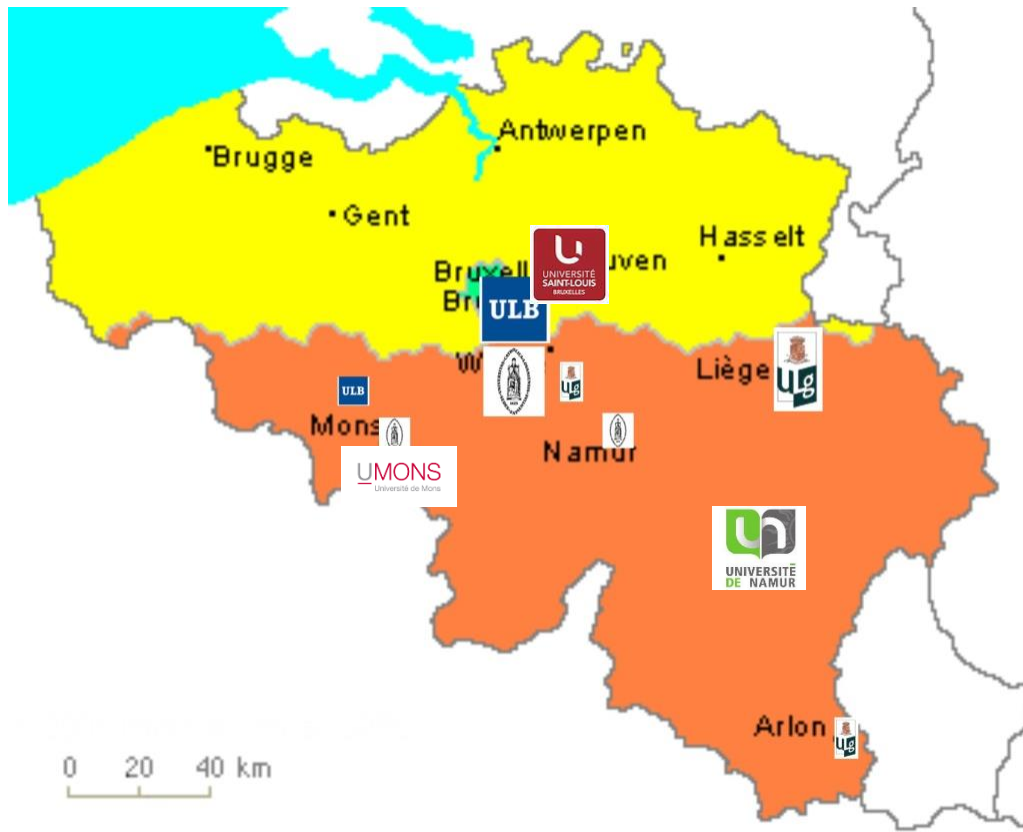


# LibQUAL+ en Belgique francophone

Etat de la question (enquête 2015)

Mise en perspective avec d'autres  
enquêtes

Dr. Fr. Brodtkom



**ARES**  
**Académie de Recherche et d'Enseignement**  
**Supérieur *Wallonie-Bruxelles***

- [Université Saint-Louis - Bruxelles](#) (USL-B)
- [Université catholique de Louvain](#) (UCL)
- [Université de Liège](#) (ULg)
- [Université de Mons](#) (UMONS)
- [Université de Namur](#) (UNamur)
- [Université libre de Bruxelles](#) (ULB)



FÉDÉRATION  
WALLONIE-BRUXELLES

Les principales missions de la BICfB sont :

- de participer à l'élaboration d'une politique, commune aux différentes institutions, pour l'accès à la documentation électronique ;
- de développer des activités de coopération entre les bibliothèques universitaires francophones belges et, particulièrement, en veillant, d'une part à satisfaire les besoins propres à chaque institution et, d'autre part, à défendre leurs intérêts communs ;
- de valoriser la production scientifique des universités francophones de Belgique à travers divers projets et études

## Projets

Conservation partagée

Statistiques

Plan de sauvegarde des collections

DONUM (objets numérisés)

Négociation en consortium

Dépôts institutionnels

...

LibQUAL+

## Participants LibQUAL+ 2015

	Nbre d'étudiants*
UCL : Université catholique de Louvain	29,440
ULB : Université Libre de Bruxelles	25,178
ULg : Université de Liège	20,872
UNamur : Université de Namur	6,524
	<u>82,014**</u>

\* Situation provisoire fin décembre 2014, donnée du CREF d'après les données des universités

\*\* Soit **89,7 %** des étudiants inscrits dans les universités de la FWB

## GT LibQUAL+ 2015 de la BICfB

	<b>Représentants</b>
UCL : Université catholique de Louvain	Frédéric Brodtkom (Pdt)
ULB : Université Libre de Bruxelles	Valérie Durieux
ULg : Université de Liège	Aude Alexandre
UNamur : Université de Namur	Jules Lambert

## Missions du GT LibQUAL+ 2015 de la BICfB

### (1) Uniformiser certainement

- Question d'âge
- Question de sexe
- Question Full Time / Part Time
- Positions
- Disciplines
- Toutes les questions standards
- 5 Questions optionnelles

### (2) Avant l'enquête, éventuellement s'accorder sur ....

- Dates de l'enquête
- LibQUAL Lite
- Texte d'accueil
- Campagne de communication

### (3) Après l'enquête, essayer de s'accorder sur ....

- Seuil de représentativité
- Rapport collectif
- Benchmarking
- Campagne de communication sur les actions entreprises

### **Oct.-Nov.-2014**

Le Conseil de la BICfB s'accorde sur l'organisation d'une nouvelle enquête en 2015, les trois universités de 2009 y participeront (UCL, ULB, ULg) ainsi que UNamur.

### **07-jan.-2015**

LibQUAL.org est informé de la participation 2015 des universités francophones belges. Le consortium LibQUAL+ Belge de 2009 est réactivé, les paiements sont en cours.

### **15-jan.-2015**

1<sup>ère</sup> réunion (UCL) des 4 membres du GT et confirmation de la participation de tous. Présentation de LibQUAL+, discussion sur LibQUAL+ Lite, objectifs du groupe.

### **02-mars-2015**

2<sup>ème</sup> réunion (ULg) du GT : Choix de la date, version  $\beta$  des positions et disciplines, accord sur les questions d'âge et sexe, version  $\beta$  des 5 questions optionnelles.

### **28-avril-2015**

3<sup>ème</sup> réunion (UNamur) du GT : Accord sur les positions et disciplines, accord sur les 5 questions optionnelles, discussions sur les questions standard.

### **13-mai-2015**

4<sup>ème</sup> réunion (ULB) du GT : Accord sur les questions standard, customisation et paramétrage collectif des 4 sites LibQUAL+.

Uniformiser certainement

Question d'âge

Question de sexe

Question Full Time / Part Time

Positions

Disciplines

Toutes les questions standards

5 Questions optionnelles

Question d'âge

Inf. 18, 18-22, 23-30, 31-45, 46-65, plus de 65

Question de sexe

Masculin, Féminin

~~Question Full Time / Part Time~~



**Uniformiser certainement**

Question d'âge

Question de sexe

Question Full Time / Part Time

**Positions**

Disciplines

Toutes les questions standards

5 Questions optionnelles

**POSITIONS FRENCH BELGIUM 2015**

**Bacheliers**

1ère année de bachelier

2ème année de bachelier

3ème année de bachelier

Année préparatoire au master

**Masters et Doctorats**

1ère année de master

2ème année de master

3ème année de master et plus, agrégation, certificat d'études complémentaires

Doctorat, années doctorales de médecine et médecine vétérinaire

Autre (avec inscription universitaire y compris formation continuée)

**Enseignants et Chercheurs**

Professeur, professeur ordinaire, professeur invité ou émérite

Chargé de cours (y compris invité), chef de travaux agrégé, maître de conférence

Chef de travaux, premier assistant, personnel scientifique des Hautes Ecoles, maître de langue

Assistant

Directeur de recherche, maître de recherche

Chercheur qualifié, chargé de recherche

Assistant de recherche, attaché (licencié), ingénieur

Autre chercheur et enseignant

**Autre personnel**

Personnel des bibliothèques

Autre personnel (administratif, logistique et technique)

**Uniformiser certainement**

Question d'âge

Question de sexe

Question Full Time / Part Time

Positions

Disciplines

**Toutes les questions standards 1/2**

5 Questions optionnelles

**QUESTIONS FRENCH BELGIUM 2015**

**Dimension : Affect of service**

- |     |  |
|-----|--|
| AS1 | 1) Le personnel met les usagers en confiance   |
| AS2 | 4) Les usagers bénéficient d'un service personnalisé   |
| AS3 | 7) Le personnel est toujours poli  |
| AS4 | 10) Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers  |
| AS5 | 13) Le personnel possède les connaissances nécessaires pour répondre aux questions des usagers   |
| AS6 | 16) Le personnel est attentif aux usagers  |
| AS7 | 19) Le personnel comprend les besoins des usagers  |
| AS8 | 22) Le personnel fait preuve de bonne volonté pour aider les usagers   |
| AS9 | 27) Le personnel apporte des solutions fiables aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation des services de la bibliothèque |

**Dimension : Information control**

- |     |  |
|-----|--|
| IC1 | 2) Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon lieu de travail                        |
| IC2 | 5) Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche            |
| IC3 | 8) La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux                                |
| IC4 | 11) La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin  |
| IC5 | 17) L'équipement est moderne et me permet d'accéder facilement à l'information                                     |
| IC6 | 20) Les outils de recherche sont conviviaux et me permettent de trouver l'information de façon autonome            |
| IC7 | 23) L'information est facilement accessible de façon autonome  |
| IC8 | 24) La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux |

**Uniformiser certainement**

Question d'âge  
 Question de sexe  
 Question Full Time / Part Time  
 Positions  
 Disciplines

**Toutes les questions standards 2/2**

5 Questions optionnelles

**Dimension : Library as place**

- |     |   |
|-----|---|
| LP1 | 3) Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage                         |
| LP2 | 9) La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel                           |
| LP3 | 15) Les locaux sont confortables et attrayants  |
| LP4 | 21) La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche |
| LP5 | 25) La bibliothèque propose des espaces pour l'étude et le travail en groupe                          |

**Outcome Questions**

- |     |   |
|-----|---|
| OQ1 | 28) La bibliothèque m'aide à rester informé(e) des dernières avancées dans les domaines qui m'intéressent.  |
| OQ2 | 29) La bibliothèque m'aide à progresser dans ma discipline universitaire  |
| OQ3 | 30) La bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités universitaires .   |
| OQ4 | 31) La bibliothèque m'aide à distinguer l'information fiable de celle qui ne l'est pas.   |
| OQ5 | 32) 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. |

**General Satisfaction**

- |     |  |
|-----|--|
| GS1 | 33) De manière générale, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis traité(e) à la bibliothèque.  |
| GS2 | 34) De manière générale, je suis satisfait(e) du soutien que m'apporte la bibliothèque dans mon apprentissage, mes recherche et/ou mon enseignement. |
| GS3 | 35) Comment évalueriez-vous la qualité globale des services fournis par la bibliothèque ?  |

**Use**

- |  |   |
|--|---|
|  | 36) Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?   |
|  | 37) Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?  |
|  | 38) Selon quelle fréquence recherchez-vous des informations au moyen de YahooTM, GoogleTM, ou autres outils n'appartenant pas à la bibliothèque ? |

**Uniformiser certainement**

Question d'âge

Question de sexe

Question Full Time / Part Time

Positions

Disciplines

Toutes les questions standards

**5 Questions optionnelles**

## 5 LOCAL QUESTIONS

La bibliothèque est ouverte à des activités scientifiques, culturelles, etc.

