

## Les écarts de qualité de service et la satisfaction des usagers des bibliothèques universitaires de Bejaia: Application de l'échelle Servqual

### Résumé

L'objectif de toute entreprise de service est l'offre d'une prestation qui répond aux attentes du client/usager. Par souci d'une offre de service de qualité adaptée à un environnement en mutation, la priorité a été donnée à la révision des méthodes traditionnelles de gestion des bibliothèques universitaires ; l'utilisateur est mis au centre de leurs préoccupations pour le servir et le satisfaire. Quels sont les facteurs déterminant dans les écarts de qualité perçue et la qualité attendue par les utilisateurs des services de la bibliothèque ? c'est en partie en réponse à cette préoccupation que cette étude a été réalisée. La méthode et l'approche utilisées ont permis de mesurer ces écarts sur lesquels il faudrait agir pour une satisfaction optimale des usagers. Cet article évalue et analyse pour le cas des bibliothèques universitaires de Bejaia, prisent comme étude de cas, l'écart entre le service perçue et le service attendu par les usagers.

**Mots clés :** Qualité de service, Satisfaction des usagers, Evaluation, Servqual, Bibliothèque Universitaire, Bejaia.

### Mohand Zine AYOUAZ

Institut de bibliothéconomie  
Université Abdelhamid Mehri  
Constantine 2  
(Algérie)

### ملخص

تسعى كل مؤسسة إلى تقديم خدمات ترقى إلى احتياجات ورغبات المستفيدين منها، من خلال تصميمها حتى تتكيف مع البيئة المتغيرة، خاصة بمراجعة المنهجيات الكلاسيكية لتسيير المكتبات الجامعية. ويعد المستفيد محور هذه المراجعة من حيث إرضائه وتلبية رغباته. الدراسة تبحث في الاختلافات الموجودة بين الخدمات المدركة والمتوقعة للمستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية. هذا المقال يتناول بالتقييم والتحليل حالة المكتبات الجامعية لولاية بجاية من حيث الفروقات الموجودة بين الخدمات المحققة والمرغوب فيها.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضى المستفيد، تقييم، مكتبة جامعية، بجاية، Servqual

### Introduction

Les bibliothèques sont aujourd'hui à l'ordre des changements qui bouleversent les modes de gestion des organisations de services à travers le monde. Les nouvelles facettes du management impliquent plusieurs acteurs et beaucoup de facteurs qui doivent cohabiter pour la réussite d'une offre de service de qualité.

Cependant, se pencher sur le thème de la gestion de la qualité dans les bibliothèques implique l'évocation de plusieurs concepts en relation avec l'usage des normes, les produits usinés, l'offre de services et la satisfaction des utilisateurs. Ce dernier doit être l'objectif précurseur du processus d'amélioration de la qualité. Les bibliothèques universitaires ne peuvent pas jouer pleinement leurs rôles à l'écart des innovations technologiques. Elles sont obligées de se mettre au diapason des mutations profondes qui touchent à leur gestion interne d'une part, et aux services offerts aux usagers, d'autre part. Elles doivent satisfaire les besoins de l'enseignement et de la recherche, mettre à la disposition des usagers la documentation sous toutes ses formes, elles doivent faire face à la diversité des besoins des étudiants et de leurs formations. Elles participent à la formation des usagers en matière de la recherche documentaire, en utilisant les TIC pour permettre un accès rapide et immédiat à l'information. Elles ont aussi le rôle et le devoir de répondre aux attentes des usagers en vue de leur satisfaction. Aujourd'hui, la qualité des services et la satisfaction des usagers sont au centre des préoccupations des BU. Cette dynamique n'est pas seulement pour établir des constats sur l'état des lieux, mais il s'agit de savoir qu'elles sont les attentes des usagers et les améliorations possibles à engager au niveau de la qualité de leurs prestations. Ces bibliothèques doivent être les meilleurs interprètes des attentes réelles de l'ensemble des usagers. Par conséquent, la nécessité de disposer d'outils fiables pour l'évaluation de la qualité des services en bibliothèque pose la question des critères pertinents de l'évaluation. A partir des années 1980, des efforts ont été déployés dans les pays anglo-saxons pour l'élaboration de manuels par des associations professionnelles, tel que l'ALA pour le model Libqual utilisé dans les bibliothèques universitaires, et la confection des normes par des organismes internationaux de normalisation tel que l'ISO. Il y a aussi d'autres efforts émanant de chercheurs dans le domaine du management des entreprises qui ont développé d'autres outils permettant l'évaluation de la qualité des services, notamment Joseph Cronin et Steven Taylor pour l'échelle de mesure Servperf formulé en 1992. Et Prasuraman et Zeithaml pour le modèle Servqual qui est une échelle de mesure qui à mesurer l'écart de qualité entre les attentes et les perceptions des utilisateurs. L'évaluation d'un service peut en effet se baser sur plusieurs critères dont la pertinence qui se veut l'adaptation des objectifs aux moyens ; l'efficience qui évalue l'équilibre entre les moyens et les résultats et, enfin, l'efficacité qui est l'adéquation entre les objectifs et les résultats. Toutes fois plusieurs techniques d'évaluation peuvent être adaptées pour éclairer les tutelles à travers leurs décideurs et permettre l'amélioration des services aux profits des usagers.

### **1-Problématique et contexte algérien**

Les bibliothèques dans les pays développés sont soumises à des évaluations régulières pour diagnostiquer l'état de leurs services afin d'améliorer et assurer une meilleure qualité des prestations pour leurs usagers. Les bibliothèques universitaires algériennes accomplissent des missions qui convergent avec celles des pays développés tel que le pole Anglo-Saxon ainsi que la sphère européenne et scandinave. Pendant cette dernière décennie, les BU en Algérie ont été boostées avec des moyens modernes accompagnants l'émergence de nouveaux campus universitaires à travers le territoire national. Ces nouveautés concernent les infrastructures dont les espaces de travail réservés aux usagers ; les moyens technologiques qui se résument aux TIC, notamment l'installation des réseaux informatiques et l'initiation des opérations d'informatisation

des structures documentaires ; les moyens humains constitués de spécialistes en bibliothéconomie pour une meilleure prise en charge des tâches documentaires et des services. Si l'utilisateur est mis au centre des préoccupations des BU, la prise en charge de ses attentes et sa satisfaction devient un objectif primordial pour elles. A ce titre, peut-on parler de qualité de service dans les bibliothèques universitaires? Quels sont les outils qui permettent de mesurer la qualité des services dans ce type de bibliothèque? En se basant sur l'analyse des attentes et des perceptions de services des bibliothèques, quels sont les écarts de qualité déterminant la satisfaction des usagers des bibliothèques universitaires de Bejaia ?

