

# Mission qualité évaluation

# Enquête LibQUAL+ Université de Rouen Normandie



Service commun de la documentation - 2026

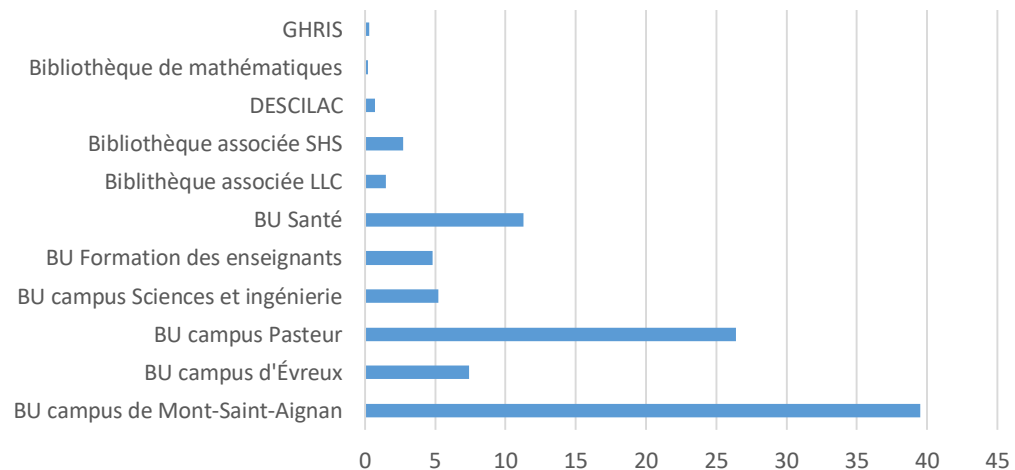
## Présentation de l'enquête

- Enquête déjà réalisée à l'université de Rouen en 2012 et 2015, 2021
- Du 17 novembre au 7 décembre 2025
- Enquête complète (22 questions standard + 12 questions complémentaires)
- Entièrement en ligne – enquête de satisfaction
- Recommandation du rapport de l'IGESR de 2024

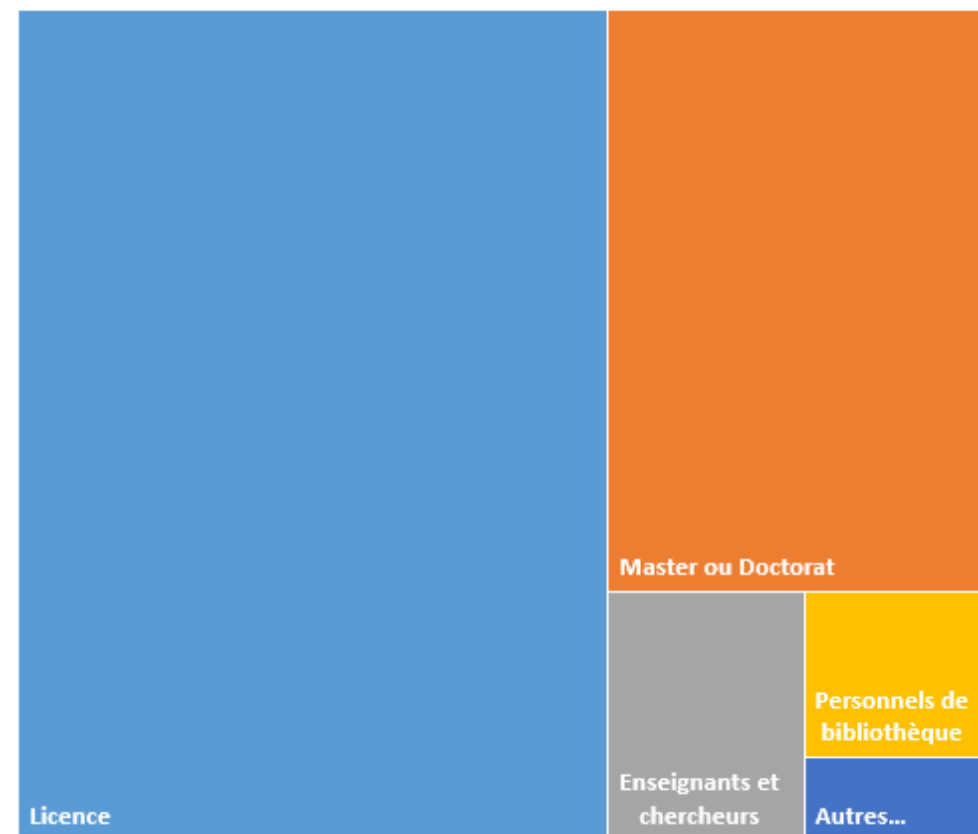
## Profils des répondants au questionnaire

