

# RÉSULTATS

SONDAGE LIBQUAL+ 2013

**iPad 4**  
à gagner!

**Livrez  
votre  
opinion!**



**Du 12 mars au  
5 avril 2013**

Service des bibliothèques et archives

 UNIVERSITÉ DE  
SHERBROOKE

---

# TABLE DES MATIERES

<b>RÉPARTITION des RÉPONDANTS .....</b>	<b>3</b>
<b>SOMMAIRE des RÉSULTATS .....</b>	<b>4</b>
<b>COMMENT LIRE les RÉSULTATS du SONDAGE? .....</b>	<b>5</b>
<b>RÉSULTATS GÉNÉRAUX par CLIENTÈLES .....</b>	<b>6</b>
1 <sup>er</sup> CYCLE .....	6
2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> CYCLES.....	7
CORPS PROFESSORAL.....	8
<b>COMPARAISON de la SATISFACTION entre 2007 et 2013 .....</b>	<b>9</b>
1 <sup>er</sup> CYCLE .....	10
2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> CYCLES.....	11
CORPS PROFESSORAL.....	12
<b>COMPARAISON de la FRÉQUENCE d'UTILISATION entre 2007 et 2013 .....</b>	<b>13</b>
<b>COMPARAISON avec nos PAIRS .....</b>	<b>16</b>
GLOBAL.....	16
SERVICE à la CLIENTÈLE .....	16
ACCÈS à L'INFORMATION .....	17
QUALITÉ des ESPACES.....	17
<b>TIRAGE.....</b>	<b>18</b>

---

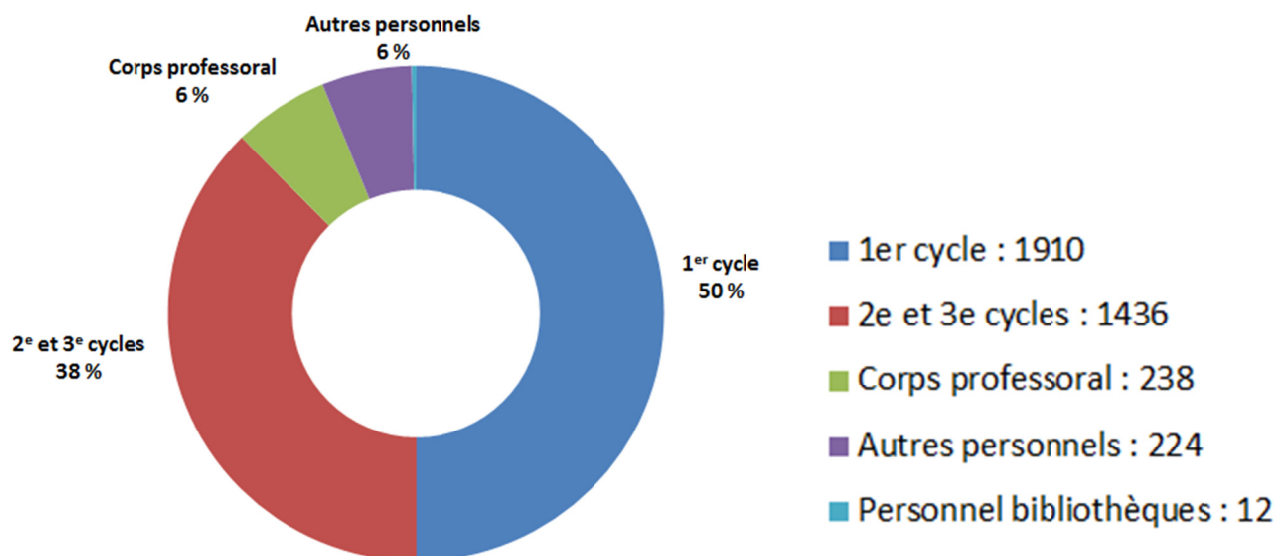
Du 12 mars au 5 avril 2013, 3 820 personnes ont donné leur opinion dans le cadre d'un sondage LibQUAL+ pour l'ensemble des bibliothèques de l'Université de Sherbrooke.

Ce sondage, élaboré par l'Association of Research Libraries (ARL) et développé par LibQual+ offre aux bibliothèques une méthode normalisée et efficace pour mesurer la qualité des services de bibliothèque sur trois dimensions : le service, la documentation et son accès, les lieux. Chaque année, plus de 200 établissements nord-américains d'enseignement et de recherche y participent.

---

## RÉPARTITION des RÉPONDANTS

MERCI AUX 3820  
PERSONNES AYANT  
RÉPONDU AU SONDAGE!



---

## SOMMAIRE des RÉSULTATS

Globalement, les bibliothèques répondent aux attentes des différentes clientèles.

Selon le sondage, la plus grande force des bibliothèques réside dans son personnel perçu comme courtois, attentif et compétent. Cette appréciation correspond aux priorités de service exprimées par les usagères et usagers.

Du point de vue général des étudiantes et étudiants du 1<sup>er</sup> cycle, ceux-ci recherchent principalement un espace tranquille pour le travail individuel ainsi qu'un catalogue en ligne convivial.

Pour leur part, les étudiantes et étudiants des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles ainsi que les membres du corps professoral souhaitent l'accès à plus de documents et de revues (formats imprimés et électroniques) et l'usage d'un outil de recherche performant.

Dans l'ensemble, tous les groupes partagent le désir de fréquenter des locaux plus invitants et confortables.

Même si une certaine amélioration est constatée par rapport aux résultats du premier sondage en 2007, les bibliothèques poursuivront leurs efforts afin de mieux répondre à ces attentes dans les prochaines années.

---

## COMMENT LIRE les RÉSULTATS du SONDAGE?

Contrairement aux sondages traditionnels où l'appréciation de l'item évalué est situé sur une simple échelle de 1 à 10, le sondage LibQual+ évalue chacune des questions selon trois critères sur une échelle de 1 à 9 :

1. « Le niveau minimal que je trouverais acceptable »
2. « Le niveau que je trouve souhaitable »
3. « Le niveau observé »

Énoncés...	Le niveau minimal que je trouverais acceptable		Le niveau que je trouve souhaitable		Le niveau observé		N/A																					
	bas	élevé	bas	élevé	bas	élevé																						
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	☐

Dans tous les tableaux de résultats qui suivent, vous y retrouverez les mentions :

**Minimal** qui représente le niveau de service minimal que vous trouveriez acceptable.

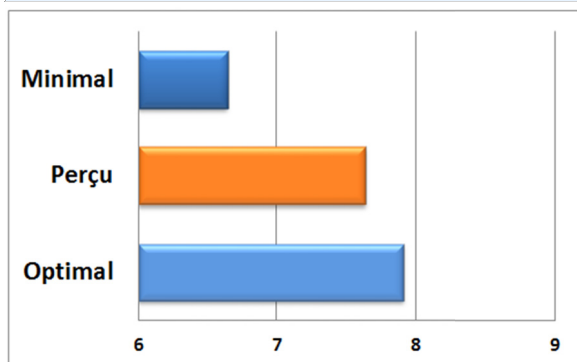
**Perçu** qui représente le niveau de service que vous observez régulièrement à votre bibliothèque.

