

Quoi de neuf du côté de LibQUAL+ ?

Retour d'expérience des BU Lyon 1

Journée d'études ADBU

Mardi 16 novembre 2021



Isabelle BONTEMPS, Mission Communication
Charlène CRITON, Mission Indicateurs



Sommaire

Déroulé de l'atelier :

Contexte général :

1. Résultats enquête ADBU
2. Présentation générale LibQUAL+

Retour d'expérience des BU Lyon 1 :

3. Edition LibQUAL+ 2021
4. Principaux résultats
5. Communication post-enquête
6. Processus Écoute usagers

7. Partages d'expériences entre les participants

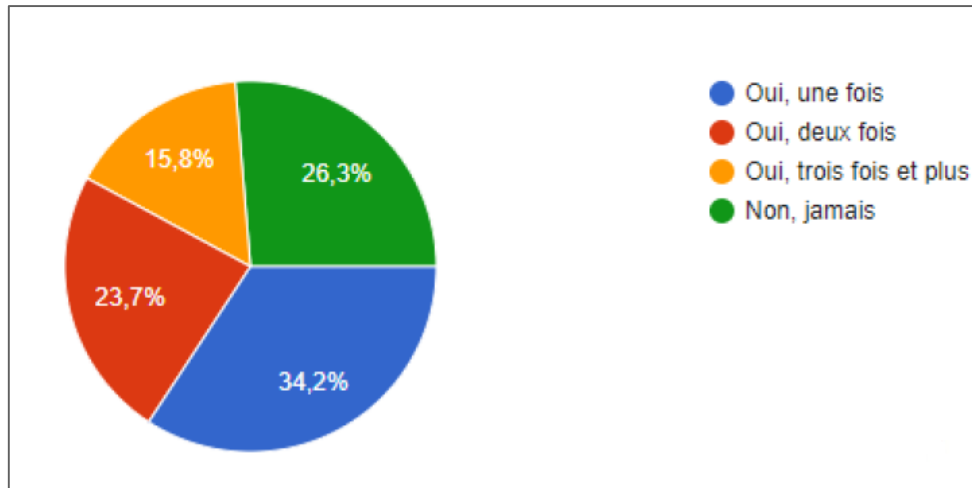
1. Enquête ADBU (1/2)

- Diffusion d'un questionnaire sur LibQUAL+ par l'**ADBU** en juin 2021 visant à connaître les pratiques des établissements.
- **38 réponses obtenues** : 32 bibliothèques, 5 grandes écoles et 1 GIP

Principaux résultats :

- **74%** des répondants ont déjà mené une enquête LibQUAL+ (28 sur 38) :

Votre bibliothèque a-t-elle déjà mené une enquête LibQUAL+ dans le passé ?



« LibQUAL+ reste un outil reconnu par les instances, de dimension internationale. Il n'existe pas encore d'outils équivalents et traduits en français. »



BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES
LES GRANDES IDÉES COMMENCENT ICI

1. Enquête ADBU (2/2)

- **47%** souhaitent mener à l'avenir une enquête LibQUAL+ (18 sur 38)

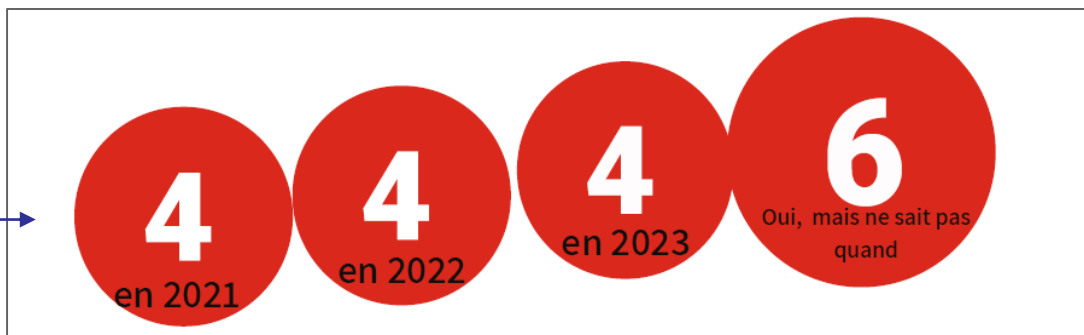
2021 :

