

**Frédéric Brodtkom**

*Université Catholique de Louvain, Louvain-la-Neuve, Belgium*

***L'enquête de satisfaction comme outil pour identifier les innovations nécessaires : exemple des changements apportés suites à l'enquête 2006 en BST et comparaison avec LibQUAL+***

***(Satisfaction survey as a tool for the identification of necessary innovations : example of modifications following a 2006 survey in the Library of Science and Technology, and comparison with LibQUAL+)***

En 2006, la Bibliothèque des sciences et technologies de l'Université catholique de Louvain a mené une large enquête en ligne pour mesurer la satisfaction de ses utilisateurs et identifier les principales innovations à entreprendre pour mieux s'adapter à leurs exigences de qualité. L'enquête comportait trente questions relative à l'infrastructure, les services de l'accueil, les formations et l'aide à la recherche documentaire, les services en back-office (prêt interbibliothèques, etc.), le contenu et la pertinence des collections, le catalogue et l'accès aux ressources électroniques. Outre cela, des questions permettaient d'identifier l'origine du répondant (faculté, statut, etc.) et de connaître sa fréquence d'utilisation de la bibliothèque et des ressources documentaires. A chaque étape du questionnaire, le répondant pouvait apporter des commentaires libres et suggestions. Sur base de ces réponses plusieurs défauts ont été identifiés et des réponses correctives et innovantes ont été apportées pour améliorer la qualité des services : amélioration de la signalétique, nouveaux modes de communication, renforcement des formations à la recherche documentaire, assouplissement des règles d'accès, planification d'aménagements à l'accueil, etc. La communication se proposera de présenter quelques exemples concrets d'innovations suscitées par les réponses d'utilisateurs les plus expérimentés et exigeants : étudiants des cycles supérieurs, personnel scientifique, etc. Nous verrons également avec le recul l'impact direct des innovations sur les statistiques de fréquentation et les usages de la bibliothèque. Quelques comparaisons seront par ailleurs faites entre les résultats de l'enquête 2006, basée sur une échelle classique de satisfaction, et sur les premiers résultats de l'enquête LibQUAL+, basée sur la perception du ressenti des utilisateurs, enquête qui sera menée dans les bibliothèques de l'Université catholique de Louvain au printemps 2009.

---

*Frédéric Brodtkom est le Directeur de la Bibliothèque des sciences et technologies (BST) à l'Université catholique de Louvain (UCL) depuis août 2001. En 1994, il obtenait son PhD en sciences géologiques et un diplôme complémentaire à la Louvain School of Management (IAG). Comme chef de projet, il a ensuite participé à la création d'un centre de recherche dans lequel la qualité de la veille technologique était un facteur-clé du succès. En 1999, il travaillait comme expert-consultant pour la DG Entreprise de l'Union Européenne où il rédigea un guide de bonnes pratiques en matière environnementale*