Afin de répondre aux interrogations posées dans ce contexte nous supposons qu'il existe des écarts de qualité entre les perceptions et les attentes des usagers des BU de Bejaia. Nous croyons aussi que ces mêmes usagers ne sont pas satisfaits des services qui leurs sont offerts.

## **2-Le contexte de la qualité :**

Le mouvement de la qualité après avoir été réservé qu'aux produits manufacturés ou industriels, il a réussi à gagner le secteur des services publics et privé. Vers les années 1980, les pays anglo-saxons ont adopté des démarches qualité dans le secteur public et cette question est particulièrement d'actualité dans de nombreux pays européens et même les pays en voie de développement. Il nous faut cependant revenir sur la définition des concepts pour savoir le pourquoi de cette question, que signifie « la qualité », que cherchent à assurer les industriels, qu'est ce qui caractérise un service de qualité dans une entreprise de service et en quoi consiste une démarche qualité? Ces termes ont un sens bien précis en économie et en gestion, au point que leur définition fait l'objet d'une normalisation selon les spécialistes du marketing et de gestion. La norme NF en ISO 8402 de 2000 définit la qualité comme : « ensemble des caractéristiques d'une entité, qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites » (2000,7)<sup>(1)</sup>. Il convient de dire que la qualité est une référence contextualisée pouvant apporter une réponse ajustée à un besoin donné. Elle représente aussi la qualité d'usage et se caractérise essentiellement par la satisfaction de l'utilisateur/client. La gestion de la qualité consiste à mettre en œuvre les procédures nécessaires pour la satisfaction du client dans une organisation, ce qui signifie que le résultat d'un service public de qualité doit être identifié par sa capacité à mettre en œuvre les procédures et services propres à satisfaire les besoins explicites et implicites des usagers/clients.

### **2.1-Les enjeux de la qualité de service dans l'entreprise:**

L'introduction des procédures qualité dans une entreprise s'inscrit dans une perspective d'amélioration des pratiques de services dans les milieux professionnels dont le but est d'atteindre des objectifs définis au préalable. Les enjeux qui motivent les entreprises à adopter les normes qualité sont multiples et sont divergentes d'une organisation à une autre. D'une manière générale les enjeux de la qualité dans l'entreprise sont respectivement destinés pour la prise en charge du client et des collaborateurs. Ces entreprises misent sur la satisfaction et la fidélisation des bénéficiaires c'est-à-dire les clients/usagers, cette démarche doit être le résultat d'abord d'une relation interne efficace (propre à l'organisation), d'un savoir-faire de

l'entreprise ainsi que d'une notoriété consolidée donc avoir une réputation qui permet de préserver les bonnes impressions des utilisateurs. La satisfaction du client/usager reste un enjeu indéfectible pour chaque entreprise. À cet effet, et dans le cas d'une bibliothèque la démarche qualité met en jeu trois partenaires : les usagers, les bibliothécaires et les décideurs. Ces derniers fixent les missions et les objectifs généraux de la bibliothèque, qui sont mis en œuvre par les bibliothécaires afin de produire ou d'accomplir une prestation de service au bénéfice des usagers. Pierre Carbonne (1998,41)<sup>(2)</sup> dit qu'*il devient nécessaire voir impératif pour les bibliothécaires de se faire les meilleurs interprètes des attentes réelles de l'ensemble des usagers.*

## **2.2-Les enjeux de la qualité de service dans les bibliothèques:**

Les bibliothèques à l'opposé des entreprises économiques et/ou les variations de financement peuvent être importantes d'une année à l'autre ; pour elles l'enjeu devient sensible sur le plan budget, à savoir, les motivations réelle et concrète d'une demande conséquente de dépense avec optimisation des moyens existants. Dans ce même contexte les bibliothèques universitaires sont soumises aux mutations permanentes dans l'environnement qui leur impose d'être au diapason des changements. Et après que le personnel des bibliothèques ne se préoccupait que par des tâches techniques, interne à la bibliothèque, se limitant au circuit de la chaîne documentaire. Une autre tendance envisage le service par les yeux de l'utilisateur : ce qui rend la bibliothèque dans une logique de satisfaction des besoins et non l'offre documentaire uniquement. Aborder la notion de service aux usagers permet d'approcher autrement l'organisation d'une bibliothèque parce que cette notion touche au fondement même de celle-ci. L'utilisateur d'une bibliothèque accorde une importance à tous les aspects de cette organisation allant de tout ce qui l'attire visuellement aux sensations de convivialité au moment d'effectuer sa transaction, donc le prêt par exemple. Selon Philippe Kotler (1994,462)<sup>(3)</sup> « *un service est une activité ou une prestation soumise à un échange, essentiellement intangible et qui donne lieu à aucun transfert de propriété. Un service peut être associé ou non à un produit physique* ». En d'autres termes un service est une expérience vécue par le client ou l'utilisateur lors de l'interaction de celui-ci soit avec le personnel de la bibliothèque et /ou un support matériel représenté par tous les éléments tangibles de celle-ci. Une activité de service selon l'Insee (2002,8)<sup>(4)</sup> « *se caractérise essentiellement par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle. A la différence d'une activité industrielle, elle ne peut pas être décrite par les seules caractéristiques d'un bien tangible acquis par le client* ». On parle alors d'un processus de service ou organisation destinée à des prestations à caractère immatériel. Bien qu'il soit difficile de cerner la définition des services, des chercheurs et spécialistes du marketing comme Valérie Zeithaml (1981)<sup>(5)</sup>, Christopher Lovelock et Denis Lapert (1999)<sup>(6)</sup>, Pierre Eiglier et Éric Langeard (1996)<sup>(7)</sup> s'accordent sur le sujet toutefois pour dire qu'un service par nature est intangible. Selon ces chercheurs un service possède une valeur partagée entre l'organisation qui l'offre et de l'utilisateur ou demandeur qui le perçoit. Cette valeur ne devenant effective qu'à deux conditions: l'une dépend de la disponibilité des facilités en matériel et personnel appartenant à l'organisation/bibliothèque. L'autre condition dépend de la satisfaction du client/usager après sa demande d'un service. Par exemple la valeur d'un livre ou d'un document dans une bibliothèque reste théorique jusqu'à ce qu'un utilisateur se présente et le prête pour l'utiliser. S'il n'y a aucune demande, la valeur pour ce document ne deviendra jamais

effective. En fait, la valeur réelle d'un service n'existe qu'à partir du moment où elle se concrétise effectivement. Cependant, des interrogations s'imposent sur la manière dont les bibliothèques universitaires accomplissent leurs prestations/services, on s'interroge aussi sur les impressions des bénéficiaires qui sont l'indicateur de la bonne ou mauvaise servitude de la BU. En conséquence quels sont les moyens permettant de juger de la performance, de la satisfaction et de la qualité des services offerts par ces BU ?

