

## **Sondage sur la qualité des services de la Bibliothèque**

Bonjour!

Nous avons à cœur 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. Dix (10) minutes environ devraient vous suffire pour répondre à ce sondage. Merci pour votre participation !

## Sondage sur la qualité des services de la Bibliothèque

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

- **Minimum** -- 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		N/A
	<i>bas</i>	<i>élevé</i>	<i>bas</i>	<i>élevé</i>	<i>bas</i>	<i>élevé</i>	
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) L'accès à des ressources 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) 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) Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche 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) Un personnel 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
7) 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
8) 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
9) 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
10) Les ressources d'information 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
11) Un personnel compétent 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
12) 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
13) 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
14) 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
15) 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
16) 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
17) 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

18)	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
19)	Documentation 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
20)	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
21)	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage 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
22)	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	N/A

Veuillez indiquer votre niveau d'adhésion aux énoncés suivants :										
23)	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				
24)	La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		Fortement en désaccord				Fortement en accord				
25)	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				
26)	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				
27)	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				
28)	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				
29)	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				
30)	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'utilisateur de la Bibliothèque:**

31) Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?

- Quotidienne
- Hebdomadaire
- Mensuelle
- Quelques fois par année
- Jamais

32) 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

33) 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 :**

34) La bibliothèque que vous fréquentez le plus souvent :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Aménagement                                   | <input type="checkbox"/> Lettres et sciences sociales          |
| <input type="checkbox"/> Bibliothéconomie et sciences de l'information | <input type="checkbox"/> Livres rares et collections spéciales |
| <input type="checkbox"/> Botanique                                     | <input type="checkbox"/> Mathématiques et informatique         |
| <input type="checkbox"/> Chimie  | <input type="checkbox"/> Médecine vétérinaire                  |
| <input type="checkbox"/> Didactique                                    | <input type="checkbox"/> Musique                               |
| <input type="checkbox"/> Droit   | <input type="checkbox"/> Optométrie                            |
| <input type="checkbox"/> ÉPC-Biologie                                  | <input type="checkbox"/> Paramédicale                          |
| <input type="checkbox"/> Géographie                                    | <input type="checkbox"/> Physique                              |
| <input type="checkbox"/> Kinésiologie                                  | <input type="checkbox"/> Santé                                 |

35) Âge :

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Moins de 18 ans | <input type="checkbox"/> Entre 31-45 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 18-22 ans | <input type="checkbox"/> Entre 46-65 ans |
| <input type="checkbox"/> Entre 23-30 ans | <input type="checkbox"/> Plus de 65 ans  |

36) Sexe :

- |                                   |                                  |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Masculin | <input type="checkbox"/> Féminin |
|-----------------------------------|----------------------------------|

37) Discipline :

