



HAL
open science

Libqual+, une enquête de satisfaction atypique

Nicolas Alarcon

► **To cite this version:**

Nicolas Alarcon. Libqual+, une enquête de satisfaction atypique. Christophe Evans. Mener l'enquête. Guide pratique des études de publics en bibliothèque, 22, Presses de l'ENSSIB, pp.1-5, 2011, 978-2-910227-89-0. hal-01114302

HAL Id: hal-01114302

<https://hal.science/hal-01114302>

Submitted on 20 Apr 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - ShareAlike 4.0 International License

Libqual+, une enquête de satisfaction atypique

Nicolas ALARCON

Libqual+ est probablement l'une des méthodes les plus atypiques des enquêtes en bibliothèque. Sa récente implantation dans les BU françaises a été l'occasion de vérifier sa capacité à engendrer l'action et améliorer la qualité des services que ce genre d'outil permet de mesurer.

Malgré ses spécificités propres, Libqual+ cohabite très bien avec les autres méthodes de recueil de données.

Qu'est-ce que Libqual ?

Libqual+ a un passeport américain mais voyage bien. Il s'agit d'un protocole d'enquête créé au début des années 2000 par l'Université A&M Texas à partir de la méthode SERVQUAL, utilisée dans les sociétés de service¹. Libqual+ fut développé par l'*Association of Research Libraries* qui gère sa diffusion et sa promotion². Il est actuellement implanté dans 21 pays et traduit en 19 langues.

Libqual+ est atypique. Il vise à mesurer la qualité de service, différent de la satisfaction et entendu comme l'évaluation subjective et générale des services³, il se démarque en cela des enquêtes de satisfaction. Ses

1 Parasuram A., Zeitham V. A., Berry L. L. « SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. ». *Journal of retailing*. Spring 1988, Vol. 64, n°1, p.12-40.

2 Voir le site <http://www.libqual.org>

3 « *perceived service quality is a global judgment, or attitude, relating to the superiority of the service, whereas satisfaction is related to a specific transaction* » *op. cit.* p.16 Proposition : (En rapport avec la supériorité du service, la qualité observée est une attitude ou un jugement globale tandis que la satisfaction est liée à une interaction spécifique)

principales caractéristiques sont :

- un questionnaire standardisé et inchangé depuis 2003 qui autorise les analyses diachroniques et synchroniques des résultats
- un questionnaire composé d'un noyau de vingt-deux items répartis en trois catégories : dimension humaine du service (« Le personnel comprend les besoins des usagers », maîtrise de l'information (« La bibliothèque possède les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux »), bibliothèque comme espace (« La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe »)
- chacun des 22 items nécessite trois réponses : une note de un à neuf représentant le niveau de service minimum attendu pour l'item considéré, le niveau de service désiré et le niveau de service observé dans la bibliothèque
- des indicateurs élaborés à partir de ces trois notes : importance relative de l'item, écart à combler pour répondre a minima aux attentes des usagers, écart moyen par catégorie, etc.

Libqual+ est rigide. Hormis cinq items sélectionnés parmi une centaine de propositions, Libqual+ n'autorise pas l'adaptation du questionnaire aux particularités de l'établissement ou à la problématique sous-jacente au besoin d'enquête.

Libqual+ est plus qu'une enquête. Il est conçu comme un outil de benchmarking. En plus du questionnaire standardisé, la participation à l'enquête donne en effet l'accès aux résultats de tous les autres établissements et à des outils d'analyse spécifiques, ce qui permet d'effectuer des comparaisons utiles.

Libqual+ est un succès. Depuis 2007, vingt-cinq bibliothèques françaises ont participé à l'enquête et il a recueilli plus de 32000 questionnaires. Il

intègre de plus en plus naturellement les démarches qualité des établissements documentaires et les résultats produits offrent aux décideurs des données précieuses pour piloter leurs actions.

Libqual+, un nouvel outil dans la boîte de l'enquêteur

Libqual+ rend compte des impressions générales sur les services de la bibliothèque. Bien souvent, ses résultats soulèvent autant de nouvelles questions qu'ils donnent de réponses. D'autres mesures seront nécessaires pour approfondir, corroborer ou infirmer les hypothèses de travail.