### **3-Evaluation de la qualité dans les BU :**

#### **3.1-Mesurer la qualité de services :**

L'évaluation dans les bibliothèques universitaires n'est pas une nouveauté, elle acquiert aujourd'hui une actualité particulière. Elle est développée d'une manière persistante suite aux restrictions budgétaires dictées par des conséquences de la crise économique dans certains pays. Elle est aussi le fruit d'un rapprochement entre les secteurs privés et publics, notamment par l'introduction des notions « *de management et de productivité au sein de la fonction publique* »<sup>(8)</sup> selon Amandine Jacquet (2008,2). L'évaluation se retrouve ainsi au cœur des problématiques publiques, et par conséquent, des bibliothèques en général. Il est important de comprendre que l'évaluation n'est pas nécessairement liée à la notion de rentabilité d'un service ou d'une action, mais il s'agit de se situer en portant un jugement après la mesure de la pertinence d'un service. Dans une bibliothèque il est très important de savoir ce qu'il faut évaluer et comment l'évaluer ? la problématique de l'évaluation des services des BU n'aura de sens que lorsqu'elle se rattache à des objectifs précis, à savoir, rendre compte de l'usage des moyens engagés et vérifier la qualité des services perçus par rapport aux services attendus par les usagers. Cette démarche doit permettre d'aboutir à des résultats mesurables grâce à la mise en œuvre d'actions appropriées. L'évaluation ne doit pas aussi être à l'écart de l'étude des attentes et des perceptions des usagers pour déterminer leurs vrais besoins et améliorer la qualité des services offerts.

#### **3.2-Les besoins et les attentes des usagers des BU :**

Le concept d'attente est une base de réflexion sur la qualité des services et sur la satisfaction des usagers. La distinction faite entre les attentes et les besoins c'est que ces derniers sont profonds et enfouis mais les attentes sont en surface. On peut comprendre par-là que les attentes concernent la succession des événements journaliers, mais les besoins touchent à l'identité même d'une personne par rapport à ce qu'il est où ce qu'il voudrait être. Dans les services, si les besoins de l'utilisateur ne sont pas satisfaits, on risque de le perdre, mais s'il s'agit de ses attentes il y a des possibilités de personnalisation ou d'adaptation des services. Cependant, on peut identifier trois besoins principaux que toute organisation doit respecter selon Pierre Eiglier (2004,81)<sup>(9)</sup> : il s'agit « *du besoin d'estime* », sachant qu'un usager dans une bibliothèque ressent profondément le plus souvent le besoin d'être traité comme une personne importante. « *Le besoin de sécurité* », en effet l'utilisateur est un élément qui participe à la réalisation du service et il est présent dans la servuction, donc sa sécurité est en jeu ainsi que celle de ses biens lorsqu'il les confie à un prestataire. « *Le besoin de justice* », il ressort de l'équité que lui réservent les services de la bibliothèque. Le

besoin de justice est le sentiment que ressent l'utilisateur quand il compare son traitement à celui des autres usagers.

### **3.3- Mesurer la satisfaction des usagers :**

Evoquer la satisfaction des usagers c'est parler de l'écart entre ses perceptions du service et ses attentes. La satisfaction traduit le jugement d'un individu résultant de la transformation des constats objectifs en jugements subjectifs. Cette signification selon le dictionnaire encyclopédique 2000 (1999,1420)<sup>(10)</sup> est «le *contentement, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire* ». Selon Millot, S. (2001)<sup>(11)</sup> la satisfaction a été définie par la norme Afnor de 2005 comme : « *un jugement, une opinion que l'individu exprime sur le service qu'il a expérimenté* ». Sachant que les services sont de nature difficiles à évaluer pour des raisons multiples, mais la plus évidente est que les usagers participent à la réalisation du service rendu ou contracter. Les professionnels du marketing tel que J.M. Salaun et F. Muet (2001,121) ont désigné cet état de fait par le terme de « *servuction* »<sup>(12)</sup>. La mesure de la qualité repose sur la satisfaction du public situé entre diverses disciplines dont les bibliothèques sont souvent peu familières, mais elle occupe un rôle très important voir central dans la stratégie des entreprises de service. Cet intérêt résulte de l'intensification de la concurrence car les bibliothèques sont de plus en plus concernées par la fidélisation de leurs usagers moyennant des évaluations systématiques et continues des niveaux de satisfaction. Par conséquent, l'analyse de la satisfaction des usagers est devenue un pôle de recherche essentiel dans l'étude du comportement des utilisateurs de services. Cependant, envisager d'étudier la satisfaction des usagers d'une bibliothèque et mettre en relation cette notion avec la qualité des services offerts, il est nécessaire d'adapter ou s'approprier des outils de mesure de la qualité de service.

### **4-Méthodologie :**

La mise en œuvre d'une démarche d'amélioration de la qualité dans une bibliothèque universitaire est d'une importance capitale pour la prise en charge des besoins des usagers. Elle constitue un élément déterminant pour la qualité des services offerts. C'est pourquoi ce travail s'inscrit dans une démarche d'évaluation de l'écart de la qualité des services perçus et attendus par les usagers des BU de Bejaia. L'enquête s'est étalée sur une période de 30 jours, soit du 20 mai au 20 juin 2014. Nous avons choisi une population qui regroupe des usagers inscrits en post- graduation (magister et doctorat) de la même université. Notre échantillon est représenté par 966 utilisateurs repartis sur les trois facultés suivantes : faculté des sciences économiques et de gestion, la faculté de droit et sciences politiques et la faculté des sciences humaines et sociales.