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aménagement                                   | <input type="checkbox"/> Multimédia                   |
| <input type="checkbox"/> Anthropologie                                 | <input type="checkbox"/> Muséologie                   |
| <input type="checkbox"/> Architecture                                  | <input type="checkbox"/> Musique                      |
| <input type="checkbox"/> Arts  | <input type="checkbox"/> Nutrition                    |
| <input type="checkbox"/> Bibliothéconomie et sciences de l'information | <input type="checkbox"/> Optométrie                   |
| <input type="checkbox"/> Biochimie                                     | <input type="checkbox"/> Petite enfance               |
| <input type="checkbox"/> Bioéthique                                    | <input type="checkbox"/> Pharmacie                    |
| <input type="checkbox"/> Bioinformatique                               | <input type="checkbox"/> Philosophie                  |
| <input type="checkbox"/> Biologie moléculaire                          | <input type="checkbox"/> Physiologie                  |
| <input type="checkbox"/> Botanique                                     | <input type="checkbox"/> Physiothérapie               |
| <input type="checkbox"/> Bureautique                                   | <input type="checkbox"/> Physique                     |
| <input type="checkbox"/> Chimie  | <input type="checkbox"/> Programmes plurisectoriels   |
| <input type="checkbox"/> Commerce électronique                         | <input type="checkbox"/> Psychoéducation              |
| <input type="checkbox"/> Communication                                 | <input type="checkbox"/> Psychologie                  |
| <input type="checkbox"/> Criminologie                                  | <input type="checkbox"/> Publicité                    |
| <input type="checkbox"/> Démographie                                   | <input type="checkbox"/> Relations industrielles      |
| <input type="checkbox"/> Design  | <input type="checkbox"/> Relations publiques          |
| <input type="checkbox"/> Droit   | <input type="checkbox"/> Science politique            |
| <input type="checkbox"/> Environnement et prévention                   | <input type="checkbox"/> Sciences appliquées          |
| <input type="checkbox"/> Ergonomie                                     | <input type="checkbox"/> Sciences biologiques         |
| <input type="checkbox"/> Études cinématographiques                     | <input type="checkbox"/> Sciences de l'administration |
| <input type="checkbox"/> Génie biomédical                              | <input type="checkbox"/> Sciences de l'éducation      |
| <input type="checkbox"/> Géographie                                    | <input type="checkbox"/> Sciences de l'information    |
| <input type="checkbox"/> Géomatique                                    | <input type="checkbox"/> Sciences de la santé         |
| <input type="checkbox"/> Gérontologie                                  | <input type="checkbox"/> Sciences économiques         |
| <input type="checkbox"/> Histoire                                      | <input type="checkbox"/> Sciences humaines            |
| <input type="checkbox"/> Histoire de l'art                             | <input type="checkbox"/> Sciences infirmières         |
| <input type="checkbox"/> Informatique et recherche opérationnelle      | <input type="checkbox"/> Sciences pures               |
| <input type="checkbox"/> Inhalothérapie                                | <input type="checkbox"/> Sciences sociales            |
| <input type="checkbox"/> Journalisme                                   | <input type="checkbox"/> Service social               |
| <input type="checkbox"/> Kinésiologie                                  | <input type="checkbox"/> Sociologie                   |
| <input type="checkbox"/> Lettres                                       | <input type="checkbox"/> Statistiques sociales        |
| <input type="checkbox"/> Langues et littératures                       | <input type="checkbox"/> Territoires en environnement |
| <input type="checkbox"/> Linguistique                                  | <input type="checkbox"/> Théologie                    |
| <input type="checkbox"/> Mathématiques et statistiques                 | <input type="checkbox"/> Toxicomanies                 |
| <input type="checkbox"/> Médecine                                      | <input type="checkbox"/> Traduction                   |
| <input type="checkbox"/> Médecine dentaire                             | <input type="checkbox"/> Urbanisme                    |
| <input type="checkbox"/> Médecine vétérinaire                          | <input type="checkbox"/> Vieillesse, santé et société |
| <input type="checkbox"/> Microbiologie et immunologie                  | <input type="checkbox"/> Autres                       |

38) Statut :

Premier cycle :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1 <sup>ère</sup> année | <input type="checkbox"/> 4 <sup>e</sup> année         |
| <input type="checkbox"/> 2 <sup>e</sup> année   | <input type="checkbox"/> 5 <sup>e</sup> année et plus |
| <input type="checkbox"/> 3 <sup>e</sup> année   | <input type="checkbox"/> Études libres                |

Deuxième et troisième cycles :

- Maîtrise
- Doctorat
- Études libres ou autres

Corps professoral :

- Professeur adjoint
- Professeur agrégé
- Chargé de cours
- Professeur titulaire
- 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

39) Veuillez inscrire tout commentaire concernant les services de la Bibliothèque ci-dessous :

---

---

---

---

---

---

**Merci d'avoir répondu au sondage!**

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.

Courriel : \_\_\_\_\_

S.v.p., faire parvenir le questionnaire avant le 6 avril 2004 à :

Madame Maryse Legault  
Direction générale des bibliothèques  
2910 Édouard-Montpetit, bureau 109

Tél. : 514-343-6111, poste 8770  
[Maryse.legault@umontreal.ca](mailto:Maryse.legault@umontreal.ca)

