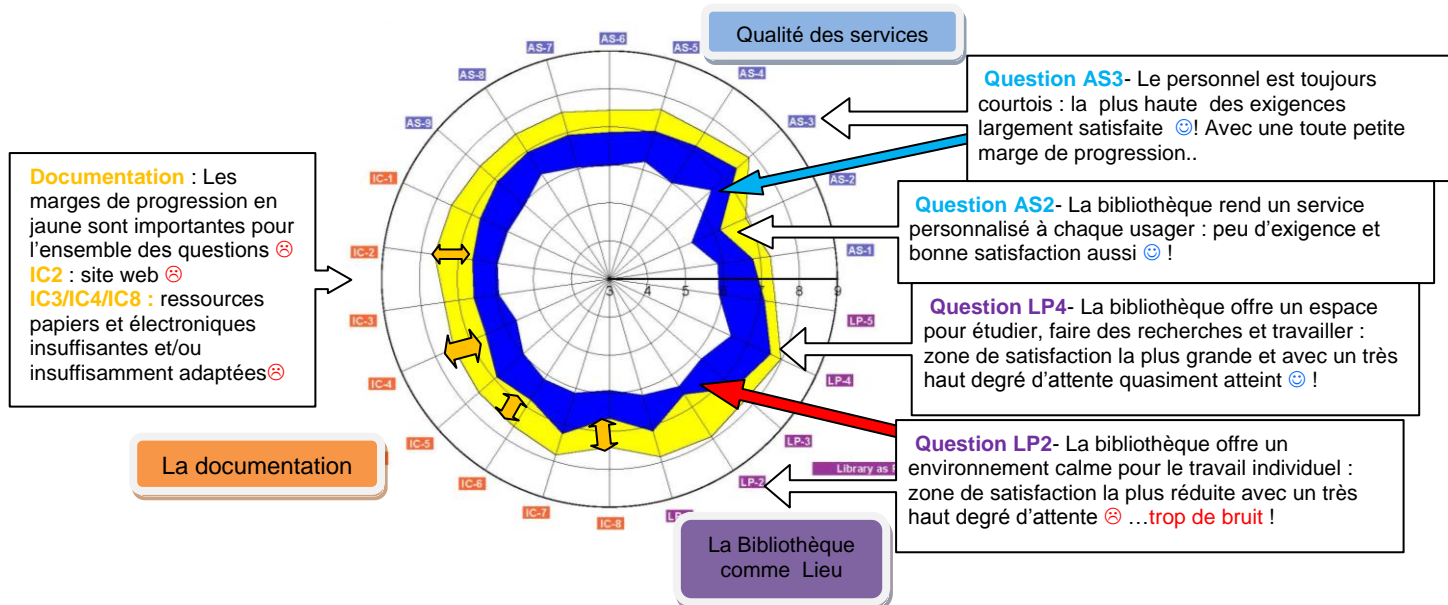


Figure 11 : Radar général Libqual Université Bordeaux 1- interprétation

## 8.TENDANCES PAR TYPE DE REpondANTS : L/MD/EC

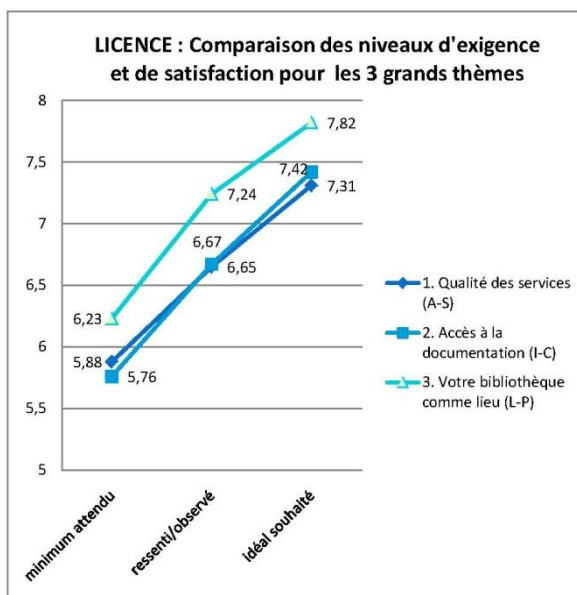


Figure 12 : 3 axes - Licence

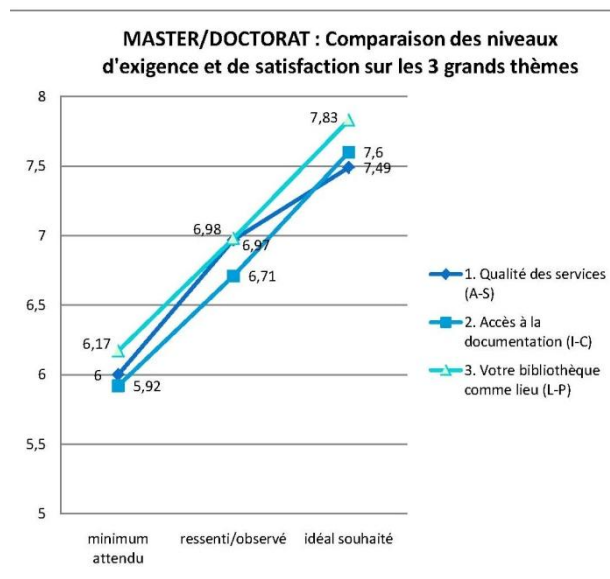


Figure 13 : 3 axes - Master/Doctorat

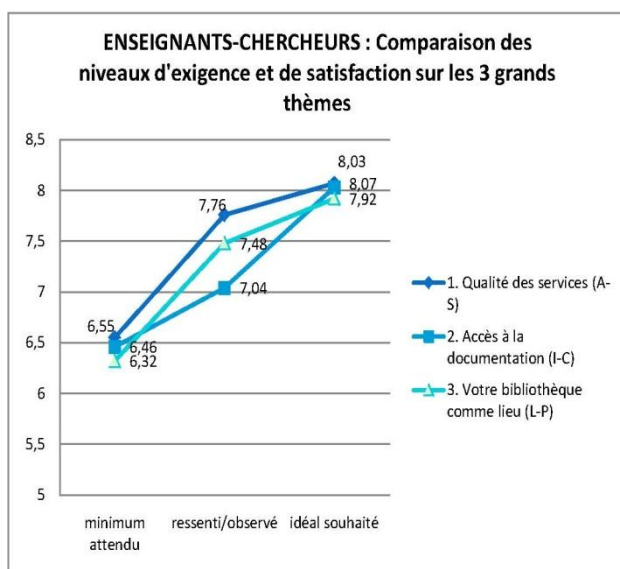
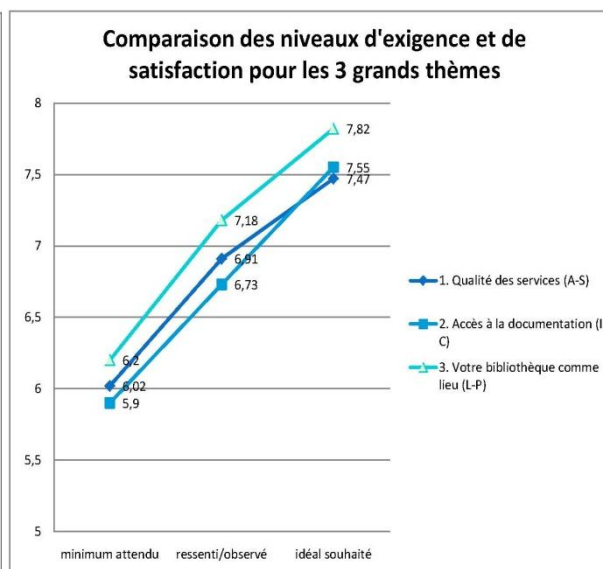


Figure 14 : 3 axes - Enseignants Chercheurs



Rappel figure 9- 3 axes Tous publics

**Remarque générale :** par rapport au résumé de l'ensemble des réponses tous publics confondus (cf.ci-dessus) ce qui ressort est que les trois populations de répondants sont toutes satisfaites par rapport aux exigences qu'elles ont pour chacun des axes d'évaluation proposé. Il s'agit ici de mettre donc en avant les différentes tendances de préoccupation en fonction des thématiques qui divergent un peu selon le type de publics.

### Licence

**Les étudiants de Licence** ont des attentes mais aussi une satisfaction plus élevées que les Masters/Doctorats et Enseignant-chercheurs, concernant la bibliothèque comme lieu par rapport aux deux autres axes.

- Si globalement les questions liées aux espaces sont bien notées par les étudiants en Licence, la question du « bruit » est tout de même mise en avant comme un problème (question LP2).
- Les attentes des Licences sont aussi assez importantes concernant la qualité des services rendus comme l'accès à la documentation. Il est cependant à noter que la marge de progression la plus

élevée concerne l'ensemble des questions liées à l'accès à la documentation plus que pour les questions liées à la qualité des services attendus, à une exception près.

- En effet, le niveau de satisfaction le plus réduit concerne tout de même le fait que « Le personnel est enclin à aider les usagers » et fait dans le même temps l'objet d'une attente relativement forte.