**Optimal** qui représente le niveau de service que vous souhaitez personnellement.

# RÉSULTATS GÉNÉRAUX par CLIENTÈLES

## 1<sup>er</sup> CYCLE

### Service à la clientèle



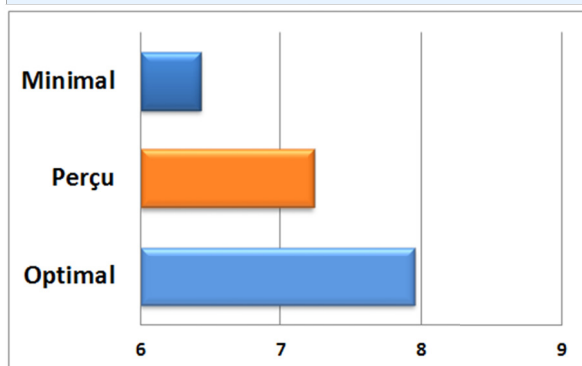
« Le service est excellent ainsi que l'accès aux ressources. Le personnel est très compétent et agréable. »

1<sup>er</sup> cycle  
Bibliothèque des sciences de la santé

« Le personnel est vraiment dévoué; on m'a toujours beaucoup aidé. »

1<sup>er</sup> cycle  
Cartothèque Jean-Marie Roy

### Accès à l'information



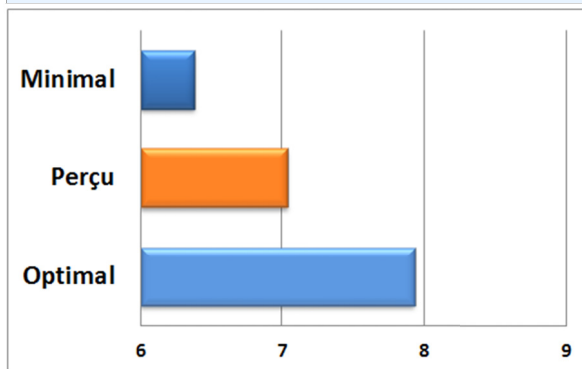
« Plus de références en français seraient grandement appréciées. »

1<sup>er</sup> cycle  
Carrefour de l'information de Longueuil

« Les livres sur des sujets variés comme l'histoire, biographies, etc. sont vastes et nous offre un très grand choix pour nos recherches ou notre culture personnelle. »

1<sup>er</sup> cycle  
Bibliothèque Roger-Maltais

### Qualité des espaces



« Les locaux sont inconfortables, les murs craquent, le plafond s'effrite, nous sommes confinés dans un sous-sol noir sans attrait, c'est trop petit, ça sent la poussière... »

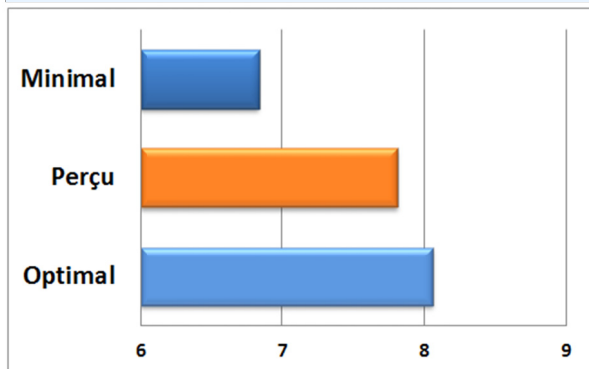
1<sup>er</sup> cycle  
Bibliothèque des sciences de la santé

« Les nouvelles installations des locaux d'équipe au deuxième étage de la bibliothèque des sciences sont vraiment adaptées à nos besoins et très pratiques! »

1<sup>er</sup> cycle  
Bibliothèque des sciences et de génie

## 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> CYCLES

### Service à la clientèle



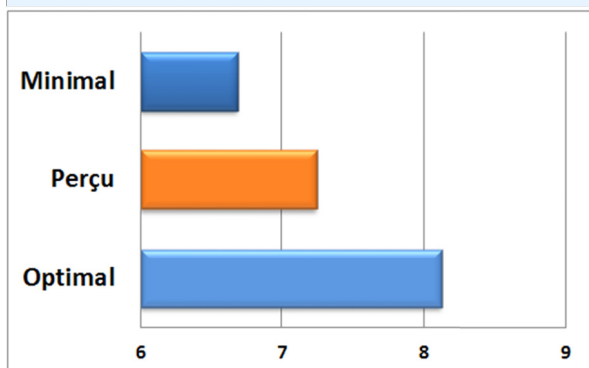
« Bravo pour votre service de prêts entre les campus. Je l'utilise souvent. Le personnel est attentionné et compétent. »

**2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles**  
Carrefour de l'information de Longueuil

« Le niveau de service à la Bibliothèque de l'école de musique est tout simplement impeccable et extra! »

**2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles**  
Bibliothèque de musique

### Accès à l'information



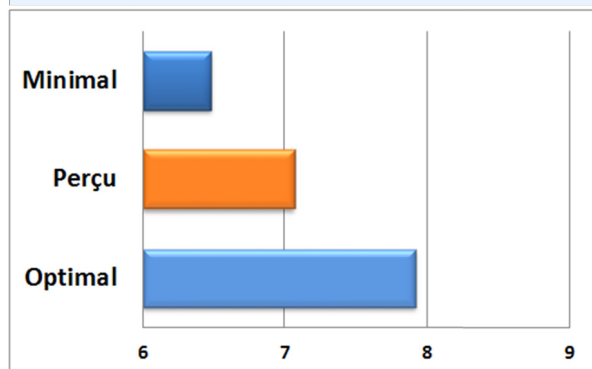
« J'aimerais avoir une meilleure disponibilité des informations ou des données sur Internet au lieu de devoir se déplacer sur le campus. »

