Université de Montréal

Sondage LibQUAL+ 2010 - Université de Montréal

Bienvenue!

Nous avons à coeur l'amélioration de nos services de bibliothèque. Une meilleure connaissance de vos attentes nous aidera à ajuster ces services à vos besoins.

Nous procédons à ce sondage pour mesurer la qualité de nos services et établir les meilleures façons de faire à l'aide du programme LibQUAL+(MC) de l'Association of Research Libraries.

Nous vous remercions de répondre à toutes les questions. Merci pour votre participation!

SVP, classer les énoncés suivants en retenant les chiffres correspondant à vos choix dans les grilles ci-dessous:

Minimal -- le chiffre qui représente le niveau de service *minimal* que vous trouveriez acceptable
Souhaité -- le chiffre qui représente le niveau de service que *vous souhaitez personnellement*
Observé -- le chiffre qui représente le niveau de service que *vous observez* régulièrement à votre bibliothèque

Effectuer un classement dans chacune des trois colonnes OU indiquer les énoncés qui ne s'appliquent pas par "N/A". Le choix de "N/A" annulera toutes les autres réponses pour cet énoncé.

Énoncés...	Le niveau minimal que je trouverais acceptable	Le niveau que je trouve souhaitable	Le niveau observé	
	bas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 élevé	bas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 élevé	bas 1 2 3 4 5 6 7 8 9 élevé	N/A
1) Un personnel qui inspire confiance	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
2) J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
3) Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
4) La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
5) Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
6) Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
7) Le personnel est toujours courtois	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
8) Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
9) Un espace tranquille pour le travail individuel	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
10) Empressement à répondre aux questions des usagers	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
11) J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
12) Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
13) Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
14) Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
15) Des locaux invitants et confortables	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
16) Le personnel est attentif aux besoins des usagers	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
17) Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
18) La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
19) Un personnel qui comprend les besoins des usagers	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
20) Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
21) Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
22) Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
23) La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
24) Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
25) La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
26) La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A
27) Un traitement des problèmes de service à l'usager sur lequel on peut compter	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9	☐ N/A

Veuillez indiquer votre niveau d'adhésion aux énoncés suivants:	
28) La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord
29) La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline ou travail.	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord
30) La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord
31) La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord
32) La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord

33) En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	◯ 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ 6 ◯ 7 ◯ 8 ◯ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord
34) En général, je suis satisfait de l'aide que je reçois pour mes besoins d'information et d'apprentissage, pour mes recherches ou pour mon enseignement.	◯ 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ 6 ◯ 7 ◯ 8 ◯ 9 Fortement en désaccord Fortement en accord
35) Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	◯ 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ 6 ◯ 7 ◯ 8 ◯ 9 Extrêmement bas Extrêmement haut

Votre profil d'usager de la Bibliothèque:	
36) Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	◯Quotidienne ◯Hebdomadaire ◯Mensuelle ◯Quelques fois par année ◯Jamais
37) Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	◯Quotidienne ◯Hebdomadaire ◯Mensuelle ◯Quelques fois par année ◯Jamais
38) Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de bibliothèques?	◯Quotidienne ◯Hebdomadaire ◯Mensuelle ◯Quelques fois par année ◯Jamais

Vous êtes prié de répondre à ces quelques questions à votre sujet:	
39) La bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent:	◯Aménagement ◯Bibliothéconomie et sciences de l'information ◯Botanique ◯Centre de documentation Robert-Garry du CETASE ◯Chimie ◯Didacthèque ◯Droit ◯ÉPC-Biologie ◯Géographie-Cartothèque ◯Kinésiologie ◯Lettres et sciences humaines ◯Livres rares et collections spéciales ◯Mathématiques et informatique ◯Médecine vétérinaire ◯Musique ◯Optométrie ◯Paramédicale ◯Paramédicale - Antenne 7077 avenue du Parc ◯Physique ◯Santé
40) Âge:	◯Moins de 18 ans ◯Entre 18 - 22 ans ◯Entre 23 - 30 ans ◯Entre 31 - 45 ans ◯Entre 46 - 65 ans ◯Plus de 65 ans
41) Sexe:	◯Féminin

	◯Masculin
42) Discipline:	◯_Autre ◯_Éducation permanente (Faculté/programmes) ◯_Interdisciplinaire / Pluridisciplinaire ◯Anthropologie ◯Architecture ◯Architecture de paysage ◯Audiologie et orthophonie ◯Bibliothéconomie et sciences de l'information ◯Chimie ◯Communication ◯Criminologie ◯Démographie ◯Design d'intérieur ◯Design industriel ◯Droit ◯Études anglaises ◯Études cinématographiques ◯Études classiques et médiévales ◯Géographie ◯Histoire ◯Histoire de l'art ◯Informatique et recherche opérationnelle ◯Kinésiologie ◯Linguistique ◯Littérature comparée ◯Littérature de langue française ◯Littératures et langues modernes ◯Mathématiques et statistique ◯Médecine ◯Médecine dentaire ◯Médecine vétérinaire ◯Musique ◯Nutrition ◯Optométrie ◯Pharmacie ◯Philosophie ◯Physique ◯Psychoéducation ◯Psychologie ◯Relations industrielles ◯rgothérapie et physiothérapie ◯Santé publique ◯Science politique ◯Sciences biologiques ◯Sciences biomédicales ◯Sciences de l'éducation ◯Sciences économiques ◯Sciences infirmières ◯Service social ◯Sociologie ◯Théologie et sciences des religions ◯Traduction ◯Urbanisme
43) Statut: (Choisissez l'énoncé qui vous décrit le mieux.)	Premier cycle ◯1ère année ◯2e année ◯3e année ◯4e année ◯5e année et plus ◯Études libres

	Deuxième et troisième cycles ◯Maîtrise ◯Doctorat ◯Études libres ou autres Corps professoral ◯Professeur titulaire ◯Professeur agrégé ◯Professeur adjoint ◯Chargé de cours ◯Professeur auxiliaire / professeur associe ◯Autres statuts universitaires Personnel de la bibliothèque ◯Administrateur ◯Gestionnaire, chef d'unité ◯Services à la clientèle ◯Systèmes ◯Services techniques ◯Autres Autres membres du personnel ◯Personnel de recherche ◯Autres
44) Veuillez inscrire tout commentaire concernant les services de la Bibliothèque dans l'encadré ci-dessous:	
45) Prière d'indiquer votre adresse électronique si vous désirez participer au tirage. (Optionnel) Votre adresse électronique demeurera strictement confidentielle et ne sera aucunement liée aux données du sondage.	

Merci d'avoir participé à ce sondage sur la qualité des services de bibliothèque!