



UNIVERSITÉ
LAVAL

Bibliothèque

RAPPORT SUR
L'ENQUÊTE LibQUAL+ 2007

L'Enquête LibQUAL+ 2007 s'est déroulée du 12 au 30 mars 2007 et pour la première fois, la Bibliothèque s'est jointe au consortium organisé par l'ABRC de façon à pouvoir se comparer aux autres bibliothèques québécoises et canadiennes. Un rapport spécial regroupant les bibliothèques québécoises participantes sera produit au cours de l'été et viendra compléter le présent rapport. Nous devrions être en mesure de présenter l'analyse comparative des bibliothèques universitaires québécoises au cours de l'automne. Voici donc les faits saillants de notre enquête.

Déroulement

Cinq mille personnes ont été échantillonnées avec un taux de participation de 22,34 %. C'est plus de mille cent dix-sept (1117) répondants, dont 426 ont laissé plus de 500 commentaires, compilés à l'annexe B. Un seul rappel par courriel a été fait aux professeurs après la deuxième semaine afin de compenser la faible participation des chargés de cours, qui étaient alors en grève. Aussi, une invitation à participer au sondage a été placée dans les avis de courtoisie du système de prêt, et des cartes de visite (flyers) ont été distribuées dans toutes nos bibliothèques. Comme prix de participation, trois Ipod Nano et trois certificats-cadeaux de chez Zone ont été offerts.

Taille de l'échantillon courriel de 2007	Nombre de répondants* et %		
Premier cycle	3000	750	63,72 %
Deuxième et troisième cycles	1000	287	24,38 %
Professeurs et professionnels	1000	134	11,38 %
Autres		006	00,52 %

*66 % des répondants sont des femmes.

La participation

Avec un taux de participation de 22,34 % et une bonne répartition des répondants dans chacune des nos grandes clientèles, on peut considérer que les opinions exprimées dans cette enquête sont très fiables et représentatives de notre population. Les taux de participation les plus élevés sont en Sciences sociales et psychologie, avec 172 répondants, en Langue, littérature et linguistique, avec 156 répondants, en Sciences de la santé, avec 122 répondants et en Éducation, avec 108 répondants. La taille des échantillons de répondants pour certaines facultés permettrait sans doute des analyses plus poussées des opinions lorsque nous aurons les données en format SPSS.

Résultats

Comme en 2005, les résultats globaux du sondage font ressortir la grande satisfaction de la clientèle à l'égard des services de la Bibliothèque. Ce sentiment est partagé dans les trois groupes échantillonnés, soit les étudiants du premier cycle, ceux des deuxième et troisième cycles et les professeurs. À l'inverse, ces mêmes clientèles sont unanimes pour exprimer leur insatisfaction à l'égard de la convivialité des locaux pour la lecture et la recherche. Aussi, comme le laisse entrevoir le tableau ci-dessous, la satisfaction de la clientèle est légèrement supérieure à celle de 2005 pour les trois grands groupes de questions, soit la qualité des services, l'accès à l'information et les espaces de la Bibliothèque. Afin de mieux voir les pistes d'amélioration, il est nécessaire d'analyser les résultats plus détaillés par clientèle.

	Comparatif par année du sondage							
	2005				2007			
	Qualité des Services	Accès à l'information	Bibliothèque comme Espace	Global	Qualité des Services	Accès à l'information	Bibliothèque comme Espace	Global
Souhaité	7.938	8.261	7.767	8.032	7.779	8.068	7.855	7.909
Perçu	6.937	6.862	5.985	6.707	7.183	7.236	6.614	7.072
Minimum	6.612	6.969	6.374	6.701	6.407	6.709	6.416	6.525

La fréquentation

Au premier cycle, la fréquentation de la bibliothèque correspond à peu de choses près à l'utilisation des ressources électroniques, et Google est de loin l'outil de recherche privilégié. Au second et au troisième cycle, l'utilisation des ressources électroniques correspond au double de la fréquentation sur une base quotidienne et, chez les professeurs, elle est cinq fois plus élevée. On peut donc penser que le premier cycle utilise les ressources électroniques de la bibliothèque sur place alors que les professeurs et les étudiants de deuxième et troisième cycles les utilisent surtout à distance et en font leur mode d'accès privilégié aux ressources de la bibliothèque.

La qualité des services

C'est la partie du sondage qui est la mieux cotée, nos services étant très appréciés par toutes les clientèles. La cote de satisfaction est à son plus haut niveau à la question AS1 (un personnel qui inspire confiance) et à son plus bas à la question AS9 (un traitement des problèmes des services à l'utilisateur sur lequel on peut compter), les professeurs étant même légèrement insatisfaits à ce niveau.

L'accès à l'information

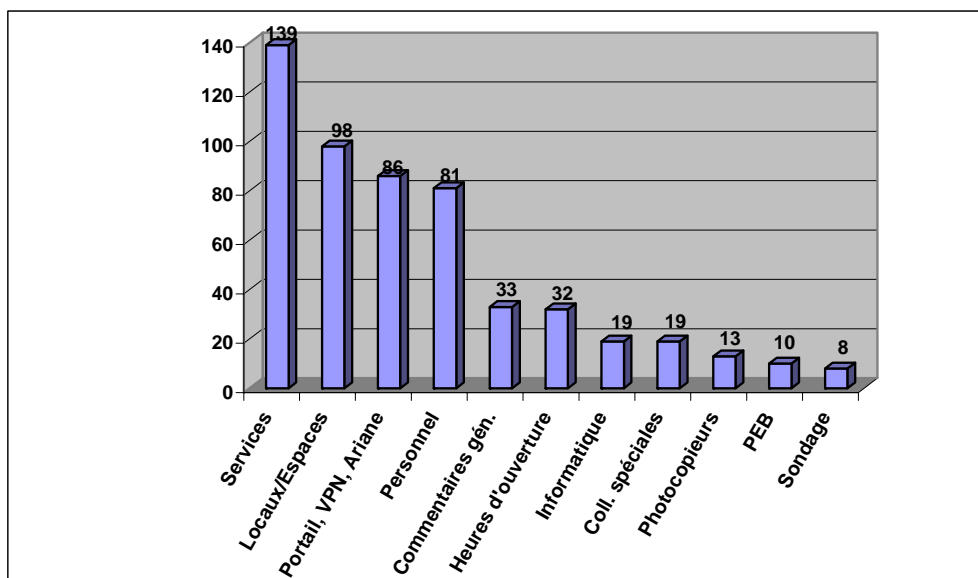
Les efforts déployés par la bibliothèque en matière d'accès à l'information sont convenables pour les étudiants, mais nettement insatisfaisants pour les professeurs, où l'offre est en deçà des attentes. En effet, les valeurs du corps professoral sont au plus haut point en cette matière, ce qui crée une insatisfaction (Negative adequacy mean) à toutes les questions portant sur l'accès à l'information (partie rouge du graphique radar), dont, principalement, l'accès aux revues électroniques et la facilité de repérage sur le site WEB. Aux deuxième et troisième cycles, l'accès aux revues électroniques engendre la plus faible satisfaction avec une moyenne de 0,25 (Adequacy mean).

Les espaces de la bibliothèque

Chez toutes nos clientèles, c'est à ce chapitre que l'insatisfaction est la plus grande. En fait, toutes nos clientèles ont la perception qu'en matière d'aménagement, nous n'offrons pas le minimum acceptable et que la convivialité et l'ergonomie des lieux laissent à désirer. C'est à la question LP3 (des locaux invitants et confortables) que la cote est la plus basse. On note toutefois une légère amélioration par rapport à 2005, où la cote moyenne d'appréciation est passée de 6,0 à 6,6.

Les commentaires

Une analyse détaillée des commentaires est jointe en annexe du rapport principal. Les commentaires recueillis ont d'abord été classés selon les grands thèmes de préoccupations de la clientèle avec un sous classement par discipline et par bibliothèque, de façon à donner un meilleur éclairage. Le tableau suivant donne un aperçu de la répartition des commentaires par thèmes.





LibQUAL⁺

2007 Survey

Université Laval

Contributors

Colleen Cook
Texas A&M University

Fred Heath
University of Texas

BruceThompson
Texas A&M University

Martha Kyrillidou
Association of Research Libraries

MaShana Davis
Association of Research Libraries

Duane Webster
Association of Research Libraries

Association of Research Libraries / Texas A&M University

www.libqual.org

Association of Research Libraries

21 Dupont Circle NW

Suite 800

Washington, DC 20036

Phone 202-296-2296

Fax 202-872-0884

<http://www.libqual.org>

Copyright © 2007 Association of Research Libraries

1 Introduction

1.1 Acknowledgements

This notebook contains information from the 2007 administration of the LibQUAL+® protocol. The material on the following pages is drawn from the analysis of responses from the participating institutions collected in 2007.

The LibQUAL+® project requires the skills of a dedicated group. We would like to thank several members of the LibQUAL+® team for their key roles in the development of this service. From Texas A&M University, the qualitative leadership of Yvonna Lincoln has been key to the project's integrity. The behind-the-scenes roles of Bill Chollet and others from the library Systems and Training units were also formative in the early years. From the Association of Research Libraries, we are appreciative of the past contributions of Consuella Askew, Richard Groves, Amy Hoeseth, Mary Jackson, Jonathan Sousa, and Benny Yu.

A New Measures initiative of this scope is possible only as the collaborative effort of many libraries. To the directors and liaisons at all participating libraries goes the largest measure of gratitude. Without your commitment, the development of LibQUAL+® would not have been possible. We would like to extend a special thank you to all administrators at the participating consortia and libraries that are making this project happen effectively across various institutions.

We would like to acknowledge the role of the Fund for the Improvement of Post-secondary Education (FIPSE), U.S. Department of Education, which provided grant funds of \$498,368 over a three-year period (2001-03). We would also like to acknowledge the support of the National Science Foundation (NSF) for its grant of \$245,737 over a three-year period (2002-04) to adapt the LibQUAL+® instrument for use in the science, math, engineering, and technology education digital library community, an assessment tool in development now called DigiQUAL. We would like to express our thanks for the financial support that has enabled the researchers engaged in this project to exceed all of our expectations in stated goals and objectives and deliver a remarkable assessment tool to the library community.

Colleen Cook
Texas A&M University

MaShana Davis
Association of Research Libraries

Fred Heath
University of Texas

Martha Kyrillidou
Association of Research Libraries

Bruce Thompson
Texas A&M University

Duane Webster
Association of Research Libraries

1.2 LibQUAL+®: a Project from StatsQUAL™

I would personally like to say a word about the development of LibQUAL+® over the last few years and to thank the people that have been involved in this effort. LibQUAL+® would not have been possible without the many people who have offered their time and constructive feedback over the years for the cause of improving library services. In a sense, LibQUAL+® has built three kinds of partnerships: one between ARL and Texas A&M University, a second one among the participating libraries and their staff, and a third one comprising the thousands of users who have provided their valuable survey responses over the years.

LibQUAL+® was initiated in 2000 as an experimental project for benchmarking perceptions of library service quality across 13 ARL libraries under the leadership of Fred Heath and Colleen Cook, then both at Texas A&M University Libraries. It matured quickly into a standard assessment tool that has been applied at more than 1,000 libraries, collecting information on more than half a million library users. Each year since 2003, we have had more than 200 libraries conduct LibQUAL+®, more than 100,000 users respond, and annually more than 50,000 users provide rich comments about the ways they use their libraries.

There have been numerous advancements over the years. In 2005, libraries were able to conduct LibQUAL+® over a two session period (Session I: January to May and Session II: July to December). The LibQUAL+® servers were moved from Texas A&M University to an external hosting facility under the ARL brand known as StatsQUAL™. Through the StatsQUAL™ gateway we will continue to provide innovative tools for libraries to assess and manage their environments in the coming years. In 2006, we added the LibQUAL+® Analytics (for more information, see Section 1.6).

LibQUAL+® findings have engaged thousands of librarians in discussions with colleagues and ARL on what these findings mean for local libraries, for their regions, and for the future of libraries across the globe. Consortia have supported their members' participation in LibQUAL+® in order to offer an informed understanding of the changes occurring in their shared environment. Summary highlights have been published on an annual basis showcasing the rich array of information available through LibQUAL+®:

LibQUAL+® 2006 Survey Highlights

<<http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALHighlights2006.pdf>>

LibQUAL+® 2005 Survey Highlights

<<http://www.libqual.org/documents/admin/LibQUALHighlights20051.pdf>>

LibQUAL+® 2004 Survey Highlights

<<http://www.libqual.org/documents/admin/ExecSummary%201.3.pdf>>

LibQUAL+® 2003 Survey Highlights

<http://www.libqual.org/documents/admin/ExecSummary1.1_locked.pdf>

Summary published reports have also been made available:

<<http://www.arl.org/pubscat/libqualpubs.html>>

The socio-economic and technological changes that are taking place around us are affecting the ways users interact with libraries. We used to think that libraries could provide reliable and reasonably complete access to published and scholarly output, yet we now know from LibQUAL+® that users have an insatiable appetite for content. No library can ever have sufficient information content that would come close to satisfying this appetite.

The team at ARL and beyond has worked hard to nurture the community that has been built around LibQUAL+®. We believe that closer collaboration and sharing of resources will bring libraries nearer to meeting the ever changing needs of their demanding users. It is this spirit of collaboration and a willingness to view the world of libraries as an organic, integrated, and cohesive environment that can bring forth major innovations and break new ground. Innovation and aggressive marketing of the role of libraries in benefiting their communities strengthen libraries.

In an example of collaboration, LibQUAL+® participants are sharing their results within the LibQUAL+® community with an openness that nevertheless respects the confidentiality of each institution and its users. LibQUAL+® participants are actively shaping our Share Fair gatherings, our in-person events, and our understanding of how the collected data can be used. LibQUAL+® offers a rich resource that can be viewed using many lenses, should be interpreted in multiple ways, and is a powerful tool libraries can use to understand their environment.

LibQUAL+® is a community mechanism for improving libraries and I hope we see an increasing number of libraries utilizing it successfully in the years to come. I look forward to your continuing active involvement in helping us understand the many ways we can improve library services.

With warm regards,

Martha Kyrillidou

Director, ARL Statistics and Service Quality Programs

1.3 LibQUAL+®: Defining and Promoting Library Service Quality

What is LibQUAL+®?

LibQUAL+® is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality. These services are offered to the library community by the Association of Research Libraries (ARL). The program's centerpiece is a rigorously tested Web-based survey bundled with training that helps libraries assess and improve library services, change organizational culture, and market the library. The goals of LibQUAL+® are to:

- Foster a culture of excellence in providing library service
- Help libraries better understand user perceptions of library service quality
- Collect and interpret library user feedback systematically over time
- Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions
- Identify best practices in library service
- Enhance library staff members' analytical skills for interpreting and acting on data

As of spring 2007, more than 1,000 libraries have participated in the LibQUAL+® survey, including Canadian government libraries, colleges and universities, community colleges, health sciences and hospital/medical libraries, law libraries, public libraries, and secondary school libraries---some through various consortia, others as independent participants. LibQUAL+® has expanded internationally, with participating institutions in Canada, the U.K. and other European countries as well as Australia and South Africa. It has been translated into a number of languages, including Afrikaans, Chinese (Traditional), Danish, Dutch, Finnish, French, German, Norwegian, and Swedish. The growing LibQUAL+® community of participants and its extensive dataset are rich resources for improving library services.

How will LibQUAL+® benefit your library?

Library administrators have successfully used LibQUAL+® survey data to identify best practices, analyze deficits, and effectively allocate resources. Benefits to participating institutions include:

- Institutional data and reports that enable you to assess whether your library services are meeting user expectations
- Aggregate data and reports that allow you to compare your library's performance with that of peer institutions
- Workshops designed for participants
- Access to an online library of LibQUAL+® research articles
- The opportunity to become part of a community interested in developing excellence in library services

LibQUAL+® gives your library users a chance to tell you where your services need improvement so you can respond to and better manage their expectations. You can develop services that better meet your users' expectations by comparing your library's data with that of peer institutions and examining the practices of those libraries that are evaluated highly by their users.

How is the LibQUAL+® survey conducted?

Conducting the LibQUAL+® survey requires little technical expertise on your part. You invite your users to take the

survey by distributing the URL for your library's Web form via e-mail. Respondents complete the survey form and their answers are sent to a central database. The data are analyzed and presented to you in reports describing your users' desired, perceived, and minimum expectations of service.

What are the origins of the LibQUAL+® survey?

The LibQUAL+® survey evolved from a conceptual model based on the SERVQUAL instrument, a popular tool for assessing service quality in the private sector. The Texas A&M University Libraries and other libraries used modified SERVQUAL instruments for several years; those applications revealed the need for a newly adapted tool that would serve the particular requirements of libraries. ARL, representing the largest research libraries in North America, partnered with Texas A&M University Libraries to develop, test, and refine LibQUAL+®. This effort was supported in part by a three-year grant from the U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Post-Secondary Education (FIPSE).