- 98 % des questionnaires en français
- La moitié des réponses obtenues dès la première semaine
- 79 % de répondantes
- 70% des répondants âgés de 18 à 22 ans
- Disciplines les plus représentées parmi les répondants :  
droit, psychologie, histoire, médecine, langues étrangères,  
biologie/sciences de la vie, sociologie, pharmacie

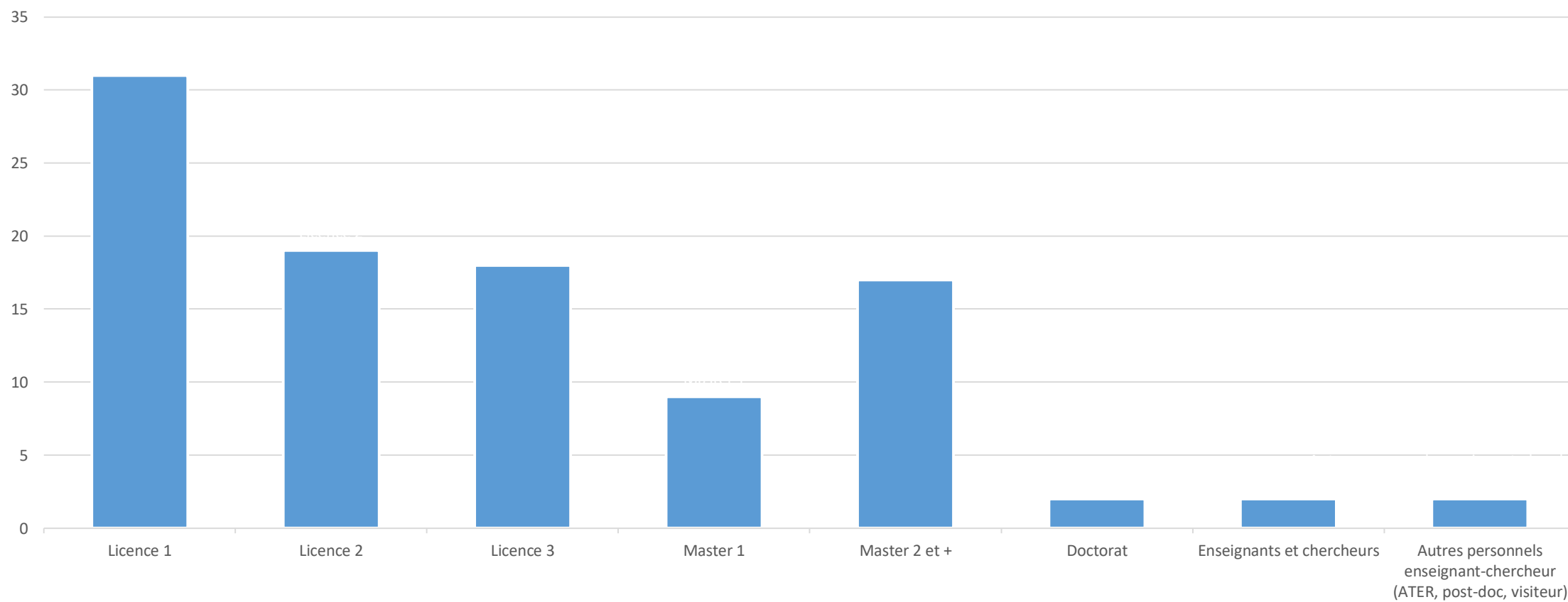
Bibliothèque fréquentée le plus souvent par les  
répondants en %



PROFIL DES RÉPONDANTS

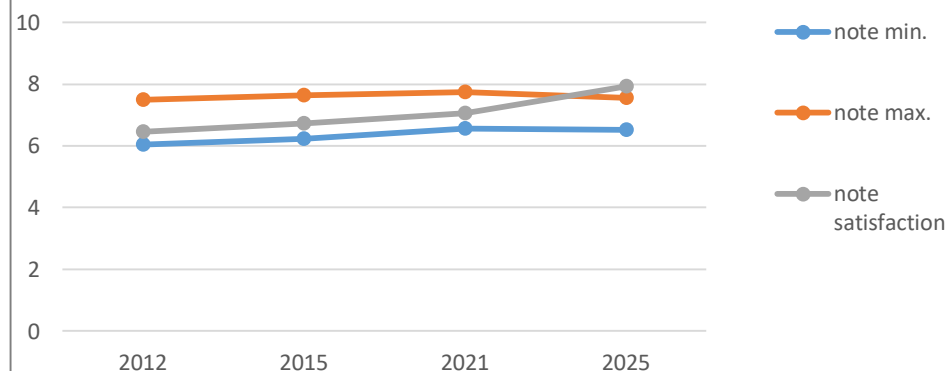


Profil des répondants en %



# Résultat enquête Libqual 2025 – indicateur global de satisfaction

Evolution satisfaction des usagers  
Enquêtes Libqual



|                   | 2012 | 2015 | 2021 | 2025 |
|-------------------|------|------|------|------|
| note min.         | 6,04 | 6,22 | 6,56 | 6,51 |
| note max.         | 7,49 | 7,63 | 7,75 | 7,55 |
| note satisfaction | 6,45 | 6,73 | 7,06 | 7,92 |

