



ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES

**ETUDE DE LA SITUATION ET DE L'ÉVOLUTION
DES BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES
FRANÇAISES AU TRAVERS DES ENQUÊTES
LIBQUAL 2008-2013**

30/06/2015

Six & Dix

SOMMAIRE

- 1. Rappel des objectifs de l'étude**
- 2. Les enjeux des enquêtes de satisfaction en BU**
- 3. Les établissements et les usagers ayant répondu**
- 4. Un échantillon représentatif de la population des BU ?**
- 5. Les indicateurs d'ensemble consolidés sur 2008 à 2013**
- 6. Les indicateurs les moins satisfaisants**
- 7. Les indicateurs les plus satisfaisants**
- 8. Synthèse**

QUELS OBJECTIFS DE L'ÉTUDE ?

Entre 2008 et 2013, **41** établissements différents ont mené des enquêtes LIBQUAL et quelques uns 2 à 3 fois.

Les **89.000** réponses aux enquêtes constituent donc une base de connaissance *potentiellement* intéressante.

Deux questions ont été posées par le Commission Pilotage et évaluation de l'ADBU :

- **Des enseignements utiles au niveau national peuvent-ils être tirés des réponses consolidées des établissements aux enquêtes LIBQUAL de 2008 à 2013 ?**
- **L'enquête LIBQUAL, par son utilité éventuelle au niveau national, pourrait-elle être davantage diffusée ?**

LES ENJEUX DES ENQUÊTES DE SATISFACTION EN BU

L'étude sur les évolutions des indicateurs nationaux de l'IST réalisée en 2013 par l'ADBU a mis en évidence les enjeux d'un indicateur de satisfaction des usagers des BU :

- Pour mesurer la contribution qualitative de la bibliothèque aux missions de l'établissement (contribution de la bibliothèque à la formation et à la recherche),
- Pour se positionner dans un cadre international et normatif (les référentiels ISO 11620, IFLA, UMULTIRANK, BIX utilisent cet indicateur).

L'étude avait laissé ouvert le scénario de mise en œuvre :

- Généralisation de LIBQUAL ?
- Des indicateurs communs avec une méthodologie commune, mais des mises en œuvre et des outils propres à chaque établissement ?

QUELS ÉTABLISSEMENTS ?

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nb d'établissements ayant mené l'enquête LIBQUAL	5	10	8	9	12	6
Nb de réponses aux enquêtes LIBQUAL	8 997	10 768	13 031	18 769	26 327	10 980

Au total sur 6 ans, ont été collectées près de 89.000 réponses provenant de 41 établissements différents.

Peu d'établissements ont mené plusieurs fois le questionnaire : 1 établissement 3 fois et 7 établissements 2 fois.

Tout type d'établissement (typologie ASIBU)

Grande pluridisciplinaire
Petite et moyenne pluridisciplinaire
Sc Technique Santé
Droit Sciences Eco
Lettres et Sciences Humaines

QUELS USAGERS ?

	Proportion dans les réponses 2008-2013	Proportion dans la population (ASIBU-2010)
Enseignants et chercheurs	5,1%	3,7%
Licence ou Bachelor	57,5%	54,6%
Master ou Doctorat	34,5%	41,1%
Personnels Bibliothèques	1,0%	0,5%
Personnels et professionnels	1,8%	NC

Dans l'ensemble, une typologie des répondants assez proche de la typologie de la population

QUEL ÉCHANTILLON POURRAIT ÊTRE REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION DES BU FRANÇAISES ?

Pour mesurer la satisfaction des usagers des BU françaises, il est nécessaire de déterminer quelle serait la taille de l'échantillon nécessaire à une enquête nationale annuelle.

ASIBU en 2010 (dernière année mise en ligne) :

- **Inscrits en BU : 1,18 millions**
- **Effectifs des établissements : 1,77 millions** (étudiants, enseignants-chercheurs et personnels des bibliothèques (*))

Pour une population de 1,77 millions de personnes, la taille de l'échantillon est de :

- **9.550 personnes pour un niveau de confiance à 95% (à +/-1%)**
- **16.480 personnes pour un niveau de confiance à 99% (à +/-1%)**

Source : <http://fr.gmi-mr.com/solutions/sample-size-calculator.php>

L'ÉCHANTILLON CONSTITUÉ PAR LES RÉPONSES AUX ENQUÊTES LIBQUAL EST-IL REPRÉSENTATIF DES BU FRANÇAISES ?

En théorie, il faudrait :

- Un échantillon de 9.550 personnes (pour 95% de confiance),
- Sélectionnées aléatoirement parmi la population des établissements,
- Avec la même proportion de types d'utilisateurs que celle dans la population,
- Avec les mêmes répondants sur plusieurs années pour mesurer les évolutions.

En pratique :

- 14.800 réponses en moyenne chaque année,
- Des établissements volontaires pour LIBQUAL,
- Des répondants volontaires (et parfois incités) pour une enquête en ligne lancée par la BU,
- Ni les mêmes établissements (sauf exception) ni les mêmes répondants d'une année sur l'autre.

MALGRÉ TOUT, TENTONS D'EXPLOITER LA BASE DE CONNAISSANCE

Certes, nous ne sommes donc pas dans une situation idéale d'un point de vue méthodologique, mais :

- **89.000 réponses cumulées sur 6 ans constituent un réel capital informationnel,**
- **14.000 réponses en moyenne par an donnent un bon niveau de confiance sur la population totale (si l'on considère les établissements et les répondants comme aléatoirement sélectionnés, ce qui est ni totalement vrai ni totalement faux),**
- **La typologie des répondants est assez proche de la typologie de la population**

LES INDICATEURS D'ENSEMBLE

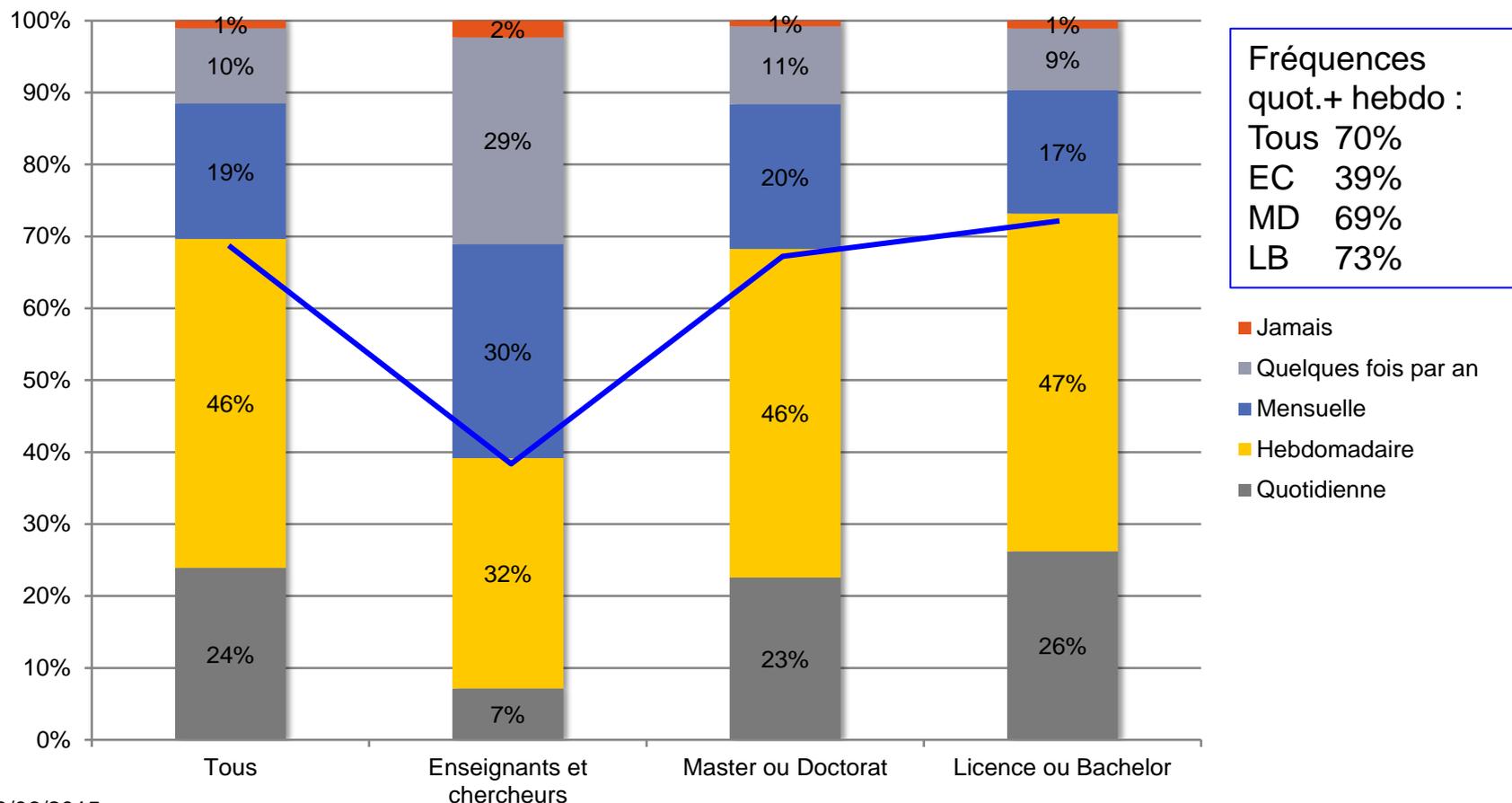
30/06/2015

Six & Dix

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RESSOURCES DE LA BIBLIOTHÈQUE SUR PLACE

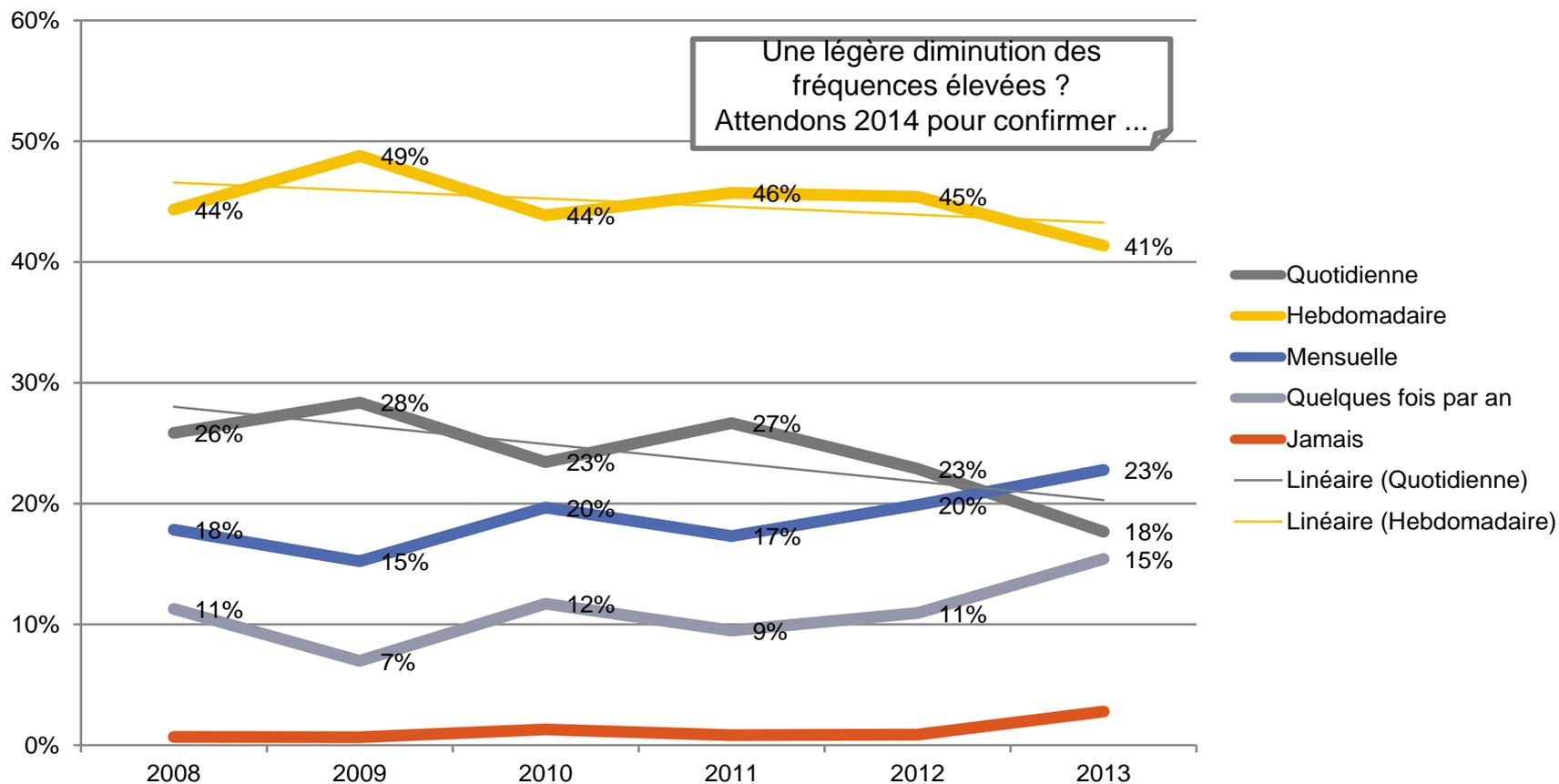
Cumul des réponses de 2008 à 2013

Use 1 : Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ?



FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RESSOURCES DE LA BIBLIOTHÈQUE SUR PLACE

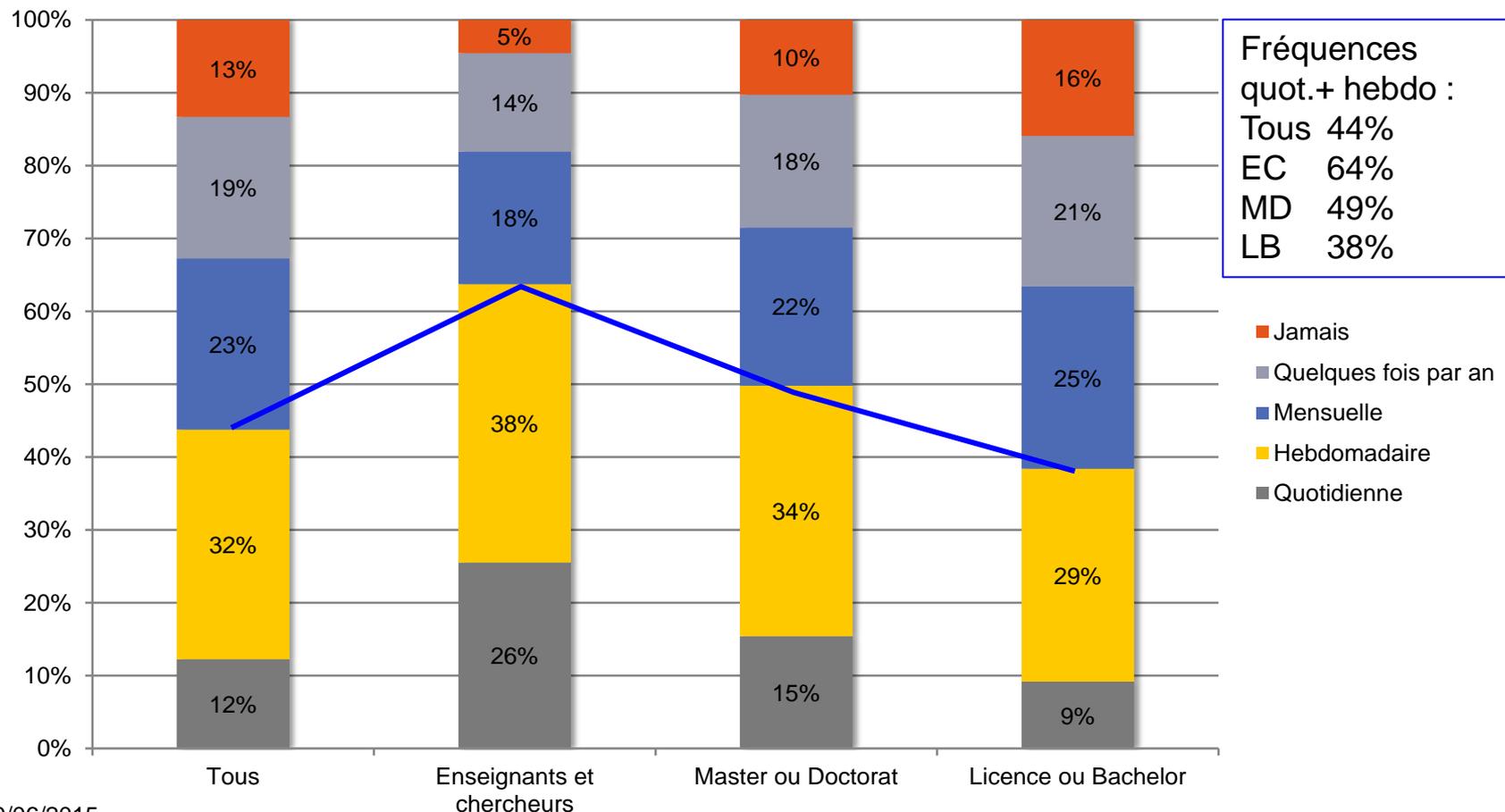
Use 1 : Selon quelle fréquence consultez-vous sur place les ressources de la bibliothèque ? (tous usagers)



FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RESSOURCES DE LA BIBLIOTHÈQUE PAR INTERNET

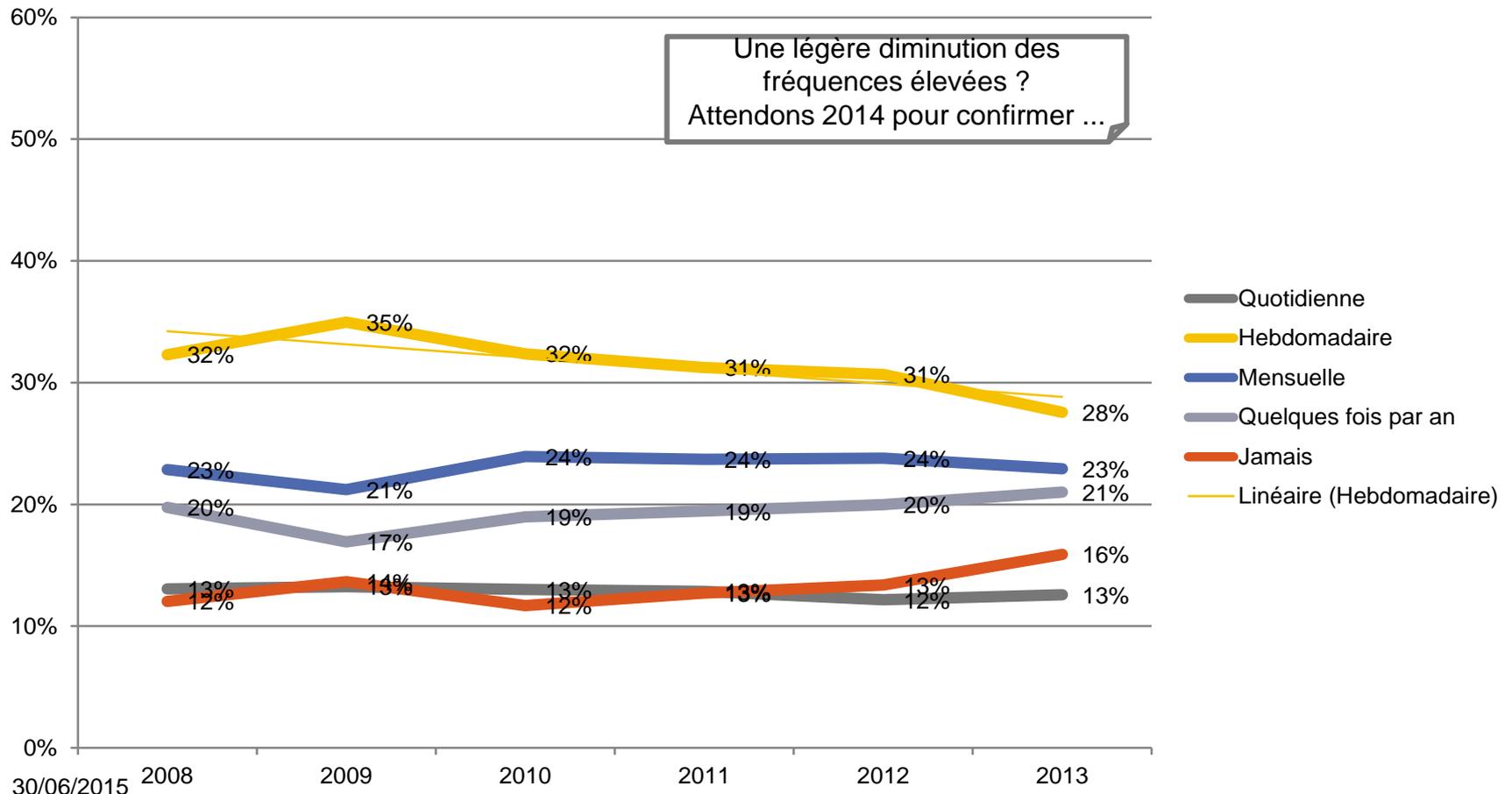
Cumul des réponses de 2008 à 2013

Use 2 : Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ?

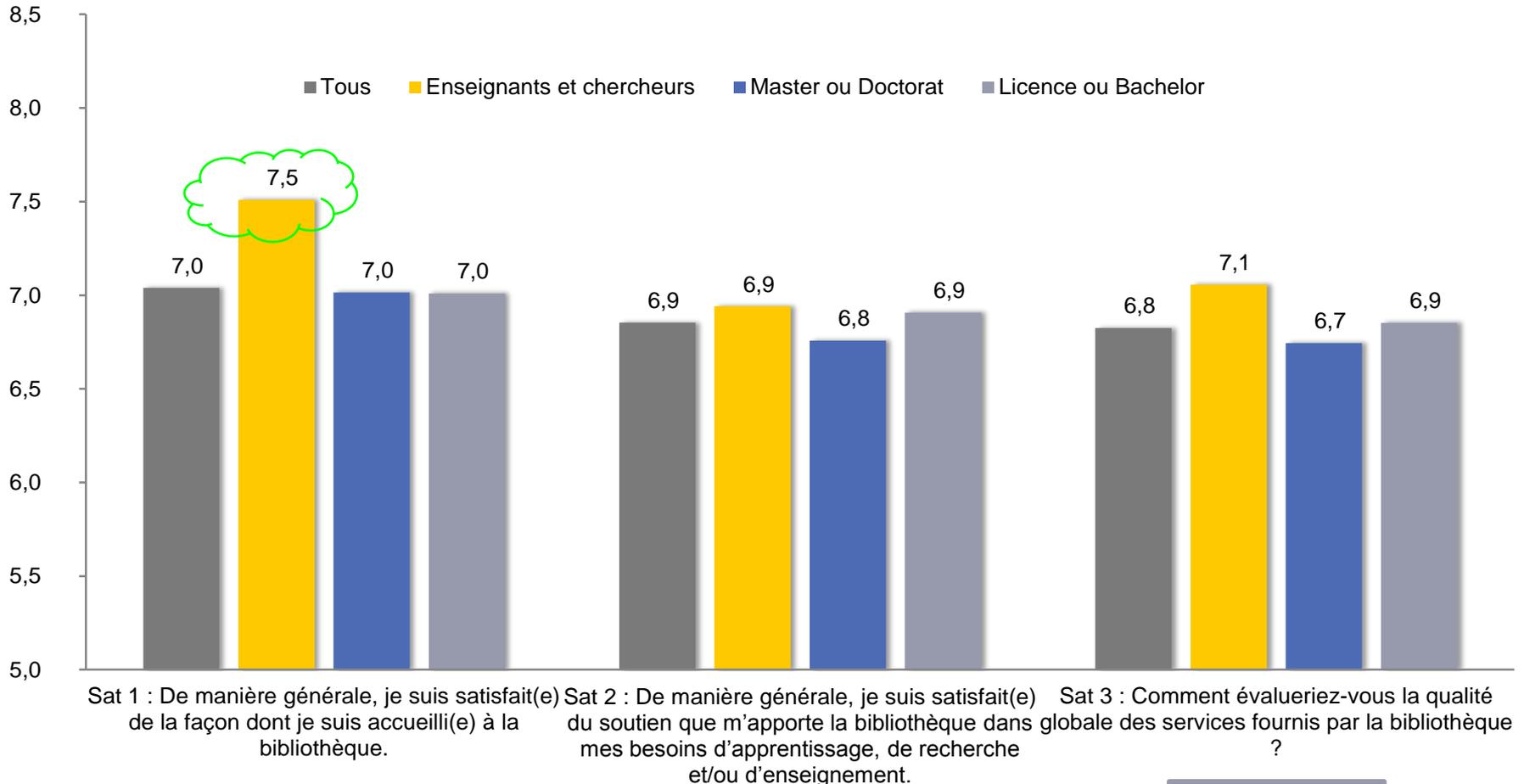


FRÉQUENCE D'UTILISATION DES RESSOURCES DE LA BIBLIOTHÈQUE PAR INTERNET

Use 2 : Selon quelle fréquence consultez-vous par Internet les ressources de la bibliothèque ? (tous usagers)