1.4 Web Access to Data

Data summaries from the 2007 iteration of the LibQUAL+® survey will be available to project participants online via the LibQUAL+® survey management site:

<<http://www.libqual.org/Manage/Results/index.cfm>>

1.5 Explanation of Charts and Tables

A working knowledge of how to read and derive relevant information from the tables and charts used in your LibQUAL+® results notebook is essential. In addition to the explanatory text below, you can find a self-paced tutorial on the project web site at:

<http://www.libqual.org/Information/Tools/index.cfm>

Both the online tutorial and the text below are designed to help you understand your survey results and present and explain those results to others at your library.

Radar Charts

Radar charts are commonly used throughout the following pages to display both aggregate results and results from individual institutions. Basic information about radar charts is outlined below, and additional descriptive information is included throughout this notebook.

What is a radar chart?

Radar charts are useful when you want to look at several different factors all related to one item. Sometimes called “spider charts” or “polar charts”, radar charts feature multiple axes or “spokes” along which data can be plotted. Variations in the data are shown by distance from the center of the chart. Lines connect the data points for each series, forming a spiral around the center.

In the case of the LibQUAL+® survey results, each axis represents a different survey question. Questions are identified by a code at the end of each axis. The three dimensions measured by the survey are grouped together on the radar charts, and each dimension is labeled: Affect of Service (AS), Information Control (IC), and Library as Place (LP).

Radar charts are used in this notebook to present the item summaries (the results from the 22 core survey questions).

How to read a radar chart

Radar charts are an effective way to show strengths and weaknesses graphically by enabling you to observe symmetry or uniformity of data. Points close to the center indicate a low value, while points near the edge indicate a high value. When interpreting a radar chart, it is important to check each individual axis as well as the chart’s overall shape in order to gain a complete understanding of its meaning. You can see how much data fluctuates by observing whether the spiral is smooth or has spikes of variability.

Respondents’ minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted on each axis of your LibQUAL+® radar charts. The resulting “gaps” between the three levels are shaded in blue, yellow, green, and red. Generally, a radar graph shaded blue and yellow indicates that users’ perceptions of service fall within the “zone of tolerance”; the distance between minimum expectations and perceptions of service quality is shaded in blue, and the distance between their desired and perceived levels of service quality is shown in yellow. When users’ perceptions fall outside the “zone of tolerance,” the graph will include areas of red and green shading. If the distance between users’ minimum expectations and perceptions of service delivery is represented in red, that indicates a negative service adequacy gap score. If the distance between the desired level of service and perceptions of service delivery is represented in green, that indicates a positive service superiority gap score.

Means

The mean of a collection of numbers is their arithmetic average, computed by adding them up and dividing by their total number.

In this notebook, means are provided for users' minimum, desired, and perceived levels of service quality for each item on the LibQUAL+® survey. Means are also provided for the general satisfaction and information literacy outcomes questions.

Standard Deviation

Standard deviation is a measure of the spread of data around their mean. The standard deviation (SD) depends on calculating the average distance of each score from the mean.

In this notebook, standard deviations are provided for every mean presented in the tables.

Service Adequacy

The service adequacy gap score is calculated by subtracting the minimum score from the perceived score on any given question, for each user. Both means and standard deviations are provided for service adequacy gap scores on each item of the survey, as well as for each of the three dimensions of library service quality. In general, service adequacy is an indicator of the extent to which you are meeting the minimum expectations of your users. A negative service adequacy gap score indicates that your users' perceived level of service quality is below their minimum level of service quality and is printed in red.

Service Superiority

The service superiority gap score is calculated by subtracting the desired score from the perceived score on any given question, for each user. Both means and standard deviations are provided for service superiority gap scores on each item of the survey, as well as for each of the three dimensions of library service quality. In general, service superiority is an indicator of the extent to which you are exceeding the desired expectations of your users. A positive service superiority gap score indicates that your users' perceived level of service quality is above their desired level of service quality and is printed in green.

Sections with charts and tables are omitted from the following pages when there are three or fewer individuals in a specific group.

In consortia notebooks, institution type summaries are not shown if there is only one library for an institution type. Individual library notebooks are produced separately for each participant.

1.6 A Few Words about LibQUAL+® 2007

Libraries today confront escalating pressure to demonstrate impact. As Cullen (2001) has noted,

Academic libraries are currently facing their greatest challenge since the explosion in tertiary education and academic publishing which began after World War II... [T]he emergence of the virtual university, supported by the virtual library, calls into question many of our basic assumptions about the role of the academic library, and the security of its future. Retaining and growing their customer base, and focusing more energy on meeting their customers' expectations is the only way for academic libraries to survive in this volatile environment. (pp. 662-663)

Today, "A measure of library quality based solely on collections has become obsolete" (Nitecki, 1996, p. 181). These considerations have prompted the Association of Research Libraries (ARL) to sponsor a number of "New Measures" initiatives. The New Measures efforts represent a collective determination on the part of the ARL membership to augment the collection-count and fiscal input measures that comprise the ARL Index and ARL Statistics, to date the most consistently collected statistics for research libraries, with outcome measures such as assessments of service quality and satisfaction. One New Measures Initiative is the LibQUAL+® service (Cook, Heath & B. Thompson, 2002, 2003; Heath, Cook, Kyrillidou & Thompson, 2002; Thompson, Cook & Heath, 2003; Thompson, Cook & Thompson, 2002).

Within a service-quality assessment model, "only customers judge quality; all other judgments are **essentially irrelevant**" (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990, p. 16). LibQUAL+® was modeled on the 22-item SERVQUAL tool developed by Parasuraman, Berry and Zeithaml (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1991). However, SERVQUAL has been shown to measure some issues not particularly relevant in libraries, and to not measure some issues of considerable interest to library users.

The final 22 LibQUAL+® items were developed through several iterations of studies involving a larger pool of 56 items. The selection of items employed in the LibQUAL+® survey has been grounded in the *users' perspective* as revealed in a series of qualitative studies involving a larger pool of items. The items were identified following qualitative research interviews with student and faculty library users at several different universities (Cook, 2002a; Cook & Heath, 2001).

LibQUAL+® is **not** just a list of 22 standardized items. First, LibQUAL+® offers libraries the ability to select five optional local service quality assessment items. Second, the survey includes a comments box soliciting open-ended user views. *Almost half of the people responding to the LibQUAL+® survey provide valuable feedback through the comments box.* These open-ended comments are helpful for not only (a) understanding **why** users provide certain ratings, but also (b) understanding **what policy changes** users suggest, because many users feel the obligation to be constructive. Participating libraries are finding the real-time access to user comments one of the most useful devices in challenging library administrators to think outside of the box and develop innovative ways for improving library services.

LibQUAL+® is one of 11 ways of listening to users, called a *total market survey*. As Berry (1995) explained,

When well designed and executed, total market surveys provide a range of information unmatched by any other method... A critical facet of total market surveys (and the reason for using the word 'total') is the measurement of competitors' service quality. This [also] requires

using non-customers in the sample to rate the service of their suppliers. (p. 37)

Although (a) measuring perceptions of both users and non-users, and (b) collecting perceptions data with regard to peer institutions can provide important insights Berry recommended using multiple listening methods and emphasized that "Ongoing data collection... is a necessity. Transactional surveys, total market surveys, and employee research should always be included" (Berry, 1995, p. 54).

Score Scaling

"Perceived" scores on the 22 LibQUAL+® core items, the three subscales, and the total score, are all scaled 1 to 9, with 9 being the most favorable. Both the gap scores ("Adequacy" = "Perceived" - "Minimum"; "Superiority" = "Perceived" - "Desired") are scaled such that higher scores are more favorable. Thus, an *adequacy* gap score of +1.2 on an item, subscale, or total score is better than an adequacy gap score of +1.0. A *superiority* gap score of -0.5 on an item, subscale, or total score is better than a superiority gap score of -1.0.

Using LibQUAL+® Data

In some cases LibQUAL+® data may confirm prior expectations and library staff will readily formulate action plans to remedy perceived deficiencies. But in many cases library decision-makers will seek additional information to corroborate interpretations or to better understand the dynamics underlying user perceptions.

For example, once an interpretation is formulated, library staff might review recent submissions of users to suggestion boxes to evaluate whether LibQUAL+® data are consistent with interpretations, and the suggestion box data perhaps also provide user suggestions for remedies. User focus groups also provide a powerful way to explore problems and potential solutions. A university-wide retreat with a small-group facilitated discussion to solicit suggestions for improvement is another follow-up mechanism that has been implemented in several LibQUAL+® participating libraries.

Indeed, the open-ended comments gathered as part of LibQUAL+® are themselves useful in fleshing out insights into perceived library service quality. Respondents often use the comments box on the survey to make constructive suggestions on specific ways to address their concerns. Qualitative analysis of these comments can be very fruitful. In short, LibQUAL+® is not 22 items. LibQUAL+® is 22 items plus a comments box!

Cook (2002b) provided case study reports of how staff at various libraries have employed data from prior renditions of LibQUAL+®. Heath, Kyriallidou, and Askew edited a special issue of the *Journal of Library Administration* (Vol. 40, No. 3/4) reporting additional case studies on the use of LibQUAL+® data to aid the improvement of library service quality. This special issue has also been published by Hayworth Press as a monograph. These publications can be ordered by sending an email to libqual@arl.org.

2007 Data Screening

The 22 LibQUAL+® core items measure perceptions of total service quality, as well as three sub-dimensions of perceived library quality: (a) *Service Affect* (9 items, such as "willingness to help users"); (b) *Information Control* (8 items, such as "a library Web site enabling me to locate information on my own" and "print and/or electronic journal collections I require for my work"); and (c) *Library as Place* (5 items, such as "a getaway for study, learning, or research").

However, as happens in any survey, in 2007 some users provided incomplete data, inconsistent data, or both. In

compiling the summary data reported here, several criteria were used to determine which respondents to omit from these analyses.

1. Complete Data. The Web software that presents the 22 core items monitors whether a given user has completed all items. On each of these items, in order to submit the survey successfully, users must provide a rating of (a) minimally-acceptable service, (b) desired service, and (c) perceived service or rate the item "not applicable" ("NA"). If these conditions are not met, when the user attempts to leave the Web page presenting the 22 core items, the software shows the user where missing data are located, and requests complete data. The user may of course abandon the survey without completing all the items. *Only records with complete data on the 22 items and where respondents chose a "user group," if applicable, were retained in summary statistics.*

2. Excessive "NA" Responses. Because some institutions provided access to a lottery drawing for an incentive (e.g., a Palm PDA) for completing the survey, some users might have selected "NA" choices for all or most of the items rather than reporting their actual perceptions. Or, some users may have views on such a narrow range of quality issues that their data are not very informative. *In this survey it was decided that records containing more than 11 "NA" responses should be eliminated from the summary statistics.*

3. Excessive Inconsistent Responses. On the LibQUAL+® survey, user perceptions can be interpreted by locating "perceived" results within the "zone of tolerance" defined by data from the "minimum" and the "desired" ratings. For example, a mean "perceived" rating of 7.5 on the 1-to-9 (9 is highest) scale might be very good if the mean "desired" rating is 6.0. But a 7.5 perception score is less satisfactory if the mean "desired" rating is 8.6, or if the mean "minimum" rating is 7.7.

One appealing feature of such a "gap measurement model" is that the rating format provides a check for inconsistencies (i.e., score inversions) in the response data (Thompson, Cook & Heath, 2000). Logically, on a given item the "minimum" rating should not be higher than the "desired" rating on the same item. For each user a count of such inconsistencies, ranging from "0" to "22," was made. *Records containing more than 9 logical inconsistencies were eliminated from the summary statistics.*

LibQUAL+® Norms

An important way to interpret LibQUAL+® data is by examining the zones of tolerance for items, the three subscale scores, and the total scores. However, the collection of such a huge number of user perceptions has afforded us with the unique opportunity to create norms tables that provide yet another perspective on results.

Norms tell us how scores "stack up" within a particular user group. For example, on the 1-to-9 (9 is highest) scale, users might provide a mean "perceived" rating of 6.5 on an item, "the printed library materials I need for my work." The same users might provide a mean rating on "minimum" for this item of 7.0, and a mean service-adequacy "gap score" (i.e., "perceived" minus "minimum") of -0.5.

The zone-of-tolerance perspective suggests that this library is not doing well on this item, because "perceived" falls below "minimally acceptable." This is important to know. But there is also a second way (i.e., normatively) to interpret the data. Both perspectives can be valuable.

A total market survey administered to more than 100,000 users, as was LibQUAL+® in 2004 and 2005, affords the opportunity to ask normative questions such as, "How does a mean 'perceived' score of 6.5 stack up among all

individual users who completed the survey?", or "How does a mean service-adequacy gap score of -0.5 stack up among the gap scores of all institutions participating in the survey?"

If 70 percent of individual users generated "perceived" ratings lower than 6.5, 6.5 might not be so bad. And if 90 percent of institutions had service-adequacy gap scores lower than -0.5 (e.g., -0.7, -1.1), a mean gap score of -0.5 might actually be quite good. Users simply may have quite high expectations in this area. They may also communicate their dissatisfaction by rating both (a) "perceived" lower and (b) "minimum" higher.

This does not mean that a service-adequacy gap score of -0.5 is necessarily a cause for celebration. But a service-adequacy gap score of -0.5 on an item for which 90 percent of institutions have a lower gap score is a different gap score than the same -0.5 for a different item in which 90 percent of institutions have a higher service-adequacy gap score.

Only norms give us insight into this comparative perspective. And a local user-satisfaction survey (as against a total market survey) can never provide this insight.

Common Misconception Regarding Norms. An unfortunate and incorrect misconception is that norms make value statements. Norms do not make value statements! Norms make fact statements. If you are a forest ranger, and you make \$25,000 a year, a norms table might inform you of the fact that you make less money than 85 percent of the adults in the United States.

But if you love the outdoors, you do not care very much about money, and you are very service-oriented, this fact statement might not be relevant to you. Or, in the context of your values, you might interpret this fact as being quite satisfactory.

LibQUAL+® Norms Tables. Of course, the fact statements made by the LibQUAL+® norms are only valuable if you care about the dimensions being evaluated by the measure. More background on LibQUAL+® norms is provided by Cook and Thompson (2001), and Cook, Heath and B. Thompson (2002). LibQUAL+® norms for earlier years are available on the Web at the following URLs:

<<http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2005.htm>>

<<http://www.coe.tamu.edu/~bthompson/libq2004.htm>>

Response Rates

At the American Library Association (ALA) Midwinter Meeting in San Antonio in January 2000, participants were cautioned that response rates on the final LibQUAL+® survey would probably range from 25-33 percent. Higher response rates can be realized (a) with shorter surveys that (b) are directly action-oriented (Cook, Heath & R.L. Thompson, 2000). For example, a very high response rate could be realized by a library director administering the following one-item survey to users:

Instructions. Please tell us what time to close the library every day. In the future **we will close at whatever time receives the most votes.**

Should we close the library at?

(A) 10 p.m. (B) 11 p.m. (C) midnight (D) 2 p.m.

Lower response rates will be expected for total market surveys measuring general perceptions of users across institutions, and when an intentional effort is made to solicit perceptions of both users and non-users. Two considerations should govern the evaluation of LibQUAL+® response rates.

Minimum Response Rates. Response rates are computed by dividing the number of completed surveys at an institution by the number of persons asked to complete the survey. However, we do not know the actual response rates on LibQUAL+®, because we do not know the correct denominators for these calculations.

For example, given inadequacy in records at schools, we are not sure how many e-mail addresses for users are accurate. And we do not know how many messages to invite participation were actually opened. In other words, what we know for LibQUAL+® is the "lower-bound estimate" of response rates.

For example, if 200 out of 800 solicitations result in completed surveys, we know that the response rate is at least 25 percent. But because we are not sure whether 800 e-mail addresses were correct or that 800 e-mail messages were opened, we are not sure that 800 is the correct denominator. The response rate involving only correct e-mail addresses might be 35 or 45 percent. We don't know the exact response rate.

Representativeness Versus Response Rate. If 100 percent of the 800 people we randomly selected to complete our survey did so, then we can be assured that the results are representative of all users. But if only 25 percent of the 800 users complete the survey, the representativeness of the results is not assured. Nor is unrepresentativeness assured.

Representativeness is actually a matter of degree. And several institutions each with 25 percent response rates may have data with different degrees of representativeness.

We can never be sure about how representative our data are as long as not everyone completes the survey. But we can at least address this concern by comparing the demographic profiles of survey completers with the population (Thompson, 2000). At which university below would one feel more confident that LibQUAL+® results were reasonably representative?