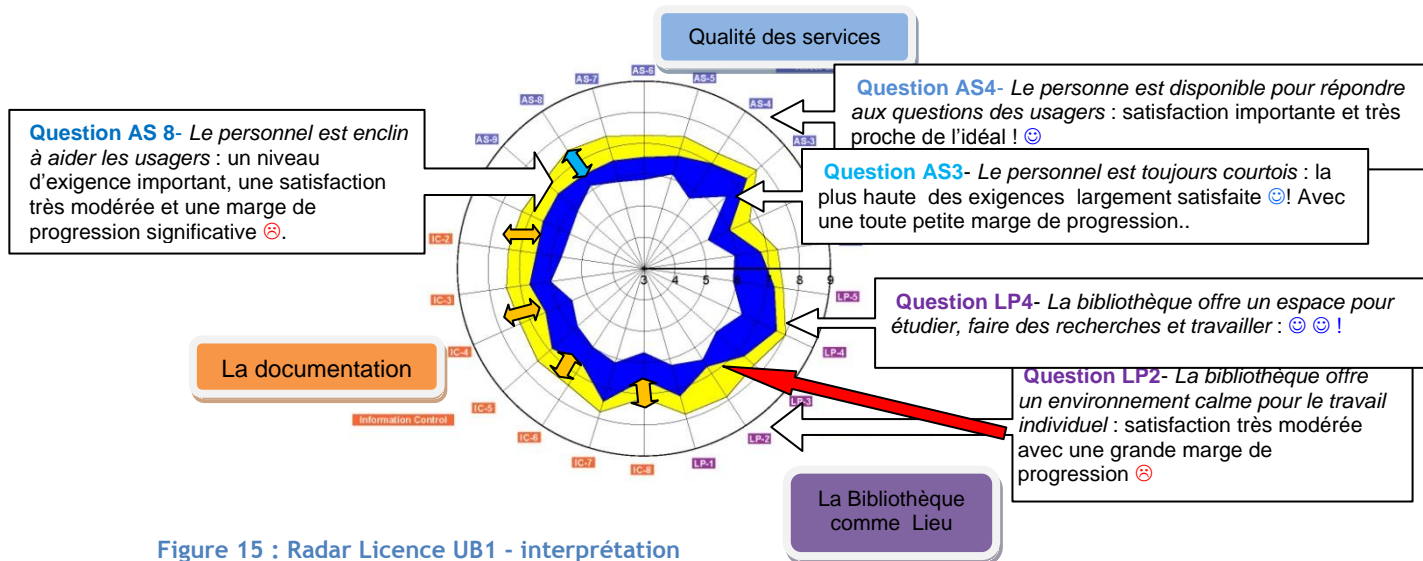


Figure 15 : Radar Licence UB1 - interprétation

## Master/Doctorat

Les étudiants en Master/Doctorat ont plébiscité la bibliothèque comme lieu également même si question du « bruit » est considérée comme un problème majeur selon eux. C'est d'ailleurs la seule question sur l'ensemble de l'enquête à avoir été évaluée négativement, c'est-à-dire que le minimum attendu n'est pas satisfait. Comme les enseignants-chercheurs, ils sont ravis de la qualité des services rendus par les équipes (des exigences minimum importantes, un excellent ressenti avec une marge de progression plus réduite). En revanche, une marge de progression importante apparaît pour la thématique 'accès à la documentation'. Elle est d'ailleurs comparable à celle souhaitée par les Licences et va dans le même sens que la progression souhaitée par les enseignants-chercheurs.

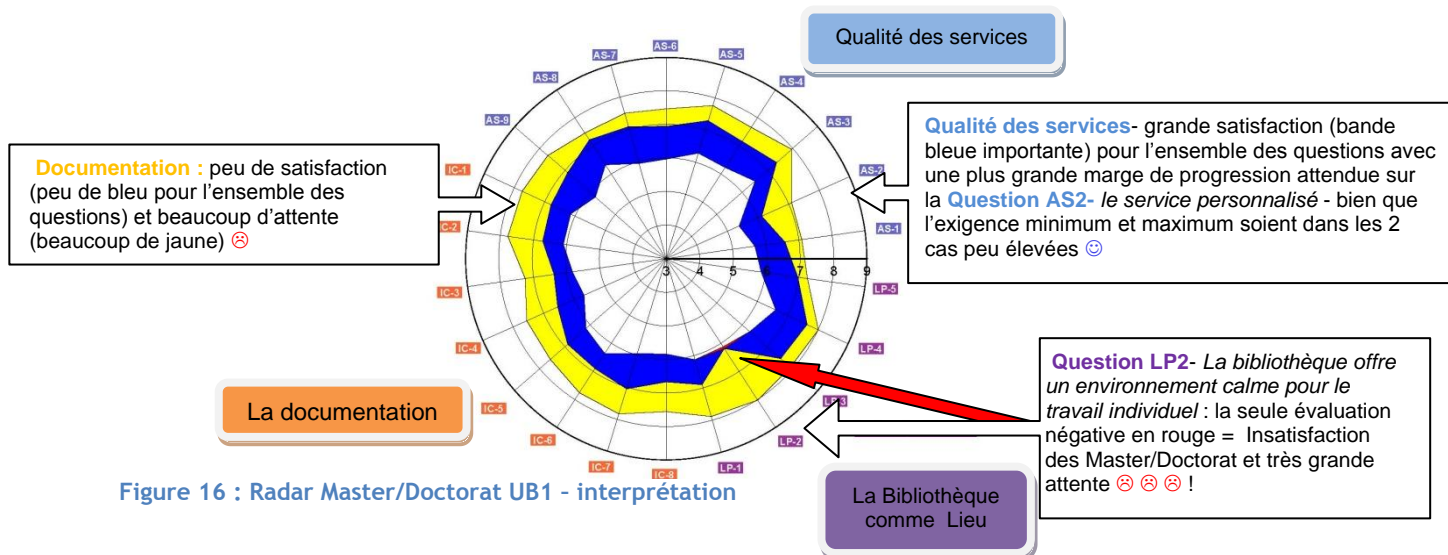


Figure 16 : Radar Master/Doctorat UB1 - interprétation

## Enseignants-Chercheurs

Les enseignants-chercheurs se distinguent assez significativement des réponses données par les étudiants. Leurs niveaux d'exigence minimale et l'idéal souhaité sont tout d'abord, pour les 3 grands thèmes, beaucoup plus élevés. Ils sont également comparativement plus satisfaits et par conséquent avec des marges de progression plus réduites que celles des étudiants, sauf pour la thématique



« documentation ». En effet, ces derniers ont noté beaucoup plus sévèrement les questions ayant trait à l'accès aux ressources. L'accès à distance et le site web des bibliothèques comme outil de recherche sont très critiqués. De même, l'offre de ressources électroniques leur semble presque totalement inadaptée à leurs besoins. Une autre des caractéristiques distinctives des enseignants-chercheurs est qu'une attention plus grande est portée à la qualité des services rendus par les équipes, avec un niveau d'exigence fort, mais accompagnée d'une excellente satisfaction. Pour l'accès à la documentation les exigences minimum sont moins homogènes mais les attentes sont toutes importantes. Enfin ils ont moins d'attente concernant les lieux et sont globalement très satisfaits.