**2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles**  
Carthèque Jean-Marie Roy

« Merci pour l'achat de livres spéciaux quand nous en faisons la demande. Cela est primordial à notre réussite! »

**2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles**  
Bibliothèque Roger-Maltais

### Qualité des espaces



« Les locaux pour les rencontres d'équipe sont vraiment insuffisants. Il n'y a que deux locaux pour des plus petites équipes, ce qui est loin de répondre aux besoins. »

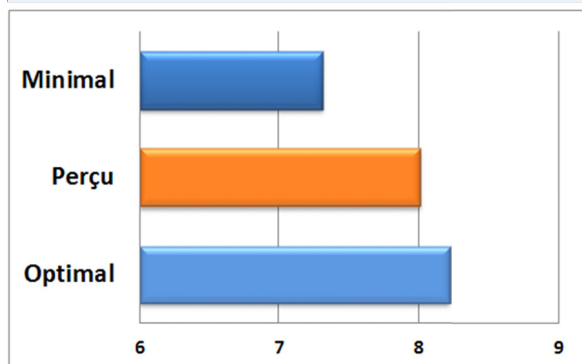
**1<sup>er</sup> cycle**  
Bibliothèque de droit et p. g.

« La bibliothèque est définitivement déficiente en termes de locaux et d'espaces de travail. Lors de visites de futurs étudiants, on s'abstient de la faire visiter. »

**2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles**  
Bibliothèque des sciences de la santé

## CORPS PROFESSORAL

### Service à la clientèle



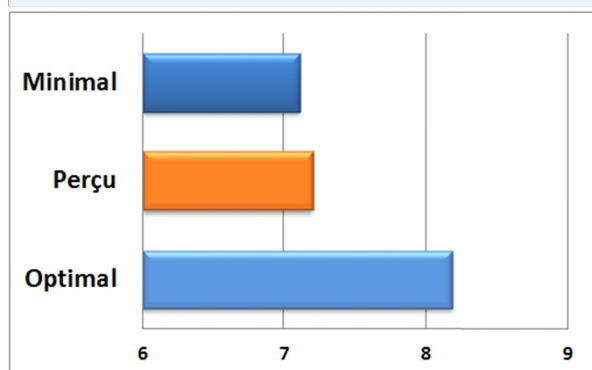
« J'apprécie beaucoup la rapidité de service lorsque je demande au personnel de me fournir une version électronique d'un article scientifique auquel je n'ai pas accès par pubmed par exemple. »

**Professeur adjoint**  
**Bibliothèque des sciences de la santé**

« Globalement je suis très satisfait des services offerts directement par le personnel des bibliothèques. »

**Professeur agrégé**  
**Bibliothèque des sciences et de génie**

### Accès à l'information



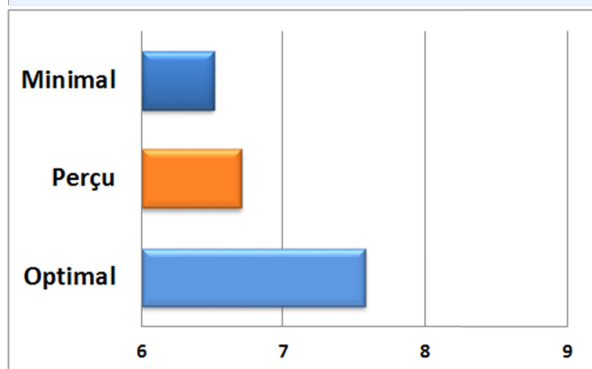
« Les livres numérisés sont une ressource incroyable pour la formation en ligne. Par contre, la quantité des ouvrages disponibles n'est pas encore suffisante. »

**Professeur adjoint**  
**Bibliothèque Roger-Maltais**

« La nouvelle interface de recherche est très complexe! »

**Professeur adjoint**  
**Bibliothèque Roger-Maltais**

### Qualité des espaces



« Les bibliothèques demeurent pour moi la raison d'être du campus universitaire. Sans elles, le campus devient un lieu virtuel. »

**Professeur titulaire**  
**Bibliothèque Roger-Maltais**

---

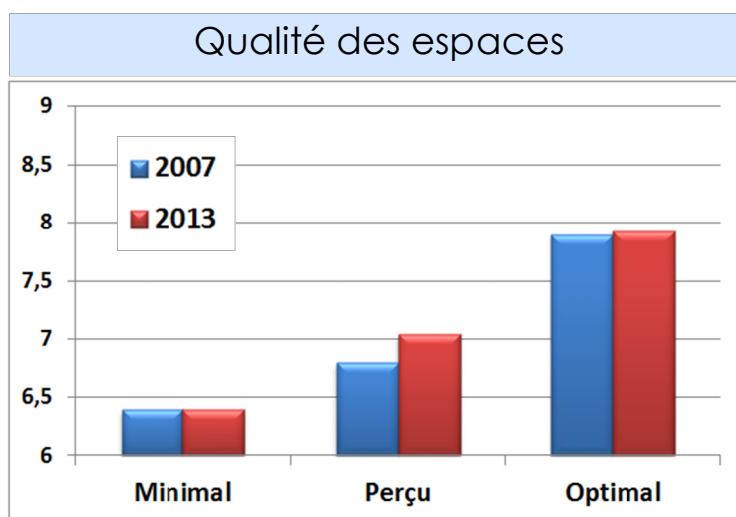
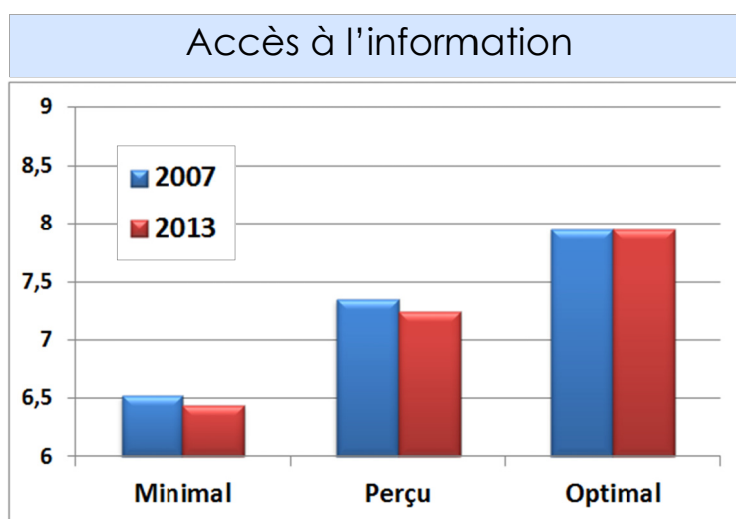
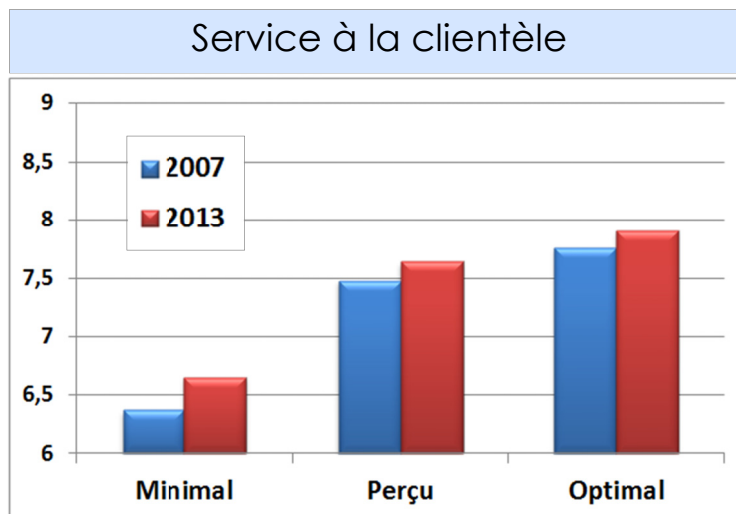
## COMPARAISON de la SATISFACTION entre 2007 et 2013