Nombre de réponses :

2025 : 3520 connexions au site du questionnaire, 1036 questionnaires validés

## Data Repository

LQ 2025: Université de Rouen

Summary By Date By Hour By User Group

### Summary

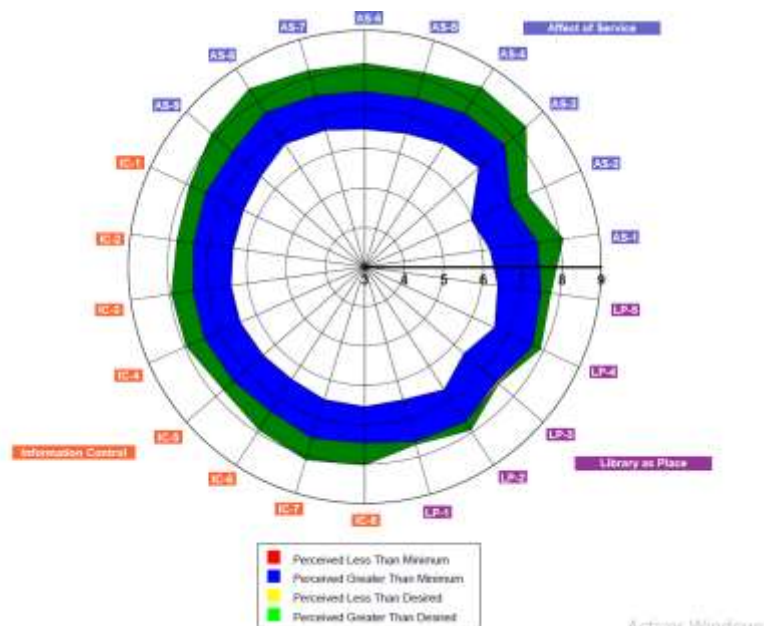
|                     | Summary    |            |           |
|---------------------|------------|------------|-----------|
|                     | Long Views | Lite Views | All Views |
| Total Surveys       | 3520       | 0          | 3520      |
| View Percentage     | 100        | 0          | 100       |
| Completed Surveys   | 1091       | 0          | 1091      |
| Valid Surveys       | 1036       | 0          | 1036      |
| Median Survey Time  | 6:18       | 0:00       | 6:18      |
| Average Survey Time | 27:26      | 0:00       | 27:26     |
| Average Minimum     | 6.5086     | 0.0000     | 6.5086    |
| Average Desired     | 7.5498     | 0.0000     | 7.5498    |
| Average Perceived   | 7.9193     | 0.0000     | 7.9193    |

## Les 22 questions standard

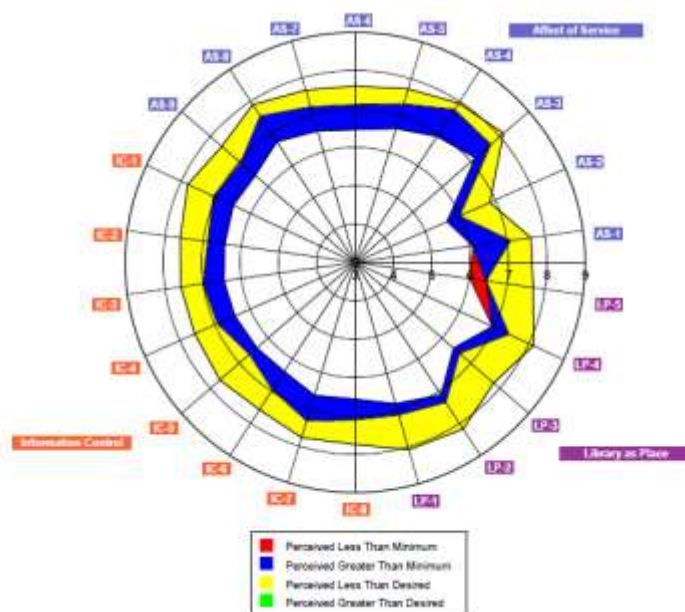
3 dimensions évaluées :

- l'accueil (bleu)
- La documentation et l'accès à la documentation (rouge)
- Les locaux leur aménagement (violet)