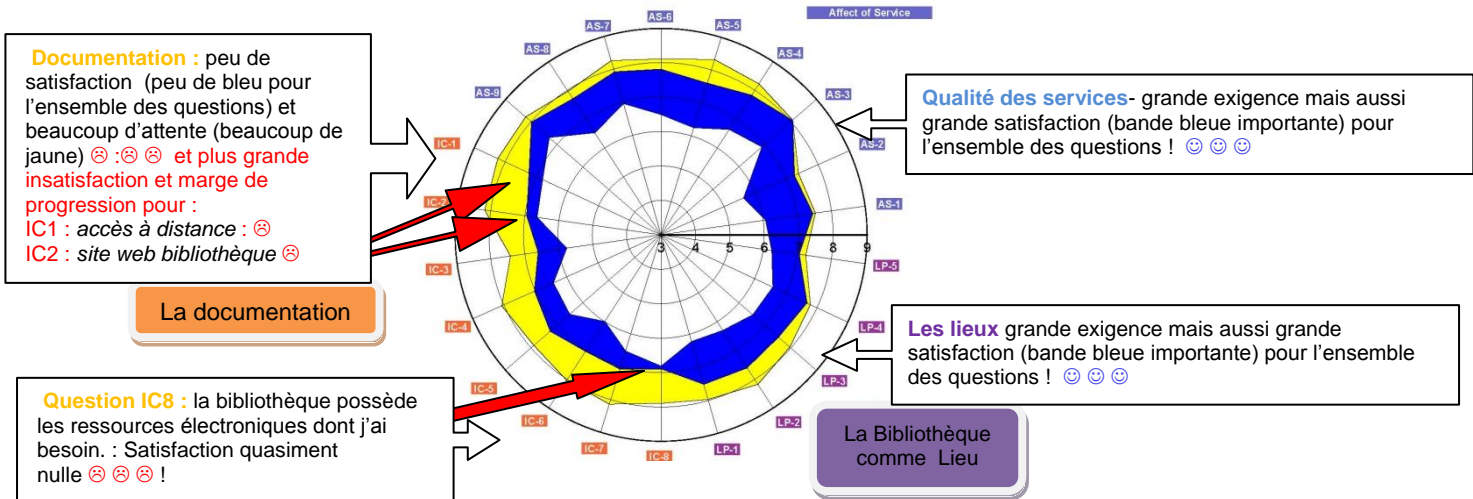


Figure 17 : Radar Enseignants-chercheurs UB1 - interprétation

## 9.TENDANCES GENERALES PAR AXES

### Qualité des services

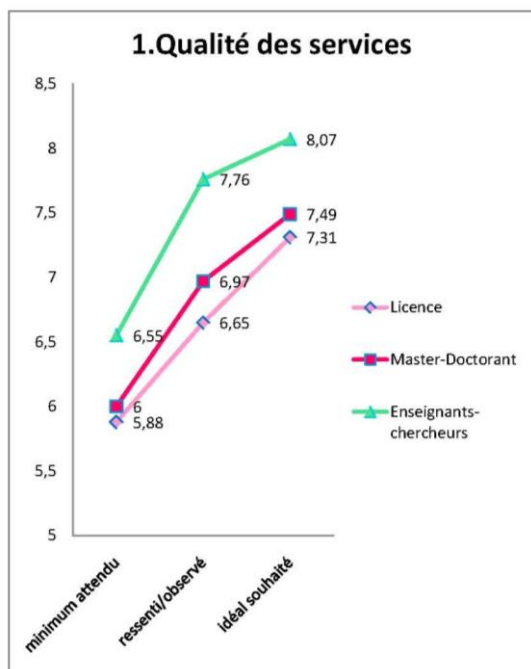


Figure 18 : Qualité des services L/MD/EC

### Accès à la documentation

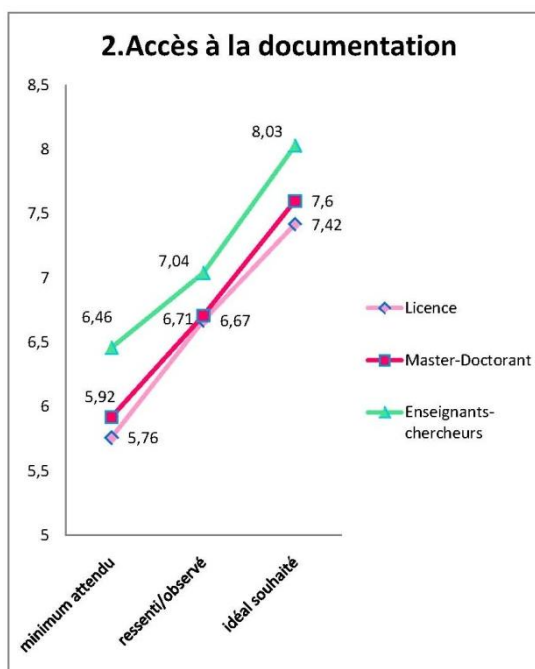


Figure 19 : Accès à la documentation L/MD/EC

### Bibliothèque comme lieu

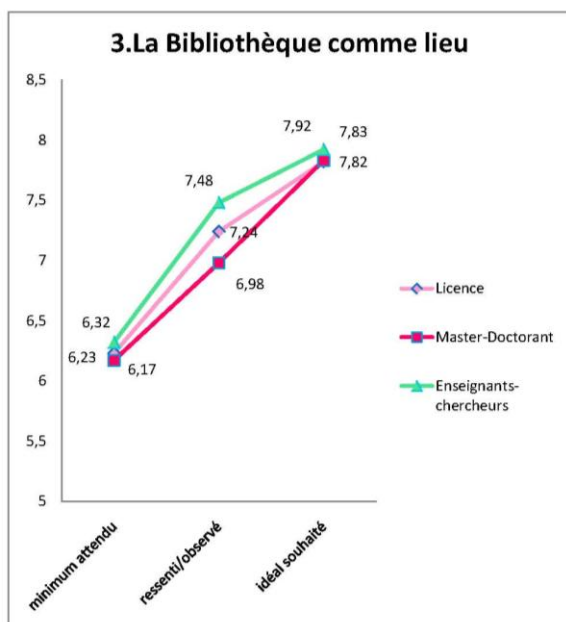


Figure 20 : Bibliothèque comme lieu L/MD/EC

#### 1. Qualité des services rendus par les équipes :

- Les enseignants chercheurs sont plus exigeants mais aussi plus satisfaits
- Les Master/Doctorat sont également satisfaits mais aussi moins exigeants.
- Les Licences sont comparativement beaucoup moins sensibles à la question de la qualité des services rendus tout en étant en même temps les moins satisfaits.

#### 2. Accès à la documentation :

- Les enseignants-chercheurs sont toujours plus exigeants mais cette fois comparativement beaucoup moins satisfaits par rapport aux attentes qu'ils ont. C'est un des écarts le plus significatif à noter.
- Les Licences et les Masters ont un niveau d'exigence comparable : moins élevé que les enseignants-chercheurs mais ont des attentes en terme d'idéal à atteindre assez hautes.