#### **4.1- le choix des instruments :**

Le questionnaire constituait notre principal instrument de recueil d'information, l'investigation par questionnaire nous a permis d'interroger un nombre plus large de la population cible. Il est développé par rapport à notre besoin d'enquête, adapté du modèle Servqual développé par A. Parasuraman, Zeithaml et Berry (1985-1988). Cette méthode de mesure est une technique utilisée pour réaliser une analyse de lacunes et de performance de la qualité du service d'une organisation contre les besoins de qualité de service à la clientèle. Notre questionnaire est basé sur des questions fermées déterminées selon l'échelle de Rensis Likert. L'instrument de mesure Servqual

comprenant 22 items mesurés par cette métrique de Likert, où chaque item fait objet de deux affirmations. La première moitié des items mesure les attentes des clients concernant le niveau du service espéré ou souhaité et la seconde moitié mesure les perceptions de la performance du service perçu. Selon S. Bail et R. Louati (2010,15)<sup>(13)</sup> « *La qualité de service est alors déterminée en calculant la différence de scores entre les items mesurant les attentes et les perceptions* ». Les 22 paires d'attributs sont regroupées en cinq dimensions (tangibilité, fiabilité, empressement, assurance, empathie) qui sont évaluées par le client d'un service. D. Lapert et Ch. Lovelock (1999,390)<sup>(14)</sup> ont conclu que « *la recherche la plus étendue sur la qualité des services est fortement orienté vers l'utilisateur* ». Toutes fois l'échelle Servqual comprend des limites liées à son caractère plutôt généraliste des éléments à vérifier. Ce modèle exige la mesure des attentes et des perceptions des usagers à deux périodes différentes dans le temps, ce qui rend le processus de collecte de données difficile.

#### **4.2-Cadre conceptuel :**

Le cadre conceptuel formalise l'approche théorique présenté, en relation avec les écarts de la qualité perçues par rapport à la qualité attendues dans les BU d'où résulte la satisfaction ou l'insatisfaction des usagers. Le processus permettant cette évaluation est relativement conçu pour faciliter la mesure dont la quantification des appréciations des usagers. L'objectif principal de cette échelle (Servqual) est la mesure structurée autour du paradigme de la confirmation des attentes. Pour quantifier les éléments de mesure, on conceptualise cette différence comme illustré dans la figure n°01 et on déduira que :

- Si  $(QP) < (QA)$  = Insatisfaction
- Si  $(QP) = (QA)$  = Satisfaction
- Si  $(QP) > (QA)$  = Forte satisfaction

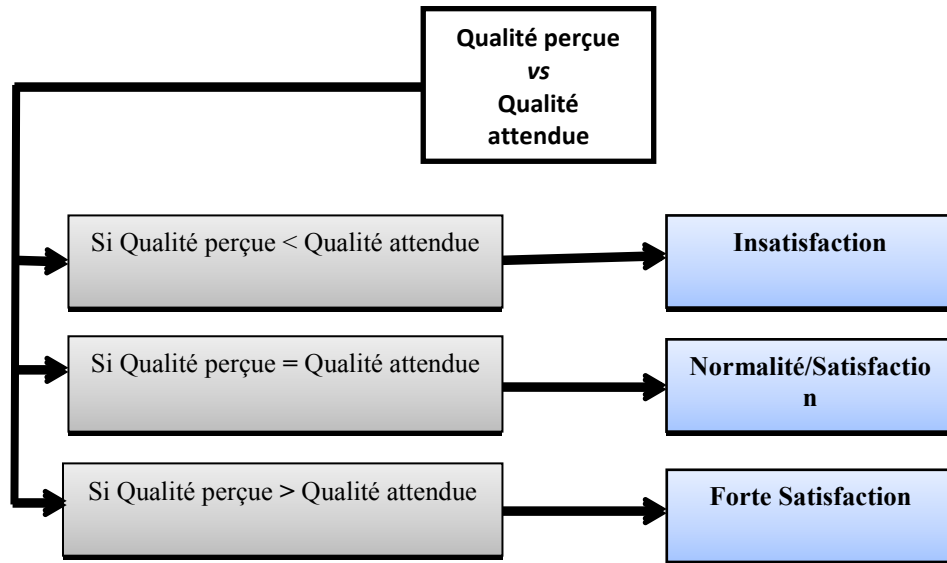


Figure n°01

« Paradigme de la confirmation des attentes »<sup>(15)</sup>

#### 4.3-Validité de l'échelle Servqual:

Pour une cohérence interne de l'ensemble des items à soumettre pour vérification, le coefficient alpha de Cronbach sera utilisé comme indicateur de nos échelles de mesure. Il s'agit d'un indice statistique variant entre 0 et 1 qui permet d'évaluer l'homogénéité (la consistance ou cohérence interne) d'un instrument d'évaluation ou de mesure composé par un ensemble d'items qui tous devraient contribuer à appréhender une même entité ou (dimension) : le niveau de connaissance ou de compétence sur un thème donné ;le niveau d'aptitude, de motivation, d'intérêt dans tel domaine ou par rapport à tel objet,...etc. Ce coefficient nous a permis de vérifier si chacun des items utilisés dans notre questionnaire représente une cohérence avec l'ensemble des autres énoncés de l'échelle. Après avoir testé nos items avec le logiciel SPSS version 19, le score d'alpha est satisfaisant. Cependant, on considère qu'une valeur d'alpha compris entre 0,600 et 0,800 est acceptable dans une étude exploratoire, mais une valeur supérieure à 0,800 est souhaitable pour une étude confirmatoire.

Notre test démontre que les items des variables que nous avons utilisé est cohérent donc peut être validé comme instrument d'évaluation avec une marge d'erreur peu significative voir tableau n°1.



N°	Variable	Valeur moyenne
1	Tangibilité	0.612
2	Fiabilité	0.706
3	Empressement	0.601
4	Assurance	0.823
5	Empathie	0.689
<b>Moyenne</b>		<b>0.612</b>

**Tableau n°1** « Valeurs de la cohérence des Items issues du test d'Alpha de Cronbach »

## 5-Analyse et présentation des résultats:

### 5.1-Identité des répondants :

Nous avons retenu 179 usagers sur l'ensemble de la population ciblée, soit l'équivalent de 18.53 %, ce qui correspond à 61 doctorants du système classique, 28 doctorants LMD et 90 magisters voir le tableau n°2. La moitié des répondants sont des enseignants qui interviennent au sein de la même université. 49 répondants sont rattachés à la faculté de droit et sciences politique, 77 à la faculté des sciences économiques et 53 à la faculté des sciences humaines et sociales. Parmi les 179 répondants, 53.6% sont de sexe masculin et 46.4% sont de sexe féminin.

