

Formation initiale des bibliothécaires d'Etat

Projet professionnel personnel/ octobre 2009

**Quels services aux publics à la  
Section Centrale du SCD de  
l'Université du Sud Toulon-Var ?  
Evaluation et propositions dans le  
cadre de l'enquête LibQual+ 2009**

**Dossier d'aide à la décision**

**Claire Remond**

Sous la direction de Marie-France Peyrelong

Enseignant-Chercheur - ENSSIB





## **Remerciements**

*Je tiens à remercier tout particulièrement,*

*Marie-France Peyrelong pour sa grande disponibilité et la pertinence de ses conseils,*

*Delphine Merrien, pour son accompagnement et son soutien tout au long de cette année de formation,*

*Dominique Wolf, directrice du SCD de Lyon1 et Jean-Jacques Flahaut, conservateur au SCD de Lyon1, pour leur accueil à Lyon1 et leurs conseils par rapport à LibQual+,*

*Nicolas Alarcon et les membres du Wiki LibQual+ France pour le partage de leurs expériences,*

*mes collègues de la Bibliothèque Universitaire de Toulon pour leur accueil et leur soutien.*

*Enfin je souhaite remercier la « Fibe S », pour cette année inoubliable, riche en amitiés, en fous rires, échanges et solidarité.*

## **Résumé :**

*Souhaitant se positionner comme un élément moteur de la réussite des étudiants, le SCD de l'Université du Sud Toulon-Var est aujourd'hui amené à s'interroger sur le développement de son offre de services au public.*

*Afin d'évaluer cette offre et la satisfaction des usagers à ce sujet, le SCD a réalisé en mars 2009 l'enquête internationale LibQual+. Il s'agit d'une enquête de satisfaction en ligne qui a été menée auprès des usagers, dans le but de recueillir leur perception de la bibliothèque universitaire et de connaître leurs attentes par rapport aux services qui y sont proposés.*

*A la suite de l'analyse des résultats de l'enquête, il sera possible d'envisager différents scénarios pour améliorer la communication sur les services de la bibliothèque et redéfinir le « lieu » bibliothèque. L'objectif final étant de proposer des améliorations pour mieux adapter les services aux besoins des usagers.*

## *Descripteurs :*

*Bibliothèques -- Services aux publics -- France -- Toulon (Var)*

*Bibliothèques -- Enquêtes -- France -- Toulon (Var)*

*Bibliothèques -- Evaluation -- France -- Toulon (Var)*

*Bibliothèques universitaires -- France -- Toulon (Var)*

**Abstract:**

*In order to position itself as a central driver for student achievement, the Toulon university library is today questioning how it can improve the development of its service offering.*

*To evaluate its offering and the users' satisfaction with it, the university's library conducted the Libqual+ International Survey. It is a satisfactory survey on line aiming to get the users perception of the university library and to know their expectations of the services that are offered.*

*After analysing the results of the survey, it was possible to consider different scenarios and to suggest improvements in order to better adapt the services to the user's needs.*

*Keywords :*

*Public services (libraries) -- France -- Toulon (Var)*

*Library surveys -- France -- Toulon (Var)*

*Libraries -- Evaluation -- France -- Toulon (Var)*

*Academic libraries -- France -- Toulon (Var)*



Cette création est mise à disposition selon le Contrat :  
Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France  
disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/> ou par courrier  
postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
94105, USA.

# Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>9</b>
<b>PARTIE 1 CADRE INSTITUTIONNEL ET FONCTIONNEL DU PROJET .....</b>	<b>11</b>
1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DU CONTEXTE DU PROJET.....	11
1.1 <i>L'établissement</i> .....	11
1.1.1 Présentation générale de l'Université du Sud Toulon-Var .....	11
1.1.2 Une Université pluridisciplinaire et multisite.....	11
1.2 <i>Le Service Commun de la Documentation de l'USTV</i> .....	12
1.2.1 Présentation générale .....	12
1.2.2 Un SCD réparti sur plusieurs sites .....	12
1.3 <i>Contexte fonctionnel</i> .....	13
1.3.1 Le contexte national de cette année universitaire.....	13
1.3.2 Les conséquences au niveau local .....	13
2. SITUATION DU PPP DANS LES OBJECTIFS GENERAUX DU SCD.....	14
2.1 <i>Un dossier qui s'intègre dans les objectifs des contrats quadriennaux</i> .....	14
2.1.1 La prise en compte des services aux publics dans le contrat quadriennal 2008-2011 .....	14
2.1.2 Bientôt le contrat 2012-2015 .....	15
2.2 <i>Les services aux publics à la Section Centrale du SCD</i> .....	16
2.2.1 L'attractivité des services sur place .....	16
2.2.2 L'offre de services à distance en plein développement .....	16
2.3 <i>Mes missions</i> .....	17
2.3.1 Le développement de la communication et la valorisation des services sur place et à distance.....	17
2.3.2 Méthodologie de travail pour le PPP.....	18
✓ Libquoi ?.....	18
✓ L'enquête LibQual+ à la Section centrale .....	19
✓ Les autres axes de travail .....	20
<b>PARTIE 2 : ANALYSE DE REFERENCES EXTERIEURES.....</b>	<b>21</b>
1. LES ACTIONS MENEES PAR LE SCD D'ANGERS A LA SUITE DE L'ENQUETE LIBQUAL+.....	21
1.1 <i>Analyser les besoins en termes de services aux publics</i> .....	21
1.1.1 La stratégie du SCD pour exploiter l'enquête LibQual+ .....	21
1.1.2 Les commentaires des usagers au centre des décisions du SCD .....	22
1.2 <i>Développer un dialogue avec le public</i> .....	23
1.2.1 De nouveaux services dédiés à la relation bibliothécaires/usagers .....	23
1.2.2 Une communication vers les usagers et le personnel du SCD.....	24
2. LE SCD DE LYON 1 : ENTRE DEMARCHE QUALITE ET ACTIONS CONCRETES DANS LES BIBLIOTHEQUES .....	25
2.1 <i>LibQual+ : l'évènement visible d'une démarche qualité déjà initiée</i> .....	25
2.1.1 Une réflexion amorcée dès 2004/2005 .....	25
2.1.2 Une première enquête en 2007.....	26
2.2 <i>Vers une évolution des services</i> .....	27
2.2.1 A court et moyen termes.....	27
2.2.2 A moyen et long termes.....	28
3. POINTS FORTS ET ENSEIGNEMENTS DE L'UTILISATION DE L'ENQUETE LIBQUAL+ AU SEIN DES SCD .....	30

3.1	<i>Le développement de la communication et de la visibilité des services aux publics.....</i>	30
3.2	<i>La possibilité d'évaluer les actions d'un SCD.....</i>	31
<b>PARTIE 3 : AXES STRATEGIQUES ET SCENARIOS POUR AMELIORER L'OFFRE DE SERVICES.....</b>		<b>33</b>
1.	SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ENQUETE LIBQUAL+ AU SCD DE L'USTV.....	33
2.	AXE 1 : DEVELOPPEMENT ET AMELIORATION DE LA COMMUNICATION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE .....	35
2.1	<i>Scénario A : communiquer sur place et à distance .....</i>	36
2.1.1	Actions.....	36
2.1.2	Moyens à mettre en œuvre .....	37
2.1.3	Contraintes .....	38
2.2	<i>Scénario B : La personnalisation des services en ligne .....</i>	39
2.2.1	Actions.....	39
2.2.2	Moyens à mettre en œuvre .....	41
2.2.3	Contraintes .....	42
3.	AXE 2 : REFLEXION SUR LE « LIEU » BIBLIOTHEQUE.....	43
3.1	<i>Scénario C : Optimiser les espaces de travail existants.....</i>	43
3.1.1	Actions.....	44
3.1.2	Moyens à mettre en œuvre .....	45
3.1.3	Contrainte .....	46
3.2	<i>Scénario D : « zonage » de la Section centrale .....</i>	46
3.2.1	Actions.....	46
3.2.2	Moyens à mettre en œuvre .....	48
3.2.3	Contrainte .....	48
<b>CONCLUSION.....</b>		<b>51</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>		<b>53</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>		<b>57</b>

# Introduction

---

La réflexion sur les services aux publics et leur adéquation avec les besoins des usagers est très présente depuis quelques années dans les bibliothèques universitaires et dans le monde des professionnels de l'information. Dans un contexte de personnalisation des services et de modifications des usages des bibliothèques, ce souci d'adéquation entre les services et le public se trouve renforcé dans les projets des SCD français. Cette nouvelle manière de concevoir la politique de services aux publics est largement soutenue et relayée par des instances nationales telles que l'Association des Directeurs des Bibliothèques Universitaires. La prise en compte des usages tend désormais à être aussi importante que la prise en compte des besoins pour améliorer l'offre de services d'une bibliothèque. Cette nécessité de confronter l'offre avec les usages et les attentes du public se traduit de plus en plus par la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès du public des SCD.

C'est dans ce contexte, que le SCD de l'Université du Sud Toulon-Var (désormais abrégé USTV dans la suite du document) a souhaité développer ses services aux publics et connaître les attentes des usagers par rapport à l'offre présente dans les bibliothèques universitaires varoises.

Cette réflexion autour de la visibilité des services aux publics s'inscrit d'abord parmi les préconisations du Ministère. Le processus d'autonomie des Universités françaises impose désormais à celles-ci et donc aux SCD dont ils font partie, de nouveaux modes de gestion et d'évaluation de leurs actions. Mais la projection dans cette logique est également une volonté interne du SCD de l'USTV afin de devenir un acteur moteur de la réussite des étudiants. La visibilité et la communication sur son offre de services sont désormais essentielles pour développer la position stratégique du SCD dans le paysage documentaire toulonnais.

Le projet professionnel personnel (désormais abrégé PPP dans la suite du document) que j'ai réalisé cette année s'inscrit donc dans le cadre d'un projet du SCD, relayé au niveau national par le contrat quadriennal entre l'USTV et le Ministère.

Cinq ans après les travaux d'extension de la Section centrale du SCD, il était important de dresser un bilan des usages de cette bibliothèque et de connaître les attentes des lecteurs. C'est ce qu'a engagé le SCD en réalisant l'enquête internationale LibQual+ au sein de la Section centrale. J'ai donc été chargée d'analyser les résultats de cette enquête et de proposer des améliorations et des évolutions pour les services au public de la Section centrale. Le choix de se concentrer sur cette section a été fait en raison de sa récente extension et du fait que mes missions se situent au sein de cette bibliothèque.

L'enjeu était donc de connaître la satisfaction et les attentes des usagers et d'envisager des propositions pour que l'offre de services de la Section centrale soit en adéquation avec les attentes des lecteurs et avec les projets du SCD. Mon projet s'est donc davantage centré sur l'amélioration des services aux publics au regard des résultats de LibQual+, que sur la réalisation de l'enquête en elle-même.

La réalisation de l'enquête a été perturbée par des mouvements de grève, ce qui a donné lieu à des résultats difficilement exploitables. Toutefois l'analyse de ces premiers résultats, même s'ils sont partiels, m'a permis de formuler des propositions pour

améliorer l'offre de services de la Section centrale du SCD et de renforcer sa visibilité et sa cohérence par rapport aux attentes des usagers.

# Partie 1 Cadre institutionnel et fonctionnel du projet

---

## 1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT ET DU CONTEXTE DU PROJET

### 1.1 L'établissement

#### 1.1.1 Présentation générale de l'Université du Sud Toulon-Var

L'université a connu plusieurs étapes successives pour aboutir à sa configuration actuelle. En 1968, c'est tout d'abord l'Institut Universitaire de Technologie de Toulon qui s'installa sur le site actuel du campus universitaire de la Garde. Puis le 25 juin 1970 est créé, en vertu du décret n°70-582 du 25 juin 1970, le Centre Universitaire de Toulon. Il était composé de trois unités d'enseignement et de recherche qui étaient l'IUT, l'UFR de Sciences et Techniques et l'UFR de Sciences Juridiques et Économiques. Le Centre Universitaire de Toulon et du Var sera rapidement transformé en Université de Toulon et du Var en vertu du Décret n°79-150 du 22 février 1979. Enfin, en 2004, elle prend l'appellation définitive d'Université du Sud Toulon-Var (USTV) et a adopté le système européen de Licence-Master-Doctorat<sup>1</sup>.

#### 1.1.2 Une Université pluridisciplinaire et multisite

L'USTV est la seule université dans le Var, à ce titre elle est pluridisciplinaire et est implantée dans plusieurs villes du département :

- La Garde : les UFR Sciences et Techniques, Sciences et Techniques des Aptitudes Physiques et Sportives, Sciences économiques et de Gestion, Lettres et Sciences humaines, Ingénierie de l'Internet et du multimédia (Ingémédia), 6 départements de l'IUT, l'Institut d'Administration des Entreprises, l'Université du Temps Libre et le Service de Formation continue.
- Toulon : UFR de Droit.
- La Valette du Var : l'Institut des Sciences de l'Ingénieur de Toulon et du Var (ISITV).
- Draguignan : le département Gestion des Entreprises et des Administrations de l'IUT.
- Saint-Raphaël : le département Services et Réseaux de communication de l'IUT.

Le caractère pluridisciplinaire et multisite de l'USTV en fait une Université de proximité qui s'adresse en priorité aux étudiants du Var. Toutefois l'Université s'est également ouverte vers l'international en s'investissant dans les programmes nationaux

---

<sup>1</sup> Source : Université du Sud Toulon-Var. *Université du Sud Toulon-Var* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.univ-tln.fr/> (Consulté le 25/09/2009).

d'échanges tels que Socrate et Erasmus. En 2008, l'USTV a accueilli plus de 1200 étudiants étrangers de 84 nationalités différentes<sup>2</sup>.

## **1.2 Le Service Commun de la Documentation de l'USTV**

### **1.2.1 Présentation générale**

Créée en 1970 la Bibliothèque de l'Université de Toulon et du Var est un service public doté de structures statutaires et règlementaires reposant sur les décrets d'application de la loi du 4 juillet 1985 organisé en Service commun de la documentation et approuvé par le Conseil d'administration du 14 mars 1986<sup>3</sup>.

La Bibliothèque de l'Université de Toulon et du Var a pour mission de répondre aux besoins d'enseignement, de recherche et de diffusion de l'information scientifique et culturelle de l'Université. Destinée en priorité à la communauté universitaire elle est chargée de mettre en œuvre la politique documentaire de l'Université, de constituer et de fédérer les collections documentaires, de satisfaire les besoins d'information, de documentation et de culture générale des étudiants et des chercheurs c'est-à-dire acquérir, gérer et communiquer les documents de toute sorte qui appartiennent à l'Université ou qui sont à sa disposition.

La Bibliothèque constitue des collections qui couvrent les domaines d'étude et de recherche de l'USTV : Droit, Lettres et Sciences humaines, Sciences économiques, Sciences de gestion, Sciences et techniques, Sciences et techniques des activités physiques et sportives, Sciences de l'Ingénieur, Technologie.

### **1.2.2 Un SCD réparti sur plusieurs sites**

Le SCD de l'USTV est réparti sur cinq sites différents qui correspondent aux cinq sites d'implantation de l'Université dans le département du Var<sup>4</sup>.

- La Section Centrale : il s'agit de l'antenne principale du SCD, située sur le campus principal de La Garde. Elle possède des collections dans les disciplines des Sciences, des Lettres et Sciences Humaines, des Sciences Economique et de Gestion, des Sciences et Techniques des Aptitudes Physique et Sportive et de l'Information-Communication. Les collections d'ouvrages représentent environ 75000 volumes dont 50000 en libre accès. En 2004, la Section Centrale fut agrandie et rénovée, augmentant sa surface de 2400m<sup>2</sup> à 4000m<sup>2</sup>. L'effectif est actuellement composé de 17 agents donc 15 de la filière bibliothèque.
- La Section Droit : elle est située sur le campus de Toulon et possède les collections de droit, de sciences politiques et d'histoire. Les collections représentent environs 25000 volumes. L'effectif est actuellement composé de 9 agents.
- La Bibliothèque de l'Institut des Sciences de l'Ingénieur de Toulon et du Var (ISITV) : cette antenne ce situe au sein de l'Institut sur le campus de la Valette. Elle possède des documents dans les domaines de la Marine, des matériaux, des

---

<sup>2</sup>Ibidem

<sup>3</sup> Source : SCD de l'Université du Sud Toulon-Var. *Bibliothèque de l'Université de Toulon et du Var* [en ligne]. Disponible sur Internet : [http://bu.univ-tln.fr/toulon\\_new/default.htm](http://bu.univ-tln.fr/toulon_new/default.htm) (Consulté le 29/09/2009).

<sup>4</sup> Voir Annexe n°1

mathématiques et des Télécommunications. Il y a actuellement 5900 documents et 120 titres de périodiques. L'effectif est composé de 2 personnes.

- L'antenne de Saint-Raphaël : cette antenne est rattachée à la Section Centrale et se situe dans le bâtiment de l'IUT de Saint-Raphaël. Elle couvre les domaines des télécommunications, des nouvelles technologies de l'information et du multimédia.
- L'antenne de Draguignan : elle est rattachée à la Section de Droit et dessert la faculté de Droit de Draguignan et le département Gestion de l'IUT. Elle possède des collections de Droit et de Sciences politiques.

Le SCD possède donc plus de 107000 documents et 1200 titres de périodiques morts et vivants pour une population d'environ 6500 lecteurs. L'enjeu actuel au niveau de la documentation est de maintenir le difficile équilibre entre d'une part, des besoins documentaires exprimés par la recherche, dont les coûts en matière de ressources électroniques explosent, et d'autre part une offre minimum à maintenir à destination des étudiants de premier et de deuxième cycles.

## **1.3 Contexte fonctionnel**

### **1.3.1 Le contexte national de cette année universitaire**

L'année universitaire 2008-2009 a été fortement perturbée par des grèves et des mouvements de contestation. Si la loi LRU, lois relatives aux libertés et aux responsabilités des Universités, a été promulguée le 10 août 2007<sup>5</sup>, elle est encore restée au cœur des revendications de cette année universitaire. En effet, si le mouvement a été davantage suivi cette année par les personnels des Universités, c'est que cette loi a soulevé d'autres questions relatives au milieu universitaire et auxquelles le Ministère a souhaité répondre. Les propositions de décrets relatifs au statut des enseignants-chercheurs avaient déjà commencé à mobiliser les personnels des Universités durant l'année 2008. Cependant, au début de l'année 2009, c'est bien les rapports sur la « masterisation » des formations des enseignants et d'une manière générale, la remise en cause de l'Université en tant que service public et de sa fonction sociale<sup>6</sup> qui ont engendré une telle mobilisation des étudiants et des personnels de l'Université.

Ces mouvements de contestations ont pris la forme de débats, d'assemblées générales mais aussi de grèves nationales et de blocages partiels ou totaux des Universités. Sur les 83 Universités françaises, les  $\frac{3}{4}$  d'entre elles<sup>7</sup>, dont l'USTV, ont connu des perturbations de janvier à mai 2009. L'ensemble de ses actions a nettement dérangé le fonctionnement des services internes et communs des Universités et le déroulement des cours et des examens, finissant par remettre en cause la validité de cette année universitaire.

### **1.3.2 Les conséquences au niveau local**

Le mouvement de contestation des étudiants et des personnels universitaires a été largement relayé au niveau de l'USTV. En effet, les Assemblées générales des

<sup>5</sup> Source : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. *Accueil – MESR* [en ligne]. Disponible sur <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/> (consulté le 18/05/09).

<sup>6</sup> Source : Sauvons l'Université. *Sauvons l'Université* [en ligne]. Disponible sur <http://www.sauvonsuniversite.com/> (consulté le 13/05/09).

<sup>7</sup> Source : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. *Accueil – MESR* [en ligne]. Disponible sur <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/> (consulté le 18/05/09).

personnels réunissaient régulièrement entre 300 et 500 personnes. Il en va de même au sein de la Section Centrale de la BU, où la mobilisation a été importante. Pour manifester leur mécontentement, les agents de l'Université ont également eu recours à des blocages et cela sur tout le campus universitaire. La BU n'a pas été épargnée par ces mouvements, notamment au mois de mars et avril, période à laquelle l'enquête LibQual+ a été réalisée à la bibliothèque. En effet, durant les semaines du 23 mars au 11 avril 2009, la BU a plusieurs fois été fermée en raison du manque de personnel pour assurer les permanences. Par ailleurs, ces fermetures répétées ont été suivies, au mois d'avril, d'une action de contestation universitaire appelée le « Printemps des chaises ». Cette action a consisté en la suppression de la majeure partie des chaises de la BU. Il faut également ajouter le fait que plusieurs UFR ont été fermées ou bloquées durant plusieurs semaines de janvier à avril, par conséquent le nombre d'étudiants sur le campus et donc susceptibles de fréquenter la BU était très inférieur à la fréquentation moyenne du campus durant cette période.

Nous verrons ultérieurement que le mouvement de contestation universitaire a réellement joué un rôle sur le faible taux de participation à l'enquête LibQual+ menée à la Section Centrale. Cependant il ne nous était pas possible de déplacer la période à laquelle allait être réalisée l'enquête. En effet, LibQual+ demande la saisie de dates précises pour le début et la fin de l'enquête, dates qui ne sont plus modifiables une fois les paramétrages validés. Par ailleurs, il était important que l'enquête ait lieu à ce moment de l'année universitaire afin qu'elle puisse se situer au croisement de la préparation du bilan du contrat quadriennal 2008-2011 et au tout début de la préparation du contrat quadriennal 2012-2015.