Entre 2007 et 2013, on constate une amélioration notable de la perception de la qualité du service à la clientèle et des espaces, et ceci pour tous les niveaux d'usagers et d'usagères. Ceci s'explique par le souci constant des membres du personnel des bibliothèques d'offrir un service de qualité ainsi que par les récentes rénovations de la Bibliothèque Roger-Maltais et de la Bibliothèque du Frère-Théode.

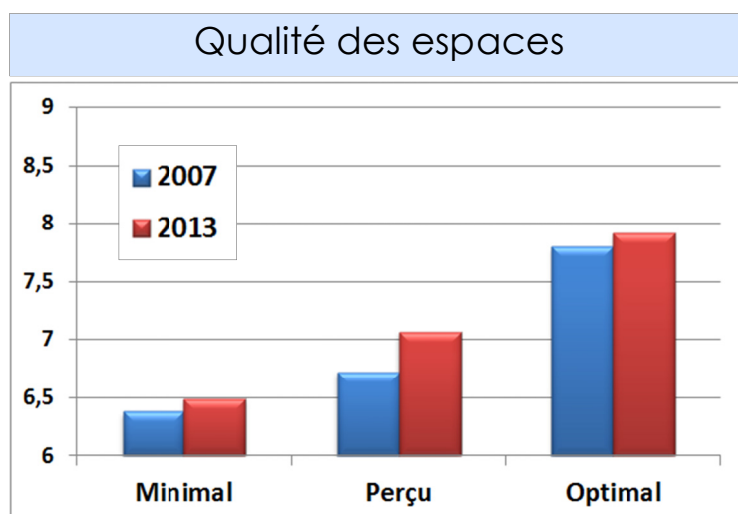
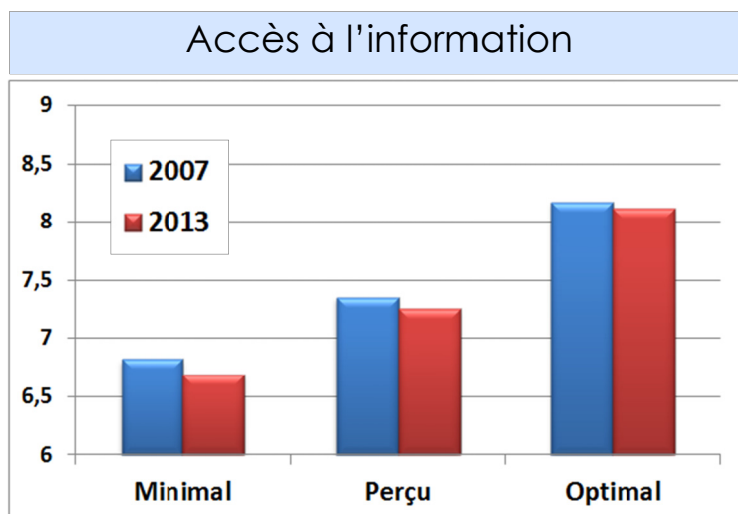
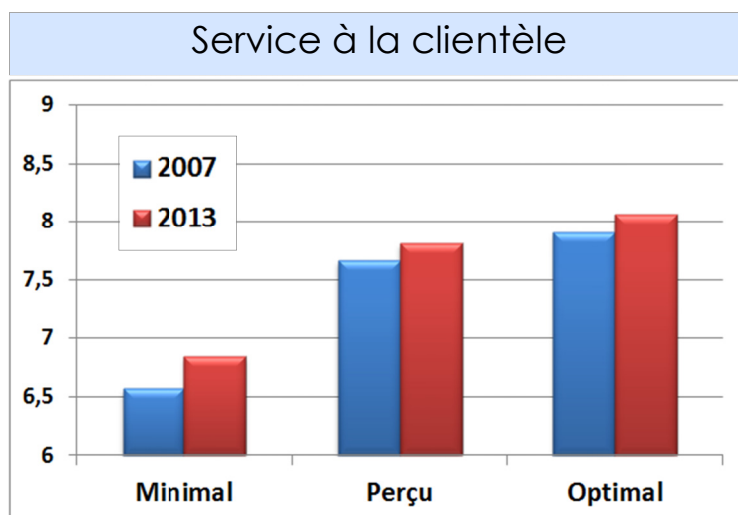
Toutefois, la perception de la qualité de l'accès à l'information, soit la richesse des collections et la facilité d'utilisation des outils de recherches, a diminué selon les étudiants et les étudiantes, mais s'est légèrement améliorée selon les membres du corps professoral.

Vous trouverez dans les pages qui suivent les tableaux comparatifs par clientèles.