Diplôme préparé	Citation	Fréquence
Doctorat ancien régime	61	34.1%
Doctorat LMD	28	15.6%
Magister	90	50.3%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100 %</b>

**Tableau n°2** « Répartition des répondants selon les diplômes préparés »

### 5.2-Analyse des perceptions des usagers de la BU de Bejaia :

#### Tangibilité (P) :

Cette variable représente les aspects physique des BU de Bejaia dont les équipements, les locaux, l'apparence des bibliothécaires et les espaces de travail. Sur la question de savoir si les équipements de la bibliothèque sont modernes et offrent plus d'ergonomie, 36.9% des répondants sont insatisfaits, 20.7 % sont satisfaits. Sur la question de savoir si les locaux de la BU de Bejaia incitent à l'étude et à l'apprentissage, 34.6 % des répondants sont plus ou moins satisfaits, 29,1 % sont insatisfaits, 13.4 % sont très insatisfaits. La lecture des premiers résultats signifie le manque de satisfaction des usagers vis-à-vis de l'infrastructure, malgré la nouveauté de son architecture. Pour les espaces de travail en groupe, la BU de Bejaia n'a pas donné satisfaction aussi à ses usagers, nous pouvant constater que 39.1 % des répondants sont insatisfaits et 14 % sont très insatisfaits ce qui est significatif à l'égard de la répartition des espaces de la bibliothèque. Il y a un réel besoin de personnalisation

ou segmentation des espaces de travail de la bibliothèque pour une meilleure adaptabilité au besoin de chaque catégorie d'étudiant/usagers. Les éléments liés à la tangibilité démontrent que la valeur moyenne globale est de 2.69 et l'écart type est de 1.020. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 2.

**Fiabilité (P) :**

Cette variable concerne la capacité à accomplir la prestation en respectant les délais annoncés, l'efficacité, le niveau de service, les horaires d'ouverture et la ponctualité. La vérification auprès des usagers pour la question de savoir si leur bibliothèque réalise les prestations dans les délais fixés, 39.7 % sont insatisfaits, 25.1 % sont plus ou moins satisfaits et 22.3 % sont satisfaits. Pour le niveau de service un taux de 43.6% d'usagers a répondu qu'il est insatisfait du niveau de service rendu et 25.1% sont satisfaits. Cette appréciation est due au fait que les répondants n'interagissent pas avec les mêmes agents (bibliothécaires). L'efficacité dans cette dimension concerne l'évaluation des compétences des bibliothécaires à répondre efficacement aux interrogations des usagers. 37.4 % des répondants sont insatisfaits et 19.6 % sont satisfaits. Concernant les horaires d'ouverture 36.3 % des répondants sont satisfaits du programmes et du volume horaire de travail de la BU de Bejaia. 34.1 % sont satisfaits et 11.2 % très satisfaits de la ponctualité de la BU. Les éléments liés à la fiabilité démontrent que la valeur moyenne globale est de 2.79 et l'écart type est de 1.082. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 2.

**Empressement (P) :**

L'empressement ou la serviabilité est un élément qui s'inscrit dans la prise en charge de l'utilisateur pour garantir un service de qualité. Nous avons évalué l'agilité, la disponibilité, la compétence ainsi que la confiance à l'égard des bibliothécaires de la BU de Bejaia. Selon les réponses des usagers 48.6 % des répondants sont satisfaits et 18.4% sont très satisfaits de l'agilité du personnel vu leur offre immédiate de service. 34.1 % sont satisfaits et 25.7% très satisfaits de la disponibilité affichée par les bibliothécaires pour aider les usagers. 34.1% sont satisfaits et 27.9% sont très satisfaits des compétences du personnel puisqu'il traite les demandes des usagers avec soin et sérieux. 39.7% sont satisfaits et 21.8 % très satisfaits de la confiance, du comportement et agissement du personnel qui les rassurent. Les éléments liés à l'empressement démontrent que la valeur moyenne globale est de 3.64 et l'écart type est de 1.119. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 2.

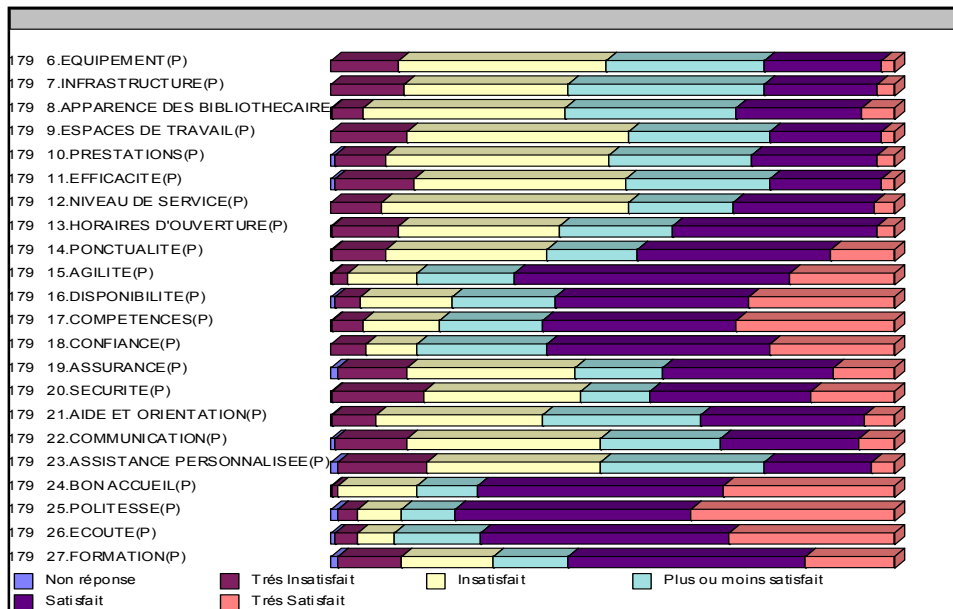
**Assurance (P) :**

L'assurance est l'un des éléments sur lequel repose l'image de la bibliothèque envers ses usagers. Ce qui la caractérise est la sécurité, l'aide et l'orientation, la communication et l'assistance personnalisée. 30.2% sont satisfaits et trouve que la situation de la BU est appropriée dans l'enceinte de l'université. 28.5% sont satisfait et 14.5 % très satisfaits de la sécurité à l'intérieur de la BU. 29.1% sont satisfait et 29.6% sont insatisfait de l'aide du personnel au sein de la BU bien qu'il fait preuve d'une grande souplesse à l'égard des usagers. 34.1% sont insatisfaits de la communication et des compétences du personnel à répondre avec satisfaction aux questions des usagers. 30.7 % sont insatisfaits et 19 % sont satisfaits de l'assistance personnalisés et adaptée offertes aux usagers. Les éléments liés à l'assurance démontrent que la valeur moyenne

globale est de 2.85 et l'écart type est de 1.175. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 2.