## **2. SITUATION DU PPP DANS LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU SCD**

### **2.1 Un dossier qui s'intègre dans les objectifs des contrats quadriennaux**

#### **2.1.1 La prise en compte des services aux publics dans le contrat quadriennal 2008-2011**

Dans le cadre du contrat quadriennal 2008-2011 qui lie le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche à l'USTV, il existe un volet consacré à la documentation qui est rédigé par le SCD. L'objectif n°3 de ce volet est consacré aux services aux publics<sup>8</sup>. Le but du SCD est de renforcer l'attractivité des services aux usagers en les consolidant, les diversifiant et les améliorant. Cet objectif se traduit par quatre projets : l'extension des horaires d'ouverture, la formation des usagers à la méthodologie documentaire, la formation en langue en libre-service et l'accueil et l'accompagnement informatique et multimédia<sup>9</sup>. Ces projets tiennent compte de la consultation à distance des ressources de la bibliothèque et d'autre part de la relative faiblesse – variable selon les disciplines - de l'enjeu documentaire dans l'enseignement. Toutefois il s'agit d'un contrat entre l'Université et le Ministère. L'un des objectifs du PPP par rapport au contrat quadriennal 2008-2011 est donc de cerner les attentes, les besoins et les exigences des

<sup>8</sup> Source : SCD de l'USTV, Contrat quadriennal 2008-2011 [en ligne], Toulon : 2008. Disponible sur Internet : <http://www.univ-tln.fr/> (Consulté le 20/03/2009).

<sup>9</sup> Ibidem

usagers en matière de services à la bibliothèque universitaire. Pour atteindre cet objectif au sein du PPP, LibQual+ est apparu à la direction du SCD comme un outil parfaitement adapté. L'enquête LibQual+ permet en effet de dresser un panorama large de la satisfaction et des attentes des usagers en ce qui concerne l'image qu'ils ont de la bibliothèque. En confrontant les résultats de l'enquête et les objectifs du contrat quadriennal, il est alors possible d'effectuer un premier bilan des actions menées par le SCD depuis le début du contrat mais également de recadrer la stratégie du SCD en termes de services aux publics. Le PPP s'inscrit ainsi dans cet axe de réflexion et va proposer des pistes d'amélioration et d'évolution de services en tenant compte de ces éléments.

De plus, en axant le contrat sur l'accueil et la formation, c'est le développement de la communication et la valorisation des services qui sont mis en avant. En effet, il ne suffit pas de proposer un maximum de services aux usagers, mais bien de mettre en valeur et de communiquer sur les services que propose déjà la bibliothèque. Le contrat met l'accent sur ce point, le PPP a pour but d'aller dans ce sens et d'analyser la perception des usagers concernant l'offre de services de la bibliothèque. Cette approche qualitative se justifie d'autant plus que l'outil LibQual+ amène l'utilisateur à se prononcer sur la qualité de sa bibliothèque et permet d'étoffer les données quantitatives déjà collectées pour l'ESGBU.

Le projet de valorisation et de développement des services au public s'inscrit donc parfaitement dans les objectifs affichés du contrat quadriennal 2008-2011, cependant il sera plus largement développé dans le prochain contrat.

### **2.1.2 Bientôt le contrat 2012-2015**

Le calendrier de préparation du contrat quadriennal 2012-2015 est déjà en cours d'élaboration. Il s'agira durant l'année 2010 de réaliser un bilan du contrat précédent et de rédiger les grands axes du nouveau contrat. Le contrat 2012-2015 comportera de nouveau un volet consacré aux services au public. Celui-ci sera bien entendu élaboré en fonction du bilan des actions inscrites dans le contrat précédent. Etant donné que l'enquête LibQual+ aura été utilisée pour réaliser le bilan du contrat 2008-2011, il sera dès lors possible d'en tirer des conclusions et d'envisager de nouvelles pistes de travail. Le deuxième objectif du PPP se situe à ce niveau là, puisqu'il s'agit d'un dossier d'aide à la décision. Grâce aux résultats de l'enquête, il sera dès lors possible d'envisager une évolution et une amélioration des services au public qui seront éventuellement intégrées au contrat quadriennal 2012-2015. Les scénarios proposés pour l'évolution des services au public seront examinés par l'équipe de direction du SCD puis seront tous ou en partie intégrés au futur contrat. Le but de l'intégration des scénarios est de proposer une vision sur 4 ans de l'évolution des services sur place et à distance du SCD, tout en tenant compte du bilan des actions du contrat précédent. A titre d'exemple, le SCD envisage d'ici à deux ans de changer son site Internet en proposant un site portail avec éventuellement un accès personnalisé pour chaque discipline. Dans la mesure où le futur contrat doit être finalisé pour la fin de l'année 2010, l'enjeu sera d'intégrer ses futures évolutions et de rédiger des propositions d'améliorations qui seront en phase avec ses innovations techniques. L'objectif et l'enjeu du PPP par rapport au prochain contrat sont donc d'élaborer des scénarios d'amélioration et de création de services au public qui ne seront pas obsolètes dans deux ans, date du début du contrat. Une vision à moyen terme au sein du SCD de Toulon prend donc toute sa dimension dans le cadre de mon PPP. C'est également dans cette optique là qu'ont été créés les contrats quadriennaux. A

l'heure de l'autonomie des Universités, le SCD de Toulon se doit de poser les jalons de son évolution au sein de différentes échéances.

## **2.2 Les services aux publics à la Section Centrale du SCD**

### **2.2.1 L'attractivité des services sur place**

La Section centrale du SCD de Toulon offre à ses usagers des services variés qui sont à la fois des services traditionnels en BU et plus novateurs pour certains domaines. Comme la plupart des bibliothèques universitaires françaises, la Section centrale dispose d'un service de référence bibliographique et d'un service de PEB. Ces deux services sont assurés par des personnels de la bibliothèque dans le cadre de permanences au sein de la bibliothèque.

En terme de services sur place, la BU propose également le Wifi qui est accessible dans tout le bâtiment après authentification. La Section centrale dispose également d'une salle multimédia qui comprend 36 postes informatiques. Ces postes sont accessibles aux étudiants de l'USTV inscrits à la bibliothèque. Ils peuvent s'y connecter à Internet mais également réaliser des travaux sur la suite bureautique ou travailler sur des logiciels plus spécifiques tels que Photoshop ou AdobeWriter. C'est également dans cette salle qu'est proposé un fonds de DVD empruntables. Depuis son ouverture en 2004, cette salle connaît un réel engouement et un taux de fréquentation quotidien élevé. En effet, il arrive régulièrement que l'ensemble des postes informatiques soient occupés et que les étudiants doivent réserver à l'avance un poste<sup>10</sup>. Pour compenser le succès de la salle multimédia et répondre à la demande des étudiants, la Section centrale a également mis en place un service de prêt d'ordinateurs portables pour les étudiants boursiers de 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> cycles. En effet, beaucoup d'étudiants ne disposent pas d'ordinateur individuel et se retrouvent parfois défavorisés lorsqu'il s'agit de rendre un devoir sous forme électronique. C'est pourquoi la BU a mis en place ce système de prêt qui est soumis à l'acceptation d'une charte et qui connaît un vrai succès.

L'ensemble des services proposés à la Section centrale est très apprécié des usagers de la bibliothèque. La situation centrale de la BU sur le campus universitaire, fait d'elle un lieu d'étude et de ressources majeur pour les étudiants. Les résultats de l'enquête LibQual+ sur les questions de services offerts par la bibliothèque viennent également appuyer ce sentiment de satisfaction générale<sup>11</sup>.

### **2.2.2 L'offre de services à distance en plein développement**

Ce n'est que depuis trois ans que le SCD de l'USTV offre véritablement des services en ligne à ses étudiants. Le SCD dispose d'un site Internet et c'est à partir de celui-ci que les usagers disposent de services en ligne. Le site Internet permet ainsi d'accéder au catalogue de la bibliothèque et d'y effectuer les opérations courantes qui y sont liées. Il est ainsi possible d'accéder à son compte lecteur, mais également d'effectuer une suggestion d'achat ou d'exporter une notice.

Depuis un an, le SCD a également souscrit un abonnement à Numilog, prestataire qui propose un catalogue de livres électroniques. Depuis le site Internet de la BU, un usager

---

<sup>10</sup> Source : Entretien réalisée avec Sandra Maillard, responsable de la salle multimédia, le 17/12/08.

<sup>11</sup> Voir Annexe n°8

peut donc télécharger sur son ordinateur un maximum de trois livres pour une durée de 14 jours, parmi un catalogue de plus de 400 documents. Afin de rendre ce service plus attractif, la Section centrale proposera dès la rentrée le prêt de liseuses électroniques sur lesquelles les étudiants pourront télécharger leurs livres numériques.

Grâce aux nombreux paramétrages du SIGB Loris et de la maniabilité du site Internet, les usagers disposent donc d'un large choix de services en lien avec l'offre documentaire de la BU.

Le SCD propose également des services en ligne en lien avec l'Université. Il est en effet possible de consulter des annales, des thèses, des mémoires de Master ou des bibliographies thématiques des différentes formations présentes à l'Université. Ces documents sont numérisés par les personnels de la bibliothèque. Cependant tous les diplômes et toutes les disciplines ne sont pas représentés pour ces services.

En ce qui concerne la documentation électronique, le SCD s'est rapidement préoccupé de son accès à distance. Depuis le site Internet de la BU et à condition de s'authentifier, les usagers ont accès à un bouquet de presse électronique. Pour consulter les différents journaux en ligne, les lecteurs sont automatiquement redirigés vers le site de presse Factiva. Pour la consultation à distance des bases de données, le SCD a collaboré avec l'USTV et propose désormais un accès depuis l'ENT (Environnement Numérique de Travail) de l'Université.

Les services en ligne liés à l'offre documentaire de la BU sont largement connus et utilisés par les usagers. Toutefois l'accès à distance aux ressources électroniques est peu utilisé par les étudiants voire, pour l'accès aux bases de données depuis l'ENT, méconnu<sup>12</sup>. L'une des priorités du SCD est donc de mettre l'accent sur la communication autour de ses services en ligne. Par ailleurs le SCD a le projet de passer d'un site Internet figé à un site portail. En effet la BU utilise actuellement le site Internet au maximum de sa capacité, le développement et l'amélioration des services à distance sont désormais conditionnés par le projet d'un site portail. Les services à distance sont donc en plein développement et sans doute en pleine refonte.

## **2.3 Mes missions**

### **2.3.1 Le développement de la communication et la valorisation des services sur place et à distance**

Ma principale mission est la coordination et l'animation du bureau de référence bibliographique. Mon poste est basé à la Section Centrale du SCD, il ne s'agit donc pas d'un poste transversal. Avec la salle multimédia et le service de PEB, le bureau de références est l'un des services majeurs de la bibliothèque. Une équipe de six agents, conservateurs, bibliothécaires et bibliothécaires adjoints spécialisés, animent le bureau et y assurent des permanences. Ma mission sera donc de gérer le planning des permanences, mais également de coordonner et de communiquer les informations en lien avec ce service. Il s'agira autant de la communication interne que de la communication à destination des usagers de la bibliothèque. A ce titre, l'un des premiers objectifs sera de réaliser un guide du lecteur pour la Section centrale, afin de centraliser les principales informations à destination des usagers dans un seul document. L'enquête LibQual+ et le PPP se sont parfaitement inscrits dans le cadre de mes missions en rapport avec les services de la BU et les usagers. La réalisation de l'enquête a permis d'obtenir un état

---

<sup>12</sup> Ce constat est issu de l'analyse des résultats de l'enquête LibQual+, dont les résultats sont présentés en Annexe n°8.

des lieux de la satisfaction des usagers par rapport aux services de la BU. Le PPP permettra d'améliorer et de faire évoluer les services existants mais également de les valoriser. La Section centrale étant un établissement de taille moyenne, il me sera donc possible d'envisager une valorisation de l'ensemble des services sur place et à distance et non pas seulement du seul bureau de références. L'harmonisation de la communication et de la diffusion d'information à destination du public est donc l'une de mes missions principales.

Outre ces missions à destination du public, je serai chargée des acquisitions en Information-Communication. L'USTV possède en effet une UFR « Ingémédia » : Ingénierie de l'Internet et des Médias, qui est en plein essor. La Section Centrale se doit donc de posséder un fonds documentaire récent dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

L'une de mes dernières missions au sein de la Section centrale sera également de cataloguer les thèses de l'USTV, or disciplines juridiques, dans le Sudoc. Cette mission sera d'autant plus motivante que l'USTV adhère à partir de la rentrée 2009-2010, au dispositif national STAR : Signalement des thèses électroniques, archivages et recherches. Il s'agira donc désormais d'archiver les thèses électroniquement et non plus sous forme papier.

Mon PPP est donc directement en lien avec l'ensemble de ces missions au sein de la Section centrale du SCD et l'enquête LibQual+ a constitué le point de départ de ma prise de poste et de la méthodologie de travail pour le PPP.

### 2.3.2 Méthodologie de travail pour le PPP

Afin de réaliser mon PPP avec des données fiables, Mlle Delphine Merrien, responsable de la Section centrale du SCD avait d'emblée pensé à utiliser l'enquête LibQual+. L'objectif était donc de réaliser une enquête normalisée afin d'obtenir des informations sur la satisfaction des usagers quant aux services proposés par la BU. Il s'agissait ensuite d'exploiter les résultats de l'enquête et d'analyser les services existants afin de proposer des évolutions et des améliorations pour ses services, voire la création de nouveaux services.

#### ✓ **Libquoi ?**

LibQual, qu'est ce que c'est ? Il s'agit d'une enquête qui a été créée il y a 10 ans par l'association des bibliothèques de recherches nord-américaines en partenariat avec l'Université du Texas. LibQual+ a été utilisé par plus de mille établissements et est traduite en 12 langues. En France, la bibliothèque d'HEC a été la pionnière dès 2004 et a renouvelé l'enquête en 2006, suivie par le SCD de Lyon 1 en 2007. En 2008, cinq bibliothèques françaises ont participé à l'enquête LibQual+ et elles sont douze à s'être inscrites pour l'année 2009<sup>13</sup>.

L'atout principal de l'enquête LibQual+ réside dans le fait que la qualité des services est uniquement évaluée à partir de la perception des usagers. Quatre grands domaines sont ainsi évalués dans l'enquête<sup>14</sup> : les ressources documentaires mises à la disposition

---

<sup>13</sup> Source : Wiki LibQual+. *Index [Le wiki de la liste libqual-fr]* [en ligne]. Disponible sur <https://listes.cru.fr/wiki/libqual-fr/index> (Consulté le 23/03/09).

<sup>14</sup> Même si le questionnaire est en français, les abréviations des domaines de questions sont en anglais. Les questions relatives aux ressources documentaires et aux services correspondent à IC : Information Control, les questions relatives à l'environnement et les équipements de la bibliothèque correspondent à LP : Library as place, enfin les questions relatives à l'accompagnement du personnel correspondent à AS : Affect of service. Voir Annexe n° 7.

des usagers, les services offerts sur place et à distance, l'environnement physique et les équipements de la bibliothèque, et l'accompagnement proposé par le personnel<sup>15</sup>. Le questionnaire comporte 22 questions qui sont communes à toutes les bibliothèques qui participent à l'enquête. Cinq questions dites « locales » peuvent être ajoutées au corps du questionnaire afin d'approfondir des services précis de la bibliothèque<sup>16</sup>. Il y a ensuite six questions relatives à la bibliothèque comme outil de travail et de connaissance et trois questions qui traitent de la fréquentation quotidienne des moteurs de recherche et des ressources de la bibliothèque, sur place et via son site Web. Enfin, la dernière zone de l'enquête est réservée à des commentaires libres.

L'un des principaux avantages de LibQual+ est la manipulation des résultats. LibQual+ fournit un Notebook avec les résultats généraux du SCD ainsi qu'un fichier Excel qui regroupe les données de l'ensemble des questionnaires recueillis. Étant donné que les usagers ont mentionné des informations sur leur année d'étude, leur discipline ; il est dès lors possible, sous Excel, de croiser des données et donc d'affiner les résultats. À titre d'exemple, grâce au fichier Excel fourni par LibQual+, il est possible d'obtenir les résultats des Licence 1<sup>ère</sup> année en lettre sur les questions relatives à la documentation. Grâce à ces traitements de données et aux tableaux croisés dynamiques, j'ai donc pu affiner les réponses et obtenir une cartographie des réponses par statut, par discipline et par années d'étude<sup>17</sup>. La création de ses données m'a donc permis d'élaborer des scénarios en phase avec les besoins des usagers mais aussi d'envisager des actions et des services à destination de publics plus ciblés.

### ✓ **L'enquête LibQual+ à la Section centrale**

L'enquête a eu lieu du 23 mars au 17 avril 2009. Comme nous l'avons vu précédemment, cette période a coïncidé avec les mouvements de contestations universitaires qui ont entraîné le blocage et la fermeture de nombreux bâtiments du campus, y compris la bibliothèque. L'ensemble de ces événements a eu des conséquences notoires sur la fréquentation de la bibliothèque et donc sur le nombre de réponses obtenues à l'enquête LibQual+. Nous pouvons appuyer ces propos en comparant les fréquentations de la Section Centrale pour les mois d'avril et de mai 2008 et 2009.

Nombres d'entrées à la Section centrale du SCD <sup>18</sup>			
Mars 2008	29185	Mars 2009	24468
Avril 2008	18016	Avril 2009	12210
Total	47201	Total	36678

De plus, on peut également étoffer cette argumentation en observant le nombre d'ouvrages laissés sur les tables pour la même période, en 2008 et 2009.

<sup>15</sup> Source : LEGARE Jimmy, « LibQUAL+MC Site web du projet LibQUAL+MC : <http://www.libqual.org/> : Mesurer les attentes et adapter l'offre de services », *BBF*, 2005, n° 5, p. 49. [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0049-003> (Consulté le 23/06/2009).

<sup>16</sup> Voir Annexe n°2 : questionnaire propre au SCD de l'USTV

<sup>17</sup> Voir Annexe n°8

<sup>18</sup> Source : Cahier de relevé du compteur du portique de sortie de la Section centrale du SCD.

Nombre d'ouvrages laissés sur les tables de la Section Centrale à 19h00 <sup>19</sup>			
Mars 2008	2627	Mars 2009	1299
Avril 2008	2177	Avril 2009	756
Total	4804	Total	2055

Les résultats de l'enquête ont été fournis par LibQual+ au mois de mai. 102 personnes ont répondu à l'enquête à la Section centrale. Il s'agit donc d'un taux de réponse très faible, toutefois il a été possible d'exploiter les réponses de ses questionnaires et leurs commentaires pour en tirer des tendances.

### ✓ **Les autres axes de travail**

Parallèlement à l'enquête, mes périodes d'affectation à Toulon qui ont eu lieu au mois de décembre et au mois de mai, m'ont permis de procéder à l'analyse des services sur place et à distance proposés par la BU et de réaliser des entretiens avec les agents de la bibliothèque pour mieux comprendre son fonctionnement.

Enfin durant le mois de mars, j'ai effectué un stage de quatre semaines au SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon1. Ce stage m'a permis d'analyser les résultats de l'enquête LibQual+ réalisée au SCD de Lyon1 en mars 2008 et d'élaborer des scénarios d'amélioration et de création de services au public pour le SCD de cette Université. Ce stage a été bénéfique puisqu'il m'a grandement facilité l'exploitation des résultats de l'enquête à Toulon et m'a permis d'acquérir une méthodologie de travail pour réaliser des tableaux de bord et élaborer des scénarios.

En plus de ces expériences acquises sur les terrains. J'ai également constitué un corpus documentaire pour mon PPP. Outre des articles parus dans des revues spécialisées, il n'existe pas d'ouvrages sur LibQual+ et l'exploitation de ses résultats. Mes choix bibliographiques se sont donc davantage centrés sur les thématiques des services au public, de l'accueil du public en bibliothèques et sur les stratégies de communication à destination des usagers en bibliothèque.

<sup>19</sup> Comptage effectué et noté tous les soirs par le médiateur sécurité de la Section centrale du SCD.

## **Partie 2 : Analyse de références extérieures**

---

Dans le cadre de mon PPP, j'ai fait le choix dans cette partie, d'analyser deux références extérieures qui ont utilisées l'enquête LibQual+. J'aurai pu faire le choix d'étudier la valorisation et le développement des services au public indépendamment de LibQual+. Mais j'ai volontairement choisi les SCD d'Angers et de Lyon1, puisqu'il m'est apparu important pour la suite de mon raisonnement, de montrer en quoi cette enquête peut être étroitement liée à l'amélioration et au développement des services au public dans les bibliothèques universitaires qui l'ont utilisée.

### **1. LES ACTIONS MENEES PAR LE SCD D'ANGERS A LA SUITE DE L'ENQUETE LIBQUAL+**

#### **1.1 Analyser les besoins en termes de services aux publics**

##### **1.1.1 La stratégie du SCD pour exploiter l'enquête LibQual+**

Le SCD de l'Université d'Angers a réalisé l'enquête LibQual+ en mars 2008. Les résultats ont été satisfaisants puisque le SCD a recueilli 1426 questionnaires. Le taux de réponse à l'enquête était de 7,5% de la population étudiée, ce qui est un très bon taux pour une enquête en ligne<sup>20</sup>.

