

# Mettre en place LibQUAL+ dans un SCD « à taille humaine » Exemple de l'UBS



# A taille humaine, quèsaco ? (1)

*Ne signifie pas que les autres SCD sont inhumains ! ☺*



## ■ 4 domaines :

- Arts, lettres et langues
- Sciences humaines et sociales
- Droit, économie, gestion
- Sciences, technologies, santé

## ■ 6 composantes :

- DSEG, LSHS, SSI
- IUTL, IUTV, ENSIBS

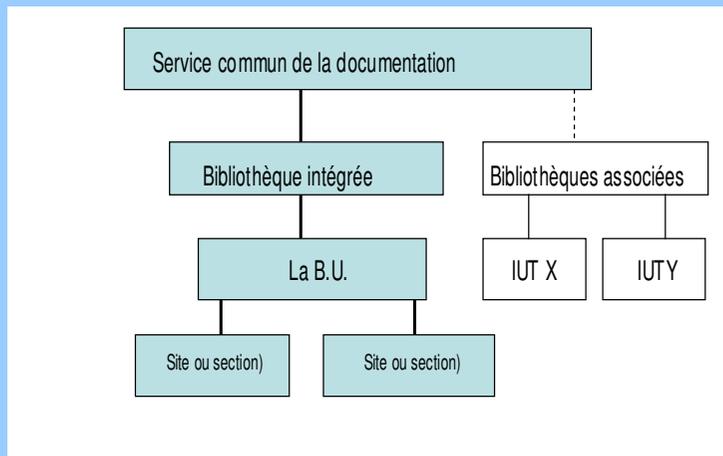
- Pluridisciplinarité (Lorient > Vannes)
- Forte majorité d'étudiants et surtout de L (6287 étudiants = 81%)
- Enseignants du secondaire nombreux (134 sur 432 EC = 31%)

→ Des statistiques toujours faibles au regard des autres universités **bretonnes** et donc, une nécessité de toujours faire parler de nous et de valoriser nos actions

# A taille humaine, quèsaco ? (2)

**UBS**

7725 étudiants



## ATOOUT : Un très bon taux de résultat :

Sur 8244 répondants potentiels (hors ext.)

- 1246 questionnaires remplis = **15,11 %**
- 1199 questionnaires validés = **14,54%**
- 343 commentaires = **27%**

## ET : Dont certains particulièrement importants :

- 19,7% des enseignants-chercheurs ont répondu à l'enquête
- 22,8% des publics de Sciences de la vie et 31,6% de ceux de droit ont répondu

<b>Locaux</b>	Surface hors œuvre nette en m <sup>2</sup>	5123
	Places assises (dont cons ° informatique)	511 (82)
	Places assises par étudiant	1 pour 9
<b>Collections</b>	Ouvrages	89 500
	Nombre de volumes par étudiant	19
	Abonnements papiers	418
	Ressources électroniques	
<b>Activité</b>	Ouverture hebdomadaire	51,7h
	Nombre d'entrées	206 467
	Nombre de lecteurs inscrits	3 203
	Taux de pénétration (inscrits/ public potentiel)	69%
	Nombre de prêts par an	41 518
	Nombre de prêts par étudiant	9
	Nombre de prêts par lecteur inscrit	13
	Consultation sur place (documents physiques)	40 221
	Consultations par usager	8,7
	Documents consultés en texte intégral	120 672
Nombre de prêts entre bibliothèques	2 708	

Des notes encourageantes

**Moy. Générale**

Minimum	6,13
Désiré	7,53
Perçu	6,94
P-M	0,81
P-D	-0,59

**Cf. annexe 1**

# Une petite équipe motivée et impliquée ?



## ■ Une équipe constituée de 26 personnes

- Impliquée dès le départ autour du projet
  - Informée du projet lors de réunions préparatoires
  - Participant au choix des questions optionnelles et du jeu d'affiches
  - Informée de l'état d'avancement lors de réunions de bureau, d'échanges ponctuels et de rencontres opportunes
- Motivée, qui se remet en cause et se questionne sur l'avenir des BU
- Qui souhaite se rapprocher de son public
- Suffisamment petite pour que l'organisation de réunions soit aisée, et la prise de décision rapide
- Qui craint les chiffres a priori mais les accepte et les utilise à bon escient a posteriori
- Qui se doit d'être polyvalente (pluridisciplinarité)

