

FOIRE AUX QUESTIONS

Grande enquête 2018 des bibliothèques de l'UCBL

« Des BU à votre image »



L'enquête en résumé

1. Qu'est-ce que l'enquête de satisfaction LibQual+ 2018 ?

L'enquête a été initiée par l'Association of Research Libraries et conçue par la Texas A & M University sous l'appellation de *LibQual+* en 2000. Elle a été réalisée par plus de 1200 universités dans le monde entier. L'université Claude Bernard Lyon 1 a été pionnière en France dans la mise en œuvre de Libqual car elle l'a mise en place dès 2007.

Cette 6ème édition de l'enquête Libqual atteste de l'engagement du SCD Lyon 1 dans une démarche qualité de longue date et d'une forte volonté de prendre en compte vos attentes.

2. A quoi sert l'enquête ?

Cette enquête permet d'évaluer votre degré de satisfaction sur les services et les ressources mises à votre disposition par les bibliothèques de l'Université Claude Bernard Lyon 1. Les résultats de l'enquête servent à recueillir vos avis, vos besoins et vos attentes. C'est à partir de l'ensemble de ces données que les bibliothèques élaborent leur stratégie d'amélioration, font évoluer leurs services et peuvent vous proposer des solutions concrètes.

3. Qu'est-ce que l'enquête évalue ?

L'enquête vous propose d'exprimer votre avis sur trois aspects de l'activité des bibliothèques :

- les locaux et les équipements mis à votre disposition
- les ressources documentaires en ligne et sur place
- les services offerts, l'accueil et l'accompagnement

Mode d'emploi

4. Où et quand est-ce que je peux répondre à l'enquête ?

La participation à l'enquête se fait en ligne, depuis le site web de la BU. Vous avez la possibilité de répondre à l'enquête dans les bibliothèques de l'université Claude Bernard Lyon 1 sur les postes informatiques dédiés à l'enquête ou tout autre poste informatique.

L'enquête est ouverte du 12 novembre au 8 décembre 2018, minuit.

5. Combien de temps faut-il pour répondre à l'enquête ?

Il faut en moyenne de 6 à 8 minutes pour compléter le questionnaire. Il est important de prendre le temps de répondre car les questionnaires incomplets ou incohérents ne sont pas validés. Ils ne sont donc pas pris en compte dans l'analyse des résultats et ne permettent pas de participer au tirage au sort (voir question n°14). Il n'est pas possible d'enregistrer vos réponses en cours de route et de revenir dessus plus tard pour les compléter ou les corriger.

6. Faut-il répondre à toutes les questions ?

Oui.

Il est important de répondre à toutes les questions et de renseigner votre adresse électronique en fin de questionnaire si vous désirez participer au tirage au sort. Si vous ne souhaitez pas répondre à une question ou si une question ne vous concerne pas, cochez "s.o." (sans objet).

7. Qui peut répondre à l'enquête ?

L'enquête est ouverte tous les ETUDIANTS de l'Université Claude Bernard Lyon 1 et extérieurs inscrits dans les bibliothèques de l'université. Que vous fréquentiez régulièrement ou peu et que vous utilisiez souvent ou rarement nos ressources en ligne, votre avis nous intéresse.

8. Je n'ai pas compris le système de notation et d'évaluation de l'enquête.

L'enquête demande une petite gymnastique d'esprit que vous aurez vite assimilée. Explications :

Pour une proposition donnée (par exemple : *La bibliothèque offre un cadre silencieux propice au travail*), vous devez indiquer sur une échelle de 1 à 9 à combien vous estimez :

- le "*niveau minimal acceptable selon vous*" : c'est la qualité de service minimale que vous attendez d'une bibliothèque. En dessous de cette limite, vous trouvez que le service laisse à désirer.
- le "*niveau de qualité que vous recherchez*" : c'est la qualité de service qu'offre la bibliothèque de vos rêves. Elle ne peut pas être inférieure à la qualité minimale exigée.
- le "*niveau de service perçu*" : c'est la prestation de service offerte par votre bibliothèque, selon vous.

Il n'y a pas de mauvaises réponses. Nous cherchons à sonder votre opinion et à mieux connaître vos besoins et attentes.

9. Pourquoi le système de notation et d'évaluation est aussi sophistiqué ?

Ce type d'évaluation vous permet d'exprimer avec le plus de nuances possibles votre perception des services. L'analyse des résultats en est que plus fine et plus pertinente.