**Empathie (P) :**

L'empathie regroupe des éléments liés à l'accueil, la politesse, l'écoute et la formation dans la BU de Bejaia. L'accueil du public revêt un intérêt capital les bibliothèques, il s'agit de l'un des premiers éléments perçu par les usagers et ce, dès l'accès à l'intérieur de celle-ci, allant de l'utilisation des formules de politesse, le sourire et le respect de chaque usagers. Cet indicateur nous a permis d'évaluer la perception de l'accueil des usagers de la BU de Bejaia et a fait ressortir que 43.6% des répondants sont satisfaits et 30.2 % sont très satisfaits. A la question de savoir si le personnel est toujours coopérant et agit avec politesse il ressort que 41.9% sont satisfaits et 35.8% sont très satisfaits. Concernant l'écoute nous avons cherché à savoir si les bibliothécaires de la BU de Bejaia comprennent les besoins d'information des usagers, il ressort que 44.1% sont satisfaits et 29.1 % très satisfaits. Concernant la formation, à la question de savoir si la bibliothèque offre des programmes de formation et d'entraînement pour une meilleure utilisation des ressources documentaire 41.9 % des répondants sont satisfaits et 15.6 % sont très satisfaits. Les éléments liés à l'empathie démontrent que la valeur moyenne globale est de 3.78 et l'écart type est de 1.097. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 2.



Graphe en barre n°2 « Analyse des services perçus par les usagers »

### 5.2.1-Valeur moyenne de la qualité perçue :

La moyenne permet de résumer en un seul nombre une série importante de données. Elle donne une tendance centrale, proche du "centre de gravité" en physique l'influence d'une valeur est donc double : "poids" et "distance" par rapport aux autres valeurs. Cet indicateur est donc très sensible aux valeurs extrêmes. Dans des mesures de satisfaction client, la moyenne est un indicateur très pratique et donc systématiquement utilisé pour déterminer la valeur qui se rapproche de la pleine satisfaction ou celle qui est proche de l'insatisfaction ou une valeur centrale. Dans notre cas nous avons obtenus des valeurs moyennes en numéraire allant de 2.69 pour la tangibilité à 3.78 pour l'empathie. Voir le tableau n°3.

N°	Variable	Valeur moyenne
1	Tangibilité	2.69
2	Fiabilité	2.79
3	Empressement	3.64
4	Assurance	2.85
5	Empathie	3.78
<b>Moyenne</b>		<b>3.15</b>

Tableau n°3 « Valeur moyenne pour la qualité perçue »

### 5.2.2-Ecart type :

L'écart type est un indicateur de dispersion qui informe sur la manière dont les individus se répartissent autour de la moyenne. Si celui-ci est fort les variations sont fortes dans la population étudiée. Le niveau qui permet de repérer un fort écart type est la moyenne. Si l'écart type est supérieur à 0.5 moyenne, on peut donc considérer que les variations sont fortes<sup>(16)</sup>. Dans notre cas les résultats obtenus après analyse varient entre 1.020 pour la tangibilité à 1.175 pour l'assurance. Voir le tableau n°4.

N°	Variable	Ecart type
1	Tangibilité	1.020
2	Fiabilité	1.082
3	Empressement	1.119
4	Assurance	1.175
5	Empathie	1.090
<b>Moyenne</b>		<b>1.097</b>

Tableau n°4 «Ecart type pour la qualité perçue »

### 5.3-Analyse des attentes des usagers de la BU de Bejaia :

#### Tangibilité (A) :

Après analyse il ressort que 37.4% des répondants sont tout à fait d'accord que la BU soit doté d'équipement plus important et 34.1% sont plutôt d'accord. Pour les infrastructures 48.% sont plutôt d'accord et 27.4% sont tout à fait d'accord pour améliorer les infrastructures de la BU. 45.3% sont plutôt d'accord et 34.6 % sont tout à

fait d'accord à l'égard du changement de l'apparence des bibliothécaires. 45.8% sont plutôt d'accord et 34.1% sont tout à fait d'accord quant à la segmentation des espaces de travail. Les éléments liés à la tangibilité démontrent que la valeur moyenne globale est de 4.04 et l'écart type est de 0.885. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 3.

**Fiabilité (A) :**

Après analyse il ressort que 43.6% des répondants sont plutôt d'accord et 34.6% sont tout à fait d'accord sur le fait que la BU doit fournir ses services tel qu'annoncés. 55.9% sont plutôt d'accord et 29.1% sont tout à fait d'accord sur le fait que la BU doit apporter une réponse adéquate aux problèmes rencontrés par les usagers. 45.3% sont plutôt d'accord et 36.3 % sont tout à fait d'accord pour que la BU assure des services d'une manière correcte à tous les moments de la journée. 53.1% sont plutôt d'accord et 33 % sont tout à fait d'accord pour l'adaptation des horaires d'ouverture de la BU aux moments qui leurs conviennent. 43.6% sont plutôt d'accord et 36.9 % sont tout à fait d'accord pour donner plus de crédibilité à la ponctualité de la bibliothèque en fonction de ce qu'elle à annoncer. Les éléments liés à la fiabilité démontrent que la valeur moyenne globale est de 4.13 et l'écart type est de 0.794. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 3.

