

Journée d'étude : Enquêtes « faites maison »

Lieu : BULAC (présentiel, retransmission en direct de la matinée)

Date : mardi 16 novembre 2021

Les enquêtes en direction de nos publics sont particulièrement variées : statistiques (notamment celle menée par l'Observatoire de la Vie Etudiante), « maison » (avec par exemple la situation des BU pendant le confinement), internationales (LibQUAL+ ou Library Life Pulse). Les grandes bibliothèques, BNF et BPI, disposent de services spécialisés permettant de mener de véritables études sociologiques.

La situation pandémique nous a contraint à réinterroger nos pratiques, à les faire évoluer. Ce contexte inédit suppose de "prendre le pouls" des publics pour adapter son offre, collecter les besoins réels. Les méthodes utilisées sont-elles réutilisables en contexte habituel, hors pandémie ? Quel sens leur donner ?

Cette situation a également modifié la temporalité de mise en place des enquêtes et de leur utilisation pour adapter les BU en imposant une quasi-simultanéité qui pose question : le mouvement existait-il déjà auparavant ? Quelle est la finalité derrière cette accélération ? N'assiste-t-on pas à une perte de sens ?

Dans un contexte où les personnels et les étudiants ont régulièrement été sollicités par des enquêtes au sein des universités mais également, plus ponctuellement, par le MESRI (remontée de données diverses en fonction des injonctions politiques et des débats publics), quelle place occupent les enquêtes des BU ? Comment celles-ci peuvent-elles s'articuler avec la multiplicité des enquêtes menées, garder une visibilité et conserver un rôle stratégique auprès des tutelles ?

Cette journée d'étude programmée par la Commission Evaluation et Pilotage de l'ADBU se propose donc d'aborder ces problématiques en mettant en regard la variété de ces enquêtes et leur périmètre, local, national ou international.

Matinée : interventions en amphi

9h Accueil café

9h30 – 10h30 Conférence introductive :

- (en visio) Michael Douglas, Data & Research Coordinator - Strategic Marketing & Communications Team à BU Manchester

10h30-11h Retour sur les enquêtes confinement : synthèse des analyses

- Isabelle Bizos (SCD, Université Le Havre Normandie) et Christelle Quillet (SCD, Université de Rouen)

11h00-12h30 Échanges autour du thème : les enquêtes institutionnelles menées depuis plusieurs années à l'échelle nationale, internationale sont-elles à réinventer ? Quel est l'apport des enquêtes « faites maison » ?

- **Feres Belghith**, directeur de l'Observatoire de la Vie Etudiante : retour sur l'enquête OVE intégrant une question sur les bibliothèques et réflexion sur la méthodologie
- **Christophe Evans**, chef du service Etudes et recherche, Bibliothèque Publique d'Information
- **Irene Bastard**, BnF-DSG : enquête de publics à la Bibliothèque Nationale de France
- **Muriel Amar**, pilote des enquêtes sur les services avec l'échelle READ adaptée à la Bibliothèque Publique d'Information

12h – 13h30 Pause déjeuner

13h30 – 14h **Café speed-dating** : présentez votre enquête « maison » en 3 minutes

Après-midi : ateliers

14h Ateliers - première session (45 minutes)

15h Ateliers - deuxième session (45 minutes)

16h-16h30 **Restitution des travaux produits en ateliers**

Ateliers proposés

Atelier 1 : les tops et flops de l'observation

Animation : Cécile Quilliard de Coccola et Léonard Bourlet

- Testez sur le terrain la méthode d'observation
- Objectif : voir ce qui marche, et ce qui marche moins bien

Atelier 2 : découverte du NPS, une autre façon de mesurer la satisfaction

Animation : Henriette de Daran et Cécile Touitou

- Satisfaction ou recommandation : que choisir ? Découvrez l'usage du NPS pour départager les promoteurs et les détracteurs
- Objectif : obtenir une analyse plus fine des résultats et neutraliser les notes intermédiaires dans vos enquêtes

Atelier 3 : quoi de neuf du côté de LibQUAL+ ?

Animation : Isabelle Bontemps et Charlène Criton

- Focus sur le dispositif LibQUAL+ déployé récemment à l'université de Lyon 1 et infographie sur le résultat de l'enquête envoyée en juin 2021 sur le forum de l'ADBU : « Pensez-vous mener une enquête LibQUAL+ ? »
- Objectif : cerner les apports et limites de LibQUAL+

Atelier 4 : savoir communiquer ses résultats

Animation : Nelly Sciardis et Sophie Valade

- Quelques conseils pour diffuser les résultats d'une enquête quand on a peu de temps pour le faire
- Objectif : gagner en efficacité dans la diffusion de résultats