



Sondage LibQUAL+ 2017 - 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!

Les informations fournies sur ce formulaire seront traitées aux États-Unis. Certaines lois provinciales nous obligent à préciser que la soumission d'informations sur ce formulaire est entièrement volontaire.

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			élevé			bas			élevé			bas			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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	N/A
6) 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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	N/A
14) 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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	N/A
18) 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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>	N/A
26) La bibliothèque offre un nombre suffisant de places de 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	<input type="checkbox"/>	N/A
27) Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur 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	<input type="checkbox"/>	N/A

Veillez 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™, de Google™, 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
- Campus de Laval
- Chimie
- Droit
- ÉPC-Biologie
- Géographie - Cartothèque
- Kinésiologie
- Lettres et sciences humaines
- Livres rares et collections spéciales
- Mathématiques et informatique
- Médecine vétérinaire
- Musique
- Paramédicale
- Paramédicale - Antenne 7077, avenue du Parc
- Physique
- Santé
- Je ne vais pas à la bibliothèque

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) Discipline:

- Anthropologie
- Architecture
- Architecture de paysage
- Audiologie et orthophonie

- Bibliothéconomie et sciences de l'information
- Chimie
- Communication
- Criminologie
- Démographie
- Design d'intérieur
- Design industriel
- Droit
- Éducation permanente (programmes interdisciplinaires)
- Ergothérapie et physiothérapie
- Études asiatiques
- Études cinématographiques
- Études classiques et médiévales
- Géographie
- Histoire
- Histoire de l'art
- Informatique et recherche opérationnelle
- Kinésiologie
- Linguistique
- Littératures de langue française
- Littératures et langues du monde
- Mathématiques et statistique
- Médecine
- Médecine dentaire
- Médecine vétérinaire
- Muséologie
- Musique
- Nutrition
- Optométrie
- Pharmacie
- Philosophie
- Physique
- Psychoéducation
- Psychologie
- Relations industrielles
- 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
- Travail social
- Urbanisme
- z_Autres

42) Statut: (Choisissez l'énoncé qui vous décrit le mieux.)

- Premier cycle
- Baccalauréat
 - Mineure / Majeure
 - Certificat
 - Autres

- Deuxième et troisième cycles
 - Maîtrise
 - Doctorat
 - DESS / Certificat / Microprogramme
 - Autres
- Corps professoral
 - Professeur titulaire
 - Professeur agrégé
 - Professeur adjoint
 - Professeur associé
 - Chargé de cours
 - Autres statuts universitaires
- Personnel de la bibliothèque
 - Services à la clientèle
 - Systèmes
 - Services techniques
 - Autres
- Autres membres du personnel
 - Personnel de recherche
 - Autres

43) Veuillez inscrire tout commentaire concernant les services de la Bibliothèque dans l'encadré ci-dessous:

44) 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!