

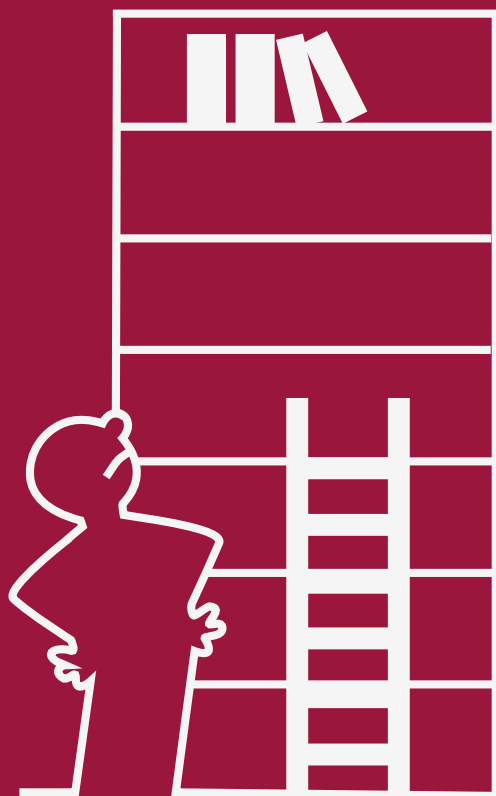
# RÉSULTATS

LA


# GRANDE

# ENQUÊTE

## DES BU AUVERGNATES



*La bibliothèque est facilement accessible  
pour une utilisation autonome*



*Ce fut un projet de longue haleine que le lancement,  
au mois de mars 2015,  
dans l'ensemble des bibliothèques universitaires auvergnates,  
de l'enquête LibQUAL+.*

## Les objectifs de l'enquête

L'idée de mener une grande enquête de satisfaction couvrant l'ensemble de la population universitaire de la région est née en 2013 mais n'a pu se concrétiser qu'à l'été 2014. Les objectifs étaient les suivants :

- uniformiser les pratiques d'enquête mises en place dans les bibliothèques et les centres de documentation des établissements membres du site universitaire auvergnat.
- disposer d'un outil d'aide à la décision qui permette de dialoguer avec les tutelles et d'appuyer le financement des futurs projets de service.
- donner la parole aux lecteurs et placer l'usager au cœur de la politique du réseau.
- communiquer sur l'offre de services de la BCU.
- et surtout, disposer d'un outil d'évaluation et d'aide au pilotage qui permette :
  - de dresser un état des lieux de la satisfaction des usagers par rapport à l'offre documentaire proposée au sein des établissements du site universitaire auvergnat.
  - de faire des propositions pour améliorer cette offre de services après la fusion des universités, au cours du nouveau plan quinquennal 2017-2021.
  - de comparer la situation du site auvergnat avec celle d'autres sites universitaires.

L'enquête s'adressait à l'ensemble de la communauté universitaire (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels des universités et lecteurs extérieurs) et concernait à la fois les bibliothèques du réseau BCU et les bibliothèques ou centres de documentation associés.

## L'enquête LibQUAL+

Après une première phase de recherches bibliographiques, de recueil d'expériences et de benchmarking, plusieurs projets ont été proposés à la direction de la BCU, au début du mois de novembre, puis en CodEx et en CoDoc. Les différentes instances de direction ont finalement préféré le scénario LibQUAL+ à la possibilité d'élaborer une enquête « maison ».

LibQUAL+ est une [enquête américaine payante](#) développée par l'[Association of Research Libraries](#) (Association des bibliothèques de recherche et universitaires des Etats-Unis et du Canada) depuis 2000.

Elle est disponible en 17 langues et compte déjà [1 200 bibliothèques participantes](#) dans le monde, dont 40 en France. Elle se présente sous la forme d'un questionnaire en ligne composé de [22 questions standards](#), 5 questions optionnelles, 8 questions générales de satisfaction, 7 questions concernant le profil des répondants et une question ouverte pour les commentaires libres.

Pour chaque question, les répondants doivent évaluer, sur une [échelle de 1 à 9](#), trois niveaux de satisfaction : le [niveau minimum de service](#) qu'ils attendent de la bibliothèque, le [niveau de service qu'ils désireraient](#) y trouver et le [niveau de service qu'ils perçoivent](#) réellement. Il leur est demandé d'évaluer les [espaces](#) de la bibliothèque, ses [collections](#) et leur accès, l'[accueil](#) et la qualité des [services](#) qu'elle propose.

### LibQUAL+ dans les BU auvergnates

Une fois le scénario de l'enquête LibQUAL+ retenu, les équipes des différentes bibliothèques ont été informées et sollicitées pour former un groupe de travail chargé de la mise en œuvre et du suivi de l'enquête. [8 agents](#), issus des 5 grandes bibliothèques universitaires, se sont portés volontaires.