Alpha University

Completers (n=200 / 800)

Gender

Students 53% female

Faculty 45% female

Disciplines

Liberal Arts 40%

Science 15%

Other 45%

Population (N=16,000)

Gender

Students 51% female

Faculty 41% female

Disciplines

Liberal Arts 35%

Science 20%

Other 45%

Omega University

Completers (n=200 / 800)

Gender

Students 35% female

Faculty 65% female

Disciplines

Liberal Arts 40%

Science 20%

Other 40%

Population (N=23,000)

Gender

Students 59% female

Faculty 43% female

Disciplines

Liberal Arts 15%

Science 35%

Other 50%

The persuasiveness of such analyses is greater as the number of variables used in the comparisons is greater. The

LibQUAL+® software has been expanded to automate these comparisons and to output side-by-side graphs and tables comparing sample and population profiles for given institutions. Show these to people who question result representativeness.

However, one caution is in order regarding percentages. When total n is small for an institution, or within a particular subgroup, huge changes in percentages can result from very small shifts in numbers.

LibQUAL+® Interactive Statistics

In addition to the institution and group notebooks and the norms, LibQUAL+® has also provided an interactive environment for data analysis where institutions can mine institutional data for peer comparisons in 2003 and 2004. The LibQUAL+® Interactive Statistics for these years includes graphing capabilities for all LibQUAL+® scores (total and dimension scores) for each individual institution or groups of institutions. Graphs may be generated in either JPEG format for presentation purposes or flash format that includes more detailed information for online browsing. Tables may also be produced in an interactive fashion for one or multiple selections of variables for all individual institutions or groups of participating institutions. To access the LibQUAL+® Interactive Statistics online, go to:

[<http://www.libqual.org/Manage/Results/index.cfm>](http://www.libqual.org/Manage/Results/index.cfm)

LibQUAL+® Analytics

The LibQUAL+® Analytics is a new tool that permits participants to dynamically create institution-specific tables and charts for different subgroups and across years. The current interface grants access to 2004-2006 statistical data and has two sections:

- (a) **Institution Explorer** includes a summary of all questions and dimension means for any combination of user groups and disciplines.
- (b) **Longitudinal Analysis** allows participants to perform longitudinal comparisons of their data across survey years.

These two functionalities are only the beginning of our effort to provide more customized analysis. More features are in development based on feedback we receive from our participants.

Survey Data

In addition to the notebooks, the norms, the Interactive Statistics, and the Analytics, LibQUAL+® also makes available (a) raw survey data in SPSS at the request of participating libraries, and (b) raw survey data in Excel for all participating libraries. Additional training using the SPSS data file is available as a follow-up workshop and through the Service Quality Evaluation Academy (see below), which also offers training on analyzing qualitative data. The survey comments are also downloadable in Excel format from the Web site.

ARL Service Quality Evaluation Academy

LibQUAL+® is an important tool in the New Measures toolbox that librarians can use to improve service quality. But, even more fundamentally, the LibQUAL+® initiative is more than a single tool. LibQUAL+® is an effort to create a culture of data-driven service quality assessment and service quality improvement within libraries.

Such a culture must be informed by more than one tool, and by more than only one of the 11 ways of listening to

users. To facilitate a culture of service quality assessment, and to facilitate more informed usage of LibQUAL+® data, the Association of Research Libraries has created the ARL Service Quality Evaluation Academy. For more information about the Academy, see the LibQUAL+® events page at

<http://www.libqual.org/Events/index.cfm>

The intensive, five-day Academy teaches both qualitative and quantitative skills that library staff can use to evaluate and generate service-quality assessment information. The Academy is one more resource for library staff who would like to develop enhanced service-quality assessment skills.

For more information, about LibQUAL+® or the Association of Research Libraries' Statistics and Measurement program, see:

<http://www.libqual.org>

<http://www.statsqual.org>

<http://www.arl.org/stats>

References

- Berry, L.L. (1995). On great service: A framework for action. New York: The Free Press.
- Cook, C.C., Heath F., Thompson, B. LibQUAL+® from the UK Perspective. 5th Northumbria International Conference Proceedings, Durham, UK, July, 2003.
- Cook, C.C. (2002a). A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+®. (Doctoral dissertation, Texas A&M University, 2001). *Dissertation Abstracts International*, 62: 2295A. (University Microfilms No. AAT3020024)
- Cook, C. (Guest Ed.). (2002b). Library decision-makers speak to their uses of their LibQUAL+® data: Some LibQUAL+® case studies. *Performance Measurement and Metrics*, 3.
- Cook, C., & Heath, F. (2001). Users' perceptions of library service quality: A "LibQUAL+®" qualitative study. *Library Trends*, 49: 548-584.
- Cook, C., Heath, F. & Thompson, B. (2002). Score norms for improving library service quality: A LibQUAL+® study. *portal: Libraries and the Academy*, 2: 13-26.
- Cook, C., Heath, F. & Thompson, B. (2003). "Zones of tolerance" in perceptions of library service quality: A LibQUAL+® study. *portal: Libraries and the Academy*, 3: 113-123.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, R.L. (2000). A meta-analysis of response rates in Web- or Internet-based surveys. *Educational and Psychological Measurement*, 60: 821-836.
- Cook, C., & Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the Web-based LibQUAL+® study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49: 585-604.

- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49: 662-686.
- Heath, F., Kyrillidou, M. & Askew, C.A. (Guest Eds.). (2004). Libraries report on their LibQUAL+® findings: From Data to Action. *Journal of Library Administration* (40) 3/4 (2004).
- Heath, F., Cook, C., Kyrillidou, M., & Thompson, B. (2002). ARL Index and other validity correlates of LibQUAL+® scores. *portal: Libraries and the Academy*, 2: 27-42.
- Kyrillidou, M. (2005). The globalization of library assessment and the role of LibQUAL+®. From library science to information science: studies in honor of G. Kakouri (Athens, Greece: Tipothito-Giorgos Dardanos, 2005). [in Greek]
- Kyrillidou, M. (2005/2006). Library assessment as a collaborative enterprise. *Resource Sharing and Information Networks*, 18 ½: 73-87.
- Kyrillidou, M. (2006). Measuring library service quality: A perceived outcome for libraries. In Peter Herson (Ed.), Robert E. Dugan (Ed.), and Candy Schwartz (Ed.), *Revisiting Outcomes Assessment in Higher Education* (pp. 351-366). Westport, CT: Library Unlimited.
- Kyrillidou, M., Olshen, T., Heath, F., Bonnelly, C., and Cote, J. P. Cross-cultural implementation of LibQUAL+®: the French language experience. 5th Northumbria International Conference Proceedings, Durham, UK, July, 2003.
- Kyrillidou, M. and Young, M. (2005). ARL Statistics 2003-04. Washington, DC: Association of Research Libraries.
- Nitecki, D.A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. The Journal of Academic Librarianship, 22: 181-190.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67: 420-450.
- Thompson, B. (2000, October). Representativeness versus response rate: It ain't the response rate!. Paper presented at the Association of Research Libraries (ARL) Measuring Service Quality Symposium on the New Culture of Assessment: Measuring Service Quality, Washington, DC.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2000). The LibQUAL+® gap measurement model: The bad, the ugly, and the good of gap measurement. *Performance Measurement and Metrics*, 1: 165-178.
- Thompson, B., Cook, C., & Heath, F. (2003). Structure of perceptions of service quality in libraries: A LibQUAL+® study. *Structural Equation Modeling*, 10: 456-464.
- Thompson, B., Cook, C., & Thompson, R.L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+® scores: Measuring perceived library service quality. *portal: Libraries and the Academy*, 2: 3-12.
- Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2005). Concurrent validity of LibQUAL+® scores: What do LibQUAL+® scores measure? *Journal of Academic Librarianship*, 31: 517-522.
- Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2006). Using localized survey items to augment standardized

- benchmarking measures: A LibQUAL+® study. *portal: Libraries and the Academy*, 6(2): 219-230.
- Thompson, B., Cook, C., & Kyrillidou, M. (2006). Stability of library service quality benchmarking norms across time and cohorts: A LibQUAL+® study. Paper presented at the Asia-Pacific Conference of Library and Information Education and Practice (A-LIEP), Singapore.
- Thompson, B., Cook, C., Kyrillidou, M. (2006). How can you evaluate the integrity of your library assessment data: Intercontinental LibQUAL+® analysis used as concrete heuristic examples. Paper presented at the Library Assessment Conference: Building Effective, Sustainable, and Practical Assessment, Charlottesville, VA.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press.

1.7 Library Statistics for Université Laval

The statistical data below were provided by the participating institution in the online Representativeness* section. Definitions for these items can be found in the *ARL Statistics*: <<http://www.arl.org/stats/>>.

Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When statistical data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

Volumes held June 30, 2005:	2,785,210
Volumes added during year - Gross:	53,869
Total number of current serials received:	29,882
Total library expenditures (in USD):	\$8,849,116
Personnel - professional staff, FTE:	55
Personnel - support staff, FTE:	154

1.8 Contact Information for Université Laval

The person below served as the institution's primary LibQUAL+® liaison during this survey implementation.

Name:	Mr. Gérard Nobréga
Title:	Chef, bibliothèque des sciences humaines et sociales
Address:	Université Laval Pavillon Jean-Charles Bonenfant Québec, QC G1K 7P4 Canada
Phone:	(418) 656-2131 poste 5196
Email:	Gerard.Nobrega@bibl.ulaval.ca

2 Demographic Summary for Université Laval

2.1 Respondents by User Group

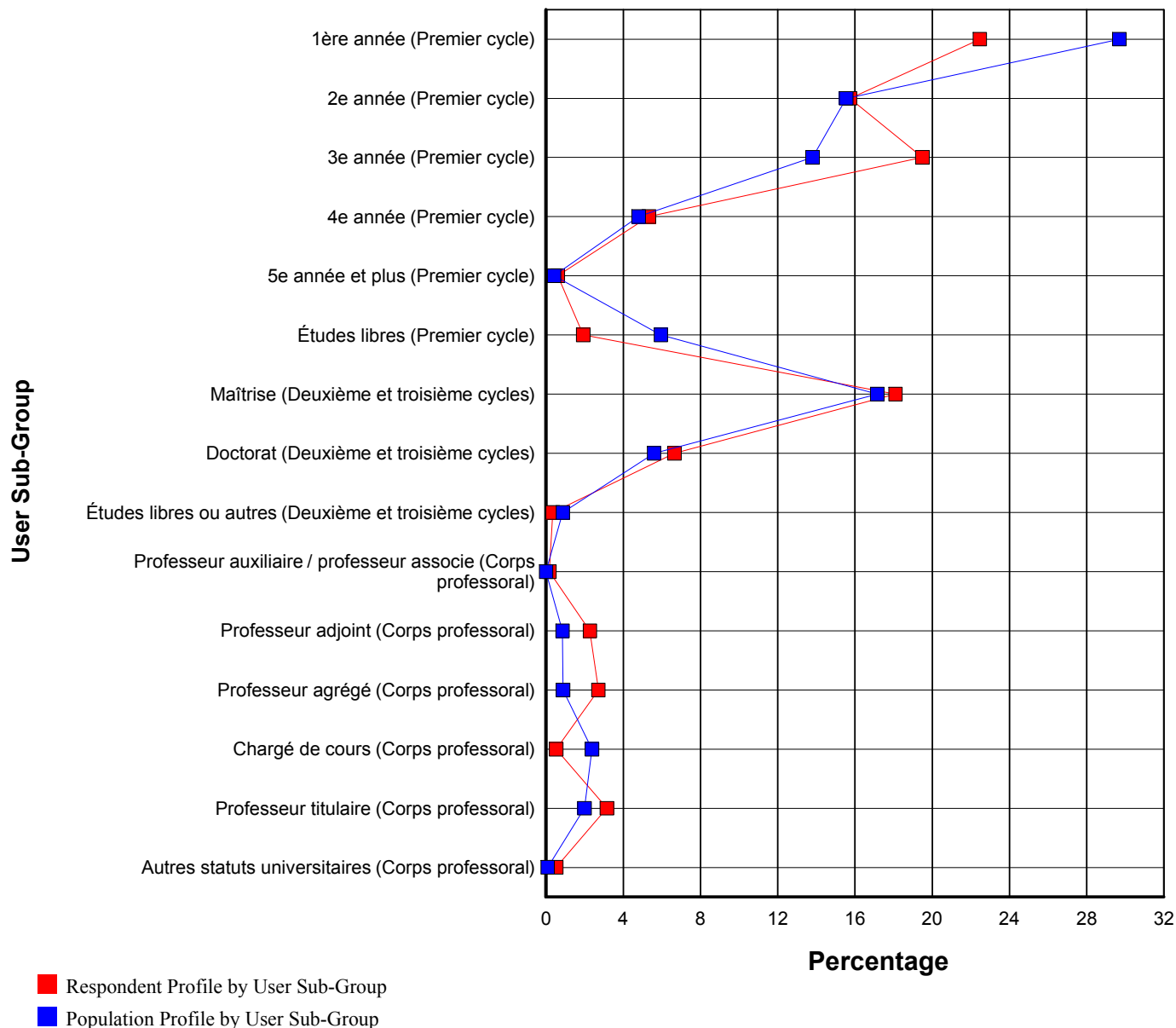
User Group	Respondent n	Respondent %
Premier cycle		
1ère année	257	21.84%
2e année	180	15.29%
3e année	223	18.95%
4e année	61	5.18%
5e année et plus	7	0.59%
Études libres	22	1.87%
Sub Total:	750	63.72%
Deuxième et troisième cycles		
Maîtrise	207	17.59%
Doctorat	76	6.46%
Études libres ou autres	4	0.34%
Sub Total:	287	24.38%
Corps professoral		
Professeur auxiliaire / professeur associé	2	0.17%
Professeur adjoint	26	2.21%
Professeur agrégé	31	2.63%
Chargé de cours	6	0.51%
Professeur titulaire	36	3.06%
Autres statuts universitaires	6	0.51%
Sub Total:	107	9.09%
Personnel de la bibliothèque		
Administrateur	0	0.00%
Gestionnaire, chef d'unité	0	0.00%
Services à la clientèle	5	0.42%
Systèmes	0	0.00%
Services techniques	0	0.00%
Autres	1	0.08%
Sub Total:	6	0.51%
Autres membres du personnel		
Personnel de recherche	8	0.68%
Autres	19	1.61%
Sub Total:	27	2.29%
Total:	1,177	100.00%

2.2 Population and Respondents by User Sub-Group

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by sub-group (e.g. First year, Masters, Professor), based on user responses to the demographic questions at the end of the survey instrument and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*.

The chart maps the percentage of respondents for each user subgroup in red. Population percentages for each user subgroup are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each user sub-group for the general population (N) and for survey respondents (n).

**Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.*



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque, Autres membres)

User Sub-Group	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
1ère année (Premier cycle)	11,684	29.69%	257	22.47%	7.23%
2e année (Premier cycle)	6,118	15.55%	180	15.73%	-0.19%
3e année (Premier cycle)	5,430	13.80%	223	19.49%	-5.69%
4e année (Premier cycle)	1,886	4.79%	61	5.33%	-0.54%
5e année et plus (Premier cycle)	165	0.42%	7	0.61%	-0.19%
Études libres (Premier cycle)	2,340	5.95%	22	1.92%	4.02%
Maîtrise (Deuxième et troisième cycles)	6,749	17.15%	207	18.09%	-0.94%
Doctorat (Deuxième et troisième cycles)	2,201	5.59%	76	6.64%	-1.05%
Études libres ou autres (Deuxième et troisième cycles)	343	0.87%	4	0.35%	0.52%
Professeur auxiliaire / professeur associé (Corps professoral)	0	0.00%	2	0.17%	-0.17%
Professeur adjoint (Corps professoral)	336	0.85%	26	2.27%	-1.42%
Professeur agrégé (Corps professoral)	345	0.88%	31	2.71%	-1.83%
Chargé de cours (Corps professoral)	936	2.38%	6	0.52%	1.85%
Professeur titulaire (Corps professoral)	782	1.99%	36	3.15%	-1.16%
Autres statuts universitaires (Corps professoral)	33	0.08%	6	0.52%	-0.44%
Total:	39,348	100.00%	1,144	100.00%	0.00%