Les horaires d'ouverture me conviennent

L'équipement informatique (ordinateurs, imprimantes, scanners, wifi, ...) est fonctionnel et en nombre suffisant

Un service qui me permet d'obtenir rapidement et facilement les documents qui ne sont pas disponibles dans mon institution

Une bibliothèque qui organise une aide à la recherche documentaire, des formations et des visites adaptées à mes besoins

## Dates de l'enquête

mardi 03-nov.-2015 > vendredi 04-déc.-15

## Lite

Pas d'obligation de faire tous la même chose

Pas de décision ferme à ce stade

(ULB 100 % Full , UCL 75% ou 100 % Lite)

## Texte d'accueil

Normalement commun

## Campagne de promotion

Certains ne souhaitent que des bases communes, d'autres préfèrent une campagne unique de promotion pour l'ensemble des universités.

UCL Université catholique de Louvain

Vous t...  
 prolonge...  
 accueil er...  
 Libellu...  
 Vous t...  
 s  
 électronique

Vous aussi vous préférez  
 le calme de nos bibs ?

... alors dites-le nous !  
 Participez à l'enquête LibQUAL+  
 des bibliothèques de l'UCL  
 du 23 février au 3 avril 2009  
 sur <http://www.uclouvain.be/bib>

et gagnez deux **I-pod nano**  
 et dix bons d'achat de 30 et 20 EUR  
 (Libris-Agora, Acco-Adrénaline, FNAC)

Partici...  
 des b...  
 du 23...  
 sur ht...  
 et g...  
 et dix b...  
 (Libris-A...  
 Partici...  
 des b...  
 du 23...  
 sur ht...  
 et g...  
 et dix b...  
 (Libris-A...  
 Partici...  
 des b...  
 du 23...  
 sur ht...  
 et g...  
 et dix b...  
 (Libris-A...  
 Partici...  
 des b...  
 du 23...  
 sur ht...  
 et g...  
 et dix b...  
 (Libris-A...  
 Partici...  
 des b...  
 du 23...  
 sur ht...  
 et g...  
 et dix b...  
 (Libris-A...

## Seuil de représentativité

Discussions à entreprendre sur un seuil de représentativité qui permettrait à tous d'accepter la validation des résultats

### Taux de participation 2009

UCL : Université catholique de Louvain	11.04 %
ULB : Université Libre de Bruxelles	8.29 %
ULg : Université de Liège	9.93 %
UNamur : Université de Namur	-
UCL Sciences juridiques	19,21 %
UCL Santé	3,88 %
UCL 3 <sup>ème</sup> bachelier	14,90 %
UCL Chef de travaux, chargé de cours, etc.	2,72 %

## Rapport collectif

## Benchmarking

Le rapport collectif (texte, présentation) est prévu.

Le benchmarking dépendra du point ci-dessus

# Campagne de communication à long terme sur les actions entreprises Pas à l'ordre du jour pour l'instant

**UCL** Université catholique de Louvain **Les Bibliothèques**

Résultats de l'enquête de qualité Libqual+ des bibliothèques UCL

**Zoom sur la BDR**

**Vous êtes le plus satisfait**

*des formations adaptées à vos besoins*  
*des ressources numériques*  
*l'accès à distance*  
*de la confiance qu'inspire l'équipe*  
*du choix des revues papier*

**Vous avez exprimé votre satisfaction**

*Confiance en l'équipe*  
*Formations et visites*  
*Fonds documentaire de qualité*

**Vous avez souhaité**

*Une volonté plus marquée d'aider et de renseigner les lecteurs*  
*Des horaires d'ouverture plus large*  
*Un personnel plus disponible et courtois*  
*Plus d'espaces communs pour les groupes*  
*Plus d'ouverture aux suggestions*

**UCL** Université catholique de Louvain **Les Bibliothèques**

Résultats de l'enquête de qualité Libqual+ des bibliothèques UCL

**Zoom sur la BPSP**

**Vous êtes satisfait**

*Du service personnalisé répondant à vos besoins*  
*Du personnel courtois et disponible*  
*Des formations à la recherche d'information en baccalauréat*  
*De l'ouverture à vos suggestions*  
*Des locaux accueillants et propices à l'étude*

**UCL** Université catholique de Louvain **Les Bibliothèques de l'Université catholique de Louvain** **LibQUAL+**

Résultats de l'enquête de qualité 2009 Libqual+ des bibliothèques UCL

**Zoom sur la BST**

**Nos points forts**

- Courtoisie du personnel
- Locaux pour les groupes
- Espaces individuels et tranquilles
- Fiabilité et compétence
- Formations à la recherche
- Horaires acceptables mais limités
- Recherche de documents hors UCL (PIB)

**Nos points faibles**

- Peu d'ouverture aux suggestions
- Peu d'équipements informatiques
- Aide et attention à l'accueil
- Manque de périodiques électroniques
- Locaux peu accueillants et confortables
- Manque de livres et manuels
- Mauvaise signalétique

**Nos actions et projets**

- Création d'un conseil de participation des étudiants
- Négociation en vue d'augmenter les heures d'ouverture en blocus
- Augmentation de 25% du budget d'achat de livres
- Sensibilisation du personnel à plus de pro-activité
- Rencontre du personnel des instituts, rénovation du site Web, formulaires en ligne
- Nouvelle signalétique des collections en couleur
- Bornes de consultation et 3ème borne Wi-Fi
- Renforcement des formations à la recherche documentaire pour la rentrée 2010
- Nouvelles procédures de choix documentaires (périodiques électroniques)

Plus d'informations : F. Brodtkom, frederic.brodtkom@udouvain.be

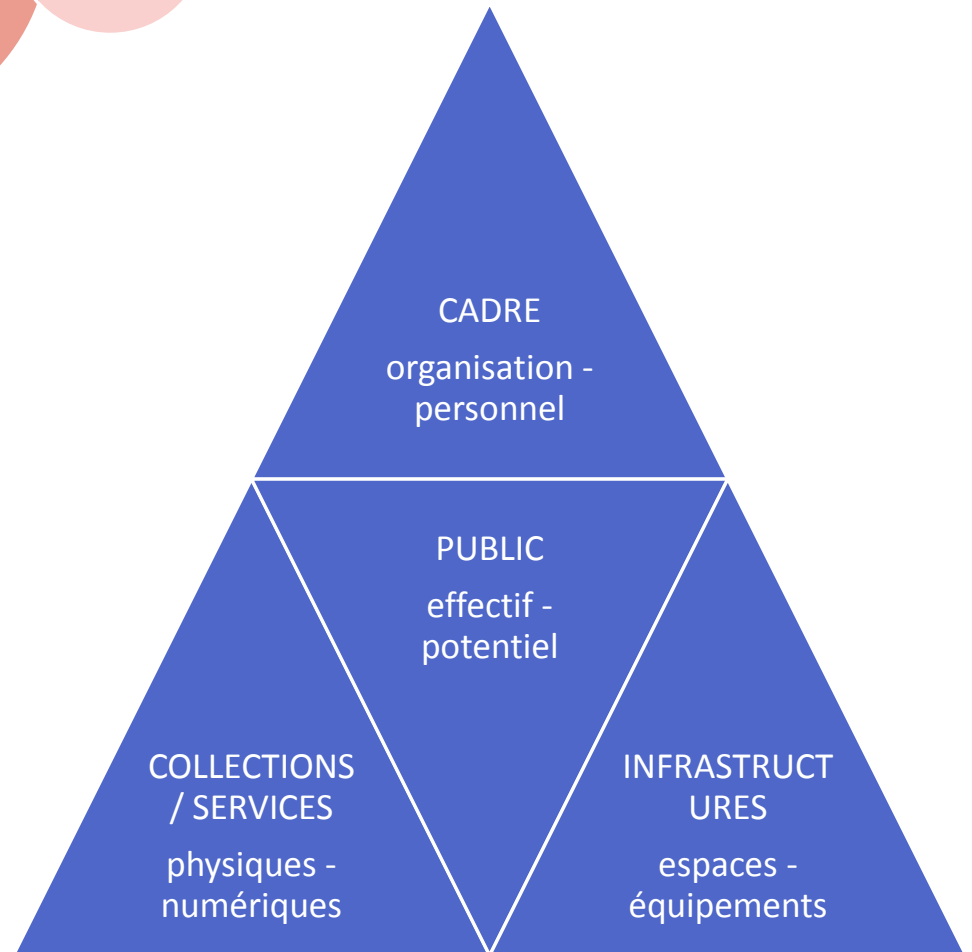
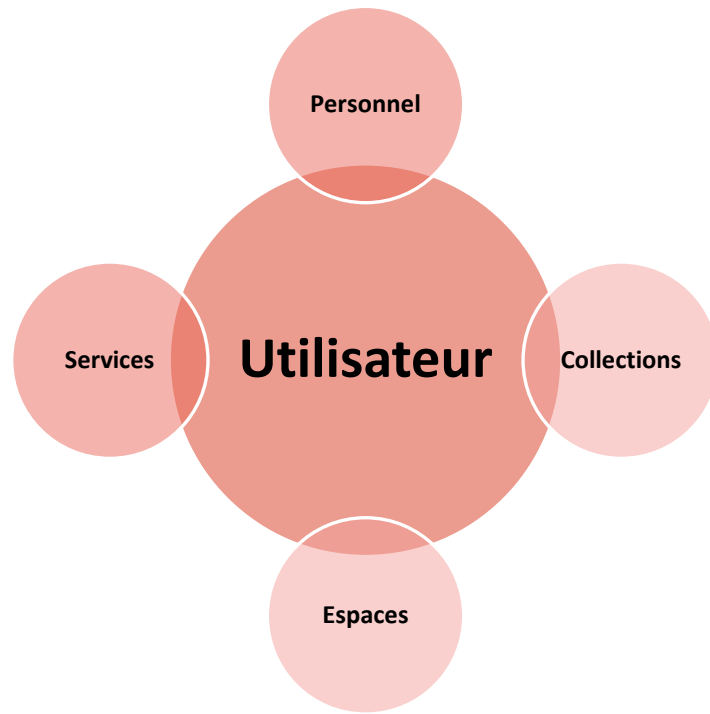


# LibQUAL+ en Belgique francophone

Etat de la question (enquête 2015)

Mise en perspective avec d'autres  
enquêtes

Dr. Fr. Brodtkom



## Quel type d'enquête ?

- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## Quelle modalité ?

- (1) Enquête papier à un public visé
- (2) Enquête en ligne
- (3) Interviews
- (4) Boîte à suggestion, Post-it Avis

- (1) **Enquête de satisfaction**
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



**En ligne  
(SurveyMonkey)**

**Papier**

1.a - Quelle est votre appréciation générale du bâtiment au point de vue technique : éclairage, espaces, ergonomie des lieux, vestiaires, etc. ?

Très insatisfait

Insatisfait

Sans avis

Satisfait

Très satisfait

- (1) **Enquête de satisfaction**
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## BST en 2006 (200 répondant)

### Données démographiques

Faculté

Statut

Etc

### Données sur l'usage

Depuis quand fréquentez vous la bibliothèque ?

Fréquence d'utilisation (par an)

Fréquence d'usage des ressources électroniques, etc.

### Quelques questions par thématiques >

Espace pour des commentaires libres

- (1) **Enquête de satisfaction**
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## 5 questions par thématiques

- L'infrastructure en général.
- Les services de l'accueil.
- Les formations et l'aide à la recherche documentaire.
- Les services en back-office (PIB, etc.).
- La contenu et la pertinence des collections.
- Le catalogue et l'accès aux ressources électroniques.

