

# La mise en œuvre interculturelle de LibQUAL+<sup>MC</sup>

## Le cas du français

**E**n voie de devenir un protocole international pour l'évaluation de la qualité des services de bibliothèque, LibQUAL+<sup>MC</sup>, un partenariat de recherche entre l'Association of Research Libraries (ARL) et la Texas A&M University, a débuté en 2000 avec douze bibliothèques universitaires membres de l'ARL. Dès le commencement, une bibliothèque canadienne faisait partie du projet, celle de la York University.

### *Martha Kyrillidou*

Association of Research Libraries  
martha@arl.org

### *Toni Olshen*

York University Libraries  
tolshen@yorku.ca

### *Fred M. Heath*

The University of Texas at Austin  
fheath@austin.utexas.edu

### *Claude Bonnelly*

Bibliothèque de l'Université Laval  
claud.bonnelly@bibl.ulaval.ca

### *Jean-Pierre Côté*

Direction des bibliothèques  
Université de Montréal  
jean-pierre.cote@umontreal.ca

En 2003, 308 établissements ont participé, incluant deux bibliothèques qui ont réalisé la version française. Pour la première fois, les Canadiens francophones ont eu la possibilité de remplir une version française du questionnaire. Cette version française constitue la première tentative de traduction du questionnaire dans une langue autre que l'anglais. Le tableau 1 fournit l'historique de la participation des établissements canadiens au cours des quatre dernières années<sup>1</sup>.

### Le processus de traduction

Les techniques majeures utilisées pour éliminer les problèmes liés à la traduction comprennent la retraduction, la consultation d'autres personnes et la collaboration avec ces dernières pendant le processus de traduction, ainsi que des prétests et des

projets pilotes lorsque c'est possible. Toutes ces étapes ont été suivies dans le processus de traduction. Comment poser la même question dans une langue différente tout en conservant le même sens constitue un problème qui apparaît lorsqu'un chercheur désire utiliser un questionnaire conçu à l'origine dans une autre langue.

Dans la traduction d'un questionnaire, le but consiste à atteindre une équivalence sémantique, conceptuelle et normative (1). Une équipe de cinq professionnels<sup>2</sup> possédant une expertise dans les deux langues et provenant de l'Université Laval et de l'Université de Montréal, deux établissements francophones du Québec, s'est engagée dans un processus de collaboration élargie pour cette traduction de LibQUAL+<sup>MC</sup>. Ils ont traduit la version originale anglaise du questionnaire en français, tout en débattant de la précision, de la clarté, du style, du sens et du contexte culturel approprié des termes utilisés dans

1. En 2003, LibQUAL+<sup>TM</sup> comprenait deux variations linguistiques de l'anglais, une version américaine et une version britannique, en plus de la traduction française lancée par les universités francophones au Québec.

2. Claude Bonnelly, Université Laval; Claude Busque, Université Laval; Jerry Bull, Université de Montréal; Jean-Pierre Côté, Université de Montréal; Olivier Paradis, Université de Montréal.

**Martha Kyriellidou** est directrice du programme *Statistics and Measurement* à l'Association of Research Libraries.

**Toni Olshen** est bibliothécaire à la Peter F. Bronfman Business Library Schulich des bibliothèques de l'Université York à Toronto.

**Fred M. Health** est vice-doyen et directeur des bibliothèques universitaires à l'Université du Texas à Austin.

**Claude Bonnelly** est directeur de la bibliothèque de l'Université Laval à Québec.

**Jean-Pierre Côté** est directeur général à la Direction des bibliothèques de l'Université de Montréal.

la traduction. Une retraduction de la version française vers l'anglais a été effectuée par un diplômé de la School of Translation à York University.

Le processus de retraduction ne peut vraisemblablement fournir seul la confiance nécessaire dans la traduction d'un questionnaire et il doit être secondé par des conseils et des commentaires approfondis qui ont été sollicités. Une validation linguistique du questionnaire traduit faite par un expert externe<sup>3</sup> a suivi. Cet expert ne savait pas que le questionnaire était réalisé au Québec. Toutefois, sa première observation fut que le questionnaire serait approprié pour le Québec, mais qu'il nécessiterait quelques modifications linguistiques mineures pour les bibliothèques de France. Cette situation n'est pas différente des variations mineures du questionnaire entre l'anglais américain et l'anglais britannique, ce qui démontre le besoin d'une adaptation contextuelle continue dans des environnements linguistiques différents.