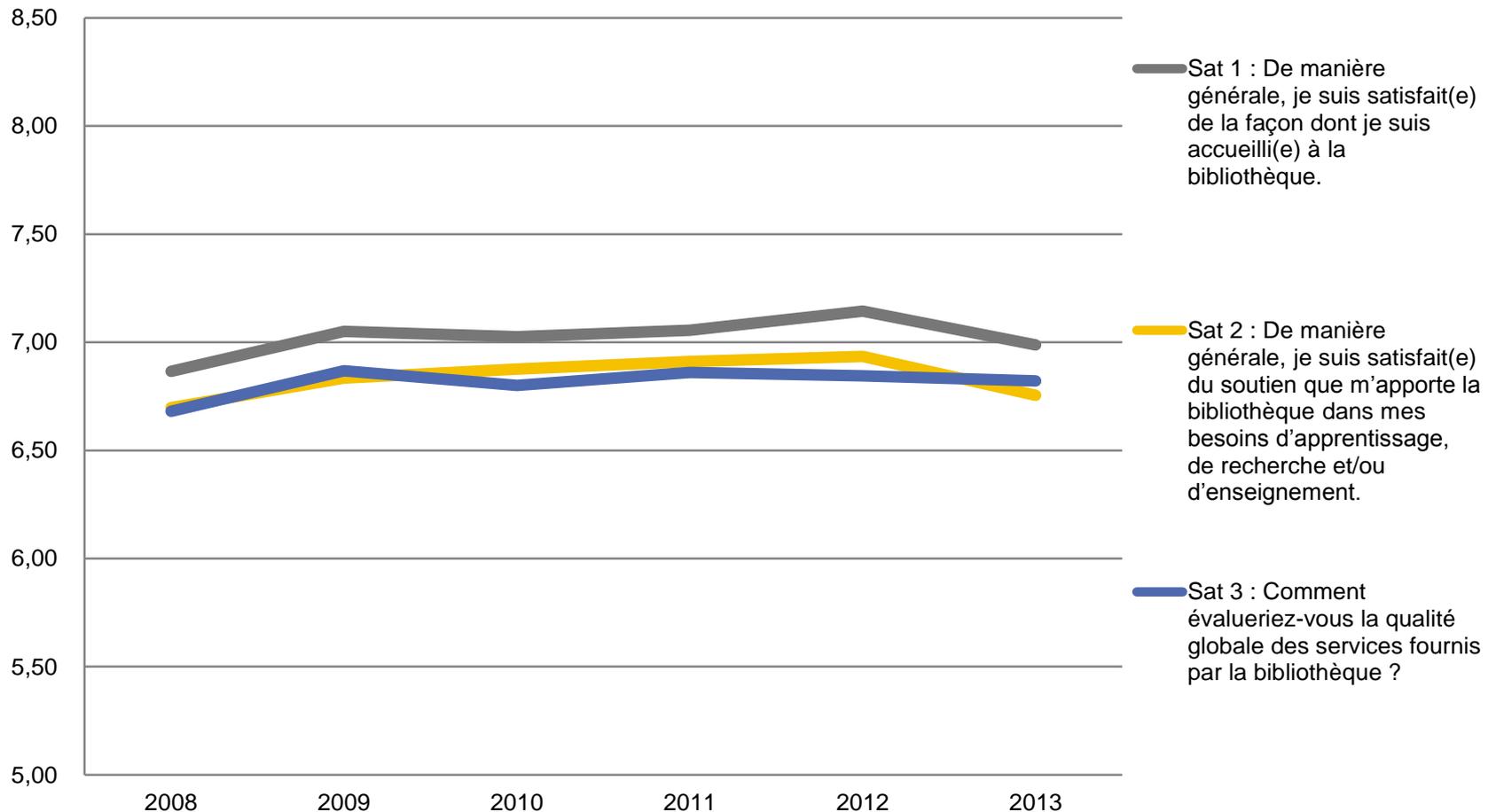


SATISFACTION DES UTILISATEURS



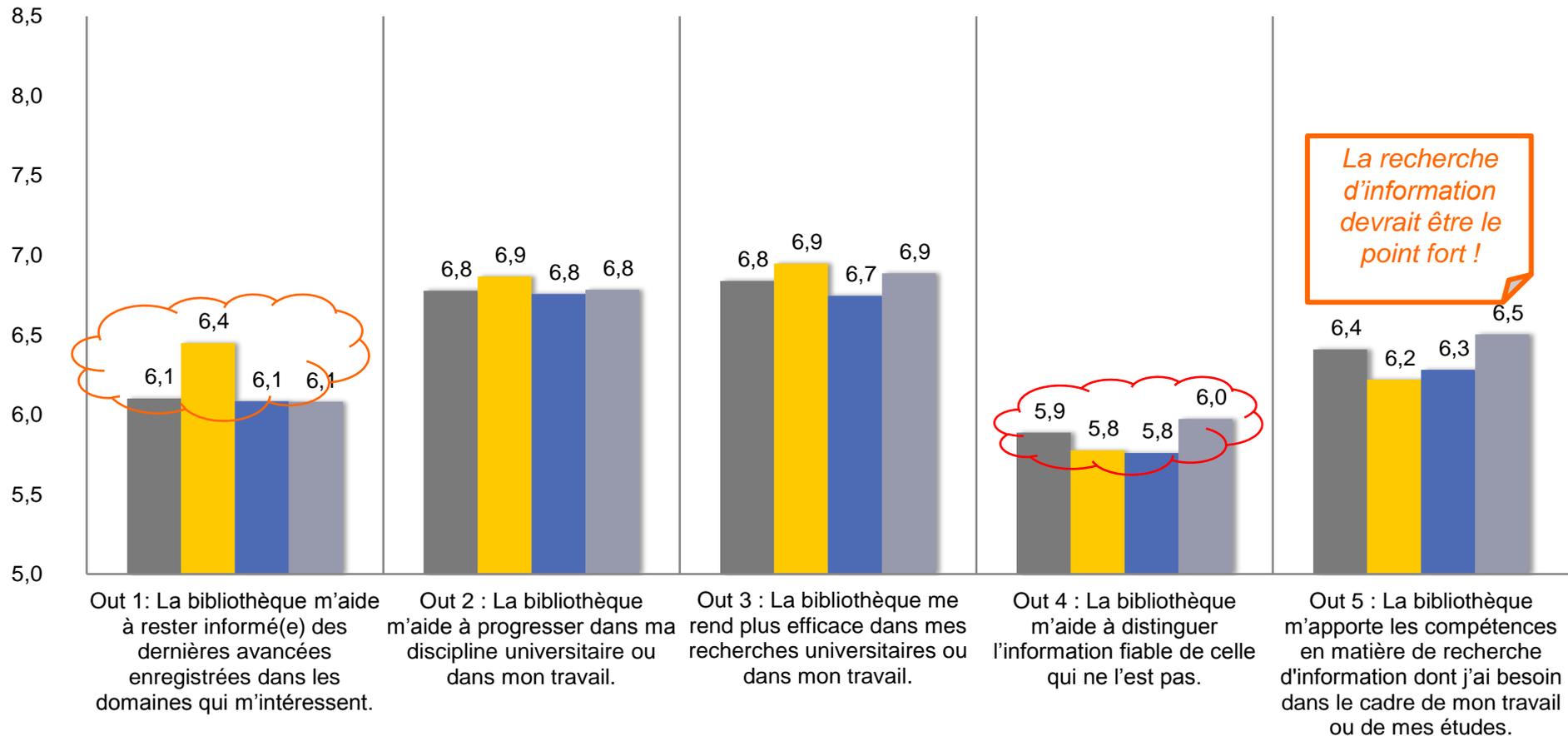
SATISFACTION DES UTILISATEURS

Satisfaction des utilisateurs (tous usagers)



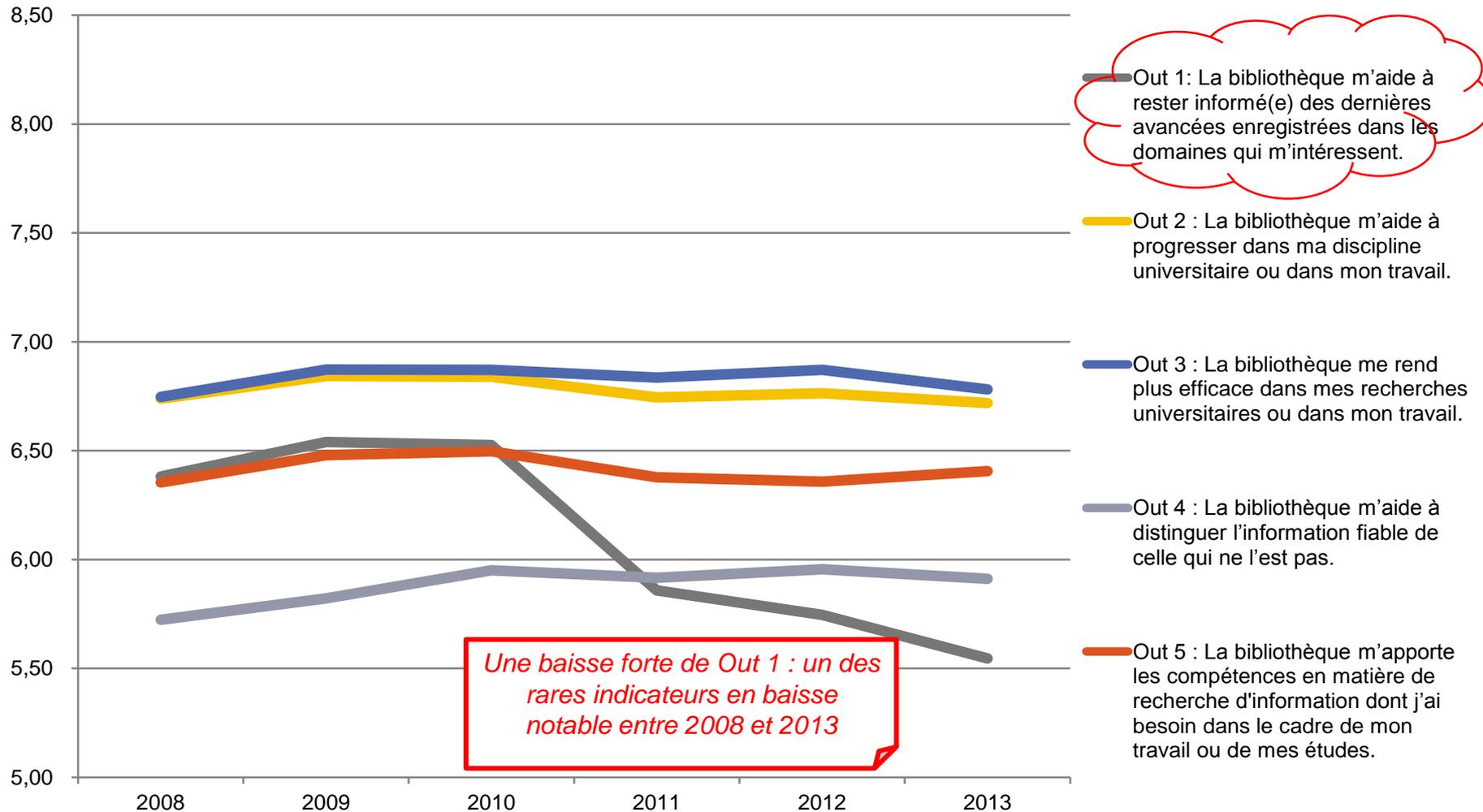
LA CONTRIBUTION DE LA BIBLIOTHÈQUE

■ Tous ■ Enseignants et chercheurs ■ Master ou Doctorat ■ Licence ou Bachelor



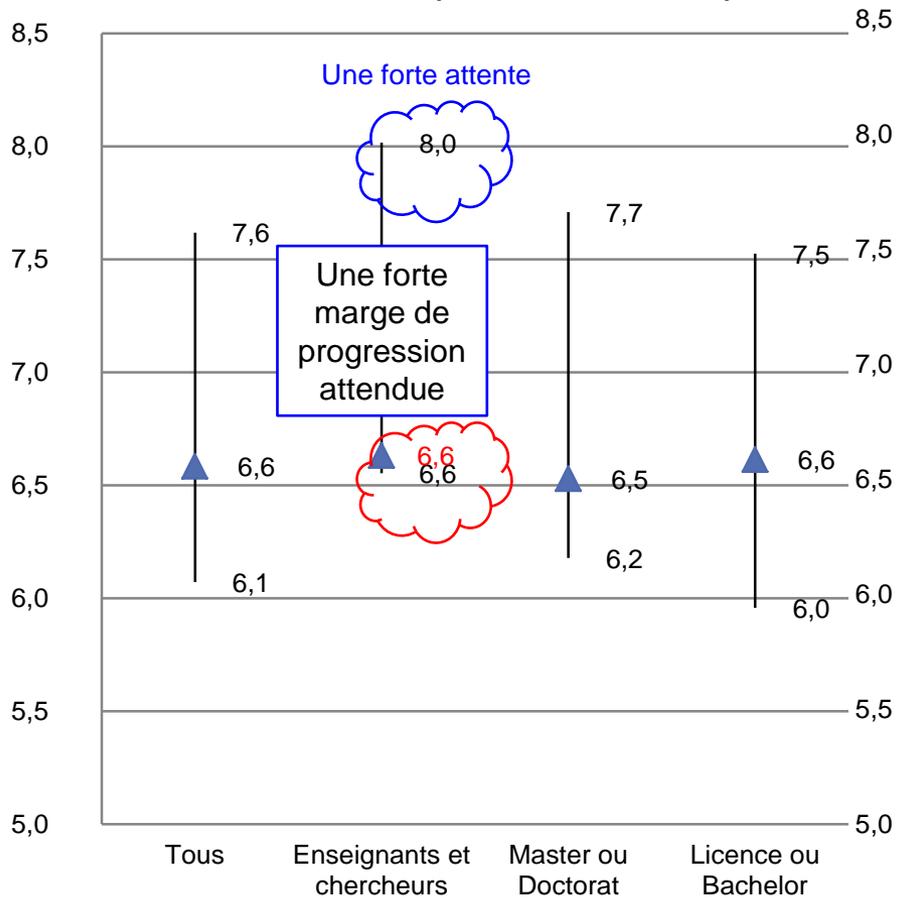
LA CONTRIBUTION DE LA BIBLIOTHÈQUE

Contribution de la bibliothèque (tous usagers)



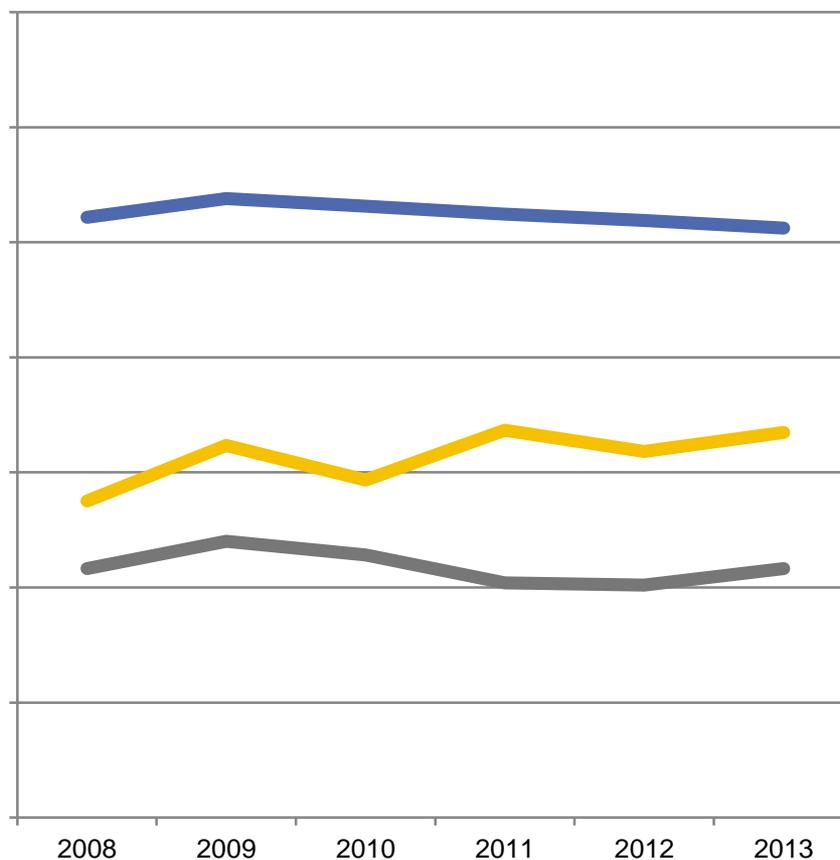
RESSOURCES ET ACCES

Information Control (cumul 2008 à 2013)