## Echelle de 0 à 4 pour permettre les calcul

3.a – Si vous avez fréquenté les ateliers de recherche documentaire et formations organisées par la BSE, quel en est votre degré de satisfaction ?

Très insatisfait

Insatisfait

Sans avis

Satisfait

Très satisfait

- (1) **Enquête de satisfaction**
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## BST en 2006

2.e. Quel est votre degré de satisfaction en regard de l'aide, de l'information et des services qui vous sont apportés au comptoir d'accueil en BSE ?

Très insatisfait

Insatisfait

Sans avis

Satisfait

Très satisfait

## Quantifier les résultats

0 = Très insatisfait,

1 = Insatisfait,

2 = Sans avis,

3 = Satisfait

4 = Très insatisfait

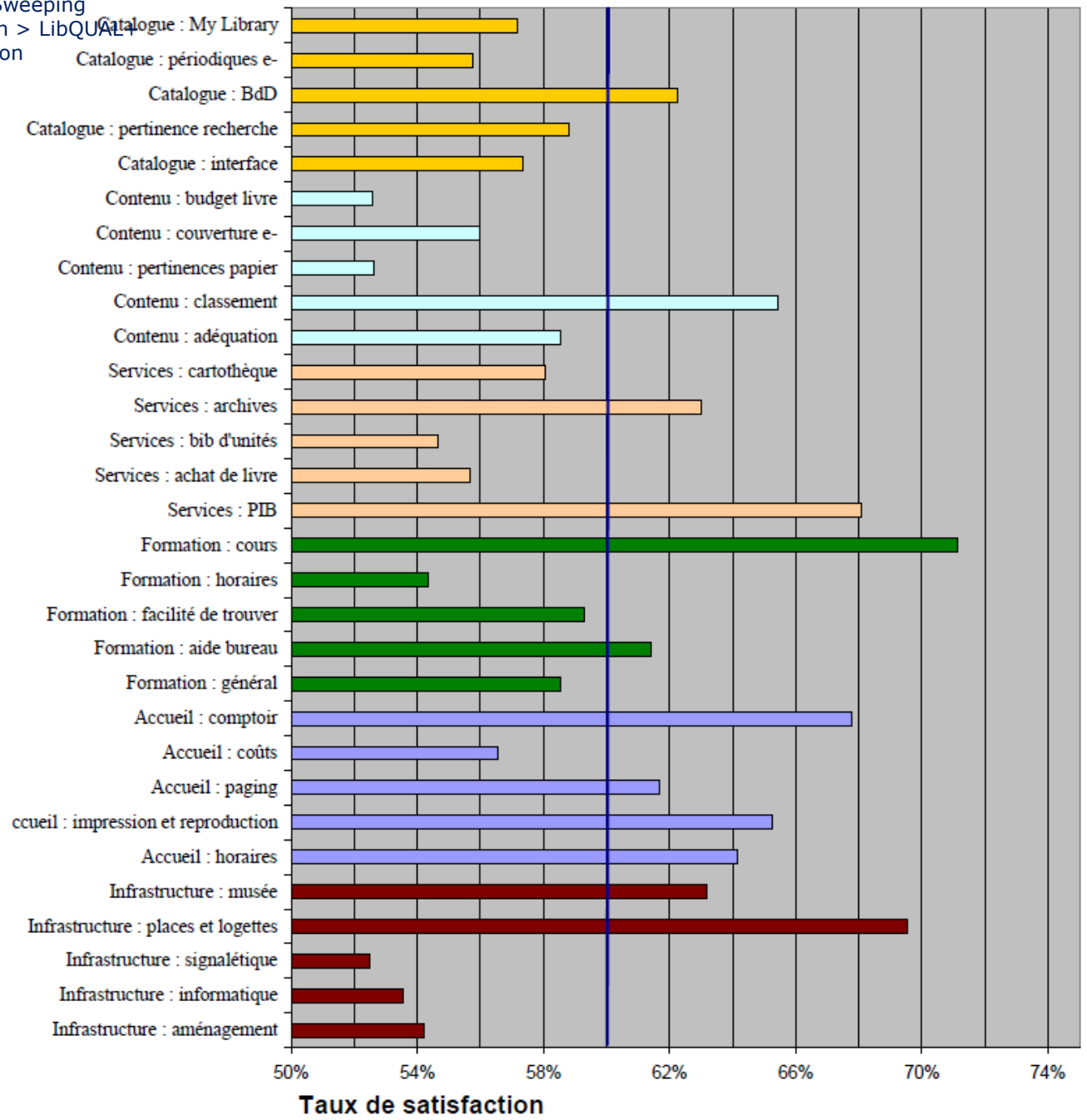
Si pas de réponse à la question mettre un « X »

**(1) Enquête de satisfaction**

(2) Enquête d'usages > Sweeping

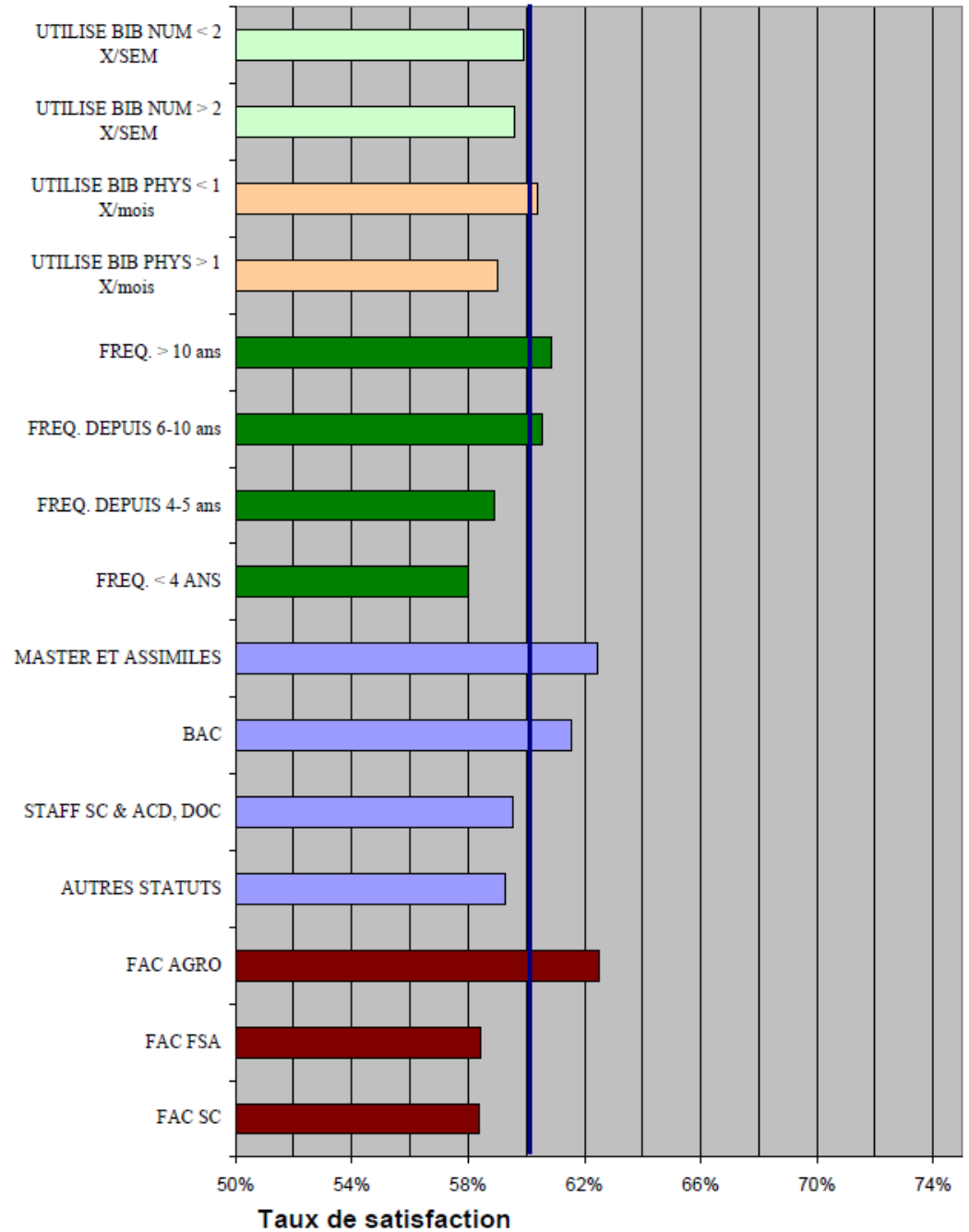
(3) Enquête de perception > LibQUAL+

(4) Enquête d'appropriation





- (1) **Enquête de satisfaction**
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



Qui ?  
Où ?  
Quoi ?

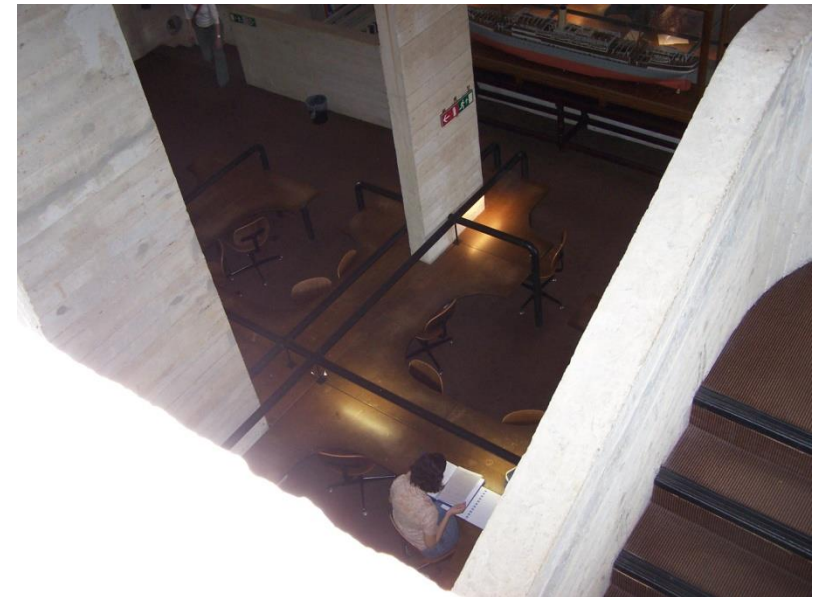
**Given, L. M. & Leckie, G. J.** "Sweeping" the library: Mapping the social activity space of the public library. *Library & Information Science Research* 25 (**2003**) 365–385  
**May, F. & Swabey, A.** Libraries as learning spaces : exploring how students make use of the physical space in academic libraries. 9th Northumbria Conf. York **2011**

- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



Quoi ?  
Consulte des livres de la bibliothèque  
Où ?  
Rayons

Quoi ?  
Etudie seul sans livres de la  
bibliothèque  
Où ?  
Tables de lecture (standard)



