

Sondage LibQUAL+ 2010 Bibliothèque Champlain Université de Moncton

Rapport final

Produit par le groupe de travail composé de :
Héctor Alvarez, bibliothécaire et chef des
Services publics

Alain Roberge, bibliothécaire en chef

Pauline Simard, adjointe au bibliothécaire en
chef

Victoria Volkanova, bibliothécaire et chef du
Service des systèmes informatisés

Table des matières

Résumé du rapport	3
Rapport	4
Introduction.....	4
1. Description du sondage.....	4
1.1. Dimensions du Service.....	4
1.2. Questions complémentaires.....	5
1.3. Section démographique	5
1.4. Commentaires des répondants	5
1.5. Notation et interprétation des résultats	5
2. Qui a participé au sondage LibQUAL+ Lite 2010 ?.....	6
2.1. Taux de participation.....	6
2.2. Représentativité	6
3. Résultats du sondage.....	7
3.1. Bilan	7
3.2. Fréquence de l'utilisation de la Bibliothèque.....	8
3.3. Dimension Service aux usagers	9
3.4. Dimension Gestion de l'information	10
3.5. Dimension Bibliothèque comme lieu physique.....	13
3.6. Questions complémentaires (locales)	16
3.7. Niveau général de satisfaction	17
3.8. Compétences informationnelles	18
4. Plan d'action	18
ANNEXE A : Tableaux et diagrammes	20
Taux de réponses par groupe d'usagers.....	20
Taux de réponses par discipline	21
Questions du tronc commun – Sommaire par dimension du service	22
Tableau Importance la plus haute (Désiré le plus haut).....	23
Tableau Importance la plus basse (Désiré le plus bas).....	25
Services classés le plus haut (écart d'adéquation le plus élevé).....	27
Services classés le plus bas (écart d'adéquation le plus bas).....	29
Liste complète des disciplines	31
Bilan	32
	par dimension

Tableaux dans le rapport	32
Annexe B : LibQUAL+ Lite 2010	33
Commentaires : sommaire de principaux sujets	33
Commentaires : compilation	35
ANNEXE C : LibQUAL+ Lite 2010 Questions du sondage	39

Résumé du rapport

Les objectifs du sondage

- Fournir des données quantitatives (résultats du sondage) et qualitatives (commentaires) pour aider la Bibliothèque Champlain à mieux servir la communauté universitaire
- Mieux comprendre les besoins particuliers de différents groupes d'utilisateurs et leur appréciation des services de bibliothèque
- Avoir des données comparatives avec d'autres institutions de taille comparable, i.e. les institutions francophones du Québec

La description du sondage

Le sondage LibQUAL+™ a été élaboré par l'Association of Research Libraries (ARL) pour permettre aux bibliothèques de demander, suivre et comprendre les opinions des utilisateurs sur la qualité du service, et y donner suite. Ayant fait l'objet d'essais rigoureux et assorti d'une formation, le sondage aide les bibliothèques à évaluer et à améliorer leurs services, à faire évoluer leur culture organisationnelle et à faire connaître la bibliothèque.

Au Canada, le projet de sondage national est parrainé par l'Association des bibliothèques de recherche du Canada. En 2010, 47 bibliothèques universitaires canadiennes y ont participé.

Une invitation à évaluer les services et les ressources offertes par la Bibliothèque Champlain fut envoyée à la communauté universitaire de l'UMCM aux mois de février – mars 2010. Les questions du sondage étaient regroupées selon trois dimensions de la qualité du service de bibliothèque : *Service aux usagers*, *Gestion de l'information* (collections / ressources informationnelles et accès à ces ressources) et *Bibliothèque comme lieu physique* (le bâtiment et les locaux). Les participants étaient invités à soumettre leurs commentaires en texte libre sur tout sujet qui les préoccupait. Des prix de participation ont été offerts aux répondants de toutes les catégories. Le sondage a été offert en français seulement. Le nombre total de 527 personnes ont répondu au sondage.

Sommaire des résultats par dimension

Service aux usagers

La dimension Service aux usagers, c'est-à-dire la qualité des services offerts par le personnel de la Bibliothèque Champlain, a démontré le niveau de satisfaction le plus élevé par tous les groupes de nos utilisateurs. La courtoisie, la compétence et la capacité de répondre aux questions des utilisateurs sont les qualités les plus appréciées.

Gestion de l'information

La gestion de et l'accès à l'information et à nos collections sont au cœur d'une bibliothèque universitaire et demeurent un de nos plus grands enjeux. La performance générale de la Bibliothèque Champlain se situe au même niveau que le reste du pays.

Bibliothèque comme lieu physique

Les lieux et les espaces tranquilles, accueillants et propices à l'apprentissage sont exigés par nos utilisateurs. La Bibliothèque Champlain a l'intention d'adresser plusieurs de ces préoccupations en priorité.

Rapport

Introduction

La Bibliothèque Champlain a participé au sondage LibQUAL+ 2010 en tant que membre du Consortium canadien des bibliothèques universitaires (LibQUAL Canada). En 2010, 47 institutions canadiennes ont participé au sondage; les données de toutes les institutions participantes sont disponibles pour fins de comparaison et d'analyse.

Les résultats du sondage nous ont fourni beaucoup d'information utile quant aux forces et faiblesses des services et des ressources que la Bibliothèque Champlain offre à la communauté universitaire. Ces résultats nous permettent d'identifier certains éléments qui nécessitent des améliorations et d'autres qui bénéficieraient d'être mieux connus par nos usagers. Des pistes de solutions et des actions proposées découlent directement des résultats du sondage.

Le sondage s'insère dans le cadre du Plan stratégique de développement de la Bibliothèque 2009-2012.

1. Description du sondage

Le sondage LibQUAL+ contient vingt-deux questions du tronc commun, ainsi que cinq questions complémentaires. Le protocole « Lite » choisi par la Bibliothèque Champlain ne présente qu'un sous-ensemble de huit questions à chaque répondant (une question-pont de chaque dimension, plus cinq questions choisies au hasard parmi les autres questions du tronc commun), une question complémentaire, une section abrégée sur la satisfaction générale, une section démographique ainsi qu'une boîte pour des commentaires en libre texte. Cette méthode appelée « échantillonnage matriciel » réduit considérablement le temps de réponse individuel tout en permettant à la Bibliothèque de recevoir des réponses à toutes les questions du sondage. (Voir l'Annexe C pour la liste des questions).

Pour fins d'analyse et de comparaison, ce rapport se sert des données provenant des rapports du LibQUAL Canada (les 47 institutions canadiennes) et de la CRÉPUQ (10 universités québécoises).

1.1. Dimensions du Service

Les questions du tronc commun ont été regroupées en trois dimensions, soit :

- Service aux usagers (le service à la clientèle fourni par le personnel de la Bibliothèque)
- Gestion de l'information (les ressources informationnelles et l'accès à ces ressources)
- Bibliothèque comme lieu physique (espaces / locaux que la Bibliothèque met à la disposition des usagers)

Les participants ont été demandés d'évaluer chaque critère selon trois niveaux :

- 1) la qualité de service minimale qu'ils exigent (niveau minimal);
- 2) la qualité de service à laquelle ils s'attendent (niveau désiré);
- 3) leur perception de la qualité du service actuellement offerte (niveau actuel observé).

Une catégorie « s/o » (sans objet) pouvait être choisie pour des questions qui ne s'appliquaient pas au répondant ou bien auxquelles le répondant ne voulait pas répondre.

1.2. Questions complémentaires

Les cinq questions complémentaires (locales) ajoutées aux questions du tronc commun portaient sur les aspects suivants du service : le PEB, la communication (la Bibliothèque m'informe...), la formation (la Bibliothèque me forme...), les horaires et le site web.

Rappelons que chaque répondant n'avait qu'une question complémentaire choisie à hasard par le système à répondre.

1.3. Section démographique

Le sondage a recueilli les données démographiques suivantes sur les répondants : Groupe d'utilisateurs (i.e. corps professoral, étudiant du 1^{er} cycle etc.), Discipline (i.e. Biologie, Économie, Travail social), Statut (i.e. professeur agrégé, étudiant de la 1^{ère} année), Groupe d'âge (18-22 ans, 23-30 ans etc.) et Sexe.

1.4. Commentaires des répondants

Les commentaires fournis par les usagers offrent des suggestions et des observations utiles et sont un élément essentiel lors de l'analyse des résultats. 244 commentaires sur un total de 527 sondages (soit 46.3%) ont été reçus et analysés dans le cadre du présent sondage. (Voir l'Annexe B pour le sommaire des principaux sujets des commentaires).

1.5. Notation et interprétation des résultats

La notation pour chaque question ou groupes de questions est la moyenne (*mean score*) de toutes les réponses reçues dans le cadre du présent sondage. Les résultats ne tiennent pas compte des réponses du personnel de la Bibliothèque car l'objectif est de connaître l'opinion de nos usagers.

▪ **Rapport « Valeur vs Importance »**

Le niveau « Désiré » plus élevé indique que les attentes du répondant pour la qualité du service en question sont hautes et que ce service est considéré important par le répondant. Les niveaux « Désiré » et « Minimum » élevés pour un service donné signifie qu'il s'agit d'un défi particulier pour la Bibliothèque à satisfaire les besoins des usagers.