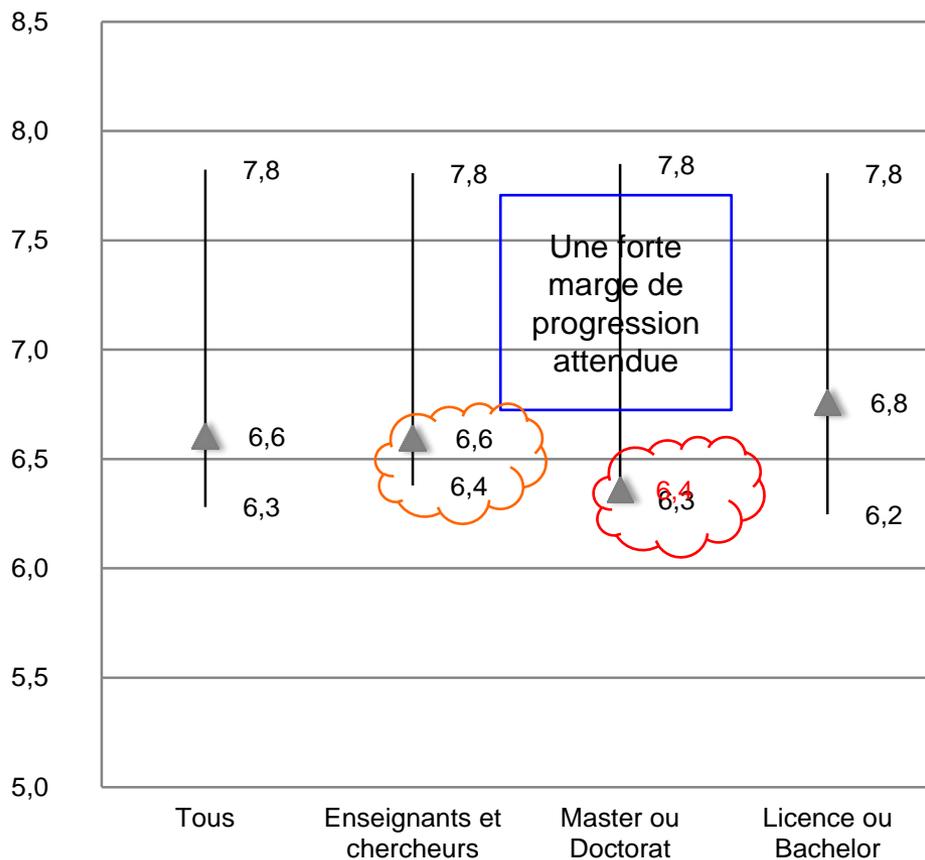
Information control (tous usagers)

Minimum Perçu Désiré

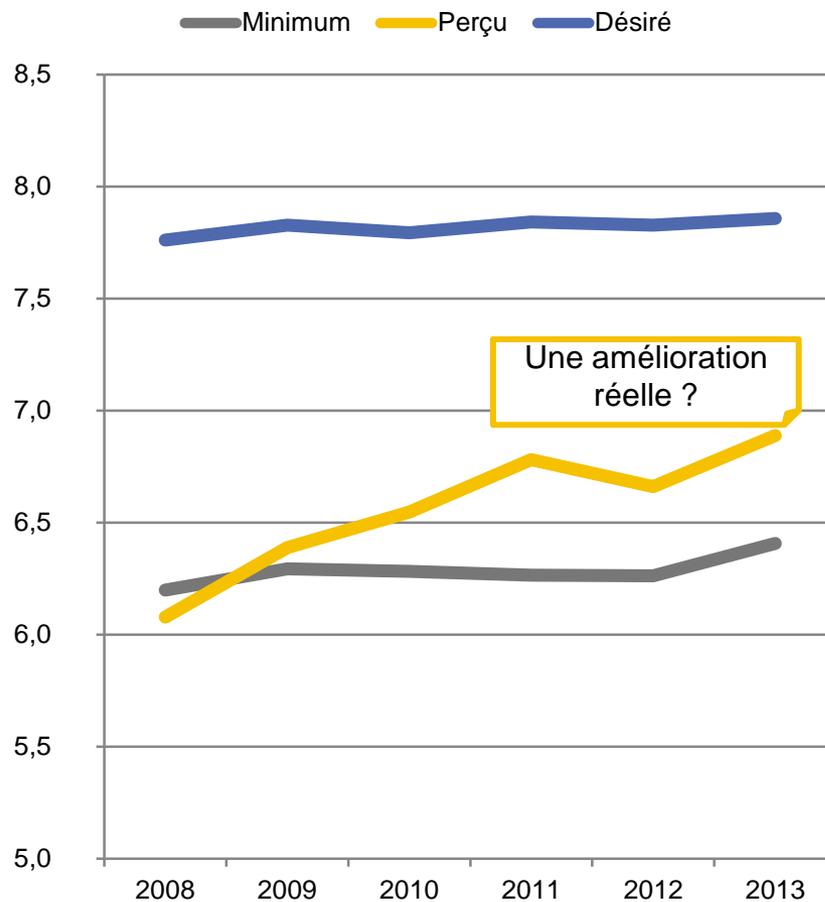


ESPACES

Library as a place (cumul 2008 à 2013)

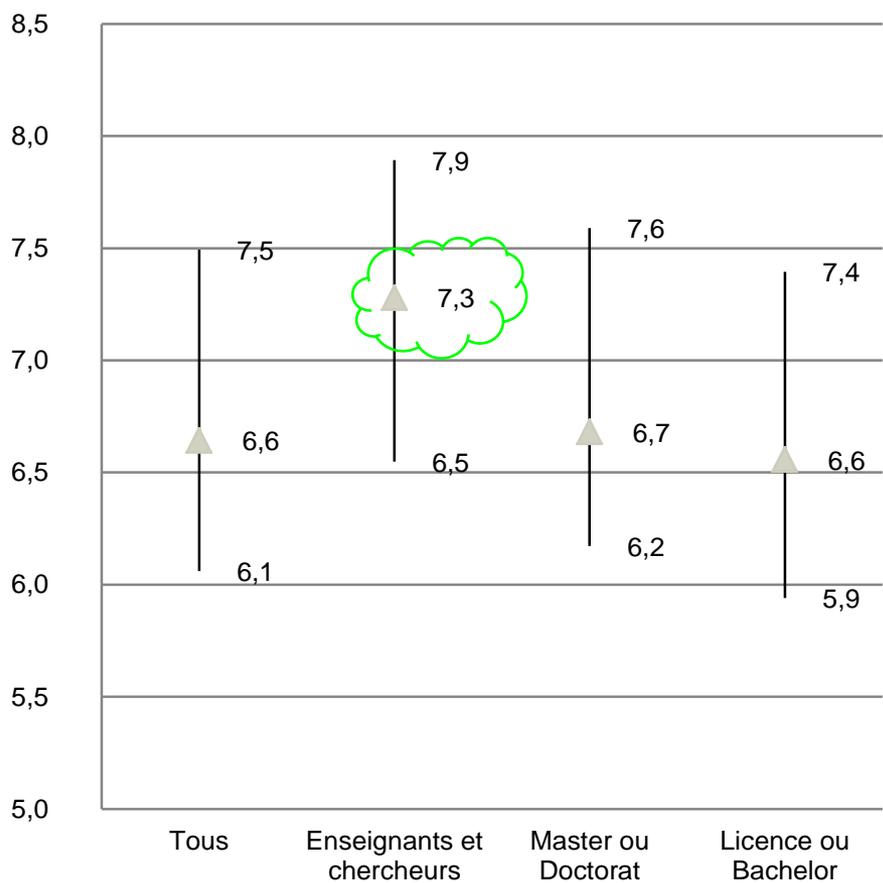


Library as a place (tous usagers)

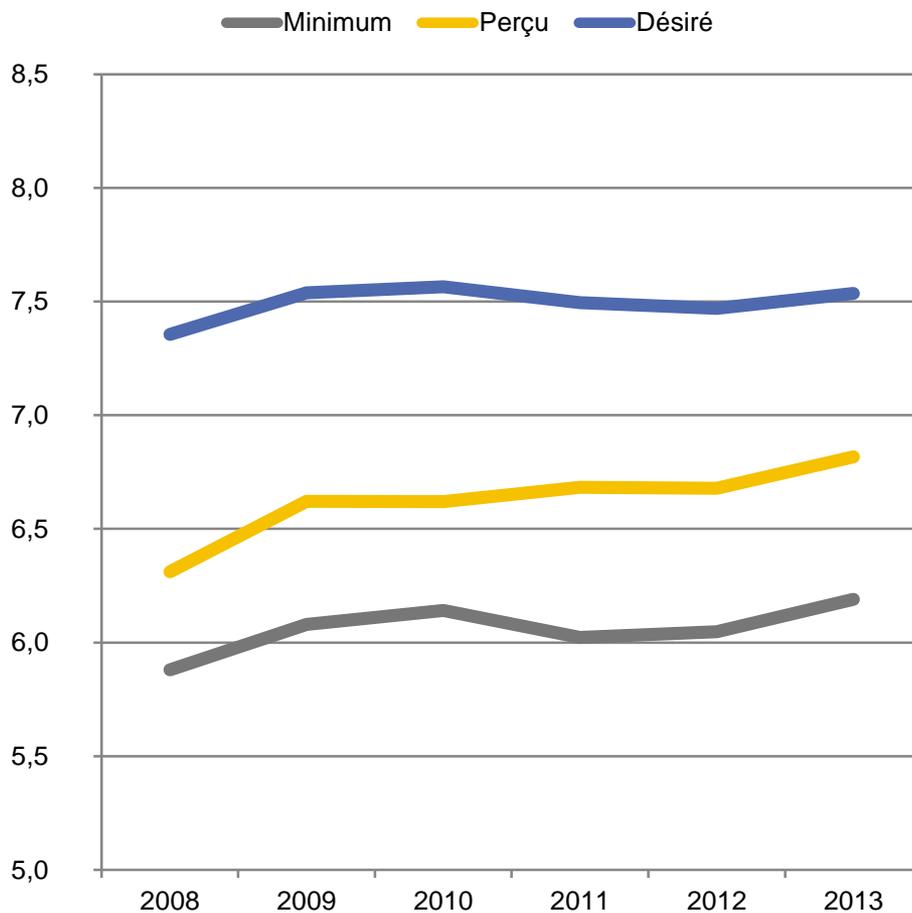


ACCUEIL ET SERVICES

Affect of service (cumul 2008 à 2013)



Affect of service (tous usagers)



LES INDICATEURS LES MOINS SATISFAISANTS

LES INDICATEURS LES MOINS SATISFAISANTS

Rappel : moins satisfaisant = satisfaction perçue < 0,1 ou en dessous du minimum

Les collections :

- Les collections imprimées (EC et MD)
- Les collections électroniques (EC)
- Les revues imprimées et électroniques (EC)
- L'accessibilité aux ressources électroniques (EC et MD)

Les espaces :

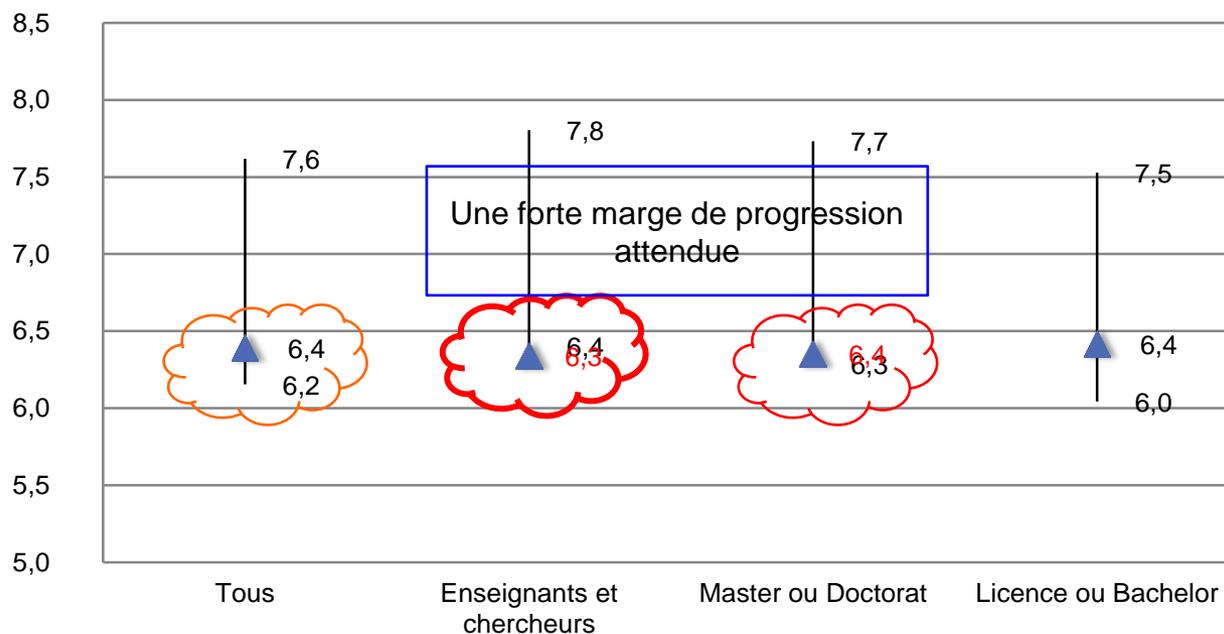
- Des locaux propices au travail individuel (tous), à l'apprentissage, à l'étude et à la recherche (EC et MD)
- Des locaux propices au travail en groupe (tous)
- Des horaires d'ouverture pratiques et appropriés (EC et MD)

Les services :