#### 3. Bibliothèque comme lieu :

- Les 3 publics sont de manière assez homogène très sensibles à la question du lieu que représente la bibliothèque avec un niveau d'exigence minimum plus élevé que sur les deux autres dimensions et un idéal souhaité également important pour chacun d'entre eux.
- Les enseignants-chercheurs sont une fois encore les plus satisfaits, puis les Licences. Les Master et doctorats sont en revanche les moins satisfaits par rapport aux attentes qu'ils expriment.

## 10. QUELS USAGES DE FREQUENTATION ET USAGES DES BIBLIOTHEQUES ?

### Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources ?

**A retenir** : Une forte majorité des répondants déclarent utiliser les ressources de la bibliothèque sur place au moins une fois par semaine (42%) et/ou une fois par jour (13%) soit près de 55% des répondants. Ensuite, sans grande surprise se sont les étudiants qui consultent sur place les ressources (51% des Licence et 41% des Master/Doctorat) de façon hebdomadaire. Il est à noter une utilisation sur place des ressources très épisodique, que quelques fois par an, pour 45% des enseignants-chercheurs, avec tout de même 30% d'entre eux qui déclarent consulter sur place les ressources de manière mensuelle.

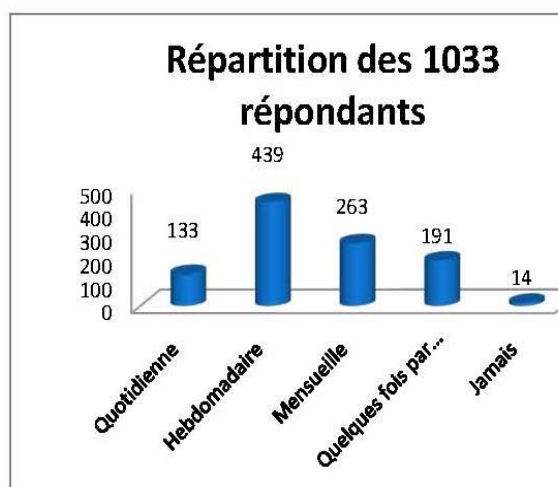
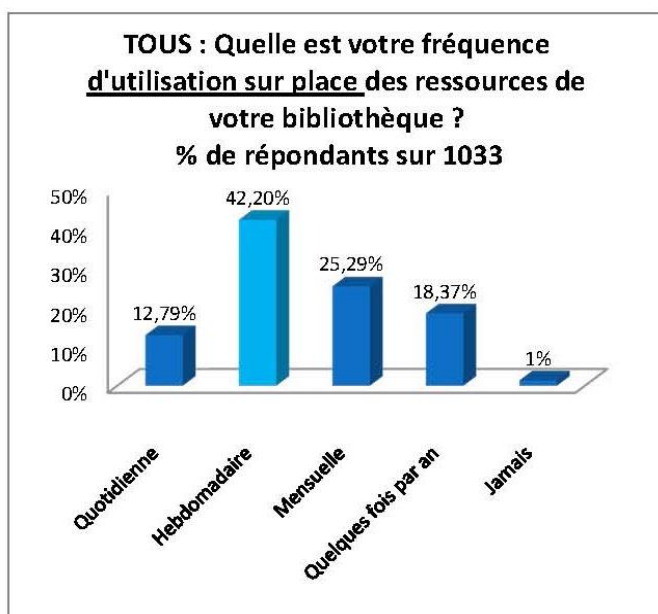


Figure 21 : Fréquence d'utilisation sur place des ressources de votre bibliothèque : Tous publics