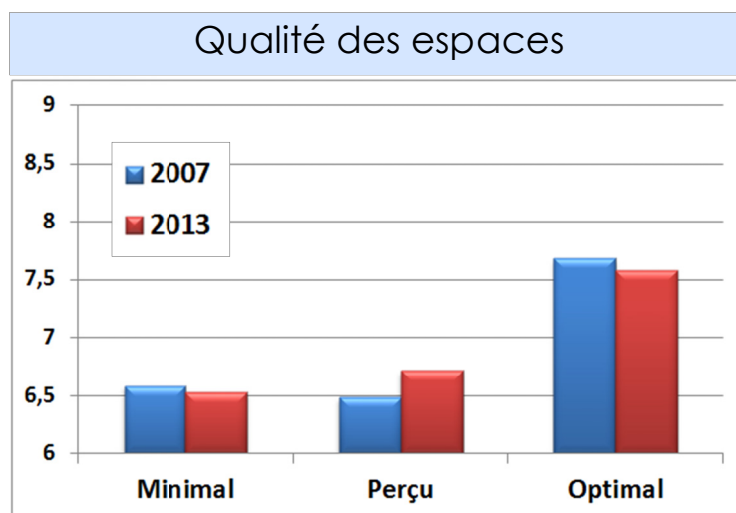
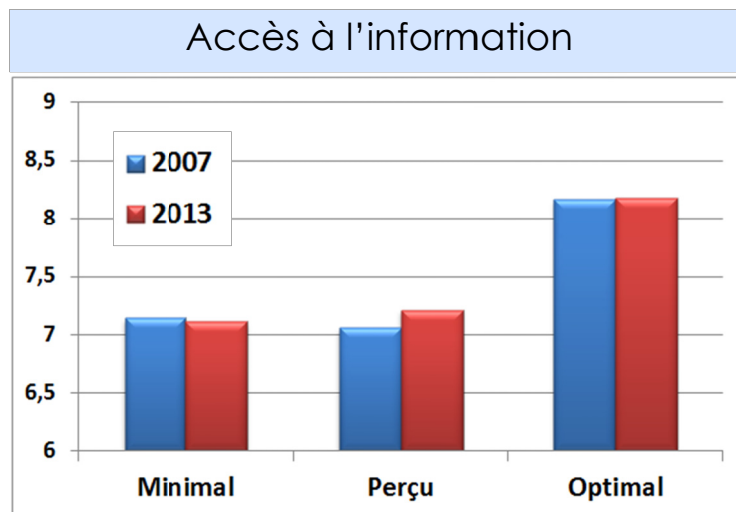
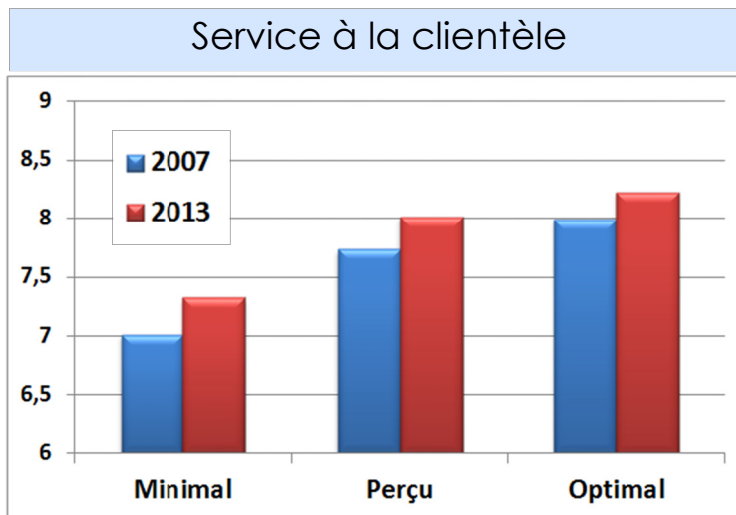
# 1<sup>er</sup> CYCLE