En utilisant l'enquête LibQual+, le SCD d'Angers a souhaité obtenir des informations sur la satisfaction des usagers et sur la qualité des services de ses bibliothèques. Cette enquête est donc venue étoffer les données quantitatives que le SCD possédait déjà et qu'il diffuse annuellement par le biais de l'ESGBU. L'objectif d'Angers était donc d'intégrer LibQual+ à la panoplie d'outils déjà à leur disposition pour évaluer les services de la bibliothèque et de proposer au final des actions sur le quantitatif et le qualitatif. En terme de services au public, la priorité de la BU a donc été d'agir sur ses deux aspects tout en restant sur des actions concrètes mais sur plusieurs échéances. Nicolas Alarcon, responsable de la documentation électronique et des enquêtes au SCD d'Angers, précise que « LibQual+ soulève autant de questions qu'il n'apporte de réponses ». Il s'agit donc bien de comprendre et d'interpréter le mieux possible les réponses à l'enquête en termes de services au public. C'est à ce niveau qu'il est alors intéressant de croiser les réponses de l'enquête et de ce fait de cibler certaines actions<sup>21</sup>. En effet, le SCD d'Angers possède trois bibliothèques, l'offre de services y est différente et la satisfaction des usagers peut également diverger. Cette divergence s'est parfaitement illustrée lors de l'enquête LibQual+ et a permis à l'équipe de direction de

---

<sup>20</sup> Source : SCD de l'Université d'Angers. *BU – Université d'Angers* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bu.univ-angers.fr/> (Consulté le 14/09/2009).

<sup>21</sup> Source : ALARCON Nicolas. *Assessment librarian* [en ligne]. Angers : Nicolas Alarcon, 2008-2009 Disponible sur Internet : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/> (Consulté le 26/09/2009).

proposer des actions et des améliorations de services communes à l'ensemble du SCD et des évolutions ciblées pour chacune des bibliothèques.

C'est bien cet aspect de « réponses à la carte » qu'il est intéressant d'analyser à travers l'exemple d'Angers. Mais au-delà d'actions ciblées pour chaque bibliothèque, Angers a fait le choix de proposer des réponses adaptées le plus possible à l'ensemble de son public.

### 1.1.2 Les commentaires des usagers au centre des décisions du SCD

Comme nous l'avons abordé précédemment, LibQual+ fournit les résultats sous la forme d'un fichier Excel. Il est donc possible d'affiner les réponses des usagers en fonction de paramètres tels que le statut de l'utilisateur ou la discipline étudiée. Cette exploitation fine des résultats entraîne alors des actions adaptées aux usagers. C'est ce qui a été réalisé au SCD d'Angers, en proposant des réponses ciblées pour différents publics.

La BU d'Angers a notamment choisi d'analyser les résultats par bibliothèque, par statut et par discipline. En obtenant ce panel de résultats, l'équipe de direction a pu aussi bien faire évoluer les services pour l'ensemble du SCD, qu'améliorer ou créer des services pour un public spécifique. A titre d'exemples voici quelques améliorations de services effectuées à la suite de l'analyse des résultats de l'enquête<sup>22</sup> :

Aspect mis en évidence par l'enquête LibQual+	Actions mises en place par le SCD d'Angers
Manque de places assises à la BU de santé Montéclair, vétusté des locaux.	Début 2010 fusion de la bibliothèque de Montéclair avec celle de Saint-Serge, dont l'extension est en cours. Destiner 1/3 des places assises et des espaces de travail de la BU Saint-Serge aux usagers du secteur santé.
Manque d'ouvrages dans les disciplines du droit et de l'économie-gestion.	Acheter 300 nouveaux ouvrages dans les domaines du droit et de l'économie-gestion avant la fin de l'année 2008.
Horaires d'ouverture de la BU Belle-Beille trop restreints.	Dès janvier 2008 : réflexion sur les horaires et le temps de travail. Rentrée universitaire 2009 : ouverture de la bibliothèque jusqu'à 20h et deux nocturnes hebdomadaires jusqu'à 22h.
Pas d'accès à distance aux ressources électroniques.	Accès distant proposé depuis septembre 2008 par simple identification depuis le site Internet de la BU au moment de la connexion à la ressource.

Les améliorations et les créations de services réalisées à la suite de l'enquête LibQual+ ont été largement mises en valeur par une campagne de communication auprès des usagers et du personnel du SCD<sup>23</sup>. En effet, lors d'une réunion de lancement de

<sup>22</sup> Source : SCD de l'Université d'Angers. *BU – Université d'Angers* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bu.univ-angers.fr/> (Consulté le 14/09/2009).

<sup>23</sup> Voir Annexe n°4

l'enquête, l'ensemble du personnel a été invité à répondre à l'enquête. Ce test leur a permis de se familiariser avec l'enquête et de pouvoir aider les usagers qui auraient des difficultés à comprendre le fonctionnement du questionnaire. Par ailleurs, LibQual+ constitue désormais pour le SCD d'Angers une base fiable d'indicateurs concernant la satisfaction des usagers et la qualité des services de la bibliothèque. Le SCD envisage donc de réitérer cette enquête tous les deux ou trois ans afin de constituer une base d'indicateurs fiables à long terme. Un groupe de travail Qualité/Accueil doit également être créé avant la fin de l'année 2011, en corrélation avec l'extension fusion des BU Montéclair et Saint-Serge et le prochain contrat quadriennal<sup>24</sup>.

## 1.2 Développer un dialogue avec le public

Après la publication des résultats de l'enquête LibQual+ auprès du personnel et des usagers, le SCD d'Angers s'est ensuite engagé à agir concrètement. Les trois objectifs ont été de dégager les axes d'intervention, d'identifier les actions nécessaires à l'amélioration de la qualité des services et enfin de déterminer la temporalité des actions. Au final les trois axes d'intervention retenus ont été :

- Les ressources : rendre la documentation plus disponible
- Les espaces : combattre le bruit dans la BU centrale et augmenter le nombre de places assises de la BU centre-ville.
- L'accueil : améliorer globalement la qualité de l'accueil et la disponibilité du personnel.

A partir de ses trois axes, la BU d'Angers a pu ensuite créer ou améliorer ses services au public.

### 1.2.1 De nouveaux services dédiés à la relation bibliothécaires/usagers

« Il serait judicieux qu'il y ait au moins une personne toujours disponible pour répondre aux questions des usagers dans la bibliothèque ». Ce commentaire a été rédigé par une étudiante de licence à Angers à la fin de son questionnaire LibQual+. Ces commentaires nombreux sur la disponibilité du personnel ont été corroborés par une note moyenne de 5,43/9 à la question « Un personnel attentif aux besoins des usagers. »<sup>25</sup> Face à ces résultats, l'équipe de direction a souhaité réagir et innover en matière de service en créant un service de renseignement en ligne. Ce service a pour principal objectif de suppléer le bureau de référence en cas d'affluence ou d'absence de personnel. Il ne s'agit donc pas d'un service ouvert 24h/24, mais bien du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures. Le SCD d'Angers n'a pas été tout seul pour lancer ce service. C'est l'ensemble des bibliothèques du Réseau des Universités de l'Ouest Atlantique (RUOA) qui ont été à l'origine de ce projet collaboratif de service de référence en temps réel<sup>26</sup>. Le système de communication retenu par le réseau a été la conversation via le chat ou par mail. L'avantage d'offrir un service par le biais d'un

<sup>24</sup> Source : SCD de l'Université d'Angers. *BU – Université d'Angers* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bu.univ-angers.fr/> (Consulté le 14/09/2009).

<sup>25</sup> Ibidem

<sup>26</sup> Ibidem

réseau est considérable. En effet les plages de permanences pour le chat sont réparties entre les agents volontaires des BU du RUOA. De ce fait le SCD d'Angers n'effectue que trois plages horaires, mais le chat reste ouvert aux usagers de la BU d'Angers durant l'ensemble des heures d'ouverture du service. Ce service de renseignement en ligne a été baptisé UBIB et a été lancé en janvier 2009. Grâce à des interfaces de chat présents et facilement accessibles sur les sites des BU, ce service s'est rapidement développé. Des études statistiques sur la fréquentation d'UBIB seront effectuées par le RUOA dès la rentrée universitaire 2009-2010.

Parallèlement à la création d'UBIB destiné à favoriser le dialogue bibliothécaire / usager, le SCD d'Angers a souhaité s'engager, au sein de ses BU, en faveur de la création d'un dialogue individualisé avec l'utilisateur. Cette démarche s'est également inscrite dans le troisième axe d'intervention qui est en lien avec l'accueil dans les trois BU d'Angers.

Afin de donner la possibilité aux usagers de s'exprimer quant ils le souhaitent et au-delà des enquêtes de satisfaction, le SCD a installé des boîtes à remarques/suggestions au sein des trois BU. L'innovation de ce service réside bien dans le fait qu'il ne s'agit pas pour l'utilisateur de proposer des suggestions d'achats d'ouvrages, mais bien d'émettre un avis sur sa bibliothèque : l'accueil, les espaces, les horaires d'ouverture... ou lorsqu'il se considère insatisfait par l'un des services de la BU d'en faire part au personnel. L'équipe de direction s'engage à répondre dans les 48 heures à la personne qui aura émis une remarque ou fait une suggestion. En plus de ce service et pour se rendre toujours plus disponible auprès des usagers, le SCD d'Angers a également mis en place une procédure de saisines des cadres. Ce service vient s'ajouter au précédent, puisqu'en cas de situation jugée anormale par un usager, celui-ci peut solliciter un personnel de direction par le biais d'un entretien ou d'un échange de mails<sup>27</sup>.

Au travers de la création de ses services centrés sur l'accueil et le dialogue avec l'utilisateur, le SCD d'Angers souhaite valoriser ses actions d'évaluation telles que l'enquête LibQual+. Rendre le personnel visible et disponible constitue l'un des objectifs majeurs pour le SCD. Dans le but de renforcer la légitimité et la nécessité d'une bibliothèque universitaire au sein de l'Université, l'équipe de direction a donc fait le choix de créer des services innovants qui retiennent l'attention des usagers et de la tutelle. Nous l'avons vu, cette stratégie a été adaptée à l'accueil et à la relation avec les lecteurs, mais la BU d'Angers a également souhaité la décliner pour ses espaces et son offre documentaire.

### **1.2.2 Une communication vers les usagers et le personnel du SCD**

L'enquête LibQual+ à Angers, a engendré une vaste campagne de communication auprès du public de la bibliothèque. Olivier Tascheau, directeur du SCD, Daniel Bourrion, conservateur et Nicolas Alarcon, bibliothécaire, ont ainsi fait le choix de s'exposer sur les affiches de la campagne de communication et de ce fait, de se rendre visible auprès des lecteurs<sup>28</sup>.

A la suite de l'enquête, l'équipe de direction a fait le choix de continuer à décliner leurs images pour différents services créés ou développés à l'issue des résultats de l'enquête. Cette continuité dans la communication permet ainsi une meilleure visibilité des nouveaux services. Cela est d'autant plus vrai que la BU d'Angers a choisi de

---

<sup>27</sup> Source : ALARCON Nicolas. *Assessment librarian* [en ligne]. Angers : Nicolas Alarcon, 2008-2009 Disponible sur Internet : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/> (Consulté le 26/09/2009).

<sup>28</sup> Voir Annexe n°4

décliner cette communication pour des services qui touchent à la qualité de l'accueil dans les BU. A titre d'exemple, les formulaires permettant de faire des remarques et des suggestions et la signalétique autour de ce service possèdent ces mêmes photos.



**Figure 1 Boîte à remarques ou suggestions liées à l'accueil et ses formulaires avec la déclinaison de la campagne de communication pour l'enquête LibQual+**

Source : ALARCON Nicolas. *Assessment librarian* [en ligne]. Angers : Nicolas Alarcon, 2008-2009 Disponible sur Internet : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/> (Consulté le 26/09/2009).

Le SCD d'Angers a donc permis de créer un « après LibQual+ » en misant sur une campagne de communication similaire durant l'enquête et pour les actions réalisées à la suite des résultats. Face à cette continuité visuelle, le lecteur se sent d'autant plus impliqué et concerné s'il a participé à l'enquête et s'il retrouve la même thématique de communication pour de nouveaux services dans sa BU. Aujourd'hui, dans le contexte d'autonomie des Universités, la visibilité des services d'un SCD est essentielle et Angers l'a compris. En misant sur une charte graphique similaire pour des actions ponctuelles et des services pérennes, il donne ainsi une vision claire des actions menées pour améliorer la qualité de l'accueil.

## **2. LE SCD DE LYON 1 : ENTRE DEMARCHE QUALITE ET ACTIONS CONCRETES DANS LES BIBLIOTHEQUES**

### **2.1 LibQual+ : l'évènement visible d'une démarche qualité déjà initiée**

#### **2.1.1 Une réflexion amorcée dès 2004/2005**

Dans le souci d'améliorer la qualité de son accueil, le SCD de l'Université de Lyon 1 a mis en œuvre une démarche qualité dès 2005<sup>29</sup>. Ce projet a été initialisé par la direction du SCD, mais il a été réalisé avec l'appui technique d'un consultant. En parallèle à ce choix, un groupe de quinze agents volontaires a été organisé pour structurer le projet et le faire aboutir. Un comité de pilotage a également été créé et ce projet de démarche qualité s'est finalement déroulé en plusieurs phases.

<sup>29</sup> Source : CAVALIER, François ; JONNEAUX, Chantal ; MAURIES, Arlette. « La démarche qualité », *BBF*, n°5, p 78-84 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0078-002> (Consulté le 4 septembre 2009).

La première phase du projet a consisté en l'analyse de l'existant. Il a donc été demandé au consultant de relever précisément l'ensemble des prestations de services réalisés par le SCD à destination des usagers. La collecte d'informations a été rendue possible à travers la réunion du groupe de travail, des entretiens auprès du personnel et l'observation du fonctionnement des services de la BU. Le consultant a également évalué les besoins et les attentes des usagers en analysant les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée en 2004. Cette analyse a été complétée par des entretiens avec des usagers. Les dysfonctionnements perçus par le public ont alors été repérés. En parallèle à ce travail, le consultant a également coordonné le recueil des attentes et du ressenti du personnel à propos du service public effectué à la BU. La synthèse de ces démarches a été validée par le groupe de travail et le comité de pilotage, puis a ensuite été communiquée à tout le personnel. Sept thématiques d'amélioration ont été dégagées.

Dans un deuxième temps, l'ensemble du personnel a participé à un séminaire de deux jours animé par le consultant. Le but était de chercher des solutions concrètes pour améliorer les sept points repérés précédemment, qui étaient : l'harmonisation des règles et des pratiques d'accueil, la définition des transactions d'accueil et l'ébauche d'un guide de procédures, l'optimisation de l'organisation de l'accueil, le fonctionnement de l'accueil téléphonique, les supports et les outils d'information, la valorisation de l'offre d'accueil du SCD et l'évaluation de l'accueil.

Deux groupes de travail ont alors été constitués. Le premier avait pour objectif de rédiger un guide des meilleures pratiques en matière de qualité de service au public et qui pourrait s'apparenter à une charte d'engagement pour le personnel, en matière de qualité de l'accueil. Le deuxième groupe de travail a travaillé sur l'élaboration d'un référentiel d'accueil comportant des procédures d'accueil et des fiches d'information. Ce référentiel a été mis en ligne sur l'Intranet du SCD. L'ensemble de la production des deux groupes de travail a fait l'objet d'une formation délivrée à l'ensemble du personnel. Le contenu de ces formations était uniforme et tournait autour de la présentation des nouvelles règles et du référentiel ; et l'acquisition de savoir-faire en matière de relation avec le public à l'aide d'exercices et de mises en situations.

Le SCD de Lyon1 a donc souhaité mettre en place une vraie démarche qualité en impliquant l'ensemble de son personnel et en réalisant des outils au service de l'amélioration de la qualité de l'accueil dans ses BU. A la suite de la mise en place de cette démarche, un poste de chargé de mission « Indicateurs et tableaux de bord » a été créé au sein du SCD afin de concevoir et d'assurer le suivi de la démarche qualité entreprise. Ses outils sont principalement des tableaux de bord renseignés par des indicateurs statistiques et la réalisation régulière d'enquêtes de satisfaction. C'est à ce sujet que le SCD de Lyon1 a décidé de se lancer dans l'aventure LibQual+<sup>30</sup>.

### **2.1.2 Une première enquête en 2007**

LibQual+ est une enquête de satisfaction formatée et qui fournit des informations et des résultats sur de nombreux aspects d'une bibliothèque. A ce titre, cette enquête s'inscrivait parfaitement dans la démarche de recherche d'indicateurs de performances fiables pour évaluer les services du SCD. L'enquête LibQual+ a été réalisée pour la première fois à Lyon1 en 2007. Cependant il s'agissait davantage d'un test que d'une enquête de satisfaction exploitable. L'enquête a été mise en place dans sa version canadienne, ainsi, l'objectif était avant tout d'acquiescer à l'échelle des bibliothèques

---

<sup>30</sup> Ibidem

universitaires françaises des compétences sur l'outil LibQual+<sup>31</sup>. Après cette première expérience, le SCD de Lyon1 a de nouveau réalisé l'enquête en mars 2008. Les résultats de ces deux enquêtes constituent une base de données importante pour obtenir des indicateurs fiables. De plus, LibQual+ permet d'affiner considérablement les résultats en ciblant une population, une discipline ou un statut. Aussi, cette analyse fine des niveaux d'exigence des usagers d'une part et des écarts selon les questions d'autre part permet non seulement de créer des indicateurs pour l'évaluation des services mais également de cibler les actions d'amélioration de la bibliothèque.

## 2.2 Vers une évolution des services

### 2.2.1 A court et moyen termes

L'analyse des résultats de l'enquête LibQual+ a d'emblée fait ressortir des points critiques. Il est tout d'abord apparu que les locaux des BU de Lyon1 étaient inadaptés à l'utilisation souhaitée par ses usagers. D'autre part, il est apparu que l'offre en termes de ressources documentaires, particulièrement électroniques, était encore à développer et son accès nomade était réclamé. Par ailleurs, l'enquête a recueilli 212 commentaires libres que le SCD a classé en trois catégories : les espaces, les services, les collections papier et électroniques. Les demandes ont été très homogènes et sont allées dans le sens du premier constat effectué précédemment, à savoir : des espaces plus accueillants et à moderniser, des horaires à élargir, des collections papier et électroniques à développer<sup>32</sup>. En s'appuyant sur les résultats de l'enquête, le SCD a su réagir rapidement en réalisant des actions concrètes dans l'année qui a suivi la réalisation de LibQual+.

L'un des services qui était fortement demandé et qui a été mis en place à la rentrée universitaire 2008/2009 a été l'accès aux ressources électroniques à distance. Les personnes inscrites à la bibliothèque peuvent désormais consulter, après s'être identifiées, les ressources électroniques de la BU via le VPN.

Une réflexion sur les horaires d'ouverture - essentiellement en santé - a également été engagée à la suite des résultats de l'enquête. En s'appuyant sur l'aide du personnel volontaire et de moniteurs étudiants, le SCD a pu proposer des horaires d'ouverture élargis pour les trois bibliothèques de santé, durant les vacances universitaires et les périodes d'examens.

Enfin les usagers avaient pointé le manque de confort des BU de Lyon1 et notamment les bibliothèques de santé. Le SCD a également souhaité mener des actions concrètes à court terme, puisque à la rentrée universitaire 2008/2009, le mobilier de la bibliothèque principale de médecine a été changé et des espaces ont été réaménagés. Afin de rendre les locaux de la bibliothèque plus conviviaux, des espaces de travail individuels ont été créés, ce qui permet à l'étudiant de s'isoler et de travailler dans un environnement plus calme<sup>33</sup>. Par ailleurs, l'espace « Intermed » a été créé. Il s'agit d'un espace dédié à des collections non scientifiques et qui comprend des romans, des essais et des bandes dessinées empruntables par les lecteurs inscrits de la bibliothèque.

---

<sup>31</sup> Source : WOLF Dominique (SCD Lyon 1), « LibQUAL+ en France : Un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47.[en ligne] Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005> (Consulté le 15/03/2009).

<sup>32</sup> Données recueillies lors de mon stage au SCD de l'Université Claude Bernard – Lyon1

<sup>33</sup> Source : PLESSIS, Noëlla de. « Les étudiants à la bibliothèque de Caen », *BBF*, 2006, n°2, p. 64 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0064-011> (Consulté le 26/06/2009).

En améliorant et en proposant de nouveaux services moins d'un an après la réalisation de l'enquête LibQual+, le SCD de Lyon s'est engagé rapidement auprès de ses usagers. Ses actions ont été d'autant plus visibles qu'elles ont fait l'objet d'une campagne de communication dans les bibliothèques<sup>34</sup>.



**Figure 2 : Exemple d'affiche pour la campagne de communication des actions réalisées à la suite de l'enquête LibQual+ au SCD de Lyon1**

Source : SCD de l'Université Claude Bernard Lyon1. *Portail documentaire – Accueil* [en ligne]. Disponible sur Internet : [http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche\\_pagelibre/&RH](http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche_pagelibre/&RH) (Consulté le 22/09/2009)

Le choix de Lyon1 a été le même qu'au SCD d'Angers, puisqu'ils ont choisi de remercier les usagers d'avoir répondu à l'enquête. Lyon1 s'engage donc à proposer une continuité entre des actions ponctuelles telles que LibQual+ et les services créés ou développés à destination des usagers. Cet engagement constitue ainsi l'un des volets essentiels de la démarche qualité dans laquelle le SCD de Lyon1 s'est engagé.

### 2.2.2 A moyen et long termes

Le SCD de Lyon a débuté à l'été 2007, le chantier de la réhabilitation de sa BU de sciences. Ce chantier a été voté et décidé bien avant la réalisation des enquêtes LibQual+, néanmoins les enquêtes ont révélé un fort mécontentement des usagers de la BU durant cette période de travaux. En effet dès la rentrée 2007/2008, le SCD a été contraint de fermer la quasi-totalité de la BU. Seules quelques places de travail restaient à disposition des étudiants et seuls les ouvrages les plus empruntés ont été conservés en libre accès. Après un an de fonctionnement dans ces conditions, la BU a été fermée totalement et ce sont des locaux provisoires d'une surface de 200m<sup>2</sup> qui ont été ouverts. Cela a réduit encore davantage le nombre de places assises et le nombre d'ouvrages en

<sup>34</sup> Voir Annexe n°5

libre accès<sup>35</sup>. Ces périodes de travaux ont été très mal vécues par les usagers et les résultats de l'enquête LibQual+ s'en sont fait ressentir.