### Quelle est la référence idéale pour la traduction de questionnaires ?

Les standards universels sont difficiles à trouver dans un processus autant soumis à l'interprétation que la traduction à partir d'une autre langue et vers une autre langue. Il existe

3. Jean-Claude Guédon était l'expert externe. Il possède une formation en histoire des sciences et est actuellement professeur de littérature comparée à l'Université de Montréal.

#### LibQUAL+<sup>MC</sup>

##### Mesurer les attentes et adapter l'offre de services

Mis au point par l'Association of Research Libraries (ARL) en 2000, en collaboration avec la Texas A&M University (TAMU), LibQUAL+<sup>MC</sup> est un outil permettant d'évaluer la perception des usagers relativement à la qualité des services offerts par les bibliothèques et leurs attentes par rapport à ces services. L'outil SERVQUAL, utilisé depuis plusieurs années au sein de l'entreprise privée, constitue la base de LibQUAL+<sup>MC</sup>. Adapté aux bibliothèques de recherche, ce sondage se présente sous la forme d'un questionnaire en ligne. En 2004, plus de deux cents établissements d'enseignement et de recherche participaient au projet. LibQUAL+<sup>MC</sup> vise à développer une culture de l'excellence dans la fourniture des services de bibliothèque en permettant de mieux comprendre les perceptions des usagers. Il aide à déterminer les améliorations à apporter aux services et à orienter les actions et le développement stratégique des bibliothèques. Si le sondage est effectué de façon récurrente, il permet de mesurer le chemin parcouru dans un intervalle de temps donné. LibQUAL+<sup>MC</sup> fournit également aux bibliothèques la possibilité de se comparer à d'autres établissements qui ont réalisé le sondage afin de repérer des pratiques à privilégier. Les établissements qui désirent participer au sondage s'inscrivent auprès de l'ARL moyennant finance. Ils déterminent ensuite la population qui sera sondée et la période du sondage. Il est possible de personnaliser le questionnaire en ajoutant quelques questions.

Les répondants au sondage, qui demeurent anonymes, sont invités à remplir un questionnaire web d'une quarantaine de questions sur leur perception de la qualité des lieux, des ressources documentaires et des services. D'autres questions touchent à la fréquence d'utilisation des services des bibliothèques et aux caractéristiques des répondants. Il est également possible de recueillir des commentaires. L'utilisation du web permet d'atteindre un important bassin de répondants.

Pour chaque question concernant les lieux, les ressources documentaires et les services, le répondant indique un niveau minimal, observé et optimal. C'est en mesurant l'écart entre ces niveaux de perception que LibQUAL+<sup>MC</sup> permet de connaître les attentes des usagers et ainsi de les prendre davantage en compte dans le développement des services. La compilation des réponses est effectuée automatiquement par l'outil LibQUAL+<sup>MC</sup> et les résultats sont analysés et acheminés à chaque établissement par l'ARL. Des résultats globaux par type de bibliothèque sont aussi rendus disponibles.

*Jimmy Légaré*

Direction des bibliothèques  
Université de Montréal

jimmy.legare@umontreal.ca

Site web du projet LibQUAL+<sup>MC</sup>:  
<http://www.libqual.org/>

Tableau 1. Participation des établissements canadiens (2000-2003)

Nom de l'établissement	2000	2001	2002	2003
McGill University Libraries		X	X	X
Université Laval				X
University of Alberta			X	X
University of Calgary			X	
University of Guelph		X		X
University of Manitoba				X
University of Northern British Columbia				X
Université d'Ottawa				X
University of Victoria				X
University of Waterloo		X		
York University Libraries	X		X	

un modèle de processus à Statistique Canada, l'agence fédérale qui a le mandat de collecter et d'interpréter des données dans les deux langues officielles.

Paul Kelly, un consultant chevronné travaillant au Centre d'information sur la conception des questionnaires (CICQ) de Statistique Canada, a partagé les pratiques mises en œuvre dans le développement de questionnaires bilingues. Dès le départ, on garde en tête les considérations de traduction. Il arrive souvent que le tout premier jet d'un questionnaire soit développé dans une langue seulement. Ensuite, et très tôt dans le processus, le questionnaire est traduit. À partir de ce moment, les deux versions dans des langues différentes progressent parallèlement selon un processus de développement en cinq étapes (traduction, révision, prise de décision, révision qualitative et tests sur le terrain).