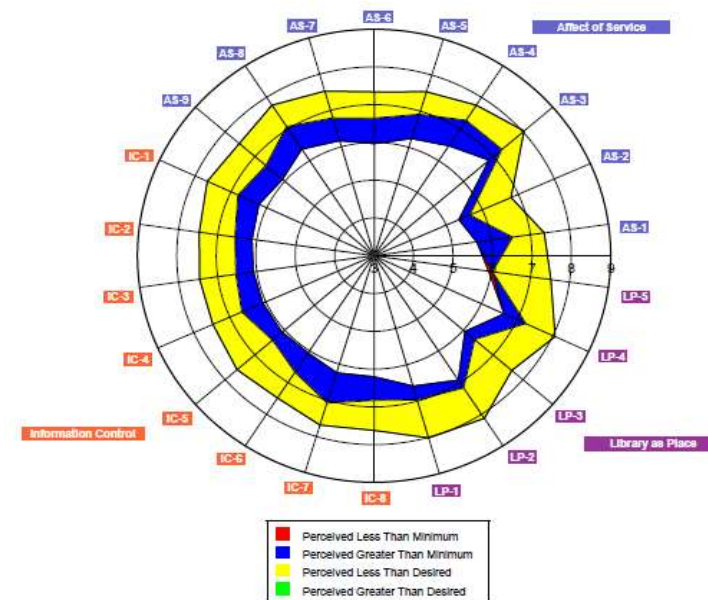
2025



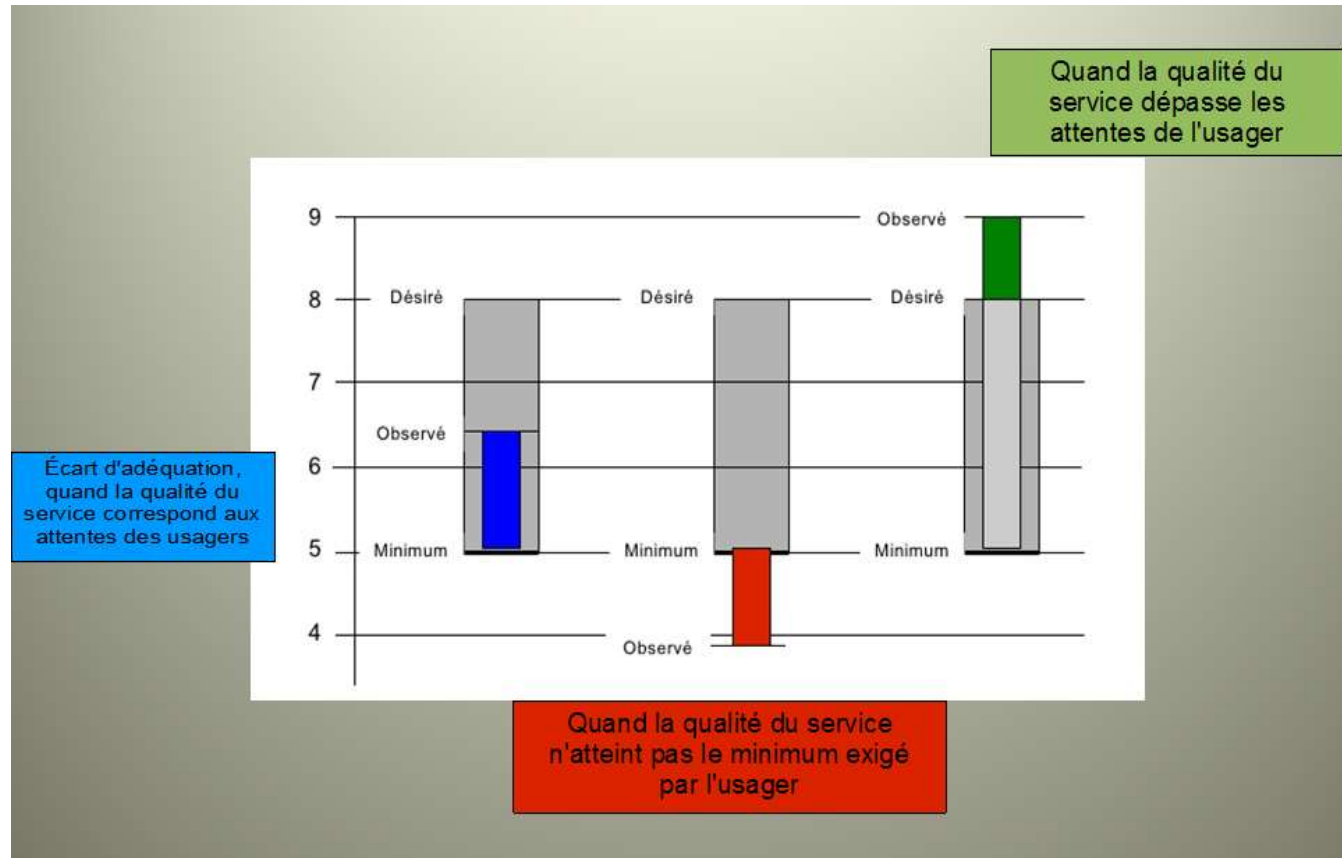
2021



2015

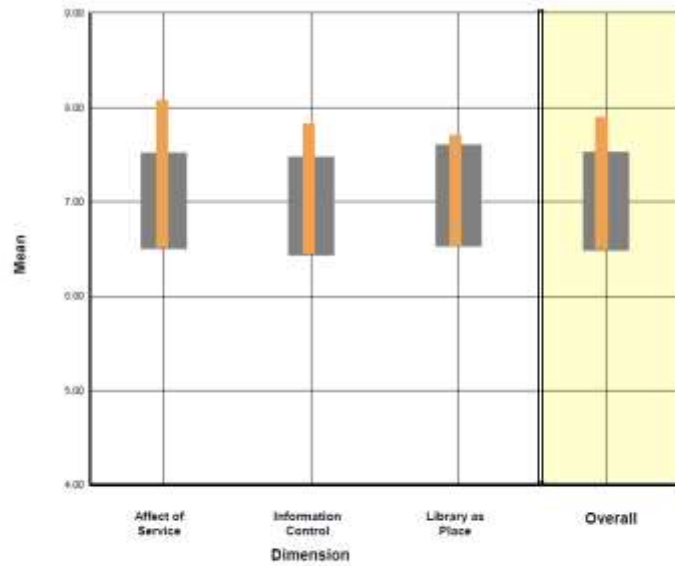


# Une autre manière de voir les résultats : le thermomètre