Université Le Havre

Université Rennes 1

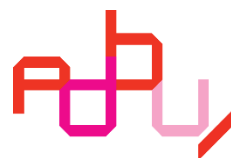
Université de Rouen

Université Lyon 1



- **53%** ne souhaitent pas (20 dont 5 indécis)
- **58%** pensent mener une enquête maison en complément ou à la place (22 sur 38).

« LibQUAL+ est certes une enquête de qualité, très complète mais nos objectifs, sommes toute assez basiques, de disposer annuellement d'indicateurs de satisfaction et de recueillir des verbatim d'utilisateurs, que nous valorisons au titre de la démarche Qualité, sont satisfaits par des enquêtes maisons »



BIBLIOTHÈQUES UNIVERSITAIRES
LES GRANDES IDÉES COMMencent ICI

2. Présentation générale (1/3)

LibQUAL+ est une **enquête standardisée et internationale** développée à partir du modèle SERVQUAL, un modèle d'évaluation de la satisfaction répandu dans le marketing.

Le projet est géré par l'*Association of Research Libraries* basée aux États-Unis avec des utilisateurs dans plus de 30 pays. Depuis 2000, plus de 1300 bibliothèques ont mis en place une enquête LibQUAL+.



LibQUAL+ et les BU Lyon 1 :

Dans le cadre de la certification qualité ISO 9001 des BU Lyon 1, **une enquête réalisée tous les 2 ans.**

→ Cette régularité permet d'obtenir des données solides et comparables dans le temps.

- 2007 : 1^{ère} enquête LibQUAL+
- 2021 : 7^{ème} enquête

2. Présentation générale (2/3)

Formulaire :

- **9 questions sur des services précis**

Chaque répondant doit sélectionner **trois niveaux de satisfaction**

→ 9 questions tirées au sort sur un lot de 27 :

22 questions standardisées + 5 questions locales

- **4 questions sur la satisfaction générale**
- **3 questions sur la fréquence d'usage**
- **5 questions sur le profil du répondant**
- **1 zone de commentaire libre** (réponse facultative)
- **1 zone pour saisir une adresse mail pour participer au tirage au sort** (participation facultative)



Temps de réponse édition 2021 :
5 à 6 minutes en moyenne

Affichage sur mobile



1) Énoncés... La bibliothèque possède les ressources électroniques dont j'ai besoin

Niveau minimal que je trouverais acceptable

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

Niveau que je trouve souhaitable

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

Niveau de service perçu est

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

☐ s.o.

2) Énoncés... Les locaux de la bibliothèque sont propices à l'étude et à l'apprentissage

Niveau minimal que je trouverais acceptable

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

Niveau que je trouve souhaitable

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

Niveau de service perçu est

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

☐ s.o.

3) Énoncés... Le personnel est prévenant à l'égard des usagers

Niveau minimal que je trouverais acceptable

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

Niveau que je trouve souhaitable

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

Niveau de service perçu est

1 2 3 4 5 6 7 8 9
bas élevé

☐ s.o.

4) Énoncés... L'information est facilement accessible et est adaptée à une utilisation autonome

2. Présentation générale (3/3)

Grille de notation : les trois niveaux de satisfaction

Exemple : Le mobilier de la bibliothèque est confortable



Inadéquation
du service si
minimum > perçu

Minimum acceptable

= seuil avant d'être mécontent

1 2 3 4 5 6 7 8 9



Supériorité
du service si
perçu > désiré

Désiré

= niveau de service souhaité,
dans l'idéal

1 2 3 4 5 6 7 8 9



Ressenti perçu

= évaluation des BU Lyon 1

1 2 3 4 5 6 7 8 9



Pourquoi ce système de notation ?