En ce qui concerne l'étape de traduction, des experts dans le domaine et des experts dans le processus de traduction sont mis à contribution. Kelly souligne qu'une expertise en statistique chez ces traducteurs est très précieuse en regard de la qualité des traductions.

Les étapes de révision et de prise de décision constituent une forme de contrôle de la qualité. La retraduction est souvent utilisée. Un autre type de révision est effectué par le CICQ. Lors de cette révision, plusieurs aspects sont vérifiés, comme la convivialité autant du côté du répondant que de l'enquêteur, de même que la cohérence de la terminologie et du sens. L'équipe de développement s'assure que le questionnaire est conforme aux politiques de Statistique Canada, qui incluent la politique concernant l'examen et la mise à l'essai des questionnaires, la politique d'information à l'intention des répondants aux enquêtes et la politique en matière de langues officielles.

L'étape de la révision qualitative consiste à tester le questionnaire avec des participants qui sont (ou

possèdent les caractéristiques) des répondants types de l'enquête. Cela peut impliquer des entrevues cognitives et/ou des groupes de discussion afin d'explorer la compréhension des répondants face aux questions de l'enquête. La cohérence du sens entre les langues est l'un des aspects explorés.

Finalement, certains prétests ou tests sur le terrain sont effectués (lorsque le temps et les budgets le permettent). Les témoignages des répondants et des enquêteurs peuvent être recueillis lors de ces tests. Le personnel responsable de la collecte sur le terrain de Statistique Canada recourt également à des pratiques additionnelles en ce qui concerne les deux langues officielles. Cependant, le processus en cinq étapes demeure le modèle de référence pour la construction de questionnaires bilingues.

### Les frontières de la langue et de la culture

La question qui consiste à savoir si nous naviguons à travers des cultures différentes ou simplement à travers des contextes linguistiques différents au sein de la même culture dominante s'est posée dès l'adoption de cette optique de recherche.

Au cours de ce processus, nous avons découvert qu'il existe dans l'ensemble, malgré des différences régionales, une culture bibliothéconomique nord-américaine dominante, particulièrement dans le cas de l'enseignement supérieur et des bibliothèques de recherche aux États-Unis et au Canada. La perspective linguistique constitue la différence majeure, ce qui a été corroboré lors de discussions avec des bibliothécaires francophones au Canada. Durant les vingt dernières années, l'influence des États-Unis sur le Canada anglophone a été plus forte que les influences provenant de la France, étant donné que les chercheurs se déplacent plus librement à travers les contextes anglais et français du Canada, tout

comme entre le Canada et les États-Unis. Le Québec, en particulier, possède une tradition francophone forte, mais l'Université Laval et l'Université de Montréal sont toutes deux membres de l'Association of Research Libraries.

L'Université d'Ottawa, un établissement bilingue situé dans la capitale canadienne, a implanté à la fois une version anglaise et une version française du questionnaire, les deux versions étant considérées comme culturellement uniformes. Les gestionnaires à l'Université d'Ottawa ont exprimé leur confiance complète envers la traduction effectuée par leurs collègues des établissements québécois. Des entrevues de suivi à l'intérieur des environnements institutionnels où la version française a été développée ont de nouveau souligné l'importance d'une adaptation contextuelle continue même pour la mesure de concepts universels établis.

### Des facteurs universels de la qualité des services de bibliothèque

L'infrastructure web extensible permet de répondre à des questions posées par des recherches antérieures en ce qui concerne l'utilisation d'outils de mesure de la qualité des services de bibliothèque dans un contexte international. Danuta Nitecki a exprimé le besoin « *de recherches additionnelles à l'intérieur de plusieurs contextes bibliothéconomiques afin de dégager un aperçu de ce que les usagers des bibliothèques considèrent important dans l'évaluation de la qualité des services et afin de déterminer si des facteurs universels et hiérarchisés existent entre ces différents contextes* » (8).