▪ **L'écart d'adéquation du service** (Observé moins Minimum)

L'écart d'adéquation du service démontre auquel degré la Bibliothèque et ses services répondent aux attentes des usagers. Un écart d'adéquation négatif indique que la qualité du service actuelle est plus basse que le minimum attendu et sera imprimé en rouge. Un écart positif indique que la qualité du service est meilleure que le minimum attendu. Le pointage plus élevé est plus favorable (i.e. un écart d'adéquation égal à 0.75 et mieux que 0.5).

▪ **L'écart d'excellence du service** (Observé moins Désiré)

L'écart d'excellence du service démontre le rapprochement entre les niveaux observé et désiré du service. L'écart d'excellence est généralement négatif, car la qualité désirée serait presque toujours supérieure à celle actuellement offerte. L'écart d'excellence positif est rare et sera imprimé en vert. Le pointage plus élevé est plus favorable (i.e. un écart d'excellent égal à -0.5 est mieux que -1.0).

- **L'Écart d'adéquation vs l'Écart d'excellence**

L'écart d'excellence est dans la plupart des cas négatif car il mesure la différence entre le niveau observé et le niveau idéal (désiré) du service. L'écart d'adéquation est généralement utilisé lors de l'analyse des résultats car il mesure le niveau observé du service par rapport aux attentes minimales exigées. Le but est d'avoir l'écart d'adéquation positif pour tous nos services; un écart d'adéquation plus élevé indique généralement un meilleur rapprochement du niveau désiré de la qualité du service.

2. Qui a participé au sondage LibQUAL+ Lite 2010 ?

2.1. Taux de participation

Le questionnaire a été distribué aux 4,709¹ membres de la communauté université via les listes de distribution de l'UMCM. Nous avons obtenu un total de 527 sondages valides², ce qui représente 11.19 pour cent de la population sondée. Cependant, étant donné que la voie principale de distribution du sondage fut par le biais de l'adresse électronique officielle de l'Université de Moncton (en plus de la création d'une section dédiée sur le site web de la Bibliothèque Champlain), les taux de réponses auraient été influencés par le niveau de l'utilisation par le public ciblé du courriel universitaire, leurs attitudes envers des messages non sollicités, ainsi que par le nombre d'adresses erronées faisant partie des listes de distributions. En autres mots, on ne peut pas savoir combien d'invitations se sont réellement rendues et ont été ouvertes par les destinataires.

Les sondages invalides et ceux du personnel de la Bibliothèque Champlain furent exclus des calculs fournis par l'ARL (*Association of Research Libraries*).

2.2. Représentativité

- **Type d'utilisateur**

Les étudiants du 1^{er} cycle constituent la majorité des répondants au sondage, soit 390 répondants ou 74% du nombre total. Les étudiants de 3^{ième} et de 4^{ième} années sont les mieux représentés, étant à 18.98% et à 18.22% de répondants respectivement. Les étudiants du 2^{ième} cycle représentaient 9.68% de répondants; cependant, pour leurs groupes d'utilisateurs respectifs (Maîtrise et Doctorat) leur représentation est légèrement plus élevée, soit 11,31% et 13,73%. Le corps professoral représente 10.06% de répondants; cependant, à l'intérieur de leur groupe la représentation est la plus élevée, étant à 17.14% du nombre total des membres du corps professoral à temps plein. Il est à noter qu'il n'y a eu aucun répondant dans le sous-ensemble « chargé de cours » qui à lui seul constitue presque la moitié (48.3%) du nombre du corps professoral déclaré pour les fins du sondage.

¹ Ce total a été comptabilisé en ajoutant les chiffres provenant de différentes sources, telles que le Registrariat, l'ABPPUM etc.

² Des sondages sont considérées valides si toutes les questions principales ont été répondues, avec moins de 5 réponses « sans objet » et moins de 4 réponses invalides (i.e. le niveau « Désiré » est plus bas que le niveau « Minimum »)

Répartition selon le type d'utilisateurs		
Type d'utilisateur	Répondants (n)	%
Premier cycle	390	74%
2e et 3e cycles	51	9.68%
Corps professoral	53	10.06%
Personnel de bibliothèque	13	2.47%
Autres membres du personnel	20	3.8%
Total :	527	100%

▪ **Disciplines**

Le plus grand nombre de répondants au sondage venaient des disciplines suivantes : Enseignement primaire et au secondaire (66 répondants, soit 13.39%), Administration / Comptabilité (40 répondants, soit 8.11%) et Science infirmière (39 répondants, soit 7.91%). Cependant, à l'intérieur des disciplines, les mieux représentées étaient : Administration Publique (42.86% de la population totale de cette discipline), Sociologie (28.57% de la population totale de la discipline) et Linguistique (24.14 % de la population totale de la discipline). Les disciplines les moins représentées étaient : Mathématique, Économie et Kinésiologie. (Voir l'Annexe A, tableau Liste complète des disciplines)

▪ **Age**

58% de répondants ont entre 18 et 22 ans, suivi de 24.12% entre 23 et 30. Les fourchettes entre 31-45 ans et entre 46-65 ans sont présentées presque également à 8.95% et 7.39% respectivement.

▪ **Sexe**

Les femmes qui représentent 58.67 % de la population sondée constituent 61.87% du nombre total de répondants. Quant aux hommes, ils représentent 41.33% de la population sondée et 38.13% de répondants au sondage. Alors, les deux groupes sont bien représentés.

3. Résultats du sondage

3.1. Bilan

Le résultat moyen (l'écart d'adéquation) de la performance de la Bibliothèque Champlain est situé à 0.37, ce qui est légèrement plus bas que la moyenne canadienne et celle de la CRÉPUQ. On note cependant que les moyennes des attentes minimales de nos usagers sont plus élevées que leurs équivalents canadiens et québécois. Également, le niveau observé du service est évalué à 7.07, ce qui est un peu plus haut que le niveau canadien (6.99), mais plus bas que le niveau du service au Québec (7.13).

	UMCM	Can	Qué.	UMCM 1 ^{er} cycle	Can	Qué.	UMCM Cycles supér.	Can	Qué.	UMCM Corps prof.	Can	Qué.
EA	0.37	0.44	0.49	0.46	0.49	0.56	0.12	0.37	0.40	0.07	0.28	0.21
Min	6.70	6.55	6.64	6.60	6.47	6.58	6.98	6.67	6.69	7.02	6.75	6.91

Dési ré	7.88	7.89	7.97	7.84	7.87	7.94	7.93	7.97	8.05	8.09	7.83	7.96
------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Les deux seules questions pour lesquelles l'écart d'adéquation est négatif (c'est-à-dire, la qualité du service est inférieure au niveau minimal exigé) appartiennent à la dimension **Bibliothèque comme lieu physique**, soit « *Un espace tranquille pour le travail individuel* » et « *Des locaux invitants et confortables* ». Plus particulièrement, la question « *Un espace tranquille pour le travail individuel* » obtient la moyenne la plus haute dans la colonne « niveau désiré » et « niveau minimal exigé » (la deuxième plus haute) ce qui signifie qu'une importance exceptionnelle lui est accordée et que la Bibliothèque doit adresser cette préoccupation en priorité.

La dimension **Service aux usagers** qui a trait au personnel et aux services offerts à nos usagers, a obtenu les plus hauts résultats. Plus particulièrement, les questions « *Le personnel est toujours courtois* » et « *Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers* » ont été accordées une haute importance tout en ayant des attentes minimales élevées, et toutes les deux ont obtenu des excellentes valeurs de performance (7.82 et 7.65 respectivement, ce qui est bien au-dessus de la moyenne canadienne à 7.54 et 7.52 respectivement).

Les étudiants du 1^{er} cycle sont notre clientèle la plus satisfaite et la moins exigeante, tandis que les professeurs constituent le groupe le plus critique dont les attentes sont plus élevées. Quant aux étudiants aux cycles supérieurs, ils se situent entre les deux groupes d'usagers, se rapprochant des professeurs dans leur évaluation générale de la performance de la Bibliothèque Champlain (l'écart d'adéquation égal à 0.12).

3.2. Fréquence de l'utilisation de la Bibliothèque

Les taux de l'utilisation de la Bibliothèque varient entre les groupes d'usagers différents (i.e. corps professoral, les étudiants du premier cycle et des cycles supérieurs). Le sondage contient trois (3) questions reliées à la fréquence de l'utilisation de la Bibliothèque vs d'autres sources informationnelles, telles que Yahoo, Google etc.

Les résultats démontrent que la plupart des usagers (56.61%) utilisent les lieux physiques de la Bibliothèque de façon quotidienne (21.01%) ou hebdomadaire (35.60%). Un pourcentage presque égal de répondants consultent les ressources de la Bibliothèque via son site web (55.45%, dont 19.46% quotidiennement et 35.99% de façon hebdomadaire). Un petit nombre de répondants (38, soit 7.39%) n'utilisent jamais le site web. Les étudiants des cycles supérieurs sont les utilisateurs les plus fréquents de la Bibliothèque (à la fois lieux physiques et virtuelle), suivi de près par les membres du corps professoral en ce qui concerne le site web de la Bibliothèque. Les professeurs viennent le moins souvent à la Bibliothèque, n'ayant pas besoin des lieux d'étude et ayant de plus en plus accès aux ressources électroniques à partir de leurs bureaux.

On remarque que tous les groupes d'usagers sans exception se tournent vers des sources informationnelles disponibles sur Internet lors de leurs recherches d'information, leur taux d'utilisation quotidien ou hebdomadaire des autres ressources de l'information se situant autour de 92 %.