## ■ Un coordinateur

- Formation : sociologue, bibliothécaire
- Positionnement : contractuel, aucune relation hiérarchique avec l'équipe
- Passé dans le SCD : arrivé depuis 2 ans, ayant déjà coordonné 2 projets au sein de l'équipe avant LibQUAL+ -> Confiance réciproque
- Qui se déplace régulièrement sur tous les sites (un peu - à Vannes Centre)

# Un coût imp., une coordination simplifiée ?

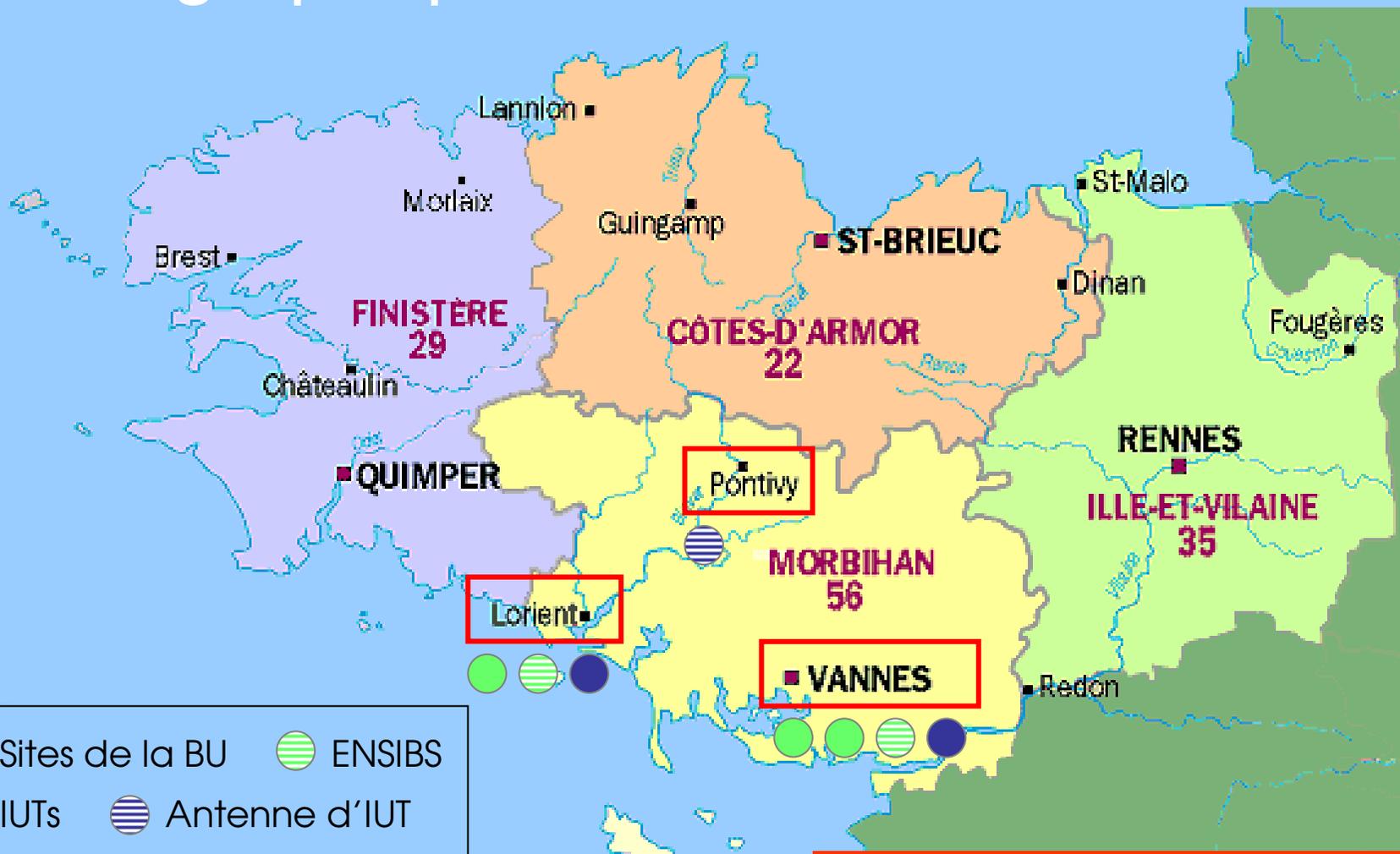
- Un coût important pour un « petit » SCD : 6000 € LibQUAL+ (100% SCD), 6000 € brainstorming (prise en charge 50/50 SCD-UBS)
- Une coordination plus difficile dans un petit SCD ?
  - Un projet long et chronophage
    - Qui coordonne ?, % du temps de travail ? -> 10% à 100% selon l'étape
    - Pas encore terminé : partie post-enquête (com°, mep actions ) -> 10 à 30% du TT
  - Un projet qui repose sur :
    - 1 coordinateur
    - 1 équipe projet (coord., dir. SCD, 1 réf. par site, 1 réf. Com°) – RV ponctuels (bilans d'étape, décisions / communications, etc.)
    - 1 équipe Analyse (coord. partie technique, Dir. SCD partie vision globale et décisions, Bibliothécaire vision terrain) – 1 réunion/sem. pendant 6 sem.