10. A la fin du questionnaire, on me demande d'indiquer ma « discipline », que dois-je répondre ?

Indiquez le domaine disciplinaire dans lequel s'inscrit votre parcours universitaire.

11. Mes réponses sont-elles confidentielles ?

Oui. La ligne de conduite suivie par *LibQUAL+* en matière de confidentialité s'inspire des normes éthiques de l'*American Psychological Association*. Aucun renseignement nominatif ou permettant d'identifier un individu n'est demandé dans le questionnaire. Si le répondant choisit d'inscrire son adresse électronique à la fin du questionnaire dans le but de participer au tirage au sort, cette information est immédiatement séparée des réponses au questionnaire, lors de la sauvegarde des données. Il n'est donc pas possible d'établir par la suite un lien entre les réponses d'un individu et son adresse électronique. Une fois le tirage au sort réalisé, votre adresse électronique sera définitivement supprimée des serveurs de stockage.

12. Puis-je bénéficier d'un accompagnement pour répondre à l'enquête ?

Oui.

N'hésitez pas à solliciter vos bibliothécaires, sur place ou par mail à l'adresse suivante : libqual.scd@univ-lyon1.fr. Ils seront ravis de vous aider à remplir l'enquête et de répondre à vos questions. Sur la durée de l'enquête, vous aurez aussi l'occasion de rencontrer vos bibliothécaires lors de pauses cafés organisées pour vous aider à répondre à l'enquête. N'hésitez pas, venez les questionner !

Gains et résultats

13. Qu'est-ce que ma participation à l'enquête m'apporte ?

Vous pouvez tenter votre chance au tirage au sort (voir question n°14).

Vous contribuez à l'amélioration des services de votre bibliothèque.

Vous permettez à votre bibliothèque de satisfaire davantage encore vos attentes et vos besoins.

14. Comment participer au tirage au sort ?

Pour participer au tirage au sort, il suffit de répondre à l'enquête de satisfaction en ligne et de renseigner son adresse électronique en fin de questionnaire. Il est vivement recommandé de communiquer une adresse électronique institutionnelle (celle de l'université). Il est important de répondre à la totalité des questions et de la manière la plus consciencieuse possible car seuls les questionnaires validés et cohérents seront éligibles au tirage au sort. Pour en savoir plus sur le tirage au sort, voir le règlement.

15. Que peut-on gagner au tirage au sort ?

Parmi la liste des répondants à l'enquête seront tirés au sort 30 gagnants qui remporteront un des 30 lots suivants : une console Nintendo switch, 5 abonnements d'un an à Netflix (sous forme de 3 cartes cadeau de 50€ de crédits Netflix chacune- valeur totale = 150€*), 10 enceintes bluetooth, 14 sweat-shirts université Lyon 1. Pour participer au tirage au sort, il faut avoir répondu à la totalité des questions et renseigner une adresse électronique valide. Le règlement du tirage au sort est disponible en ligne, sur le portail web du SCD Lyon 1.

*ce crédit vous permet d'accéder aux services Netflix pendant plus ou moins 1 an selon la formule d'abonnement choisie : 18 mois $\frac{3}{4}$ pour un abonnement essentiel à 7.99€/mois, 13 mois et demi pour un abonnement standard à 10.99€/mois ou 10 mois $\frac{3}{4}$ pour un abonnement premium à 13.99€/mois. C'est vous qui choisissez la formule d'abonnement qui vous convient.

16. Quand est-ce que je saurai si j'ai gagné ?

Si vous faites partie des gagnants du tirage au sort, les bibliothèques de l'université Claude Bernard Lyon 1 vous enverront un courriel courant décembre à l'adresse électronique que vous aurez communiquée à la fin du questionnaire de l'enquête. Attention, vous ne serez pas prévenu par courrier et vous aurez un délai limité pour récupérer le lot. Au-delà de la date communiquée dans le courriel, vous ne serez plus éligible au tirage au sort.

17. Quand et comment seront diffusés les résultats de l'enquête ?

Les résultats de l'enquête seront diffusés sur le site internet de votre BU et sous la forme d'une campagne d'information dans les BU à partir du printemps 2019.

Pour plus d'informations sur l'enquête, contacter <mailto:libqual@univ-lyon1.fr>