Utilisation quotidienne et hebdomadaire (en %)

	Tous	1 ^{er} cycle	Cycles super.	Corps prof.
Bibliothèque - Sur place	56.61	59.49	70.59	35.85
Bibliothèque - Site web	55.45	50.26	82.35	75.47
Autres sources d'info	91.22	91.28	92.16	92.31

(Yahoo, Google)				
-----------------	--	--	--	--

3.3. Dimension Service aux usagers

La qualité du service aux usagers offert par le personnel de la Bibliothèque Champlain a reçu de très bonnes notes de tous les groupes d'usagers. Les commentaires indiquent également le niveau de satisfaction élevé en ce qui concerne la prestation des services aux usagers. Bien que la moyenne générale pour la Bibliothèque Champlain soit plus basse que celles de la CRÉPUQ et canadienne, on note que le niveau minimum exigé du service est plus élevé qu'ailleurs au pays, ce qui affecte directement la valeur de la moyenne. Quant au niveau désiré, les valeurs sont sensiblement les mêmes partout au Canada.

Service aux usagers

	UMCM	CRÉPUQ	Canada
EA	0.57	0.72	0.69
Min	6.90	6.77	6.63
Désiré	7.96	7.97	7.86

Quatre critères reliés à cette dimension font partie du « top cinq » critères les plus importants pour tous les usagers confondus, en voici la liste :

Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers
Le personnel est toujours courtois
Le personnel est attentif aux besoins des usagers
Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers

**Pour la liste complète des critères les plus importants, voir l'Annexe A, tableau Importance la plus haute.*

La courtoisie, la compétence et la capacité de répondre aux questions des usagers du personnel de la Bibliothèque ont reçu des notes des plus hautes à la fois dans la colonne « niveau minimal » et « niveau désiré » ce qui signifie qu'il s'agit des priorités de nos usagers; la moyenne quant à elle indique que le personnel est à la hauteur de leurs attentes.

La moindre importance a été accordée à la prestation du service personnalisé à chaque usager et ce, uniformément pour toutes les institutions canadiennes. *(Pour la liste complète des critères les moins importants, voir l'Annexe A, tableau Importance la plus basse).*

Il est curieux de constater, que bien que les usagers de la CRÉPUQ partagent en partie l'opinion de nos usagers sur l'importance du service aux usagers (trois des quatre questions se répètent), à l'échelle nationale les cinq critères les plus importants viennent uniquement de la dimension *Gestion de l'information*.

La question-pont de cette dimension à laquelle tous les répondants ont eu à répondre était *Le personnel est attentif aux besoins des usagers*.

▪ **Par groupe d'usagers**

Les exigences et les attentes des étudiants des cycles supérieurs et du corps professoral envers le service aux usagers sont particulièrement élevées comparativement aux autres institutions canadiennes ainsi que par rapport aux moyennes pour la Bibliothèque Champlain.

	UMCM 1^{er} cycle	Canada	UMCM 2^{ième} et 3^{ième} cycles	Canada	UMCM Corps prof.	Canada
EA	0.61	0.71	0.44	0.70	0.47	0.64
Min	6.77	6.53	7.26	6.74	7.30	6.94
Désiré	7.90	7.80	8.09	7.96	8.20	7.98

Tous les trois groupes d'usagers principaux sondés ont priorisé les critères appartenant à cette dimension. Quant à la performance, c'est également les aspects différents du service aux usagers qui sont des plus appréciés par tous nos usagers. Une seule exception est l'aspect « *Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers* » qui a reçu une note négative (EA = -0.40) par les étudiants des cycles supérieurs. Les autres groupes d'usagers ont évalué ce critère comme étant adéquat voire supérieur à la moyenne. La Bibliothèque reconnaît les besoins informationnels avancés des étudiants des cycles supérieurs et fait tout effort afin d'y répondre.

Un autre critère appartenant à cette dimension, soit « *Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter* », a obtenu une note positive dans l'écart d'excellence (EE = 0.20) par les membres du corps professoral. Il s'agit d'une occasion très rare qui signifie que le niveau observé du service est supérieur au niveau désiré.

Résumé des 102 commentaires reçus pour la dimension Service aux usagers

Les commentaires concernant les services offerts par la Bibliothèque sont majoritairement positifs. Les usagers se disent satisfaits du service et de l'aide reçue et disent qu'en général la qualité du service est bonne.

Quelques-unes des politiques de la Bibliothèque devraient être revues, notamment celle du prêt de documents placés à la réserve académique.

L'horaire de la bibliothèque devrait être revu afin de vérifier si la Bibliothèque rencontre réellement les besoins de la clientèle.

3.4. Dimension Gestion de l'information

La performance générale de la Bibliothèque Champlain en ce qui concerne nos collections et l'accès à l'information (à la fois imprimée et électronique) telle qu'évaluée par tous les groupes d'usagers confondus, se situe au même niveau que le reste du pays, avec les universités québécoises ayant une note moyenne légèrement plus élevée. On note cependant que les attentes minimales et le niveau désiré pour les critères de cette dimension sont plus bas qu'ailleurs au pays et comparativement à deux autres dimensions évaluées pour

la Bibliothèque Champlain. Cette tendance est appuyée par l'absence des critères appartenant à la Gestion de l'information parmi les « top cinq » critères jugés les plus importants par nos usagers.

	UMCM	CRÉPUQ	Canada
EA	0.31	0.41	0.32
Min	6.57	6.63	6.66
Désiré	7.84	8.02	8.03

La seule catégorie d'usagers qui met la plus grande importance sur un aspect relatif à la Gestion de l'information, soit « *La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome* », c'est les étudiants des cycles supérieurs (le niveau désiré égal à 8.36, bien au-dessus de la moyenne) dont une grande majorité travaille de façon autonome, souvent à l'extérieur du campus. En revanche, ce même critère est donné une importance des plus basses, soit 7.61, par les étudiants du 1^{er} cycle dont les besoins informationnels en ce qui concerne la recherche autonome sont moins avancés.

Bien que la Bibliothèque consacre des ressources considérables au développement des collections imprimées et électroniques et travaille continuellement à améliorer l'accès à ces ressources, la dimension *Gestion de l'information* demeure aujourd'hui un des grands enjeux auxquels font face toutes les bibliothèques universitaires. Les résultats du sondage LibQUAL+ 2010 viennent à l'appui de cette affirmation en démontrant qu'aucun critère appartenant à la gestion de et l'accès à l'information n'a été nommé parmi les cinq meilleures performances des bibliothèques et ce, pour toutes les institutions canadiennes qui y ont participé.

Nos usagers, habitués à l'accès et la disponibilité instantanés de toute information « à la Google », s'attendent à avoir accès à un corpus exhaustif d'information couvrant toutes les disciplines enseignées à l'Université, de préférence en mode électronique, rapidement et facilement accessible.

Parmi les critères qui ont obtenu l'évaluation la plus basse par tous les groupes d'usagers confondus on trouve :

UMCM	Moyenne	CRÉPUQ	Moyenne	Canada	Moyenne
Les revues imprimées et électroniques dont j'ai besoin pour mes travaux	0.14	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.23	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.06
Des outils de repérage conviviaux permettant de trouver par moi-même ce que cherche	0.16	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	0.21	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	0.15
				J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	0.19

*Pour la liste complète des critères qui ont obtenues l'évaluation la plus basse, voir l'Annexe A, tableau Services classés le plus bas.

Les membres du corps professoral, dont les besoins en recherche sont les plus poussés, sont particulièrement critiques quant à notre collection des périodiques (EA = -0.93), l'avis partagé par les étudiants des cycles supérieurs qui ont noté des manquements perçus au niveau d'accès aux ressources électroniques, à la fois sur campus et hors campus.

Les usagers ont indiqué l'absence des « outils de repérage conviviaux permettant de trouver par moi-même ce que cherche », ce qui nous paraît particulièrement juste et pertinent. Effectivement c'est les silos existants d'information (i.e. le catalogue de bibliothèque, les bases de données, l'accès à part aux articles périodiques etc.) qui compliquent considérablement la recherche et l'accès à l'information, d'où l'impression que la Bibliothèque ne possède pas de ressources dont les usagers ont besoins. Une solution à ce problème a été mise en place par le réseau des bibliothèques de l'Université de Moncton à la rentrée académique 2011 : deux nouveaux outils de découverte, soit WorldCat Local (le catalogue par excellence) et Summon (un énorme index des ressources électroniques donnant accès directement au texte intégral des articles) améliorent considérablement l'accès à nos ressources.

D'autres aspects relatifs à la Gestion de l'information pour lesquels la performance de la Bibliothèque a été jugée à peine satisfaisante voire inadéquate s'ajoutent aux deux principaux :

	Corps prof.	Étudiants 2 ^{ème} cycle	Étudiants 1 ^{er} cycle
<i>J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin</i>	-0.37	-0.57	
<i>Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux</i>	-0.35	-0.38	
<i>J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau</i>		-0.50	
<i>Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche</i>			0.19

La question-pont de cette dimension à laquelle tous les répondants ont eu à répondre était *J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin*.