Même si ce chantier de réhabilitation n'a pas été conditionné par les résultats de l'enquête. L'analyse des résultats a toutefois permis de modifier des aménagements au sein de la nouvelle BU. En effet, il était initialement prévu dans les salles de lecture de grandes tables pouvant accueillir un grand nombre d'étudiants. Toutefois les résultats de l'enquête ont montré que les étudiants souhaitaient davantage des espaces individuels de travail. Aussi, des tables moins grandes et disposées le long des murs ont été achetées, tout en conservant l'achat de grandes tables dédiées à des espaces où le volume est conséquent. Si l'enquête LibQual+ n'a conditionné la mise en place de projets d'envergure, elle a toutefois permis de réajuster les projets qui étaient en cours. On peut également penser que face à l'ampleur de la contrainte qu'a généré la fermeture provisoire de la BU sciences, les usagers aient saisis l'occasion de s'exprimer lors de l'enquête LibQual+.

Parallèlement à ce constat, l'analyse des résultats a également révélé que les usagers des BU de Lyon1 étaient satisfaits de l'accueil à la bibliothèque. Ces bons résultats dans ce domaine viennent conforter le bien fondé de la démarche « qualité-accueil » que le SCD a mis en place. En offrant une meilleure formation des agents à l'accueil et en leur mettant à disposition des outils, tel que le Référentiel Qualité Accueil, qui a été élaboré par un groupe de travail interne à l'issue de la mise en place de la démarche Qualité, l'amélioration de l'accueil et le renseignements des usagers se sont nettement améliorés.



**Figure 3 : Page d'accueil du référentiel Qualité Accueil accessible en ligne au public**

Source : [http://www.univ-lyon1.fr/37086621/0/fiche\\_pagelibre/&RH=1239690824971](http://www.univ-lyon1.fr/37086621/0/fiche_pagelibre/&RH=1239690824971)

<sup>35</sup> Source : SCD de l'Université Claude Bernard Lyon1. *Portail documentaire – Accueil* [en ligne]. Disponible sur Internet : [http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche\\_pagelibre/&RH](http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche_pagelibre/&RH) (Consulté le 22/09/2009).

L'enquête LibQual+ est désormais une action pérennisée au SCD de Lyon1 et sera reconduite en 2010. En vue de l'élaboration du prochain contrat quadriennal, les résultats de l'enquête seront sans conteste intégrés à l'élaboration de nouveaux projets du SCD.

### **3. POINTS FORTS ET ENSEIGNEMENTS DE L'UTILISATION DE L'ENQUETE LIBQUAL+ AU SEIN DES SCD**

#### **3.1 Le développement de la communication et de la visibilité des services aux publics**

Comme nous l'avons constaté avec les deux exemples suivants, l'enquête LibQual+ a permis de développer et de mettre en valeur de nouveaux services ou des services qui étaient déjà existants. Pour les SCD, cette enquête peut être considérée comme un vrai moteur pour prendre conscience de l'importance des services au public en BU et pour développer un véritable projet autour de la valorisation de ceux-ci.

D'une manière générale, nous pouvons affirmer que réaliser l'enquête LibQual+ implique presque toujours de s'engager à faire évoluer la situation. Evaluer et mesurer la satisfaction des usagers de la bibliothèque suppose que si l'utilisateur n'est pas satisfait, la bibliothèque doit s'engager à faire évoluer cette perception pour la rendre meilleure. Toutefois, si les usagers semblent satisfaits de leur BU, cela ne veut pas dire qu'il n'y a rien à faire évoluer<sup>36</sup>. Le SCD peut s'engager à améliorer encore davantage cette perception en développant de nouveaux services. Face à ce constat, il est évident que les SCD d'Angers et de Lyon1 se sont engagés dans cette démarche. LibQual+ n'est pas l'aboutissement d'une réflexion autour de la perception qu'a l'utilisateur de sa bibliothèque, mais bien le point de départ pour s'engager à prendre en compte l'avis des usagers et d'améliorer ce qui lui est proposé à la BU.

A ce titre la communication pendant et après l'enquête a également son importance. Si l'enquêté n'attend rien à la suite de sa participation à l'enquête, cela ne veut pas dire qu'il ne remarquera pas les changements visibles qui auront été réalisés par la BU. Stratégiquement, la plupart des BU qui ont participé à LibQual+, ont réalisé une campagne de communication pour lancer l'enquête. Mais la plupart d'entre elles ont repris, comme Angers et Lyon1, la trame de leurs campagnes de communication pour communiquer sur les services qui ont été améliorés ou créés à la suite des résultats de l'enquête. En créant une continuité dans la communication, les usagers ont davantage conscience que la BU évolue et que c'est en partie grâce à leurs réponses à l'enquête LibQual+.

Les exemples d'Angers et de Lyon1 sont donc à ce titre, riches d'enseignements. En alliant la réactivité dans l'engagement sur des actions et une méthode de communication importante et dynamique pendant et après l'enquête, ces deux SCD ont su pleinement tirer partie de LibQual+ pour communiquer et apporter une meilleure visibilité aux services de leurs bibliothèques.

---

<sup>36</sup> Source : RENOULT, Daniel. « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? », *BBF*, 2006, n°2 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001> (Consulté le 18/05/09).

## 3.2 La possibilité d'évaluer les actions d'un SCD

« L'administration centrale devrait fixer [...] les exigences minimales qui devraient être attendues des bibliothèques universitaires en ce qui concerne leur capacité à satisfaire les besoins des usagers, lesquels devraient être systématiquement analysés par des enquêtes régulières. »<sup>37</sup>

Comme nous l'avons vu avec les exemples d'Angers et de Lyon1, la démarche d'évaluation est de plus en plus présente à l'Université et donc au niveau des SCD. Cette démarche va essentiellement dans le sens de l'autonomie des Universités. En effet, en accentuant la visibilité de leurs services et en fournissant des indicateurs et des moyens d'évaluer leurs actions, les SCD de Lyon1 et d'Angers font la démarche de se rendre visibles auprès de leurs tutelles. Par ce biais, ils justifient également leur politique documentaire et la nécessité du budget alloué à leur SCD<sup>38</sup>. A ce titre, l'utilisation de LibQual+ agrandit la panoplie d'outils permettant d'évaluer les actions d'un SCD.

Ainsi à Lyon1, la conduite d'une démarche qualité et donc d'évaluation des services, a impliqué la conception et la mise en œuvre d'un suivi régulier au moyen d'une batterie d'outils. Il s'agit principalement d'indicateurs statistiques réunis dans un tableau de bord. Toutefois l'enquête LibQual+ est venue se greffer sur ces outils. Aujourd'hui l'enquête de satisfaction auprès du public est devenue un outil pérennisé et normalisé pour alimenter l'évaluation du dispositif. C'est donc un outil qui fournit des indicateurs aux SCD pour évaluer leurs services et leurs actions. Cela va dans le sens du besoin d'évaluation des SCD et du besoin de visibilité accrue en tant que service de l'Université dans le contexte de la LRU.

---

<sup>37</sup>Source : COURTS DES COMPTES. *Rapport public annuel*. Paris : février 2006 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.ccomptes.fr/fr/CC/documents/RPA/Rpa2005Integrale.pdf> (Consulté le 20/09/2009).

<sup>38</sup>Source : GIAPPICONI, Thierry, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 3, p. 6-21 [en ligne] Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0006-001> (Consulté le 12/06/2009).



## **Partie 3 : Axes stratégiques et scénarios pour améliorer l'offre de services**

---

Suite au dépouillement des résultats de l'enquête LibQual+, réalisée en mars 2009 à la Section centrale de l'USTV, il apparaît que les usagers sont, d'une manière générale, satisfaits de leur bibliothèque et qu'ils l'apprécient en tant que lieu. Toutefois, une analyse plus fine des résultats et un dépouillement par statut (Licence, Master, Doctorat...) et par disciplines, ont permis de repérer des attentes non satisfaites ou à améliorer.

C'est en appuyant ma réflexion sur ces analyses que je souhaite proposer deux axes stratégiques pour développer et améliorer l'offre de service de la Section centrale du SCD de Toulon. Ces deux grands axes comportent chacun deux scénarios, qui dans l'ordre chronologique vont de la solution la plus rapide et la moins contraignante à mettre en place à une solution qui est plus élaborée en terme de moyens humains, matériels et financiers. Le premier axe porte sur l'amélioration de la communication des services qu'offre la BU à ses usagers : doit-on uniquement mettre l'accent sur une communication dans le « lieu » bibliothèque ou doit-on cibler notre communication en fonction des nouveaux usages et des outils de communication privilégiés par nos usagers ? Le deuxième axe porte sur une réflexion autour du « lieu » bibliothèque : souhaite-t-on uniquement renforcer les usages de travail ou recréer un lieu avec des espaces dédiés délimités en fonction d'usages prédéterminés tels que des espaces de travail en groupe, des espaces où les communications sont tolérées, un espace dédié et visible pour l'orientation des étudiants ?

Il est important de souligner que ces deux axes peuvent être complémentaires, puisqu'un réaménagement des espaces impliquera nécessairement une réflexion autour de la communication et de l'information des usagers dans la bibliothèque. Par ailleurs pour chacun des scénarios, il s'agit de proposer des solutions réalistes et réalisables. De ce fait, chaque scénario présente les actions prioritaires à mettre en place, les moyens à engager ainsi que les contraintes éventuelles qu'ils peuvent engendrer.

J'ai par ailleurs fait le choix d'illustrer chaque scénario d'un commentaire illustratif rédigé par les usagers qui ont répondu à l'enquête LibQual+. Ils ne viennent en rien substituer l'analyse des résultats, mais sont davantage présents pour illustrer les scénarios.

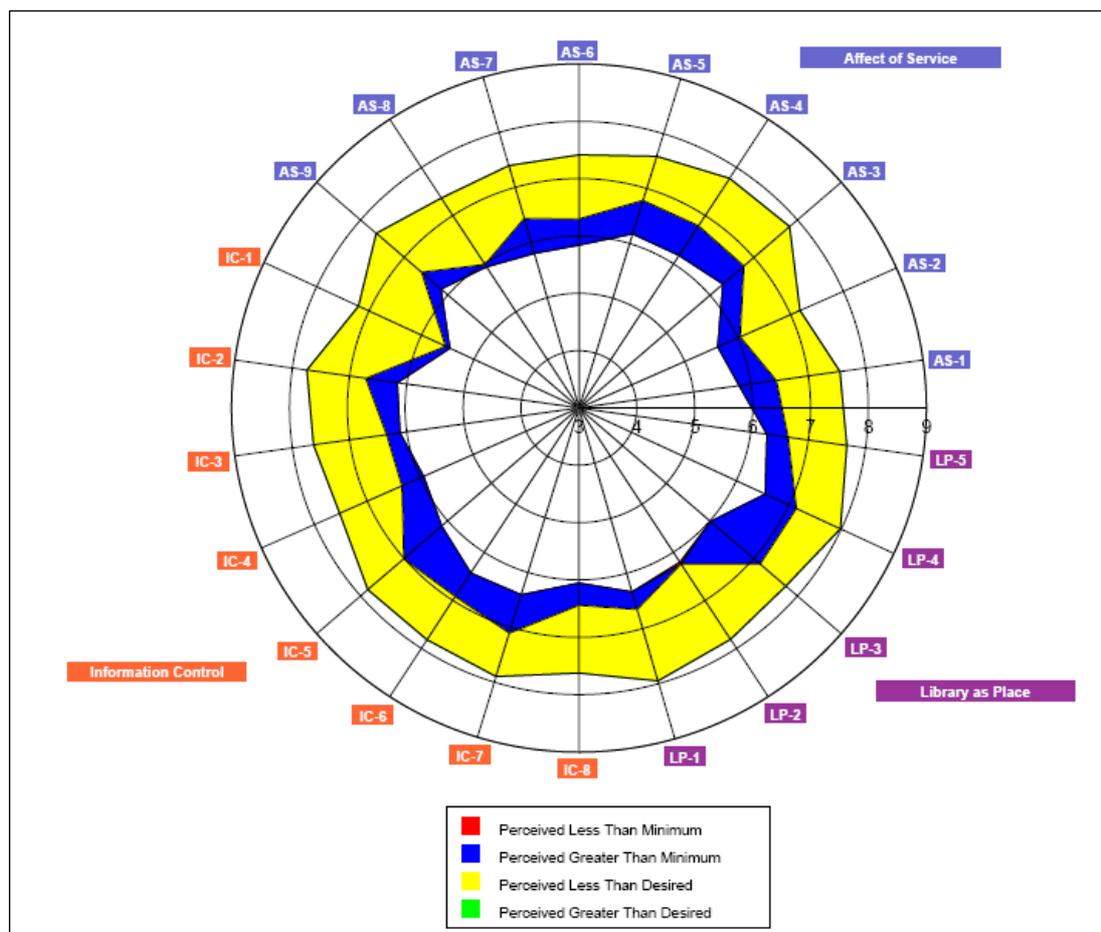
### **1. SYNTHÈSE DES RESULTATS DE L'ENQUÊTE LIBQUAL+ AU SCD DE L'USTV**

Avant de développer des axes de réflexion et de proposer des pistes d'amélioration, il s'agit de présenter dans ses grandes lignes les résultats de l'enquête LibQual+ à Toulon. En raison du contexte perturbé au moment du déroulement de l'enquête, seuls 129 personnes ont répondu à l'enquête, dont 102 personnes à la Section centrale, l'enquête

ayant été ouverte à l'ensemble des usagers des cinq bibliothèques, même si la communication autour de l'enquête ne s'est faite qu'à la Section centrale. Les étudiants en licence représentent 64% des enquêtés. Le tableau suivant nous montre la répartition des enquêtés par statut.

Nombre de répondants par statut		
	Nombre de répondants	Pourcentages
Enseignants et chercheurs	7	7%
Licence ou Bachelor	65	64%
Master ou Doctorat	29	28%
Personnel de la bibliothèque	1	1%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

En raison du faible taux de réponse, il a été difficile de dégager des aspects généraux sur lesquels les usagers sont nettement mécontents. Il s'agit davantage de points détaillés pour lesquels la bibliothèque a obtenu des résultats très faibles, voir inférieurs à ce que les usagers exigent au minimum. Afin d'étoffer ce propos, voici un aperçu du radar général des résultats de l'enquête LibQual+ au SCD de l'USTV<sup>39</sup>. L'annexe n°6 comporte un tableau explicatif pour lire les données d'un radar LibQual+.



**Figure 4 : Radar général des résultats de l'enquête LibQual+ au SCD de l'USTV**

Source : Notebook LibQual+ du SCD de l'USTV

<sup>39</sup> L'annexe n°6 comporte un tableau explicatif pour lire les données des radars LibQual+. L'annexe n°8 propose les résultats plus détaillés de l'enquête LibQual+ à la Section centrale.

Grâce à ce radar, il est possible de montrer que seules trois questions obtiennent réellement un score très faible. Il s'agit des questions :

- AS8 : « Le personnel fait preuve d'une volonté manifeste d'aider les usagers », où la bibliothèque obtient une note de 5,98 pour une note minimum exigée de 5,94.
- LP2 : « La bibliothèque m'offre un espace individuel tranquille », où la bibliothèque obtient une note de 6,20 pour une note minimum exigée de 6,24.
- IC1 : « J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau », où la bibliothèque obtient une note de 5,54 pour une note minimum exigée de 5,46.

Au-delà de ces faibles résultats pour ces trois questions, le peu de répondants à l'enquête ne permet pas de dégager de grandes tendances de résultats.

Toutefois, il a été possible de recueillir 58 commentaires libres, rédigés dans la zone prévue à cet effet à la fin de l'enquête. Ces commentaires sont très instructifs et il a été possible de dégager 5 thématiques pour les classer :

- Commentaires liés au fonctionnement pratique dans la bibliothèque
- Commentaires liés à l'offre documentaire
- Commentaires liés au lieu et à l'environnement de la bibliothèque
- Commentaires liés à la formation des usagers
- Commentaires liés à l'offre informatique à la bibliothèque

Au regard de cette synthèse, les axes de développement proposés ci-dessous sont donc à prendre avec du recul. Le faible taux de réponse incite en effet à la prudence quant à la proposition de scénarios élaborés pour répondre aux attentes des usagers. Mais au-delà des résultats de l'enquête LibQual+, les pistes de réflexions proposées sont dans leurs globalités réalisables au sein de la Section centrale.

## **2. AXE 1 : DEVELOPPEMENT ET AMELIORATION DE LA COMMUNICATION SUR LES SERVICES DE LA BIBLIOTHEQUE**

Comme nous l'avons vu précédemment, la Section centrale du SCD offre de nombreux services à ses usagers. Toutefois, l'enquête LibQual+ a démontré que les étudiants et d'une manière générale, l'ensemble des usagers, étaient mal informés sur les services à leur disposition. Pour justifier ce propos, il est possible de prendre en exemple les résultats de la question locale n°4 de l'enquête LibQual+ : « La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services ». La Section centrale obtient une note de 5.58 sur 9<sup>40</sup>, ce qui est un score moyen. De plus, il apparaît que certains services que proposent la bibliothèque depuis un an, sont méconnus des usagers et donc sous utilisés. C'est le cas de l'accès à distance aux ressources électroniques. Depuis la rentrée 2008, chaque usager inscrit à la bibliothèque a accès aux ressources électroniques à distance, depuis l'Espace Numérique de Travail (ENT)<sup>41</sup>. Or, LibQual+ a souligné la méconnaissance de

<sup>40</sup> Voir Annexe n°8

<sup>41</sup>Source : Espace numérique de travail. ENT USTV [en ligne]. Disponible sur Internet : <https://ent.univ-tln.fr/uPortal/render.userLayoutRootNode.uP> (Consulté le 27/09/2009).

ce service par les usagers<sup>42</sup> et cela peut s'expliquer principalement par l'absence de communication pour le promouvoir.

L'axe n°1 répond donc à l'objectif de la Section centrale qui est de communiquer sur son offre de services et de les rendre visibles et attractifs sur place et à distance.

## **2.1 Scénario A : communiquer sur place et à distance**

« Il manque un espace d'information centralisé sur les actions qui se passent à l'USTV et à la bibliothèque. » (Commentaire libre d'un lecteur laissé à la fin de l'enquête LibQual+)

Dans ce scénario, j'ai choisi de privilégier une communication sur les services de la BU au sein de la bibliothèque et sur le site Internet de la bibliothèque. Il s'agit donc de favoriser une communication locale réalisée par le personnel de la bibliothèque et qui utilise les supports de communication déjà existants dans la BU et sur le site Internet. L'objectif est donc de recréer à la Section centrale des zones d'informations identifiables pour les usagers comme des espaces où ils trouveront l'ensemble des informations sur les services et les actions de la bibliothèque. La bibliothèque est le lieu où l'étudiant a accès à une offre documentaire mais il doit également prendre conscience qu'elle lui propose d'autres services.

### **2.1.1 Actions**

- *Développer la communication sur les services de la BU*

La Section centrale du SCD ne possède actuellement pas de guide de lecteur ou toute autre brochure qui permettraient aux usagers de s'informer sur les services offerts à la bibliothèque. Seul l'accès au site Internet ou le renseignement auprès d'un agent permettent d'obtenir des informations sur ce que propose la BU.

L'objectif à moyen terme serait donc d'élaborer un guide du lecteur propre à la Section centrale et non à l'ensemble du SCD. Il s'agirait d'un guide sous forme papier, où seraient mentionnées des informations pratiques telles que les horaires d'ouverture ou les conditions de prêt ; mais aussi des éléments sur les services qui sont proposés à la BU, tels que le prêt d'ordinateur ou l'accès à distance aux ressources électroniques.

Ce guide du lecteur papier pourrait par ailleurs apparaître sur le site Internet de la BU sous la forme d'un fichier pdf. Grâce à des outils en ligne de création graphique, il serait également envisageable de décliner ce fichier sous la forme d'un guide électronique qui se feuilletterait comme la version papier. L'avantage de disposer d'un support papier et d'une version électronique est encore une fois la visibilité des services proposés. En effet, d'après les résultats de l'enquête LibQual+, à la question « Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ? », 14% des enquêtés ont répondu

---

<sup>42</sup> Voir Annexe n°8

« quotidiennement » et 32% ont répondu « de manière hebdomadaire »<sup>43</sup>. Il y a donc potentiellement 46% des usagers qui consultent très régulièrement le site Internet de la BU, mais surtout 54% qui ne le consultent qu'occasionnellement. C'est pour cette population qu'il est donc important de mettre en avant sur le site Internet, un guide du lecteur en ligne qui permet de résumer l'ensemble des informations dont un usager peu familier de la bibliothèque universitaire aurait besoin dès son arrivée à l'Université.

Enfin, dans le but de développer les supports de communication, il est également envisageable de décliner le guide du lecteur en plusieurs marques-pages qui reprendraient chacun une information à propos de la BU : les horaires d'ouvertures, l'accès aux ressources à distance, les conditions de prêt.

- Créer des zones dédiées à l'information

La Section centrale ne dispose pas actuellement d'espace défini où les usagers pourraient trouver des informations pratiques concernant la BU et l'USTV. L'objectif serait donc de créer deux zones au sein de la bibliothèque qui seraient dédiées à cet usage. La BU se compose d'un rez-de-chaussée et d'un étage. Il s'agirait donc de créer une zone à chaque étage.

Ces zones seraient situées à des endroits stratégiques dans la BU, dans des espaces où les usagers circulent beaucoup ; et de préférence à proximité des bureaux de références et de prêts afin que les agents puissent facilement fournir oralement des compléments d'information. La signalétique doit être propre à ces deux zones et le mobilier pourrait également être coordonné, même s'il ne s'agit que de deux panneaux d'affichages.