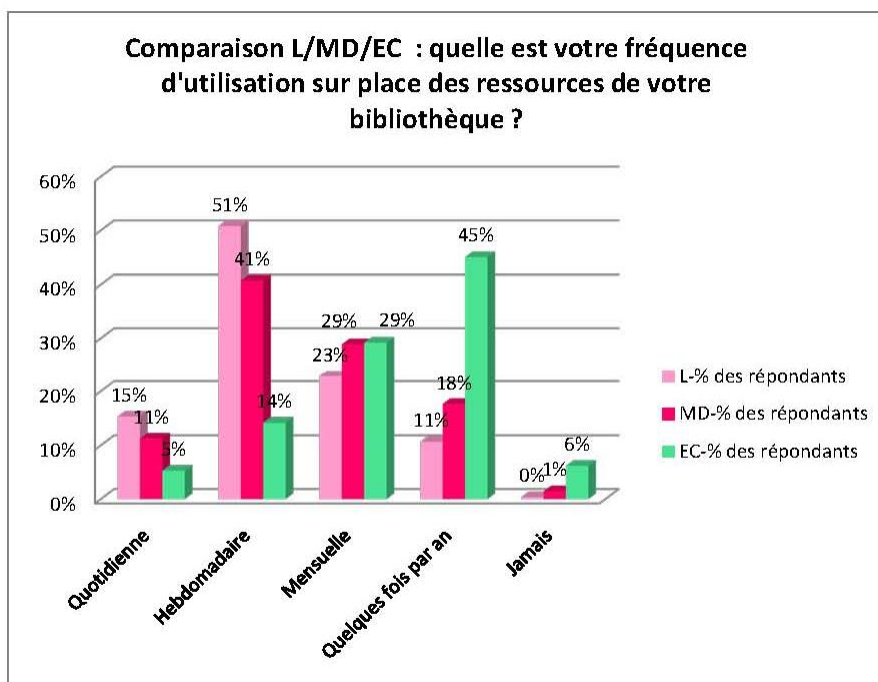
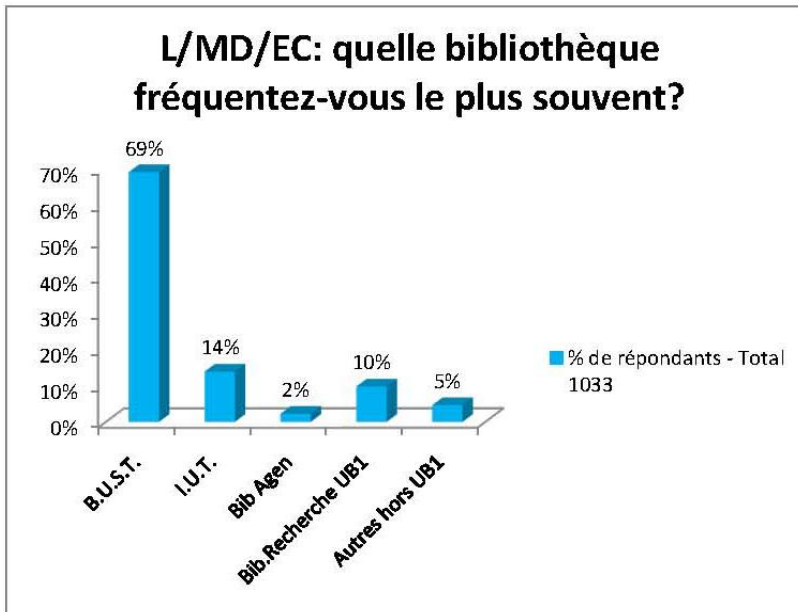
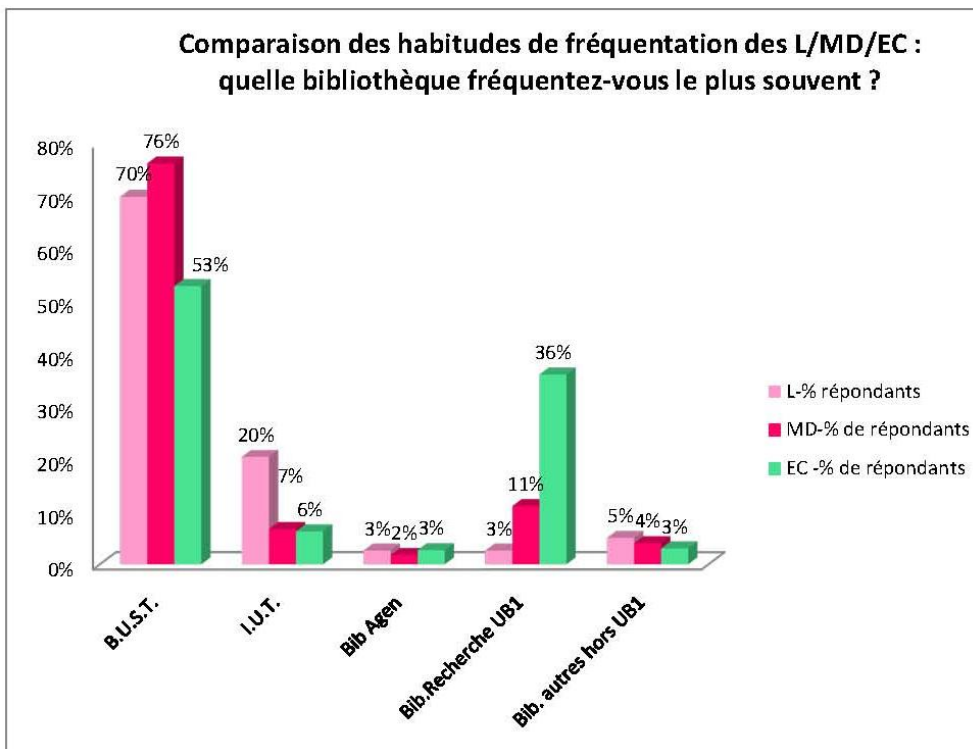


Figure 22 : Comparatif des fréquences d'utilisation sur place des ressources : L/MD/EC

Pour rappel figures 2 et 4:



Rappel figure 2 : Tous répondants confondus : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?



Rappel figure 4 : Comparatif des habitudes de fréquentation L/MD/EC : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?

## Quelle est votre fréquence d'utilisation des pages web de votre bibliothèque ?

**A retenir :** Plus de 40% (41,54%) des personnes interrogées ont déclaré ne fréquenter que quelques fois par an voir jamais les pages web de leur bibliothèque. Sur ces 40%, 18% des étudiants de Licence et 15% des étudiants de Master ont déclaré qu'ils n'y allaient jamais. C'est donc presque la moitié des répondants de Licence (49%) et 38% des Master/Doctorat qui disent être allés consulter seulement quelques fois par an voir jamais les pages web de leur bibliothèque. Il est également à noter que les enseignants chercheurs sont tout de même 12% à ne consulter les pages web de leur bibliothèque que quelques fois par an même s'ils sont quand même les plus nombreux, près de 66% à consulter chaque jour ou chaque semaine.

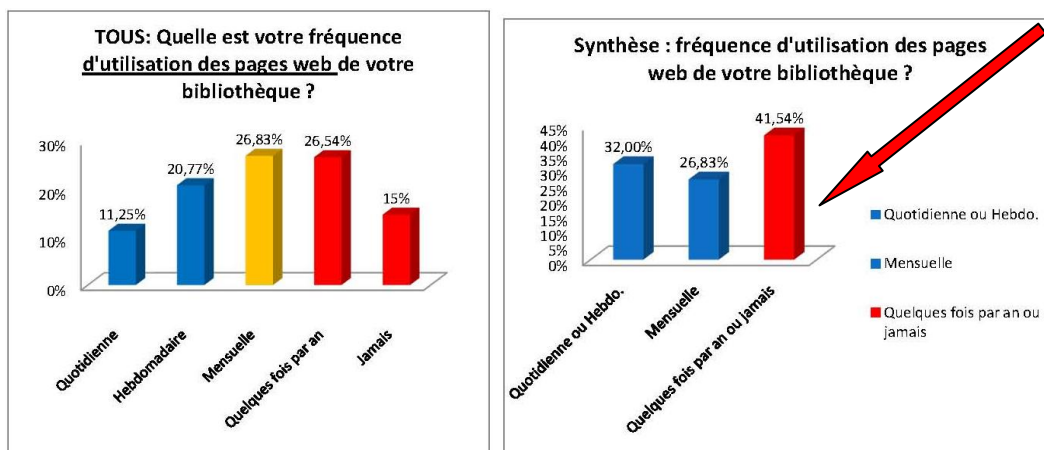


Figure 23 : Fréquence d'utilisation pages web de votre bibliothèque ? Tous publics confondus