Le travail de Philip Calvert, à partir de recherches menées en Nouvelle-Zélande et en Chine, nous a déjà fourni quelques pistes sur le fait que les usagers des bibliothèques universitaires ont des attentes similaires envers la qualité des services de bi-

bibliothèque. Il affirme que « *les trois dimensions les plus communes qui ont été révélées jusqu'à maintenant sont le soutien offert par le personnel, les lieux et équipements des bibliothèques, ainsi que les services favorisant une plus grande autonomie dans l'accès et l'utilisation des ressources de la bibliothèque* » (2). Comme décrit ci-dessous, ces premières observations et les trois dimensions déterminées par Calvert possèdent des points en commun avec les résultats de l'analyse de la mise en œuvre de LibQUAL+<sup>MC</sup> 2003 au sein du Canada francophone.

### Considérations méthodologiques

Dès le départ, la traduction en français a été considérée comme un projet pilote qui nécessiterait une validation dans des perspectives linguistique et culturelle d'une part, et d'autre part dans une perspective d'analyse statistique positiviste. La validation linguistique et culturelle constitue un processus continu qui a confirmé jusqu'à maintenant l'équivalence de la traduction dans le contexte francophone canadien, mais pas nécessairement en ce qui concerne les autres environnements où on parle le français.

Notre recherche indique qu'il peut y avoir des variations contextuelles dans l'expression linguistique des concepts entre le français du Canada et le français de France. Cette situation peut être similaire aux variations entre l'anglais américain et l'anglais britannique. Les peuples sont souvent différenciés par une langue commune qui s'exprime en termes populaires; en d'autres mots, les variations linguistiques ont tendance à être omniprésentes dans l'expression de concepts universels dominants en partie en raison des contextes géographique et politique. Comme discuté ci-dessous, l'analyse statistique confirme l'universalité des concepts mesurés par LibQUAL+<sup>MC</sup> à travers

les contextes linguistiques et culturels où le questionnaire a été utilisé.

L'infrastructure technique développée par l'ARL prend intentionnellement en charge la mise en œuvre de diverses manifestations linguistiques à travers différents types de bibliothèques. Si l'opération américaine de 2003 comprenait plusieurs types de bibliothèques au-delà des bibliothèques universitaires seules, les mises en œuvre francophones et britanniques comprenaient seulement des bibliothèques universitaires.

L'infrastructure technique en place soutient l'utilisation de différentes versions linguistiques pour différents types de bibliothèques, la personnalisation pour les consortiums et ajoute la possibilité d'une certaine personnalisation locale des questions. Une institution pourrait choisir de procéder à des enquêtes séparées pour les différentes parties de son service (droit, médecine, etc.). Profitant de l'avantage que constitue cette flexibilité, l'Université d'Ottawa a utilisé deux versions de l'enquête, l'une en français et l'autre en anglais américain pour ses usagers francophones et anglophones respectivement.

Le processus utilisé à l'Université d'Ottawa pour mettre en œuvre LibQUAL+<sup>MC</sup> est intéressant. Gisèle De Villers était la gestionnaire du projet pour les bibliothèques. Elle mentionne qu'en utilisant la donnée relative à la langue de préférence enchâssée dans les fichiers de données du Service du registraire et des ressources humaines, ainsi qu'un code de langue dans la base de données des usagers des bibliothèques, des échantillons doubles provenant des anglophones et des francophones ont été extraits. Des numéros en double ont été sélectionnés au hasard pour les étudiants de premier cycle, des cycles supérieurs et le corps professoral en se basant sur la langue choisie par le participant.

Tout au long du processus, toutes les communications concernant LibQUAL+<sup>MC</sup> ont été effectuées dans les deux langues. Par exemple, le

message électronique de bienvenue envoyé par le bibliothécaire en chef de l'université et sollicitant la participation à l'enquête mentionnait la possibilité de recevoir le questionnaire dans la langue officielle autre que celle utilisée dans le message. La population à l'Université d'Ottawa est composée de deux tiers d'anglophones et d'un tiers de francophones. La question ouverte à la fin du questionnaire a suscité des commentaires dans les deux langues dans des proportions équivalentes, avec des réponses écrites de la part de plus de 50 % de tous les répondants.

Si l'Université Laval a participé comme prévu, l'Université de Montréal n'a pas pu le faire en 2003 en raison d'une grève qui a eu lieu au printemps. Elle est cependant prête à participer l'année prochaine.