# Évaluation des 3 dimensions

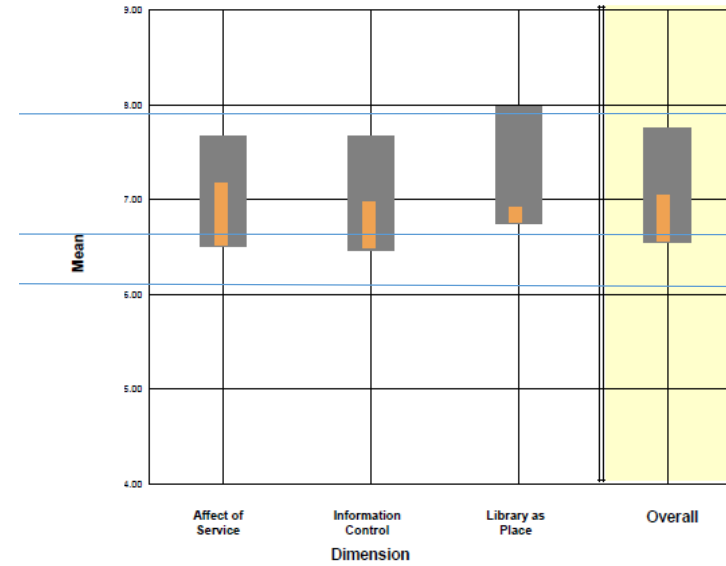
2025



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

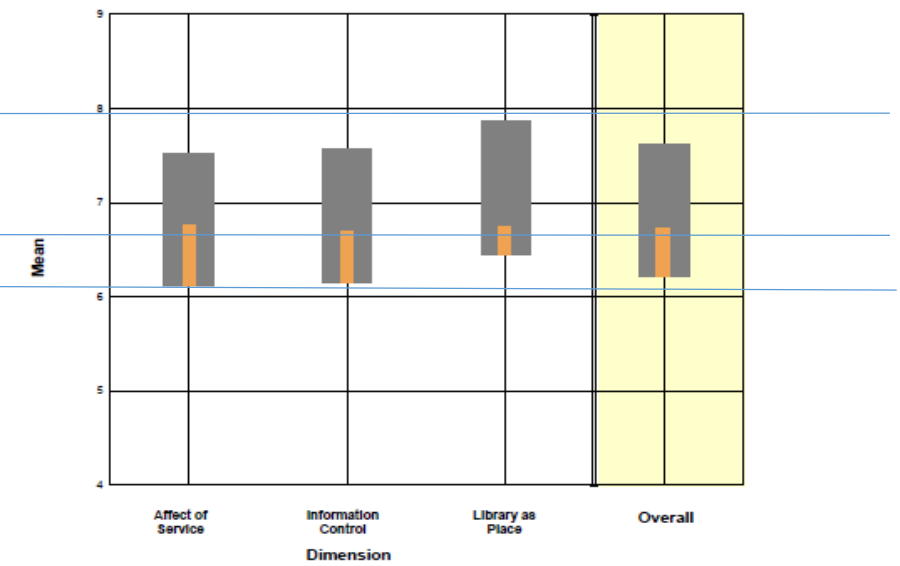
Activis Wind

2021