Site web

	UMCM Tous	Canada	UMCM 1 ^{er} cycle	Canada	UMCM Cycles supér.	Canada	UMCM Corps prof.	Canada
Dimension GI : <i>Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome</i>	0.27 / 7.80	0.20 / 8.17	0.37 / 7.74	0.39 / 8.07	0.20 / 8.05	0.02 / 8.36	-0.15 / 7.85	-0.44 / 8.42
Question complémentaire : <i>Une navigation simple dans les pages web du site de la Bibliothèque</i>	0.29 / 8.00	0.08 / 8.16	0.38 / 7.99	0.28 / 8.07	0.86 / 8.57	-0.18 / 8.30	-0.44 / 8.00	-0.63 / 8.42

Une refonte complète du site web de la Bibliothèque a eu lieu en 2008, dans le cadre du nouveau site web institutionnel. De façon globale, la navigation et le contenu du site web sont jugés adéquats par l'ensemble de nos usagers et se comparent favorablement au reste du pays. On note une satisfaction particulière des étudiants des cycles supérieurs malgré leurs attentes élevées, surtout au niveau de la navigation des pages Web. Le corps

professoral semble avoir plus de difficulté à trouver de l'information et à naviguer les pages Web de notre site. Quelques pistes de solutions seront proposées afin de combler ce besoin (voir la section Plan d'action / Pistes de solutions).

Par groupe d'utilisateurs

	UMCM 1 ^{er} cycle	Canada	UMCM Cycles supér.	Canada	UMCM Corps prof.	Canada
EA	0.47	0.48	-0.14	0.14	-0.32	-0.15
Min	6.47	6.48	6.93	6.90	6.86	7.13
Désiré	7.79	7.93	7.97	8.23	8.10	8.21

Les étudiants du 1^{er} cycle évaluent la gestion et l'accès à l'information de façon uniforme à travers le pays : les besoins informationnels sont en grande partie satisfaits par les collections de la Bibliothèque; cependant, ce groupe d'utilisateurs exige des outils de repérage « à la Google » qui permettraient de trouver et d'obtenir facilement la documentation.

Résumé des 57 commentaires reçus pour la dimension Gestion de l'information

Il demeure important pour nos usagers, que la Bibliothèque continue le développement de ses collections imprimées, monographies et/ou périodiques. Il a été suggéré de commander des éditions plus récentes de nos monographies et d'intégrer plus de livres de lecture générale dans les collections. Même si plusieurs se disent satisfaits des ressources électroniques fournies par la Bibliothèque, d'autres usagers demandent plus d'accès aux articles en plein texte, surtout au niveau des périodiques scientifiques. Des accès sont demandés pour des collections électroniques en génie ainsi que l'accès à leurs archives ainsi qu'un meilleur outil de recherche pour n'avoir qu'à vérifier à un seul endroit. Quelques-uns des commentaires s'adressent plus particulièrement au développement des collections dans les domaines tels que l'environnement, la littérature, la récréologie, l'informatique et les arts.

Quelques répondants ont apporté des commentaires au sujet du site Web de la Bibliothèque. Certains trouvent qu'il leur faut ouvrir trop de fenêtres avant de repérer l'information recherchée, d'autres trouvent que les outils de recherche, p. ex., le catalogue de la Bibliothèque, sont difficiles à utiliser.

Il est suggéré de simplifier les formations offertes aux usagers et d'offrir des formations de base telles que l'utilisation de la suite de Microsoft Office.

L'équipement informatique mis à la disposition des usagers est jugé inadéquat. Il faudrait offrir plus d'ordinateurs et placer des numériseurs, des imprimantes et des photocopieurs plus performants.

3.5. Dimension Bibliothèque comme lieu physique

Les réponses aux cinq critères relatifs à la dimension Bibliothèque comme lieu physique nous ont communiqué l'insatisfaction de nos usagers en ce qui concerne certains aspects des lieux et des espaces que la Bibliothèque a

à offrir. Ces résultats sont corroborés par de nombreux commentaires en texte libre, dans lesquels les répondants remarquent l'état vieillissant de la peinture, du mobilier, ainsi que le niveau du bruit indésirable (*Voir l'Annexe B pour le sommaire des commentaires*). Les chiffres comparatifs démontrent que les attentes minimales de nos usagers en ce qui touche les lieux physiques surpassent le niveau exigé dans d'autres institutions québécoises et canadiennes, et que le niveau désiré est également plus élevé qu'à l'échelle nationale, ce qui signifie que nos usagers accordent une grande importance à cet aspect des services de la Bibliothèque.

Évaluation générale de la dimension

	UMCM Tous	CRÉPUQ	Canada
EA	0.17	0.26	0.23
Min	6.55	6.48	6.27
Désiré	7.83	7.91	7.73

Plus particulièrement, les critères « *Un espace tranquille pour le travail individuel* » et « *Des locaux invitants et confortables* » ont mérité une note négative de l'écart d'adéquation, ce qui signifie que nos locaux et espaces sont au-dessous des attentes des usagers.

	UMCM	CRÉPUQ	Canada
<i>Un espace tranquille pour le travail individuel</i>	-0.17	0.23	0.05
<i>Des locaux invitants et confortables</i>	-0.03	0.24	0.40

Le critère « *La Bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe* » a obtenu la meilleure note (0.71) dans cette dimension. De façon générale, les usagers reconnaissent que la Bibliothèque met à leur disposition des locaux et des espaces pour l'étude et l'apprentissage, mais que plusieurs améliorations seraient souhaitables afin de répondre aux attentes et besoins de nos étudiants.

La question-pont de cette dimension à laquelle tous les répondants ont eu à répondre était « *Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage* ».

Par groupe d'usagers

Évaluation de la dimension

	UMCM 1 ^{er} cycle	Canada	UMCM Cycles supér.	Canada	UMCM Corps prof.	Canada
EA	0.20	0.18	0.13	0.23	0.06	0.48
Min	6.54	6.39	6.62	6.19	6.54	5.60
Désiré	7.87	7.93	7.66	7.61	7.75	6.79

Les attentes minimales des usagers de la Bibliothèque Champlain sont bien au-dessus de la moyenne canadienne et ce, pour tous les groupes sondés. Plus particulièrement, l'évaluation de l'ensemble des critères de cette dimension par des membres du corps professoral démontre un décalage frappant par rapport aux niveaux minimal et désiré dans d'autres institutions canadiennes. Les professeurs sont les moins satisfaits des lieux physiques actuels de la Bibliothèque bien qu'ils les utilisent moins souvent que d'autres groupes d'usagers. Les données pour les étudiants du 1^{er} cycle sont comparables avec le reste du Canada. Quant aux étudiants des cycles supérieurs, ils se situent entre les deux groupes dans leur évaluation du niveau observé, tout en exigeant un niveau minimal le plus élevé tant sur le plan institutionnel (légèrement) que sur le plan national (significativement).

De façon générale, ces chiffres démontrent que les lieux physiques de la Bibliothèque Champlain sont dans un état comparable sinon meilleur que ceux des autres bibliothèques universitaires au Canada.

Par critère

	Étudiants 1 ^{er} cycle			Étudiants 2 ^{ième} cycle			Corps professoral		
	Observé	Min	Importance	Observé	Min	Importance	Observé	Min	Importance
<i>Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage</i>	0.16 Bas ☹	6.37	7.78	0.41	6.49	7.57 Basse	0.08	6.35	7.73 Basse
<i>Un espace tranquille pour le travail individuel</i>	-0.13 Bas ☹	7.14	8.30 Haute	0.00	6.40	7.80	-0.63 Bas ☹	7.00	7.75 Basse
<i>Des locaux invitants et confortables</i>	0.03 Bas ☹	6.47	7.69 Basse	-0.07	6.64	7.79	-0.43 Bas ☹	6.93	8.00
<i>Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche</i>	0.36	6.76	7.77	-0.60 Bas ☹	7.13	8.13	1.50 Haut ☺	5.38	7.00 Basse
<i>La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe</i>	0.86 Haut ☺	6.28	7.99	0.17	6.67	7.42 Basse	0.25	6.88	7.78

Notons que des cinq critères relatifs à cette dimension trois sont parmi les priorités les plus basses du corps professoral. Par contre, « *Un espace tranquille pour le travail individuel* » est prioritaire pour les étudiants du 1^{er} cycle qui constituent la majorité de nos usagers, ce qui fait de lui le critère le plus important pour l'ensemble de la communauté universitaire tout en étant le défi particulier pour la Bibliothèque étant donné son évaluation des plus basses (autant par des étudiants du 1^{er} cycle que par le corps professoral).

Résumé des 92 commentaires reçus pour la dimension Bibliothèque comme lieu physique

Un rafraîchissement des lieux, un ameublement plus ergonomique et confortable ainsi qu'un éclairage plus adéquat sont souhaités par les usagers. Plusieurs commentaires se rapportent au bruit en bibliothèque. Il a été proposé d'aménager des espaces sans bruit, qui seront bien identifiés afin de permettre aux usagers qui le désirent de pouvoir étudier en toute tranquillité. Il est aussi souhaité, d'avoir plus de locaux à la disposition du public et que ces salles soient mieux insonorisées. Finalement, selon certains, il serait aussi souhaitable de revoir la signalisation.

3.6. Questions complémentaires (locales)

Questions	Institution	Global		
		Min	Désiré	Observé
<i>Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques</i>	UMCM	6.86	7.95	0.04
	Crépuq	6.69	7.92	0.63
	Canada	6.60	7.89	0.52
<i>La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services</i>	UMCM	6.73	7.53	0.76
	Crépuq	6.31	7.6	0.58
	Canada	6.21	7.52	0.53
<i>La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information</i>	UMCM	6.67	7.60	0.39
	Crépuq	6.40	7.68	0.55
	Canada	6.23	7.54	0.69
<i>Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent</i>	UMCM	6.66	7.85	0.36
	Crépuq	6.95	8.13	0.62
	Canada	6.84	8.05	0.56
<i>Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque</i>	UMCM	6.60	8.00	0.29
	Crépuq	6.78	8.08	0.23
	Canada	6.77	8.16	0.08

Pour l'ensemble des usagers

1) Service du Prêt entre bibliothèques

Bien que les niveaux désirés soient comparables avec le reste du pays, le niveau observé du service offert est considéré par l'ensemble des usagers comme étant à peine adéquate (l'ÉA = 0.04), ce qui s'explique en partie par les attentes minimales plus élevées.

