

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le réseau des bibliothèques de l'Université de Lorraine mesure la qualité de ses services

La Direction de la Documentation et de l'Édition de l'Université de Lorraine organise une cérémonie officielle de remise des lots le **mardi 9 février 2016 à partir de 17h à la salle d'Honneur des Universités (BU Droit et Sciences Economiques, place Carnot à Nancy)** afin de récompenser les usagers qui ont répondu à une enquête qualité. La cérémonie aura lieu en présence de Pierre Mutzenhardt, président de l'Université de Lorraine et de Michel Robert, vice-président du Conseil de la Vie Universitaire ainsi que des partenaires sponsors de cette opération : Axioms/Cisco, Bibliotheca, Decitre, Dell, EDF, Mgen, Sedeco.

Dans le cadre de sa démarche qualité, le réseau des bibliothèques de Lorraine a lancé une enquête qualitative Libqual en novembre 2015 auprès de l'ensemble de la communauté universitaire lorraine. Sont concernés les étudiants, les enseignants-chercheurs et les personnels de l'université (soit près de 60.000 personnes). Cette enquête web préconstruite, développée par l'Association of Research Libraries (USA) a déjà été éprouvée à plusieurs reprises dans un grand nombre d'universités en France, en Europe et en Amérique.

L'enquête se présente sous la forme d'un questionnaire et vise à donner une *mesure de la perception de la qualité du service des bibliothèques*. Le questionnaire porte sur trois grandes thématiques : Service- accueil / Accès à l'information / Lieux - Conditions d'études

Les usagers ont participé à l'enquête mise en ligne du lundi 9 novembre au jeudi 3 décembre 2015. Les répondants ont été accompagnés par des référents LibQUAL et des tuteurs étudiants sur les sites des BU et lieux de vie (cafétérias, RU, Hall des campus). **7 500 usagers ont répondu à l'enquête anonyme et ont déposé plus de 2 000 commentaires.**

L'analyse des résultats de l'enquête en cours permettra à la Direction de la Documentation et de l'Édition de mettre l'accent sur l'amélioration de certains services rendus.

En novembre 2011, précédant la fusion des universités de Lorraine, les BU lorraines ont mené cette même enquête auprès de leurs lecteurs sur le périmètre de l'Université de Lorraine. L'analyse des résultats a permis d'offrir aux usagers des améliorations pour les conditions d'études, l'accès aux collections et une offre électronique adéquate et répondant aux domaines pluridisciplinaires que dessert aujourd'hui l'Université Lorraine.

CONTACT PRESSE

Fanny LIENHARDT
Chargée de relations presse
06 75 04 85 65