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

**2011-2012 2,692 obs. (52 NE)**  
**Avril 2015 18h/20h 2,186 obs. (6 NE)**

**Analyse par public**

Non-étudiants (NE) : zones et activités


Etudiants : zones et activités

**Analyse par zone**

Etudiants : croisements avec activités

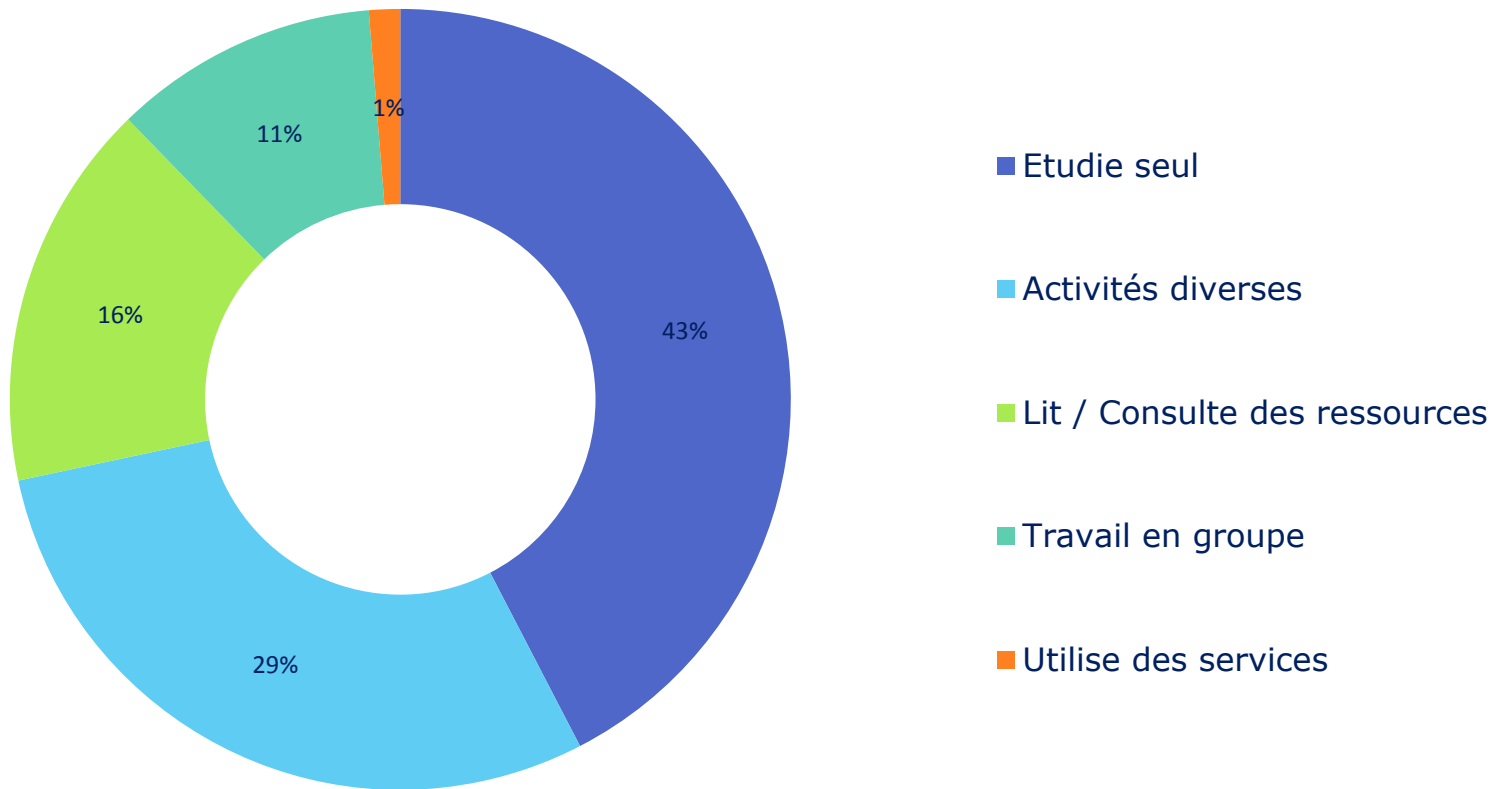
**Analyse par activité**

Comparaison entre activités des non-étudiants et étudiants

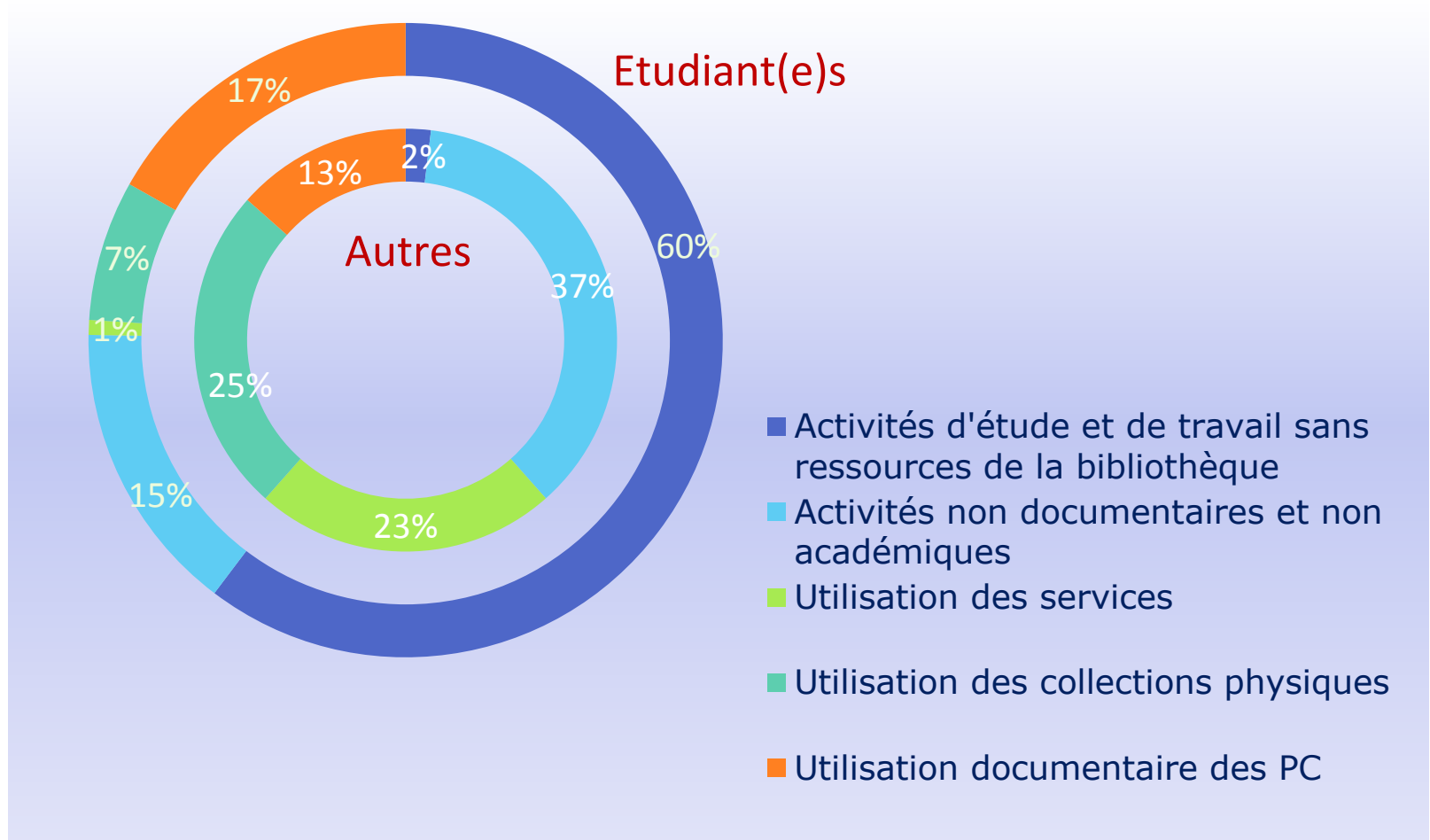
Date	Heure	Enquêteur								
			 Sweeping 2015 18h>20h							
S	Etudiant(e)s									
P	Professeur, chercheurs, autres (non étudiant(e) jeune)									
M	Masculin									
F	Féminin									
A	Niv. 0 : Accueil									
B	Niv. 0 : Fauteuils									
C	Niv. 0 : Postes informatiques									
D	Niv. 0 : Tables individuelles									
E	Niv. 0 : Photocopieurs									
F	Niv. 0 : Cafétéria									
G	Niv. 1 : Tables d'étude									
H	Niv. 1 : Fauteuils									
I	Niv. 1 : Postes informatiques									
J	Niv. 1 : Locaux multimédias									
K	Niv. 1 : Photocopieurs									
L	Niv. 1 : Salles collectives									
M	Niv. 2/3/4 : Tables d'étude									
N	Niv. 2/3/4 : Rayons livre									
O	Niv. 2/3/4 : Local revues (en ce compris sa table)									
P	Niv. 2/3/4 : Tables individuelles									
Q	Niv. 2/3/4 : Locaux de groupe									
R	Niv. 2/3/4 : Reserve Room									
T	Niv. 2 : Salle informatique									
U	Niv. 3 : Salle collective									
01	Etudie seul <b>avec</b> des livres de la bibliothèque									
02	Etudie seul sans livres de la bibliothèque									
03	Etudie en groupe <b>avec</b> des livres de la bibliothèque									
04	Etudie en groupe sans livres de la bibliothèque									
05	Travaille en groupe <b>avec</b> des livres de la bibliothèque									
06	Travaille en groupe sans livres de la bibliothèque									
07	Cherche des livres/revues de la bibliothèque									
08	Consulte des livres/revues de la bibliothèque									
09	Mange et/ou boit (sans rien faire d'autre)									
10	Dort ou ne fait rien, discute pour se détendre									
11	Est occupé avec son GSM, Smartphone, etc.									
12	Visite la bibliothèque ou une exposition									
13	Lit le journal, un roman, etc.									
14	Consulte le catalogue/bases de données des bibliothèques									
15	Consulte un site UCL, Icampus/Moodle, revues e-, syllabus									
16	Consulte des réseaux sociaux Facebook, Twitter, etc.									
17	Consulte d'autre sites non documentaires : jeux, etc.									
18	Fait des photocopies, scan, etc.									
19	Fait du check in/out à l'accueil									
20	Se renseigne pour une recherche documentaire à l'accueil									
21	Utilise des services de l'accueil : rechargement carte, etc.									

- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

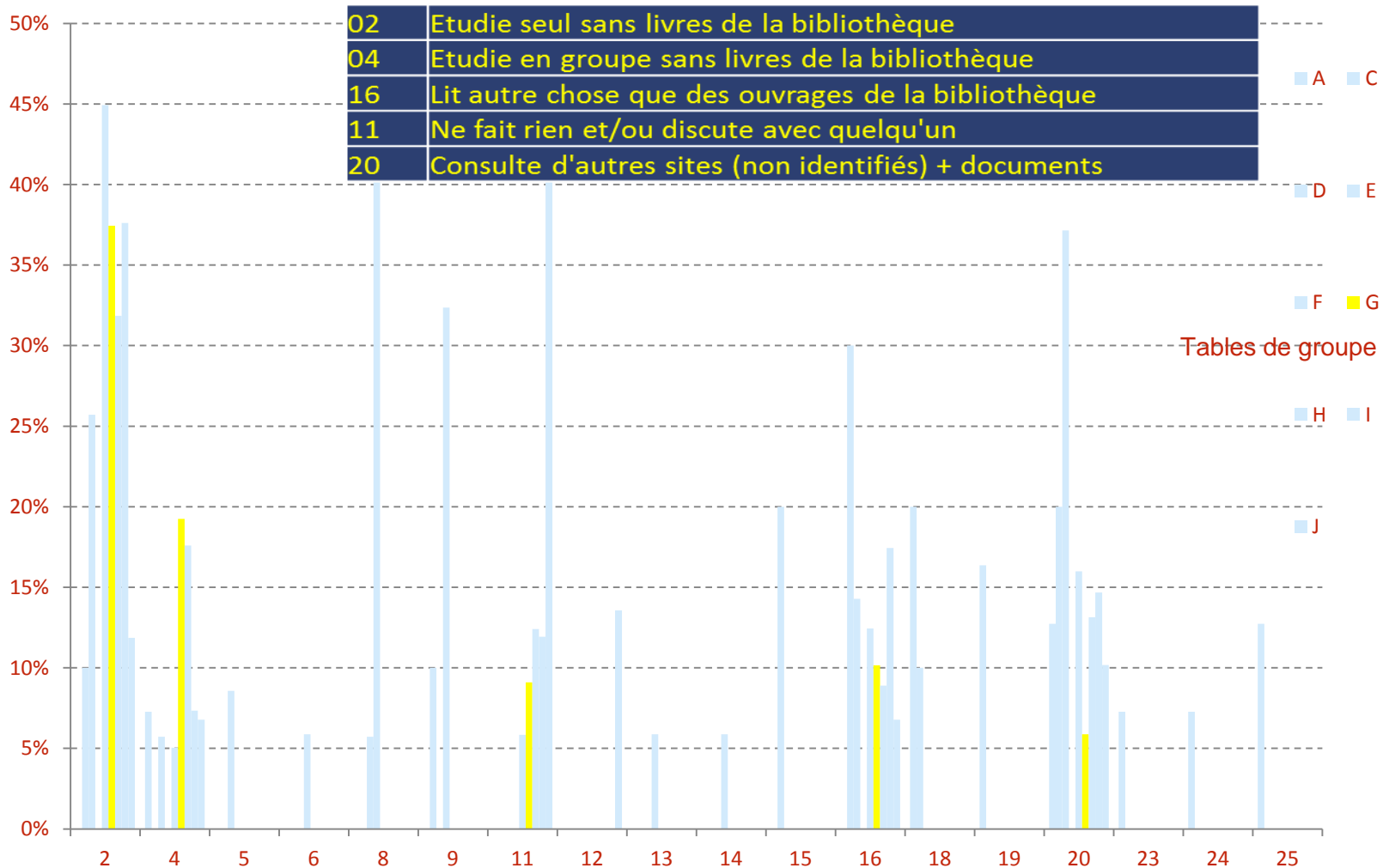
## Activités des étudiants par regroupement (n = 2.640)



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

Sur 100 utilisateurs en BST ...



11 travaillent en groupe

5 dans les logettes

4 tables de lectures individuelles

2 tables de groupes



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

Sur 100 utilisateurs en BST ...



8 utilisent les collections physiques

17 utilisent les ressources  
électroniques



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

Sur 100 utilisateurs en BST ...

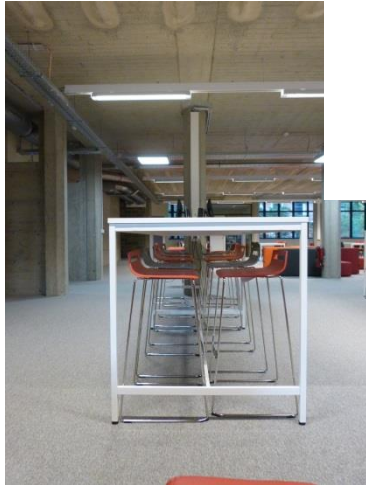
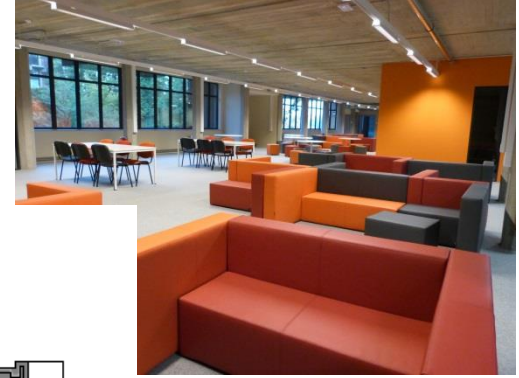
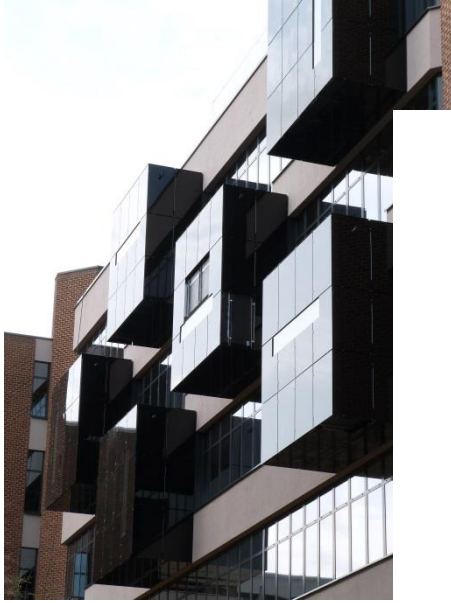


17 ont des activités  
non (*ou moins*) académiques ou  
non (*ou moins*) documentaires



- 8 ne font rien ou papotent
- 4 sont sur leur GSM, Iphone, etc
- 2 sont sur Facebook ou Twitter
- 1 dort
- 1 mange ou boit sans rien faire d'autre
- 1 visite les expos

- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

Suite à la session de janvier 2015, la BST a mis en ligne une brève enquête pour identifier quelque peu l'intérêt de ses ouvertures.

Pour rappel, la BST ouvre ses portes une douzaine de samedis par an (de à 9h00 à 12h00) durant les blocus et session de décembre-janvier et mai-juin.

Au total, 77 personnes sont venues en BST les samedis matins de décembre-janvier 2014-2015, en comptabilisant non pas les entrées multiples mais bien chaque personne, que cette dernière soit venue plusieurs samedis ou un seul et soit rentré - sorti plusieurs fois durant sa présence.

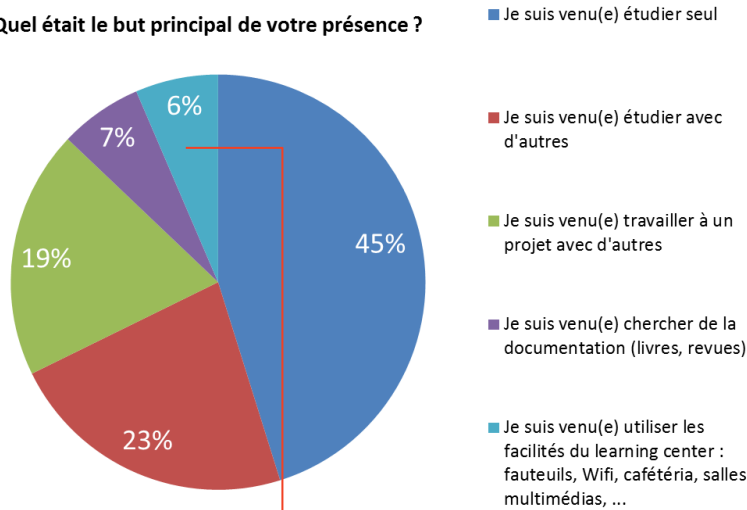
Le lien de l'enquête en ligne réalisée avec SurveyMonkey a été communiqué à ces 77 personnes, 31 ont répondu, soit un taux de participation de 40%, très satisfaisant pour une enquête en ligne.

Au total 9 questions était posées, de divers types : choix multiples, classement de préférences, commentaire libre. Les thèmes étaient variés : démographiques, type d'activité en BST le samedi, préférence en regard de choix alternatifs et attractivité de la bibliothèque, la bibliothèque comme facteur de succès, etc.

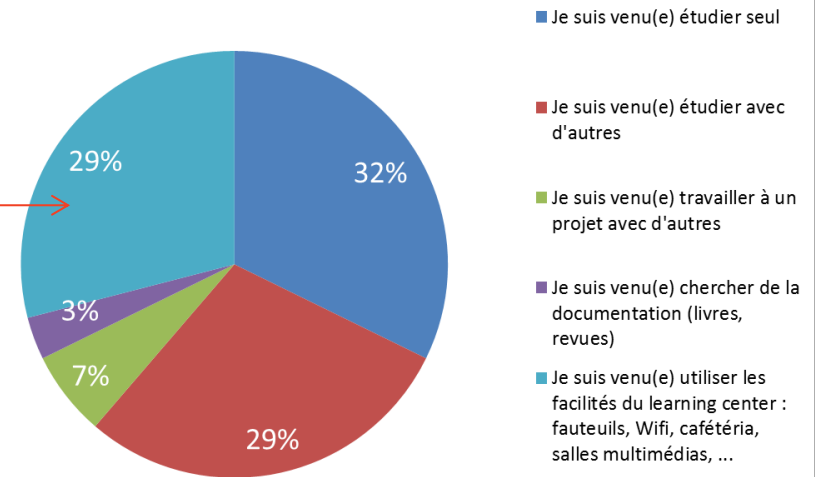
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Survey Monkey**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## Enquête sur l'utilisation de la BST les samedis (Session hiver 2014-2015)