Au sein de ces zones d'informations serait proposé l'ensemble des documents d'informations réalisés par la bibliothèque, mais également des informations sur des actions plus ponctuelles qui ont lieu à la BU. Dans ces zones, les supports de communication seraient donc essentiellement sous forme papier par le biais d'affiches, flyer ou petit support d'information.

## 2.1.2 Moyens à mettre en œuvre

### *Pour les supports de communication*

- Désignation d'un chef de projet et constitution d'un groupe de travail pour la réalisation d'un guide du lecteur pour la rentrée universitaire 2010 : définition d'un calendrier du projet par l'équipe, définition des contenus, choix des supports, estimation du coût, choix du prestataire pour la conception et l'impression.
- A l'issue du projet : organisation d'une réunion d'information avec l'ensemble du personnel de la BU avec présentation de la maquette finale retenue et sa déclinaison en marque-pages, explication de ce choix, informations sur les dates de diffusion de ces nouveaux supports.
- Moyens financiers : environs 2500€ pour le recours à un prestataire extérieur, l'impression des guides du lecteur et des marque-pages. Cette estimation serait bien sûr à redéfinir par le groupe de travail et à valider par la direction.

---

<sup>43</sup> Ibidem

### *Pour les zones d'informations*

- Réunion avec l'ensemble du personnel pour les informer du projet, désignation d'un chef de projet et constitution d'un groupe de travail d'agents volontaires pour définir les lieux les plus appropriés pour mettre en place ces zones et commander le mobilier approprié.
- Définition des supports de communication à afficher sur ces panneaux. Il est possible d'envisager la création d'une charte graphique à cette occasion, puisque le SCD n'en possède pas actuellement.
- Désignation de deux agents référents chargés de la gestion de ses espaces : maintenance de l'espace, choix des informations à diffuser, disposition des informations.
- A l'issue du projet, réunion d'information générale sur le projet, présentation des zones d'information et de leurs fonctionnements à l'ensemble du personnel.
- Moyens financiers : environs 1500€ pour l'achat d'un mobilier spécifique à la diffusion d'informations. Si tous les supports de communication ne sont pas réalisés par le personnel de la bibliothèque, il faudra prévoir un coût pour certains supports de communication telle que des affiches supérieures aux A3 ou effectuées par un prestataire extérieur.

### **2.1.3 Contraintes**

- Pour la création d'un guide du lecteur, la contrainte principale est la pérennité du support<sup>44</sup>. En effet, créer un support papier induit un manque de souplesse par rapport aux corrections que l'on peut effectuer dessus. Les bibliothèques universitaires sont des milieux en évolution constante. Ainsi, il n'est pas rare que les horaires d'ouverture changent d'une année à l'autre ou que les conditions de prêt évoluent. Aussi, il faut avoir ces contraintes à l'esprit lorsque l'on réalise un guide papier. Sans prévoir un surcoût, la réédition d'un guide après avoir effectué des modifications doit être prise en compte lors de la rédaction du cahier des charges.
- En ce qui concerne l'aménagement de zones d'informations, la contrainte majeure peut être une refonte importante des espaces de la BU. En effet, il est possible qu'un projet qui impliquait au départ qu'un aménagement de ces zones puisse rapidement prendre l'aspect d'un réaménagement plus global de l'espace. C'est à ce titre que l'axe de travail n° 1 peut être étroitement lié à l'axe de travail n° 2 qui s'attache au « lieu » bibliothèque et donc à une réflexion autour des différents espaces que l'on peut aménager dans la bibliothèque.

---

<sup>44</sup> Source : Association des Bibliothécaires Français. *Renseignements aux usagers informer et rechercher, le bibliothécaire au service du lecteur : manuel à l'usage des bibliothécaires et futurs bibliothécaires*. Paris : ABF, 2005. Coll. Médiathèmes. 159 p.

## 2.2 Scénario B : La personnalisation des services en ligne

« Les services de la bibliothèque sont bien mais ils pourraient être améliorés, notamment par l'utilisation des outils en ligne. » (Commentaire libre d'un lecteur laissé à la fin de l'enquête LibQual+)

Outre les supports papiers, qui permettent de communiquer au sein de la bibliothèque, il est également possible d'envisager un scénario plus élaboré, davantage axé sur la communication en ligne. En effet, s'il est avéré que les étudiants fréquentent assidument le « lieu » BU, il n'en reste pas moins qu'ils utilisent de plus en plus Internet et les services en ligne pour communiquer, se documenter et travailler<sup>45</sup>. A la question « Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web ? » de l'enquête LibQual+, 46% des enquêtés ont répondu « quotidiennement »<sup>46</sup>. La BU doit donc se positionner par rapport à ces pratiques et doit se servir des canaux utilisés par les étudiants. Au-delà des supports de communication papier, il est donc possible d'élaborer un scénario qui privilégie une communication en ligne et qui permet de fournir aux étudiants des outils à utiliser exclusivement en ligne.

### 2.2.1 Actions

- *Développement de tutoriels en ligne pour les services de la bibliothèque*

L'objectif de ses tutoriels est de proposer un guide en ligne en lien avec les services à distance offerts par la BU. Il est d'autant plus facile pour l'étudiant de disposer d'un tutoriel pour un service qu'il utilise à partir du site web de la bibliothèque que d'un support papier qu'il risque de perdre ou de ne pas avoir à disposition lorsqu'il le souhaite. Il s'agira donc de créer cinq ou six tutoriels animés, c'est-à-dire non pas avec des captures d'écran mais avec un logiciel enregistreur de vidéo, capable de créer des mini-films de quelques minutes. Les tutoriels porteraient sur les services les plus utilisés par les étudiants sur le site Internet de la bibliothèque. Il serait donc possible de créer cinq tutoriels pour :

- La recherche simple
- La recherche avancée
- La recherche d'un périodique ou d'un article
- La recherche d'une revue en ligne (AtoZ)
- La recherche et le prêt d'un Ebook via la plateforme Numilog
- La lecture d'un Ebook avec le logiciel Adobe Digital et son transfert sur une liseuse électronique

Ces tutoriels seraient donc créés par les bibliothécaires et mis en ligne dans une rubrique « services en ligne » sur le site Internet de la BU. Ils faciliteraient l'utilisation des services en ligne de la BU et les rendraient plus visibles sur l'Internet dans la mesure où les usagers ne seraient pas forcément obligés d'avoir recours à un agent pour les former à leur utilisation. Au-delà d'une assistance en ligne, il s'agit bien d'un nouveau service proposé par la bibliothèque puisque les tutoriels se placent comme des guides en ligne

---

<sup>45</sup> Source : CHARLES, Evelyne ; CLOQUIER, Christophe ; DEBAR, Eléonore ; [et al.]. *Les services distants aux usagers de la bibliothèque de l'Institut national d'histoire de l'art*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 74 p.

<sup>46</sup> Voir Annexe n° 8

destinés aux usagers qui utilisent davantage les services du site Internet de la BU que les services sur place.

- *Un accès personnalisé sur le site portail de la bibliothèque*

Le développement des services et l'amélioration de leur visibilité via le site Internet de la BU passent également par un accès plus rapide à ceux-ci. Avec l'utilisation systématique d'Internet, les étudiants sont de plus en plus habitués à trouver en un ou deux clics l'information ou le service qu'ils cherchaient. L'un des objectifs du site Internet de la BU serait donc d'aller dans ce sens et de faciliter l'accès aux ressources et services en ligne de la bibliothèque.

Dans moins d'un an, le SCD de l'USTV va se doter d'un nouveau site Internet portail. Outre une ergonomie plus développée, l'objectif serait donc de créer pour chaque usager un accès personnalisé au site Internet de la BU. L'accès personnalisé équivaldrait à un accès par discipline. En s'identifiant, l'utilisateur serait automatiquement redirigé vers une interface en lien avec sa discipline. En plus des services communs à tous les utilisateurs tels que l'interrogation du catalogue du SCD, ces interfaces dédiées à chaque discipline offriraient la possibilité de cibler les services en fonction de celles-ci. A titre d'exemple, les étudiants de science auraient donc une interface où les bases de données et les périodiques en ligne en lien avec les sciences seraient directement accessibles. La recherche d'articles et de références serait donc plus rapide et donc plus efficace. A l'heure où Google leur offre une multitude de réponses en un seul clic, la bibliothèque doit réagir et leur offrir un accès rapide et facilité à des services fiables et scientifiques pour leurs études et leurs recherches. Le fait de proposer des services personnalisés ne doit pas donner l'image d'une BU « prestataire de services » mais bien d'un service public qui s'adapte aux pratiques des étudiants et qui innove en matière d'accès à l'information.

- *Des services personnalisés en ligne*

Si toutefois, le site portail du SCD ne permettait pas un accès personnalisé par discipline, il serait néanmoins possible d'envisager la même démarche mais via une plateforme en ligne. Le site Internet « Netvibes » propose la création d'interfaces personnalisées. Au niveau de la Section centrale, il serait donc possible que chaque acquéreur crée un univers Netvibes pour son domaine d'acquisition. Via cette plateforme, un usager aurait accès à l'ensemble des services proposés par la bibliothèque dans sa discipline mais il aurait également accès à des ressources telles que des bases de données, des blogs ou des sites Internet en lien avec sa discipline. Ses ressources seraient d'autant plus à valoriser qu'elles sont indexées et validées par les bibliothécaires eux-mêmes. Pour une BU, la création d'univers Netvibes équivaut donc à la création de « boîtes à outils » personnalisées par discipline, dans laquelle l'utilisateur aurait à sa disposition des outils et des sources fiables pour approfondir ses domaines d'études ou de recherches.

Par ailleurs, il est tout à fait possible d'envisager le couplage de l'accès personnalisé au site portail de la BU avec un univers Netvibes. La distinction entre les deux services se ferait alors au niveau du contenu. Le site portail avec l'accès personnalisé proposerait à l'utilisateur un accès aux ressources propres à la BU dans sa discipline, tandis que l'univers « Netvibes » garderait sa fonction de « boîte à outils » élargie à tout l'Internet dans la discipline concernée. A titre d'exemple pour la discipline « Economie-gestion » qui est enseignée à l'USTV, le site portail pourrait recenser les bases de données et les revues

accessibles sur place et à distance, auxquelles la BU est abonnée ; tandis que l'Univers Netvibes recenserait davantage des sites Internet, des blogs, des fils RSS en lien avec l'économie et la gestion.

Dans le cadre du développement et de l'amélioration de la communication sur les services que propose la bibliothèque, il est indispensable de passer par Internet et le site de la bibliothèque. La personnalisation du site portail et la création d'univers Netvibes constituent à eux seuls de nouveaux services développés par la bibliothèque, mais ils permettent également de mettre en avant d'autres services proposés par la bibliothèque et qui sont quelques fois sous utilisés par les usagers. A titre d'exemple, le SCD de Lyon1 a développé des univers Netvibes disciplinaires, accessibles à partir du site portail de la BU<sup>47</sup>.

## 2.2.2 Moyens à mettre en œuvre

### *Pour la création de tutoriels*

- Pour les tutoriels en ligne, il sera important de travailler en partenariat avec le CRI (Centre de Ressources Informatiques) de l'USTV, puisqu'il va falloir mettre des fichiers relativement lourds en ligne. De plus leurs conseils peuvent être précieux quant au logiciel à adopter pour la réalisation des tutoriels.
- Au niveau du SCD, il est important de communiquer sur les actions en cours de réalisation. Il faudra donc organiser une réunion générale afin d'expliquer à tous les agents, le but de ces tutoriels. C'est à cette occasion que devra être constitué un groupe de travail qui sera chargé de réaliser les tutoriels. En prévoyant 5 à 6 tutoriels, il est possible de les répartir en fonction des domaines de compétence de chacun. Ainsi, la personne responsable de la salle multimédia sera plus à même de réaliser le tutoriel sur le prêt d'Ebooks.
- Le SCD devra ensuite faire l'acquisition d'un logiciel de capture vidéo tel que Camtasia.
- Les membres du groupe de travail devront ensuite réaliser les tutoriels et les mettre en ligne dans un onglet « aides en lignes », du site Internet de la BU. Pour toute cette phase plus technique, ils pourront solliciter l'aide du CRI.
- Moyens financiers à mettre en œuvre : environ 400€ pour l'acquisition d'un logiciel de capture vidéo.

### *Pour la création des accès personnalisés au site portail de la bibliothèque*

- Le site portail est un projet du SCD. Si le SCD souhaite inclure des accès personnalisés avec identification, il doit l'inclure dans le cahier des charges destiné au prestataire qui sera chargé de la réalisation du site portail. Toutefois, l'ergonomie et le design des différents espaces du site Internet pourront être redéfinis avec le prestataire, afin d'obtenir des espaces disciplinaires bien distincts.
- Moyens financiers : le futur site portail de la bibliothèque est déjà budgétisé dans le cadre du contrat quadriennal 2008-2011.

---

<sup>47</sup> Source : SCD de l'Université Claude Bernard Lyon1. *Portail documentaire – Accueil* [en ligne]. Disponible sur Internet : [http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche\\_\\_\\_pagelibre/&RH](http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche___pagelibre/&RH) (Consulté le 22/09/2009).

### *Pour la création des univers Netvibes*

- Etant donné que chaque acquéreur utilise ses propres outils (périodiques, sites spécialisés, blogs...) pour réaliser ses acquisitions, il serait naturel qu'il soit chargé de la création de l'univers Netvibes de sa discipline.
- Afin que les acquéreurs puissent maîtriser l'outil Netvibes, il faudra toutefois envisager une courte formation à son utilisation, à animer par le CRI ou par l'Urfist.
- La visibilité de ces univers et leurs places dans l'arborescence du site Internet de la BU seront ensuite à définir en réunion et nécessiteront éventuellement l'intervention du CRI pour leurs mises en ligne.
- Moyens financiers : il faudra prévoir le coût d'une formation Urfist, si le CRI de l'USTV ne peut pas prendre en charge ce type de formation, c'est-à-dire environs 400€.

### **2.2.3 Contraintes**

- Pour la réalisation des tutoriels, il faudra faire attention à la qualité de la réalisation des vidéos et à la compatibilité de lecture de ces fichiers. En effet, il est important d'utiliser un format de fichier qui puisse être lu par une majorité des ordinateurs. De même, en cas de changement de certaines procédures, il faudra être vigilant et proposer rapidement une mise à jour des tutoriels concernés.
- Pour la réalisation des univers Netvibes, les contraintes de mises à jour seront similaires. En effet, une fois que les acquéreurs auront réalisé leurs univers avec le contenu approprié à la discipline, il sera important d'assurer une mise à jour régulière de l'univers. Cela passe notamment par une vérification des liens proposés.

**Axe 1** : Le premier scénario est un peu plus coûteux en termes de moyens financiers puisqu'il s'agit d'investissements au niveau de l'achat de mobiliers. En revanche le deuxième scénario implique un partenariat accru entre le SCD et d'autres services de l'USTV tel que le CRI.

Mais dans les deux cas, l'amélioration de la visibilité des services de la Section centrale nécessite des moyens humains importants. Que se soit la mise en place et l'animation des zones de communications ou la création de services en ligne, ces actions supposent une adhésion et une mobilisation importante du personnel.

Par ailleurs, les scénarios proposés peuvent se combiner. Ils permettront d'améliorer la communication et l'offre de services en fonction des usages de la bibliothèque par le public.

## **3. AXE 2 : REFLEXION SUR LE « LIEU » BIBLIOTHEQUE**

Le deuxième axe de réflexion portera davantage sur le lieu bibliothèque. Toutefois, comme nous avons pu le voir pour l'axe 1, la communication et le développement des services peuvent être étroitement liés à une réflexion sur les espaces de la bibliothèque. Cela a notamment été le cas pour le scénario A, qui inclut la création de zones d'informations.

Cependant, l'axe 2 se positionne davantage sur les espaces de travail et d'étude sédentaires de la bibliothèque. Il s'agit des espaces, voir de salles comportant des tables de travail, des postes informatiques et les collections en accès direct. Ce sont ces zones qui sont à repenser et à améliorer pour qu'elles puissent correspondre le mieux possible aux attentes des usagers en terme de conditions de travail.

Cet axe n°2 a été ciblé par rapport aux résultats de l'enquête LibQual+. En effet à l'une des questions concernant la bibliothèque en tant que lieu : « La bibliothèque m'offre un espace de travail individuel et tranquille », les enquêtes ont attribués la note de 6,20 à la BU alors que la note minimum qu'ils exigeraient serait de 6,5. Pour cette question la bibliothèque se trouve en dessous de l'exigence minimale des usagers enquêtés. Même si le taux de réponse à l'enquête LibQual+ a été très faible, il est toutefois intéressant de prendre en considération les résultats obtenus et d'essayer d'envisager des scénarios pour améliorer cet aspect du « lieu » bibliothèque.

L'axe n°2 envisage donc des scénarios pour améliorer l'utilisation des espaces de travail et l'usage qui en est fait par les étudiants, même si les résultats sur lesquels sont basées ces pistes sont à relativiser et à remettre dans le contexte perturbé du cadre de l'enquête.

### **3.1 Scénario C : Optimiser les espaces de travail existants**

« Le nombre de salles de travail en groupe est trop faible. Ambiance pas toujours studieuse ! ». (Commentaire libre d'un lecteur laissé à la fin de l'enquête LibQual+)

La Section centrale du SCD de Toulon comporte actuellement 367 places assises. Ces places assises sont réparties de plusieurs manières dans la BU ; soit autour de grandes tables de travail d'environ 10 places, soit dans des carrels de travail ou encore le long de tables situées tout le long de certains murs de la bibliothèque. La Section centrale ne possède pas de salles de travail délimitées, il s'agit plutôt d'un vaste plateau où se situent les collections et les espaces de travail.

Les résultats de l'enquête LibQual+ ont montré que les étudiants souhaitaient davantage d'espaces de travail individuels et tranquilles. De plus, le côté bruyant de certains espaces a également été souligné parmi les commentaires libres laissés à la suite de l'enquête.

L'objectif du scénario C est donc de proposer une réflexion autour des espaces de travail de la bibliothèque en proposant davantage une restructuration de certaines zones qu'une signalisation comme dans le scénario D. Il s'agit essentiellement de repenser certains espaces de la bibliothèque pour les individualiser ou au contraire y installer des carrels de travail en groupe. Cette réflexion est d'autant plus justifiée qu'avec l'entrée dans les BU des ordinateurs portables et d'autres supports dématérialisés, les étudiants ont tendance à communiquer plus bruyamment entre eux et à privilégier le travail en

groupe<sup>48</sup>. Tout en restant un lieu de documentation scientifique, la BU doit pouvoir s'adapter aux nouvelles méthodes de travail des étudiants.

### 3.1.1 Actions

- *Créer des « espaces individuels tranquilles »*

Les résultats de l'enquête LibQual+ à la Section centrale ont souligné la faiblesse des espaces de travail à ce niveau là. En effet, la BU propose un nombre important de grandes tables de travail mais peu d'espaces plus confidentiels. Il existe actuellement des tables plus fines le long de certains murs de la bibliothèque. Ces espaces sont régulièrement utilisés mais pourraient être encore davantage améliorés.

Afin de créer de véritables espaces de travail individuels à partir de ces tables, il serait en effet possible de créer des séparations nettes et proposer des espaces pour deux ou une seule personne. Des systèmes de panneaux métalliques pourraient être disposés comme cloisons afin de délimiter un espace réduit voire individuel. La bibliothèque disposerait alors d'espaces définis pour le travail à deux ou seul, propices à un travail plus studieux.

Pour renforcer l'attractivité de ces espaces individuels de travail, il est également possible d'y disposer des lampes de travail individuelles. Ces lampes offriraient un éclairage plus intimiste et accentueraient l'individualisation de ces espaces.

L'ensemble de ces aménagements amènerait la bibliothèque à disposer de zones où le travail seul ou à deux serait valorisé. Créer des espaces plus confidentiels amènerait également des conditions de travail plus calmes et donc plus propices à l'étude et à la recherche. Une définition de ces espaces pourra être envisagée à l'aide de petits supports d'information posés directement sur les tables. Il s'agira d'expliquer l'usage défini pour ces espaces et de rappeler certaines règles fondamentales en bibliothèques telles que l'utilisation des téléphones et l'adoption d'une attitude discrète.

- *Privilégier le travail en groupe dans des espaces dédiés*

Le travail en groupe est de plus en plus privilégié dans les cursus universitaires et notamment durant les trois années de Licence<sup>49</sup>. Lors de sa réhabilitation en 2004, la Section centrale du SCD de Toulon avait pris en compte ce phénomène et six carrels sont actuellement mis à la disposition des étudiants pour les travaux de groupes. Ces carrels sont en libre service par les étudiants et ne nécessitent pas de réservation. Ils sont fortement prisés des lecteurs et il s'avère régulièrement que des étudiants qui souhaitaient travailler en groupe ne puissent pas y avoir accès et se voient obligés d'occuper les tables de travail. Malgré le fait qu'ils soient installés dans des espaces ouverts, ils restent souvent dans une logique de travail en groupe avec des discussions animées et bruyantes.

Face à ce constat et au regard de l'utilisation de l'espace par les étudiants à la Section centrale, il serait possible d'aménager de nouveaux carrels de travail. Ces espaces ne supprimeraient pas des places assises, mais viseraient davantage à les regrouper et à optimiser leur utilisation. L'objectif serait alors de cloisonner un espace de travail qui

<sup>48</sup> Source : CHAINTREAU, Anne-Marie ; GASCUEL, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z : Mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2000. Coll. Bibliothèques. 314 p.

<sup>49</sup> Source : MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2009. Coll. Bibliothèques. 512 p.