ETAPES DU PROJET	2009							2010							Temps de travail			
	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J		J	A	S
Mise en place de la méthodologie	■																	20% pdt 4 mois
Test du questionnaire					■													10% pdt 1 mois
Paramétrage du questionnaire et mise en ligne						■	■	■										30% pdt 3 mois
Création des supports de communication					■	■	■											10% pdt 2 mois
Communication autour du projet						■	■	■										20% pdt 3 mois
Mise en ligne du questionnaire							■	■										
Tableaux de suivi et analyse des résultats								■	■	■	■	■	■	■	■			10% pdt 4 mois et 70% pdt 4 mois
Réflexion autour des actions à mettre en place														■	■	■		10% (à venir) pdt 3 mois
Communication autour des résultats															■	■	■	20% pdt 6 mois
Mise en place des lères actions et nvelle com°)																	■	30% (à venir) pdt 2 mois

Soit 44% du TT pendant 18 mois !

# Des acteurs proches les uns des autres (1)

-> Géographiquement



**Sept. 2010 :** Intégration de l'IUT de Lorient au SCD  
**Sept. 2012 :** Regroupement des 2 sites de Vannes

**Des sites dispersés mais proches**

# Des acteurs proches les uns des autres (2)

## -> Des contacts privilégiés

### ■ Avec nos publics



#### ● Enseignants-chercheurs

- Des RV fréquents au quotidien (organisation des formations, acquisitions, projets d'université)
- Des rencontres régulières avec la directrice du SCD (conseils de la documentation, conseils d'UFR, etc.)

#### ● Étudiants

- Disponibilité et accompagnement des moniteurs-ét.
- Convivialité renforcée par la réalisation régulière d'animations (2009 : 4 expositions, 3 conférences, 1 atelier d'écriture Oulipo, 1 concours de nouvelles) + prix ACEVA (public administratif etc.)
- Effort continu de formation des étudiants par le SCD, partie prenante de l'accompagnement à la vie étudiante et à la réussite aux études (2009 : 895 étudiants formés, 142 heures de formation dispensées, 7 formateurs SCD)