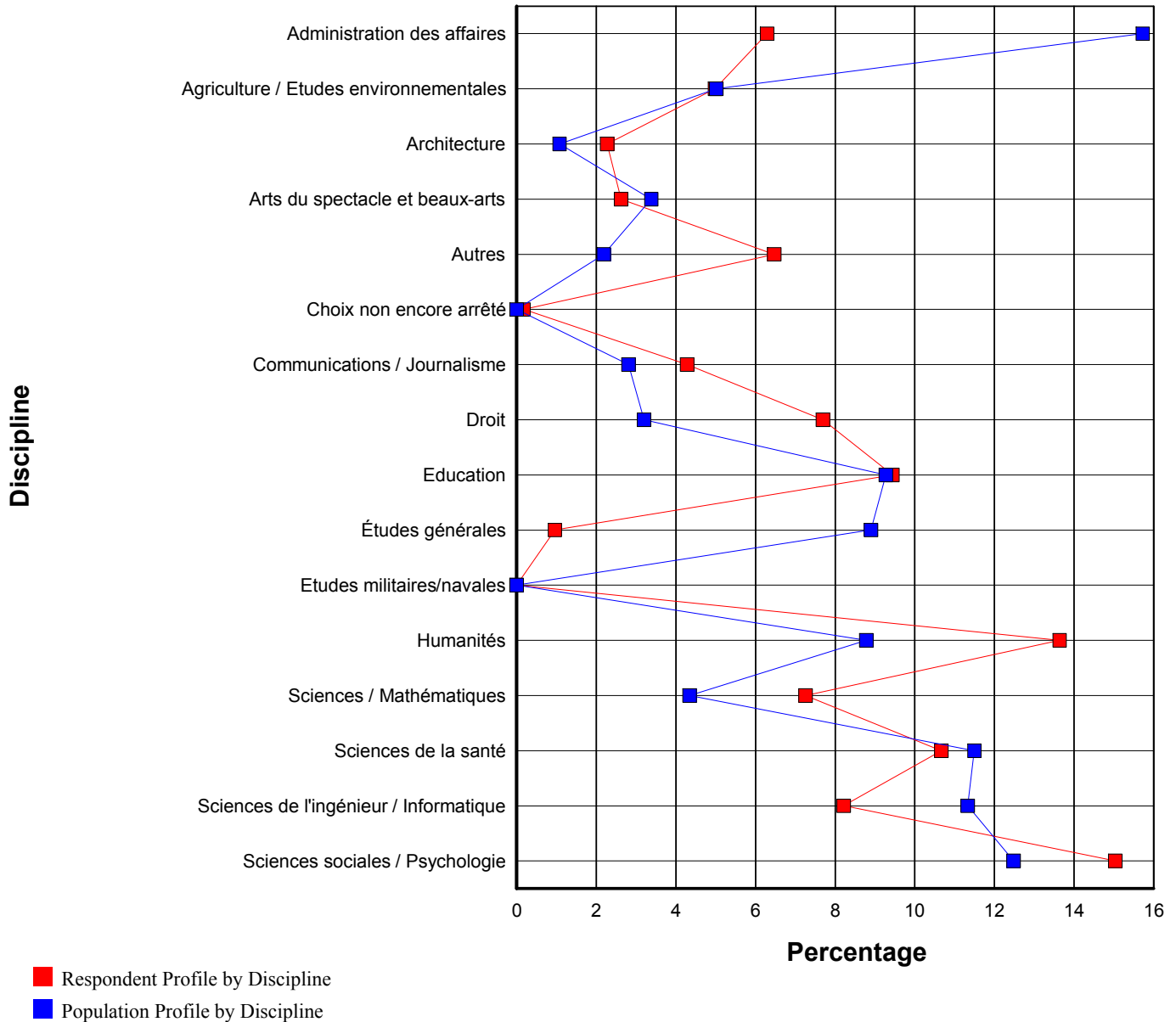
Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque, Autres membres)

2.3 Population and Respondents by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+® standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).

**Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.*



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque, Autres membres)

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	6,299	15.72%	72	6.29%	9.43%
Agriculture / Etudes environnementales	2,009	5.02%	57	4.98%	0.03%
Architecture	432	1.08%	26	2.27%	-1.19%
Arts du spectacle et beaux-arts	1,355	3.38%	30	2.62%	0.76%
Autres	875	2.18%	74	6.47%	-4.28%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	2	0.17%	-0.17%
Communications / Journalisme	1,125	2.81%	49	4.28%	-1.47%
Droit	1,281	3.20%	88	7.69%	-4.49%
Education	3,714	9.27%	108	9.44%	-0.17%
Études générales	3,566	8.90%	11	0.96%	7.94%
Etudes militaires/navales	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Humanités	3,519	8.78%	156	13.64%	-4.85%
Sciences / Mathématiques	1,739	4.34%	83	7.26%	-2.91%
Sciences de la santé	4,605	11.50%	122	10.66%	0.83%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	4,539	11.33%	94	8.22%	3.11%
Sciences sociales / Psychologie	5,001	12.48%	172	15.03%	-2.55%
Total:	40,059	100.00%	1,144	100.00%	0.00%

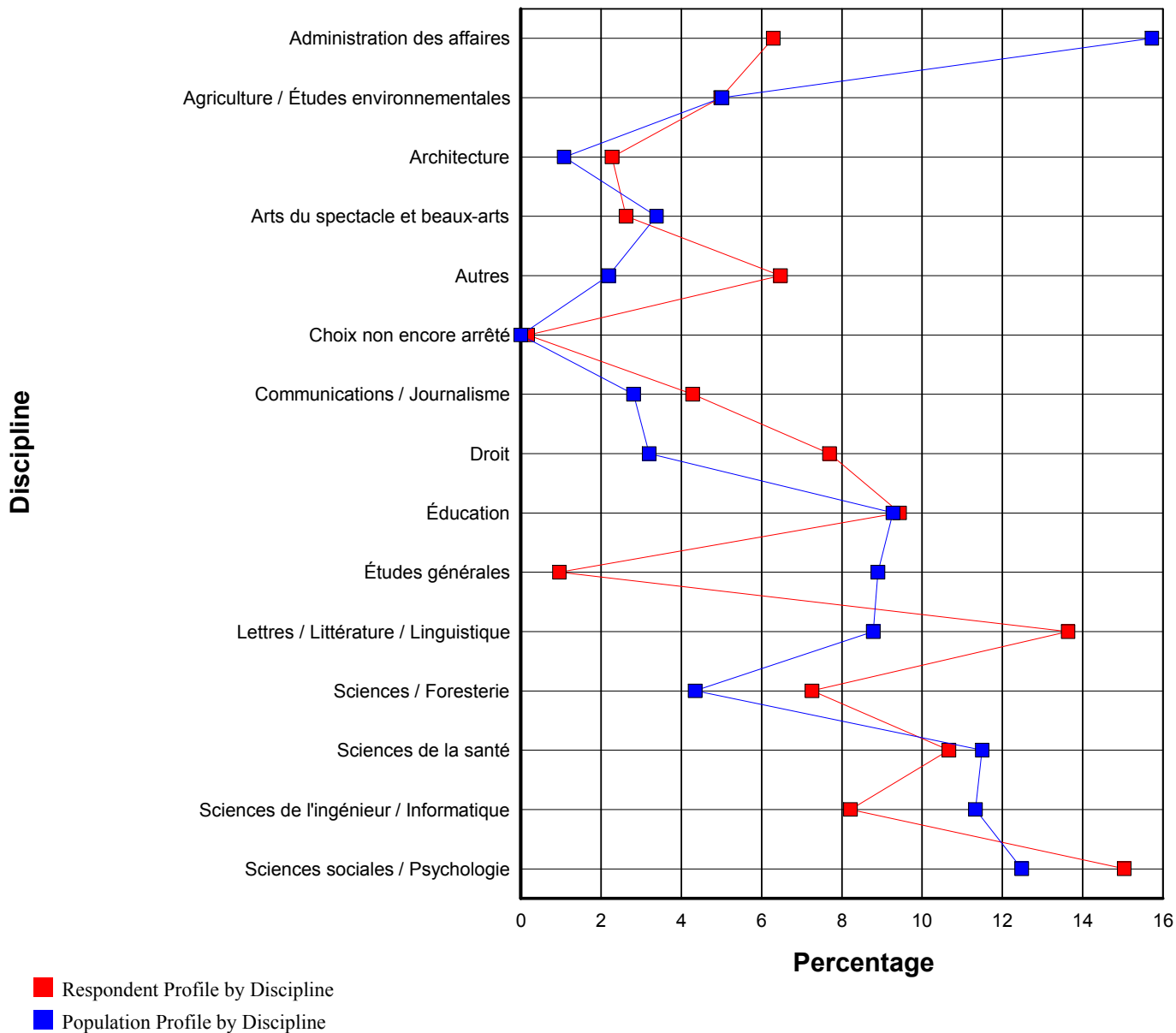
Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque, Autres membres)

2.4 Population and Respondents by Customized Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*.

This section shows survey respondents broken down based on the customized discipline categories supplied by the participating library. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).

**Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.*



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque, Autres membres)

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	6,299	15.72%	72	6.29%	9.43%
Agriculture / Études environnementales	2,009	5.02%	57	4.98%	0.03%
Architecture	432	1.08%	26	2.27%	-1.19%
Arts du spectacle et beaux-arts	1,355	3.38%	30	2.62%	0.76%
Autres	875	2.18%	74	6.47%	-4.28%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	2	0.17%	-0.17%
Communications / Journalisme	1,125	2.81%	49	4.28%	-1.47%
Droit	1,281	3.20%	88	7.69%	-4.49%
Éducation	3,714	9.27%	108	9.44%	-0.17%
Études générales	3,566	8.90%	11	0.96%	7.94%
Lettres / Littérature / Linguistique	3,519	8.78%	156	13.64%	-4.85%
Sciences / Foresterie	1,739	4.34%	83	7.26%	-2.91%
Sciences de la santé	4,605	11.50%	122	10.66%	0.83%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	4,539	11.33%	94	8.22%	3.11%
Sciences sociales / Psychologie	5,001	12.48%	172	15.03%	-2.55%
Total:	40,059	100.00%	1,144	100.00%	0.00%

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque, Autres membres)

2.5 Respondent Profile by Age

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Age	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00%
Entre 18 - 22 ans	469	40.05%
Entre 23 - 30 ans	493	42.10%
Entre 31 - 45 ans	131	11.19%
Entre 46 - 65 ans	76	6.49%
Plus de 65 ans	2	0.17%
Total:	1,171	100.00%

2.6 Population and Respondent Profiles by Sex

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

Sex	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Masculin	17,148	43.58%	399	34.07%
Féminin	22,200	56.42%	772	65.93%
Total:	39,348	100.00%	1,171	100.00%

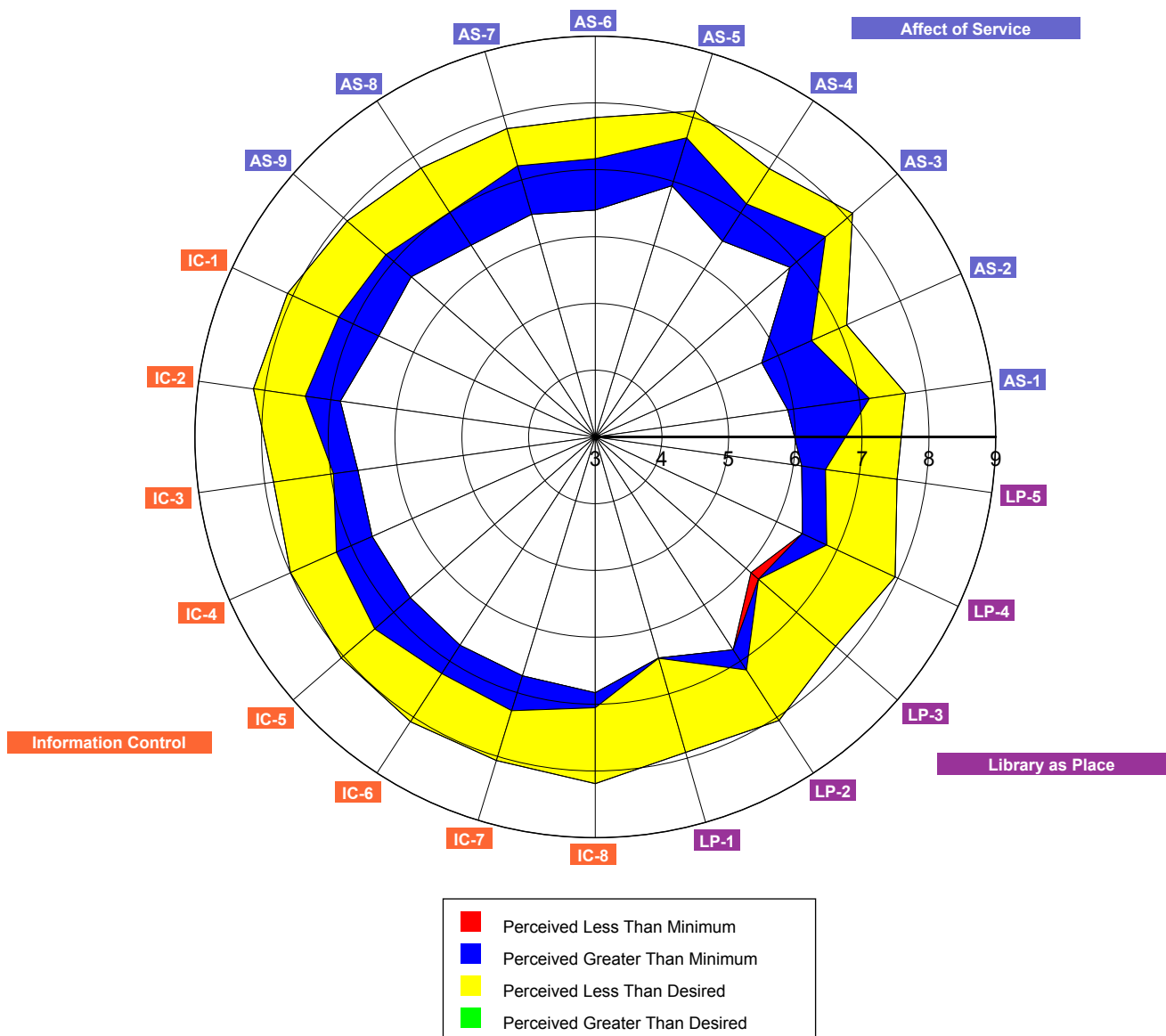
3 Survey Item Summary for Université Laval

3.1 Core Questions Summary

This radar chart shows the aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Information Control, and Library as Place.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The following two tables show mean scores and standard deviations for each question, where *n* is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque)

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	5.91	7.70	7.15	1.23	-0.55	1,162
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	5.73	7.13	6.55	0.82	-0.58	1,127
AS-3	Un personnel toujours courtois	6.87	8.11	7.57	0.70	-0.54	1,155
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	6.50	7.79	7.16	0.66	-0.63	1,094
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	6.94	8.10	7.68	0.75	-0.42	1,128
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	6.40	7.78	7.17	0.77	-0.62	1,130
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	6.47	7.80	7.23	0.76	-0.58	1,117
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	6.42	7.80	7.01	0.59	-0.79	1,119
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	6.66	7.93	7.16	0.50	-0.77	775
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	6.58	8.09	7.25	0.66	-0.84	1,145
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	6.86	8.17	7.39	0.53	-0.78	1,164
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	6.59	7.87	6.96	0.37	-0.91	986
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	6.66	8.00	7.25	0.59	-0.75	1,139
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	6.67	8.04	7.38	0.71	-0.66	1,152
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	6.72	8.08	7.22	0.50	-0.86	1,166
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	6.74	8.07	7.29	0.55	-0.78	1,159
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	6.83	8.19	7.06	0.22	-1.13	1,072
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.45	7.91	6.45	0.00	-1.46	1,123
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.80	8.06	7.16	0.36	-0.90	1,117
LP-3	Des locaux invitants et confortables	6.24	7.78	6.10	-0.15	-1.68	1,135
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	6.43	7.96	6.83	0.40	-1.13	1,108
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	6.13	7.57	6.49	0.36	-1.08	1,017
Overall:		6.52	7.91	7.07	0.55	-0.84	1,171

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

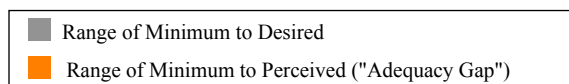
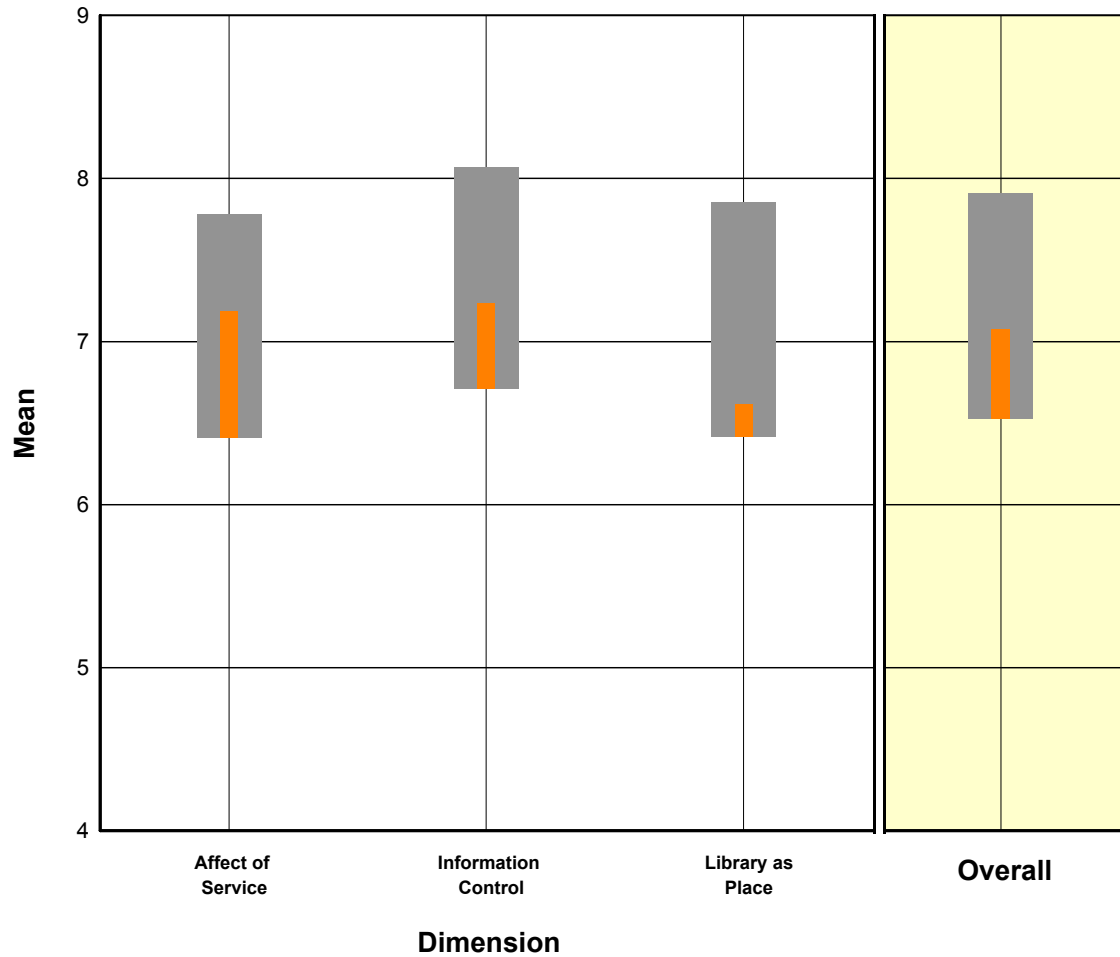
User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque)