était auparavant occupé par trois grandes tables de travail. Au sein de cette zone, il serait possible de créer trois ou quatre carrels destinés à accueillir chacun, un maximum de six étudiants.

Trois carrels déjà présents dans le bâtiment peuvent accueillir un maximum de dix personnes chacun. Toutefois, les travaux en groupe sont rarement effectués à plus de six personnes. C'est pourquoi il est donc possible d'envisager la création de trois carrels supplémentaires avec des dimensions optimisées pour accueillir des groupes de deux à six personnes. Ces espaces sont d'autant plus importants qu'ils légitimeraient encore davantage la place du travail en groupe dans la bibliothèque universitaire.

- *Développer une synergie avec la DOSI*

La Direction de l'Orientation, des Stages et de l'Insertion est actuellement implantée dans un espace restreint de la Section centrale. Ce service de l'USTV dispose d'une salle de documentation indépendante et propose des collections orientées vers l'insertion professionnelle, les études et les préparations de concours. Ce fonds est peu connu des étudiants et fait pourtant parti du « lieu » bibliothèque. L'objectif serait donc de renforcer la synergie BU/DOSI en amorçant une réflexion commune sur le « lieu » bibliothèque, que les entités occupent actuellement chacune de leur côté.

Il s'agirait donc de développer une réflexion commune sur les moyens de mettre en valeur leurs collections et leurs compétences au sein d'un espace déjà clairement identifié par les étudiants comme un pôle de documentation.

### **3.1.2 Moyens à mettre en œuvre**

#### *Pour la création d'espaces de travail individuels*

- Il faudra prévoir les commandes éventuelles de cloisons métalliques et de lampes de travail individuelles en accord avec le choix de mobilier actuellement implanté dans la bibliothèque. Ces acquisitions peuvent être estimées à moins de 2000€.
- Il est important d'impliquer l'ensemble du personnel sur la modification des espaces de travail. Les agents seront d'autant plus disponibles pour orienter les étudiants vers ces espaces s'ils sont capables de comprendre leur place au sein de la bibliothèque.
- Des petits supports de communication papier seront à prévoir et à disposer au sein de ces espaces pour que les usagers puissent les identifier et comprendre l'usage qui doit en être fait.

#### *Pour la création de nouveaux carrels de travail*

- La construction de trois nouveaux carrels implique des travaux plus conséquents à l'échelle de la Section centrale. Ces réalisations nécessitent une transformation d'une partie de l'espace de la bibliothèque et donc d'une partie des plans de l'architecte. La direction du SCD devra donc faire appel à celui-ci afin de définir un projet de construction en accords avec le projet initial du bâtiment.
- En ce qui concerne les moyens financiers, un budget d'environ 150000€ est à prévoir.

*Pour la synergie avec la DOSI*

- L'implantation plus forte de la DOSI dans le bâtiment de la Section centrale nécessitera en amont un projet de partenariat plus formel entre ce service et le SCD. Une fois ce partenariat établi, il faudra définir collégialement les moyens de développer la visibilité de la DOSI, sans occulter même partiellement l'identité propre de la bibliothèque universitaire.

### **3.1.3 Contrainte**

- L'investissement budgétaire constitue la principale contrainte pour la réalisation de ce scénario. Le fait d'envisager des réaménagements qui impliquent l'intervention de l'architecte du projet engendre un coût financier non négligeable.

## **3.2 Scénario D : « zonage » de la Section centrale**

« Il faudrait des étudiants plus respectueux et plus silencieux ! Certains n'ont toujours pas compris qu'il faut répondre au téléphone à l'extérieur !!! » (Commentaire libre d'un lecteur laissé à la fin de l'enquête LibQual+)

Le lieu de la bibliothèque est un espace que chaque usager s'approprie à sa manière. Toutefois, il existe des différences d'usage et avec l'introduction du multimédia dans la BU, il est parfois difficile pour un étudiant de considérer la bibliothèque comme un lieu calme, propice à l'étude et pas uniquement un lieu de rencontre.

Face à ce constat, il est donc possible d'agir sur le lieu « BU » et de repenser les espaces non pas en terme d'usager mais en terme d'usage. Le scénario C a montré qu'il était possible de réaménager les espaces de travail pour obtenir des zones plus calmes et des lieux dédiés au travail en groupe. Le scénario D s'attache plutôt à réfléchir sur une manière de redéfinir les usages au sein des espaces de travail, de les cerner et de proposer un zonage de la Section centrale en fonction de ceux-ci.

Malgré la prudence qu'il faut accorder aux résultats de l'enquête LibQual+, l'analyse des commentaires libres a souligné des attentes de la part des usagers par rapport à la question du bruit à la Section centrale. L'objectif de ce scénario est donc de proposer une graduation du bruit dans la bibliothèque, tout en l'associant à différentes manières de travailler de la part des usagers. Le zonage de la bibliothèque peut être une solution pour conjuguer pratiques de travail des étudiants et graduation du fonds sonore.

### **3.2.1 Actions**

- *Pour le zonage de la bibliothèque*

Créer des zones déterminées dans l'espace de la Section centrale, implique de cerner les usages qu'ils font des différents espaces de ce lieu. Après avoir analysé l'existant à la Section centrale, il est possible de dégager trois usages principaux de la BU qui sont : la consultation d'Internet seul ou en groupe, le travail en groupe et le travail individuel. La

Section centrale ne propose pas actuellement des zones déterminées pour les trois usages cités. Il en résulte de ce fait, une confusion des espaces et des tensions dans certaines zones entre les usagers. En effet, la Section centrale dispose d'un espace où cinq postes informatiques sont en libre-accès pour la consultation d'Internet et la réalisation de travaux de bureautique. Cet espace se situe sur une grande table de travail accolée à d'autres tables ordinaires. Or il a été démontré qu'un usager disposant d'un poste informatique générerait plus de bruit qu'un usager travaillant à partir d'ouvrages ou de supports de cours<sup>50</sup>. De fait, à la Section centrale du SCD, cet espace est beaucoup plus bruyant que les autres zones de la bibliothèque. Le constat est le même pour les grandes tables de travail, déjà évoquées dans le scénario C : elles génèrent davantage de bruit que des espaces de travail individuels. Du fait des usages de ces zones, il est facilement possible de proposer un zonage matérialisé de la bibliothèque.

Face à ce constat, il serait donc possible de créer trois types de zones à mettre en place à la Section centrale :

- Une zone 1 ou zone verte, dédiée à la discussion, à l'échange, où le travail en groupe est recommandé. Il s'agit à la Section centrale des zones avec des postes informatiques et de la salle d'actualité.
- Une zone 2 ou zone orange, dédiée au travail seul ou à deux personnes, où les chuchotements sont tolérés. Il s'agit à la Section centrale des espaces disposant de grandes tables de travail et attenantes aux zones vertes.
- Une zone 3 ou zone rouge dédiée au travail studieux et individuel, où le silence absolu est de rigueur. Il s'agit à la Section centrale, des tables filantes dédiées à des espaces de travail individuel et quelques zones en retrait dans la bibliothèque et de fait attenantes aux zones oranges.

Il est important de réaliser un cheminement cohérent au sein des espaces de la bibliothèque. Il serait en effet illogique d'accoler une zone verte, où les discussions sont largement tolérées avec le silence absolu exigé au sein des zones rouges. C'est pourquoi il est essentiel de bien délimiter les zones et leurs usages en amont de la phase de mise en œuvre du projet.

Une signalétique d'envergure sera également à mettre en place pour délimiter ces nouveaux espaces. Des codes couleurs et des slogans brefs mais percutant sont à privilégier. L'utilisation du mobilier et de l'architecture sera à valoriser pour installer cette signalétique. Toutefois, pour que les usagers puissent identifier rapidement la zone dans laquelle ils se trouveront, il sera également envisageable de placer des signalétiques sur des panneaux ou des supports de communication exclusivement dédiés à la signalisation des différentes zones.

- *En pendant au zonage des espaces de travail, créer des zones de communication*

Le zonage des espaces de travail est important, toutefois sa création répond à la nécessité de réduire le bruit dans la bibliothèque. Pour que les étudiants n'aient pas l'impression d'être dans un vase clos, il est important de proposer à contrario des espaces dédiés aux communications. La création de zones réservées à l'information a déjà été proposée dans l'axe 1, car à mon sens, elles relevaient davantage de la visibilité

---

<sup>50</sup> Source : MIRIBEL, Marielle de. « Chut ! Vous faites trop de bruit » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? », *BBF*, 2007, n°4, p. 76-83 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0076-002> (Consulté le 14/06/2009).

de l'information et des services de la BU que de l'espace physique de la bibliothèque. Tandis que la création d'espaces dédiés aux communications répondrait davantage au nouveau découpage de l'espace physique de la bibliothèque.

Il s'agirait donc d'espaces où les usagers pourraient librement répondre au téléphone et passer librement leurs communications dans les limites du respect des autres utilisateurs. Le hall d'accueil de la Section centrale étant vaste, il serait tout à fait possible de réaliser une de ces zones au sein de cet espace. Une signalétique spécifique devra être prévue pour ces espaces. Un code couleur, décliné avec un slogan ou un visuel de téléphone portable seront sans doute les codes les plus compréhensibles par les usagers. Il est possible d'envisager la création de deux zones de ce type afin que les étudiants ne soient pas obligés de se déplacer de part et d'autre de la bibliothèque pour répondre à une communication téléphonique.

- *Former le personnel à l'accueil dans ces nouveaux espaces*

La réalisation du zonage de la bibliothèque induit l'implication de l'ensemble du personnel quant à son fonctionnement et à son respect par les usagers. La création de zones délimitées et déterminées en fonction d'un usage suppose une large campagne d'information auprès des usagers. L'ensemble du personnel de la bibliothèque devra donc être capable d'orienter les usagers en fonction de leurs usages de la BU, mais également de les réorienter s'il s'avérait que leurs comportements ne correspondraient pas à la zone dans laquelle ils se trouveraient. Si les agents assurent déjà actuellement des permanences de service public, ils devront dans les premiers temps de la mise en place du zonage être activement présents dans les espaces de la bibliothèque pour accueillir et informer les usagers de cette modification de l'espace. L'implication de l'ensemble du personnel de la bibliothèque sera indispensable pour assurer la pertinence et le fonctionnement des nouvelles zones de travail

### **3.2.2 Moyens à mettre en œuvre**

*Pour le projet de zonage dans sa globalité*

- L'idée du zonage de la bibliothèque devra être présentée lors d'une réunion avec l'ensemble du personnel de la Section centrale. Un groupe de travail pourra être créé pour concevoir et réaliser le projet : date de mise en service du projet, délimitation et définition des espaces, descriptions précises des usages de chaque zone, choix d'une signalétique appropriée et de la campagne d'information à mener auprès des usagers.
- Prévoir une formation des agents de la Section centrale à l'orientation et à l'information du public dans ces nouvelles zones. Ces formations pourront être assurées par des membres du groupe de travail qui auront travaillé sur le projet.
- Moyens financiers : la signalétique appropriée au zonage de la bibliothèque aura un coût plus important que le zonage lui-même. Un budget d'environ 3000€ est à prévoir pour réaliser une conception de qualité.

### **3.2.3 Contrainte**

La création de zones propres à certains usages du public implique une certaine rigidité des espaces à long terme. Les déménagements de collections et les déplacements de mobiliers auront, dès lors que les zones seront mises en place, des conséquences sur les zones créées et leurs signalétiques. Il est donc important pour le SCD d'adopter une

vision à long terme des espaces de la Section centrale avant de procéder à la réalisation de ce zonage. A l'heure où les collections sont de plus en plus dématérialisées, il est fondamental de se poser la question de leurs places dans la bibliothèque et donc de leurs usages par le public au sein du « lieu » bibliothèque.

**Axe 2 :** Le scénario C est plus couteux dans l'immédiat en termes de moyens financiers puisque la construction de nouveaux carrels de travail induit un coût important.

Cependant la réalisation du scénario C pourra entraîner à long terme la mise en place d'un zonage proposé dans le scénario D. La délimitation d'espaces peut dans un premier temps se traduire par un aménagement plus optimal des espaces de travail existants.



## Conclusion

---

Malgré des résultats à prendre avec prudence, l'enquête LibQual+ a permis d'obtenir un aperçu des attentes des usagers par rapport à l'offre de services de la Section centrale et par rapport au bâtiment d'une manière générale. Même si ces résultats sont à nuancer, LibQual+ a néanmoins montré que les étudiants étaient globalement satisfaits de leur bibliothèque et de ses services. Toutefois, certains résultats ont montré qu'il était possible d'améliorer les services et les aménagements de la bibliothèque pour se rapprocher encore davantage des attentes des lecteurs.

Mon projet s'est donc concentré sur des propositions d'amélioration et de développement des services selon deux axes. Il s'agit maintenant de continuer à les inscrire dans une démarche projet et d'en tirer des actions concrètes.

Grâce aux axes proposés dans ce projet, le SCD aura le choix entre développer une visibilité et une communication sur les services uniquement au sein du « lieu » bibliothèque (scénario A) ou d'étoffer sa communication et son offre de services par le biais du futur portail du SCD et des outils du web 2.0 (scénario B). Il est également possible d'amorcer, cinq ans après l'extension de la bibliothèque, une redéfinition des espaces soit en privilégiant un investissement mobilier et architectural (scénario C), soit en développant un zonage des espaces en privilégiant les logiques d'usages de la bibliothèque (scénario D). Toutefois, les scénarios A et B de l'axe 1 peuvent parfaitement se combiner, mais cela suppose d'importants moyens humains. En effet, les moyens de communiquer sur les services sont variés mais ils nécessitent tous des mises à jour constantes et des veilles quant aux supports à diffuser. C'est pourquoi l'implication du personnel doit être essentielle dans les deux scénarios puisque les informations et la communication sur les services peuvent être rapidement périmées. Il en va de même avec l'axe 2, où la réflexion sur les espaces de la bibliothèque peut combiner les scénarios C et D. Cependant, le dernier scénario nécessite un investissement financier moindre mais une implication du personnel plus importante puisqu'il faudra former les usagers à la redéfinition des espaces de la Section, même si le zonage aura été fait en fonction de leurs usages. La structuration en axes et en scénarios est formelle et les propositions effectuées pourront se combiner en fonction des choix stratégiques et politiques du SCD. C'est désormais à l'équipe de direction de prendre des décisions et de réaliser des choix concrets pour développer l'offre de services de la Section centrale.

En effet, la phase suivante de ce PPP consiste à communiquer les résultats de l'enquête LibQual+ au personnel de la bibliothèque et aux usagers. Une réunion avec l'ensemble des agents de la Section centrale est d'ores et déjà prévue pour effectuer cette présentation. Il est important d'impliquer l'ensemble des agents de la BU durant toute les phases de l'enquête pour qu'ils comprennent la démarche dans laquelle elle s'intègre au sein de la bibliothèque. Il s'agit notamment de les informer quant aux finalités de l'enquête : LibQual+ n'est pas un audit destiné à l'évaluation du travail du personnel, mais bien un outil qui permet de connaître la perception de la BU du point de vue des usagers et de recueillir leurs attentes par rapport à celle-ci. Une campagne de communication sera également effectuée auprès des usagers pour les informer sur les actions qui auront été réalisées suite aux résultats de l'enquête.

Pour la Section centrale du SCD, la réalisation de cette enquête a démontré combien il était important de bien connaître la satisfaction et les attentes des usagers pour améliorer les services et leur visibilité. La reconduction de l'enquête LibQual+ va désormais constituer un outil fiable pour aborder l'évaluation des services et la démarche projet du SCD.

D'une manière générale, la réalisation d'enquêtes de satisfaction va permettre aux SCD de renforcer l'adéquation de leurs services avec les attentes des usagers et d'intégrer de façon structurée les nouveaux modes d'évaluation et de gestions de leurs actions.

# Bibliographie

---

## Sur l'Université du Sud Toulon-Var et le SCD :

Espace numérique de travail. *ENT USTV* [en ligne]. Disponible sur Internet : <https://ent.univ-tln.fr/uPortal/render.userLayoutRootNode.uP> (Consulté le 27/09/2009).

SCD de l'Université du Sud Toulon-Var. *Bibliothèque de l'Université de Toulon et du Var* [en ligne]. Disponible sur Internet : [http://bu.univ-tln.fr/toulon\\_new/default.htm](http://bu.univ-tln.fr/toulon_new/default.htm) (Consulté le 29/09/2009).

Université du Sud Toulon-Var. *Université du Sud Toulon-Var* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.univ-tln.fr/> (Consulté le 25/09/2009).

## Sur les bibliothèques en général

BERARD Raymond, « La bibliothèque en bouleversement », *BBF*, 2007, n° 1, p. 113-114 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-01-0113-002> (Consulté le 12/08/2009).

CARBONE, Pierre. « Un constat à partager, un plan d'action à engager », *BBF*, 2006, n° 4, p.56-57 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-04-0056-000> (Consulté le 18/05/09).

CHARENTREAU, Anne-Marie ; GASCUEL, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z : Mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2000. Coll. Bibliothèques. 314 p.

COURS DES COMPTES. *Rapport public annuel*. Paris : février 2006 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.ccomptes.fr/fr/CC/documents/RPA/Rpa2005Integrale.pdf> (Consulté le 20/09/2009).

MIRIBEL, Marielle de. « « Chut ! Vous faites trop de bruit » : Quel silence en bibliothèque aujourd'hui ? », *BBF*, 2007, n°4, p. 76-83 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-04-0076-002> (Consulté le 14/06/2009).

## Sur l'enquête LibQual+ et les enquêtes auprès des usagers

ALARCON Nicolas. *Assessment librarian*. [en ligne]. Angers : Nicolas Alarcon, 2008-2009 Disponible sur Internet : <http://assessmentlibrarian.wordpress.com/> (Consulté le 26/09/2009).

LEGARE Jimmy, « LibQUAL+MC Site web du projet LibQUAL+MC : <http://www.libqual.org/> : Mesurer les attentes et adapter l'offre de services », *BBF*, 2005, n° 5, p. 49 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-05-0049-003> (Consulté le 23/06/2009).

LIBQUAL+. *LibQual+(TM): Charting Library Service Quality* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.libqual.org/About/InformationFrench/index.cfm>. (Consulté le 24/05/2009).

RENOULT Daniel. « L'élargissement des publics des bibliothèques : Pourquoi ? Comment ? Pour combien de temps ? » *Congrès de l'ABF* [en ligne]. Paris : ABF, juin 2006. Disponible sur Internet : <http://www.abf.asso.fr/IMG/doc/daniel%20renoult.doc> (Consulté le 20 août 2009).

RENOULT, Daniel. « Enquêtes de publics dans les bibliothèques universitaires : Où en sommes-nous ? », *BBF*, 2006, n°2, p. 5-9 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0005-001> (Consulté le 18/05/09).

SCD de l'Université d'Angers. BU – Université d'Angers [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bu.univ-angers.fr/> (Consulté le 14/09/2009)

Wiki LibQual+. *Index [Le wiki de la liste libqual-fr]* [en ligne]. Disponible sur <https://listes.cru.fr/wiki/libqual-fr/index> (Consulté le 23/03/09).

WOLF Dominique (SCD Lyon 1), « LibQUAL+ en France : Un outil pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 3, p. 39-47 [en ligne] Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0039-005> (Consulté le 15/03/2009).

## Sur l'évaluation en bibliothèque

BERGER, Emmanuelle. *Le Département du public et la qualité de l'accueil au SICD 2 de Grenoble*, Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 50 p.

CARBONE, Pierre (dir.). *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Paris : Ed. Tec et Doc, 2002. Coll. La boîte à outils. 256 p.

CAVALIER, François ; JONNEAUX, Chantal ; MAURIES, Arlette. « La démarche qualité », *BBF*, n°5, p 78-84 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-05-0078-002> (Consulté le 4 septembre 2009).

DIAMENT, Nic. *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1997. (Coll. La Boîte à Outils) 198 p.

GIAPPICONI, Thierry, « Les dimensions politiques et stratégiques de l'évaluation en bibliothèque », *BBF*, 2008, n° 3, p. 6-21 [en ligne] Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-03-0006-001> (Consulté le 12/06/2009).

GOUYON, François. *L'évaluation en bibliothèques publiques : permanences des enjeux, nouveaux outils, nouvelles méthodes ?*, Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne: ENSSIB, 2008. 92 p.

KOLDERUP FLATEN, Trine (dir.). *Management, marketing and promotion of library services based on Statistics, analyses and evaluation*. Munich : IFLA, K.G. Saur, 2006. IFLA Publications. 462 p.

LAMY, Jean-Philippe. « Evaluer un service de référence : Quels outils », *BBF*, 2001, n°4, p.82-88 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-04-0082-001> (Consulté le 06/09/09).

LAVALLÉE, Sylvie. *Le management de la qualité dans une bibliothèque publique : analyse et proposition pour une démarche de type ISO 9001 appliquée à une bibliothèque de lecture publique*, Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne: ENSSIB, 2008. 104 p.

POLL, Roswitha ; BOEKHORST, Peter. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*, 2<sup>e</sup> ed. Munich: K.G. Saur, 2007. (IFLA Publications) 269 p.

SUTTER, Éric. *L'évaluation et les Indicateurs de la performance des activités info-documentaires*, Paris : ADBS éditions, 2006. (Coll. L'essentiel sur) 60 p.

## **Sur les services aux publics**

ACCART, Jean-Philippe ; pref. de Patrick BAZIN. *Les services de références : du présentiel au virtuel*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2008. Coll. Bibliothèques. 283 p.

Association des Bibliothécaires Français. *Renseignements aux usagers informer et rechercher, le bibliothécaire au service du lecteur : manuel à l'usage des bibliothécaires et futurs bibliothécaires*. Paris : ABF, 2005. Coll. Médiathèmes. 159 p.

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. Coll. Bibliothèques. 444 p.