## 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> CYCLES



# CORPS PROFESSORAL

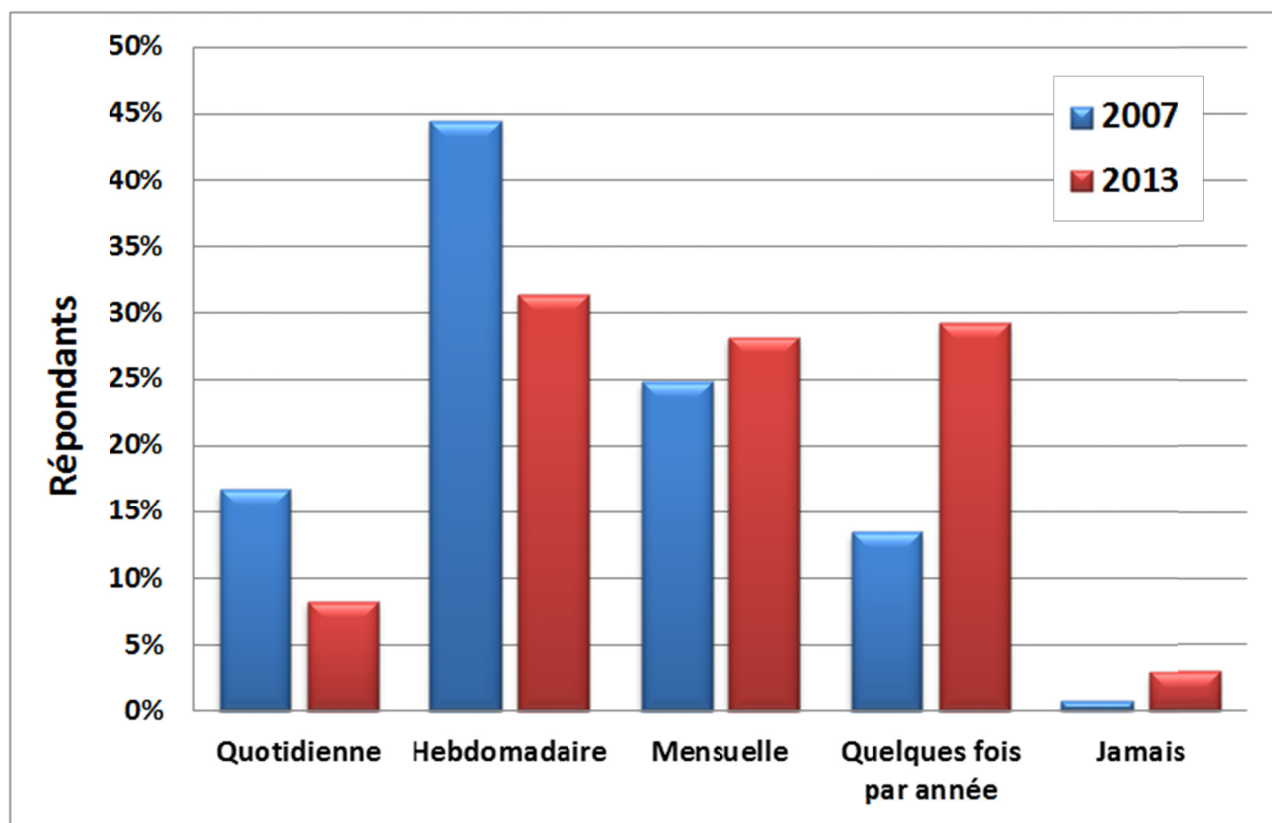


---

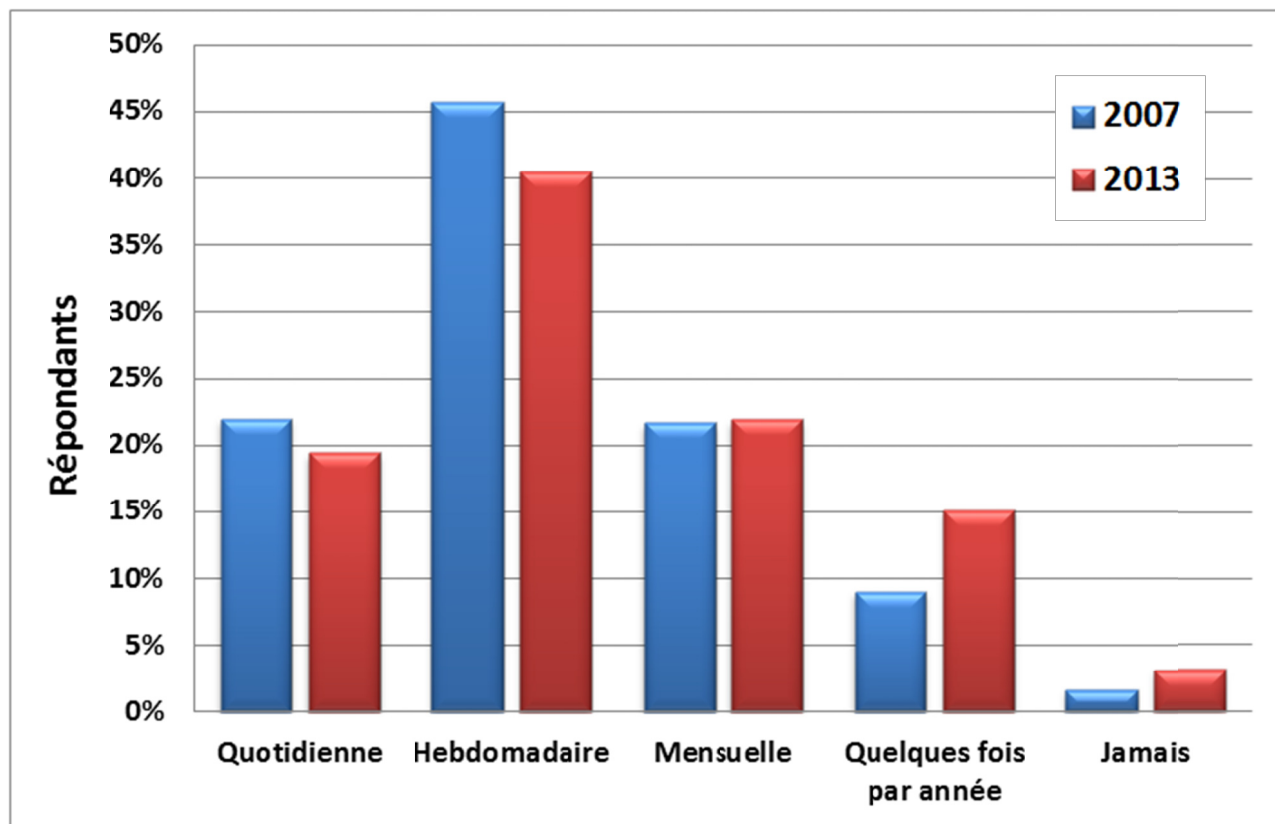
## COMPARAISON de la FRÉQUENCE d'UTILISATION entre 2007 et 2013

Trois questions portaient sur la fréquence d'utilisation :

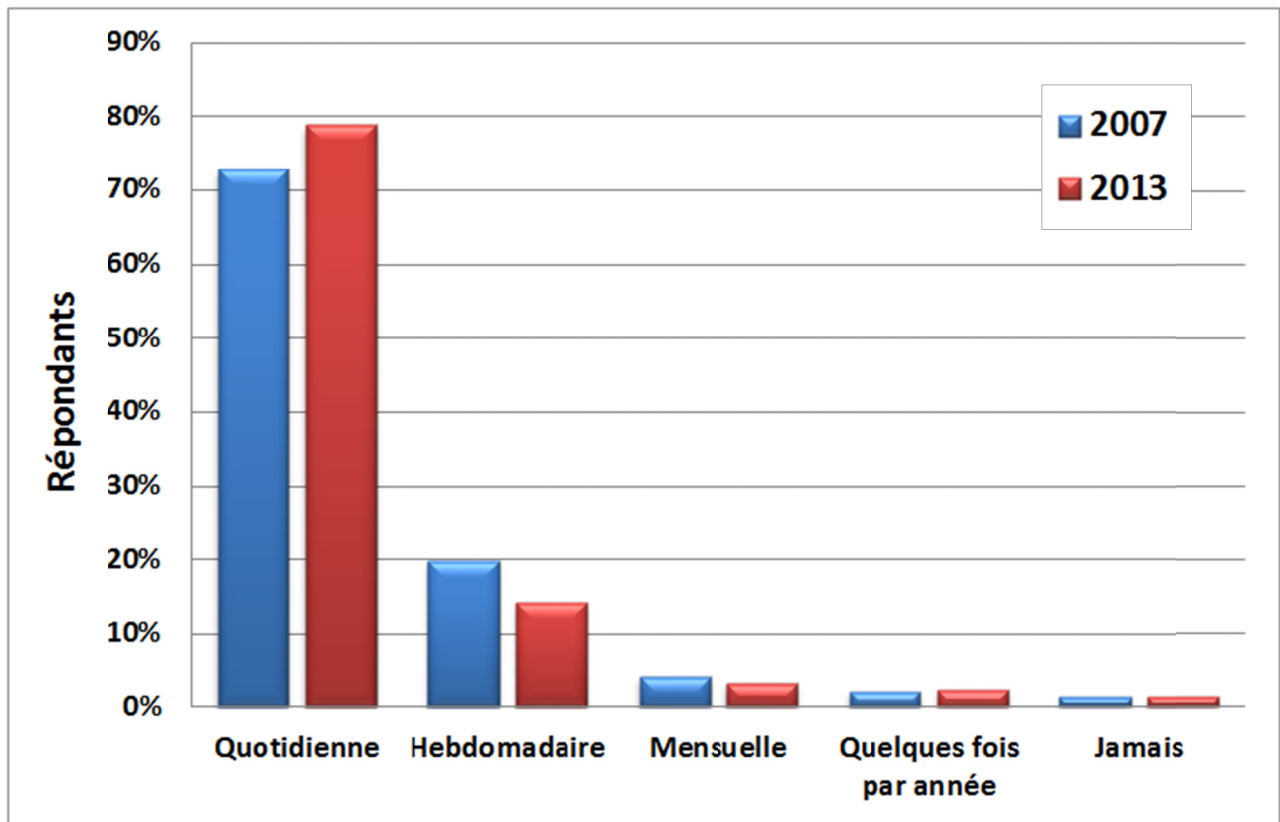
1. Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la bibliothèque?



2. Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?



3. Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo™, de Google™, ou de portails d'information autres que ceux de la bibliothèque?

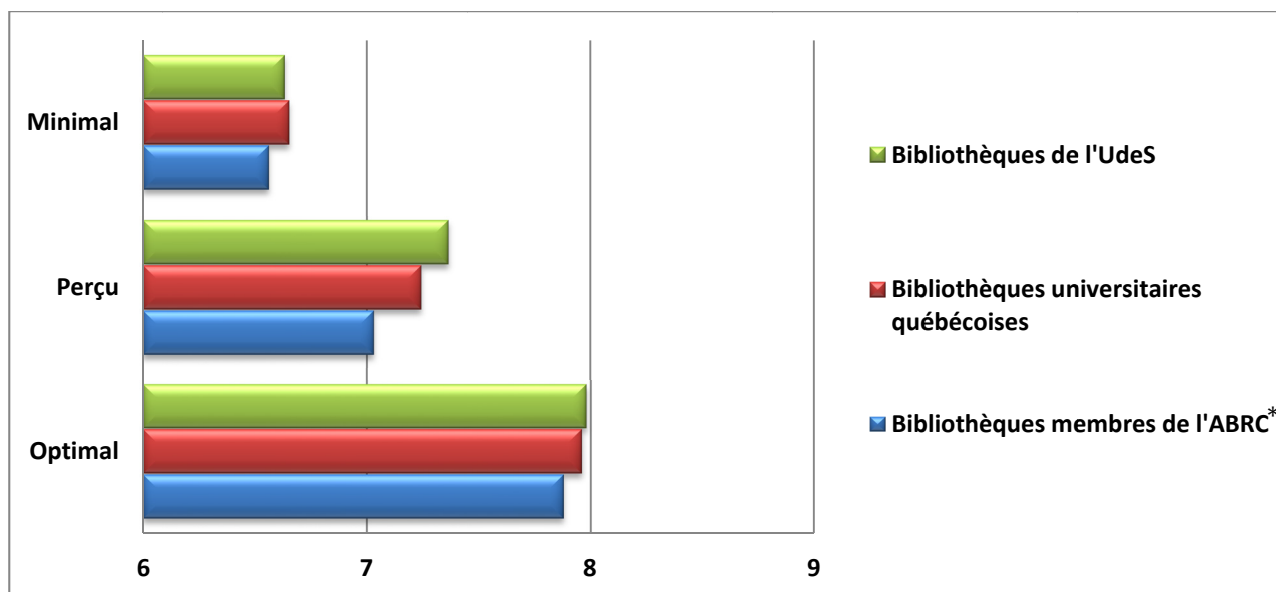


Cette comparaison entre 2007 et 2013 nous démontre clairement les nouvelles réalités de fréquences d'utilisation auxquelles les bibliothèques doivent s'adapter. Des changements devront se faire; par exemple : faciliter la découverte des ressources documentaires par les moteurs de recherche comme Google Scholar et rendre les lieux physiques encore plus attrayants.

## COMPARAISON avec nos PAIRS

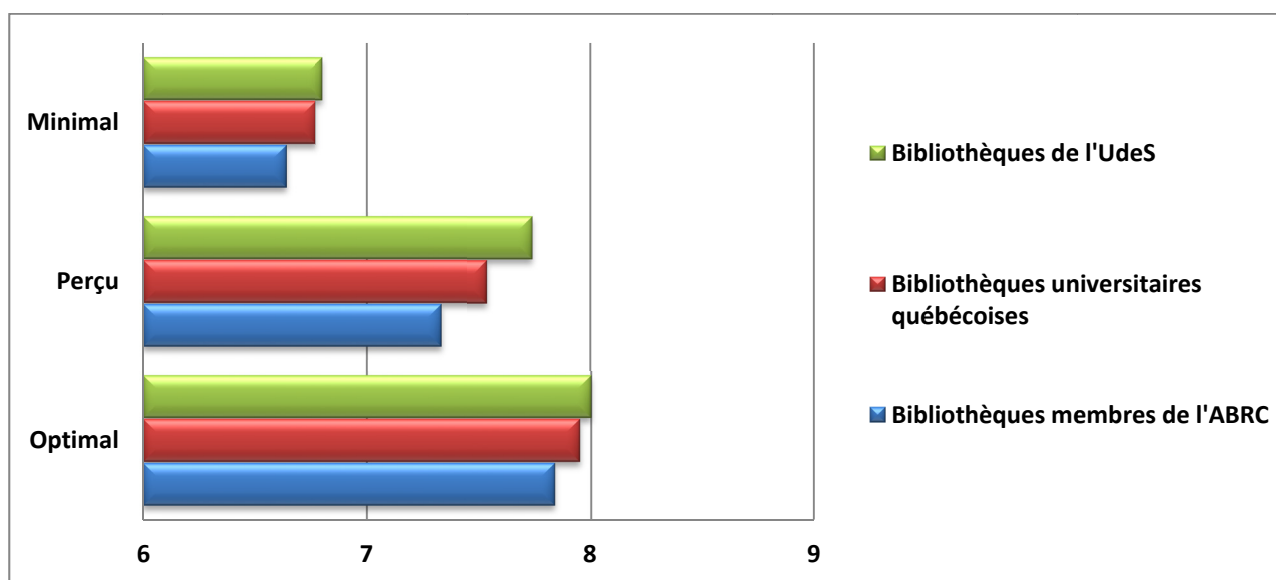
D'un point de vue global, l'Université de Sherbrooke obtient des résultats supérieurs ou égaux à ceux des autres établissements universitaires québécois et canadiens ayant participé au sondage LibQual+ en 2013.

