

Foire aux questions

Présentation de LibQUAL

Qu'est-ce que LibQUAL+ ? Libqual + est une enquête de satisfaction qui permet aux bibliothèques universitaires de prendre en compte le point de vue des usagers afin d'améliorer les services de la bibliothèque.

Que mesure l'enquête ?

Le questionnaire porte sur trois aspects : l'accueil, la bibliothèque comme lieu, l'accès à l'information. A chaque question on demande d'attribuer trois notes :

- 1) la qualité de service minimale que vous exigez
- 2) la qualité de service que vous souhaiteriez
- 3) le niveau effectivement observé dans la bibliothèque que vous fréquentez

Cette formulation permet à la fois de mesurer l'importance que vous accordez à telle ou telle question et d'analyser les écarts entre vos attentes et ce que vous percevez réellement.

Pourquoi une enquête LibQual+ ? A quoi sert-elle ?

L'enquête LibQual+ a été conçue par l'Association of Research Libraries pour mesurer la qualité des services proposés par les bibliothèques universitaires et de recherche. LibQual+ est une enquête pratiquée internationalement, elle constitue un ensemble de ressources riches pour l'amélioration des services de bibliothèque.

A qui s'adresse l'enquête ?

L'enquête s'adresse indistinctement à tous les membres de la communauté universitaire de Normandie Université (étudiants, enseignants, chercheurs, personnels techniques et administratifs des Universités de Caen, de Rouen et du Havre) et à tous les autres usagers des bibliothèques. Si vous fréquentez les bibliothèques des autres universités, vous pouvez répondre à l'enquête des universités concernées. En revanche, dans le questionnaire, vous devrez choisir la bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent.

Pourquoi y a-t-il apparemment des questions semblables dans l'enquête ?

Le sondage examine plusieurs dimensions des services de la bibliothèque, chacune représentée par un certain nombre de questions. La répétition de questions semblables nous permet de mieux analyser chaque dimension de la qualité du service.

Pourquoi des rappels sont-ils envoyés à ceux qui ont déjà répondu à l'enquête ?

Étant donné les caractéristiques de sécurité et de confidentialité, tous ceux qui ont répondu au sondage recevront un rappel, même s'ils ont déjà répondu. Les réponses au sondage et les données d'identité sont immédiatement séparées, de sorte qu'il est impossible de savoir qui a déjà répondu. C'est pourquoi les rappels sont envoyés à tous ceux qui font partie de la population étudiée.

Différentes études montrent que plusieurs contacts avec les usagers améliorent largement les taux de réponse dans le cadre d'une enquête administrée sur le web.

Quelles autres bibliothèques participent à LibQUAL ?

LibQual+ est une enquête fournie par l'Association des bibliothèques universitaires américaines et utilisée par plus de 30 bibliothèques universitaires françaises.

En 2020, l'enquête LibQual+ est organisée conjointement par les universités de Caen, de Rouen et du Havre.

L'enquête de Normandie Université

Quand l'enquête aura-t-elle lieu ?

L'enquête se déroulera du 2 au 22 mars 2020 pour l'Université de Caen.

L'enquête se déroulera du 16 novembre au 5 décembre 2020 pour les universités de Rouen et du Havre. Vous pouvez répondre en ligne 24h/24 et 7j/7.

Comment répondre à l'enquête ?

Vous pouvez répondre à l'enquête directement [en ligne](#) :

[du 2 au 22 mars, université de Caen Normandie](#)

[du 16 novembre au 5 décembre, université de Rouen Normandie](#)

[du 16 novembre au 5 décembre, université Le Havre Normandie](#)

Si vous fréquentez les bibliothèques des autres universités, vous pouvez répondre à l'enquête des universités concernées. En revanche, dans le questionnaire, vous devrez choisir la bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent.

Combien de temps cela me prendra-t-il ?

Entre 10 et 15 minutes.

Dois-je répondre à toutes les questions ?

Il est important de n'ignorer aucune question. Seuls les questionnaires complets seront retenus pour l'analyse des résultats. Si vous pensez qu'une question ne vous concerne pas ou que vous ne souhaitez pas répondre vous pouvez cocher la case S/O (sans objet).

Quelle bibliothèque choisir ?

Vous répondez en fonction de la bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent.

Si vous fréquentez les bibliothèques des autres universités, vous pouvez répondre à l'enquête des universités concernées. En revanche, dans le questionnaire, vous devrez choisir la bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent.

Y a-t-il des prix à gagner ?

Si vous indiquez votre adresse mél à la fin du questionnaire, vous participerez au tirage au sort des lots. Ce tirage au sort ne concerne que les étudiants de l'université concernée. Vous êtes invité à saisir vos adresses universitaires (@unicaen.fr, @univ-rouen.fr, @univ-lehavre.fr).

Comment répondre si vous êtes inscrit à la bibliothèque sans être inscrit à l'université ?

Dans discipline, choisir "autre"

Dans catégorie d'utilisateur, choisir : "personnel et lecteur extérieur" puis "lecteur extérieur".

Quelle discipline choisir ?

Indiquez la discipline correspondant à votre inscription principale à l'université. Si aucune catégorie ne vous correspond, choisissez la réponse « Autre ». Le personnel BIATSS qui ne fait pas de la recherche fondée sur une discipline peut choisir la réponse « Autre ».

Où, quand et comment les résultats de l'enquête seront-ils diffusés ?

Les résultats seront diffusés sur le site Internet de Normandie Université et des bibliothèques universitaires.

Les résultats seront publiés par chaque université, après l'enquête. La remise des lots aura lieu en deux temps, d'une part par chaque université à l'issue de l'enquête ; d'autre part, les lots Normandie Université seront remis en février 2021, à l'occasion d'une restitution commune des résultats.

Mes réponses sont-elles confidentielles et anonymes ?

Oui, strictement.

L'enquête LibQual+ répond aux critères d'éthique en recherche de l'American Psychological Association. Aucun renseignement nominatif ou permettant d'identifier un participant n'est demandé dans le questionnaire ; l'anonymat et la confidentialité sont garantis. Si vous choisissez d'inscrire votre adresse électronique à la fin du questionnaire dans le but de participer au tirage au sort, cette information est immédiatement séparée de vos réponses lors de la sauvegarde des données. Par conséquent, il est impossible d'établir un lien entre vos réponses et votre adresse électronique. Après le tirage au sort, il est procédé à la destruction de toutes les adresses électroniques recueillies.

L'après-enquête

Où, quand et comment les gagnants seront-ils avertis ?

Les gagnants seront tirés au sort. Ils seront contactés par leur adresse électronique. La liste des gagnants sera affichée sur le site Internet de Normandie Université et des bibliothèques des universités de Caen, de Rouen et du Havre.

Comment en savoir plus sur l'enquête LibQual+ ?

Consulter le site LibQual+ : <http://www.libqual.org/home>

J'ai une question !

Vous pouvez vous adresser à l'accueil de votre bibliothèque. Le personnel pourra répondre à vos questions et vous aider à remplir le questionnaire.

Vous pouvez aussi écrire directement à bibliotheque@unicaen.fr

Tirage au sort de l'enquête LibQual+ 2020

L'enquête est ouverte tous les jours du 2 au 22 mars sur les sites de Caen et du 16 novembre au 5 décembre 2020 sur les sites de Rouen et du Havre. Elle donnera lieu à un tirage au sort après chaque clôture d'enquête.

- [Règlement du tirage au sort de l'enquête LibQual+ 2020](#)