CASSELL, Kay-Ann. *Reference and information services in the 21st century an introduction*. Londres: Facet, 2006. 378 p.

CHARLES, Evelyne ; CLOQUIER, Christophe ; DEBAR, Eléonore ; [et al.]. *Les services distants aux usagers de la bibliothèque de l'Institut national d'histoire de l'art*, Mémoire de diplôme de conservateur des bibliothèques. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 74 p.

FALGON-DEFAY, Nathalie. *De l'autre côté du bureau de référence usage et perception d'un service*, Projet professionnel personnel de bibliothécaire. Villeurbanne : ENSSIB, 2004. 71 p.

LEFEVRE, Alain. « La bibliothèque comme espace « public » ». *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 2001, n°192, p.67-68.

LUPONE, Luc. *Du monde clos à l'univers infini. La fonction de la référence en bibliothèque universitaire*, Mémoire de diplôme de conservateur de bibliothèque. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 61 p.

MIRIBEL, Marielle de. *Accueillir les publics. Comprendre et agir*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2009. Coll. Bibliothèques. 512 p.

PEYRE, Claire. *Organiser les services aux publics : de l'accueil à la formation des usagers de la BU d'Albi*, Projet Professionnel Personnel. Villeurbanne : ENSSIB, 2005. 63 p.

PLESSIS, Noëlla de. « Les étudiants à la bibliothèque de Caen », *BBF*, 2006, n°2, p. 64 [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0064-011> (Consulté le 26/06/2009).

SCD de l'Université Claude Bernard Lyon1. *Portail documentaire – Accueil* [en ligne]. Disponible sur Internet : [http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche\\_\\_pagelibre/&RH](http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche__pagelibre/&RH) (Consulté le 22/09/2009).

TABET, Claudie. *La bibliothèque « hors les murs »*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2004. Coll. Bibliothèques. 317 p.

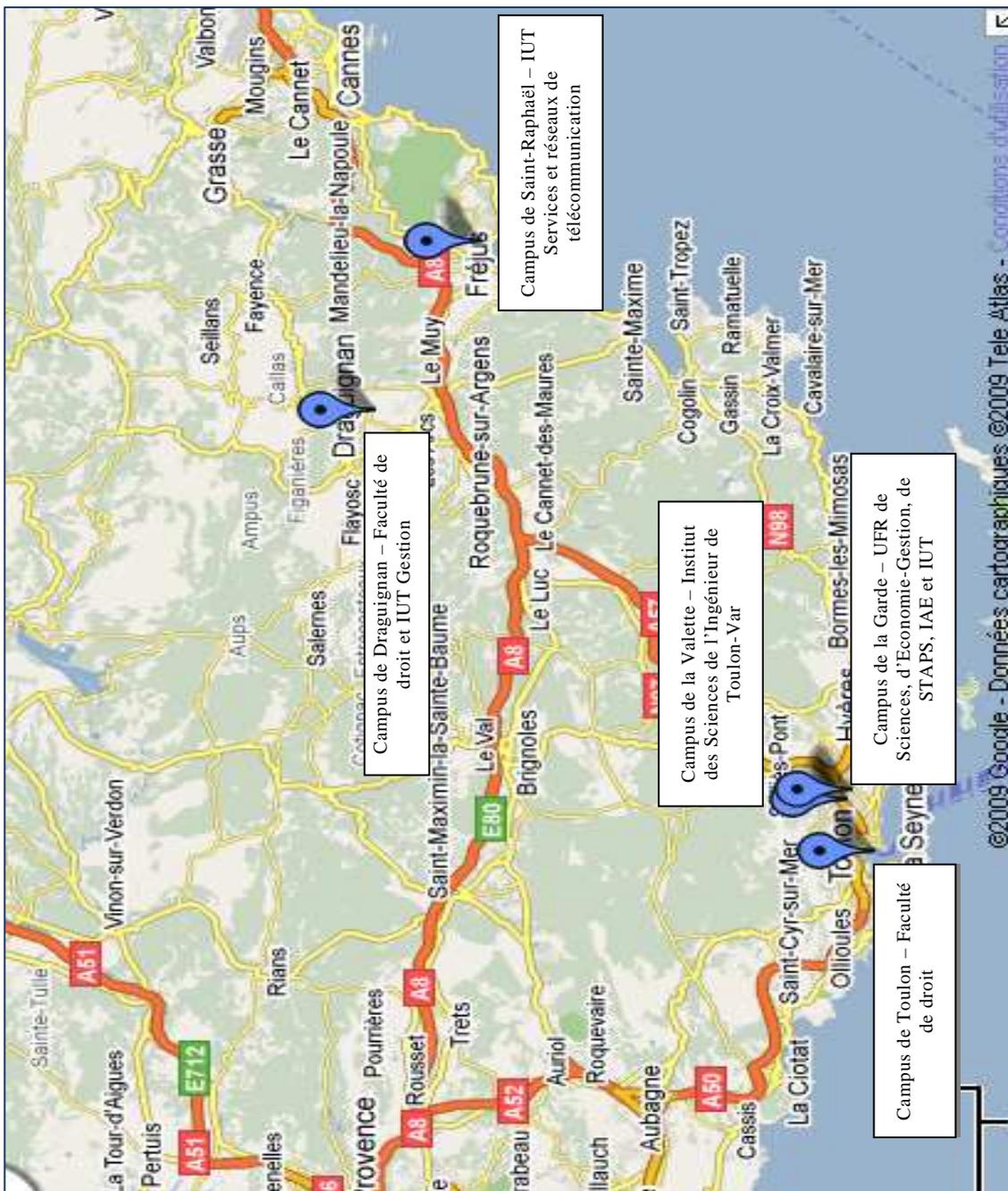
.

## Table des annexes

---

<b>1- APERÇU DE L'IMPLANTATION DE L'UNIVERSITE DU SUD TOULON- VAR DANS LE DEPARTEMENT DU VAR.....</b>	<b>58</b>
<b>2- APERÇU EXTERIEUR DE LA SECTION CENTRALE DU SCD .....</b>	<b>59</b>
<b>3- QUESTIONNAIRE PAPIER DE L'ENQUETE LIBQUAL+ AU SCD DE L'USTV .....</b>	<b>60</b>
<b>4- CAMPAGNE DE COMMUNICATION POUR L'ENQUETE LIBQUAL+ AU SCD DE L'UNIVERSITE D'ANGERS .....</b>	<b>66</b>
<b>5- AFFICHES POUR LA CAMPAGNE DE COMMUNICATION DES ACTIONS REALISEES A LA SUITE DE L'ENQUETE LIBQUAL+ AU SCD DE LYON1....</b>	<b>69</b>
<b>6- RADAR EXPLICATIF POUR LIRE LES DONNEES LIBQUAL+ .....</b>	<b>70</b>
<b>7- TABLEAU D'EQUIVALENCES ENTRE LES CODES DES QUESTIONS ET LEURS INTITULES .....</b>	<b>71</b>
<b>8- APERÇU DES RESULTATS DE L'ENQUETE LIBQUAL+ A LA SECTION CENTRALE .....</b>	<b>72</b>

# 1- Aperçu de l'implantation de l'Université du Sud Toulon-Var dans le département du Var



Source : <http://maps.google.fr/maps?hl=fr&tab=w>

## 2- Aperçu extérieur de la Section centrale du SCD



Cet aperçu a été réalisé lors du projet d'extension de la Section centrale en 2004.

Source : [http://bu.univ-tln.fr/toulon\\_new/frameset-infos.htm](http://bu.univ-tln.fr/toulon_new/frameset-infos.htm)

# 3- Questionnaire papier de l'enquête LibQual+ au SCD de l'USTV

## Université du Sud Toulon-Var

### Bienvenue!

Dans le but d'améliorer les services de notre bibliothèque, nous souhaitons mieux connaître vos attentes.

Nous procédons à ce sondage pour mesurer la qualité de nos services et pour améliorer à l'aide du programme LibQUAL+(MC) de l'Association des Bibliothèques de Recherche.

**Dix minutes** environ devraient vous suffire pour répondre au questionnaire ci-joint. Merci de votre participation!

Les informations fournies dans ce questionnaire seront traitées aux Etats-Unis. Selon la loi concernant la protection des données personnelles, nous sommes tenus d'indiquer clairement que toutes les informations fournies dans ce questionnaire le sont à titre volontaire et que vous n'avez aucune obligation d'y répondre.

Veillez noter les énoncés suivants de 1 à 9 en remplissant les grilles ci-dessous, et ce pour chacun des trois niveaux:

*Minimal* -- représente le niveau de service minimal que vous trouveriez acceptable

*Souhaité* -- représente le niveau de service que vous souhaitez personnellement

*Observé* -- représente le niveau de service que vous observez régulièrement dans votre bibliothèque

Effectuez un classement dans chacune des trois colonnes OU indiquez les énoncés qui ne s'appliquent pas par "N/A." Le choix de "N/A" annulera toutes les autres réponses pour cet énoncé.

Énoncés...	Niveau minimal que je trouverais acceptable		Niveau que je trouve souhaitable		Niveau de service observé est		N/A
	bas	élevé	bas	élevé	bas	élevé	
1) Le personnel m'inspire confiance	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
2) J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
3) Les locaux de la bibliothèque incitent à l'étude	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A
4) La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		N/A

5)	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6)	Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7)	Le personnel est toujours courtois	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8)	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9)	La bibliothèque m'offre un espace individuel tranquille	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10)	Le personnel est 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	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
11)	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12)	Les bibliothécaires doivent me former à une bonne utilisation des bases de données, revues et livres électroniques	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13)	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14)	L'organisation de visites/présentation de la bibliothèque	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15)	Les locaux sont accueillants et confortables	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
16)	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17)	Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18)	La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19)	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20)	Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
21)	La bibliothèque offre un espace pour étudier, faire des recherches et travailler	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22)	Le personnel fait preuve d'une volonté manifeste d'aider les usagers	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

23)	La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
24)	Les revues électroniques ou papier correspondent à mes besoins	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
25)	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
26)	Un accès facile aux ordinateurs, à l'Internet et aux logiciels	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
27)	La bibliothèque apporte une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de ses services	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

**Veillez indiquer votre niveau d'adhésion aux énoncés suivants:**

28)	La bibliothèque m'aide à maintenir mes connaissances à leur meilleur niveau.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
29)	La bibliothèque contribue à me faire progresser dans ma discipline ou travail.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
30)	La bibliothèque me rend plus efficace dans mon travail universitaire.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
31)	La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
32)	La bibliothèque m'aide à développer mes capacités à rechercher l'information dont j'ai besoin pour mes études ou mes travaux.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
33)	En général, je suis satisfait(e) de la façon dont je suis traité(e) à la bibliothèque.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
34)	En général, je suis satisfait(e) de l'aide que m'offre la bibliothèque pour mes études, mes recherches et mon enseignement.	1 2 3 4 5 <i>Fortement en désaccord</i>	6 7 8 9 <i>Fortement en accord</i>
35)	Comment évaluez-vous globalement la qualité des services offerts par la bibliothèque?	1 2 3 4 5 <i>Extrêmement basse</i>	6 7 8 9 <i>Extrêmement haute</i>

**Votre profil d'utilisateur de la Bibliothèque:**

36)	Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	<input type="checkbox"/> Quotidienne <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input type="checkbox"/> Mensuelle <input type="checkbox"/> Quelques fois par an <input type="checkbox"/> Jamais
-----	---	---

37)	Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	<input type="checkbox"/> Quotidienne <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input type="checkbox"/> Mensuelle <input type="checkbox"/> Quelques fois par an <input type="checkbox"/> Jamais
38)	Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de bibliothèques?	<input type="checkbox"/> Quotidienne <input type="checkbox"/> Hebdomadaire <input type="checkbox"/> Mensuelle <input type="checkbox"/> Quelques fois par an <input type="checkbox"/> Jamais

<b>Vous êtes prié de répondre à ces quelques questions vous concernant:</b>	
39)	Quelle bibliothèque fréquentez-vous le plus souvent? <input type="checkbox"/> Centrale - La Garde <input type="checkbox"/> Droit - Toulon <input type="checkbox"/> ISITV - La Valette <input type="checkbox"/> IUT SRC - Saint-Raphaël <input type="checkbox"/> Droit / Gestion - Draguignan
40)	Âge: <input type="checkbox"/> Moins de 18 ans <input type="checkbox"/> 18 - 22 ans <input type="checkbox"/> 23 - 30 ans <input type="checkbox"/> 31 - 45 ans <input type="checkbox"/> 46 - 65 ans <input type="checkbox"/> Plus de 65 ans
41)	Sexe: <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin

- 42) Discipline:  Administration économique et sociale  
 Arts  
 Cours préparatoire aux études universitaires  
 Droit et sciences juridiques  
 Hôtellerie, tourisme  
 Informatique  
 Langues et littératures, traduction  
 Management  
 Sciences  
 Sciences de gestion / Commerce  
 Sciences de l'éducation (pédagogie, formation des éducateurs et des enseignants)  
 Sciences de l'information et de la communication  
 Sciences de l'ingénieur  
 Sciences et techniques des activités physiques et sportives  
 Sciences humaines  
 Sciences sociales, économiques et politiques

**43) Position:**

(Choisissez l'énoncé qui vous décrit le mieux.)

- Licence ou Bachelor:  Bac + 1 (1ère année licence, bachelor ou autre)  
 Bac + 2 (2e année licence, bachelor ou autre)  
 Bac + 3 (3e année licence, bachelor ou autre)  
 Cours d'accès aux études universitaires

- Master ou Doctorat:  Bac + 4 (1ère année M ou autre)  
 Bac + 5 et plus (2e, 3e année M ou autre)  
 Agrégation (La France seulement)  
 Mastères de recherche, Majeur, Mineur, MAS, MBA, MPA  
 Doctorat  
 Autre

- Enseignants et chercheurs:  Professeur et assimilé  
 Professeur assistant  
 Maître de conférences et assimilé  
 Chercheur (CNRS, INSERM, praticien hospitalier, etc.)  
 Autre personnel enseignant-chercheur (ATER, post-doc, visiteur)

- Personnel de la bibliothèque:  Directeur, directeur adjoint (Manager, assistant manager)  
 Chef de section, chef de service  
 Autres bibliothécaires  
 Magasinier, intendant  
 Informaticien, administratif, ou autre

- Personnel et autres professionnels:  Personnel de l'université non enseignant (administratif, technique, informaticien)  
 Formation continue  
 Autres professionnels extérieurs

**44) Commentaires sur les services:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 45)** Indiquez votre adresse électronique si vous désirez participer au tirage au sort. (Optionnel)  
Votre adresse électronique demeurera strictement confidentielle et ne sera aucunement liée aux données de l'enquête.

---

**Merci d'avoir participé à cette enquête sur la qualité des services de bibliothèque!**

# 4- Campagne de communication pour l'enquête LibQual+ au SCD de l'université d'Angers

## Communication pendant l'enquête



Source : [http://bu.univ-angers.fr/index.php?S\\_file=config/html/libqual\\_communication.php](http://bu.univ-angers.fr/index.php?S_file=config/html/libqual_communication.php)

## Qualité des ressources et facilité d'utilisation

### Votre avis

"Je trouve que le handicap majeur de la BU est son moteur de recherche que je trouve franchement à revoir."

*Étudiante de Licence, 30 ans*

"Excellent service en général mais je rêve de pouvoir accéder à toutes les revues électroniques depuis mon domicile par internet."

*Rechercheur IUT de Nantes, 37-40 ans*

"Il est fréquent de ne pas trouver des livres pourtant indiqués comme disponibles et sur plusieurs jours consécutifs."

*Étudiante en master / doctorat, 23-30 ans*

"Vous manquez ouvrages sur certaines disciplines. Il est nécessaire d'avoir plus d'exemplaires disponibles."

*Étudiant Nantes, 23-30 ans*

### Notre engagement

Simplifier l'interrogation de notre catalogue et limiter le nombre de clics pour connaître la disponibilité des documents. Proposer à terme un outil plus simple et plus performant proche des standards du web

Vous permettre d'interroger les bases de données et les revues en ligne depuis chez vous. Accès distant proposé depuis septembre 2008 par simple identification sur le site internet de la BU au moment de la connexion à la ressource.

Améliorer le rangement régulier des collections par les moniteurs étudiants. Mettre en place un suivi individualisé pour tout signalement avec rachat du document au bout de 3 semaines en cas de perte avérée. Tenir le lecteur informé des opérations en cours.

Accentuer la politique d'achat des exemplaires de manuels pour les titres les plus empruntés. Acheter 300 nouveaux exemplaires en géographie, histoire et psychologie avant fin 2008.





# Qualité des espaces et facilité d'accès

## Votre avis

" Ce serait intéressant qu'il y ait plus de salles de travail afin que l'on puisse travailler en groupe sans gêner les autres ".  
*Étudiant de l'univ. 18-22 ans*

" Je trouve lamentable que les services de photocopies soient aussi onéreux ".  
" Le personnel devrait plus souvent régler le problème des imprimantes réseau qui sont toujours en panne ".  
*Étudiante en Master/Désirée, 22-30 ans*  
*Étudiant de Lorraine, 31-45 ans*

" Les toilettes de la BU Belle Beille ne sont pas très salubres ".  
*Étudiant de l'univ. 18-22 ans*

" Je pense qu'une BU est un lieu très important et doit être ouvert aux étudiants sans limite, c'est pourquoi je trouve les horaires d'ouverture pas assez larges et trop restreints ".  
*Étudiante de l'univ. 18-22 ans*

## Notre engagement

Aménager des salles pour le travail en groupe isolées des espaces de lecture et offrant une capacité de 100 places assises.

Proposer dès septembre 2008 une carte rechargeable offrant un tarif dégressif de 7 à 5 centimes la copie. Début 2009, vous permettre d'imprimer sur les photocopieurs depuis des postes réservés, à l'aide de votre carte rechargeable.

Rénover les sanitaires et assurer une meilleure propreté des toilettes par un deuxième nettoyage quotidien.

Depuis janvier 2008, la bibliothèque s'est engagée dans une réflexion sur les horaires et le temps de travail afin d'adapter l'ouverture du service aux besoins des lecteurs. Les modifications interviendront à la rentrée universitaire 2009.



## 5- Affiches pour la campagne de communication des actions réalisées à la suite de l'enquête LibQual+ au SCD de Lyon1

**Des locaux confortables, agréables et modernes...**

Vous en rêviez ?



**La bibliothèque change son mobilier !**



Nous avons tenu compte de vos remarques et suggestions apportées lors de l'enquête LibQual. Elles sont encore et toujours source d'amélioration.



<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

**Des horaires d'ouverture élargis à la BU...**

Vous en rêviez ?

Pendant les examens	Pendant les congés universitaires	
		
<b>Laënnec</b> 21 h	<b>Lyon Sud</b> 22h	<b>Rockefeller</b> 19h30

**La bibliothèque quand vous en avez besoin !**

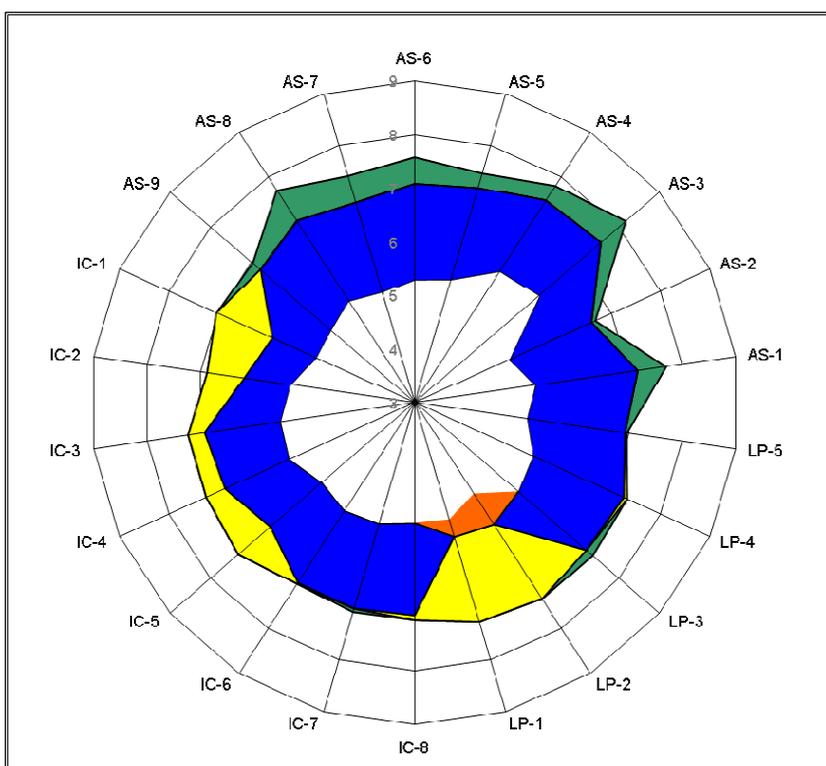
Nous avons tenu compte de vos remarques et suggestions apportées lors de l'enquête LibQual. Elles sont encore et toujours source d'amélioration.



<http://portaildoc.univ-lyon1.fr>

Source : SCD de l'Université Claude Bernard Lyon1. *Portail documentaire – Accueil* [en ligne].  
 Disponible sur Internet : [http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche\\_\\_\\_pagelibre/&RH](http://portaildoc.univ-lyon1.fr/48902734/0/fiche___pagelibre/&RH) (Consulté le 22/09/2009).

