

# LibQUAL+ en France :

## → UN OUTIL POUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES EN BIBLIOTHÈQUE

### DOMINIQUE WOLF

Service commun de documentation  
Université Lyon-1  
dominique.WOLF@adm.univ-lyon1.fr

Titulaire d'un DCB, **Dominique Wolf** est directrice par intérim du SCD Lyon-1, où elle a été chef de section de la BU Santé puis de la BU Sciences et directrice adjointe. Elle a auparavant travaillé pour le CNRS : à l'Inist, à la MSH de Poitiers et à l'Imag.

Le paysage international dans lequel s'inscrivent désormais les établissements d'enseignement supérieur et de recherche, mais aussi, plus proche de nous, le contexte national, notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la loi « LRU » relative aux libertés et aux responsabilités des universités, rendent nécessaires le développement d'une démarche de pilotage, permettant d'évaluer ses performances au regard de ses objectifs et des moyens alloués. Les bibliothèques, en tant que service commun de l'université, n'échappent pas à cette nécessité d'évaluation de leurs actions.

### Qu'est-ce que LibQUAL+ ?

LibQUAL+<sup>1</sup> est un questionnaire standardisé, mis au point et diffusé par l'Association of Research Libraries (ARL)<sup>2</sup>, qui permet aux bibliothèques universitaires de disposer de données homogènes et comparables entre elles et de mesurer les écarts des réponses aux différents items d'une année sur l'autre.

L'intérêt de LibQUAL+ réside notamment dans la possibilité de l'intégrer dans une démarche d'évaluation des activités d'un service commun de documentation (SCD) : en mesurant la satisfaction des usagers sur une échelle chiffrée, on recueille ainsi des données qui permettent de créer des indicateurs sur des items particuliers. À partir des données qui serviront de référence pour l'année de démarrage

de LibQUAL+, on pourra mesurer l'évolution chiffrée de la perception des utilisateurs entre les différentes enquêtes.

22 questions, auxquelles peuvent s'adjoindre 5 questions additionnelles choisies dans une liste de 40, permettent de mesurer la perception des usagers des bibliothèques quant à la qualité des services dispensés. Ces 27 questions sont organisées autour de 3 items : les bâtiments, les ressources documentaires, le personnel. Les usagers sont invités à se prononcer sur une échelle de 1 à 9 en évaluant le niveau perçu, le minimum acceptable et le niveau souhaitable (voir tableau 1).

Ces questions ciblées sont complétées par des items destinés à mesurer l'apport de la bibliothèque dans le travail universitaire (tableau 2).

Enfin, les usagers complètent leur profil, ce qui permettra d'analyser plus ou moins finement les résultats de l'enquête par catégories de population (étudiants/chercheurs, étudiants L1/master...) par niveau d'études et par discipline.

### Le paramétrage de l'enquête

En amont de l'enquête, l'essentiel du travail pour les établissements porte sur le paramétrage de l'outil et le recueil des données statistiques concernant les populations de l'université. De la qualité de ces informations dépendront la « justesse » des résultats et les possibilités d'analyse.

### Les rubriques à remplir

L'inscription s'effectue en ligne à l'une des deux sessions ouvertes dans l'année (la première court de la

1. Le site web de LibQUAL+ recense de manière très complète les différentes publications : [www.libqual.org/Publications/index.cfm](http://www.libqual.org/Publications/index.cfm)  
2. [www.arl.org](http://www.arl.org)

mi-janvier à la fin mai, la seconde de juillet à décembre) et elle est payante. Il est nécessaire de désigner un/des interlocuteur(s) pour l'enquête qui seront les personnes de référence pour l'ARL d'une part et les usagers désireux de poser des questions au cours de l'enquête d'autre part.

L'ARL produit à l'issue de l'enquête un rapport d'analyse complet à l'exception du traitement des commentaires libres. Les données sont par ailleurs envoyées sous forme de fichiers Excel ou, si la bibliothèque l'a spécifié au moment du paramétrage, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). La bibliothèque dispose de ses données sur le site de LibQUAL+ et peut produire à tout moment les radars ou graphiques qu'elle souhaite.

Il convient ensuite de sélectionner ou non cinq questions additionnelles, de renseigner la rubrique des bibliothèques fréquentées par les usagers (les sections documentaires, les bibliothèques associées...) et de renseigner le pavé concernant les disciplines d'étude. C'est à partir de ces déclarations que s'effectueront les analyses des réponses par type de population.

En effet, si le cœur de l'enquête est figé, certains éléments comme les disciplines sont en partie paramétrables par établissement. Chaque bibliothèque a la possibilité, à partir de la liste validée des disciplines LibQUAL, d'adapter le libellé pour que l'affichage corresponde à la réalité de l'enseignement, ou de le spécifier si la terminologie retenue dans LibQUAL est trop générale.

Ainsi, la version française a retenu 20 disciplines (nous reviendrons sur ce choix ultérieurement) couvrant peu ou prou tous les enseignements dispensés dans les universités françaises. Le SCD de Lyon-I dessert une population d'étudiants et d'enseignants chercheurs en science, technologie, santé et pédagogie (depuis l'intégration de l'institut universitaire de formation des maîtres – IUFM – en juillet 2007).

À partir de la liste LibQUAL, nous avons sélectionné la rubrique « science » de LibQUAL et nous l'avons déclinée autant de fois qu'il nous a semblé nécessaire :

- Science : Biologie
- Science : Biochimie

TABLEAU 1 EXTRAIT DU QUESTIONNAIRE LIBQUAL+ (QUESTIONS 9 À 11)

Énoncés...	Niveau minimal que je trouverais acceptable					Niveau que je trouve souhaitable					Niveau de service observé							
	bas	élévé	bas	élévé	bas	élévé	bas	élévé	bas	élévé	bas	élévé	bas	élévé				
9) Un espace de travail individuel tranquille	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10) Un personnel disponible pour répondre aux questions des usagers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11) Les ressources électroniques dont j'ai besoin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

TABLEAU 2 EXEMPLE D'ITEMS COMPLÉMENTAIRES

Veuillez indiquer votre niveau d'adhésion aux énoncés suivants :

La bibliothèque m'aide à maintenir mes connaissances à leur meilleur niveau	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fortement en désaccord	Fortement en accord
La bibliothèque contribue à me faire progresser dans ma discipline ou mon travail	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fortement en désaccord	Fortement en accord

TABLEAU 3 EXTRAIT DU TABLEAU DE CORRESPONDANCES LIBQUAL-FR/LIBQUAL LYON-I/SISE/CNU POUR RENSEIGNER LES DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'ENQUÊTE

Disciplines LibQUAL-FR	Disciplines LibQUAL Lyon-I 2008	SISE (système d'information sur le suivi de l'étudiant)	CNU (Conseil national des universités)
Sciences de la vie	Biochimie	Sciences de la vie	Biochimie et biologie moléculaire
	Biologie		Biologie cellulaire
			Physiologie
Informatique	Informatique	Informatique	Neurosciences
			Génie informatique, automatique et traitement du signal
			Informatique
			Électronique, optronique et systèmes
Sciences de l'ingénieur	Mécanique, génie civil	Mécanique, génie mécanique	Mécanique, génie mécanique, génie civil
	Génie civil		Énergétique, génie des procédés
	Génie des procédés	Génie des procédés	
	Génie électrique, automatique, sciences et technologies industrielles	Électronique, génie électrique	Sciences et technologies industrielles
Mathématiques	Mathématiques	Mathématiques	Mathématiques
		Mathématiques appliquées et sciences sociales	Mathématiques appliquées et applications des mathématiques

Science : Chimie  
Science : Mathématique  
Etc.

D'un point de vue informati- que, nos choix tels qu'ils s'affichent sur l'enquête en ligne (« mathéma- tique », « chimie », etc.) sont reliés à la discipline de référence LibQUAL « Science » dans la base de données.

La bibliothèque peut également choisir de renommer une discipline LibQUAL. C'est ainsi que la discipline LibQUAL « Sport » apparaît sous « Staps » dans la version proposée à Lyon-I.

Le travail sur la terminologie des disciplines est d'autant plus important que c'est celle retenue pour les caté- gories statistiques de la population de l'université que la bibliothèque doit renseigner. Or, le ministère de l'Ensei- gnement supérieur et de la Recherche envoie aux universités les données sta- tistiques de leur population organisées dans des nomenclatures différentes : les étudiants sont répartis dans des rubriques « SISE » (système d'infor- mation sur le suivi de l'étudiant) et les enseignants-chercheurs selon les sections du CNU (Conseil national des universités), qui ne se recoupent pas nécessairement. Il sera donc utile d'établir un tableau de correspondan- ces entre la discipline de référence Lib- QUAL, les sous-disciplines affichées dans l'enquête par la BU, les discipli- nes SISE et les sections du CNU (ta- bleau 3).

Le tableau de correspondance Lib- QUAL/SISE/CNU servira à ventiler les données démographiques de l'en- quête (tableau 4).

Enfin, ce dispositif est complété par des données volumétriques en ter- mes de budget, collections et person- nels (tableau 5).

## La genèse du projet en France

Soutenue par la Ligue des biblio- thèques européennes de recherche (Liber) et l'Association des directeurs et personnels de direction des bi- bliothèques universitaires et de la documentation (ADBU), l'enquête LibQUAL+ au sein des bibliothèques françaises d'enseignement supérieur

TABLEAU 4 VENTILATION DES DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES DE L'ENQUÊTE \*

Demographics for « Discipline » : « Discipline »	Licence ou bachelors	Master ou doctorat	Enseignants et chercheurs
01 Médecine	0	0	0
02 Pharmacie	0	0	0
03 Odontologie	0	0	0
04 Techniques de réadaptation (kinésithérapeutes, physiothérapeutes, orthophonistes, ergothérapeutes, etc.)	0	0	0
05 Autres études de santé (sages-femmes, infirmières, etc.)	0	0	0
06 Biologie	0	0	0
07 Biochimie	0	0	0
08 Chimie	0	0	0
09 Science de la terre et de l'univers	0	0	0
10 Physique	0	0	0
11 Génie des procédés	0	0	0
12 Génie mécanique, Génie civil	0	0	0
13 Génie électrique, automatique, sciences et technologies industrielles	0	0	0
14 Informatique	0	0	0
15 Mathématiques	0	0	0
16 Sciences de gestion/Commerce	0	0	0
17 Sciences de l'information et de la communication	0	0	0
18 Sciences de l'éducation (pédagogie, formation des éducateurs et des enseignants, IUFM	0	0	0
19 Staps	0	0	0
20 Attestation d'études universitaires (AEU)	0	0	0
21 Autre	0	0	0
Demographics for « Position » : « Position »	Licence ou bachelors	Master ou doctorat	Enseignants et chercheurs
Bac + 1 (1 <sup>re</sup> année licence, bachelor ou autre)	0		
Bac + 2 (2 <sup>e</sup> année licence, bachelor ou autre)	0		
Bac + 3 (3 <sup>e</sup> année licence, bachelor ou autre)	0		
Cours d'accès aux études universitaires	0		
Bac + 4 (1 <sup>re</sup> année M ou autre)		0	
Bac + 5 et plus (2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> année M ou autre)		0	
Agrégation (La France seulement)		0	
Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA		0	
Doctorat		0	
Autre		0	
Professeur et assimilé			0
Professeur assistant			0
Maître de conférences et assimilé			0
Chercheur (CNRS, Inserm, praticien hospitalier)			0
Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)			0
Overall Statistics :	Licence ou bachelors	Master ou doctorat	Enseignants et chercheurs
Questions et choix			
Sexe :			
Masculin	0	0	0
Féminin	0	0	0

\* Version canadienne du questionnaire, ce qui explique les formulations en anglais et en français.

doit permettre d'analyser la perception de la satisfaction des usagers. En mars 2007, une journée de présentation pilotée par Suzanne Jouguelet, chairman de la division « management » de Liber, a permis de lancer l'opération en France : le SCD de l'université Claude-Bernard-Lyon-I se portait volontaire pour tester l'outil<sup>3</sup> dans sa version canadienne francophone<sup>4</sup>.

Parallèlement, un groupe de travail, animé par Suzanne Jouguelet pour Liber et le SCD de Lyon-I, a travaillé à l'adaptation du questionnaire. L'objectif consistait à créer une version francophone intégrant notamment le cursus LMD absent dans le modèle canadien et reformulant certaines questions tout en conservant la comparabilité des items entre les différentes versions, francophones et anglo-saxonnes, intérêt majeur de l'outil.

Travaillant avec l'École polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL) dont l'implication a été sans faille dès le début du projet, nous étions d'emblée confrontés à ces questions d'interopérabilité qui nous obligent à rester à un niveau « méta », là où nous serions tentés de créer un questionnaire « cousu main » pour les universités françaises. La version 2008 du questionnaire en porte la marque.

### L'adaptation des questions

Nous avons travaillé à partir des différentes versions existantes du questionnaire, notamment la canadienne, apportant des modifications dans la traduction uniquement lorsque la formulation nous paraissait réellement éloignée des usages courants du français (tableau 6).

3. L'enquête a été menée du 30 avril au 30 mai 2007. Le SCD a utilisé la version canadienne du questionnaire sans opérer la moindre modification quant au libellé des questions et à la catégorisation des populations. 612 réponses ont été collectées dont 582 validées.

4. Martha Kyrrilidou, Toni Olshen, Fred M. Health, *et al.*, « La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+<sup>MC</sup> : le cas du français », *BBF*, 2005, n° 5.

### L'adaptation des catégories liées aux données démographiques

Le travail concernant la liste des disciplines s'est essentiellement effectué à partir de la version anglaise, car la possibilité de comparaison européenne demeurait un objectif essentiel tant pour l'ARL que pour les participants français. Cet impératif explique notamment le maintien dans la version française de la différence de granularité entre les intitulés ; c'est ainsi que certaines disciplines de la version anglaise de LibQUAL très générales comme « Humanities » côtoient « Librarianship and Information Science », discipline au périmètre nettement plus circonscrit à la fois en termes de champ d'enseignement et

TABLEAU 5 DONNÉES VOLUMÉTRIQUES

Library Statistics :	
For fiscal year 2006-2007, please fill in the following statistics for your institution with values as of June 30, 2007 (or the end of your fiscal year).	0
Volumes held June 30, 2007:	0
Volumes added during year – Gross : (exclude microforms, uncataloged government documents, maps, a/v material.)	0
Total number of current serials received:	0
Total library expenditures :	0 (in US \$)
Personnel – professional staff, FTE :	0
Personnel – support staff, FTE :	0

TABLEAU 6 EXTRAIT DU TABLEAU DE CORRESPONDANCES DES QUESTIONS

American English	British English – College/University	European French
Satisfaction questions		Questions communes concernant la satisfaction des usagers
Making electronic resources accessible from my home or office	Making electronic resources accessible from my home or office	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau
Library space that inspires study and learning	Library space that inspires study and learning	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude
Giving users individual attention	Giving users individual attention	Un service personnalisé à chaque usager

de recherche mais aussi en termes de population concernée. Ces écarts sont aisément modulables grâce au paramétrage de l'outil et demanderont aux établissements de décliner certains items dans les « disciplines additionnelles » afin de les affiner (cf. exemple tableau 7). Il conviendra désormais de participer à l'évolution des libellés disciplinaires en parallèle avec les collègues anglais. Nous avons donc renommé, spécifié, voire ajouté des disciplines afin de coller à la réalité des enseignements dispensés en France et en Suisse, tout en gardant à l'esprit la nécessité de comparabilité avec les autres pays utilisant LibQUAL+.

Certaines demandes d'ajouts comme le « Sport » ont ainsi été acceptées. En revanche, les disciplines scientifiques sont regroupées dans de grandes catégories et sont à dévelop-

per par chaque bibliothèque au moment de l'enquête (tableau 7).

Enfin, le dernier volet sur lequel a porté l'adaptation de l'enquête concerne les catégories d'usagers. Ce travail était indispensable pour recueillir des données démographiques exploitables : nous avons créé pour 2008 des catégories d'usagers qui prennent en compte la réalité du dispositif de Bologne LMD auquel nous avons ajouté l'équivalence terminologique pour la Suisse (L ou bachelor, M ou master), mis en correspondance avec les catégories « undergraduate » et « postgraduate » anglo-saxonnes. Il a fallu par ailleurs prendre en compte les cas particuliers comme les cursus de médecine qui, en France, ne sont pas encore dans le LMD (tableau 8).

Au final, le questionnaire tel qu'il est actuellement déployé dans les SCD

TABLEAU 7 EXTRAIT DES PROPOSITIONS FAITES À L'ARL CONCERNANT LES DISCIPLINES		
British English Survey Text Disciplines	Proposed French Translation (including additions)	French European survey text Version 2008
Biological Sciences	Sciences de la vie	Sciences de la vie
Mathematical Sciences	Mathématiques	Mathématiques
Physical Sciences	Physique	Sciences (chimie, physique, sciences de la terre et de l'univers...)
	Chimie	Non retenu
	Sciences de la terre et de l'univers	Non retenu
Medicine & Dentistry	Santé (médecine, pharmacie odontologie)	Santé (médecine, pharmacie odontologie)
Subjects allied to Medicine	Autres études de santé (kinésithérapeutes, physiothérapeutes, sages-femmes, infirmières, orthophonistes, ergothérapeutes...)	Autres études de santé (kinésithérapeutes, physiothérapeutes, sages-femmes, infirmières, orthophonistes, ergothérapeutes...)
Librarianship & Information Science	Sciences de l'information et de la communication	Sciences de l'information et de la communication
Business	Sciences de gestion. Commerce	Sciences de gestion. Commerce
Business & Administrative Studies	Administration économique et sociale	Administration économique et sociale
Law	Sciences juridiques	Sciences juridiques
Social, Economic, & Political Studies	Sciences sociales, économiques et politiques	Sciences sociales, économiques et politiques
Humanities	Sciences humaines: théologie et religions, philosophie, psychologie	Sciences humaines: théologie et religions, philosophie, psychologie...
Languages	Langues et littératures, traduction	Langues et littératures, traduction
Creative Arts & Design	Arts plastiques et arts appliqués et arts du spectacle, musique, cinéma	Arts
Combined Studies	Études pluridisciplinaires	Études pluridisciplinaires
	Sport	Sport
		Autre

TABLEAU 8 CORRESPONDANCES DE CURSUS	
British English Survey Text User Group Profile	French Translation (including additions) Profil de l'utilisateur
Undergraduate	Licence et Master
	Cours d'accès aux études universitaires
First year	Bac + 1 (1 <sup>re</sup> année L, bachelor ou autre)
Second year	Bac + 2 (2 <sup>e</sup> année L, bachelor ou autre)
Third year	Bac + 3 (3 <sup>e</sup> année L, bachelor ou autre)
Fourth year	Bac + 4 (1 <sup>re</sup> année M ou autre)
Fifth year and above	Bac + 5 (2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> année M ou autre)
	Agrégation (France seulement)
	Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA
Postgraduate	Doctorat

est resté assez proche de ceux utilisés par les Anglo-Saxons. Gageons que l'expérience française sera riche en commentaires et nous aidera à poursuivre dans la voie d'une adéquation plus fine au paysage institutionnel universitaire francophone tout en maintenant une vision suffisamment large qui autorisera des comparaisons entre établissements européens.

## Les perspectives de développement en Europe francophone

À ce jour, LibQUAL+ a été lancé à Paris-V, Angers et Lyon-I ainsi qu'à l'EPFL de Lausanne. Plusieurs SCD ont déclaré leur intérêt pour le projet et devraient déployer le questionnaire lors de la prochaine session ou en 2009. Le corpus de données recueillies donnera, à n'en pas douter, des pistes de réflexion en matière d'évaluation et d'études sur les usages de la documentation en France.

Pour faciliter la prise en main de l'outil, une liste de diffusion<sup>5</sup> ainsi qu'un wiki<sup>6</sup> ont été créés ; ils sont administrés par Nicolas Alarcon, bibliothécaire au SCD d'Angers. Le manuel de procédures, traduit par Hélène Chaudoreille, directrice du SCD de Paris-III, est accessible sur le site de l'ADBU<sup>7</sup>.

La couverture francophone est par ailleurs sur le point de s'élargir : après Lausanne, ce sont les universités belges de Liège, Bruxelles et Louvain qui souhaitent rejoindre le dispositif, nécessitant d'autres adaptations du questionnaire.

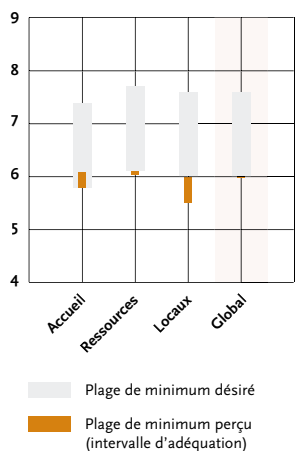
## Les résultats à Lyon-I

Le SCD de Lyon-I a expérimenté en mai 2007 l'outil dans sa version canadienne, sans y apporter la moindre modification comme il a été précisé précédemment. L'objectif consistait avant tout à acquérir au niveau français des compétences sur l'outil et être

5. <http://listes.cru.fr/sympa/info/libqual-fr>

6. <https://listes.cru.fr/wiki/libqual-fr/index>

7. [www.adbu.fr/article.php3?id\\_article=455](http://www.adbu.fr/article.php3?id_article=455)



**Figure 1**  
La perception globale du SCD

**Données**

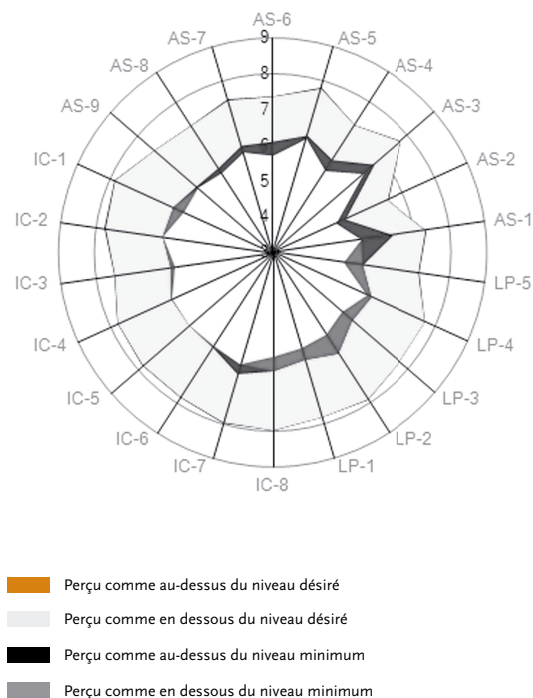
- 612 réponses dont 581 validées
- 411 étudiants, 148 enseignants-chercheurs et assimilés
- Les disciplines d'appartenance des répondants : 101 émanant de santé ; 80 de biologie, 63 de chimie et biochimie, 56 de physique, 32 de maths, 29 de techniques de réadaptation (kinésithérapie, orthophonie...).

**Accueil** (cet item regroupe les questions relatives au personnel)  
minimum toléré : 5,75  
niveau désiré : 7,32  
niveau perçu : 6,08

**Ressources**  
minimum toléré : 6,11  
niveau désiré : 7,79  
niveau perçu : 6,05

**Locaux**  
minimum toléré : 5,98  
niveau désiré : 7,64  
niveau perçu : 5,6

**Global**  
minimum toléré : 5,94  
niveau désiré : 7,58  
niveau perçu : 5,95



Les questions « AS » pour « Affect of Service » concernent le personnel, « IC » pour « Information Control » les ressources et LP « Library as Place » les locaux.

**Figure 2**  
Le radar cumulé : tout statut, toute discipline

**En gris foncé**

IC1 « l'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau »  
minimum 6,06 ; désiré 7,85 ; perçu 5,72

IC8 « les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin »  
minimum 6,32 ; désiré 7,98 ; perçu 5,91

LP2 « un espace tranquille pour le travail individuel »  
minimum 6,36 ; désiré 7,88 ; perçu 5,74

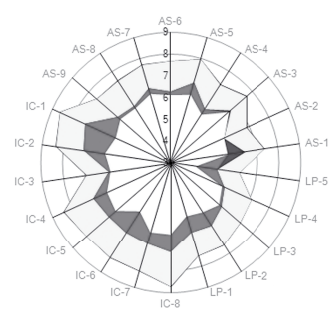
LP5 « des aires communes pour l'étude et l'apprentissage »  
minimum 5,52 ; désiré 7,12 ; perçu 4,99

**En noir**

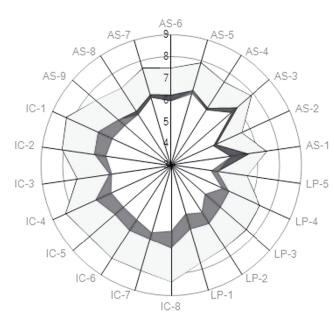
IC7 « documentation facilement accessible pour une utilisation autonome »  
minimum 6,26 ; désiré 7,95 ; perçu 6,54

AS1 « un personnel qui inspire confiance »  
minimum 5,49 ; désiré 7,32 ; perçu 6,39

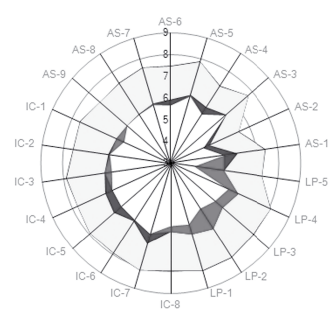
AS3 « un personnel toujours courtois »  
minimum 6,34 ; désiré 7,73 ; perçu 6,7



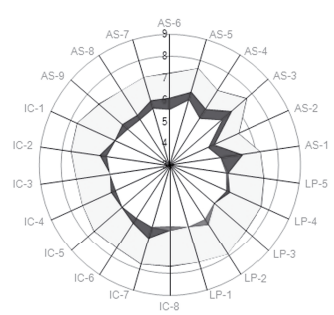
**Figure 3**  
La perception des enseignants-chercheurs en santé



**Figure 4**  
La perception des enseignants-chercheurs en sciences



**Figure 5**  
La perception des étudiants de santé



**Figure 6**  
La perception des étudiants de sciences

capable, à partir de l'expérience, de conduire un groupe de travail autour de l'adaptation de LibQUAL+.

Les limites des résultats obtenus sont nombreuses :

- période d'expérimentation : l'enquête a été menée en mai 2007, qui n'est pas le mois le plus représentatif en termes de fréquentation ;
- statistiques : les étudiants en médecine étant considérés en M dès la deuxième année, les chiffres recueillis à l'université ne permettent pas de faire une analyse fine de la perception de cette catégorie de population.

Pour autant, les graphiques donnent une vision globale de la perception des services de la BU tout à fait intéressante et exploitable en termes d'objectifs d'amélioration.

La figure 1 nous permet de constater plusieurs choses :

- le niveau perçu de satisfaction globale sur les trois items, toutes catégories d'usagers confondus, dépasse à peine le niveau minimum considéré comme acceptable ;
- les meilleurs résultats concernent les questions relatives au personnel où l'écart mesuré entre le perçu et le désiré est le plus bas (1,24), mais c'est aussi dans cette catégorie de questions que le niveau d'exigence est le plus faible ;
- l'écart le plus fort entre le perçu et le désiré porte sur les locaux (2,4) mais le niveau d'exigence le plus élevé concerne les ressources et leur accès.

Le radar de la figure 2 donne à voir les écarts entre les différents niveaux de réponse : en gris foncé, le niveau de service des BU est en dessous du minimum attendu. Comme la figure 1 le montrait déjà, les « performances » les moins bonnes des BU concernent les locaux. En regard du radar, nous avons extrait les questions pour lesquelles les écarts sont les plus grands entre les attentes et le perçu.

En noir, le niveau de services est perçu comme au-dessus du minimum. Le gris clair symbolise l'écart entre le désiré et la réponse. Nous avons également extrait de la synthèse les réponses pour lesquelles l'écart était le plus petit entre le désiré et le perçu.

Aucune zone orange n'apparaît sur le graphique. Constat cruel, la qualité des services du SCD ne dépasse sur

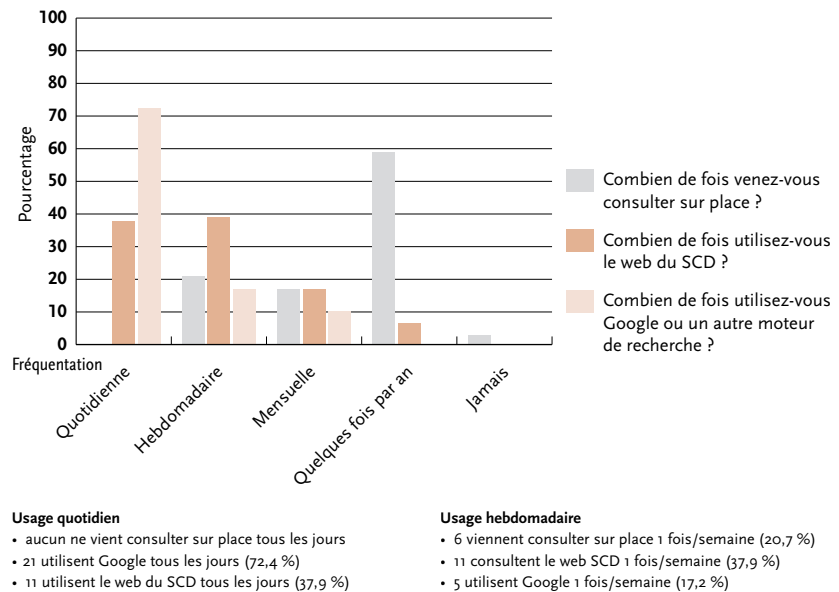


Figure 7  
Les usages des enseignants-chercheurs de santé

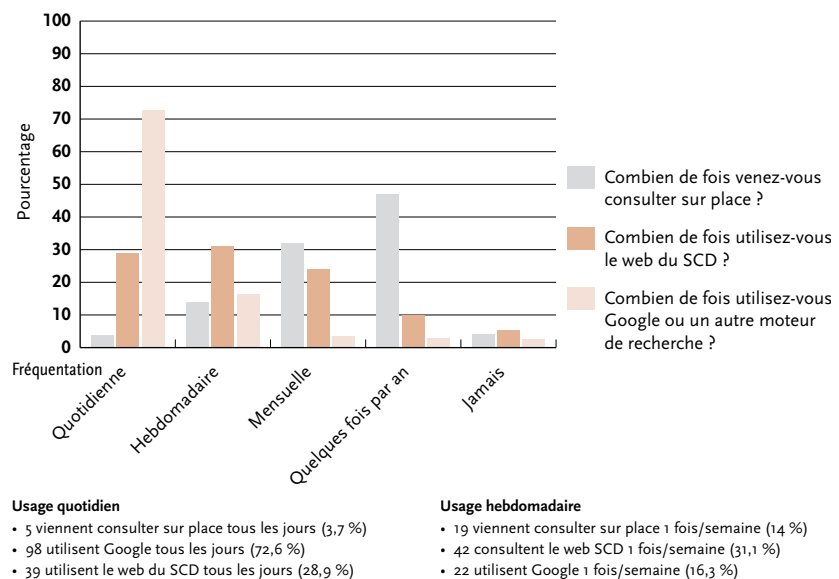


Figure 8  
Les usages des enseignants-chercheurs de sciences

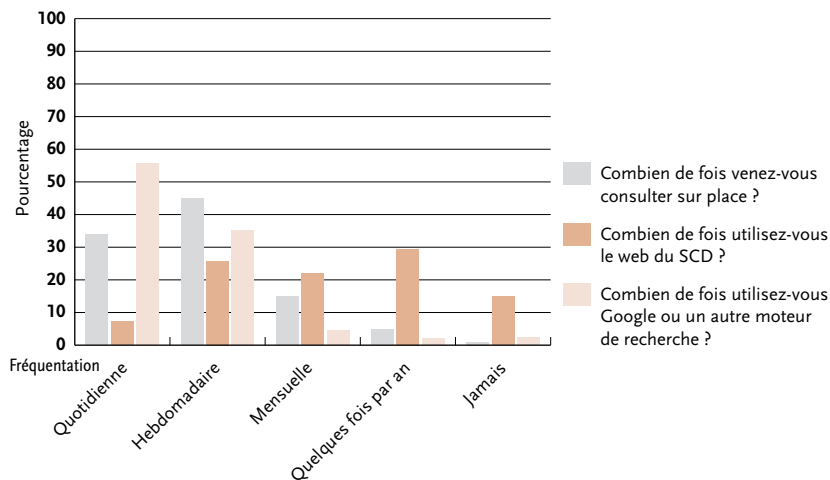
aucun point le niveau désiré des usagers.

Qu'en conclure ? Question subsidiaire : quelles actions de correction peut-on mener ?

Les locaux des bibliothèques universitaires de Lyon-I sont inadaptes à l'utilisation souhaitée par ses usagers.

L'offre en termes de ressources documentaires, particulièrement électroniques, est encore à développer et son accès nomade est réclamé.

Il est intéressant de mesurer les différences entre les niveaux d'exigence des usagers pour prioriser les axes d'amélioration.



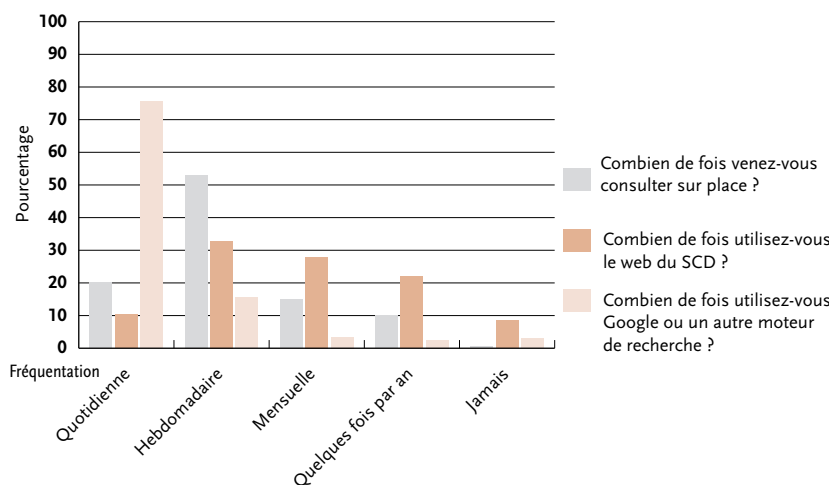
**Usage quotidien**

- 53 viennent consulter les ressources de la BU sur place tous les jours (33,8 %)
- 84 utilisent Google tous les jours (55,6 %)
- 11 utilisent le web du SCD tous les jours (7,3 %)