L'enquête vise à **mesurer les écarts** entre la qualité de service dont les usagers se satisferaient au minimum, leurs attentes et la qualité de service qu'ils constatent dans leur bibliothèque. Cette notation permet aussi de **dégager des priorités** en ciblant les thématiques où le niveau désiré est le plus élevé.

3. BU Lyon 1 : édition 2021 (1/3)

Contexte de l'édition 2021 :

- Un **groupe de travail interne** : Charlène Criton (pilotage), Isabelle Bontemps, Alexandra Bouvier, Céline Chagnard, Florence Gaume et Audrey Genieys
- Un **bibliothécaire stagiaire** (Tony Chatelain) pour le dépouillement des résultats.



Adaptations au contexte sanitaire :



- Contrairement aux éditions précédentes, **pas d'événements organisés dans les BU** (stands, escape game, ...) en raison des contraintes liées à la distanciation physique.
- Choix d'une **campagne de com. très majoritairement à distance** (mailing, alerte SMS, sites web et réseaux sociaux)
- Un budget équivalent à l'édition 2018 consacré aux lots mais recentré **sur trois lots de valeur** pour inciter aux maximum les étudiants à participer.
- **Cible fixée à 2350 réponses** (5% de la population étudiée) pour prendre en compte la réduction de la fréquentation des campus > **3413 réponses obtenues (7,5%)**
- **Thématique « La BU toujours avec moi »** avec comme idées fortes : les services en ligne, l'accompagnement des usagers et le lien maintenu avec les bibliothèques malgré la crise sanitaire. → Voir diapo suivante

3. BU Lyon 1 : édition 2021 (2/3)

Identité :

Thématique de cette édition :
« **La BU toujours avec moi** »

Les idées fortes de ce thème sont : les services en ligne, l'accompagnement des usagers et le lien maintenu avec les bibliothèques malgré la crise sanitaire.

Campagne de communication

Réalisation des visuels par
Anthony DAMGE, illustrateur et motion designer.



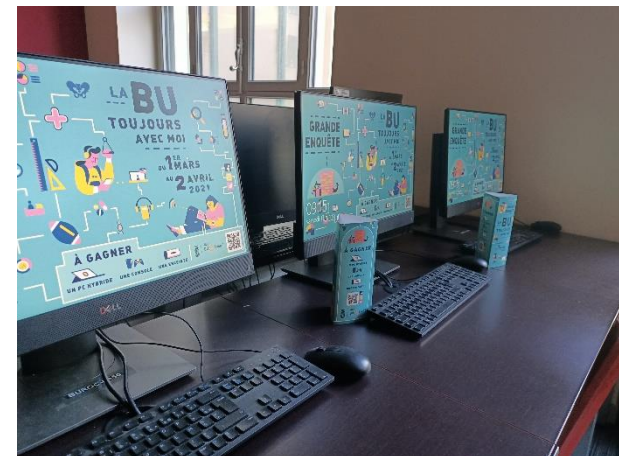
Une **courte vidéo** de
présentation de l'enquête
diffusée sur les écrans :

<https://youtu.be/OUaNNJv6-II>



3. BU Lyon 1 : édition 2021 (3/3)

En images :



4. Principaux résultats (1/3)

Note de satisfaction globale du SCD

Une satisfaction globale en hausse par rapport à 2018

- La crise sanitaire n'a pas impacté négativement le niveau de satisfaction globale des usagers, malgré la crainte de réaliser une enquête de satisfaction dans un contexte très particulier.
- Une **note de satisfaction en hausse par rapport à l'enquête de 2018** :
 - **7.52/9** (+0,21 du niveau perçu par rapport à LQ 2018)
- Une **réduction de l'écart entre le niveau idéal et le niveau perçu**
 - SCD LQ 2021 : 7.77 (-0,26) - SCD LQ 2018 : 7.73 (-0,42)
- L'importance de communiquer en interne ces résultats très positifs : implication forte du personnel dans un contexte de crise sanitaire.