**Empressement (A) :**

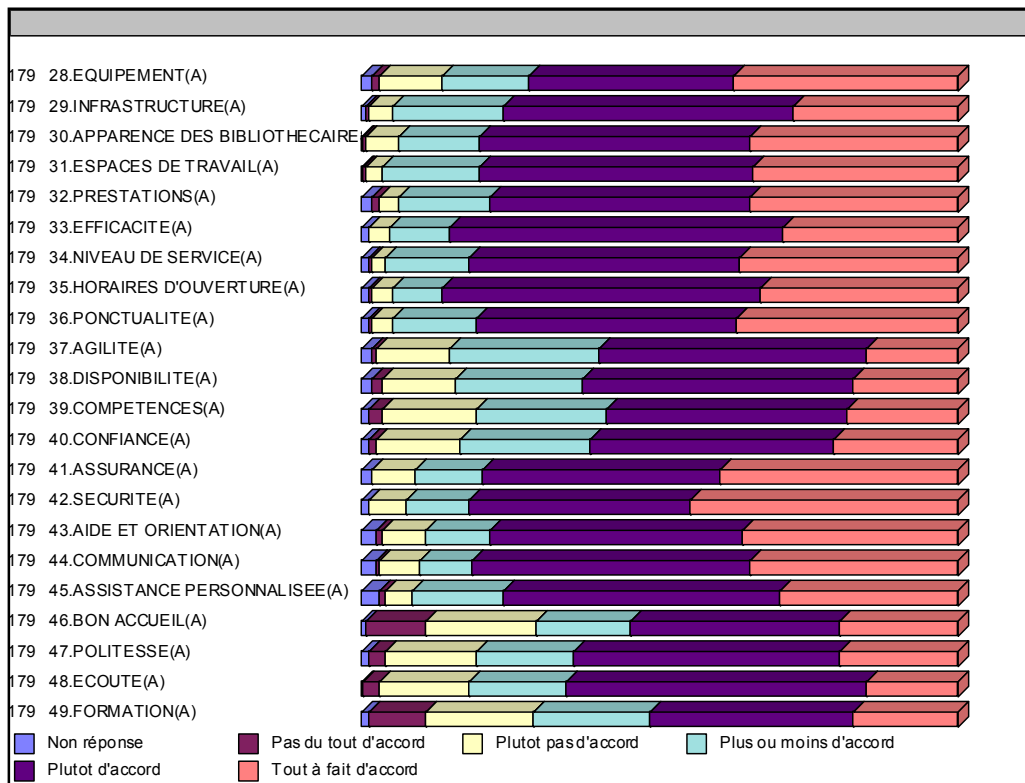
La serviabilité ou l'empressement démontre le degré des attentes des usagers vis-à-vis de la qualité des services offerts directement par le personnel de la BU. 44.7% des répondants sont plutôt d'accord sur le fait que le personnel offre des services immédiats et instantanés aux usagers et 25.1% sont plus ou moins d'accord. 45.3% sont plutôt d'accord sur la disponibilité du personnel pour aider les usagers et 21.2% sont plus ou moins d'accord. 40.2% sont plutôt d'accord sur le niveau de compétence du personnel pour traiter les demandes des usagers avec soins et sérieux et 21.8 % sont plus ou moins d'accord. 40.8% sont plutôt d'accord sur le comportement et les agissements du personnel qui les rassurent et 21.8% sont plutôt d'accord. Les éléments liés à l'empressement démontrent que la valeur moyenne globale est de 3.63 et l'écart type est de 0.980. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n°3.

**Assurance (A) :**

Il ressort que 39.7% sont tout à fait d'accord et 39.7% sont plutôt d'accord sur le fait que la BU occupe une place appropriée dans l'enceinte de l'université. 44.7% sont tout à fait d'accord et 36.9% sont plutôt d'accord sur le sentiment de sécurité que ressentent les usagers au sein de la BU. 42.5% sont plutôt d'accord et 35.8% sont tout à fait d'accord sur la souplesse et la flexibilité du personnel à l'égard des usagers. 46.4% sont plutôt d'accord et 34.6% sont tout à fait d'accord sur la compétence du personnel pour répondre avec satisfaction aux questions des usagers. 46.4% sont plutôt d'accord et 29.6% sont tout à fait d'accord sur l'assistance et la personnalisation des services offerts aux usagers. Les éléments liés à l'assurance démontrent que la valeur moyenne globale est de 4.11 et l'écart type est de 0.980. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n° 3.

**Empathie (A) :**

L'empathie consiste à vérifier la réceptivité et l'interactivité des bibliothécaires en matière de l'accueil, la politesse, la bonne écoute et la capacité à former les usagers. Il ressort que 35.2% sont plutôt d'accord et 19.6% sont tout à fait d'accord sur le fait que les bibliothécaires adoptent un langage simple et courtois à l'adresse des usagers. 44.7% sont plutôt d'accord et 19.6% sont tout à fait d'accord sur la coopération et la politesse du personnel. 50.3% sont plutôt d'accord et 16.2% sont plus ou moins d'accord sur la compréhension des besoins d'information des usagers. 34.1% sont plutôt d'accord et 19.6% sont plus ou moins d'accord sur le fait que la bibliothèque offre des programmes de formation et d'entraînement pour une meilleure utilisation de ses ressources documentaires. Les éléments liés à l'empathie démontrent que la valeur moyenne globale est de 3.48 et l'écart type est de 1.142. Voir la répartition en pourcentage illustrée dans le graphe n°3.



**Graphe en barre n°3 « Analyse des services attendus par les usagers »**

### 5.3.1-Valeurs moyennes pour la qualité attendue :

Après l'analyse des résultats, nous avons obtenus des valeurs moyennes allant de 3.48 pour l'empathie à 4.13 pour la fiabilité. Voir tableau n°5.

N°	Variabiles	Valeur moyenne
1	Tangibilité	4.04
2	Fiabilité	4.13
3	Empressement	3.63
4	Assurance	4.11
5	Empathie	3.48
<b>Moyenne</b>		<b>3.87</b>

Tableau n°5 « Valeur moyenne pour la qualité attendu »

### 5.3.2-Ecart type pour la qualité attendue:

L'écart type que nous avons obtenu après l'analyse est de 1.142 pour l'empathie et de 0.794 pour la fiabilité qui représente des indices significatifs pour la moyenne de dispersion dans cet élément. Voir les détails sur le tableau n°6.

N°	Variabiles	Ecart type
1	Tangibilité	0.885
2	Fiabilité	0.794
3	Empressement	0.980
4	Assurance	0.890
5	Empathie	1.142
<b>Moyenne</b>		<b>0.938</b>

Tableau n°6 « Ecart type pour la qualité attendu »

### 5.4-Performance de la BU de Bejaia :

Les résultats obtenus après l'analyse des réponses sur la qualité des services perçus et attendus par les utilisateurs des bibliothèques universitaires de Bejaia. Il ressort ce qui suit :

- L'écart de qualité concernant les éléments physiques (tangibilité) des BU de Bejaia est de **-1.35**. Le niveau de satisfaction est négatif.
- L'écart lié à la fiabilité est de **-1.34**. Le niveau de satisfaction est négatif.
- L'écart concernant l'empressement est de **0.01** c'est un stade de normalité ou de satisfaction des usagers.
- L'écart de la variable assurance est de **-1.26**. Le niveau de satisfaction est négatif

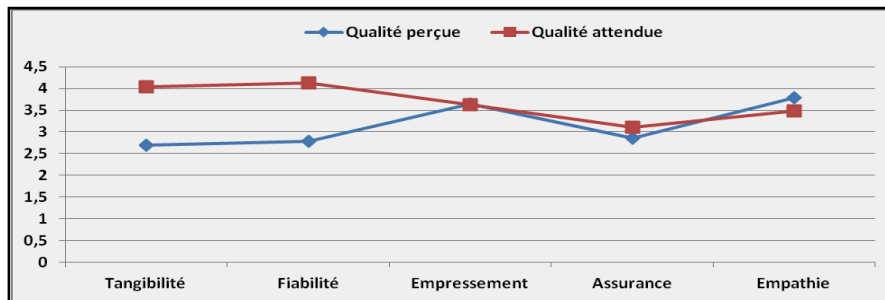
• L'écart de qualité pour l'empathie est de **0.30**. Les perceptions sont significativement supérieures par rapport aux attentes des usagers. Il résulte une forte satisfaction.