2) Communication (La Bibliothèque m'informe...)

La communication (sa fréquence et sa qualité) émise par la Bibliothèque Champlain a mérité une très bonne note comparativement aux autres institutions canadiennes, compte tenu du niveau assez élevé des attentes minimales.

3) Formation (La Bibliothèque me forme...)

Les attentes minimales et le niveau désiré pour la formation à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information offerte par la Bibliothèque Champlain étant plus élevés qu'ailleurs, nos usagers nous indiquent ainsi l'importance qu'ils accordent à cet aspect des services. L'équipe du Service de la référence fait un effort continu afin d'améliorer la qualité des formations offertes et de les offrir à un plus grand nombre des usagers (voir *Plan d'action / Pistes de solutions*)

4) Horaires

Les horaires de la Bibliothèque répondent aux besoins de nos usagers. Quelques suggestions des améliorations nous ont été fournies dans les commentaires (voir l'Annexe B pour le sommaire des commentaires).

5) Site web (voir aussi la section 4.4. Gestion de l'information)

De façon globale, la navigation et le contenu du site web sont jugés adéquats par l'ensemble de nos usagers et se comparent favorablement au reste du pays. On note une satisfaction particulière des étudiants des cycles supérieurs malgré leurs attentes élevées, surtout au niveau de la navigation des pages Web. Le corps professoral semble avoir plus de difficulté à trouver de l'information et à naviguer les pages Web de notre site.

Par groupe d'usagers

Questions	Institution	Corps professoral		2e et 3e cycles		1er cycle	
		Désiré	EA (observé moins min)	Désiré	EA	Désiré	EA
<i>Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèque</i>	UMCM	8.58	-0.58	7.92	-0.67	7.68	0.43
	Crépuq	8.11	0.34	7.85	0.61	7.85	0.61
	Canada	8.19	0.29	8.12	0.49	7.76	0.57
<i>La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services</i>	UMCM	7.71	0.59	7.67	0.17	7.49	0.92
	Crépuq	7.85	0.08	7.54	0.64	7.54	0.64
	Canada	7.54	0.46	7.61	0.47	7.48	0.57
<i>La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information</i>	UMCM	7.71	0.00	7.18	-0.27	7.67	0.53
	Crépuq	7.81	0.17	7.61	0.59	7.61	0.59
	Canada	7.45	0.66	7.57	0.63	7.55	0.71
<i>Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent</i>	UMCM	8.25	0.38	7.73	-0.18	7.81	0.44
	Crépuq	8.06	0.21	8.12	0.67	8.12	0.67
	Canada	7.75	0.65	8.07	0.53	8.10	0.55
<i>Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque</i>	UMCM	8.00	-0.44	8.57	0.86	7.99	0.38
	Crépuq	8.27	-0.47	8.02	0.35	8.02	0.35
	Canada	8.42	-0.63	8.30	-0.18	8.07	0.28

3.7. Niveau général de satisfaction

Les réponses aux questions mesurant le niveau général de satisfaction nous indiquent que les usagers sont particulièrement satisfaits des services aux usagers offerts par le personnel de la Bibliothèque Champlain (i.e. la moyenne plus élevée qu'au Québec et au reste du pays) et estiment que globalement le niveau de la qualité des services est adéquat (i.e. se situe entre les moyennes québécoise et canadienne)

	Moyenne (UMCM)	Moyenne (CRÉPUQ)	Moyenne (Canada)
<i>En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque</i>	7.81 (262 répondants)	7.71	7.54
<i>Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?</i>	7.23 (514 répondants)	7.26	7.19

3.8. Compétences informationnelles

Un regroupement de cinq questions du sondage mesurait les compétences informationnelles de nos usagers.

Les usagers de toutes les institutions participant au sondage semblent reconnaître et apprécier le rôle crucial que la bibliothèque joue dans leur avancement académique (questions 2 et 3). Cependant, il n'est pas surprenant que les usagers se sentent inondés par les quantités de l'information qui les entourent et peu capables de s'y retrouver ; il revient à la Bibliothèque de leur guider et les aider à demeurer à la fine pointe de recherche. Ces aspects sont à améliorer (questions 1 et surtout 4).

Quant aux habiletés générales de recherche d'information, les résultats du sondage démontrent une satisfaction plus élevée de nos usagers comparativement aux autres institutions canadiennes.

	Moyenne (UMCM)	Moyenne (CRÉPUQ)	Moyenne (Canada)
1. La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	6.39	6.60	6.28
2. La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline ou travail.	7.04	7.10	7.06
3. La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	7.10	7.11	7.07
4. La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	6.17	6.25	6.29
5. La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	7.07	6.83	6.72

4. Plan d'action

- Carrefour de l'apprentissage. Aspects : services aux usagers; bibliothèque comme lieu physique

Le projet de transformer la Bibliothèque en un Carrefour de l'apprentissage est présentement en cours

Fruit d'une réflexion collective impliquant des membres de la Bibliothèque Champlain et des Services aux étudiants, «*ce projet vise à adopter une vision globale et intégrée qui comprend à la fois l'accès à l'information, la formation, la pédagogie, l'apprentissage, la recherche et la création. Un carrefour de l'apprentissage permet ce renouvellement puisqu'il privilégie une approche intégrée de la formation, de l'apprentissage et de l'accès à l'information. En somme, un carrefour de l'apprentissage regroupe différentes ressources et différents services d'aide à la réalisation des études, dont les services d'accès et de gestion de l'information, l'aide avec les technologies et les services d'aide aux études. [...] il fonctionne sur le mode de guichet unique en offrant une multitude de services internes et externes à la bibliothèque de même que des espaces de travail individuel et de collaboration pour le travail de groupe.*» 1

- Outils de découverte. Aspect : accès à l'information

Pour permettre à nos usagers une meilleure découverte des ressources du réseau des bibliothèques de l'UdeM ainsi que des ressources disponibles à l'extérieur de nos collections, nous avons mis à la disposition des usagers deux outils : un catalogue collectif WorldCat d'OCLC et un outil de découverte Summon de Serial Solutions.

Ces deux outils vont à la fois augmenter énormément l'accès à des documents de tous genres : monographies, périodiques et articles de périodiques, documents audiovisuels, etc., et rendre le repérage simple et efficace, en offrant un point d'accès à l'ensemble de nos ressources, un mode d'accès similaire à Google.

- Cours obligatoire du 1^{er} cycle sur les compétences informationnelles / formation à la recherche.
Aspects : accès à l'information; compétences informationnelles

Afin d'améliorer les compétences informationnelles de notre clientèle étudiante, la Bibliothèque veut intégrer la matière de la recherche documentaire dans un cours obligatoire offert à tous les étudiants entrant à l'Université de Moncton. Ce projet s'inscrit bien dans le programme de l'Appui à la réussite qui vise, entre autres, l'excellence et l'enrichissement des apprentissages.

- Former les profs à l'utilisation de nos ressources.
Aspects : accès à l'information; compétences informationnelles

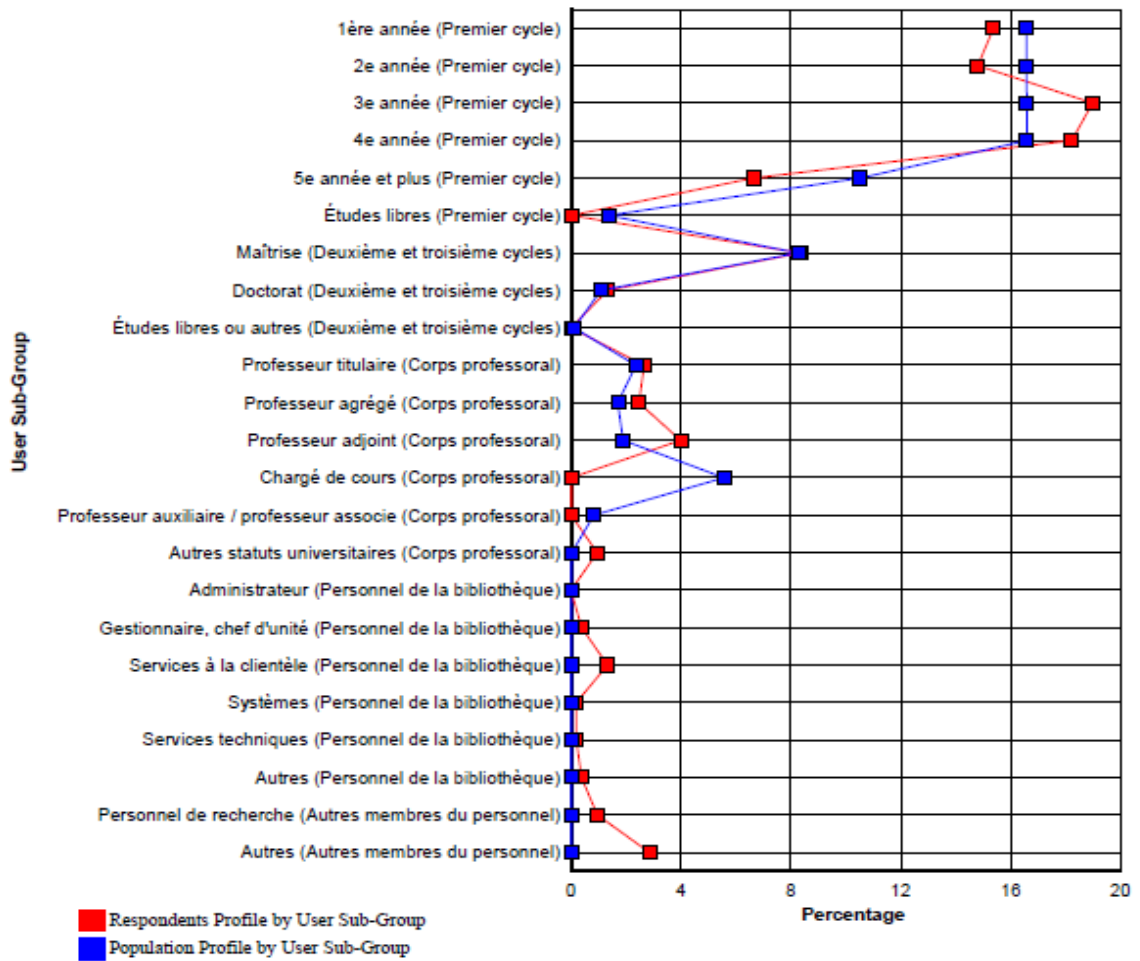
Les réponses et les commentaires des membres du corps professoral nous ont démontré le besoin continu d'améliorer leurs connaissances reliées à l'accès à nos ressources informationnelles, à la navigation du site web de la Bibliothèque etc. Des initiatives telles que des sessions d'information destinées aux professeurs, une séance d'accueil des nouveaux professeurs au début de l'année académique etc., seront implantées afin de mieux servir cette clientèle.