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	1.47	1.16	1.35	1.72	1.49	1,162
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	1.66	1.43	1.60	1.65	1.56	1,127
AS-3	Un personnel toujours courtois	1.48	1.03	1.37	1.74	1.47	1,155
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	1.42	1.16	1.39	1.61	1.47	1,094
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	1.33	1.00	1.23	1.52	1.29	1,128
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1.41	1.11	1.34	1.56	1.39	1,130
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1.42	1.14	1.33	1.58	1.41	1,117
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	1.45	1.17	1.49	1.71	1.54	1,119
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	1.41	1.13	1.40	1.62	1.51	775
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1.53	1.13	1.62	1.99	1.75	1,145
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	1.40	1.02	1.43	1.77	1.57	1,164
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	1.43	1.17	1.35	1.67	1.51	986
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	1.33	1.03	1.18	1.49	1.34	1,139
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1.37	1.03	1.26	1.61	1.37	1,152
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	1.35	1.02	1.31	1.68	1.51	1,166
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	1.36	1.03	1.26	1.62	1.40	1,159
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1.45	1.03	1.49	1.89	1.66	1,072
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	1.42	1.10	1.74	2.00	1.90	1,123
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	1.44	1.10	1.55	1.81	1.65	1,117
LP-3	Des locaux invitants et confortables	1.50	1.20	1.74	2.07	1.94	1,135
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.51	1.16	1.60	1.91	1.74	1,108
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	1.64	1.42	1.73	1.99	1.88	1,017
Overall:		1.11	0.79	0.92	1.21	1.00	1,171

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque)

3.2 Core Question Dimensions Summary

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.41	7.78	7.18	0.78	-0.60	1,170
Information Control	6.71	8.07	7.24	0.53	-0.83	1,171
Library as Place	6.42	7.86	6.61	0.20	-1.24	1,160
Overall:	6.52	7.91	7.07	0.55	-0.84	1,171

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where *n* is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.19	0.88	1.09	1.31	1.14	1,170
Information Control	1.14	0.82	0.95	1.29	1.07	1,171
Library as Place	1.24	0.96	1.36	1.58	1.47	1,160
Overall:	1.11	0.79	0.92	1.21	1.00	1,171

3.3 Local Questions Summary

This table shows mean scores for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	6.50	7.98	7.03	0.53	-0.95	1,161
Heures d'ouverture convenables	6.72	8.04	7.75	1.03	-0.29	1,156
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	6.13	7.50	6.80	0.68	-0.70	1,145
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	6.16	7.60	6.78	0.62	-0.82	1,078
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	6.52	7.92	6.91	0.40	-1.00	637

This table displays the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	1.36	1.06	1.42	1.74	1.59	1,161
Heures d'ouverture convenables	1.43	1.05	1.35	1.77	1.51	1,156
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1.61	1.31	1.53	1.77	1.63	1,145
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	1.56	1.30	1.63	1.91	1.77	1,078
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	1.47	1.17	1.54	1.86	1.69	637

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: All (Excluding Personnel de la bibliothèque)

3.4 General Satisfaction Questions Summary

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	7.62	1.30	1,171
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.	7.30	1.38	1,171
Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	7.29	1.04	1,170

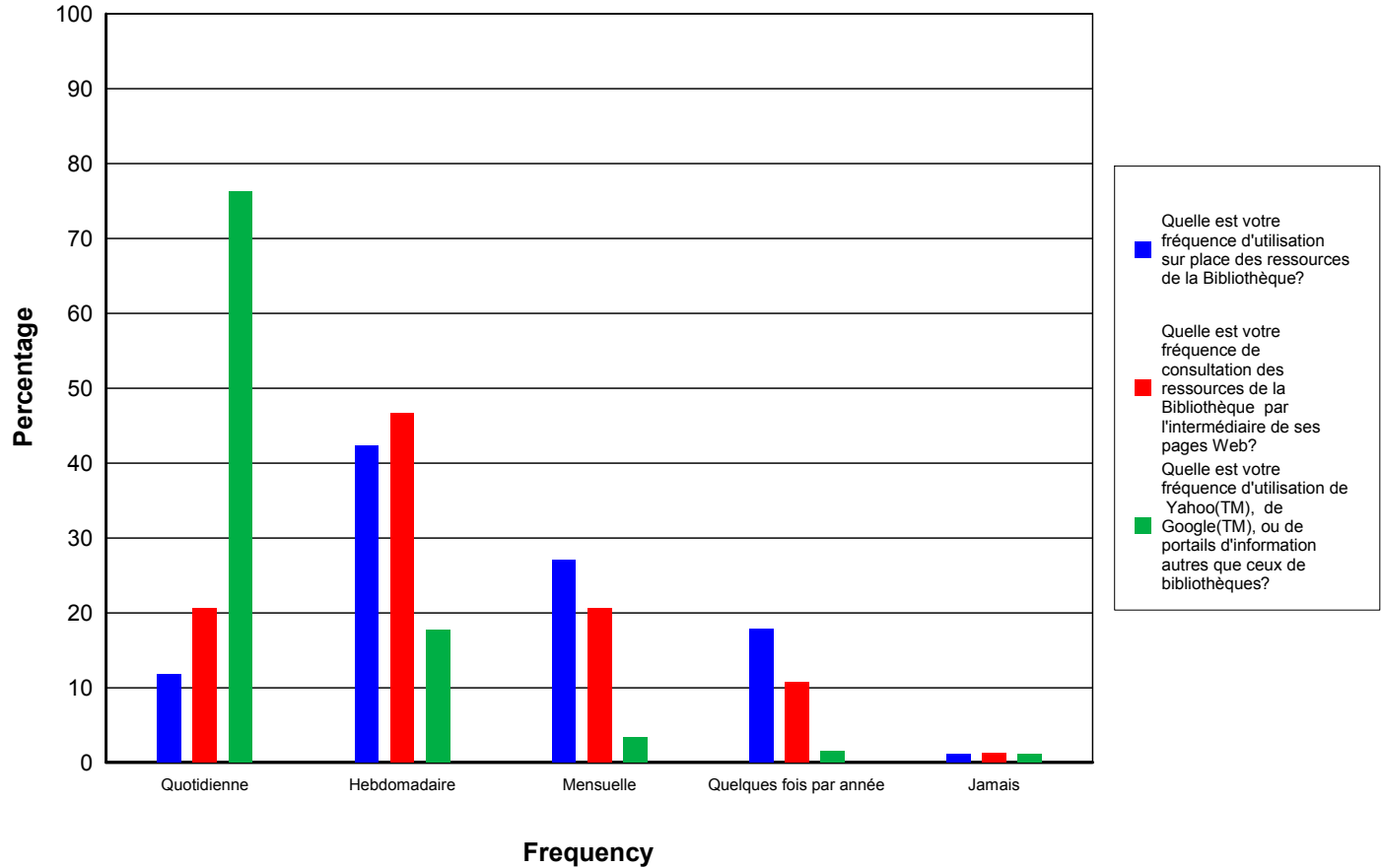
3.5 Information Literacy Outcomes Questions Summary

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	6.91	1.34	1,171
La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	7.23	1.39	1,171
La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	7.28	1.41	1,171
La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	6.15	1.78	1,171
La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	6.51	1.72	1,171

3.6 Library Use Summary

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienn	Hebdomad	Mensuelle	Quelques fo	Jamais	n / %
Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	138 11.78%	495 42.27%	316 26.99%	209 17.85%	13 1.11%	1,171 100.00%
Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	242 20.67%	547 46.71%	241 20.58%	126 10.76%	15 1.28%	1,171 100.00%
Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de	893 76.26%	207 17.68%	39 3.33%	18 1.54%	14 1.20%	1,171 100.00%

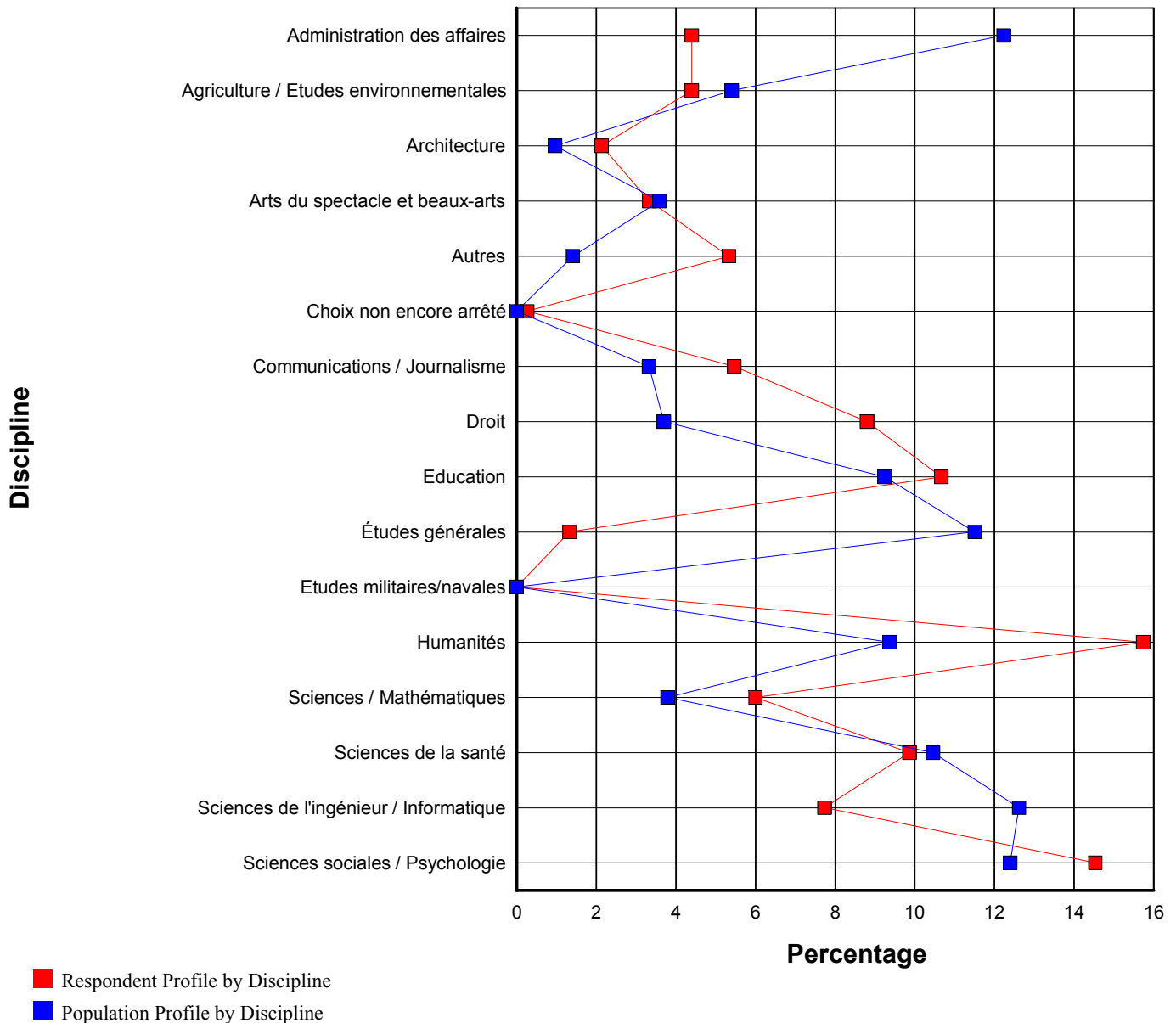
4 Premier cycle Summary

4.1 Demographic Summary for Premier cycle

4.1.1 Population and Respondent Profiles for Premier cycle by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+® standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	3,428	12.23%	33	4.40%	7.83%
Agriculture / Etudes environnementales	1,514	5.40%	33	4.40%	1.00%
Architecture	271	0.97%	16	2.13%	-1.17%
Arts du spectacle et beaux-arts	1,005	3.59%	25	3.33%	0.25%
Autres	396	1.41%	40	5.33%	-3.92%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	2	0.27%	-0.27%
Communications / Journalisme	932	3.33%	41	5.47%	-2.14%
Droit	1,036	3.70%	66	8.80%	-5.10%
Education	2,589	9.24%	80	10.67%	-1.43%
Études générales	3,223	11.50%	10	1.33%	10.17%
Etudes militaires/navales	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Humanités	2,625	9.37%	118	15.73%	-6.36%
Sciences / Mathématiques	1,063	3.79%	45	6.00%	-2.21%
Sciences de la santé	2,929	10.45%	74	9.87%	0.59%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	3,535	12.62%	58	7.73%	4.88%
Sciences sociales / Psychologie	3,473	12.40%	109	14.53%	-2.14%
Total:	28,019	100.00%	750	100.00%	0.00%

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

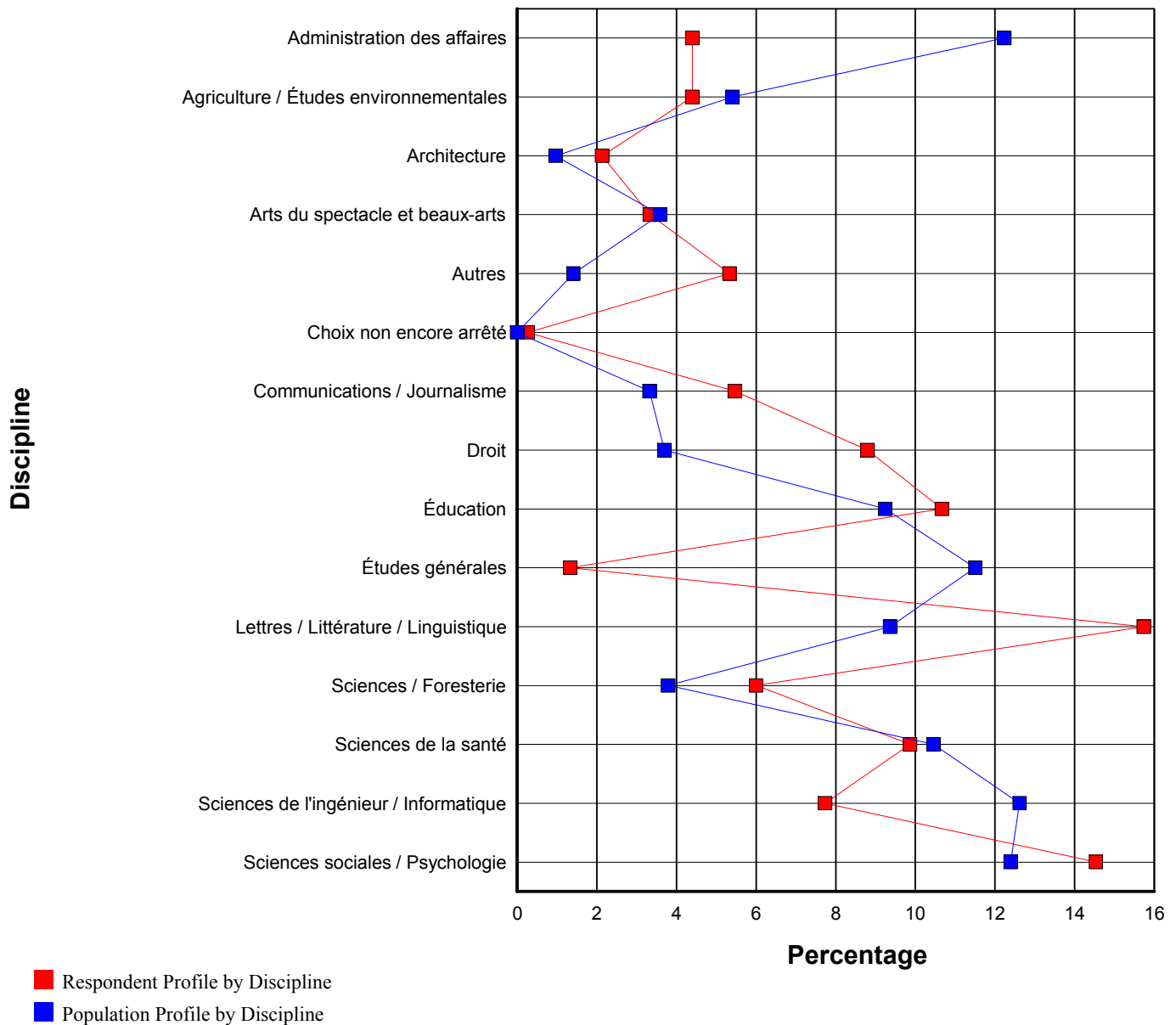
Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Premier cycle