**Usage hebdomadaire**

- 68 viennent consulter sur place 1 fois/semaine (45 %)
- 39 consultent le web SCD 1 fois/semaine (25,8 %)
- 53 utilisent Google 1 fois/semaine (35,1 %)

**Figure 9**  
Les usages des étudiants de santé



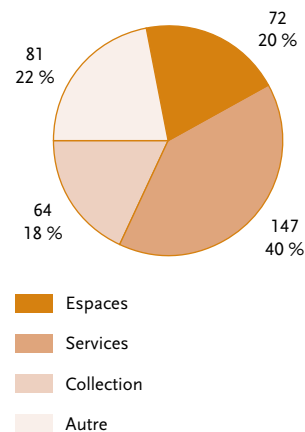
**Usage quotidien**

- 5 viennent consulter les ressources de la BU sur place tous les jours (20,2 %)
- 198 utilisent Google tous les jours (75,6 %)
- 27 utilisent le web du SCD tous les jours (10,3 %)

**Usage hebdomadaire**

- 139 viennent consulter sur place 1 fois/semaine (53 %)
- 86 consultent le web SCD 1 fois/semaine (32,8 %)
- 41 utilisent Google 1 fois/semaine (15,6 %)

**Figure 10**  
Les usages des étudiants de sciences



**Figure 11**  
Ventilation des commentaires

Les deux radars des figures 3 et 4 présentent des différences qui tiennent aux niveaux d'exigence variables entre les enseignants-chercheurs de santé et de sciences.

### Perception de la bibliothèque

Il est par ailleurs tout à fait intéressant de noter que la perception de la bibliothèque comme lieu est négative pour les enseignants-chercheurs en sciences et santé alors qu'ils ne la fréquentent plus qu'épisodiquement : s'ils ne viennent pas à la bibliothèque, est-ce parce qu'elle est inconfortable et n'offre pas d'espaces pour l'étude ou répondent-ils à cette question en fonction de représentations qu'ils se font de ce que doit être une bibliothèque ? L'enquête LibQUAL à mener en 2010 après la réhabilitation de la BU Sciences permettra peut-être de répondre en partie à cette interrogation.

La perception des étudiants (figures 5 et 6) est également différente selon qu'ils sont en santé ou en sciences : les besoins en santé concernent massivement les locaux. On notera que le niveau d'exigence d'un étudiant de sciences est globalement plus bas que celui d'un étudiant en santé.

Si la visualisation des résultats par type de population étudiante ne recèle pas de grande surprise, l'analyse fine des niveaux d'exigence des usagers d'une part et des écarts selon les



items d'autre part permet de cibler les actions d'amélioration de la bibliothèque et/ou de valider des hypothèses de travail lors de la mise en œuvre de projets.

En résumé, les étudiants de santé demandent une bibliothèque propice au travail et des collections papier conséquentes (questions LP5, LP2, LP4 et IC3) ; les étudiants de sciences quant à eux expriment des besoins en termes de ressources électroniques et des espaces de travail individuel.

Les enseignants-chercheurs ont globalement les mêmes pratiques d'utilisation des ressources (figures 7 et 8) : Google est l'outil utilisé majoritairement quotidiennement et les enseignants ne se déplacent plus à la bibliothèque. Il serait peut-être intéressant de réfléchir au mode de signalement des ressources du SCD via Google.

### Usages de la bibliothèque

Les étudiants ont des pratiques légèrement différentes (figures 9 et 10) selon qu'ils sont en sciences ou en santé, ce que la perception empirique des bibliothécaires savait déjà exprimer : il est vraisemblable qu'en raison du concours de fin de première année, les étudiants de santé, très assidus, sont plus nombreux à consulter tous les jours les ressources de la BU que leurs homologues de sciences. On

## “L'analyse fine des niveaux d'exigence des usagers et des écarts selon les items permet de cibler les actions d'amélioration de la bibliothèque”

notera, pour les deux populations, la faible utilisation quotidienne du web du SCD.

Il serait peut-être intéressant de réfléchir à des notices de catalogue qui seraient « attaquées » directement par les moteurs de recherche utilisés par les étudiants.

LibQUAL+ se termine par une zone de commentaires libres, qui ne sont pas dépouillés par l'ARL.

L'enquête a recueilli 212 commentaires, 375 occurrences (plusieurs commentaires par réponse) que l'on peut classer en trois grandes catégories : les espaces, les services, les collections papier et électroniques (figure 11).

Les demandes sont très homogènes : des espaces plus accueillants et

à moderniser, des horaires à élargir – essentiellement en santé –, des collections papier et électroniques à développer, des outils de recherche documentaire plus simples à utiliser.

Le SCD, s'appuyant notamment sur les résultats de l'enquête, a d'ores et déjà proposé des améliorations : extension des horaires d'ouverture (ouverture jusqu'à 23 heures un mois avant les examens) et réorganisation des espaces dans différentes bibliothèques de santé. La BU Sciences fait quant à elle l'objet d'une complète réhabilitation intérieure et ouvrira à la rentrée 2009 dans des locaux rénovés. ●

Mars 2008