- Nouveaux équipements à louer (i.e. iPad, portables, lecteurs de livres électroniques etc.). *Aspects* : équipement; accès à l'information

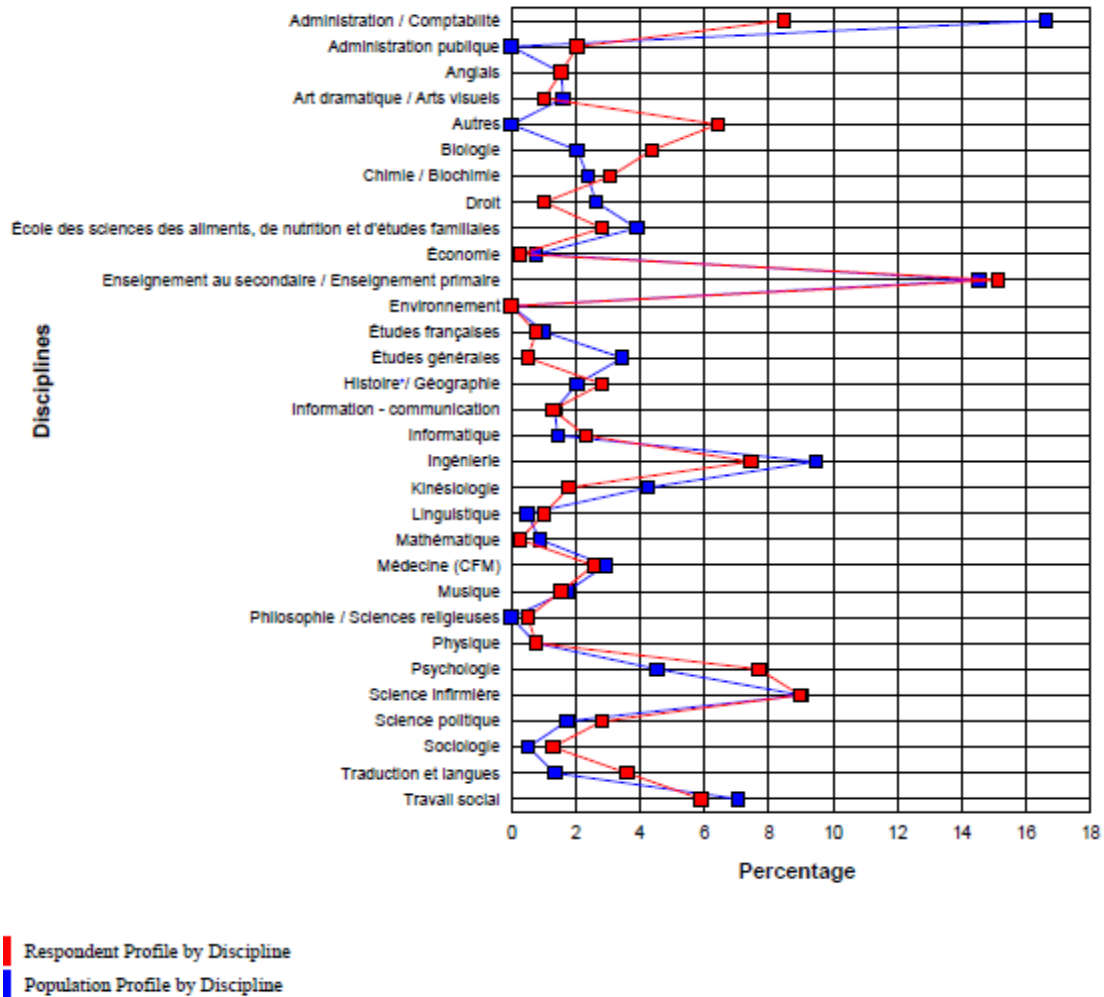
La modernisation de la Bibliothèque et des services offerts à nos usagers étant notre objectif continu, nous avons prévu à mettre à la disposition de notre clientèle des nouveaux équipements, tels que des lecteurs des livres électroniques, des iPads, des tablettes etc.

ANNEXE A : Tableaux et diagrammes

Taux de réponses par groupe d'utilisateurs



Taux de réponses par discipline



Questions du tronc commun – Sommaire par dimension du service

Questions locales

LibQUAL+ 2010 - Bibliothèque Champlain:Questions locales

Questions	Bibliothèque	Global		Corps professoral		2e et 3e cycles		1er cycle	
		Désiré	AdqGap	Désiré	AdqGap	Désiré	AdqGap	Désiré	AdqGap
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèque	UMCM	7.95	0.04	8.58	-0.58	7.92	-0.67	7.68	0.43
	Crépuq	7.92	0.63	8.11	0.34	7.85	0.61	7.85	0.61
	Canada	7.89	0.52	8.19	0.29	8.12	0.49	7.76	0.57
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	UMCM	7.53	0.76	7.71	0.59	7.67	0.17	7.49	0.92
	Crépuq	7.6	0.58	7.85	0.08	7.54	0.64	7.54	0.64
	Canada	7.52	0.53	7.54	0.46	7.61	0.47	7.48	0.57
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	UMCM	7.60	0.39	7.71	0.00	7.18	-0.27	7.67	0.53
	Crépuq	7.68	0.55	7.81	0.17	7.61	0.59	7.61	0.59
	Canada	7.54	0.69	7.45	0.66	7.57	0.63	7.55	0.71
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	UMCM	7.85	0.36	8.25	0.38	7.73	-0.18	7.81	0.44
	Crépuq	8.13	0.62	8.06	0.21	8.12	0.67	8.12	0.67
	Canada	8.05	0.56	7.75	0.65	8.07	0.53	8.10	0.55
Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque	UMCM	8.00	0.29	8.00	-0.44	8.57	0.86	7.99	0.38
	Crépuq	8.08	0.23	8.27	-0.47	8.02	0.35	8.02	0.35
	Canada	8.16	0.08	8.42	-0.63	8.30	-0.18	8.07	0.28

Tableau Importance la plus haute (Désiré le plus haut)

Importance la plus haute

Highest Importance (Desired Scores)								
[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
Global			Global			Global		
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	8.27	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.19	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	8.29
AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.14	AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.19	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.22
AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.10	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.11	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	8.22
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	8.07	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	8.10	IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	8.19
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	8.06	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	8.05	IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	8.11

Corps professoral			Corps professoral			Corps professoral		
AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.44	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	8.33	AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	8.06
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	8.41	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	8.29	AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	8.05
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	8.36	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.24	AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	8.02
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	8.30	AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.22	IC-5	Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	7.99
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	8.26	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.22	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	7.97

Sondage LibQUAL+ 2010 Bibliothèque Champlain Université de Moncton

Highest Importance (Desired Scores)								
[AS = Affect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
2e et 3e cycles			2e et 3e cycles			2e et 3e cycles		
IC-7	La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	8.36	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.28	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	8.51
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	8.33	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	8.26	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	8.44
AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.31	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	8.26	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.39
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	8.20	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.25	IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	8.32
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	8.15	AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.24	IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	8.24

1er cycle			1er cycle			1er cycle		
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	8.30	AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.17	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	8.15
AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.12	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	8.15	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.09
AS-3	Le personnel est toujours courtois	8.07	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	8.14	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	8.08
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	8.04	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	8.05	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	8.07
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	8.00	LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	8.04	LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	8.06

Tableau Importance la plus basse (Désiré le plus bas)

Importance la plus basse

Lowest Importance (Desired Scores)								
[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
Global			Global			Global		
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.32	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.46	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.15
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.64	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.75	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.38
IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	7.72	AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	7.84	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	7.59
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.74	LP-3	Des locaux invitants et confortables	7.87	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.70
LP-3	Des locaux invitants et confortables	7.74	AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.90	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	7.81