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

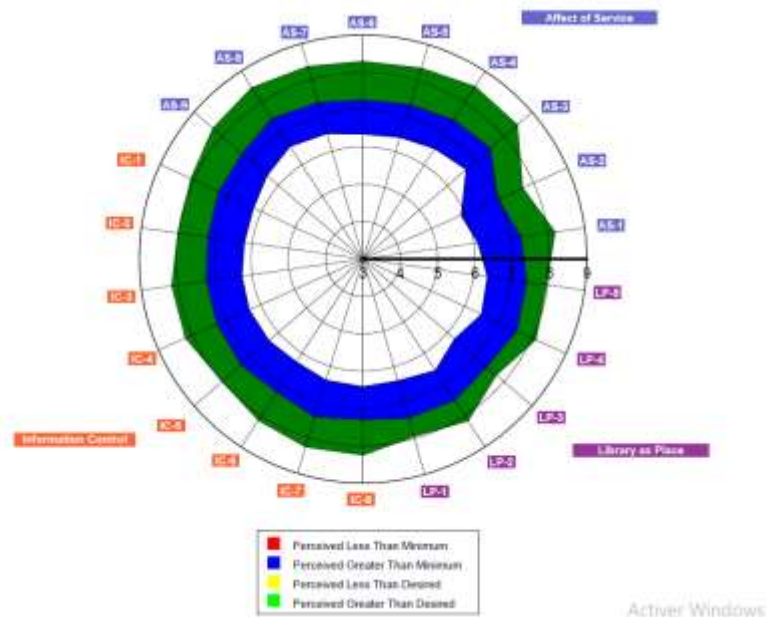
2015



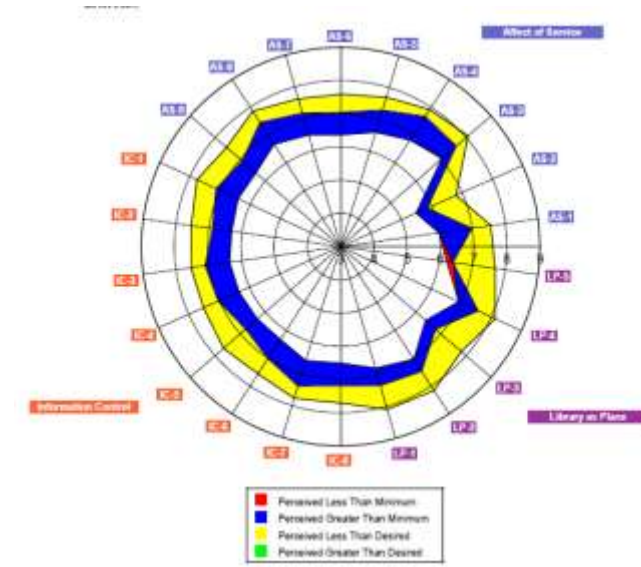
■ Range of Minimum to Desired  
■ Range of Minimum to Perceived ("Adequacy Gap")