- La capacité à fournir des services personnalisés (tous)
- Le personnel m'enseigne des méthodes de maîtrise de l'information (tous)
- La bibliothèque m'informe sur ses services (EC et MD)
- Le site et les pages web de la bibliothèque (EC et MD)
- Les équipements et les outils de recherche (EC et MD)

LES COLLECTIONS IMPRIMÉES

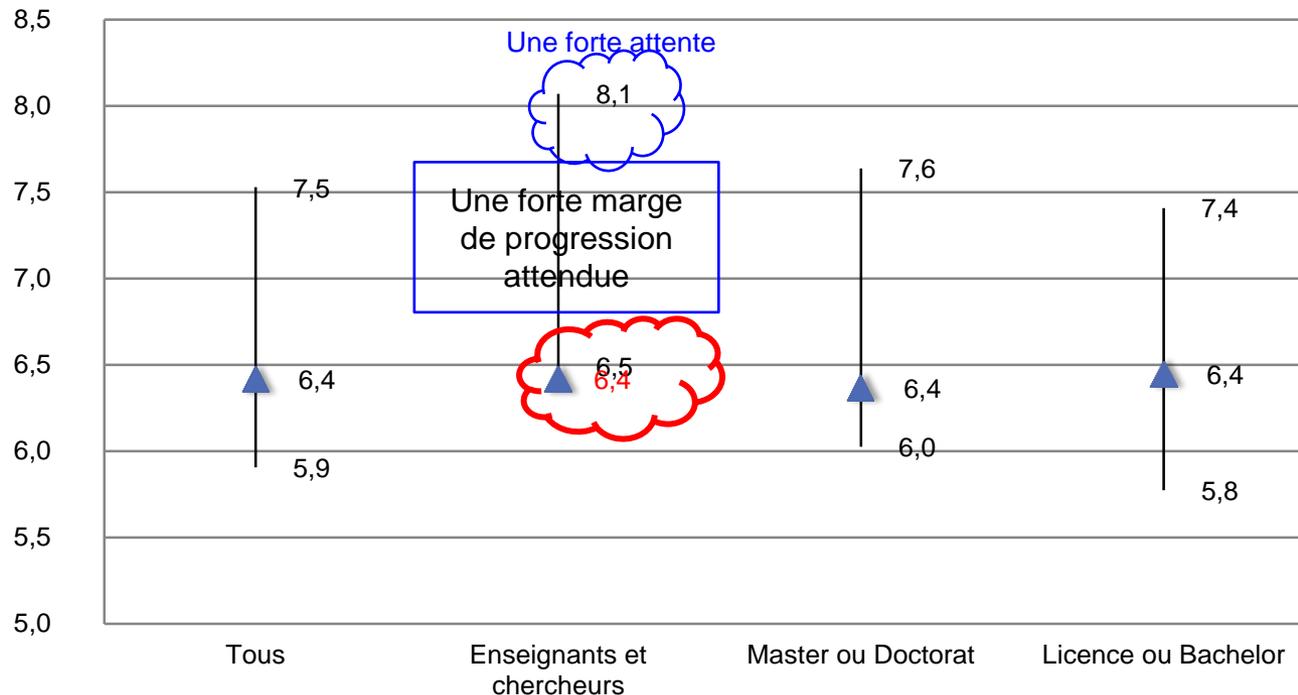
IC07 La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin dans le cadre de mon travail (cumul 2008 à 2013)



Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

LES COLLECTIONS ÉLECTRONIQUES

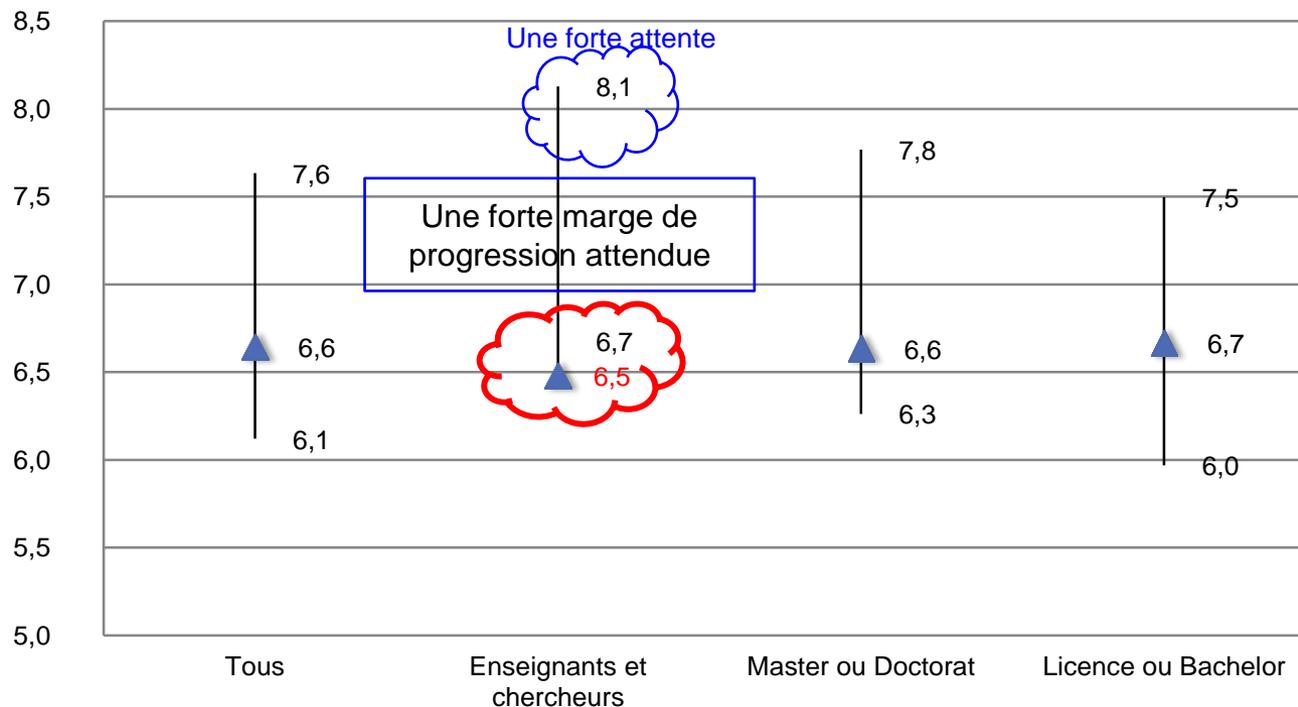
IC10 La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin (cumul 2008 à 2013)



Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

LES REVUES IMPRIMÉES ET ÉLECTRONIQUES

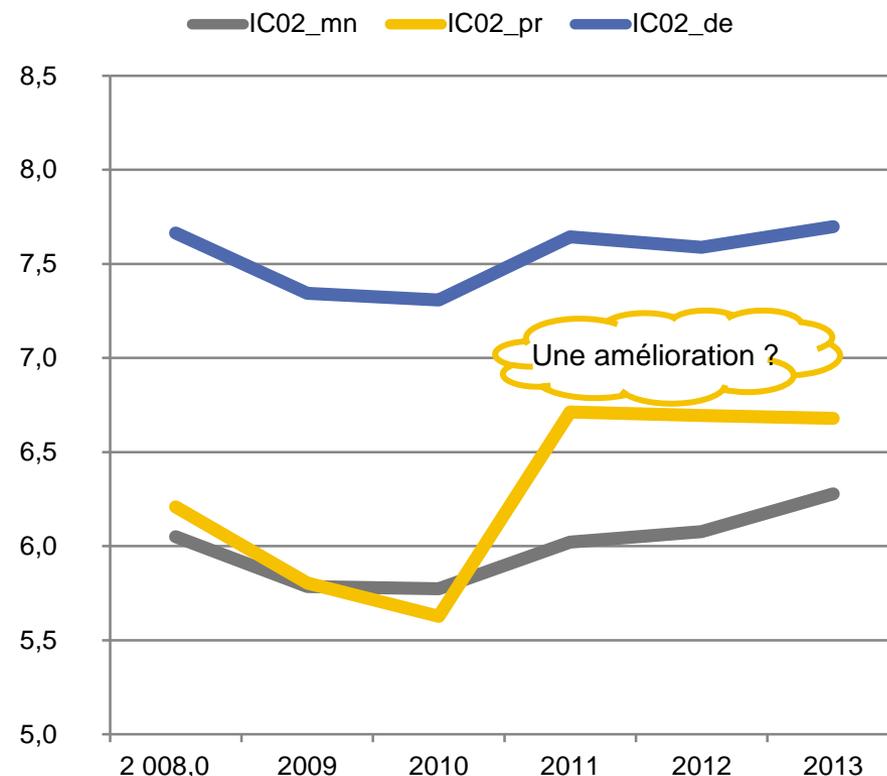
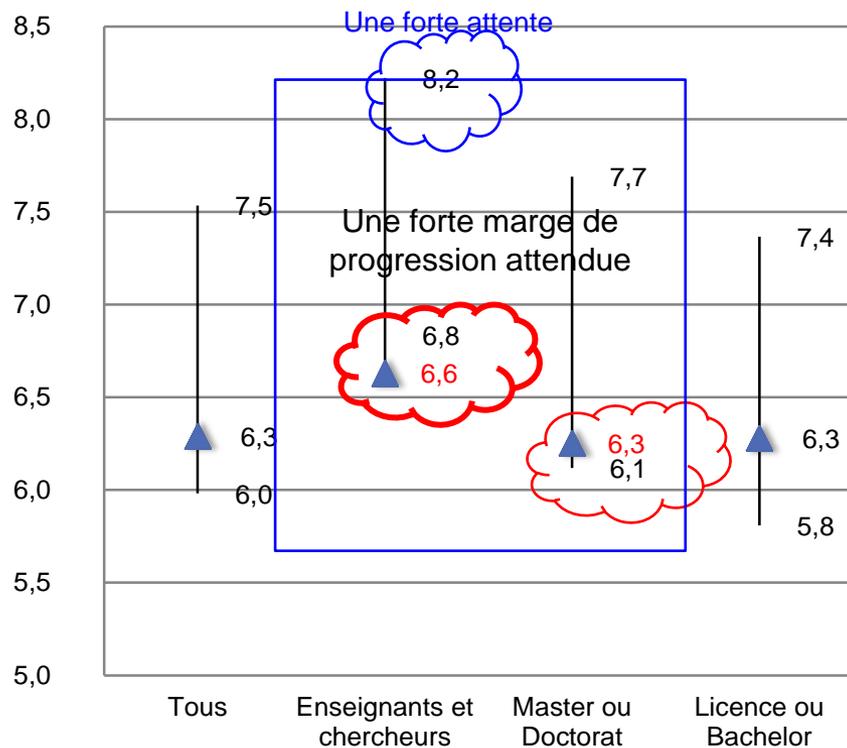
IC20 La bibliothèque possède les revues imprimées et/ou électroniques dont j'ai besoin dans le cadre de mes travaux (cumul 2008 à 2013)



Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

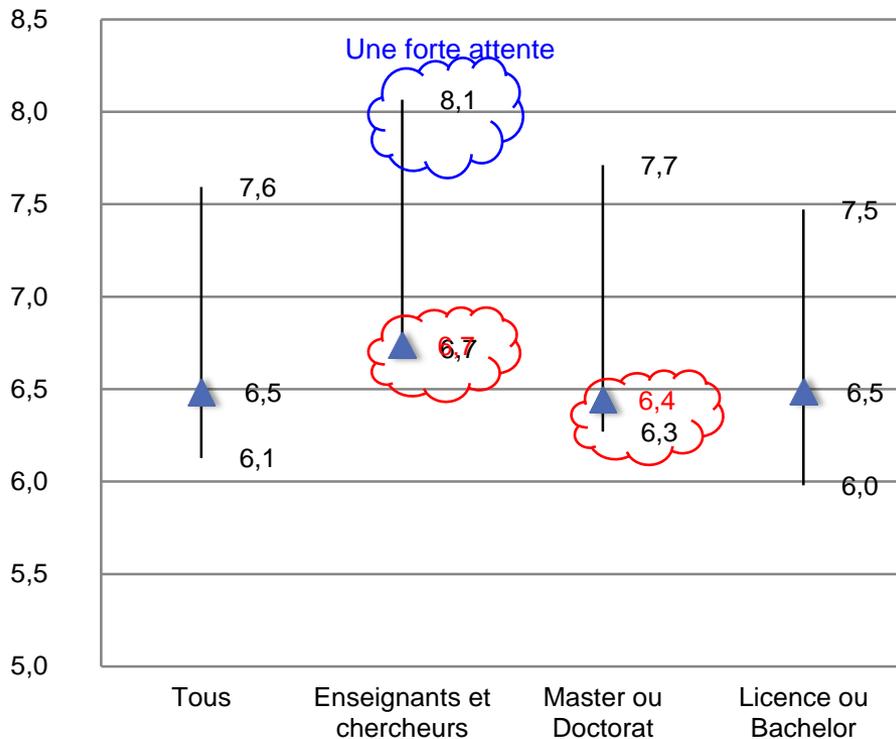
L'ACCESSIBILITÉ AUX RESSOURCES ÉLECTRONIQUES

IC02 Les ressources électroniques sont accessibles depuis mon domicile ou mon travail (cumul 2008 à 2013)