Corps professoral			Corps professoral			Corps professoral		
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	7.00	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.03	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	5.82
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.44	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.26	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.59
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.70	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	7.52	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.80
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.73	LP-3	Des locaux invitants et confortables	7.57	LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	7.19
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	7.75	LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	7.64	LP-3	Des locaux invitants et confortables	7.25

Sondage LibQUAL+ 2010 Bibliothèque Champlain Université de Moncton

Lowest Importance (Desired Scores)								
[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
2e et 3e cycles			2e et 3e cycles			2e et 3e cycles		
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.31	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.55	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.02
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	7.40	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.62	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.29
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.42	LP-3	Des locaux invitants et confortables	7.85	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.58
AS-3	Le personnel est toujours courtois	7.57	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.88	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	7.69
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	7.57	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	7.94	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	7.73

1er cycle			1er cycle			1er cycle		
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.30	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.39	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	7.00
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.53	AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	7.77	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	7.50
IC-7	La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	7.61	AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.84	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.70
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	7.68	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	7.85	AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.76
LP-3	Des locaux invitants et confortables	7.69	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	7.89	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	7.77

Services classés le plus haut (écart d'adéquation le plus élevé)

Services classés le plus haut

Highest Rated (Adequacy Gap Score)								
[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
Global			Global			Global		
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.71	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.89	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.83
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	0.71	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.79	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.82
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	0.67	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.77	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.73
AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.63	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.75	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.65
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.60	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	0.69	AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	0.65

Corps professoral			Corps professoral			Corps professoral		
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.50	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.75	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	1.02
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	0.80	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.71	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.78
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.71	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.68	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.78
AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.63	AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	0.67	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.74
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.56	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.66	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.71

Sondage LibQUAL+ 2010 Bibliothèque Champlain Université de Moncton

Highest Rated (Adequacy Gap Score)								
[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
2e et 3e cycles			2e et 3e cycles			2e et 3e cycles		
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	0.90	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.88	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.84
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.85	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.85	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.83
AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.71	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.77	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.75
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.59	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.76	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.70
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.54	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	0.66	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	0.70

1er cycle			1er cycle			1er cycle		
LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	0.86	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.93	AS-1	Un personnel qui inspire confiance	0.86
AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	0.73	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.79	AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.85
AS-2	La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	0.72	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.79	AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	0.74
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	0.67	AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.75	AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	0.67
AS-3	Le personnel est toujours courtois	0.66	AS-5	Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	0.73	AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	0.67

Services classés le plus bas (écart d'adéquation le plus bas)

Services classés le plus bas

Lowest Rated (Adequacy Gap Scores)

[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]

UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
Global			Global			Global		
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	-0.17	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	0.21	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.06
LP-3	Des locaux invitants et confortables	-0.03	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.23	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	0.10
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.14	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.23	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	0.15
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	0.16	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	0.23	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.15
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.18	LP-3	Des locaux invitants et confortables	0.24	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	0.19

Corps professoral			Corps professoral			Corps professoral		
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.93	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.47	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	-0.50
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	-0.63	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	-0.25	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.44
LP-3	Des locaux invitants et confortables	-0.43	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.23	IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	-0.26
IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	-0.37	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	-0.22	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	-0.22
IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.35	IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	-0.17	IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	-0.05

LowestRated (Adequacy Gap Score)

Sondage LibQUAL+ 2010 Bibliothèque Champlain Université de Moncton

[AS = Afect of Service] [LP=Library as a Place] [IC=Information Control]								
UMCM 2010			CRÉPUQ			Canada		
Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage	Dim.	Question	Pointage
2e et 3e cycles			2e et 3e cycles			2e et 3e cycles		
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	-0.60	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.04	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.27
IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	-0.57	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.03	IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	-0.05
IC-1	J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	-0.50	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	-0.02	IC-2	Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	-0.03
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	-0.40	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.06	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	0.04
IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	-0.38	LP-3	Des locaux invitants et confortables	0.09	IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	0.12

1er cycle			1er cycle			1er cycle		
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	-0.13	LP-3	Des locaux invitants et confortables	0.29	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	0.06
LP-3	Des locaux invitants et confortables	0.03	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.30	LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.07
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	0.16	LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	0.31	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	0.28
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	0.19	IC-3	Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	0.35	IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.33
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	0.32	LP-5	La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	0.37	LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	0.34

Liste complète des disciplines

Disciplines	Population (N)	Population (%)	Répondants (n)	Répondants (%)
Administration	670	15.09	40	8.11
Administration Publique	28	0.63	12	2.43
Anglais	64	1.44	7	1.42
Théâtre/ Visuels	79	1.78	5	1.01
Autres	0	0	28	5.68
Biologie	99	2.23	25	5.07
Chimie/Biochimie	123	2.77	20	4.06
Droit	111	2.5	5	1.01
Nutrition/ Familles	156	3.51	17	3.45
Économie	31	0.7	1	0.2
Éducation	675	15.2	66	13.39
Environnement	27	0.61	6	1.22
Études françaises	76	1.71	10	2.03
Études générales	118	2.66	2	0.41
Histoire / Géographie	91	2.05	17	3.45
Information/ Communication	52	1.17	5	1.01
Informatique	68	1.53	11	2.23
Ingénierie	388	8.74	37	7.51
Kinésiologie	167	3.76	9	1.83
Linguistique	29	0.65	7	1.42
Mathématiques	66	1.49	2	0.41
Médecine	160	3.6	11	2.23
Musique	74	1.67	8	1.62
Philosophie / Religion	0	0	2	0.41
Physique	44	0.99	6	1.22
Psychologie	228	5.14	35	7.1
Sciences Infirmières	350	7.88	39	7.91
Sciences Politiques	66	1.49	11	2.23
Sociologie	28	0.63	8	1.63
Traduction/Langues	89	2	15	3.04
Travail social	283	6.37	26	5.27
Total	4 440	100	493	100

N représente la population totale par discipline

n représente le nombre de répondants au sondage

Bilan par dimension

Dimension	Min	Désiré	Perçu	Écart d'adéquation	Écart d'excellence	Nombre de répondants
Service aux usagers	6.90	7.96	7.46	0.57	-0.49	511
Gestion de l'information	6.57	7.84	6.89	0.31	-0.95	509
Bibliothèque comme lieu physique	6.55	7.83	6.72	0.17	-1.11	495
Total	6.70	7.88	7.07	0.37	-0.81	

Tableaux dans le rapport

Représentativité : Répartition selon le type de l'utilisateur	p. 5
Bilan de la performance de la Biblio : total/par groupe d'utilisateur / comparative (Can / CREPUQ)	p.5
Fréquence de l'utilisation de la Bibliothèque journalière et hebdomadaire	p. 7
Services aux usagers : tableau sommaire / comparative	p. 7
SU : par groupe d'utilisateurs / comparative (Can seule)	p. 8
Gestion de l'information : tableau sommaire / comparative	p. 9
GI : critères les plus bas évalués – extrait du tableau complet (Services classés les plus bas)	p. 9, p. 10
GI : questions reliées au site web par type d'utilisateur / comparative (Can seule)	p. 10
GI : par groupe d'utilisateur / comparative (Can seule)	p. 11
Bibliothèque comme lieu physique : « évaluation générale » comparative (Can / CREPUQ)	p. 12
BLP : critères les plus bas évalués – extrait du tableau complet (Services classés les plus bas)	p. 12
BLP : par groupe d'utilisateur / comparative (Can seule)	p. 12
BLP : tableau par critère / par groupe d'utilisateur	p. 13
Questions complémentaires (locales) : bilan / comparative (Can / CREPUQ)	p. 14
Questions complémentaires (locales) : par groupe d'utilisateurs / comparative	p. 15
Niveau de satisfaction : moyenne comparative (Can / CREPUQ)	p. 15
Compétences informationnelles : moyenne comparative (Can / CREPUQ)	p. 16

ANNEXE B : LibQUAL+ Lite 2010

Commentaires : sommaire de principaux sujets

Des 527 répondants au questionnaire, 243 ont choisi de laisser des commentaires. La majorité provient des étudiants du premier cycle (171), suivi du corps professoral (31), des étudiants de 2^e et 3^e cycles (24), des membres du personnel (12) et 4 qui ne se sont pas identifiés.

La majorité des commentaires s'adressent au service et au personnel. La majorité de ceux concernant le service que reçoivent les usagers sont positifs.

- Satisfait en général du service, de l'aide reçue / Bon service / Beau travail / Excellent service

En deuxième place, viennent les commentaires pour les ressources électroniques (27) et en troisième place l'horaire de la Bibliothèque (26)

Commentaires par sujet :

Personnel et les services	102
Ressources électroniques	27
Horaire	26
Locaux de travail	24
Aménagement des espaces et Mobilier	15
Bruit	14
Collections imprimées	10
Développement des collections	10
Photocopieurs et Équipements informatiques	9
Site Web	7
Formation	3
Signalisation en bibliothèque	3
Stationnement	1

LA BIBLIOTHÈQUE COMME LIEU PHYSIQUE (BLP)

Un rafraîchissement des lieux, un ameublement plus ergonomique et confortable ainsi qu'un éclairage plus adéquat est souhaité par les usagers. Plusieurs commentaires se rapportent au bruit en bibliothèque. Il a été proposé d'aménager des espaces sans bruit, qui seront bien identifiés afin de permettre aux usagers qui le désirent de pouvoir étudier en toute tranquillité. Il est aussi souhaité, d'avoir plus de locaux à la disposition du public et que ces salles soient mieux insonorisées. Finalement, selon certains, il serait aussi souhaitable de revoir la signalisation.