L'écart général entre la qualité des services perçus et la qualité des services attendus est de

**-0.72** cela traduit l'insatisfaction des usagers des BU de Bejaia. Voir en détail le tableau n°7 et le graphique en courbe n°1.

N°	Variable	Valeurs moyennes		Ecart	Niveau de satisfaction
		Services perçus	Service attendus		
1	Tangibilité	2.69	4.04	<b>-1.35</b>	<b>Insatisfaction</b>
2	Fiabilité	2.79	4.13	<b>-1.34</b>	<b>Insatisfaction</b>
3	Empressement	3.64	3.63	<b>0.01</b>	<b>Satisfaction/Normalité</b>
4	Assurance	2.85	4.11	<b>-1.26</b>	<b>Insatisfaction</b>
5	Empathie	3.78	3.48	<b>0.30</b>	<b>Forte satisfaction</b>
<b>Moyenne</b>		<b>3.15</b>	<b>3.87</b>	<b>-0.72</b>	<b>Insatisfaction</b>

**Tableau n°7 « Ecart général entre les services perçus et les services attendus »**



**Graph en courbe n°01 « Qualité perçue et qualité attendue »**

Effectivement, il existe un écart négatif entre la qualité des services perçus et la qualité des services souhaités par les usagers des bibliothèques universitaires de Bejaia ce qui influence négativement leurs satisfactions. Les attentes (espérances) des usagers sont nettement supérieur ce qui augmente leur frustration et exigences pour une meilleure prise en charge de leurs attentes.

### Conclusion

L'objectif principal de cette étude porte sur l'écart de la qualité des services perçus et attendus et leur influence sur la satisfaction des usagers des bibliothèques universitaires de Bejaia. Nous avons mesuré la satisfaction des usagers à l'égard de la qualité des services offerts par ces bibliothèques. Nos hypothèses de départ ont fait l'objet d'une vérification empirique où nous avons démontré les écarts existant entre



les différentes variables. Le contexte de ce travail est l'évaluation de l'adéquation de la qualité offerte aux usagers et leurs besoins réels car l'objet de la qualité est de fournir une offre adaptée aux usagers. D'une démarche orientée objet, les bibliothèques universitaires sont passées vers la démarche orientée usagers. Comment mieux utiliser les ressources de la bibliothèque pour une plus grande satisfaction des usagers ? Ce type d'évaluation dans les bibliothèques doit être mise en œuvre fréquemment pour déterminer les écarts de qualité entre ce qu'elles offrent et ce qui est attendu par leurs utilisateurs. Nos résultats démontrent que nos bibliothèques ont encore du chemin à faire dans la mise en place effective des nouvelles méthodes de gestion en général et des outils de mesure et d'amélioration de la qualité en particulier. Ce travail représente une démarche intellectuelle, qui a pour souci majeur d'offrir des points de repère. Si les services perçus dans notre cas sont inférieurs aux attentes, ce n'est certainement pas que la bibliothèque de Bejaia n'a pas fourni les efforts nécessaires ou qu'elle n'a pas mis en place les moyens appropriés, mais elle doit engager des démarches d'amélioration des services offerts pour répondre qualitativement aux attentes de ses usagers dans leurs diverses catégories.

### **Bibliographie**

- 1-Norme internationale ISO 9000 :2000 (F). Systèmes de management de la qualité-principes essentiels et vocabulaire. 2<sup>éd</sup>. Gneve : ISO, 2000. 38 p. Disponible en ligne sur [[niits.ru/public/2003/071.pdf](http://niits.ru/public/2003/071.pdf)] consulté le [25/02/2014]
- 2 - Carbonne, Pierre. «Evaluer la performance des bibliothèques: une nouvelle norme ». BBF, 1998, n°6, t.43. p.41
- 3- Kotler, Philip; Dubois, Bernard. Marketing management, 12<sup>ème</sup> éd. Paris : Pearson Education France, 2006. P.880
- 4- Institut national de la statistique et des études économiques. Qu'est-ce qu'une activité de service. La France des services, 2002. Insee, collection références.
- 5- Zeithaml, Valérie. How consumer evaluation: process differs between goods and services. American marketing association. Donnelly J. and George W. éd. 1981. pp. 186-190. disponible en ligne sur [[www2.fiu.edu/~ereserve/010019222-1.pdf](http://www2.fiu.edu/~ereserve/010019222-1.pdf)] consulté le [28/03/2014]
- 6- Lovelock, Christopher; Lapert Denis. Marketing des services: stratégie, outils, management. Paris: Publi Union Education, 1999. P.532.
- 7- Eiglier, Pierre; Langeard, Éric. Servuction : le marketing des services. Paris: Ediscience, 1996. P.205
- 8- Jacquet, Amandine. Evaluer l'activité en bibliothèque :quels indicateurs pour quels objectifs. 1er congrès mondial de l'AIFBD. Montréal : AIFBD, 2008. En ligne [[www.adbdp.asso.fr/IMG/pdf\\_Evaluerlactiviteenbibliotheque.pdf](http://www.adbdp.asso.fr/IMG/pdf_Evaluerlactiviteenbibliotheque.pdf)] [2014/Consulté le]30/05
- 9- Eiglier, Pierre. Marketing et stratégie des services. Paris :Economica, 2004. P. 272
- 10-Dictionnaire encyclopédique 2000 pour la maîtrise de la langue française, la culture classique et contemporaine. Paris : Larousse, 1999. P.1420

11- Millot, Sophie. L'enquête de satisfaction : guide méthodologique. Saint Denis la Plaine :Afnor, 2001. 178 p.

12- Muet, Florence ;Salaun, Jean Michel. Stratégie marketing des services d'informations: bibliothèques et centres de documentation. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. P.221

13-Baile Serge, Louati Rim. L'efficience du SI utilisateur final : un modèle d'impact de la qualité de service sur la satisfaction. Système d'information et management, 2010/4 Vol.15, p. 7-43.disponible en ligne sur [<http://www.cairn.info/revue-systemes-d-information-et-management-2010-4-page-7.htm>] consulté le [12/09/2014]

14-Lovelock, Christopher; Lapert Denis. Marketing des services: stratégie, outils, management. Paris: Publi Union Education, 1999. P.532.