### Analyse factorielle des données en français

Selon Behling et Law, si un concept est le même dans deux langues, il devrait posséder la même structure. L'analyse factorielle représente un outil utile dans ce type de recherche. Un concept est supposé posséder le même sens dans les deux contextes linguistiques lorsque l'analyse factorielle des éléments d'une même enquête scientifique dans les deux mises en œuvre produit essentiellement les mêmes dimensions avec les mêmes termes de définition et coefficients. Ils affirment « *que l'analyse factorielle exploratoire et l'analyse confirmatoire sont utiles pour déterminer si tel est le cas. La première est utilisée normalement lors de la création d'une nouvelle mesure et la seconde dans la traduction d'un questionnaire possédant une structure factorielle connue* » (1). Si la structure factorielle d'un questionnaire a été établie au sein d'une culture, l'analyse factorielle confirmatoire peut être utilisée pour déterminer si la même structure factorielle est présente dans la version traduite.

Une analyse factorielle confirmatoire pratiquée sur les données recueillies par l'utilisation francophone au Canada du questionnaire LibQUAL+<sup>MC</sup> 2002, qui utilise les quatre dimensions (la qualité des services, l'accès à l'information, l'autonomie de l'utilisateur, la bibliothèque en tant que lieu) et comprend 25 éléments de base, a fait ressortir des coefficients de fidélité et de validité similaires, tel que rapporté dans le passé (12).

Les résultats additionnels d'une analyse factorielle exploratoire présentés au LibQUAL+<sup>MC</sup> Results Meeting à Toronto par Bruce Thompson ont révélé qu'une structure à trois dimensions (22 éléments de base) fournit un modèle plus précis et généralisable. Le changement de dimension est probablement le résultat de changements mineurs dans la formulation des termes introduits en 2003 et de changements réels dans les perceptions des usagers. Une analyse factorielle confirmatoire pour les données francophones du Canada rapportées dans le tableau 2 révèle également une structure qui soutient le modèle à trois dimensions (la bibliothèque en tant que lieu, la qualité des services et le contrôle informationnel).

Le tableau 3 présente les coefficients de fidélité (alpha de Cronbach) pour le modèle à quatre dimensions (la qualité des services, la bibliothèque en tant que lieu, l'autonomie de l'utilisateur, l'accès à l'information) et pour le modèle à trois dimensions (la qualité des services, la bibliothèque en tant que lieu et le contrôle informationnel). Le tableau 2 présente les coefficients modèle/structure à partir d'une analyse des principales composantes des données francophones du Canada et rapporte les coefficients de corrélation entre les résultats sur les vingt-deux éléments et les trois dimensions. Le tableau 4 montre les éléments tels qu'ils apparaissent dans le questionnaire de la mise en œuvre francophone au Canada.

Des statistiques descriptives et des résultats pour les données francophones du Canada, y compris des

**Tableau 2. Rotation varimax des coefficients modèle/structure pour le modèle à trois dimensions (n = 408 participants ; v = 22 éléments)**

Éléments de base	Dimension		
	I	II	III
<b>La qualité des services</b>			
AS-1 Un personnel qui inspire confiance	0,72	0,23	0,12
AS-2 Empressement à répondre aux questions des usagers	0,79	0,19	0,12
AS-3 Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	0,85	0,19	0,16
AS-4 Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	0,59	0,38	0,24
AS-5 Un service personnalisé à chaque usager	0,51	0,39	0,25
AS-6 Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	0,73	0,36	0,17
AS-7 Un personnel toujours courtois	0,82	0,11	0,19
AS-8 Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0,79	0,26	0,30
AS-9 Un personnel qui comprend les besoins des usagers	0,76	0,36	0,20
<b>La bibliothèque en tant que lieu</b>			
LP-1 Un espace tranquille pour le travail individuel	0,11	0,13	0,70
LP-2 Des locaux invitants et confortables	0,31	0,18	0,75
LP-3 Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0,25	0,18	0,79
LP-4 Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	0,08	0,21	0,68
LP-5 Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	0,21	0,19	0,81
<b>Le contrôle informationnel</b>			
AI-1 Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0,09	0,60	0,15
AI-3 Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	0,29	0,51	0,35
AI-4 Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	0,16	0,82	0,16
PC-1 Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	0,30	0,65	0,13
PC-3 Un site web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	0,20	0,76	0,05
PC-4 Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	0,30	0,68	0,23
PC-5 Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	0,34	0,64	0,20
PC-6 L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	0,22	0,67	0,19

Les éléments du modèle à quatre dimensions soumis à l'origine comme hypothèse sont identifiés par : AS = La qualité des services (*Affect of Service*), LP = La bibliothèque en tant que lieu (*Library as Place*), AI = L'accès à l'information (*Access to Information*) et PC = L'autonomie de l'utilisateur (*Personal Control*).