LA GESTION DE L'INFORMATION (GI)

Il demeure important pour nos usagers, que la Bibliothèque continue le développement de ses collections imprimées, monographies et/ou périodiques. Il a été suggéré de commander des éditions plus récentes de nos monographies et d'intégrer plus de livres de lecture générale dans les collections. Même si plusieurs se disent satisfaits des ressources électroniques fournies par la Bibliothèque, d'autres usagers demandent plus d'accès aux articles en plein texte, surtout au niveau des périodiques scientifiques. Des accès sont demandés pour des collections électroniques en génie ainsi que l'accès à leurs archives ainsi qu'un meilleur outil de recherche pour n'avoir qu'à vérifier à un seul endroit. Quelques-uns des commentaires s'adressent plus particulièrement au développement des collections dans les domaines comme l'environnement, la littérature, la récréologie, l'informatique et sur les arts.

Quelques répondants ont apporté des commentaires sur le site Web de la Bibliothèque. Certains trouvent qu'il leur faut ouvrir trop de fenêtres avant de repérer l'information recherchée, d'autres trouvent que outils de recherche, comme par exemple le catalogue de la Bibliothèque est difficile à utiliser.

Plus de sessions de formation devraient être offerte au personnel étudiant. Il est aussi suggéré de simplifier les formations offertes aux usagers et d'offrir des formations de bases telles que l'utilisation de la suite de Microsoft Office.

L'équipement informatique mis à la disposition des usagers est jugé inadéquat. Il faudrait offrir plus d'ordinateurs et placer des numériseurs, des imprimantes / photocopieurs plus performants.

SERVICES AUX USAGERS (SU)

Les commentaires concernant les services offerts par la Bibliothèque sont majoritairement positifs. Les usagers se disent satisfait en général du service et de l'aide reçue et disent qu'en général la qualité du service est bonne.

Quelques-unes de nos politiques devraient être revues, notamment celle du prêt de documents placés à la réserve académique.

L'horaire de la bibliothèque devrait être revu afin de vérifier si la Bibliothèque rencontre réellement les besoins de la clientèle.

Commentaires : compilation

LA BIBLIOTHÈQUE COMME LIEU PHYSIQUE (BLP)

Aménagement des espaces et Mobilier (15 commentaires)

- Consultation des usagers pour l'aménagement des espaces de travail (1)
- Rafranchissement des espaces _ Peinture (5)
- Éclairage : lumière fluorescente fatigante pour les yeux (1)
- Mobilier : sofas - chaises – table d'ordinateur (5)
- Changer les chaises en bois dans les locaux

Bruit (14 commentaires)

- Téléphones cellulaires (2)
- Employés parlent fort (1 = biblio) (1= CEAAC)
- Espace sans bruit pour travailler, consignes claires et supervisé afin de faire respecter le silence (7)
- Salles mal insonorisées (2)
- Silence absolu (1)

Locaux (24 commentaires)

- Pas assez de salles d'études (6)
- Plus de salles de travail pour les groupes (5)
- Étage où l'on peut travailler en groupe et étage où l'on peut étudier en silence
- Locaux ne permettent pas une bonne concentration / mal isolé / mal insonorisé (3)
- Salles partagées sont bruyantes
- Local individuel pour le premier cycle (4)
- Salle pas toujours propres et pas motivante / Peinturer les locaux
- Installer de vraies tableaux avec de la craie
- Améliorer l'éclairage dans les salles

Signalisation en bibliothèque (3 commentaires)

- Fournir un sommaire pour indiquer où se trouve quel type de documentation
- Mieux indiquer les diverses sections de la Bibliothèque
- Indiquer les sujets en plus des cotes sur les rayons

Stationnement (1 commentaire)

- Manque de stationnement

LA GESTION DE L'INFORMATION (GI)

Collections imprimés (10 commentaires)

- Ne pas négliger nos collections (périodiques) papier – (2)
- Commander plus de livres et de périodiques - (2)
- Commander les titres qui ont été demandés au PEB (1)
- Éditions plus récentes de monographies - (3)
- Commander plus de livres pour lecture générale (1)
- Difficulté à trouver des documents lorsque cherche quelque chose de spécifique dans les collections imprimées (1)

Ressources électroniques (27 commentaires)

- En retard sur l'accès aux ressources électroniques – ouvrages spécialisés (1)
- Avoir plus d'accès aux périodiques scientifiques (10)
- Satisfait des ressources électroniques disponibles (6)
- Avoir accès au plein texte des articles (4)
- Avoir les périodiques de l'IEEE en format électroniques (2)
- Avoir accès aux archives des collections de périodiques électroniques (1)
- Ebrary n'est pas fonctionnel à 100%
- Outils de découverte 2 commentaires :
 - Meilleure combinaison des ressources électroniques afin de ne pas avoir à vérifier à plusieurs endroits (1)
 - Outils de recherche qui permet de chercher à plusieurs endroits (1)

Développement des collections (10 commentaires)

- Plus de périodiques liés à l'environnement et la santé
- Périodiques en littérature française
- Achat de livres en remplacement des collections élagués
- Acheter plus de documents en récréologie
- Section théologie et sciences religieuses à développer
- Acquérir plus de livres sur les arts en général (théâtre, cinéma, arts visuels, musique, œuvres plus moderne)
- Acheter des livres sur la programmation autre que C++ et Java. Par exemple le C# ou bien le Python
- Développer les ressources en histoire et en éducation
- Manque de contenu en arts visuel (essais), surtout en philosophie esthétique.
- Manque parfois des ressources (électronique, périodiques, livres) pour recherches et enseignement

Site Web (7 commentaires)

- Difficulté à trouver les informations sur le site (2)
- Il faut ouvrir trop de fenêtres pour accéder à l'information recherchée (1)
- Aime le site, il est facile à utiliser (1)
- Difficulté à utiliser Éloize (1)
- Recherche de périodiques sur le Web pénible (1)
- Difficulté à accéder aux ressources électroniques (1)

Photocopieurs et Équipement informatique (9 commentaires)

- Accès à uptodate (logiciel en médecine)
- Avoir des ordinateurs plus récents
- Placer un numériseur pour le public -(2)
- ajouter des ordinateurs pour le public (1)
- ajouter des prises de courants pour les ordinateurs (1)
- Offrir un service de photocopies recto-verso (3)
- Donner la possibilité de mettre plusieurs pages à la fois (feeder)

Formation (3 commentaires)

- Donner plus de formation au personnel étudiant
- Offrir des sessions de formations « Word, Excel, APA»
- Simplifier les formations offertes aux usagers

SERVICES AUX USAGERS (SU)

Audiovisuel (2 commentaires)

- Bonne collection en musique (1)
- Conserver le local pour les étudiants de musique(1)

Service du PEB (5 commentaires)

- Service excellent (3)
- Difficultés avec des prêts entre les bibliothèques.
- Déçu du service - pas eu document à temps

Service du prêt (7 commentaires)

- Les services disponibles au comptoir du prêt laissent à désirer
- Réserve académique : augmenter la période des prêts de réserve
- Réserve académique : améliorer le service – permettre la réservation
- Amendes : pardon circonstanciel
- Amendes : erreur dans l'application
- Élargir le prêt de format imprimé, tels les documents officiels qui malgré leur date de publication ne peuvent sortir de la bibliothèque

Commentaires généraux (87 commentaires)

- Satisfait en général du service, de l'aide reçu (36)
- Qualité du service : Bon service / beau travail / excellent service = 47
- Services disponibles au comptoir du prêt laissent à désirer = 1
- Certains membres du personnel sont plus ou moins de bonne humeur = 1
- Le personnel est parfois de mauvaise humeur (ou négatif)
- Apprécie être informée de ce qui se passe à la Bibliothèque

Horaire (26 commentaires)

- Période estivale : être ouvert plus d'heures
- Période des examens – apprécie l'horaire
- Ouvrir 24 h
- Fin de semaine : ouvrir plus tôt –genre à 9 heures (4)
- Ouvrir plus tôt et fermer plus tard (6)
- Fin de semaine : ouvrir plus tôt et fermer plus tard (3)
- Satisfait
- Fermer plus tard (5)
- Ouvrir plus tôt le matin (4)

Rétention du personnel (1 commentaire)

- Faire campagne auprès des responsables des budgets et du corps professoral dans le but de l'aider à garder les bibliothécaires dynamiques et compétents qui acquièrent leur première expérience professionnelle ici, mais qui partent vers d'autres lieux à la moindre occasion pour poursuivre leur carrière.

AUTRES

Questionnaire (8 commentaires)

- Questionnaire porte à confusion
- Sondage mal conçu
- Questions ne sont pas claires
- Confidentialité des réponses
- Questionnaire trop long et compliqué
- Proposer de nouveaux services dans le questionnaire
- Manque des programmes ---Récréologie
- Méthodologie non indiquée

ANNEXE C : LibQUAL+ Lite 2010 Questions du sondage

Questions du tronc commun

Services aux usagers

Un personnel qui inspire confiance.

La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager.

Le personnel est toujours courtois.

Empressement à répondre aux questions des usagers.

Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers.

Le personnel est attentif aux besoins des usagers.

Un personnel qui comprend les besoins des usagers.

Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers.

Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter.

Gestion de l'information

J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau.

Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome.

Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux.

J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin.

Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.

Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche.

La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome.

Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux

Bibliothèque comme lieu physique

Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage.

Un espace tranquille pour le travail individuel.

Des locaux invitants et confortables.

Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche.

La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe.

Questions complémentaires

Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques.

La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services.

La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information.

Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent.

Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque.