

## LibQual+ à l'UBO : une enquête de satisfaction des usagers en bibliothèque du 16 mars au 4 avril 2009

### Présentation

#### *Une enquête d'origine américaine et de portée internationale*

« LibQual+ » est une enquête élaborée par l'Association of Research Libraries (l'ARL, représentante des plus grandes bibliothèques de recherche en Amérique du Nord). C'est une enquête « clefs en main » : le questionnaire, traduit de l'anglo-américain, est le même pour tous (excepté 5 questions optionnelles que l'on peut choisir dans les 40 proposées) .

Chaque année, des centaines d'établissements y participent dans le monde. Depuis l'année dernière, des bibliothèques universitaires et de recherche françaises s'y lancent à leur tour (en 2008 : Paris 5, Lyon 1, Angers, Toulouse 1 et Tours).

#### *Un questionnaire en ligne*

Le questionnaire, anonyme, est en ligne, sur le site de LibQual+ ; le dépouillement de l'enquête se fait de façon automatique et un rapport détaillé est envoyé à l'établissement participant quelques jours après la fermeture de l'enquête.

#### *Contenu du questionnaire*

Pour l'utilisateur (étudiants, enseignant-chercheurs, personnel de l'université, lecteur extérieur autorisé...), le temps de réponse au questionnaire en ligne est d'environ 10 à 15 minutes. Le questionnaire porte sur les trois axes principaux qui motivent la fréquentation d'une bibliothèque :

- les espaces (confort, propreté, ergonomie des locaux)
- les collections (adéquation des collections papier et électroniques avec les besoins des usagers)
- les services ajoutés proposés par la bibliothèque (accueil, accès distant, prêt entre bibliothèques...)

#### *Forme du questionnaire*

L'originalité de l'enquête, c'est que sur chaque énoncé du questionnaire, l'utilisateur est invité à définir trois niveaux :

- le niveau minimal qu'il exige (note de 1 à 9)
- le niveau idéal qu'il imagine (note de 1 à 9)
- le niveau qu'il observe en réalité à la bibliothèque pour cet énoncé (note de 1 à 9)

Une prévisualisation du questionnaire est actuellement disponible en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.libqual.org/Preview/index.cfm?ID=735583>

L'enquête se déroulera à l'UBO du **16 mars au 4 avril 2009**.

## Intérêt de l'enquête

### *Une meilleure connaissance du public et de ses besoins*

Les intérêts d'une telle enquête sont nombreux :

- identification des besoins et des attentes générales du public
- identification des besoins spécifiques de tel ou tel public (étudiants de licence, enseignants-chercheurs, etc.)
- identification des points faibles de chaque bibliothèque
- identification des points forts...
- comparaison des résultats avec d'autres établissements<sup>1</sup> ayant effectué l'enquête LibQual+ dans leur SCD
- comparaison dans le temps : le SCD de l'UBO souhaite reconduire cette enquête tous les deux ans pour mesurer la progression de l'amélioration de notre service.

### *L'objectif : améliorer les services proposés aux usagers*

En connaissant mieux les attentes des usagers, le SCD pourra cibler son action et définir des priorités pour améliorer les services qu'il propose à la communauté universitaire.

### *Communication et valorisation de l'image du SCD*

Un des avantages d'une telle enquête, adressée à toute la communauté universitaire, c'est la communication que le SCD fait autour de l'enquête, mais également en retour de l'enquête (engagements du SCD à améliorer ses services). Une telle campagne de communication est l'occasion pour le SCD de valoriser son image auprès de la communauté universitaire et de faire connaître les services qu'il propose.

## Coût de l'enquête

Achat de l'enquête à l'ARL (questionnaire, gestion de l'enquête en ligne, dépouillement...)	2 500,00 €
Lots à gagner (netbook, chèques culture)	660,00 €
Campagne d'affichage	1 500,00 €
2e campagne d'affichage (décembre) : retours sur l'enquête et engagements du SCD	1 000,00 €
<b>Total 2009</b>	<b>5 660,00 €</b>

<sup>1</sup> En 2008, 5 universités ont réalisé l'enquête : Lyon 1, Paris 5, Angers, Toulouse 1 et Tours. En 2009, l'UBO, Paris 3, Paris 12, l'université de Toulon et du Var et l'école de Sciences Po Paris ont annoncé leur participation à l'enquête.

Un tel coût n'est pas très élevé si l'on tient compte de la partie communication (2500€), qui permet également de diffuser une image positive des bibliothèques de l'UBO, ainsi que des faibles moyens humains nécessaires pour réaliser une enquête d'une telle envergure.

## Mise en place de l'enquête à l'UBO

### *Les bibliothèques participantes*

Les bibliothèques participant à l'enquête sont les bibliothèques du SCD de l'UBO :

- Bibliothèque de Droit-Sciences-Sport (Bouguen)
- Bibliothèque de Lettres et Sciences humaines (Segalen)
- Bibliothèque d'Economie-Gestion (Kergoat)
- Bibliothèque de Médecine-Odontologie
- Bibliothèque du Pôle Pierre Jakez Hélias Quimper
- Bibliothèque de l'IUT Quimper
- Médiathèque d'IUFM (Brest)
- Médiathèque d'IUFM (Vannes)
- Médiathèque d'IUFM (St Brieuc)
- Médiathèque d'IUFM (Quimper)
- Médiathèque d'IUFM (Rennes)
- Bibliothèque de l'Esmissab (Plouzané)

### *Les questions optionnelles choisies*

Outre les 22 questions principales, 5 questions optionnelles ont été choisies par l'équipe de direction du SCD.

1) *Un catalogue qui me signale de façon fiable la disponibilité des documents et mes emprunts en cours* (question n°6 dans le questionnaire final)

Dans le contexte de la réinformatisation récente du SCD (acquisition du logiciel de gestion des bibliothèques Aleph), il est important pour le SCD de vérifier la qualité de ce nouveau produit et de mesurer la satisfaction des usagers du catalogue.

2) *Des horaires d'ouverture qui me conviennent* (question n°12 dans le questionnaire final)

Alors que des extensions d'horaires d'ouverture doivent être prochainement proposées à la bibliothèque de Médecine et dans la future bibliothèque de Lettres à Segalen, une telle question nous permettra de mesurer les attentes du public.

3) *La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services* (question n°14 dans le questionnaire final)

Une question qui permettra de savoir si notre communication auprès du public est suffisante.

4) *La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, l'utilisation de l'information* (question n°18 dans le questionnaire final)

Depuis maintenant quatre ans, l'implication du SCD dans la formation des étudiants à la « culture informationnelle » est de plus en plus importante.

5) *Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques* (question n°26 dans le questionnaire final)

Alors que nous réfléchissons à l'amélioration de notre service de prêt entre bibliothèques (PEB), cette question nous permettra d'avoir le point de vue des usagers de ce service.

## Campagne de communication

### *Lots à gagner*

Les étudiants ayant répondu à l'enquête sont invités à donner leur adresse mail pour participer à un tirage au sort et gagner ainsi

- un netbook Asus eeePC blanc d'une valeur de 400 € (1er prix)
- 20 € de chèques Lire + 20 € de chèques Culture (du 2e au 5e prix)
- 10 € de chèques Lire + 10 € de chèques Culture (du 6e au 10e prix)

Comme le public étudiant est particulièrement peu réceptif à ce genre d'enquête, il était difficile de faire l'impasse sur les lots pour obtenir un taux de réponse satisfaisant. Cependant, le SCD a tenu à éviter de tomber dans une démarche « marketing » trop poussée :

- en réservant ce tirage au sort aux seuls étudiants : il est admis que le public des enseignants-chercheurs n'en a pas besoin pour répondre à l'enquête ;
- en proposant comme lots des objets fortement liés aux missions de la bibliothèque universitaire : l'ordinateur est un outil de travail ; les chèques culture sont une invitation à développer sa culture générale.

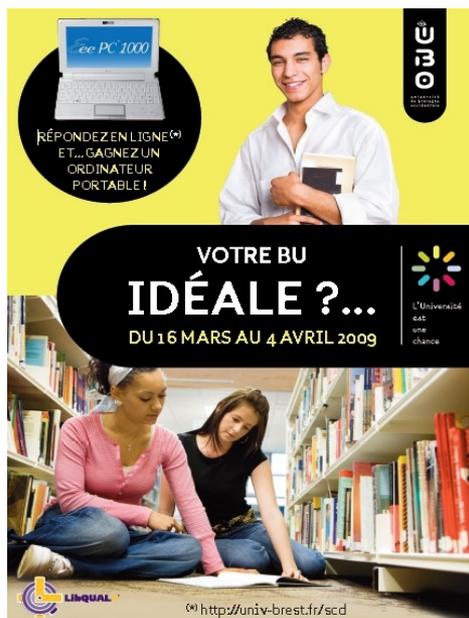
### *Campagne d'affichage*

Pour la campagne d'affichage, un cahier des charges a été remis au Service Communication de l'UBO.

Les objectifs de cette campagne étaient d'inciter les usagers à répondre à l'enquête, tout en diffusant une image positive des bibliothèques de l'UBO.

Voici les visuels qui ont été adoptés :

Affiches, flyers



## Marques-pages



## Autres médias

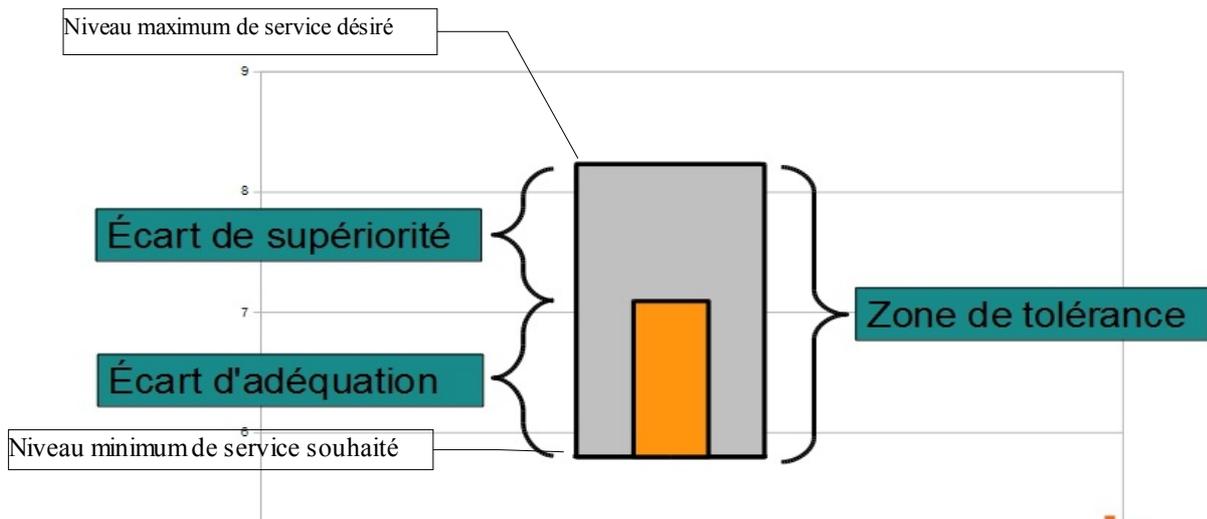
La campagne de communication s'appuiera encore sur les moyens suivants:

- information par courrier interne (papier) des responsables d'UFR et des services communs
- courriel de M. le Président de l'UBO à l'ensemble de la communauté universitaire, le jour d'ouverture de l'enquête
- messages de rappel sur la liste « étudiants » et sur la liste [officielle@listes.univ-brest.fr](mailto:officielle@listes.univ-brest.fr) les 25 mars et 2 avril
- annonce dans la newsletter étudiante
- information sur le site web de l'université (actualités) et dans l'ENT (annonces)
- page web d'information sur le questionnaire dans la rubrique « bibliothèques » (FAQ)
- information sur le blog du SCD de l'UBO
- relances informelles de responsables d'UFR, de laboratoires, enseignants etc... en cours d'enquête, en fonction des taux de réponse dans chaque discipline
- utilisation éventuelle des réseaux sociaux pour relancer l'intérêt des étudiants : messages sur les groupes UBO sur Facebook
- participation éventuelle au forum des associations étudiantes le 28 mars

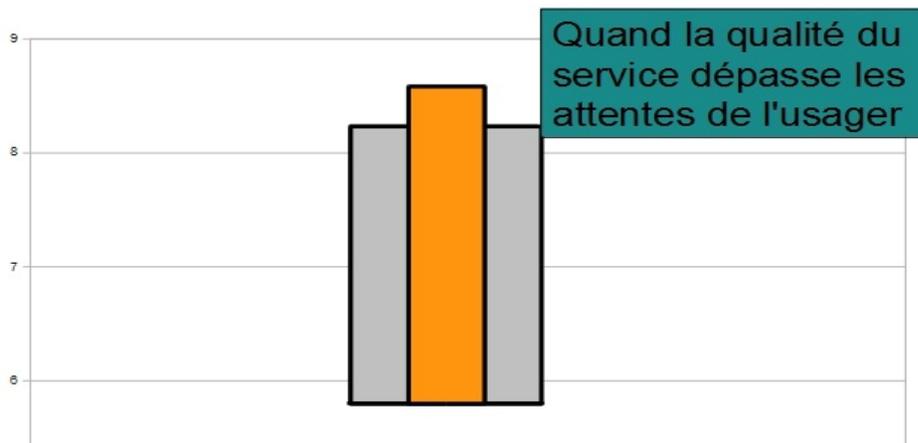
## Dépouillement et interprétation des résultats

La forme particulière de l'enquête, qui compare le niveau de service perçu avec le niveau de service attendu et le niveau de service idéal des usagers, permet de définir :

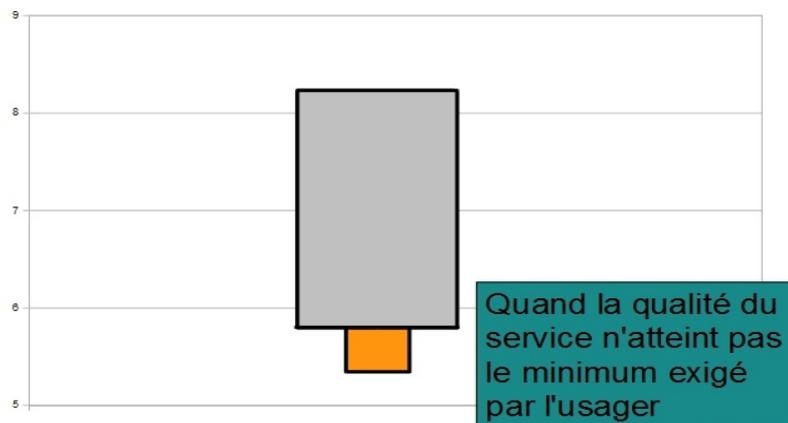
- quels sont les points prioritaires pour les usagers (des locaux confortables? Des collections adaptées? Des services personnalisés?) : en fonction des notes mises à chaque question
- si, pour chaque énoncé :
  - le niveau de service perçu correspond à la zone de tolérance de l'utilisateur (voir image ci-dessous)



– le niveau de service perçu dépasse les attentes de l'utilisateur :



– le niveau de service perçu est en-deça des attentes de l'utilisateur :



## **Sur le long terme : une démarche d'amélioration de la qualité des services**

En se donnant pour objectif de relancer cette enquête tous les deux ans, c'est dans une véritable démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité de ses services que se lance le SCD.

L'analyse des résultats de l'enquête sera suivie d'un travail de l'ensemble du personnel pour trouver des solutions aux problèmes signalés par les usagers et proposer des locaux plus agréables, des collections plus pertinentes, des services plus efficaces.

Ainsi, le SCD pourra prendre plusieurs engagements pour améliorer son service, à court, moyen et long terme, et dans la mesure des moyens humains et financiers dont il dispose.

Deux ans plus tard, c'est sur ce travail et ces réalisations que les usagers seront invités à se prononcer.

En accordant une attention particulière à la qualité de leurs services et à leur évolution, les bibliothèques dans l'UBO s'engagent de façon pionnière dans une voie devrait être bientôt suivie par de nombreux services dans les universités.