Libqual+ s'adresse à la communauté universitaire au sens large, fréquentant ou non la bibliothèque : étudiants, personnels, enseignants-chercheurs et inscrits ou ancien inscrits à la BU. Pas d'échantillonnage par quotas ou par strates de la population cible, le questionnaire est diffusé *via* une simple page web accessible en un clic depuis un mail, le site internet de la bibliothèque ou de l'université, le catalogue, les réseaux sociaux ou tout autre moyen permettant de toucher massivement les potentiels répondants. L'objectif étant d'assurer un taux de réponse satisfaisant, des lots à gagner par tirage au sort sont souvent proposés pour inciter à participer (produits high-tech, produits culturels, etc.) .

Le profil des répondants ne sera pas systématiquement représentatif de la population universitaire ou des usagers de la bibliothèque et les questions signalétiques présentes dans Libqual+ ne sont pas assez détaillées ou personnalisables pour dresser un portrait fouillé des répondants. Seule une enquête de population en bonne et due forme pourra produire des informations sociodémographiques fiables sur les publics et les non publics.

D'un point de vue théorique, la méthode SERVQUAL ne mesure pas la satisfaction mais la qualité du service ; il n'est donc pas accessoire d'administrer des enquêtes d'usages et/ou de satisfaction en entrée/sortie de bibliothèque pour recueillir les impressions des usagers sur les services qu'ils viennent d'utiliser et uniquement ceux-là. Ces enquêtes ont l'avantage de ne se baser que sur l'expérience immédiatement vécue du service (« *transaction-specific satisfaction* ») et non pas sur un usage pouvant remonter à plusieurs jours, semaines ou mois. La conjonction du point de vue globalisant (Libqual+) et focalisé (enquête d'usage/satisfaction) offre des éclairages complémentaires sur un même objet.

Malgré son caractère intrinsèquement ordinal (notes comparées entre elles), Libqual+ intègre aussi une dimension qualitative : la zone des commentaires. Cette question ouverte, clôturant l'enquête, vise à recueillir les dernières impressions du répondant. Environ 30% des questionnaires sont accompagnés de remarques libres. Ce matériau constitue un corpus qualitatif d'une grande richesse, mettant en perspective les réponses aux précédentes questions, appuyant le trait du mécontentement ou accentuant les avis positifs. Ces données nécessitent une analyse particulière souvent longue et complexe : recodage des commentaires, analyse lexicale, sémantique, d'occurrence, etc. Les verbatims sont un procédé simple et efficace pour illustrer les résultats et les présenter aux différents publics : tutelles, personnels, usagers.

Les focus-groups (ou groupes de discussions) constituent un prolongement quasi-naturel de l'enquête Libqual+ : les deux méthodes ont une forte affiliation au marketing. Pour un coût raisonnable par rapport à d'autres méthodes qualitatives, les focus-groups pourront approfondir des données floues ou paradoxales. Certaines bibliothèques françaises ont prévu de dégager 3 ou 4 axes de travail à partir des résultats Libqual+ puis de réunir des groupes de discussions d'usagers

(et/ou de bibliothécaires) pour travailler autour des points les plus mal notés afin d'aboutir à des pistes d'amélioration.

Certains items du questionnaire concernent les outils mis à la disposition des usagers pour naviguer ou consulter les collections de la bibliothèque : « *Les outils de repérage me permettent de trouver facilement par moi-même ce que je cherche* » ou « *Le site Web de la bibliothèque me permet de repérer ce que je cherche* ». En cas de résultats négatifs, des tests d'utilisabilité pourront être mis en place afin de déterminer précisément les lacunes des catalogues, sites ou bibliothèques numériques. Les tests utilisateur ou usability testing consistent à provoquer, enregistrer et analyser le cheminement d'usagers lambda sur les outils généralement informatiques de la bibliothèque lors d'exercices préalablement déterminés.

L'objectivation du sujet de recherche nécessaire aux enquêtes sociologiques constitue, à certains égards, un frein pour agir sur les services étudiés. Les véritables travaux de recherche-action en bibliothèques sont encore rares ; Libqual+ peut, en partie, combler ce manque.

Par ses fondements théoriques et ses applications pratiques, Libqual+ est plus proche d'une enquête marketing que d'une enquête sociologique. Il ne se substitue pas aux autres méthodes de recueil de données, il complète avantageusement la boîte à outils de l'enquêteur.