4.1.2 Population and Respondent Profiles for Premier cycle by Customized Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the customized discipline categories supplied by the participating library. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Premier cycle

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	3,428	12.23%	33	4.40%	7.83%
Agriculture / Études environnementales	1,514	5.40%	33	4.40%	1.00%
Architecture	271	0.97%	16	2.13%	-1.17%
Arts du spectacle et beaux-arts	1,005	3.59%	25	3.33%	0.25%
Autres	396	1.41%	40	5.33%	-3.92%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	2	0.27%	-0.27%
Communications / Journalisme	932	3.33%	41	5.47%	-2.14%
Droit	1,036	3.70%	66	8.80%	-5.10%
Éducation	2,589	9.24%	80	10.67%	-1.43%
Études générales	3,223	11.50%	10	1.33%	10.17%
Lettres / Littérature / Linguistique	2,625	9.37%	118	15.73%	-6.36%
Sciences / Foresterie	1,063	3.79%	45	6.00%	-2.21%
Sciences de la santé	2,929	10.45%	74	9.87%	0.59%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	3,535	12.62%	58	7.73%	4.88%
Sciences sociales / Psychologie	3,473	12.40%	109	14.53%	-2.14%
Total:	28,019	100.00%	750	100.00%	0.00%

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Premier cycle

4.1.3 Respondent Profile for Premier cycle by Age

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Age	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00%
Entre 18 - 22 ans	455	60.67%
Entre 23 - 30 ans	251	33.47%
Entre 31 - 45 ans	32	4.27%
Entre 46 - 65 ans	12	1.60%
Plus de 65 ans	0	0.00%
Total:	750	100.00%

4.1.4 Population and Respondent Profiles for Premier cycle by Sex

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

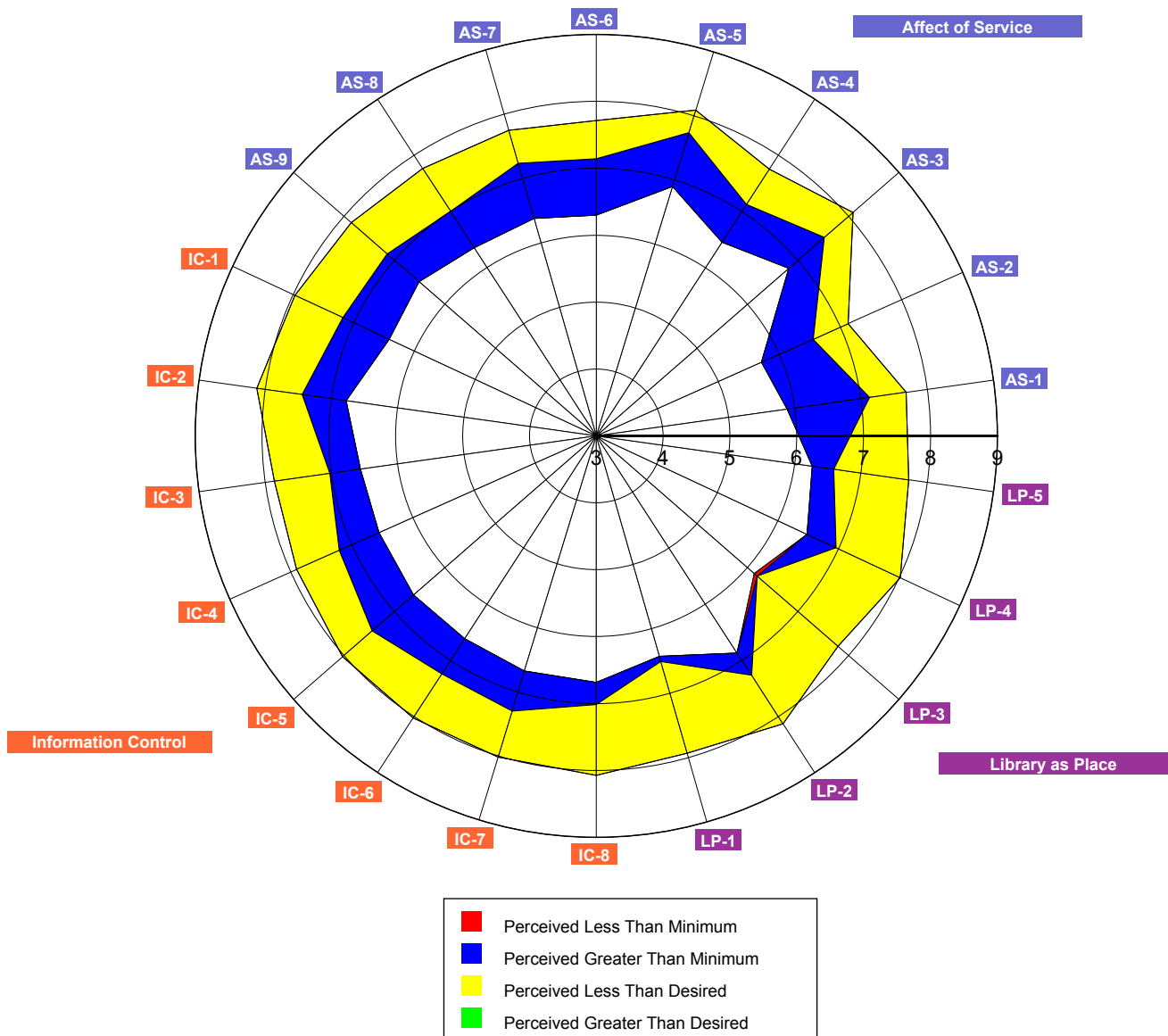
Sex	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Masculin	11,364	41.14%	214	28.53%
Féminin	16,259	58.86%	536	71.47%
Total:	27,623	100.00%	750	100.00%

4.2 Core Questions Summary for Premier cycle

This radar chart shows aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Library as Place, and Information Control.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The two following tables show mean scores and standard deviations for each question, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Premier cycle

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	5.89	7.68	7.13	1.24	-0.55	747
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	5.70	7.12	6.55	0.85	-0.57	719
AS-3	Un personnel toujours courtois	6.82	8.09	7.52	0.70	-0.57	742
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	6.46	7.75	7.13	0.67	-0.62	696
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	6.90	8.09	7.74	0.84	-0.35	720
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	6.30	7.71	7.14	0.84	-0.57	721
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	6.38	7.75	7.24	0.86	-0.51	719
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	6.35	7.77	7.00	0.65	-0.77	717
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	6.51	7.86	7.15	0.63	-0.71	465
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	6.42	7.97	7.19	0.77	-0.79	734
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	6.78	8.13	7.44	0.66	-0.68	746
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	6.57	7.86	7.03	0.46	-0.83	649
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	6.56	7.91	7.21	0.65	-0.70	729
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	6.62	8.03	7.44	0.82	-0.58	744
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	6.62	8.03	7.24	0.63	-0.79	747
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	6.68	8.02	7.30	0.62	-0.72	744
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	6.68	8.07	7.01	0.33	-1.06	675
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.43	7.93	6.51	0.08	-1.42	731
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.87	8.13	7.27	0.40	-0.86	742
LP-3	Des locaux invitants et confortables	6.19	7.79	6.14	-0.06	-1.66	731
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	6.48	8.02	6.96	0.48	-1.06	729
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	6.26	7.72	6.59	0.32	-1.13	681
Overall:		6.47	7.89	7.09	0.62	-0.80	750

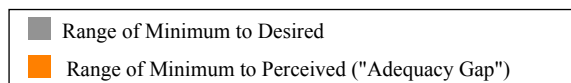
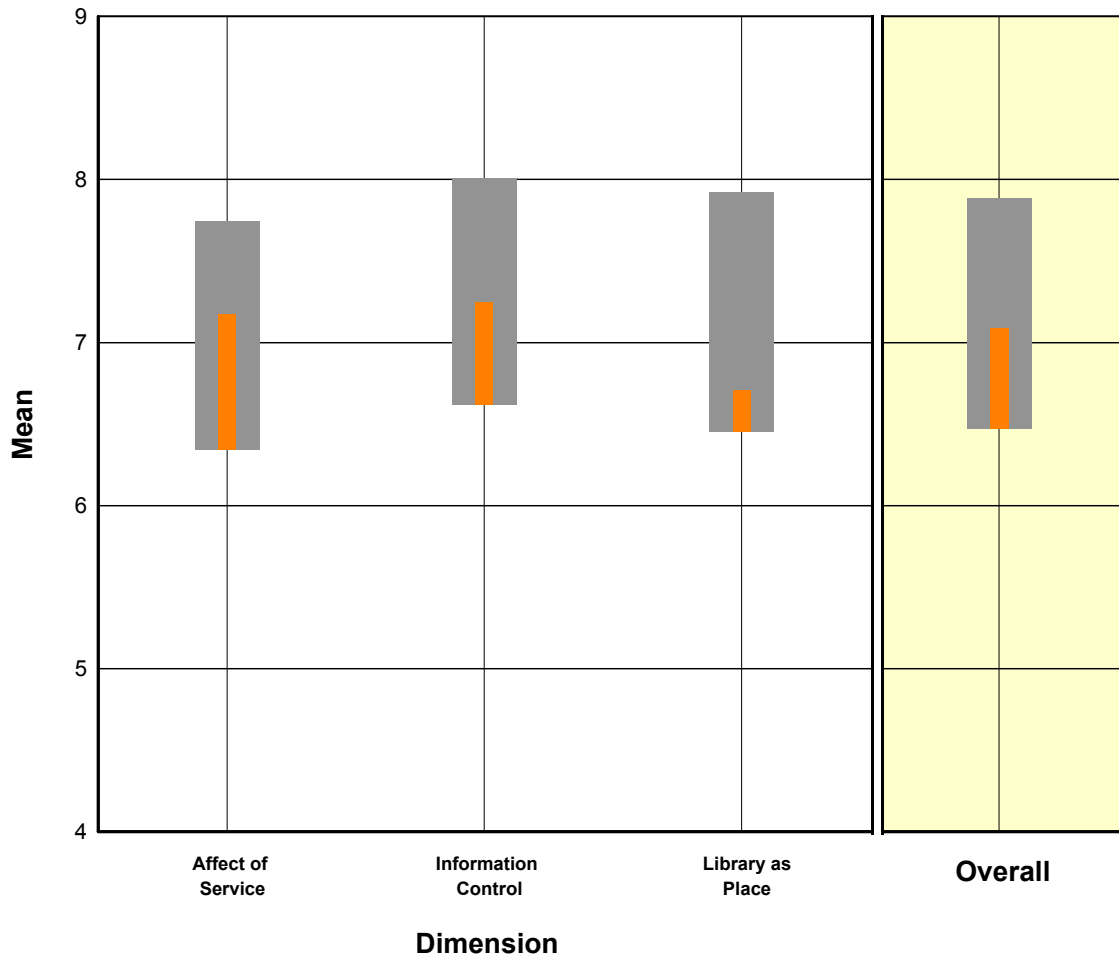
Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Premier cycle

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	1.46	1.14	1.37	1.71	1.48	747
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	1.65	1.39	1.65	1.63	1.53	719
AS-3	Un personnel toujours courtois	1.47	1.03	1.42	1.79	1.53	742
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	1.37	1.14	1.40	1.60	1.47	696
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	1.31	1.01	1.23	1.53	1.28	720
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1.40	1.11	1.35	1.56	1.41	721
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1.41	1.15	1.30	1.54	1.39	719
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	1.41	1.16	1.48	1.70	1.52	717
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	1.40	1.15	1.38	1.59	1.50	465
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1.52	1.18	1.72	2.05	1.84	734
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	1.38	1.03	1.40	1.71	1.54	746
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	1.39	1.17	1.35	1.64	1.50	649
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	1.31	1.05	1.22	1.49	1.34	729
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1.38	1.05	1.25	1.61	1.39	744
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	1.31	1.00	1.32	1.63	1.50	747
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	1.34	1.03	1.29	1.61	1.43	744
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1.44	1.06	1.52	1.91	1.69	675
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	1.42	1.06	1.76	2.00	1.94	731
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	1.38	1.00	1.54	1.81	1.63	742
LP-3	Des locaux invitants et confortables	1.45	1.15	1.74	2.06	1.95	731
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.48	1.09	1.56	1.93	1.71	729
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	1.58	1.31	1.72	2.00	1.88	681
Overall:		1.08	0.78	0.93	1.20	1.01	750

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Premier cycle

4.3 Core Question Dimensions Summary for Premier cycle

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Premier cycle

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+™ survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.34	7.75	7.18	0.83	-0.57	749
Information Control	6.62	8.01	7.25	0.63	-0.76	750
Library as Place	6.45	7.92	6.71	0.26	-1.21	748
Overall:	6.47	7.89	7.09	0.62	-0.80	750

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.17	0.87	1.10	1.30	1.14	749
Information Control	1.11	0.83	0.96	1.27	1.07	750
Library as Place	1.19	0.86	1.32	1.56	1.44	748
Overall:	1.08	0.78	0.93	1.20	1.01	750

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Premier cycle

4.4 Local Questions Summary for Premier cycle

This table shows mean scores for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	6.40	7.92	7.08	0.68	-0.84	745
Heures d'ouverture convenables	6.70	8.05	7.79	1.10	-0.26	746
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	6.07	7.50	6.84	0.76	-0.66	734
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	6.08	7.57	6.80	0.72	-0.77	709
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	6.37	7.76	6.87	0.50	-0.89	341

This table displays the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	1.32	1.08	1.42	1.70	1.55	745
Heures d'ouverture convenables	1.40	1.00	1.31	1.73	1.47	746
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1.60	1.31	1.51	1.73	1.62	734
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	1.57	1.30	1.67	1.92	1.76	709
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	1.50	1.21	1.48	1.78	1.67	341

4.5 General Satisfaction Questions Summary for Premier cycle

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	7.64	1.31	750
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.	7.30	1.41	750
Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	7.31	1.02	749