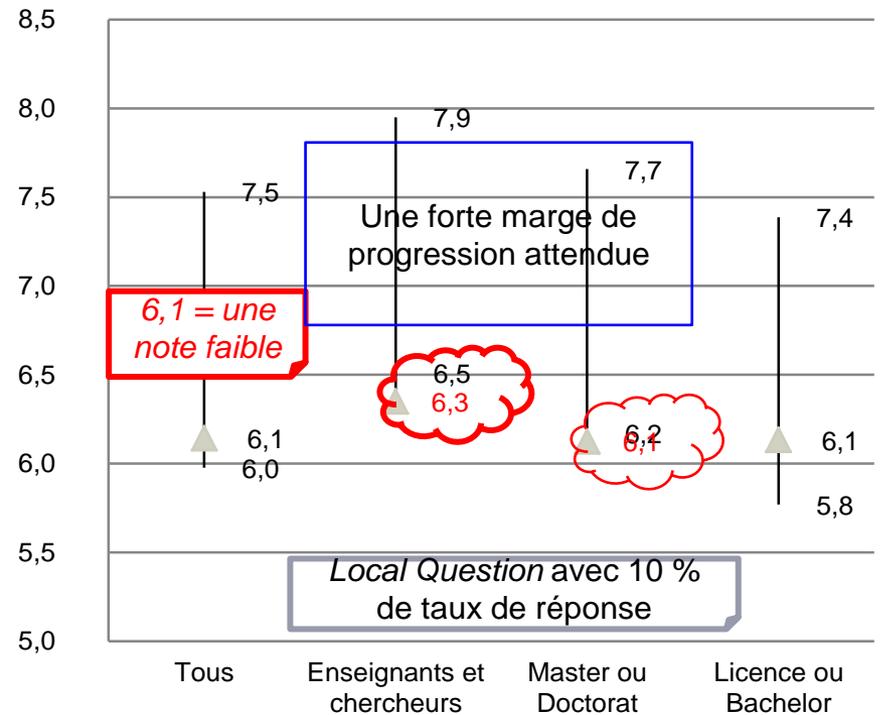


LE SITE WEB DE LA BIBLIOTHÈQUE

IC05 Le site Web de la bibliothèque me permet de trouver de façon autonome l'information que je recherche (cumul 2008 à 2013)



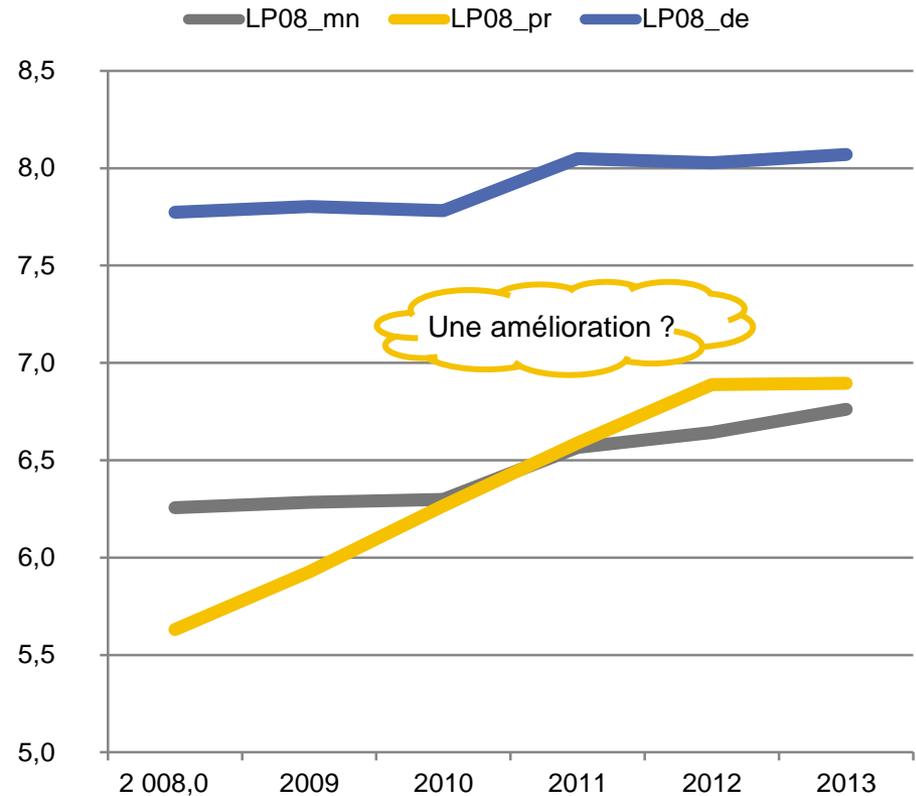
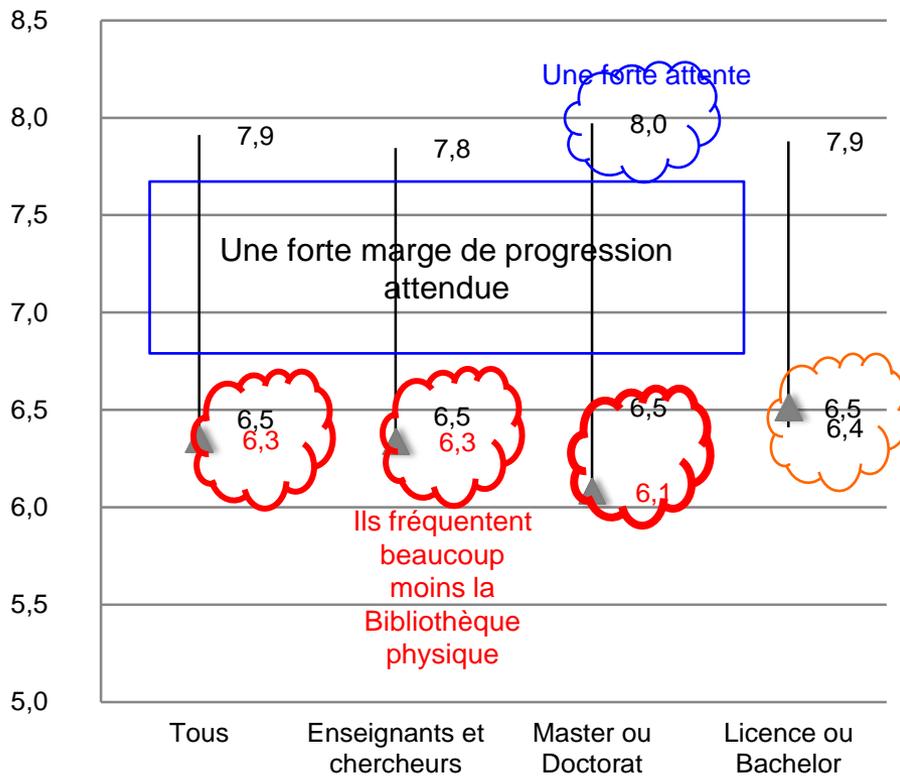
Les pages Web de la bibliothèque sont faciles à consulter



Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

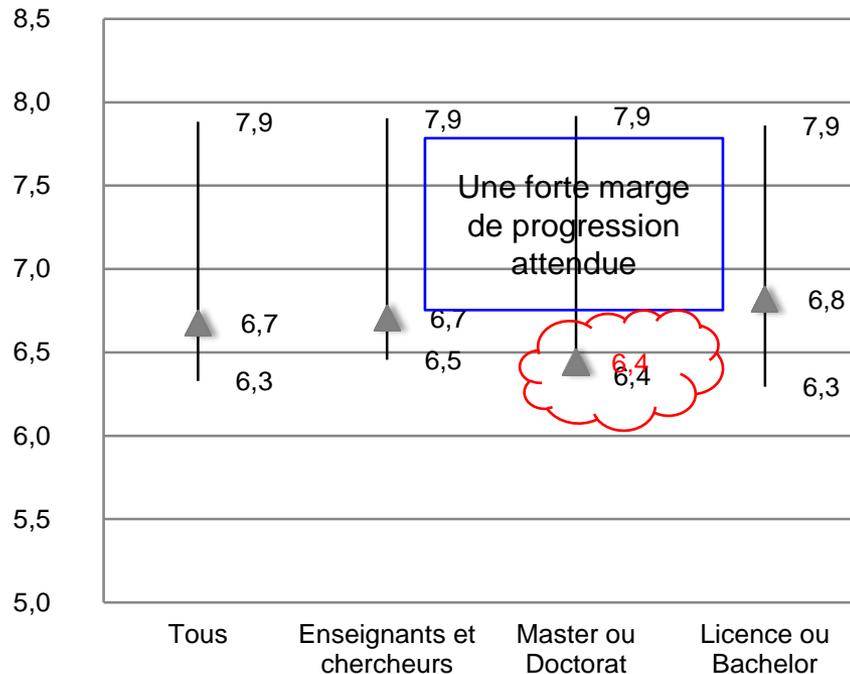
DES LOCAUX PROPICES AU TRAVAIL INDIVIDUEL

LP08 La bibliothèque offre un cadre silencieux, propice au travail individuel (cumul 2008 à 2013)

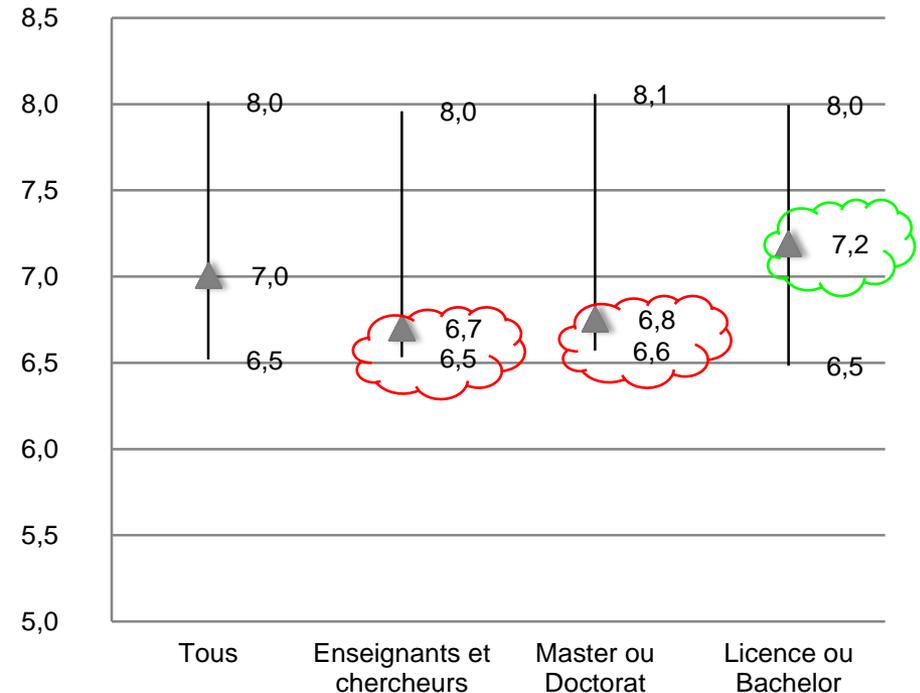


DES LOCAUX FAVORABLES À L'APPRENTISSAGE, L'ÉTUDE ET LA RECHERCHE

LP03 Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage

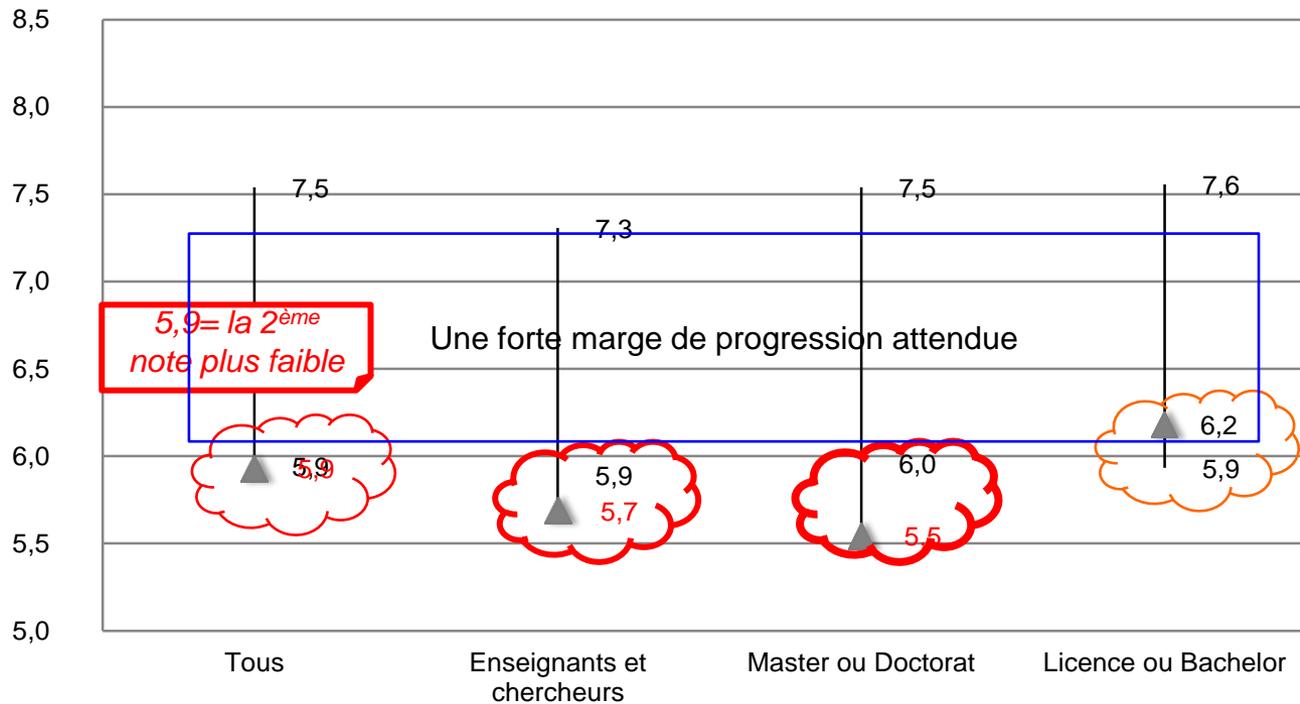


LP17 La bibliothèque constitue un environnement propice à l'étude, à l'apprentissage et à la recherche



DES LOCAUX PROPICES AU TRAVAIL EN GROUPE

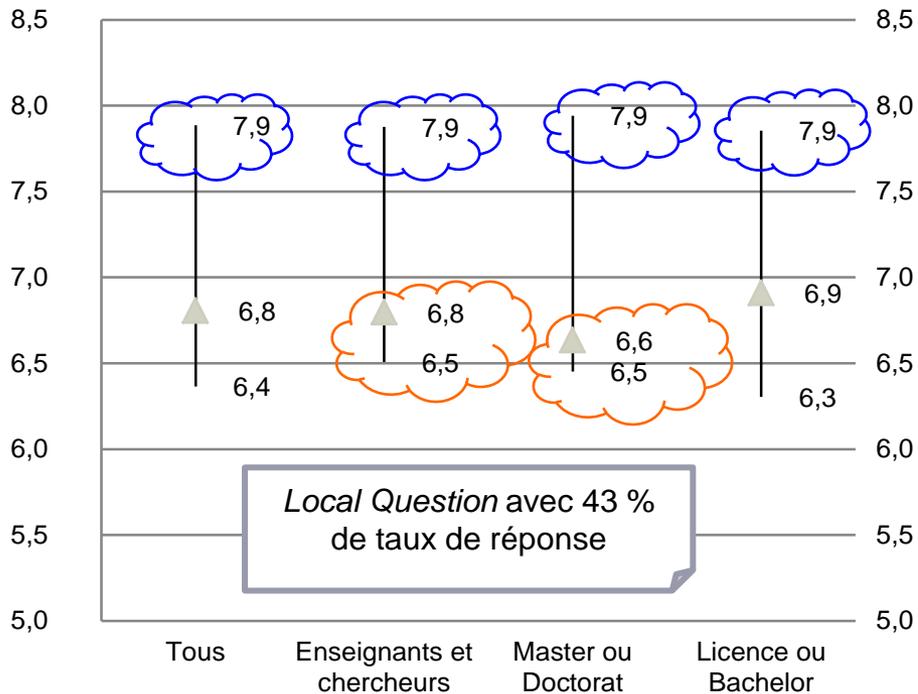
LP21 La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe (cumul 2008 à 2013)



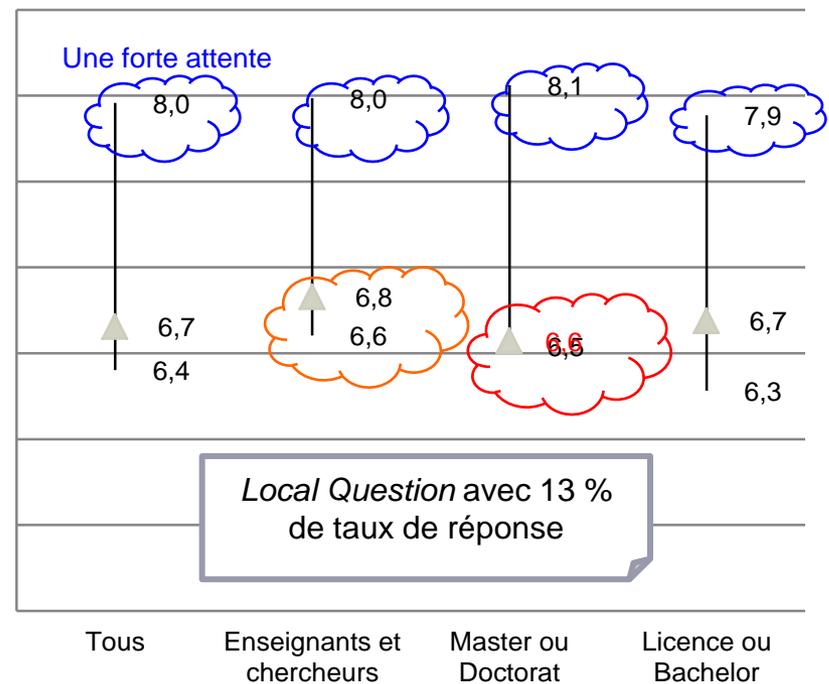
Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

DES HORAIRES D'OUVERTURE PRATIQUES ET APPROPRIÉS

Les horaires d'ouverture sont pratiques
(cumul 2008 à 2013)



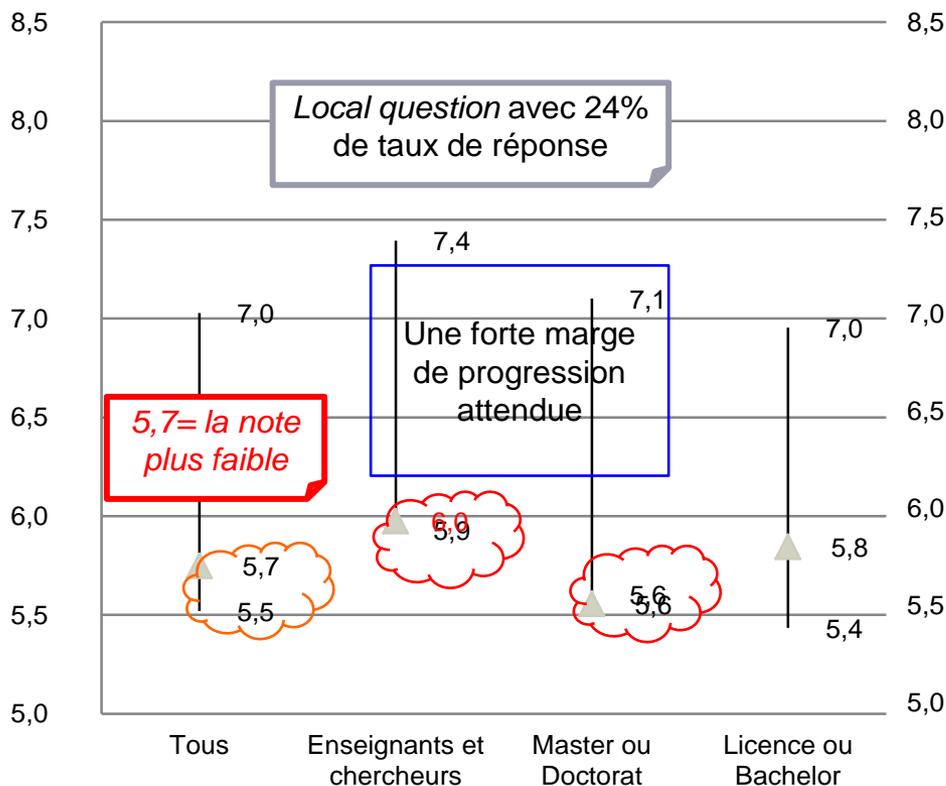
Les horaires de service sont appropriés
(cumul 2008 à 2013)



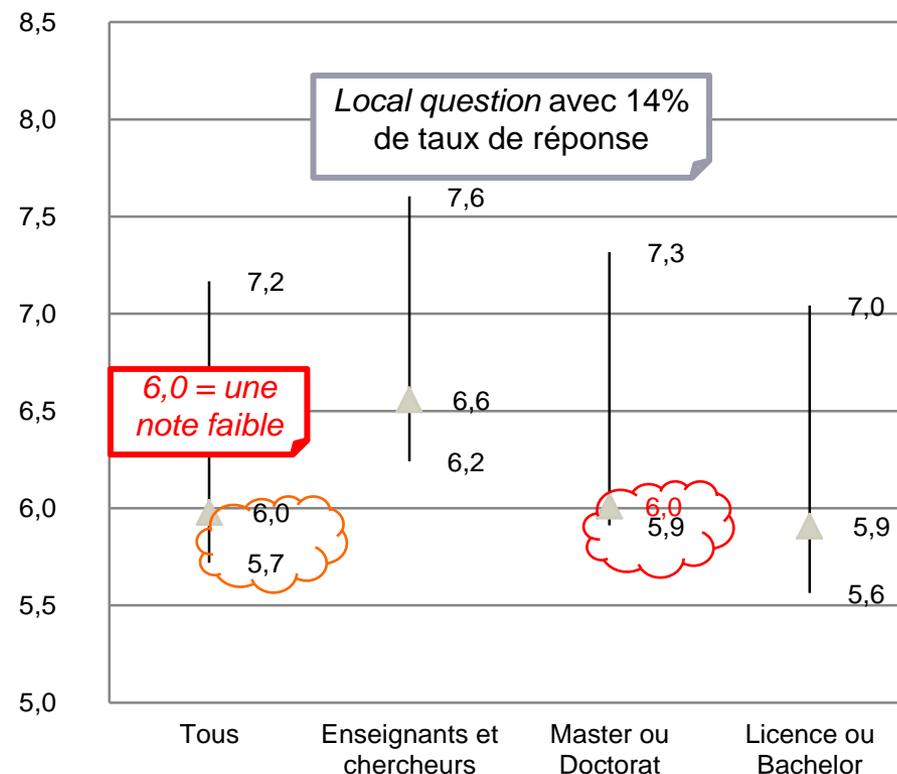
Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

LE PERSONNEL M'ENSEIGNE DES MÉTHODES DE MAÎTRISE DE L'INFORMATION

Le personnel m'enseigne des méthodes me permettant d'accéder à l'information, de l'évaluer et de l'exploiter (cumul 2008 à 2013)

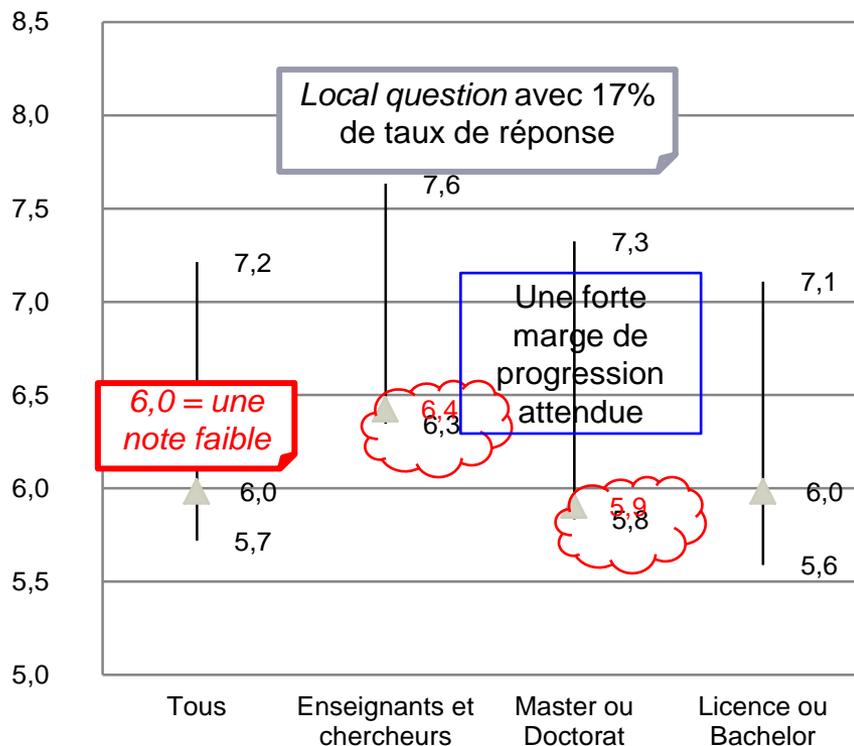


Les bibliothécaires m'enseignent des méthodes me permettant d'exploiter efficacement les bases de données, les revues et les ouvrages électroniques disponibles

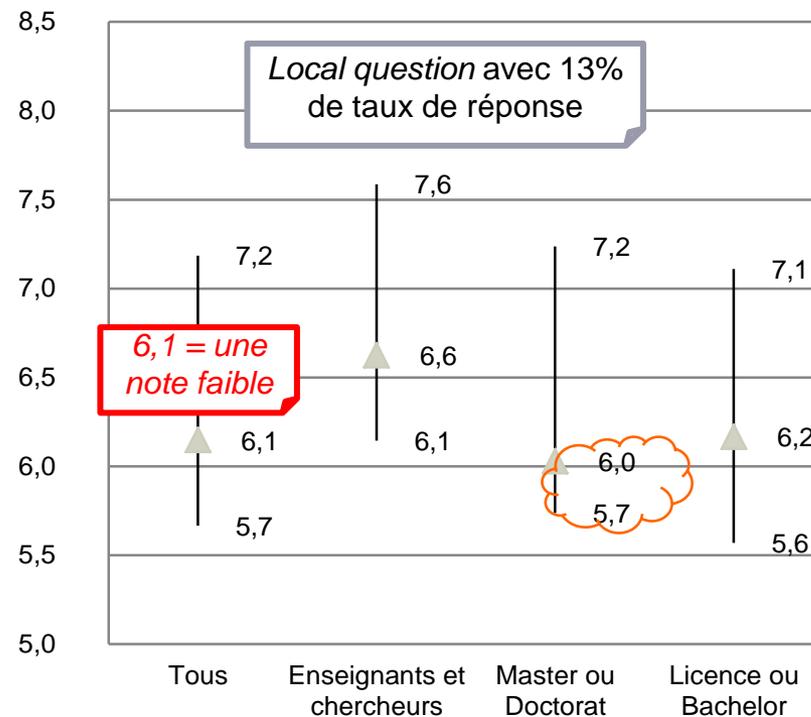


LA BIBLIOTHÈQUE M'INFORME SUR LES SERVICES

La bibliothèque m'informe sur l'ensemble de ses services



La bibliothèque m'informe au sujet des ressources et des services qu'elle propose



LES INDICATEURS LES PLUS SATISFAISANTS

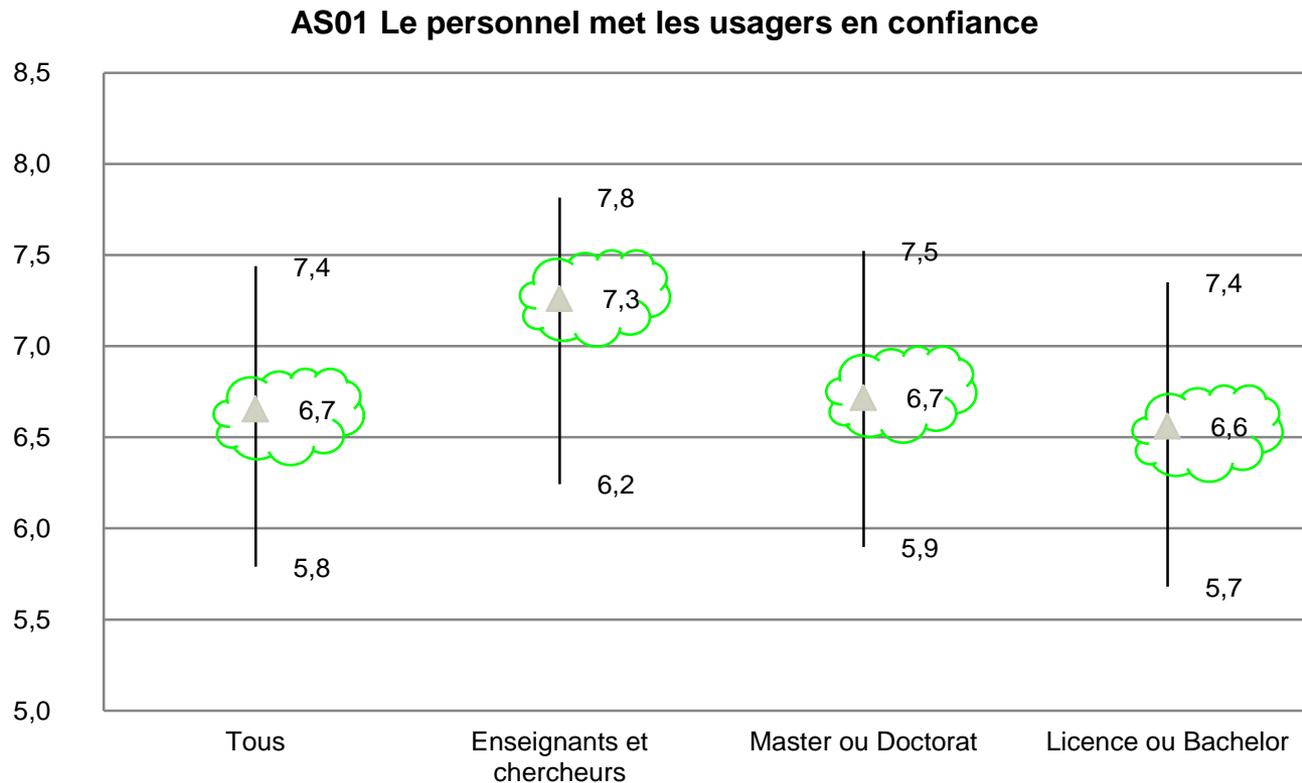
LES INDICATEURS LES PLUS SATISFAISANTS

Rappel : plus satisfaisant = satisfaction perçue >0,7 du minimum

Les services :

- **Le personnel met les usagers en confiance (tous)**
- **Le personnel est disponible (EC et LB)**
- **Le personnel est prévenant et poli (EC)**

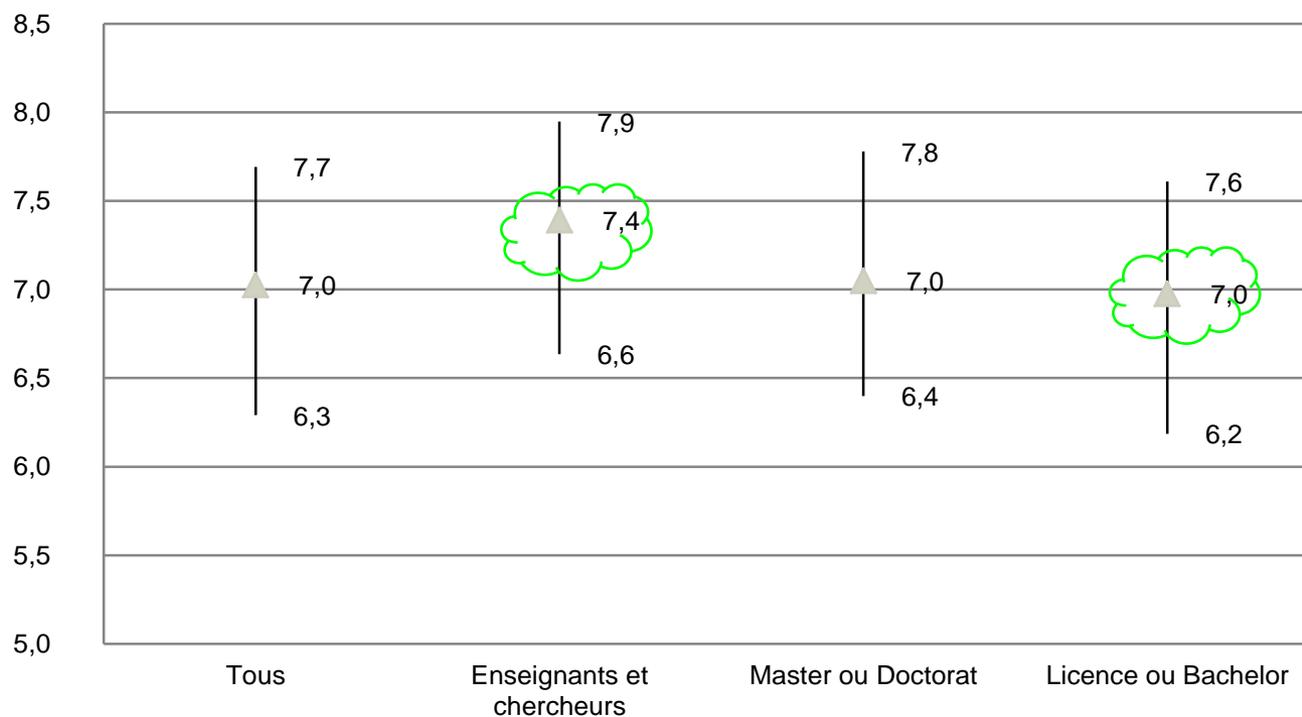
LE PERSONNEL MET LES USAGERS EN CONFIANCE



Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

LE PERSONNEL EST DISPONIBLE

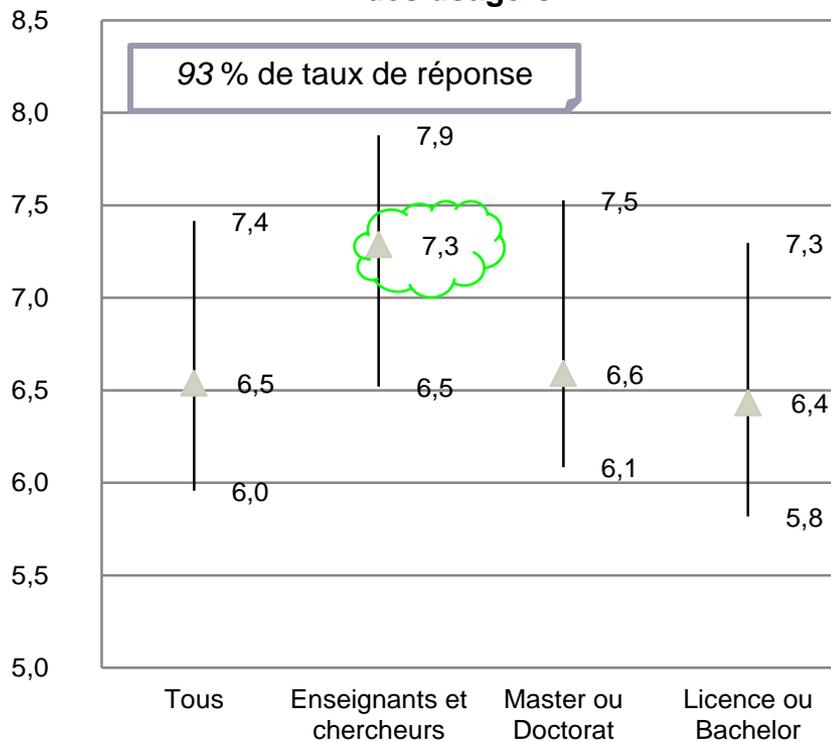
AS09 Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers



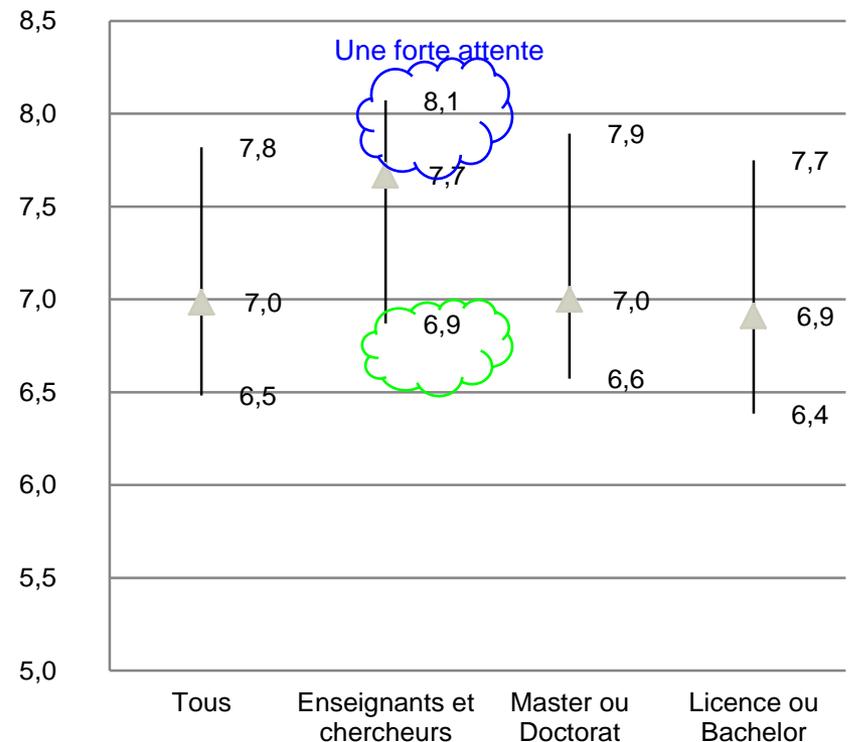
Pas d'évolution notable constatée entre 2008 et 2013

LE PERSONNEL EST PRÉVENANT ET POLI

AS13 Le personnel est prévenant à l'égard des usagers



AS06 Le personnel est toujours poli



SYNTHÈSE

30/06/2015

Six & Dix

SYNTHÈSE PAR SUJET

Les collections : une insatisfaction exprimée sur les collections imprimées (EC et MD voire tous), sur les collections numériques (EC), sur les revues (EC), et sur l'accessibilité aux collections numériques (EC, MD)

Les locaux : un cadre insatisfaisant pour le travail individuel et pour le travail en groupe (tous) et pour l'étude et l'apprentissage (EC, MD) et sur les horaires (EC, MD)

Les services et les outils : la qualité relationnelle et la disponibilité du personnel sont très appréciées, mais les services offerts sont insatisfaisants et notamment : l'enseignement de méthodes de maîtrise de l'information (tous), la qualité de l'information sur les services et les ressources de la bibliothèque (EC, MD), le site web et les équipements (EC, MD). La capacité à fournir des services personnalisés, la capacité à fournir des informations sur les dernières avancées des domaines intéressant l'utilisateur sont faiblement notées.

SYNTHÈSE PAR TYPE D'USAGER

Les enseignants-chercheurs : ils fréquentent plutôt la bibliothèque en ligne que sur place (64% vs. 39% pour les usages quotidiens et hebdomadaires) ; ils sont d'abord insatisfaits des collections imprimées et numériques (et notamment des revues et de l'accessibilité à distance), puis du cadre pour le travail individuel et en groupe et enfin des services (formation aux méthodes et information sur les services offerts et du site web), même si leur appréciation du personnel est très positive.

Les masters et doctorants : ils fréquentent la bibliothèque presque autant en ligne que sur place (49% vs. 69% pour les usages quotidiens et hebdomadaires) ; ils sont d'abord insatisfaits du cadre pour le travail individuel et en groupe puis des horaires d'ouverture et des collections (imprimées et accessibilité à distance) et enfin des services (formation aux méthodes et information sur les services offerts et du site web).

Les licences et bachelor : ils fréquentent la bibliothèque moins en ligne que sur place (38% vs. 74% pour les usages quotidiens et hebdomadaires) ; ils constituent le type d'utilisateur le plus satisfait, sauf pour le cadre pour le travail en groupe qui est le moins satisfaisant pour eux.

SYNTHÈSE SUR LES INDICATEURS GLOBAUX

Contribution de la Bibliothèque : une évaluation correcte quant à la capacité de la bibliothèque à aider à progresser, à rendre plus efficace, mais une évaluation plutôt faible pour l'aide à l'information des dernières avancées (en baisse de surcroît) et pour l'aide à distinguer l'information fiable. L'apport de compétences en matière de recherche d'information fait l'objet d'une évaluation plutôt moyenne (alors qu'il s'agit du métier de base de la bibliothèque). Peu de différences d'évaluation selon les types d'usagers.

Satisfaction globale : finalement, une évaluation plutôt bonne (proche de 7/9) et notamment de la part des enseignants-chercheurs (qui évaluent parfois plus sèchement sur les indicateurs élémentaires).

Evolution des indicateurs : peu d'évolutions incontestables ont été identifiées entre 2008 et 2013, sauf peut être pour l'indicateur d'aide à l'information des dernières avancées (en baisse). A surveiller, notamment avec les résultats 2014 : les fréquences d'utilisation des ressources sur place et à distance (en légère baisse ?)

RETOUR SUR LES QUESTIONS POSÉES PAR LE GROUPE PILOTAGE ET ÉVALUATION

D'un côté, il est vrai que l'échantillon constitué ainsi au fil de l'eau n'est pas incontestable méthodologiquement.

De l'autre côté, les observations issues des réponses consolidées ne constituent pas réellement des surprises par rapport à ce qui est constaté par les établissements.

Il serait donc peut être intéressant

- de surveiller les évolutions en organisant davantage collectivement le lancement des enquêtes LIBQUAL (par exemple par vagues, associées aux bilans des contrats quinquennaux ?)**
- De mener des analyses complémentaires (selon les domaines disciplinaires, évolutions des bibliothèques ayant réalisé plusieurs fois l'enquête)**