**Tableau 3. Coefficients de fidélité ( $\alpha$ ) pour les échelles à quatre et à trois dimensions (n = 408)**

	Alpha de Cronbach
<b>Quatre dimensions</b>	
La qualité des services (9 éléments)	0,9304
La bibliothèque en tant que lieu (5 éléments)	0,8498
L'autonomie de l'utilisateur (6 éléments)	0,8500
L'accès à l'information (5 éléments)	0,7564
Résultat total (25 éléments)	0,9421
<b>Trois dimensions</b>	
La qualité des services (9 éléments)	0,9304
La bibliothèque en tant que lieu (5 éléments)	0,8498
Le contrôle informationnel (8 éléments)	0,8725
Résultat total (22 éléments)	0,9373

Tableau 4. Éléments de base en anglais et en français  
(22 questions de base)

Éléments de base (anglais)	Éléments de base (français)
<b>Affect of Service</b>	<b>La qualité des services</b>
AS-1 Employees who instill confidence in users	Un personnel qui inspire confiance
AS-2 Readiness to respond to users' questions	Empressement à répondre aux questions des usagers
AS-3 Willingness to help users	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers
AS-4 Dependability in handling users' service problems	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter
AS-5 Giving users individual attention	Un service personnalisé à chaque usager
AS-6 Employees who have the knowledge to answer user questions	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers
AS-7 Employees who are consistently courteous	Un personnel toujours courtois
AS-8 Employees who deal with users in a caring fashion	Le personnel est attentif aux besoins des usagers
AS-9 Employees who understand the needs of their users	Un personnel qui comprend les besoins des usagers
<b>Library as Place</b>	<b>La bibliothèque en tant que lieu</b>
LP-1 Quiet space for individual activities	Un espace tranquille pour le travail individuel
LP-2 A comfortable and inviting location	Des locaux invitants et confortables
LP-3 Library space that inspires study and learning	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage
LP-4 Community space for group learning and group study	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe
LP-5 A getaway for study, learning or research	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche
<b>Access to Information</b>	<b>Le contrôle informationnel</b>
AI-1 Print and/or electronic journal collections I require for my work	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux
AI-3 The printed library materials I need for my work	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux
AI-4 The electronic information resources I need	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin
PC-1 Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche
PC-3 A library web site enabling me to locate information on my own	Un site web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome
PC-4 Modern equipment that lets me easily access needed information	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin
PC-5 Making information easily accessible for independent use	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome
PC-6 Electronic resources accessible from home or office	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau

graphiques de représentativité, des graphiques circulaires, des graphiques à bandes flottantes, des résumés statistiques pour tous les éléments de LibQUAL+<sup>MC</sup>, ainsi que pour les questions concernant la satisfaction générale, la maîtrise de l'information et la fréquence d'utilisation sont également présentés à l'intérieur d'une publication distincte (3).

Il existe des ressemblances entre les trois dimensions mises au jour avec la mise en œuvre de LibQUAL+<sup>MC</sup> 2003 et celles ciblées par Calvert au cours de recherches précédentes. L'universalité de la structure dimensionnelle de LibQUAL+<sup>MC</sup> est frappante et l'étalonnage entre les bibliothèques et entre les pays a des répercussions remarquables à court et à long terme pour le développement de services coopératifs (5).

Tandis que la partie normalisée de LibQUAL+<sup>MC</sup> gagne en stabilité et en applicabilité à travers différents environnements, l'importance de bien comprendre les contextes locaux augmente également. LibQUAL+<sup>MC</sup> ne consiste pas seulement en 22 éléments normalisés, c'est 22 éléments et une boîte vide. Une boîte à l'intérieur de laquelle les usagers sont invités à fournir leurs commentaires dans leur propre langage; lorsqu'elle est remplie des commentaires des usagers, cette boîte donne un aperçu additionnel sur la façon dont les usagers interprètent la qualité des services de bibliothèque au niveau local. Environ la moitié de ceux qui ont complété la partie codée de l'enquête ont fourni des commentaires libres sur les services de leurs bibliothèques locales.

En somme, les limites rencontrées

en évaluant et en améliorant la qualité des services de bibliothèque à travers les frontières géographiques et culturelles peuvent être tout autant une question de frontières linguistiques que d'habileté d'interprétation, en présence de compétences linguistiques appropriées.