Commentaires libres

746 commentaires libres au total,

Des données très riches !



- **Méthode d'analyse :**

Étape 1 : classement par BU de rattachement

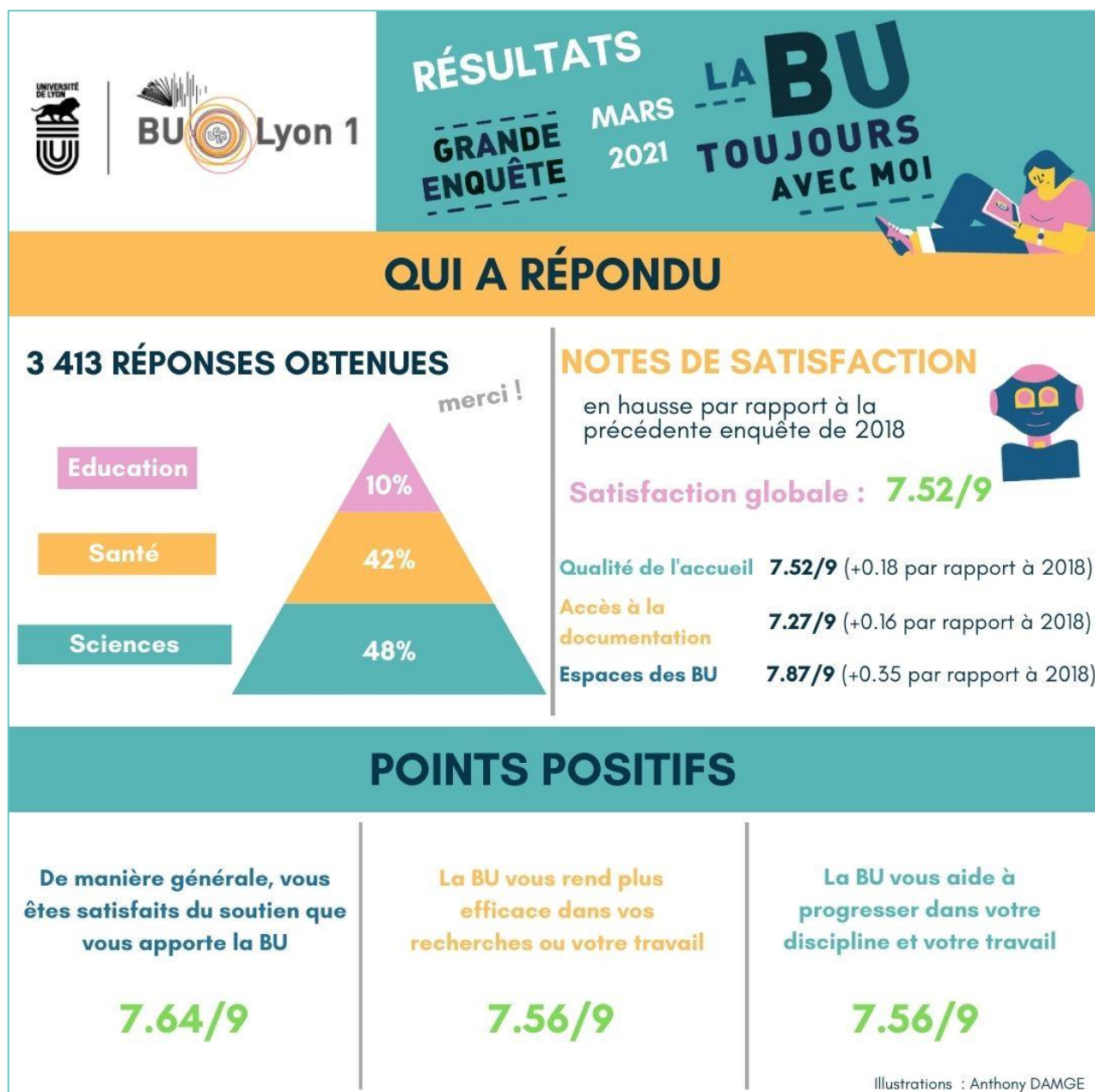
Étape 2 : classement par thématique et calcul de la représentativité (récence)

Étape 3 : sélection de commentaires marquants

→ puis transmission des commentaires par département.