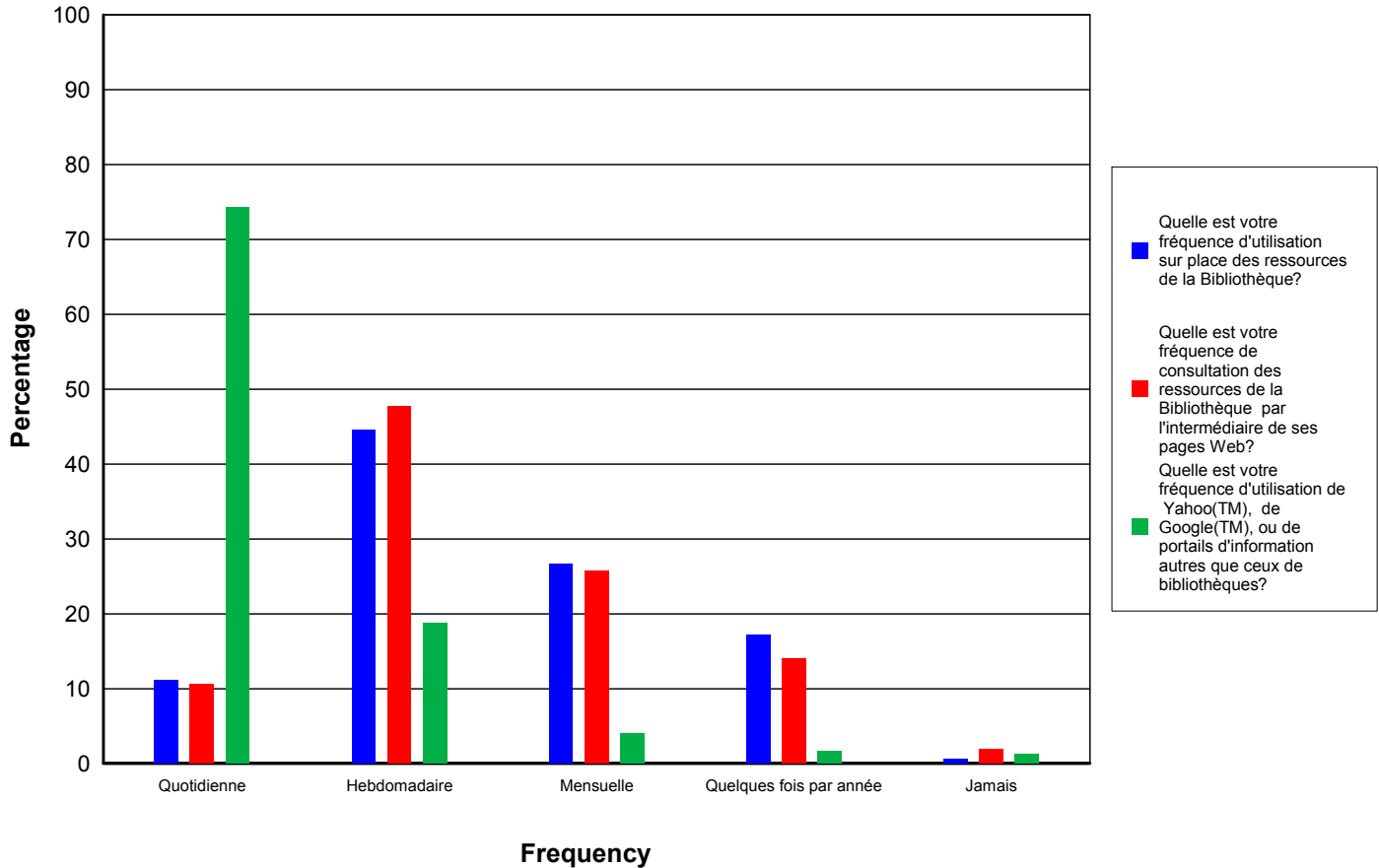
4.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Premier cycle

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	6.84	1.32	750
La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	7.18	1.44	750
La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	7.24	1.45	750
La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	6.31	1.72	750
La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	6.63	1.71	750

4.7 Library Use Summary for Premier cycle

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienn	Hebdomad	Mensuelle	Quelques fo	Jamais	n / %
Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	83 11.07%	334 44.53%	200 26.67%	129 17.20%	4 0.53%	750 100.00%
Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	79 10.53%	358 47.73%	193 25.73%	105 14.00%	15 2.00%	750 100.00%
Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de	557 74.27%	141 18.80%	30 4.00%	12 1.60%	10 1.33%	750 100.00%

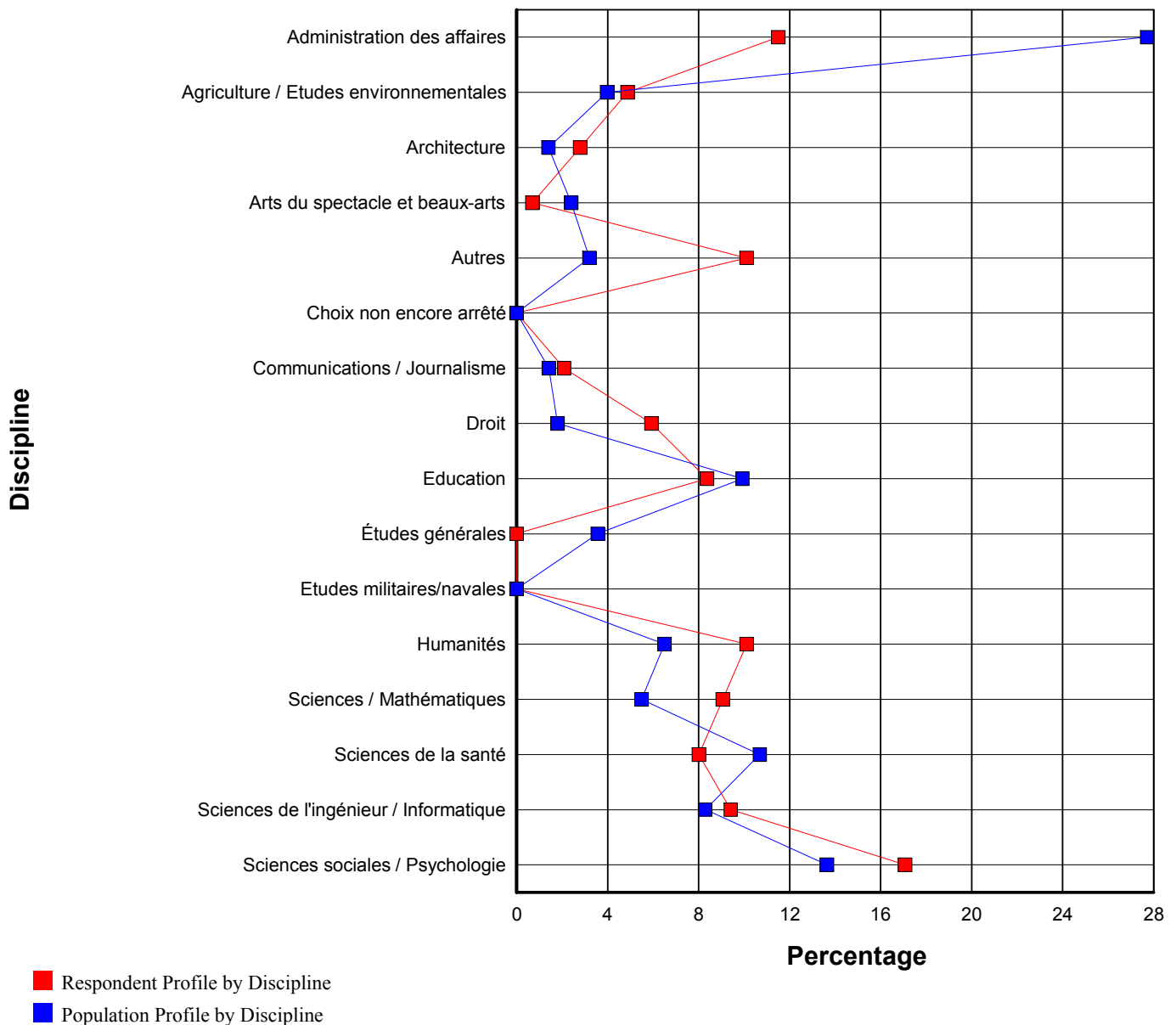
5 Deuxième et troisième cycles Summary

5.1 Demographic Summary for Deuxième et troisième cycles

5.1.1 Population and Respondent Profiles for Deuxième et troisième cycles by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+® standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Deuxième et troisième cycles

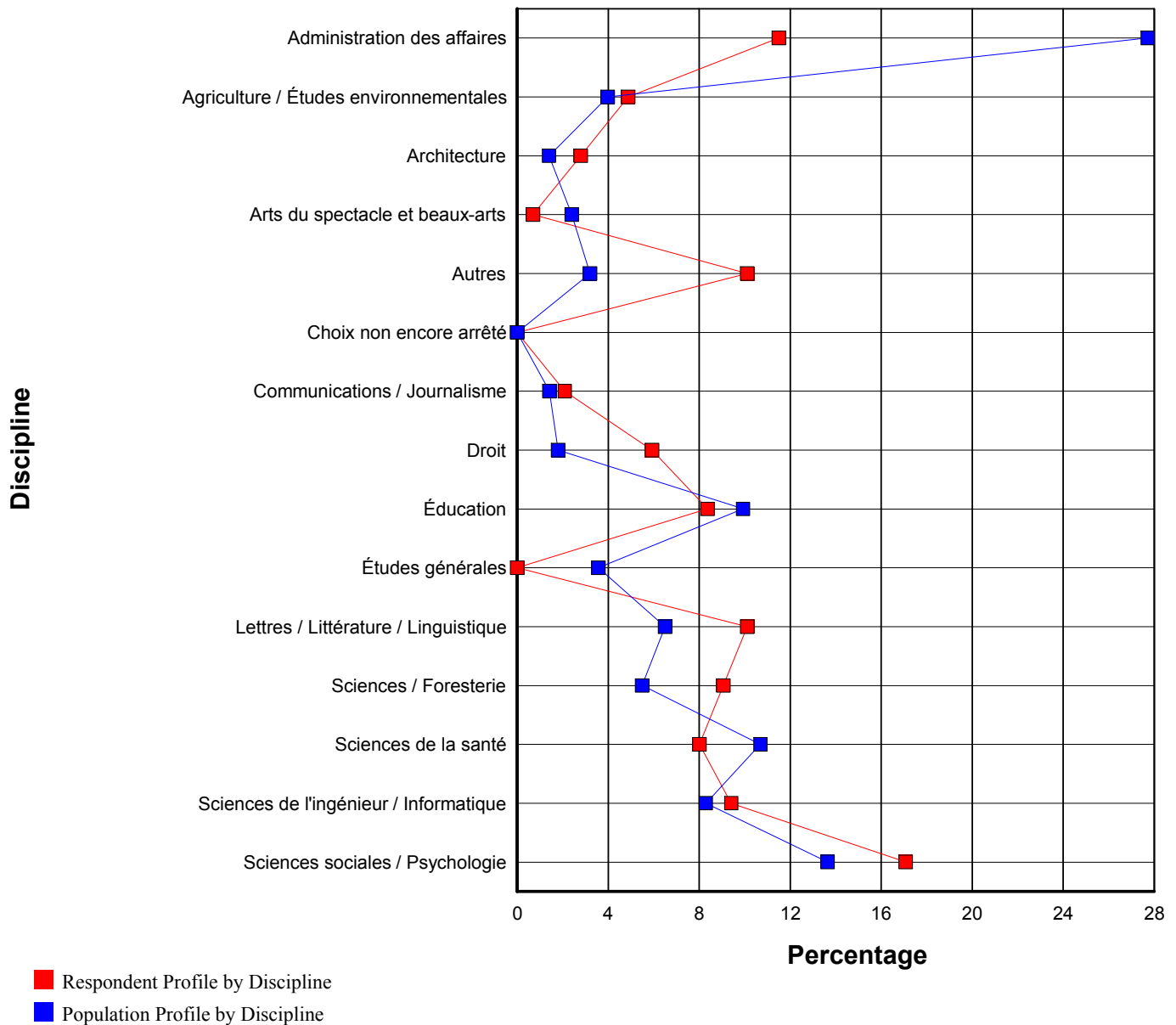
Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	2,660	27.71%	33	11.50%	16.21%
Agriculture / Etudes environnementales	382	3.98%	14	4.88%	-0.90%
Architecture	134	1.40%	8	2.79%	-1.39%
Arts du spectacle et beaux-arts	230	2.40%	2	0.70%	1.70%
Autres	307	3.20%	29	10.10%	-6.91%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Communications / Journalisme	136	1.42%	6	2.09%	-0.67%
Droit	173	1.80%	17	5.92%	-4.12%
Education	953	9.93%	24	8.36%	1.56%
Études générales	343	3.57%	0	0.00%	3.57%
Etudes militaires/navales	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Humanités	624	6.50%	29	10.10%	-3.60%
Sciences / Mathématiques	527	5.49%	26	9.06%	-3.57%
Sciences de la santé	1,026	10.69%	23	8.01%	2.67%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	796	8.29%	27	9.41%	-1.12%
Sciences sociales / Psychologie	1,309	13.64%	49	17.07%	-3.44%
Total:	9,600	100.00%	287	100.00%	0.00%

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Deuxième et troisième cycles

5.1.2 Population and Respondent Profiles for Deuxième et troisième cycles by Customized Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the customized discipline categories supplied by the participating library. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	2,660	27.71%	33	11.50%	16.21%
Agriculture / Études environnementales	382	3.98%	14	4.88%	-0.90%
Architecture	134	1.40%	8	2.79%	-1.39%
Arts du spectacle et beaux-arts	230	2.40%	2	0.70%	1.70%
Autres	307	3.20%	29	10.10%	-6.91%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Communications / Journalisme	136	1.42%	6	2.09%	-0.67%
Droit	173	1.80%	17	5.92%	-4.12%
Éducation	953	9.93%	24	8.36%	1.56%
Études générales	343	3.57%	0	0.00%	3.57%
Lettres / Littérature / Linguistique	624	6.50%	29	10.10%	-3.60%
Sciences / Foresterie	527	5.49%	26	9.06%	-3.57%
Sciences de la santé	1,026	10.69%	23	8.01%	2.67%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	796	8.29%	27	9.41%	-1.12%
Sciences sociales / Psychologie	1,309	13.64%	49	17.07%	-3.44%
Total:	9,600	100.00%	287	100.00%	0.00%

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Deuxième et troisième cycles

5.1.3 Respondent Profile for Deuxième et troisième cycles by Age

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Age	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00%
Entre 18 - 22 ans	14	4.88%
Entre 23 - 30 ans	233	81.18%
Entre 31 - 45 ans	34	11.85%
Entre 46 - 65 ans	6	2.09%
Plus de 65 ans	0	0.00%
Total:	287	100.00%

5.1.4 Population and Respondent Profiles for Deuxième et troisième cycles by Sex

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

Sex	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Masculin	4,082	43.93%	109	37.98%
Féminin	5,211	56.07%	178	62.02%
Total:	9,293	100.00%	287	100.00%

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

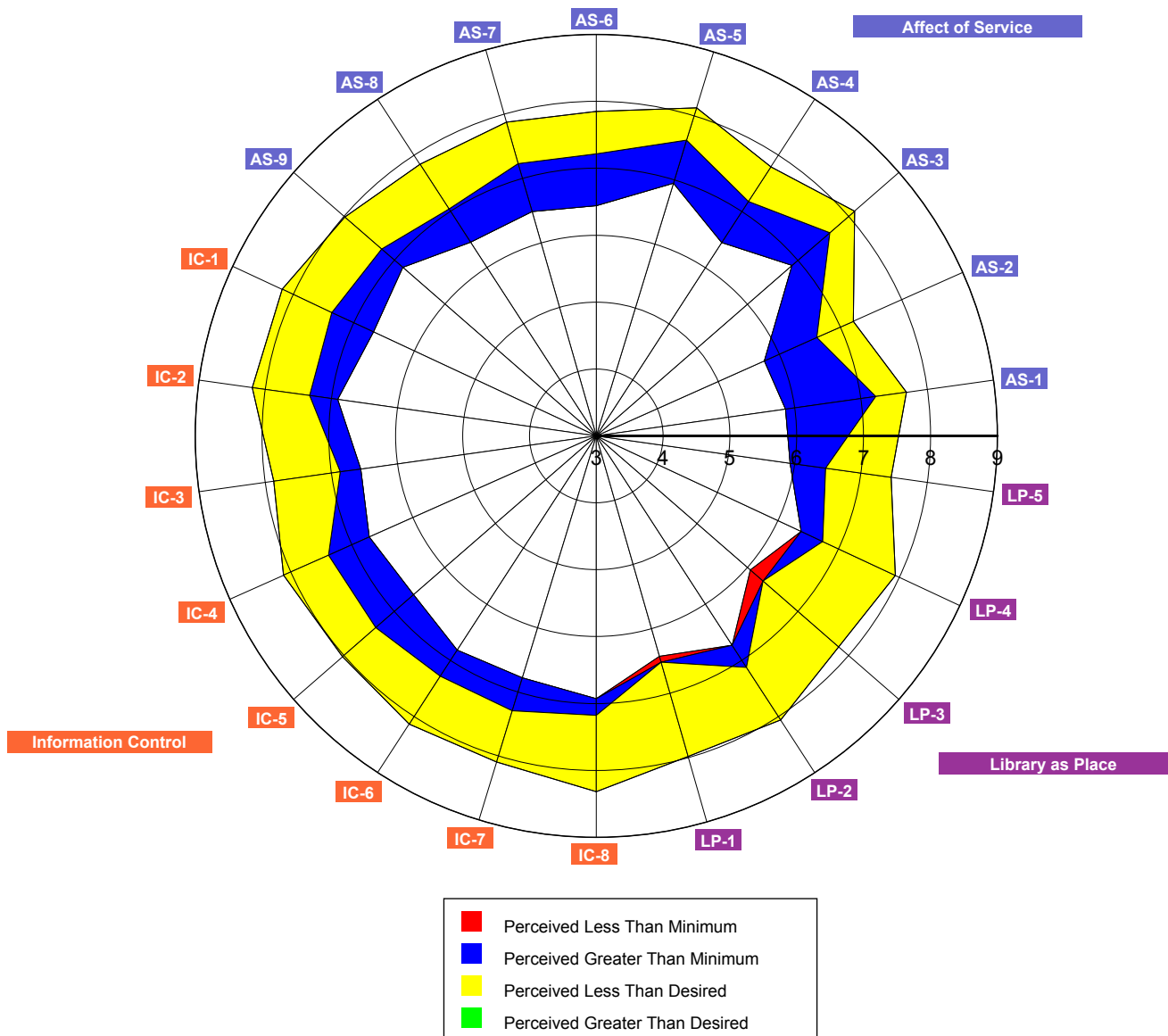
User Group: Deuxième et troisième cycles