# Les 22 questions standard : licence

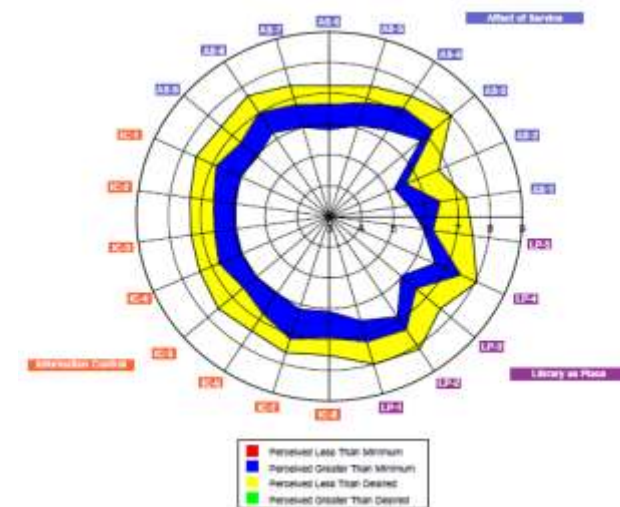
2025



2021

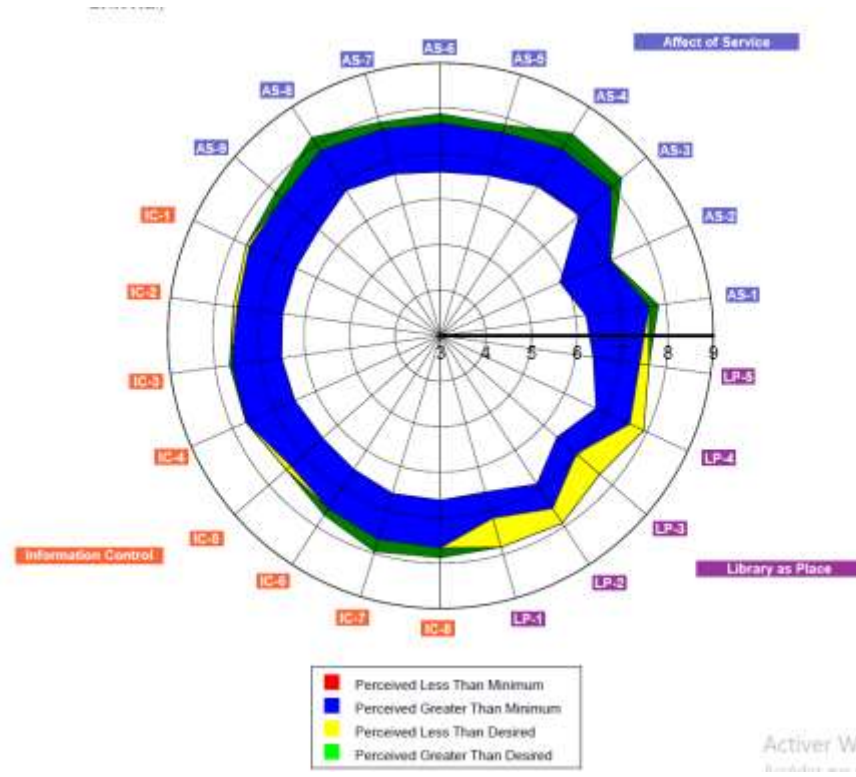


2015



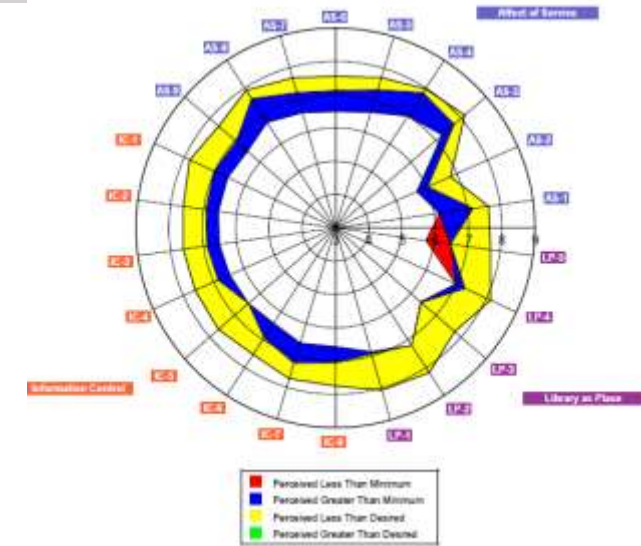
# Les 22 questions standard : master & doctorants