### Coopération franco-américaine

La possibilité qu'une version française de LibQUAL+<sup>MC</sup> appropriée pour les bibliothèques universitaires (et autres) en France soit testée demeure un défi et une opportunité. Existe-t-il un intérêt suffisant en France pour s'engager dans un projet international comme LibQUAL+<sup>MC</sup>? Des documents concernant des ap-

pels récents à la coopération franco-américaine en matière de collecte et de diffusion des statistiques de bibliothèque ont été publiés (10). L'éventualité que ces efforts incluent LibQUAL+<sup>MC</sup> en tant qu'enquête totale de marché sur les perceptions et les attentes des usagers devra être considérée.

## Autres candidats internationaux

En plus d'impliquer les bibliothèques en France, il est également possible d'inclure les autres bibliothèques au niveau international qui utilisent des variantes de l'anglais ou du français.

Les bibliothèques de recherche en Europe, représentées par Liber (Ligue des bibliothèques européennes de recherche), constituent un autre groupe qui pourrait trouver utile d'explorer les possibilités d'étalonnage international de LibQUAL+<sup>MC</sup>. L'European Business Schools Librarians' Group, un groupe qui représente différentes composantes provenant de divers pays européens, a également exprimé son intérêt. Des bibliothèques en Australie examinent aussi la perspective de participer à LibQUAL+<sup>MC</sup> en plus de leur enquête actuelle sur les usagers développée par Rodski, une firme australienne de marketing.

Des projets ont été lancés en 2004 pour tester une traduction suédoise avec deux bibliothèques participantes. D'autres pays, comprenant la Turquie, le Bahreïn, Taiwan et le Japon, ont également exprimé leur intérêt. LibQUAL+<sup>MC</sup> est actuellement en cours de traduction en chinois traditionnel par des étudiants des cycles supérieurs en bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université de Fu-Jen à Taiwan. Coordonner

le développement de ces traductions et entraîner les intervenants dans un but utile et précis constitue un défi considérable et excitant.

## Conclusion

Il existe toujours un danger de percevoir une enquête totale de marché comme LibQUAL+<sup>MC</sup> comme un effet de la prédominance culturelle de la tradition des bibliothèques de recherche anglo-américaines. LibQUAL+<sup>MC</sup> est influencé par le puissant mouvement vers l'obligation d'évaluation dans le milieu de l'éducation supérieure aux États-Unis, où la pression financière sur les bibliothèques et les universités engendre une plus grande dépendance à l'égard des ressources venant des usagers. Il s'agit d'un environnement dans lequel l'équilibre des forces est assuré par leur distribution parmi de multiples composantes et parties prenantes; la recherche axée sur les usagers comme LibQUAL+<sup>MC</sup> fournit un cadre d'enquête totale de marché afin de garder le contact avec les tendances dans les perceptions et les attentes d'importants groupes d'usagers et d'intervenants.

Les temps actuels ne sont probablement pas les meilleurs pour porter au niveau international un projet comme LibQUAL+<sup>MC</sup>, dont les racines sont aux États-Unis. La guerre récente en Irak et le contexte politique international constituent des circonstances historiques qui présentent un lot d'obstacles à la mondialisation de LibQUAL+<sup>MC</sup>.

Cependant, la recherche auprès des usagers possède une universalité qui dépasse le monde anglo-américain comme d'autres chercheurs l'ont montré (2). Le manque de normalisation dans les enquêtes auprès des usagers est considéré comme un

frein à l'avancement de nos connaissances et à notre habileté à comprendre les usagers dans les études antérieures effectuées à l'extérieur de l'Amérique du Nord (6; 7).

La convergence de l'évaluation des perceptions et des attentes des usagers concernant la qualité des services de bibliothèque est probablement fortement liée à la convergence de l'accès aux ressources électroniques à la disposition des bibliothèques. Le monde devient de plus en plus petit avec l'augmentation des possibilités de coopération globale et d'harmonisation. L'apparition d'un outil comme LibQUAL+<sup>MC</sup> pour mesurer la qualité des services de bibliothèque à travers les langues et les cultures est probablement le fait autant d'une bonne synchronisation que d'une nécessité historique (4).