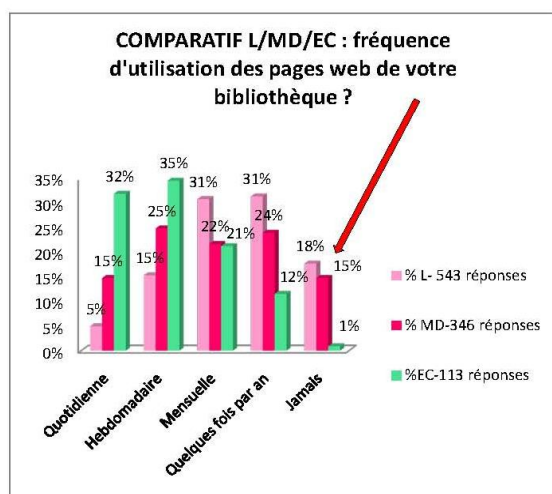


Figure 24 : Comparatif fréquence d'utilisation pages web de votre bibliothèque ? : L/MD/EC

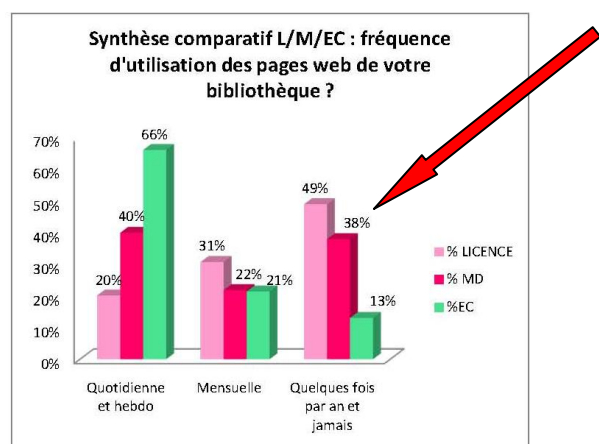


Figure 25 : Synthèse fréquentation L/M/EC : fréquence d'utilisation des pages web de votre bibliothèques ? : L/MD/EC



## Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo™, Google™ ou de portails web autres que ceux de votre bibliothèque ?

**A retenir :** De manière générale les trois publics utilisent quotidiennement à plus de 72% les moteurs de recherche autres que ceux des bibliothèques. Quelques variations sont à noter en fonction des publics. Les licences et Masters/Doctorats ont sensiblement la même tendance à l'usage quotidien (71% de Licence et 79% de Master/Doctorat) tandis que les enseignants-chercheurs en font une utilisation quotidienne qui, quoique qu'importante (65%), reste en comparaison plus modérée.

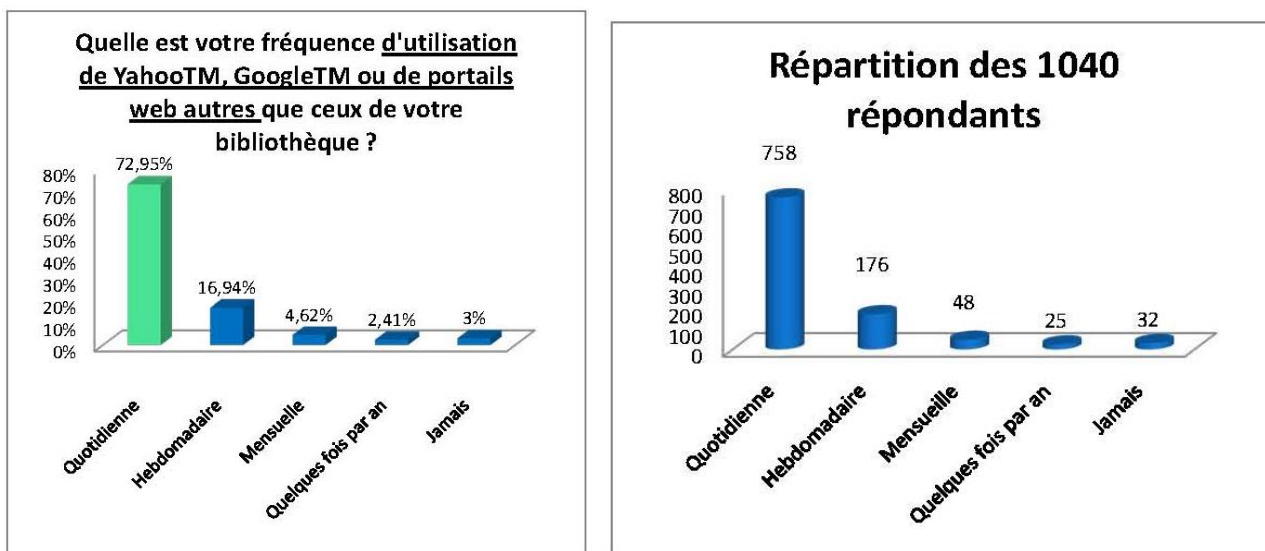


Figure 26 : Fréquence d'utilisation pages web autres que ceux de votre bibliothèque - Tous publics