2025

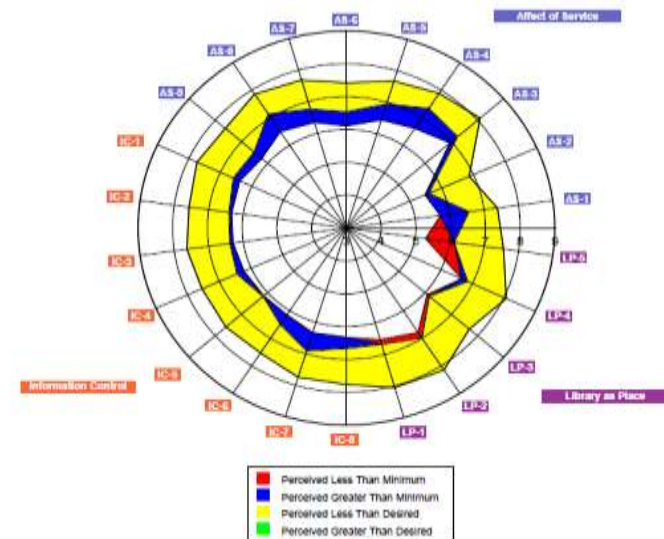


Active Window  
Rouen and beyond

2021

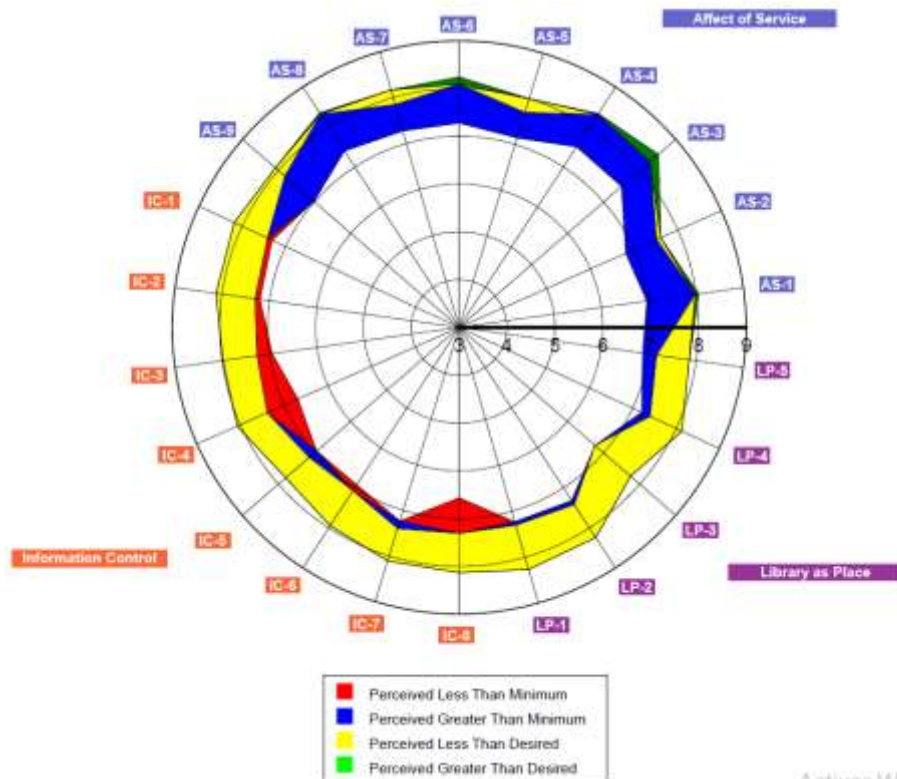


2015

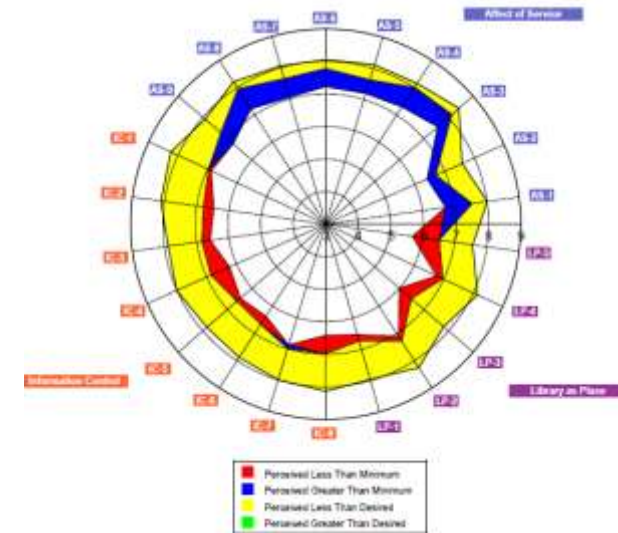


# Les 22 questions standard : enseignants chercheurs

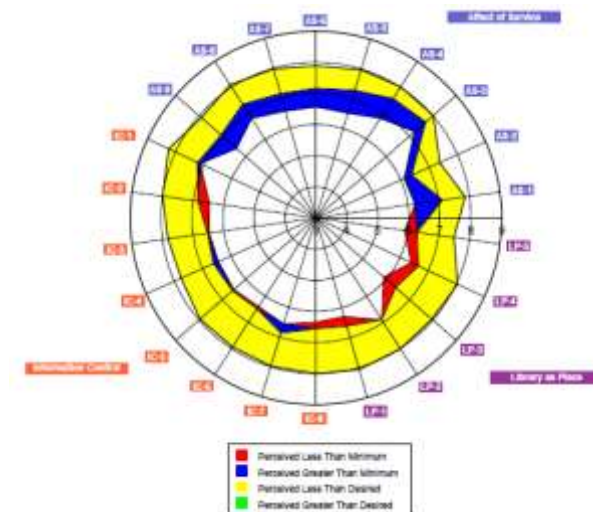
2025



2021



2015



## Les commentaires des répondants

**Ce qui est perçu positivement :**

- **Qualité de l'accueil et du personnel**
- **Environnement de travail dans son ensemble**
- **Offre documentaire perçue comme utile et pertinente**

**Ce qui reste à améliorer :**

- **Manque de places et d'espaces, surtout en période de pointe**
- **Inconfort thermique, surtout le froid**
- **Manque de prises électriques**
- **Insuffisance de ressources dans certaines disciplines**

## Attentes et propositions des répondants

- Étendre, réaménager les espaces de travail
- Améliorer le confort (température, ergonomie, ambiance)
- Augmenter le nombre de prises et d'équipements pour le numérique
- Pérenniser et renforcer les services appréciés (réservation de salles)
- Harmoniser les procédures de prêt et de réservation des documents