**Q3 : Quel était le but principal de votre présence ?**

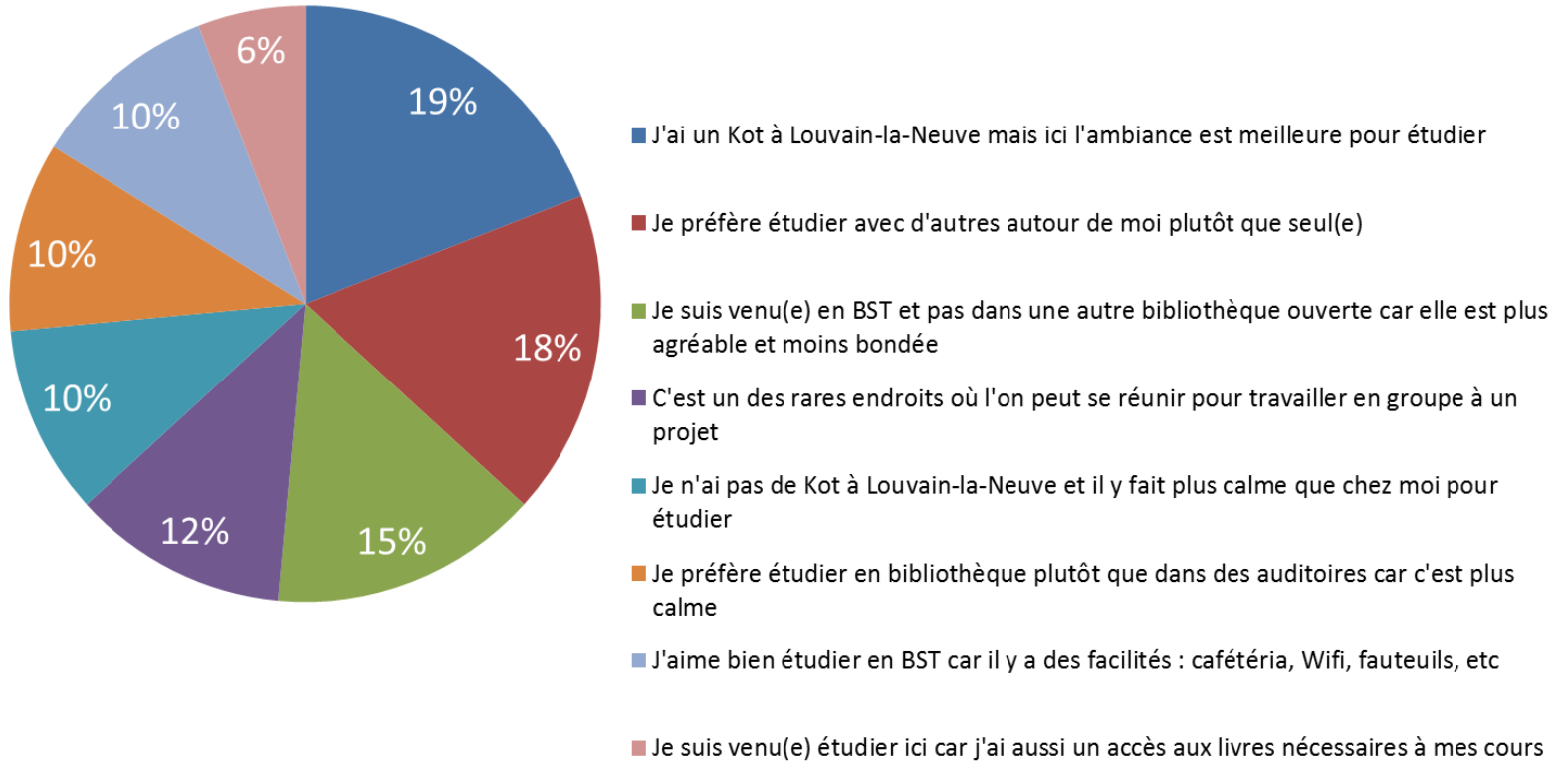


**Q4 : Quel était votre activité secondaire lors de votre présence ?**



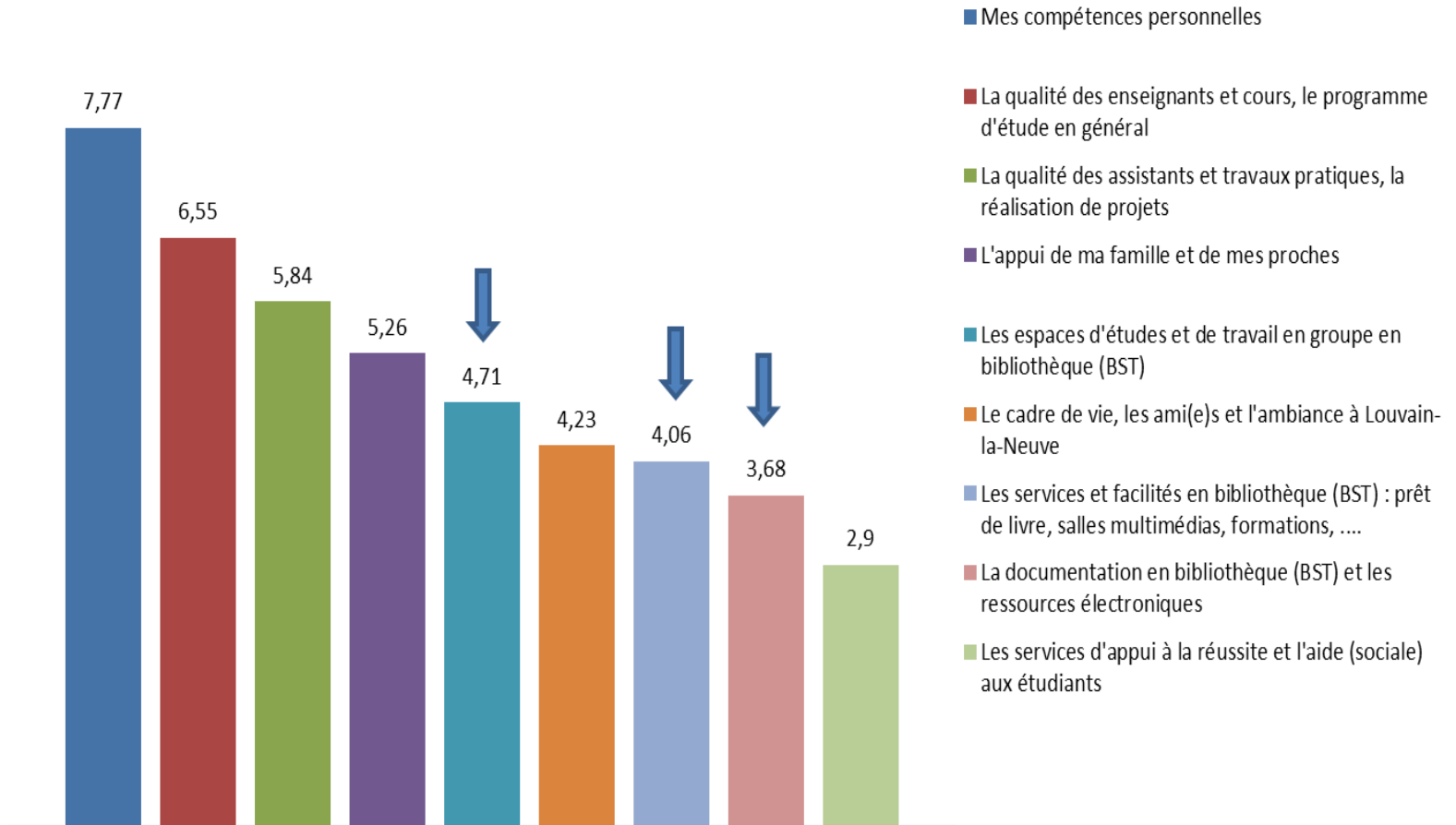
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Survey Monkey**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

### Q5 : En regard d'autres alternatives, pourquoi avoir fait le choix de la BST pour y venir un samedi ?



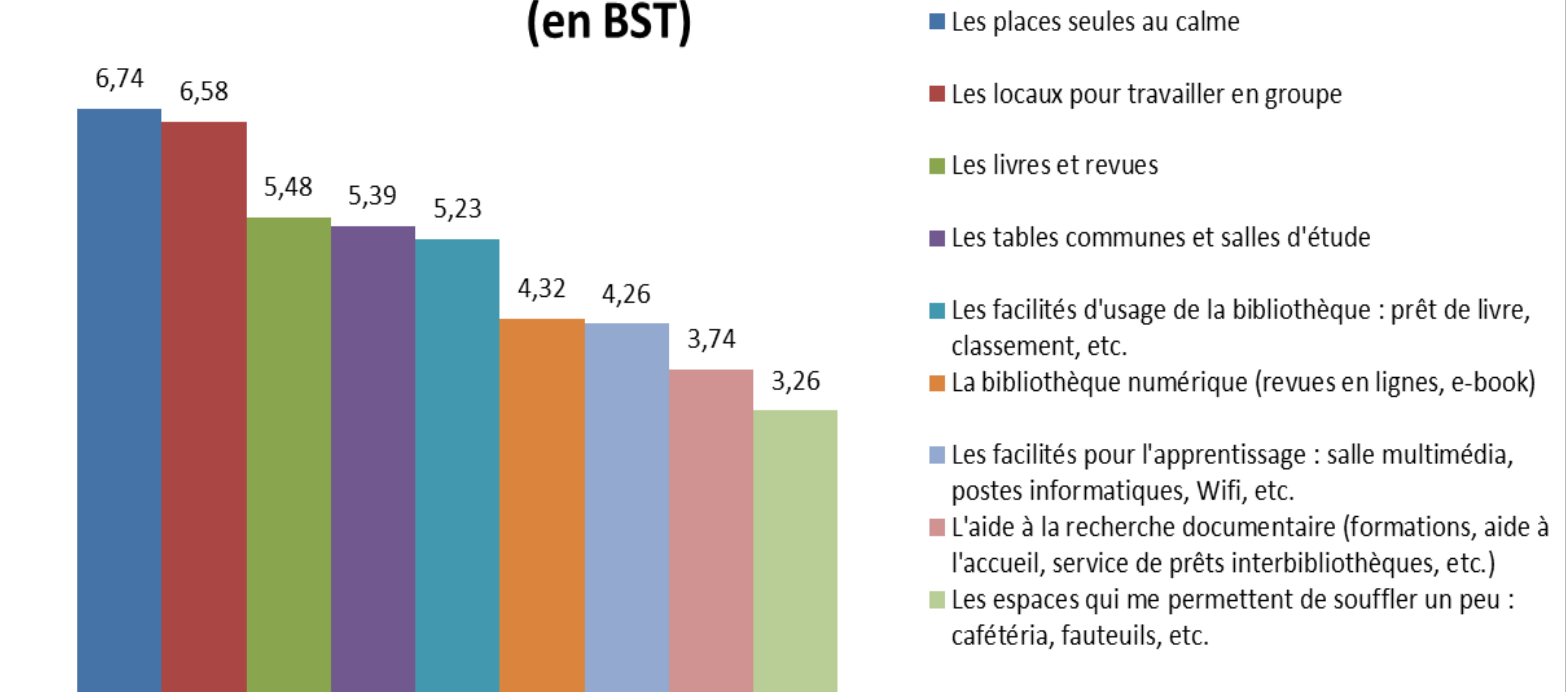
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Survey Monkey**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## Q7 : scores des classements de 1 à 9 des facteurs de réussite



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) **Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

## Q8 : scores des classements de 1 à 9 des facteurs de réussite (en BST)





- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping**
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation

- **des lampes pour les tables au bord des fenêtres seraient idéales**
- **merci pour le service mis à notre disposition**
- **Il faudrait installer des lampes individuelles aux places près des fenêtres car au soir il fait trop sombre pour étudier, et les salles pour travaux de groupes sont mal insonorisées donc quand on travaille seul à côté on entend tout (rires, etc), c'était mieux avant**
- **Je trouve que d'une façon générale les heures d'ouverture devraient être étendues car elles sont clairement restrictives pour les étudiants ayant cours de 8h30 à 18h15 et devant réaliser des travaux de groupes (bio-ingénieurs).**
- **Très chouette bibliothèque qui permet également de boire de l'eau fraîche/pétilante et d'étudier le samedi. Dommage qu'elle ne soit pas ouverte plus longtemps car le fait qu'elle ferme à midi [le samedi] nous oblige à trouver un autre endroit d'étude qui est potentiellement déjà occupé par beaucoup d'autres étudiants.**
- **Je suis enseignant et j'ai utilisé la BST pour un cours donc une bonne partie des questions ne me concernait pas. Merci pour la qualité de l'accueil et du service en BST**
- **j'utilise la bibliothèque pour étudier au calme surtout, le plus important pour moi serait qu'elle reste ouverte après 18H00 en semaine**

- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

Connaissances des services proposés = conscience de ce qu'il y a autour d'eux

Besoins des utilisateurs = Qualité des services proposés par rapport à la demande

Échantillonnage de 50 personnes > 05h27 d'entretiens

**1) Statut de la personne**

BACH  
 MASTER  
 DOCTORAT  
 PACS  
 PAT  
 Autres

**2) Faculté de la personne**

SST / AGRO  
 SST / EPL  
 SST / LOCI  
 SST / SC  
 Secteur des sciences de la santé  
 Secteur des sciences humaines : DRT - ESPO – LSM  
 Secteur des sciences humaines : Autres  
 Assimilés  
 Extérieurs

**b) Vecteur de l'information**

Accueil  
 Bouche à oreille  
 Autres : \_\_\_\_\_

Hasard / Sérendipité  
 Sites internet (site BST, Facebook, Twitter)

**3) Informations connues par les utilisateurs**

a) Connaissances des services proposés (  = cité     = pas cité mais intéressé )

Services		Aménagements	Ressources	
<input type="checkbox"/>	Aide à la recherche doc (niveau 1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bibliothèque numérique
<input type="checkbox"/>	Aide à la recherche doc (étages)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cartothèque
<input type="checkbox"/>	Catalogue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ressources papier (livres)
<input type="checkbox"/>	Informations à l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revue papier
<input type="checkbox"/>	Formations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Romans
<input type="checkbox"/>	PIB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Places individuelles
<input type="checkbox"/>	Service de prêt (accueil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Salle informatique
<input type="checkbox"/>	Sites Internet (Facebook, Twitter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Salle d'étude
<input type="checkbox"/>	Système de réservations des locaux			
<input type="checkbox"/>	Suggestions d'achats			
<input type="checkbox"/>	Photocopies, scans et impressions			