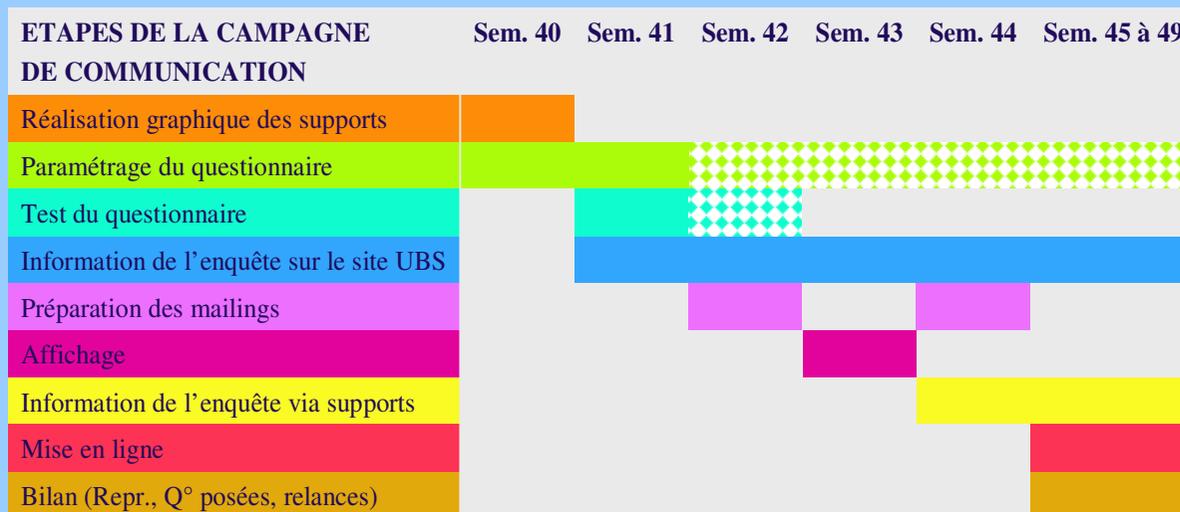
# Des acteurs proches les uns des autres (3)

## -> Des contacts privilégiés

### ■ Institutionnellement

- Cellule Communication de la Présidence
- CRI = service Informatique
- Coordinatrice Informatique et libertés
- Contacts directs entre la dir° du SCD et le Président de l'UBS (ex. validation Libqual et projet porté par la Présidence)

### → Un échéancier rapidement validé



# Des acteurs proches les uns des autres (4)

## -> Une communication grandement facilitée

### ■ Pour la mise en place de l'info-com °

- Rapidité dans la réalisation des supports (affiches, cartes de tarot puis marque-pages)
- Concertation sur la proposition de lots (avis équipe et moniteurs-étudiants)
- Réflexion commune aboutie concernant la communication pré-enquête (mailings, relations Presse, diffusion d'informations sur le site de l'UBS, création d'une adresse mail « Libqual ») puis la mise en ligne

### ■ Pour la réalisation du suivi

- Grande réactivité de la cellule Communication
  - Dans l'envoi de mailings (messages percutants et différents)
  - Dans la variété des modes de diffusion d'informations sur le site de l'UBS (bandeau web, bouton Info, fiche Actu)
- Grande participation des équipes du SCD
  - Choix des affiches **Cf. annexe 2**
  - Motivation verbale auprès des publics pour remplir l'enquête
  - Soutien des moniteurs-étudiants
  - Curiosité sur la participation et les résultats « Vous en êtes où ? »



# Des acteurs proches les uns des autres (5)

## -> Une communication grandement facilitée

### ■ Pour la diffusion des résultats



- Au près de l'équipe
  - Entre 2 portes
  - Lors de bilans d'activité d'autres projets (ex. formation)
  - Lors de réunions de présentation des résultats
- En direction de chacun (premiers résultats)
  - Grand rendez-vous « Résultats Libqual » avec remise des lots, organisation d'un pot et présence de la Presse
  - Présence du Président de l'Université
- Dans le cadre de réunions institutionnelles (composantes, conseils d'UFR, conseil de la doc<sup>o</sup>)

### ■ Pour l' « après-résultats »

- Délais courts entre la diffusion des résultats, leur validation, la mise en ligne de l'information au public et la mise en place des actions d'améliorations