### GLOBAL

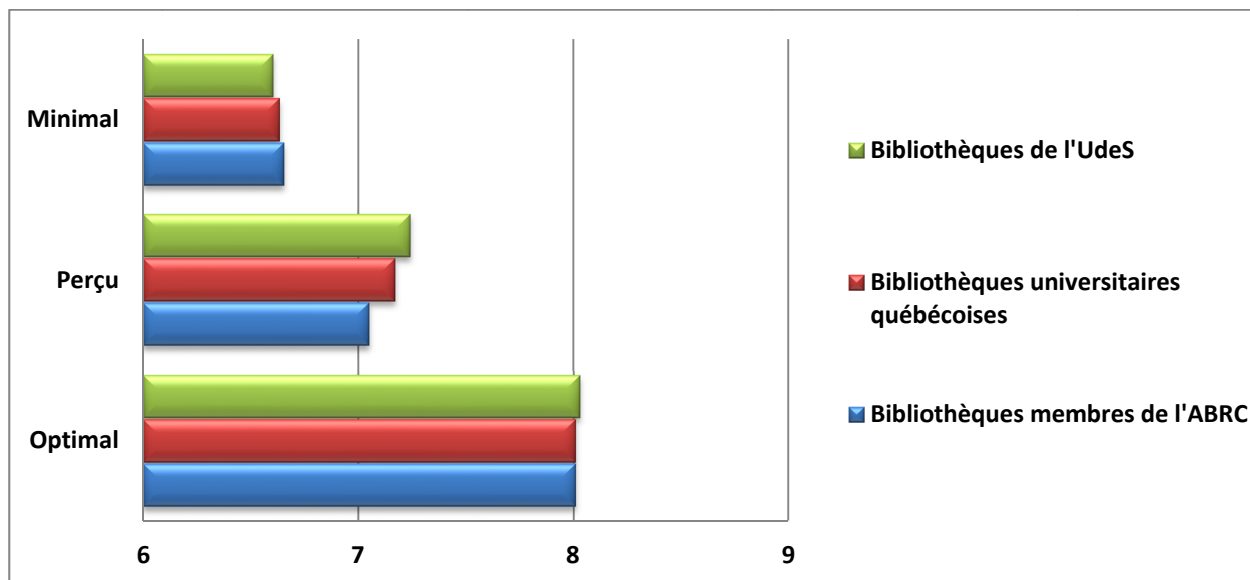


\* Association des bibliothèques de recherche du Canada

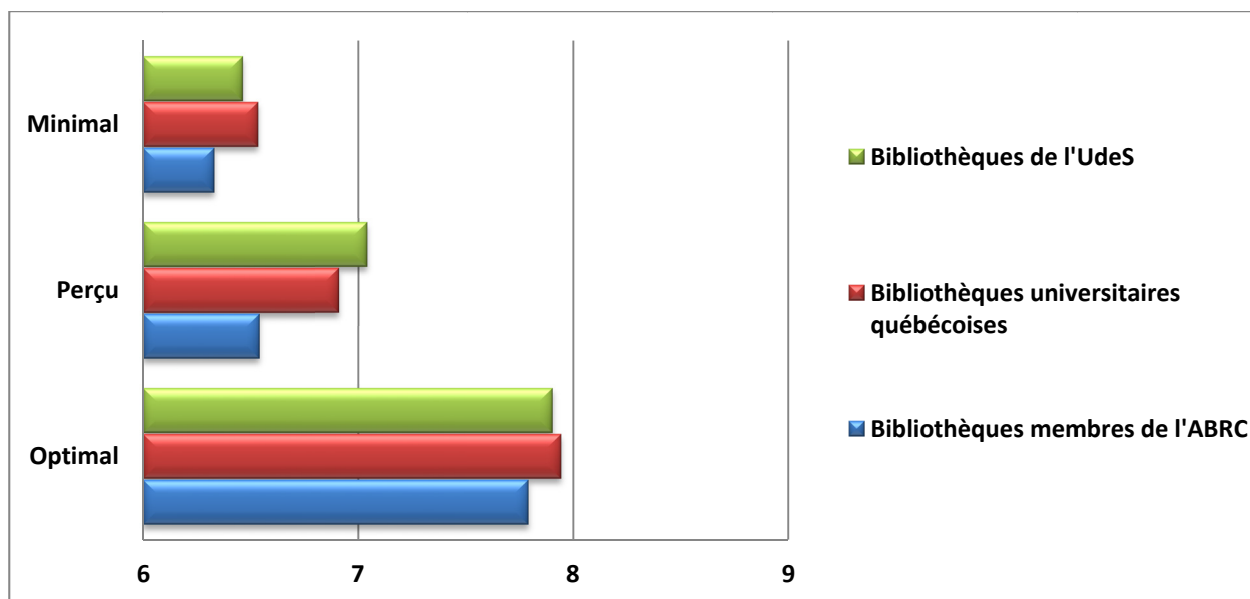
### SERVICE à la CLIENTÈLE



## ACCÈS À L'INFORMATION



## QUALITÉ des ESPACES



---

## TIRAGE

Le 15 avril 2013 a eu lieu le tirage de l'iPad 4 offert dans le cadre du concours organisé pour le sondage « Livrez votre opinion! » du Service des bibliothèques et archives.

Félicitations à M. Hassan Fatemi!



M. Fatemi est étudiant au doctorat en génie civil et sa thèse porte sur « Les effets des modes supérieurs sur les murs de cisaillement ductiles par des tests hybrides ».

La remise du prix a eu lieu le 22 avril 2013 à la Bibliothèque du Frère-Théode (sciences et génie) en présence de M. Pierre Adant, directeur de la bibliothèque et de Mme Sylvie Belzile, directrice générale du Service des bibliothèques et archives.