4. Principaux résultats (2/3)



Infographies
diffusées sur les
réseaux sociaux
(Juin 2021)

4. Principaux résultats (3/3)

QUE RETENIR ?

Top 3 de ce que vous préférez dans les BU



Les BU offrent un cadre silencieux, propice au travail individuel



Les locaux des BU sont adaptés aux usages des étudiants



Le personnel est poli, agréable et disponible pour vous renseigner

3 aspects sur lesquels les BU doivent encore s'améliorer



Les salles de travail en groupe



Le site Web de la BU et les outils documentaires



Les ressources électroniques : enrichir l'offre et faciliter l'accès

VOS BIBLIOTHÈQUES AVEC LE COVID



Les **BU** ont été **réactives** pour proposer des services et de la documentation adaptés pendant la crise sanitaire

7.73/9



Les BU ont proposé de la documentation et des **services alternatifs satisfaisants** pendant la crise sanitaire

7.16/9



Les BU se soucient de **l'intérêt de leurs usagers**

7.5/9



Illustrations : Anthony DAMGE

**PRISE EN COMPTE DE VOS DEMANDES :
UN RETOUR PLUS DÉTAILLÉ PRÉVU À LA RENTRÉE !**

5. Communication post-enquête

Campagne de restitution

→ Montrer aux usagers les effets concrets de l'enquête

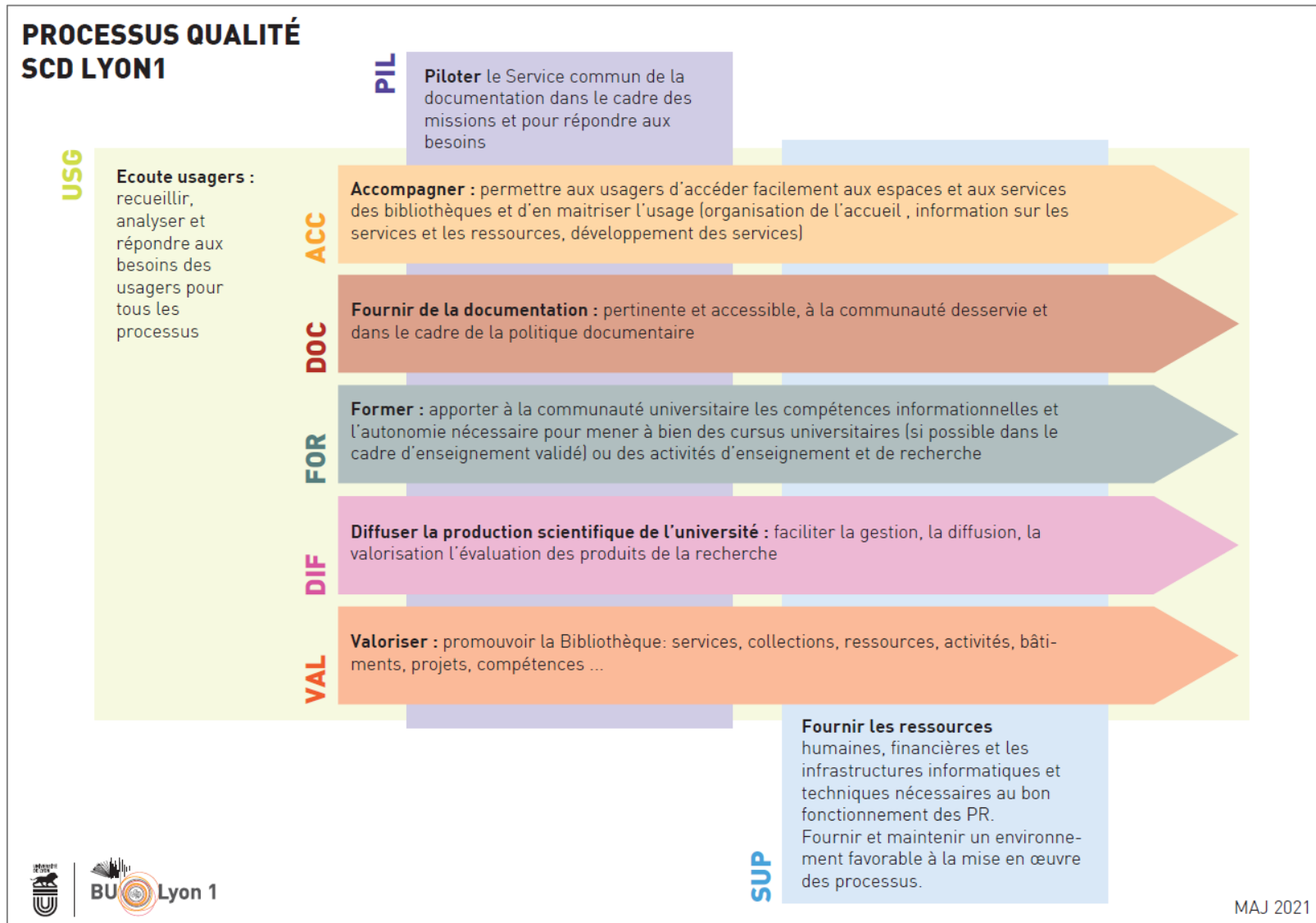
- *Juin 2021* : **Infographies** diffusées sur les écrans dans les BU et sur les réseaux sociaux
- *Automne 2021* : **3 spots vidéos** réalisés dans l'esprit de la 1^{ère} campagne avec le même graphiste

Exemple : **vidéo sur la Réservation des places**



6. Processus Écoute usagers (1/2)

Un management orienté Écoute Usagers



6. Processus Écoute usagers (2/2)

Complémentarité des méthodes :

L'enquête LibQUAL+ est une des méthodes pour évaluer la satisfaction et connaître les besoins de la communauté universitaire desservie.

Elle s'insère dans un ensemble de dispositifs :

Vie institutionnelle	Communication interne et externe	Enquêtes
• Participation aux instances institutionnelles (vie étudiante, CA, commission recherche...) • Réunions avec les élus étudiants et les associations	• <i>Padlets Écoute Usagers</i>: retour des remarques faites en service public • Points mensuels d'écoute usagers (pilotes de processus) • Dialogue sur les réseaux sociaux • Cahiers de suggestions dans les BU	• Une enquête de satisfaction LibQUAL+ tous les deux ans + Minimum deux enquêtes /an : • Méthodes quantitatives : questionnaires en ligne, campagnes de comptage, ... • Méthodes qualitatives : focus group, observations, entretiens semi-directifs, ...

Instances Échanges sur les réseaux sociaux
cahiers de suggestion

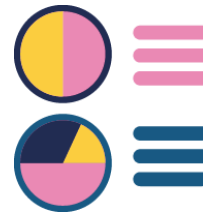
Enquête LibQUAL Enquêtes maison



7. Partages d'expériences

Dans vos établissements,
quelle utilisation de LibQUAL+ ?

Et quelles méthodes complémentaires pour le
recueil de la satisfaction des usagers?



Merci de votre participation !

Contacts :

Isabelle BONTEMPS, Mission Communication
Isabelle.bontemps@univ-lyon1.fr

Charlène CRITON, Mission Indicateurs
charlene.criton@univ-lyon1.fr