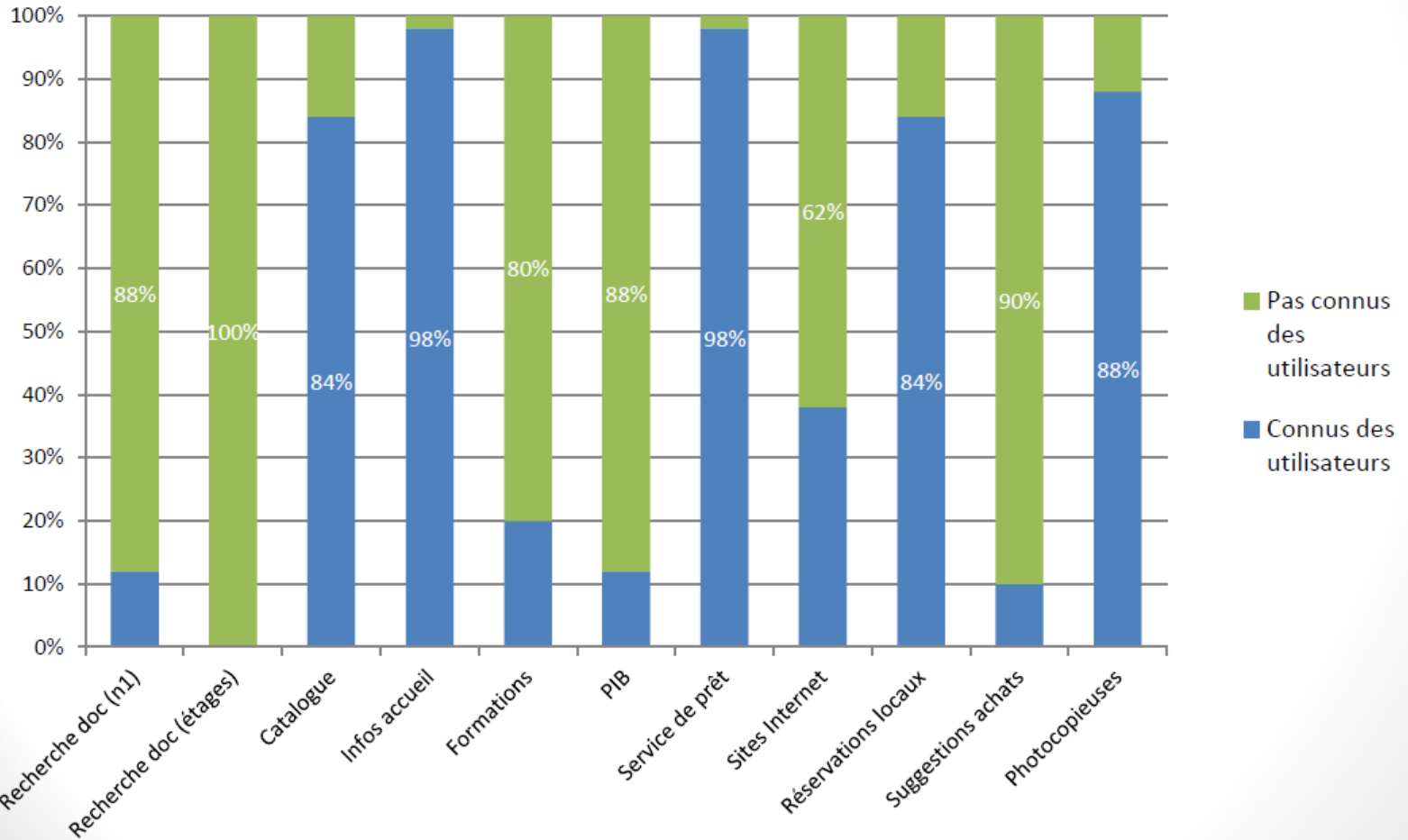
**4) Besoins des utilisateurs**

a) Dans quelle mesure avez-vous besoin des services (éventuellement proposés dans le futur) suivants ? (NC = non concerné)

	Non	NC	Oui	Commentaires
Espaces de détente				
Horaires plus étendus				
Informations supplémentaires sur les services proposés				
Labo de langues				
Ordinateurs				
Ordinateurs dans locaux travail de groupe				
Places individuelles				
Plus d'espace de travail de groupe				
Plus de personnel à l'accueil				
Présence dans les étages (aide à la recherche)				
Signalétique (facilité pour trouver les documents)				

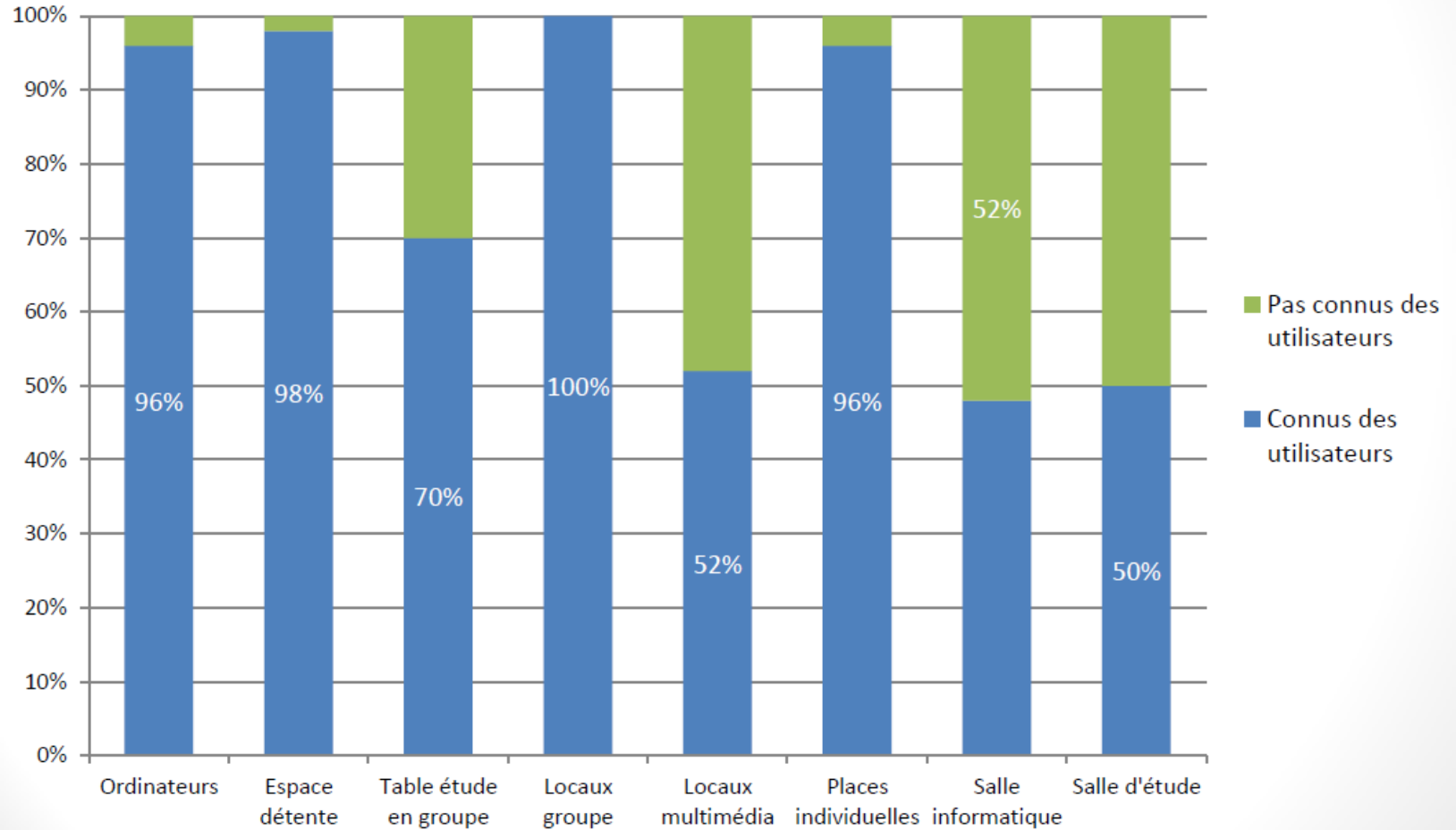
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

### Services proposés en bibliothèque (N=50)



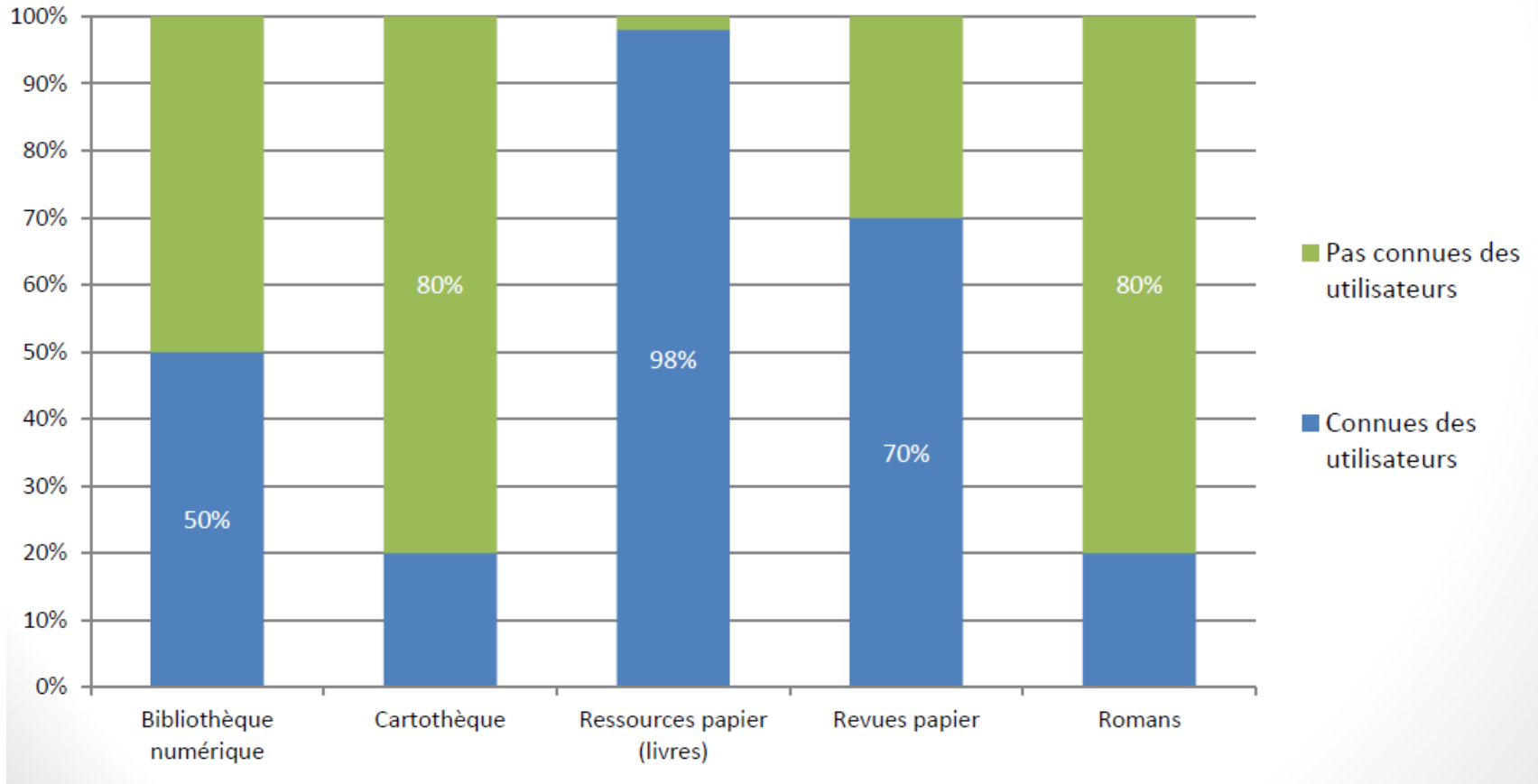
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