## 6- Radar explicatif pour lire les données LibQual+



	Aire où les réponses sont supérieures au maximum désiré
	Aire où les réponses sont inférieures au maximum désiré
	Aire où les réponses sont supérieures au minimum exigé
	Aire où les réponses sont inférieures au minimum exigé

## **7- Tableau d'équivalences entre les codes des questions et leurs intitulés**

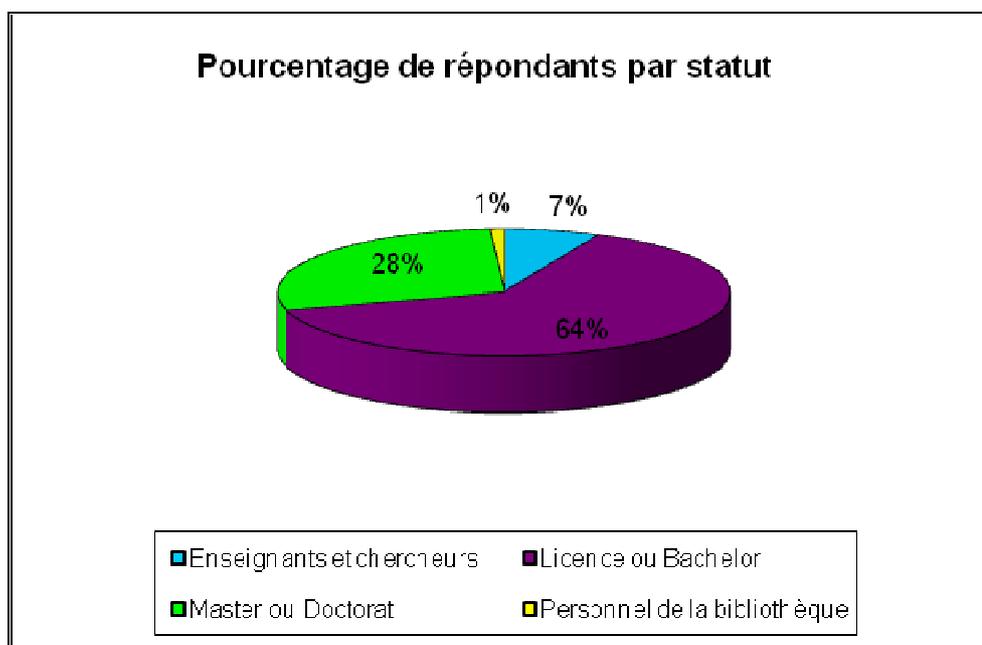
<b>Intitulés des questions</b>	<b>Enoncés</b>
AS-9	Un personnel qui comprend les besoins des usagers
AS-8	Une volonté manifeste du personnel d'aider les usagers
AS-7	Une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de la bibliothèque
AS-6	Un personnel attentif aux besoins des usagers
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers
AS-4	Un personnel disponible pour répondre aux questions des usagers
AS-3	Un personnel toujours courtois
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager
AS-1	Un personnel qui m'inspire confiance
LP-5	Des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe
LP-4	Un espace pour étudier, faire des recherches, travailler
LP-3	Des locaux accueillants et confortables
LP-2	Un espace de travail individuel tranquille
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude
IC-8	Des revues électroniques ou papier correspondant à mes besoins
IC-7	Une documentation facilement accessible pour une utilisation autonome
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin
IC-4	Les ressources électroniques dont j'ai besoin
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau

## 8- Aperçu des résultats de l'enquête LibQual+ à la Section centrale

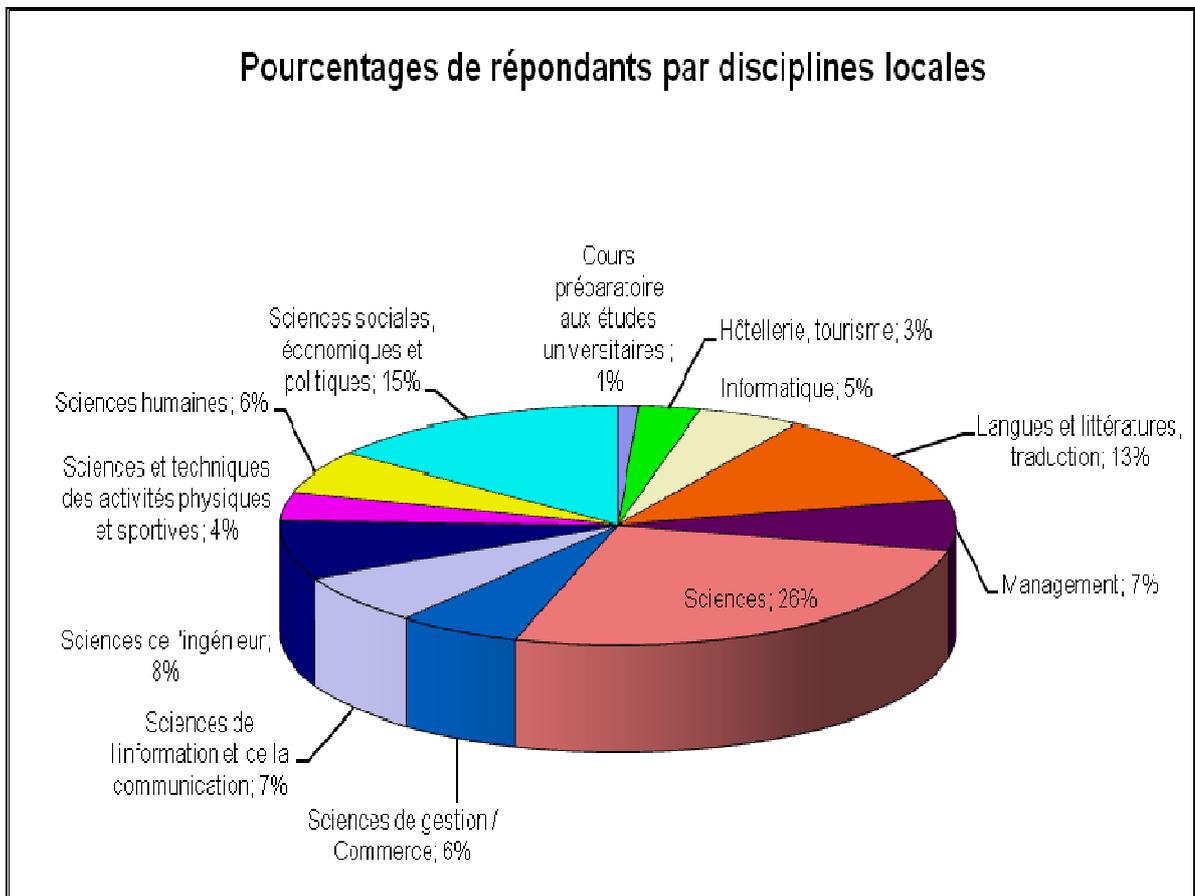
### Nombre de total de répondants

Nombre total de répondants pour la Section centrale du SCD	102
--	-----

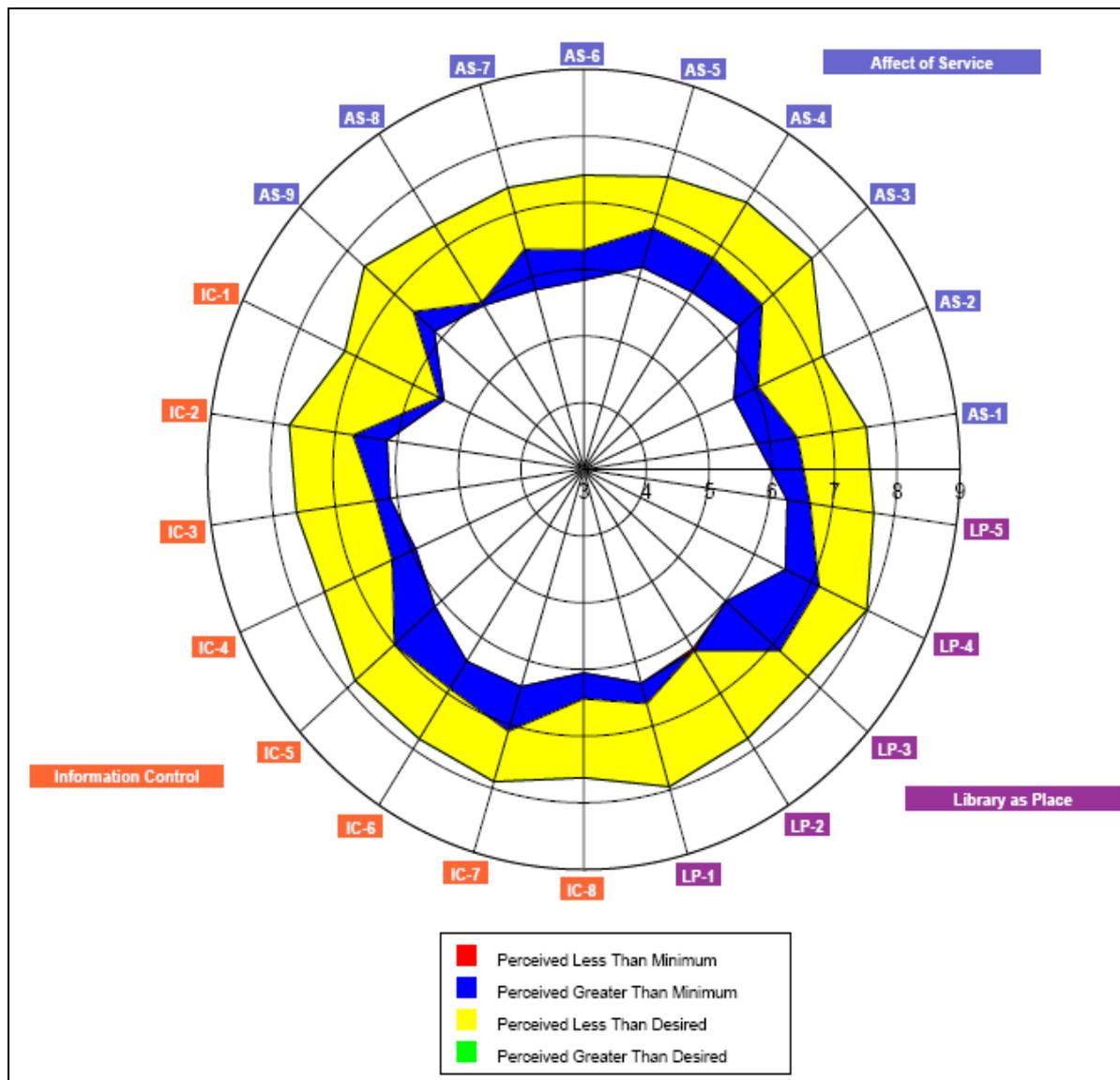
### Répartition des enquêtés par statut



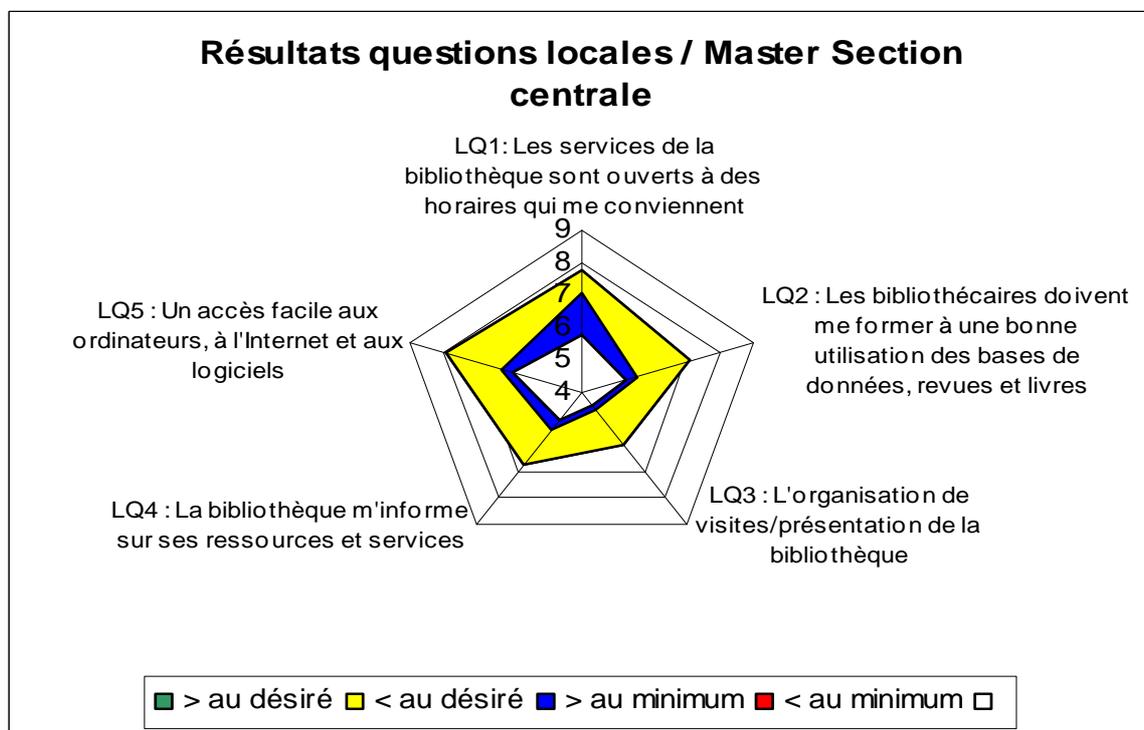
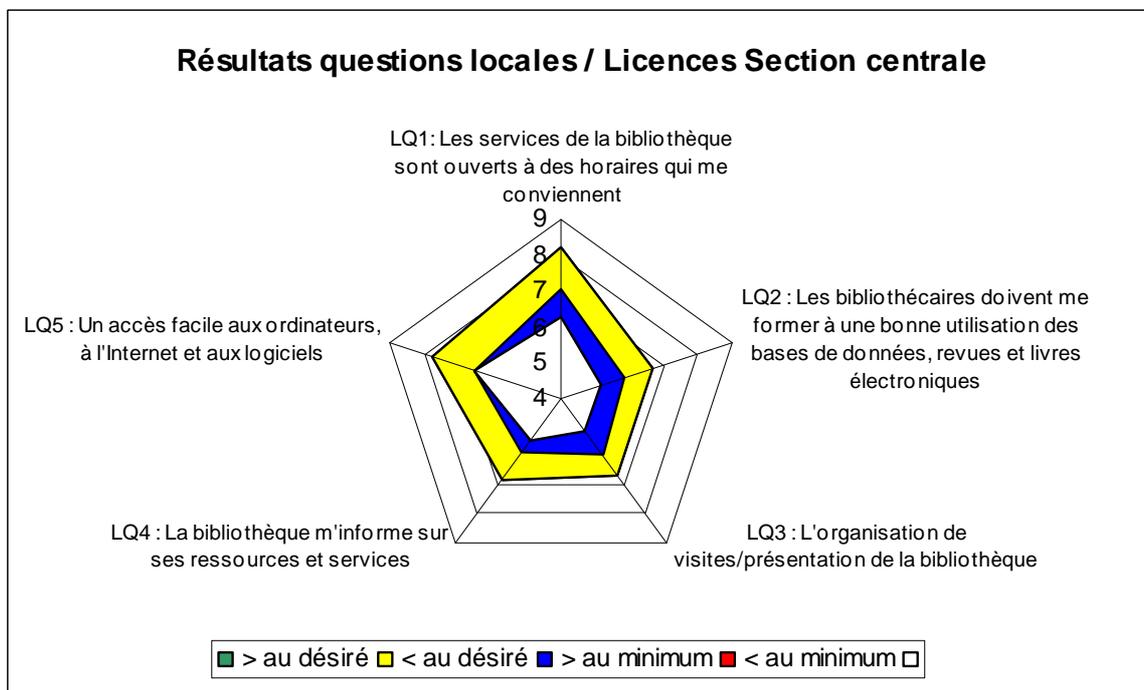
## Répartition des enquêtés par disciplines



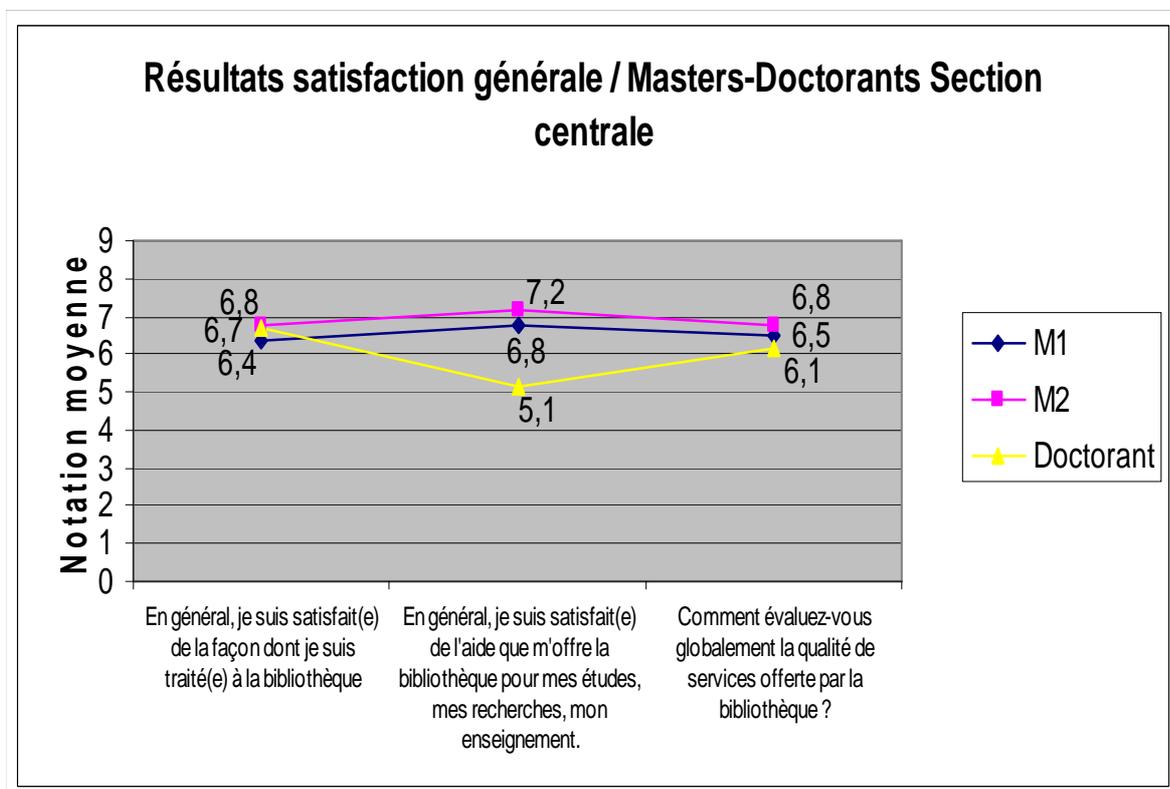
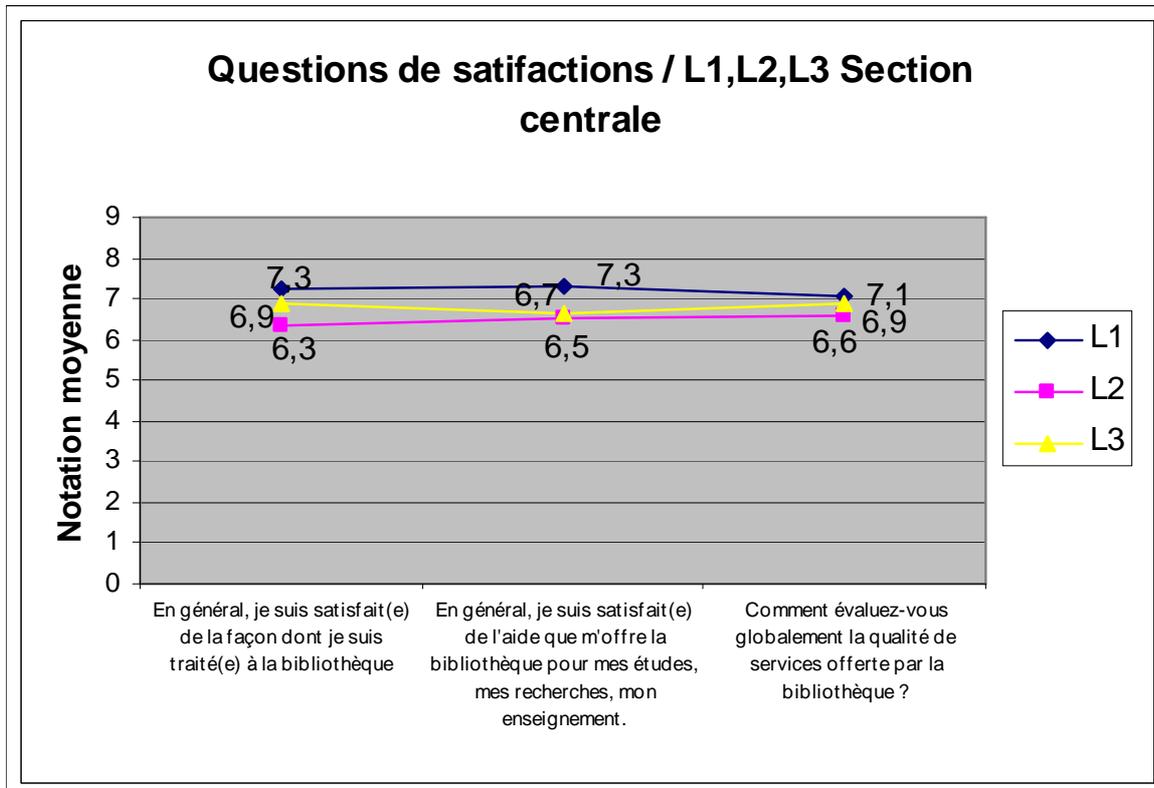
## Radar général matérialisant les réponses aux 22 questions du questionnaire général



# Réponses aux questions locales par statut



## Résultats des questions de satisfaction générale



## Fréquentation d'Internet et des ressources de la bibliothèque