# Un contexte approprié (1)

- Une nouvelle équipe présidentielle affichant la démarche Qualité comme un axe prioritaire -> Libqual (décision de mise en place antérieure au changement de Président) = 1er projet Qualité mis en place à l'UBS, porté par la Présidence et reconnu
- Accord collectif sur le fait de prendre le risque de réaliser Libqual : pas de crainte d'être confronté à son public et même volonté de l'être -> Pas de réticences ni de facteurs de risque important (au niveau de la direction comme de l'équipe)
- Projet mis en œuvre dans un contexte de changement
  - Future fusion des 2 sites de Vannes (rentrée 2012)
  - Changement de SIGB (fin 2010)
  - Préparation du projet de service (2010-2011)
    - Accompagnée par une société extérieure (brainstorming)
    - Dont les résultats Libqual servent de base de réflexion
  - Préparation du contrat quadriennal 2012-2015

# Un contexte approprié (2)

## ■ Des équipes et des publics déjà familiers des processus d'enquête

- Enquête de satisfaction 2004 -> *Publics plutôt satisfaits, n'ayant pas conscience d'avoir reçu une formation documentaire et peu intéressés par la F°; pb de terminologie des RE donc résultats peu exploitables*
- Enquête de satisfaction 2008 (= 2004) -> *Progression / satisfaction relative à la F°; plus grande clarté terminologique, sous-utilisation des RE*
- Enquête sur l'usage par les chercheurs des ressources électroniques -> *Très grande méconnaissance des ressources disponibles, ignorance du fait que les RE sont payées par le SCD, pas d'avis quant au choix des RE à supprimer (ou non volonté d'intervenir) - [Ex. : « Y-a-t-il des revues élec. que vous lisez régulièrement ? -> 40% Non]*

## ■ Mise en place de Libqual

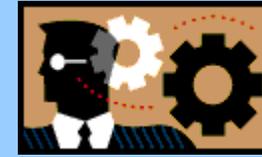
- Des réflexions déjà menées autour des attentes et des services
- Une méthodologie d'enquête pertinente et intéressante (écarts, perception # satisfaction, radars appréciés des tutelles)

# Bilan



- Un très bon taux de résultats
- Une bonne cohésion d'équipe
- Un support exploitable et riche pour réfléchir à notre avenir et mieux accueillir les changements en cours, internes (fusion, SIGB) comme institutionnels (LRU etc.)
- Une reconnaissance par la Présidence
- Un projet demandeur en temps et en compétences
  
- La possibilité de réaliser des analyses très fines
  - Intégration des q° locales en AS/IC/LP (radars, analyse) **Cf. annexe 3**
  - Réalisation de radars par catégorie de public
  - Analyse complète des commentaires (mots-clés)
  - Ex. de types de démarches d'analyse réalisés

# Perspectives



- **Mettre en place les actions d'amélioration**
  - Dès septembre pour certaines (nouvelle campagne de com<sup>o</sup>)
  - A moyen/long terme pour d'autres
  - Pour certaines attentes, des projets y répondent déjà (ex. fusion)
  
- **Renouveler régulièrement Libqual au SCD de l'UBS**
  - Pour observer si nos actions d'amélioration ont abouti à des résultats encourageants
  - Pour s'assurer que nos projets de service répondent, voire anticipent, les attentes et besoins des usagers (/évolution rapide du monde des BU et des universités)
  
- **Réaliser Libqual de façon commune dans un ensemble de structures UEB ?**
  - Certains SCD bretons ont déjà mis en place Libqual (UBO, UR2) et compte le refaire
  - D'autres ont l'intention de le faire dans les années à venir (UR1 ?, certaines grandes écoles)

# Annexe 1 : Représentativité des répondants

(R= répondants / P= public potentiel)

