

<p>Note : LIBQUAL + : Library Quality Une enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques, de portée internationale Dates : du 23 janvier au 25 février 2012</p>	<p>Date : 13 décembre 2011</p>
<p>STRUCTURE : Service Commun de la Documentation (SCD)- Université Bordeaux 1 Allée Baudrimont, 33405 Talence Cedex,05 40 00 89 89</p>	

Objet de la note : Information à l'attention de Mesdames et messieurs les responsables administratifs de la présidence, des U.F.R., instituts et écoles, des laboratoires et les directeurs des services communs

« LIBQUAL + »: UNE ENQUETE DE PORTEE INTERNATIONALE ET DE SITE	1
L'OBJECTIF, LE PUBLIC CIBLE	1
UN ENJEU MAJEUR : UN TAUX DE REPONSE MAXIMUM.....	2
LES RETOURS ATTENDUS	2
RAPPEL DU PLANNING.....	2
ORGANISATION DU PROJET	2
VOTRE PARTICIPATION, CLEF DE LA REUSSITE : DES RELAIS IMPLIQUES SUR LE TERRAIN	2

Dans le cadre de la démarche qualité du SCD co-présentée par Catherine Etienne (Directrice du Service Commun de Documentation) et Yves Ducq (Chargé de mission Qualité) **en Comité de direction le 21 novembre 2011**, un des outils choisis par le SCD est la conduite d'une enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques : LIBQUAL.

« Libqual + »: une enquête de portée internationale et de site

De portée internationale, 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**. D'origine américaine, élaborée par l'Association of Research Libraries (l'ARL, représentante des plus grandes bibliothèques de recherche en Amérique du Nord), elle a été traduite notamment en lien avec des partenaires canadiens. *A titre d'exemple, la liste des universités françaises, européennes et nord américaines participantes* : http://www.libqual.org/about/about_survey/participants.

Suite à notre initiative, nous travaillons en collaboration avec le SCD de l'Université Bordeaux Segalen pour le lancement de la même enquête en parallèle.

L'objectif, le public cible

Cette enquête en ligne vise à obtenir des renseignements **sur la satisfaction des usagers sur l'ensemble des services offerts par les bibliothèques**. Il concerne les 3 axes principaux suivants correspondant aux services offerts par ces dernières :

- **Les espaces** (confort, propreté, ergonomie)
- **Les collections** (adéquation des collections papier et électronique avec les besoins des usagers)

Les services ajoutés proposés par nos structures (accueil, accès distant, prêt entre bibliothèques)

Originale, elle permet d'apprécier la satisfaction en demandant à l'utilisateur, 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 aimerait trouver
- Le niveau idéal (maximum) que l'utilisateur souhaiterait voir atteint
- Le niveau qu'il observe en réalité pour la dite question.



La mesure de l'écart entre le minimum, le maximum déclarés par le répondant et la position de la situation qu'il observe permet de visualiser au moyen de radars, les zones de satisfaction et d'insatisfaction et donc les marges de progression pour les 3 grandes thématiques proposées. *(La durée moyenne estimée pour le remplir est de 7 à 9 minutes.)*

Le public visé se constitue de la **communauté universitaire** dans son ensemble (étudiants, enseignants-chercheurs et personnels de l'université) ainsi que des lecteurs extérieurs.

Un enjeu majeur : un taux de réponse maximum

L'enjeu principal de cette enquête est d'obtenir un **maximum de réponses des usagers** afin d'assurer la **plus grande représentativité des réponses**. Un des principaux effets bénéfiques à saisir est de **valoriser l'image de l'Université** et faire connaître les services documentaires qu'elle propose.

Les retours attendus

Les résultats font l'objet d'un rapport détaillé envoyé au SCD quelques jours après la fermeture de l'enquête. Ces résultats portent sur l'ensemble de l'établissement mais aussi à terme peuvent être donnés par discipline, par niveau d'études, par profil de répondant, par bibliothèque, grâce aux fichiers Excel des résultats également transmis. Ces derniers permettront d'affiner les analyses des données récoltées et notamment l'ensemble des commentaires libres.

Rappel du planning

- 16 janvier 2012 : Lancement de la campagne de communication externe d'affichage
- **23 janvier au 25 février 2012** : Ouverture de l'enquête à tous les publics
- 23 janvier 2012 : Lancement de la campagne de communication par mail et via le site web
- **Relances à prévoir auprès des publics pendant la durée de l'enquête**
- 26 février 2012 : Fermeture de l'enquête
- Mars/avril 2012 : réception des résultats de l'équipe Libqual
- Mai/juin/Juillet 2012 : analyse et communication des résultats.

Organisation du projet

- **Un comité de pilotage** : l'équipe de direction du SCD (8 conservateurs/bibliothécaires et ingénieur d'étude) et d'Y.Ducq, Chargé de mission Qualité de l'Université. **Invités permanents** : Viviane Deletage, J-B Camps et M.Thery. -Cellule de pilotage et des Systèmes d'information/ODE et D.Charles, Service de Communication
- **Un responsable de projet** : V.Boyé (Responsable Démarche qualité au SCD)
- **Un groupe projet au sein du SCD** : pour assurer la mise en place et suivi du projet
- **Des acteurs et relais privilégiés** : les bibliothèques intégrées et associées du réseau
- **Les autres services de l'université impliqués** : DRH : données publics cibles; DI; DEVUIP /guichet unique : participation au déroulement de l'enquête; Culture : réseaux de diffusion.

Votre participation, clef de la réussite : des relais impliqués sur le terrain

Nous vous serions reconnaissants de nous aider à la diffusion de l'information avant l'enquête (affichage) et pendant la durée de l'enquête en incitant l'ensemble des membres de notre communauté universitaire (usager des services documentaires sur site mais également usager des ressources électroniques) à la remplir. Un aiguillage actif et un soutien de la part de vos équipes et services nous aideraient à toucher un maximum de personnes, étudiants, enseignants, chercheurs et/ou personnels administratifs concernés par l'utilisation de la documentation. Nous sommes à votre disposition pour préciser avec vous les modalités d'actions possibles.

Pour tous renseignements complémentaires :

- ➔ http://www.libqual.org/about/about_lq/general_info_french
- ➔ Violaine.boyé@u-bordeaux1.fr / 05 40 00 31 62