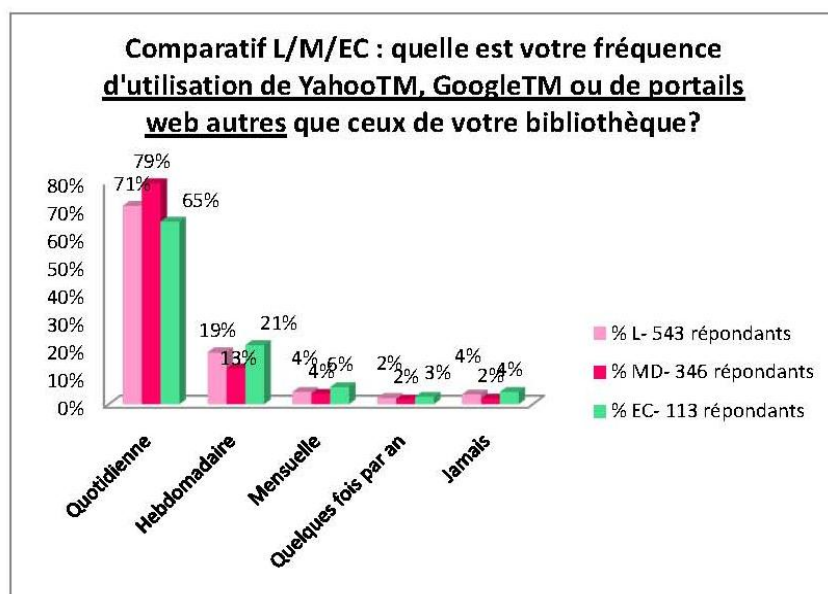


Figure 27 : Comparatif fréquence d'utilisation pages web autres que ceux de votre bibliothèque

## Quelques éléments à retenir du croisement entre les usages des répondants et les réponses données

- Les résultats de l'enquête Libqual sont à mettre en lien avec le fait que les répondants ont dit fréquenter pour la majorité la BUST (69%), puis la bibliothèque de l'I.U.T (14%) et dans une moindre mesure les bibliothèques de recherche (10%). Les réponses sont donc à interpréter en fonction de cette donnée.
- La consultation des pages du site internet des bibliothèques est très faible : 41,54% ne les regardent que quelque fois par an, voir jamais. Seuls les enseignants-chercheurs déclarent consulter les pages web des bibliothèques à 66%, or ce sont ceux qui ont critiqué le plus durement le fait que cela ne leur permet pas forcément de trouver ce qu'ils cherchent. Il faudrait donc approfondir avec eux cette question d'accessibilité qui pourrait d'ailleurs non pas concerner uniquement le site web en lui-même mais peut-être aussi l'outil E.N.T. interface d'accès aux ressources documentaires. Il faut également mettre en regard le fait qu'ils ont aussi accès directement aux ressources électroniques sur le site de l'éditeur grâce au fait que leurs adresses IP sont déclarées par le Service commun de documentation, et qui ne nécessite donc pas un passage par les pages web et/ou services des bibliothèques. Il faudra aussi se demander en parallèle pourquoi les étudiants ne les consultent pas : sont-elles vraiment inadaptées ou sont-elles peu « conviviales pour la recherche » ou est-ce par méconnaissance des services proposés ... ?
- La grande attente de l'ensemble des publics sur la pertinence des ressources à disposition est aussi à approfondir même si elle est quand même à tempérer par le fait que plus de 50% des répondants disent utiliser de manière hebdomadaire ou journalière les ressources sur place. Les ressources sont donc utilisées mais des besoins semblent être encore à satisfaire que ce soit pour les ressources papiers comme électroniques.

## TABLE DES FIGURES

---

Figure 1: Représentativité des répondants - enquête Libqual 2012.....	4	
Figure 2 : Tous répondants confondus : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ? .....	5	
Figure 3 : Nombre de répondants par niveau : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ? .....	6	
Figure 4 : Comparatif des habitudes de fréquentation L/MD/EC : quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent ?.....	6	
Figure 5 : Radar général des réponses aux 22 questions Libqual - Université Bordeaux 1 .....	7	
Figure 6 : Evaluation de la satisfaction générale - 3 questions spécifiques.....	8	
Figure 7 : Nombre de répondants aux 3 questions de satisfaction générale.....	9	
Figure 8 : Synthèse des réponses cumulées pour chacun des 3 grands thèmes Libqual.....	10	
Figure 9 : 3 axes Libqual - Tous publics confondus .....	10	
Figure 10 : Synthèse des réponses cumulées pour chacun des 3 grands thèmes Libqual .....	11	
Figure 11 : Radar général Libqual Université Bordeaux 1- interprétation.....	11	
Figure 12 : 3 axes - Licence	Figure 13 : 3 axes - Master/Doctorat.....	12
Figure 14 : 3 axes - Enseignants Chercheurs	Rappel figure 9- 3 axes Tous publics.....	12
Figure 15 : Radar Licence UB1 - interprétation .....		13
Figure 16 : Radar Master/Doctorat UB1 - interprétation.....		13
Figure 17 : Radar Enseignants-chercheurs UB1 - interprétation .....		14
Figure 18 : Qualité des services L/MD/EC	Figure 19 : Accès à la documentation L/MD/EC .....	15
Figure 20 : Bibliothèque comme lieu L/MD/EC .....		15
Figure 21 : Fréquence d'utilisation sur place des ressources de votre bibliothèque : Tous publics .....		16
Figure 22 : Comparatif des fréquences d'utilisation sur place des ressources : L/MD/EC.....		16
Figure 23 : Fréquence d'utilisation pages web de votre bibliothèque ? Tous publics confondus.....		18
Figure 24 : Comparatif fréquence d'utilisation pages web de votre bibliothèque ? : L/MD/EC .....		18
Figure 25 : Synthèse fréquence d'utilisation des pages web de votre bibliothèques ? : L/MD/EC.....		18
Figure 26 : Fréquence d'utilisation pages web autres que ceux de votre bibliothèque - Tous publics.....		19
Figure 27 : Comparatif fréquence d'utilisation pages web autres que ceux de votre bibliothèque .....		19