Représentativité	Catégories	% R/P
(Non représentatif)	(Autres =2 réponses)	(2,3%)
Entre 10 et 15% = <i>significatif</i>	L2	12,7%
	L1	14,0%
	M1	14,9%
Entre 15 et 20% = <i>très représentatif</i>	L3	15,4%
	D	15,6%
	M2	17,2%
	Enseignants-chercheurs	19,7%

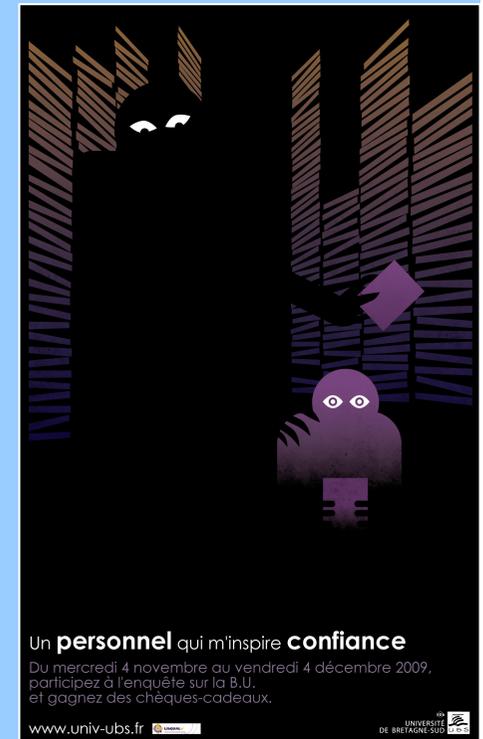
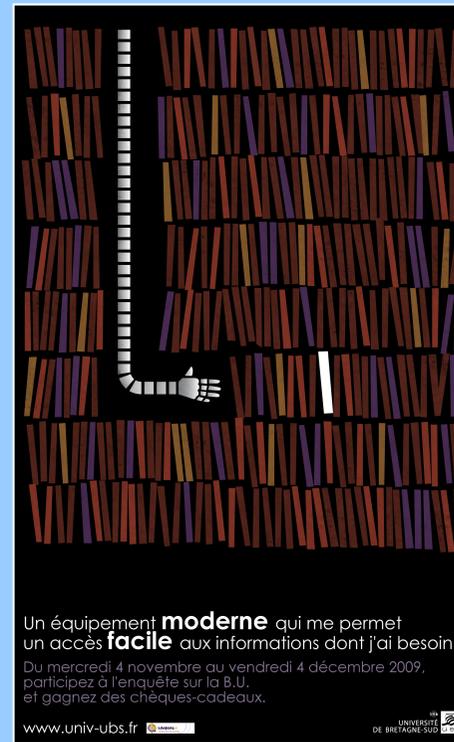
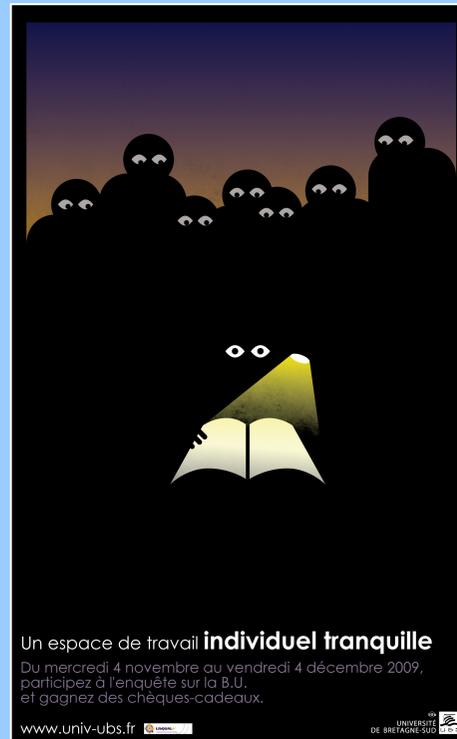
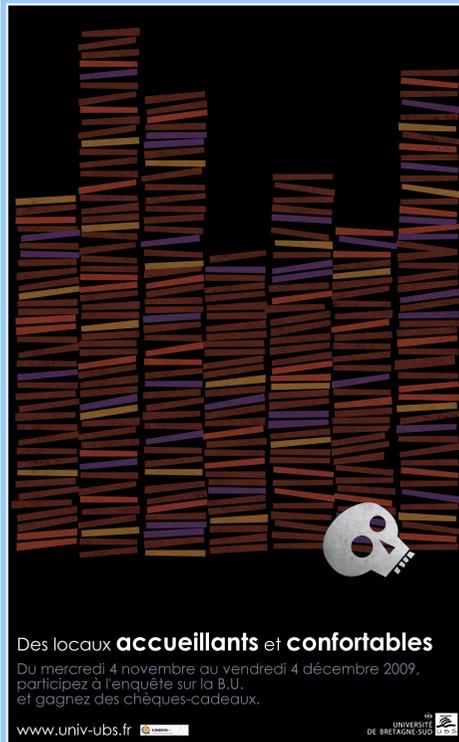
**Exemple :** 12,7% de l'ensemble des publics de L2 ont répondu au questionnaire

