

# Lyon-I + LIBER + l'ADBU = LibQUAL+...

**L**es enquêtes de satisfaction font désormais partie d'un dispositif indispensable de suivi des services communs de la documentation et d'évaluation de leurs activités. C'est à ce titre que le SCD de l'université Lyon-I a pris l'initiative, dans le cadre de son engagement associatif au sein de la Ligue internationale des bibliothèques européennes de recherche (**LIBER**) et en partenariat avec l'Association des directeurs et des personnels de direction des bibliothèques universitaires (**ADBU**) de promouvoir l'implémentation de l'enquête qualité **LibQUAL+** au sein des bibliothèques d'enseignement supérieur en France. LibQUAL+ est un outil payant proposé par l'association des bibliothèques de recherche américaines (**ARL**). Il s'agit d'une enquête en ligne qui permet de mesurer les perceptions et attentes des usagers en matière de qualité de services rendus. Les usagers sont invités à répondre au questionnaire selon trois points de vue différents : le niveau de service souhaité, le niveau minimum toléré et le niveau observé.

Les objectifs de LibQUAL+ sont notamment :

- d'aider les bibliothèques à mieux comprendre la perception qu'ont leurs usagers de la qualité des services offerts ;
- d'offrir aux bibliothèques un outil leur permettant de se comparer avec d'autres établissements semblables ;
- de repérer les pratiques à privilégier à partir des réussites des autres établissements.

À la suite d'une première réunion des établissements intéressés, en mars, il a été décidé que Lyon-I testerait cette enquête en 2007 et serait suivi, **l'année prochaine**, par un premier groupe d'une dizaine de bibliothèques universitaires qui participera à l'opération.

L'enquête, accessible sur le site web de l'université durant le mois de mai 2007, a donné lieu à un rapport produit par les services **LibQUAL+ de l'ARL**. Le SCD dispose également des données qu'il pourra exploiter. Un groupe de travail national, auquel se sont joints des établissements de **Suisse francophone bientôt suivis par des établissements belges**, travaille à l'adaptation de l'outil et du questionnaire au contexte francophone : traduction du manuel de procédures (Hélène Chaudoreille, SCD de Paris-III), formulation des questions, intitulés des niveaux de diplôme, catégories d'usagers, disciplines d'enseignement.

Une dizaine d'établissements compose ce groupe co-animé par le SCD de Lyon-I, LIBER et l'ADBU.\*




Les adaptations, proposées à l'ARL fin septembre 2007, permettront un déploiement de l'enquête en 2008.

D. Wolf

 [dominique.wolf@adm.univ-lyon1.fr](mailto:dominique.wolf@adm.univ-lyon1.fr)

\* Aix-Marseille-II, Angers, Brest, Paris-III, Paris-V, Paris-VI, Paris-XI, Paris-XII, Lyon-I, Lyon-III, BIU de Lyon, INSA de Lyon, École polytechnique fédérale de Lausanne, Toulouse-II, SICD de Toulouse, rejoints par Rennes-II et le SICD de Strasbourg.

Directrice-adjointe chargée de la qualité, Dominique Wolf pilote l'enquête LibQUAL au niveau du SCD et un groupe de travail de bibliothèques universitaires avec l'ADBU et LIBER. Le SCD de Lyon-I est la première BU à conduire cette enquête en France et une douzaine d'entre elles devraient la rejoindre en 2008. ☎ 04 72 44 82 06 📠 43 12 70

Université Lyon-I  [www.univ-lyon1.fr](http://www.univ-lyon1.fr) Université Claude-Bernard  
LIBER  <http://www2.kb.dk/liber> Ligue des bibliothèques européennes de recherche  
ADBU  [www.adbu.fr](http://www.adbu.fr) Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires

## Les chiffres clés du catalogue

### État de la base

 La base au  
1<sup>er</sup> septembre 2007  
**7 908 417** notices  
bibliographiques localisées  
**1 713 199** notices d'autorité  
**23 851 782** localisations

### État de l'activité

 Activité du 1<sup>er</sup> juillet  
au 31 août 2007  
**216 551** connexions  
professionnelles  
**4 053 599** recherches  
publiques  
**17 188** demandes de prêts  
entre bibliothèques  
**14 084** demandes satisfaites

Cf. Stéphane Rey, administrateur  
de « Webstats », la base de statistiques  
du catalogue  [webstats@abes.fr](mailto:webstats@abes.fr)

## Vient de paraître *Les catalogues des bibliothèques : du web invisible au web social*

1<sup>ère</sup> partie : *Ouverture du catalogue à l'intégration des nouveaux contenus* / Pablo Iriarte, Isabelle De Kaenel (2007-03)<sup>1</sup>

« Les catalogues des bibliothèques sont rentrés dans une phase critique. Les dernières évolutions du web [...], le déplacement du centre de gravité qui s'est fortement rapproché des utilisateurs, ouvrent de nouvelles voies... »

Cf. [http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00141660/en/](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00141660/en/) consulté le 28 août 2007

1 BIUM : bibliothèque universitaire de médecine de Lausanne

Mots-clés en français : Catalogue de bibliothèque – OPAC – XML – Web 2.0 – services web – Open Access

Mots-clés en anglais : Library catalog – OPAC – XML – Web 2.0 – web services – Open Access Detailed view

RESSI : Revue électronique suisse de science de l'information, 5 (2007)