Ces agents se sont réunis mensuellement et ont fourni un effort plus que soutenu pendant plus de sept mois, œuvrant sur tous les fronts pour mener à bien le projet. Ils ont ainsi dû s'occuper : du paramétrage de l'enquête, de l'organisation du tirage au sort, de l'élaboration et du lancement du plan de communication, de la création d'un mini-site Web bilingue ainsi que d'une FAQ dédiés à l'enquête, du recrutement des moniteurs et des agents-enquêteurs, de la formation de ces enquêteurs, des plannings et du suivi de l'enquête dans leurs bibliothèques respectives, du dépouillement et du rendu des résultats, ainsi que de la remise des prix du tirage au sort.

Ils ont été aidés dans leur travail par le personnel de la [Bibliothèque numérique](#) ainsi qu'une équipe de [20 enquêteurs](#) (14 agents de la BCU et 6 moniteurs étudiants) déployés dans l'ensemble des bibliothèques du réseau BCU, y compris dans les antennes (Aurillac, Le Puy, Montluçon et Moulins).

L'[équipe de la Médiathèque de l'Orangerie](#), à Vichy, a également été formée et mobilisée, ainsi que les [responsables des bibliothèques associées](#) et des centres de documentation des universités et des écoles (IFMA et VetAgro Sup).

Au total, plus d'une trentaine de personnes ont été impliquées dans la mise en place et le déroulement de l'enquête.

## Tirage au sort

Afin d'inciter les lecteurs à répondre à l'enquête, un tirage au sort a été organisé. La participation était réservée aux étudiants des établissements partenaires (UBP, UdA, ENSCCF, IFMA, VetAgro Sup, IFSO, IFMK et LPES). Les lecteurs souhaitant participer au tirage au sort devaient saisir leur adresse mail institutionnelle à la fin du questionnaire. Les principaux lots à gagner étaient :

- 1<sup>er</sup> prix : une tablette.
- 2<sup>e</sup> prix : un disque dur externe 320 GB offert par l'éditeur Elsevier.
- du 3<sup>e</sup> au 12<sup>e</sup> prix : 10 bons d'achat de 50€ valables à la Librairie Les Volcans.
- du 13<sup>e</sup> au 19<sup>e</sup> prix : de beaux livres offerts par la Région Auvergne et Michelin.

La BCU a également reçu, de la part de ses fournisseurs (Decitre, EBSCO, Elsevier et Springer) et de partenaires locaux (Michelin et la Région Auvergne), de nombreux goodies (clés USB, mugs, porte-clés, stylos, miroirs de poche, jeux de cartes...) qu'elle a pu distribuer avec le reste des lots.

Ces derniers ont été remis aux gagnants du tirage au sort le 28 mai, autour d'un café organisé en fin d'après-midi à la Direction des Affaires Générales de la BCU. Ce moment d'échange et de convivialité a été l'occasion, pour le groupe de travail, de présenter les résultats de l'enquête et, pour le directeur de la BCU et les vice-présidents en charge de la documentation, de remercier les agents pour leur implication dans le projet.

## Coût du projet

Le coût global du projet s'est élevé à 8 657€, soit 157€ de plus que le budget initialement alloué (8 500€).


Les dépenses se sont réparties comme suit :

	<b>Budget</b>
Achat de l'enquête LibQUAL+	2720 €
Masse salariale (moniteurs étudiants)*	3971 €
Communication (affiches, flyers et marque-pages)	1076 €
Lots proposés au tirage au sort	800 €
Café organisé pour la remise des prix du tirage au sort	90 €
<b>TOTAL</b>	<b>8657 €</b>

\*2 contrats de 80h, 2 contrats de 50h, 2 contrats de 16h.

## Résultats de l'enquête

C'est la mobilisation des personnels et leur engagement dans le projet qui a conduit à la réussite de ce dernier. Ainsi, à l'issue de trois semaines d'enquête, ce sont quelques 2 750 questionnaires qui ont été remplis par les usagers des bibliothèques universitaires. **2 630** ont pu être exploités.



En sus du rapport global d'enquête généré par l'Association of Research Libraries, le groupe de travail de la BCU a également produit : un rapport portant sur les résultats des bibliothèques du réseau BCU seules ; un rapport portant sur les résultats des bibliothèques associées au projet hors réseau BCU ; un rapport individuel pour chacune des douze bibliothèques du réseau BCU et pour deux des bibliothèques associées (la Médiathèque de l'Orangerie de Vichy et le Pôle documentaire de VetAgro Sup).

**Vos commentaires et votre évaluation des services ont concrètement nourri l'analyse des bibliothécaires, dans le cadre de leur réflexion sur le futur plan d'action 2017-2021.**