Représentativité	Disciplines	% R/P
< 10% = <i>raisonnable</i>	Sc. Ingénieur	9,3%
Entre 10 et 15% = <i>significatif</i>	Sc. cogn° & inf°	10,4%
	Sc. & techno	11,1%
	Eco-Gestion	11,9%
	Lettres & langues	13,7%
	Action sociale	14,0%
Entre 15 et 20% = <i>très représentatif</i>	Maths, info, stat	16,0%
	Hist-Géo	16,9%
> 20% = <i>incontestable</i>	Droit	21,6%
	Sc. Vie	22,8%
(Particulier)	Autre	(81%)

## Interrogations / disciplines :

- Sciences : difficulté des répondants à se positionner entre les différentes propositions? (SV > à l'attente, ST et SI <). Mais si on globalise (hors math) on arrive à 11,8% de R/P (12,8% avec les math)
- Droit : % de R>P ; éco-gestion : % de R<P. Si on globalise : 13,99% de R/P
- Autres = personnels non-enseignants mais aussi étudiants ou enseignants-chercheurs qui n'ont pas su à quel domaine se rattacher
- Ex. de remarque : "Il manque la licence Ressources humaines dans les disciplines"

## Annexe 2 : Affiches



### Concept :

- Commande du SCD : message décalé, tonalité humoristique, attirer l'œil en plus d'informer, faire ressortir les mots phares et jouer sur les tailles de caractères
- Initiatives bienvenues du graphiste : illustrer plusieurs questions -> plusieurs affiches, jouer sur le côté mystérieux

# Annexe 3 – Questionnaire *dont questions optionnelles (x)*

As = Affect of Service = « Accueil »	AS-1	Le personnel m'inspire confiance	
	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	
	AS-3	Le personnel est toujours courtois	
	AS-4	Le personnel est disponible pour répondre aux questions des usagers	
	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	
	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	
	AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	
	AS-8	Le personnel fait preuve d'une volonté manifeste d'aider les usagers	
	AS-9	La bibliothèque apporte une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de ses services	
IC = Information Control = « Collections et accès à l'information »	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	
	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	
	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	
	IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	
	IC-5	Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	
	IC-6	Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche	
	IC-7	La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	
	IC-8	Les revues électroniques ou papier correspondent à mes besoins	
	IC-9	<i>La bibliothèque m'informe des services à ma disposition</i>	X
	IC-10	<i>Un service de prêt entre bibliothèques efficace</i>	X
	IC-11	<i>La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information</i>	X
LP = Library as Place = « Locaux »	LP-1	Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude	
	LP-2	La bibliothèque m'offre un espace individuel tranquille	
	LP-3	Les locaux sont accueillants et confortables	
	LP-4	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler	
	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	
	LP-6	<i>Des horaires d'ouverture qui me conviennent</i>	X
	LP-7	<i>La bibliothèque facilite l'accueil et l'accès aux services et collections pour les personnes handicapées</i>	X