## Aménagements proposés en bibliothèque (N=50)



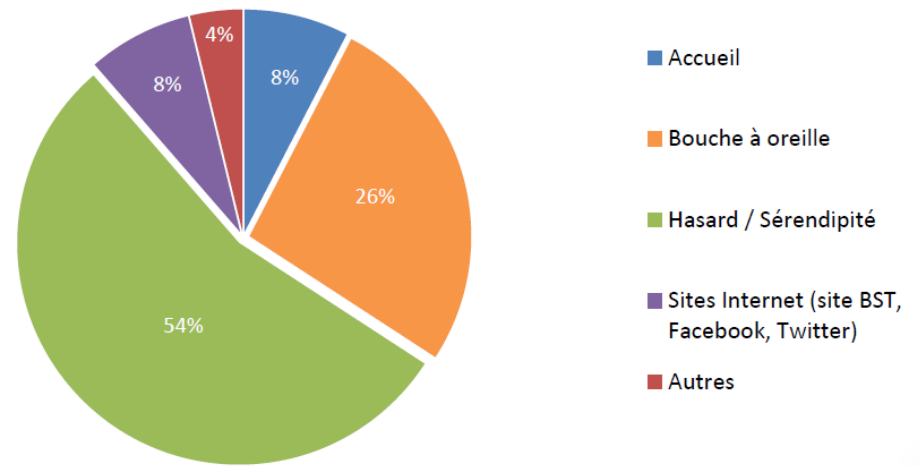
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

## Ressources proposées en bibliothèque (N=50)

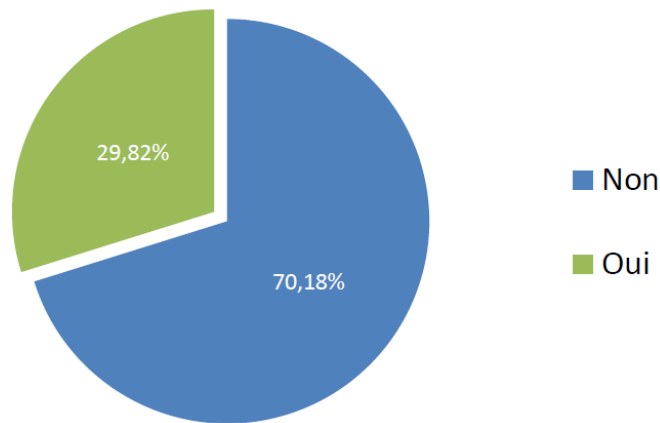


- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

### Origine des connaissances des utilisateurs sur les services proposés en bibliothèque (N=50)

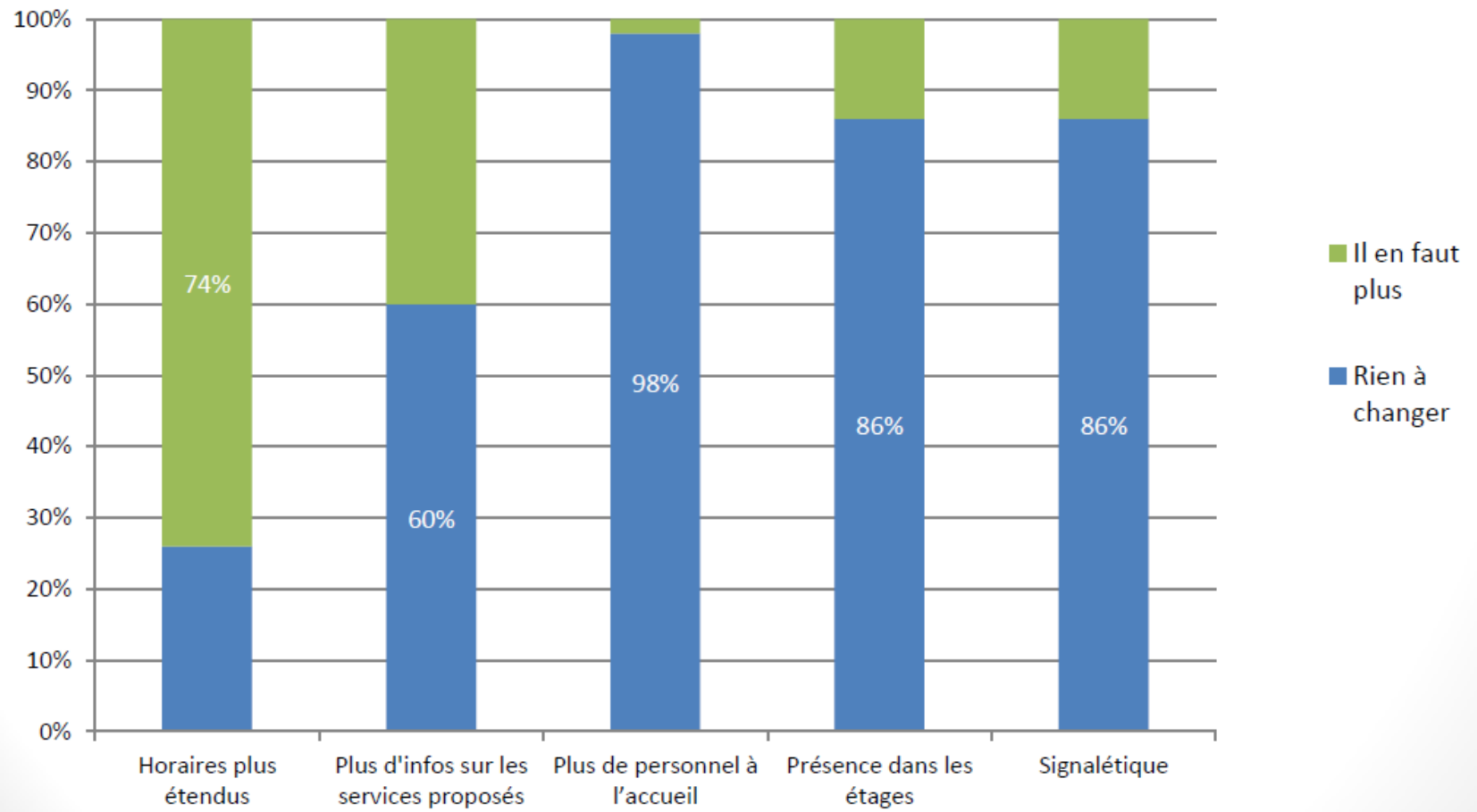


### Besoin d'amélioration des services proposés en bibliothèque (N=50)



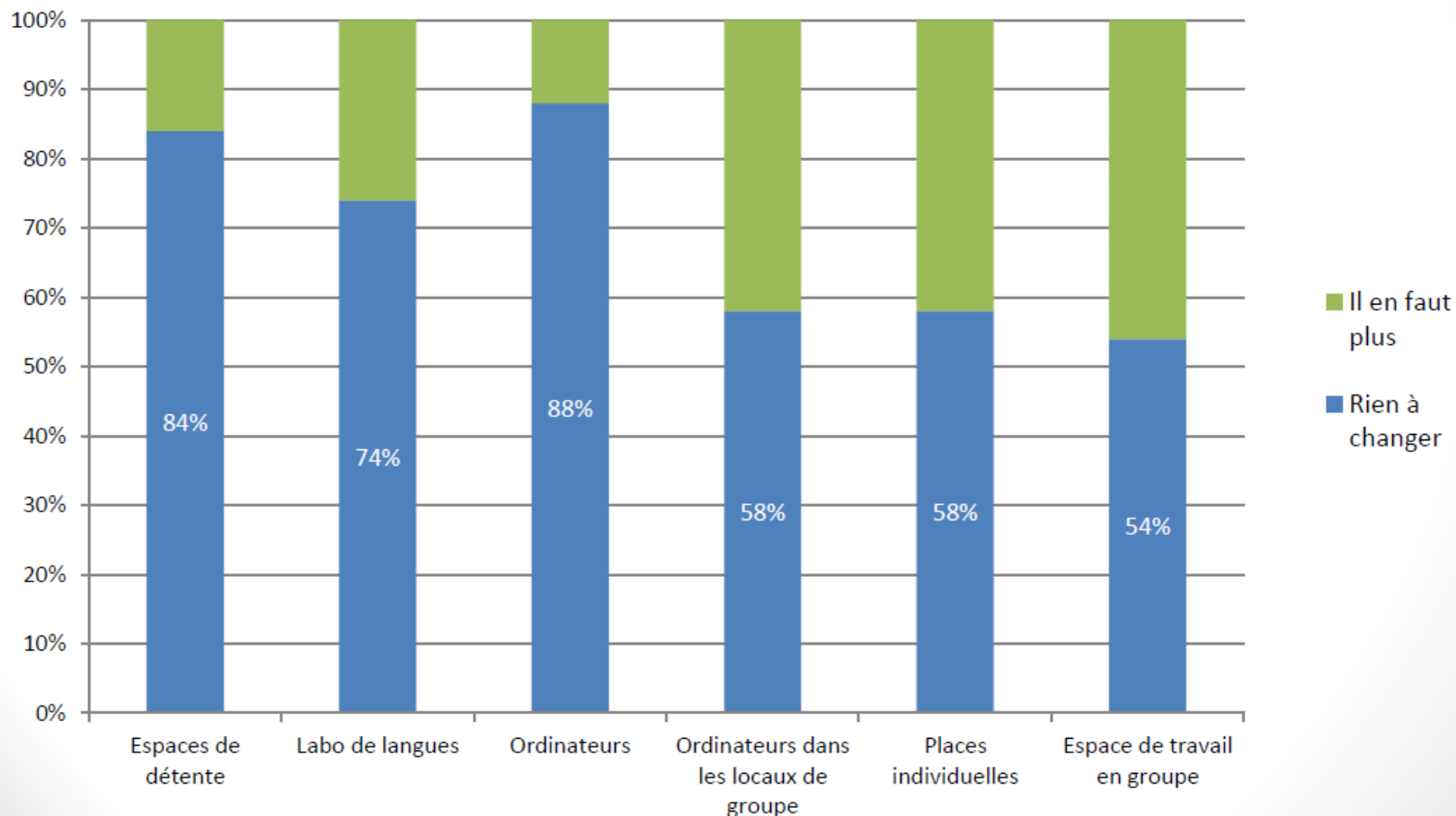
- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

## Besoins des utilisateurs en fonction des services proposés en bibliothèque (N=50)



- (1) Enquête de satisfaction
- (2) Enquête d'usages > Sweeping
- (3) Enquête de perception > LibQUAL+
- (4) Enquête d'appropriation**

## Besoins des utilisateurs en fonction des aménagements proposés en bibliothèque (N=50)





## Merci de votre attention

- Questions
- Echange d'expérience
- Cas pratique

Dr. Frédéric Brodtkom  
*Directeur, Chargé de cours invité*

Université catholique de Louvain  
Bibliothèque et learning center des sciences et technologies  
Place L. Pasteur 2 Bte L4.02.01  
1348 Louvain-la-Neuve, Belgique  
Tél. +32(0)10 47 21 84

[frederic.brodtkom@uclouvain.be](mailto:frederic.brodtkom@uclouvain.be)  
[www.uclouvain.be/bst](http://www.uclouvain.be/bst)