Les valeurs associées à l'environnement physique de la bibliothèque (la bibliothèque en tant que lieu), à la chaleur, à l'empathie, à la confiance et à l'assurance du personnel de la bibliothèque (la qualité des services), ainsi que l'habileté à contrôler de façon efficace l'univers de l'information (le contrôle informationnel) peuvent se retrouver parmi les forces les plus unificatrices et puissantes permettant de surmonter les barrières linguistiques et culturelles, de construire des ponts entre les différents mondes de nos usagers, d'améliorer les services de bibliothèque et de favoriser l'avancement et l'amélioration des individus et des sociétés.

\* Cet article a été présenté en anglais à la 5th Northumbria International Conference, à Durham au Royaume-Uni, en juillet 2003. La traduction en français a été faite par Jimmy Légaré et Olivier Paradis (Direction des bibliothèques, Université de Montréal). jimmy.legare@umontreal.ca olivier.paradis@umontreal.ca

## BIBLIOGRAPHIE

1. **BEHLING**, Orlando; **LAW**, Kenneth S. – *Translating Questionnaires and Other Research Instruments: Problems and Solutions*. – Thousand Oaks, Calif: Sage Publications, 2000. – (Collection: Quantitative Applications in the Social Sciences, n° 07-133).
2. **CALVERT**, Philip J. – « International Variations in Measuring Customer Expectations », *Library Trends*, (Spring 2001): 49 (4), p. 718-731.
3. **COOK**, Colleen; **HEATH**, Fred; **THOMPSON**, Bruce; **ASKEW**, Consuella; **HOSETH**, Amy; **KYRILLIDOU**, Martha; **SOUSA**, Jonathan et **WEBSTER**, Duane. – *French Canadian Libraries Survey Results*. – Washington, DC: Association of Research Libraries, 2003.
4. **COOK**, Colleen; **HEATH**, Fred; **KYRILLIDOU**, Martha et **WEBSTER**, Duane. – « The forging of consensus: a methodological approach to service quality assessment », *Proceedings of the 4th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. – Washington, DC: Association of Research Libraries, 2002.
5. **KYRILLIDOU**, Martha. – « New Collections: New Marketplace Relationships ». – *Resource Sharing and Information Networks* 14 (1) (1999). – Prépublication en date du 1<sup>er</sup> août 2003 accessible à l'adresse <http://www.arl.org/stats/ifla83.html>
6. **KYRILLIDOU**, Martha. – « A User Survey of the English Department Library at Aristotle University, Thessaloniki, Greece ». – In: Dean H. Keller, éd., *Academic Libraries in Greece: the Present Situation and Future Prospects*. – New York: The Haworth Press, 1993. – p. 151-183.
7. **KYRILLIDOU**, Martha. – *A User Survey of the Library of the English Department, Aristotle University, Thessaloniki, Greece*. – Mémoire de maîtrise, Kent State University, décembre 1990.
8. **NITECKI**, Danuta. – « Service Quality in Academic Libraries ». – In: *The Encyclopedia of Library and Information Science*, vol. 65, Allen Kent, éd. New York: Marcel Dekker. 1999, p. 216-232.
9. **SMALL**, Rhonda; **YELLAND**, Jane; **LUMLEY**, Judith; **RICE**, Pranee Liamputtong et al. – « Cross-cultural research: trying to do it better: enhancing data quality ». – *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, August 1999, 23 (4), p. 390-395.
10. **SPOHRER**, James H. – « Les bibliothèques universitaires françaises et nord-américaines: prolégomènes à une étude comparative ». – *BBF*, 2002, n° 5, p. 32-35.  
Page consultée le 5 mai 2003. Adresse URL : [http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002\\_47\\_5/2002-5-p32-spohrer.xml.asp](http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2002_47_5/2002-5-p32-spohrer.xml.asp)
11. Statistique Canada: Approuvé le 11 décembre 1986, 5.3. Politique en matière de langues officielles. Approuvé le 9 septembre 1998, 1.1 Politique d'information à l'intention des répondants aux enquêtes. Révisé le 25 septembre 2002, 2.8. Politique concernant l'examen et la mise à l'essai des questionnaires.
12. **THOMPSON**, Bruce; **COOK**, Colleen et **THOMPSON**, Russel L. – « Reliability and structure of LibQUAL+<sup>TM</sup> scores: measuring perceived library service quality ». – *Portal: Libraries and the Academy*, 2(1), 2002, p. 3-12.