5.2 Core Questions Summary for Deuxième et troisième cycles

This radar chart shows aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Library as Place, and Information Control.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The two following tables show mean scores and standard deviations for each question, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Deuxième et troisième cycles

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	5.86	7.69	7.22	1.36	-0.46	284
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	5.76	7.21	6.62	0.86	-0.60	278
AS-3	Un personnel toujours courtois	6.88	8.12	7.63	0.75	-0.49	283
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	6.45	7.80	7.18	0.73	-0.62	274
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	6.95	8.13	7.62	0.67	-0.51	279
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	6.44	7.85	7.22	0.78	-0.63	281
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	6.49	7.88	7.23	0.75	-0.64	273
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	6.45	7.84	7.04	0.59	-0.80	277
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	6.84	7.99	7.25	0.42	-0.73	204
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	6.68	8.19	7.37	0.69	-0.82	279
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	6.91	8.20	7.33	0.42	-0.86	285
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	6.56	7.87	6.87	0.31	-1.00	234
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	6.72	8.12	7.39	0.67	-0.73	278
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	6.62	8.03	7.37	0.75	-0.66	280
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	6.82	8.14	7.28	0.46	-0.85	287
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	6.78	8.10	7.30	0.51	-0.80	284
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	6.93	8.32	7.18	0.25	-1.14	275
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.52	7.99	6.43	-0.09	-1.56	278
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.73	8.06	7.13	0.39	-0.94	272
LP-3	Des locaux invitants et confortables	6.31	7.81	6.06	-0.25	-1.75	279
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	6.38	7.94	6.74	0.35	-1.20	271
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	5.93	7.46	6.46	0.54	-0.99	250
Overall:		6.54	7.95	7.09	0.55	-0.85	287

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

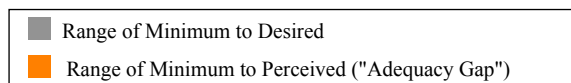
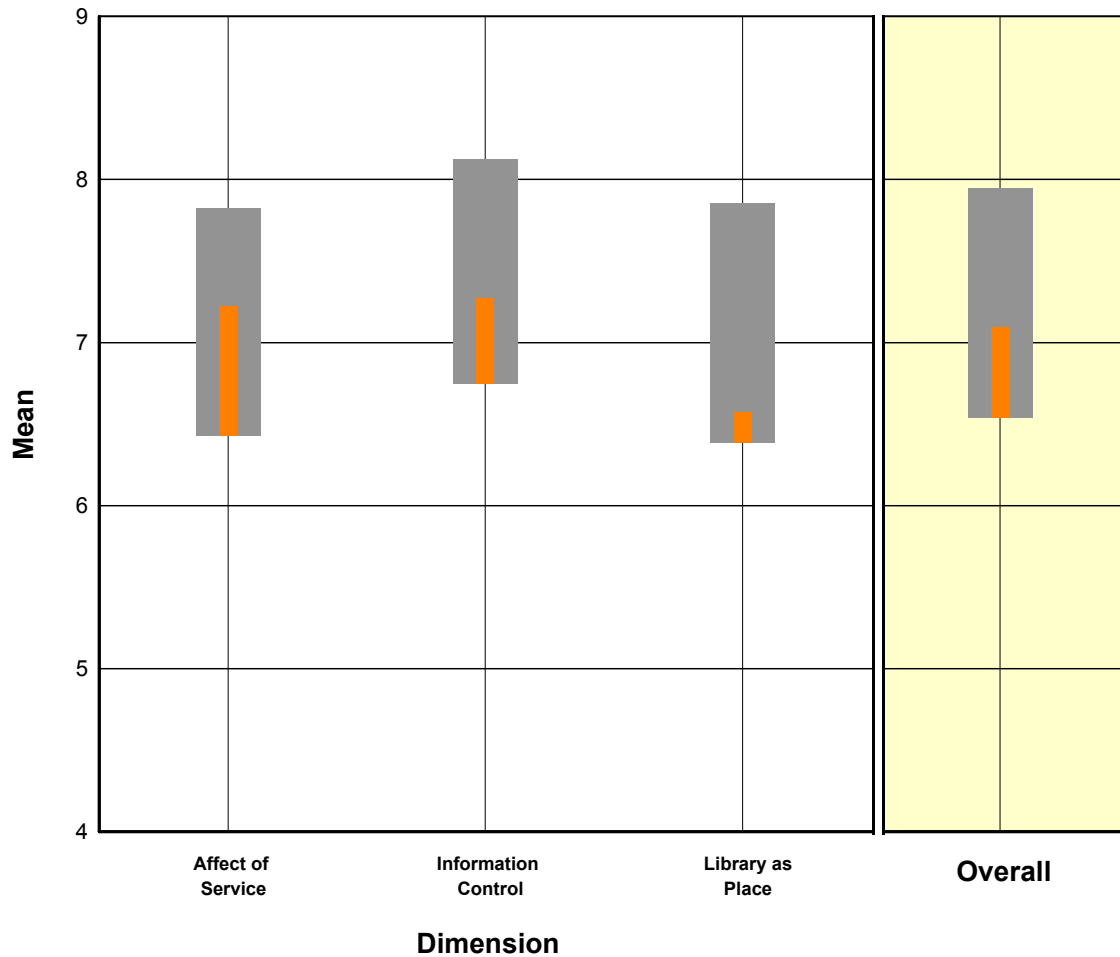
User Group: Deuxième et troisième cycles

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	1.44	1.20	1.32	1.65	1.48	284
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	1.74	1.49	1.49	1.71	1.63	278
AS-3	Un personnel toujours courtois	1.50	1.02	1.30	1.66	1.33	283
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	1.55	1.20	1.42	1.71	1.51	274
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	1.37	1.00	1.25	1.52	1.36	279
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1.45	1.14	1.33	1.60	1.37	281
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1.48	1.15	1.38	1.62	1.42	273
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	1.53	1.19	1.49	1.74	1.60	277
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	1.40	1.09	1.42	1.55	1.56	204
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1.53	1.08	1.40	1.76	1.54	279
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	1.48	1.07	1.47	1.91	1.62	285
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	1.57	1.20	1.35	1.66	1.50	234
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	1.38	0.98	1.12	1.47	1.29	278
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1.38	1.00	1.26	1.52	1.27	280
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	1.47	1.07	1.28	1.71	1.47	287
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	1.42	1.06	1.18	1.61	1.30	284
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1.49	1.00	1.33	1.81	1.53	275
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	1.42	1.15	1.80	2.02	1.89	278
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	1.56	1.16	1.52	1.80	1.69	272
LP-3	Des locaux invitants et confortables	1.58	1.19	1.83	2.16	2.02	279
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.53	1.15	1.62	1.85	1.77	271
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	1.76	1.50	1.75	2.10	1.97	250
Overall:		1.19	0.81	0.89	1.21	0.98	287

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Deuxième et troisième cycles

5.3 Core Question Dimensions Summary for Deuxième et troisième cycles

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Deuxième et troisième cycles

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+™ survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.43	7.83	7.22	0.79	-0.60	287
Information Control	6.75	8.12	7.27	0.53	-0.85	287
Library as Place	6.39	7.86	6.57	0.19	-1.28	284
Overall:	6.54	7.95	7.09	0.55	-0.85	287

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.26	0.89	1.08	1.33	1.13	287
Information Control	1.22	0.83	0.89	1.27	1.01	287
Library as Place	1.33	1.00	1.38	1.63	1.53	284
Overall:	1.19	0.81	0.89	1.21	0.98	287

5.4 Local Questions Summary for Deuxième et troisième cycles

This table shows mean scores for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	6.58	8.04	7.04	0.46	-1.00	285
Heures d'ouverture convenables	6.68	8.09	7.83	1.15	-0.26	282
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	6.06	7.41	6.77	0.71	-0.65	279
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	6.20	7.64	6.79	0.59	-0.85	259
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	6.61	8.09	7.12	0.50	-0.97	187

This table displays the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	1.45	1.08	1.39	1.73	1.61	285
Heures d'ouverture convenables	1.47	1.11	1.37	1.72	1.48	282
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1.67	1.36	1.54	1.80	1.59	279
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	1.60	1.38	1.62	1.94	1.85	259
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	1.46	1.11	1.58	1.90	1.69	187

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Deuxième et troisième cycles

5.5 General Satisfaction Questions Summary for Deuxième et troisième cycles

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	7.64	1.19	287
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.	7.35	1.28	287
Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	7.25	1.05	287

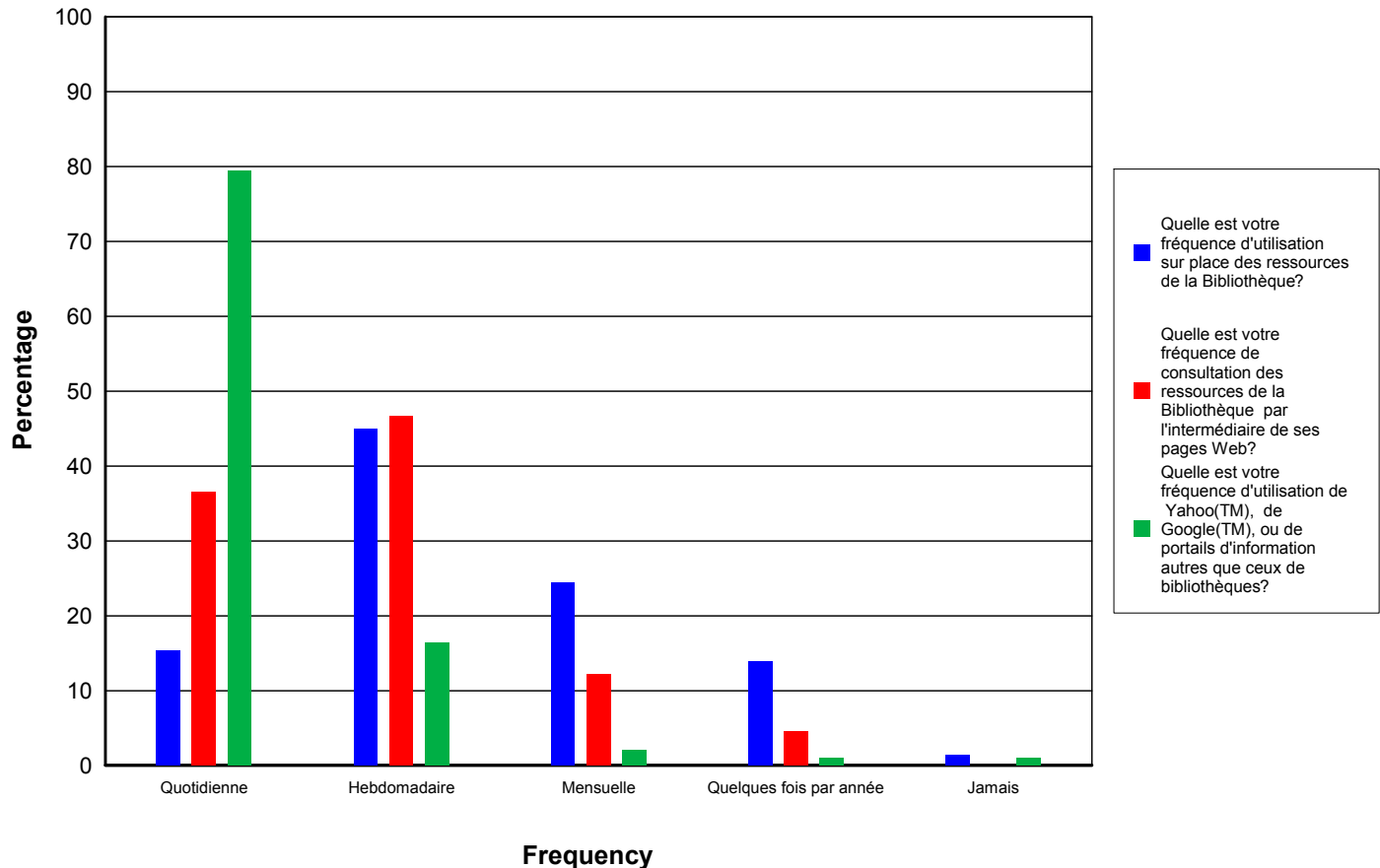
5.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Deuxième et troisième cycles

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	6.88	1.33	287
La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	7.32	1.24	287
La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	7.35	1.30	287
La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	5.95	1.75	287
La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	6.39	1.69	287

5.7 Library Use Summary for Deuxième et troisième cycles

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienn	Hebdomad	Mensuelle	Quelques fo	Jamais	n / %
Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	44 15.33%	129 44.95%	70 24.39%	40 13.94%	4 1.39%	287 100.00%
Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	105 36.59%	134 46.69%	35 12.20%	13 4.53%	0 0.00%	287 100.00%
Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de	228 79.44%	47 16.38%	6 2.09%	3 1.05%	3 1.05%	287 100.00%

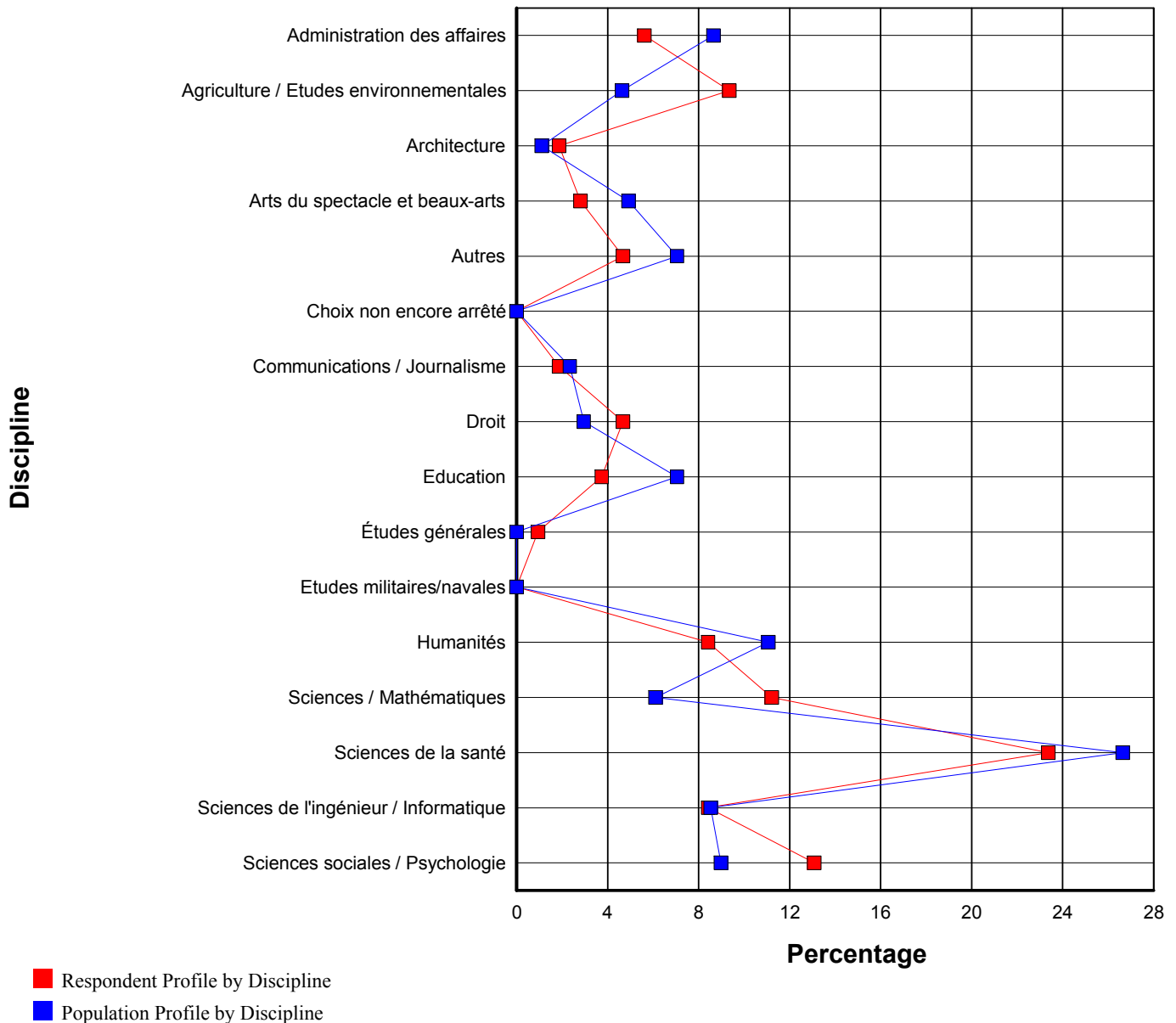
6 Corps professoral Summary

6.1 Demographic Summary for Corps professoral

6.1.1 Population and Respondent Profiles for Corps professoral by Standard Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the LibQUAL+® standard discipline categories. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).

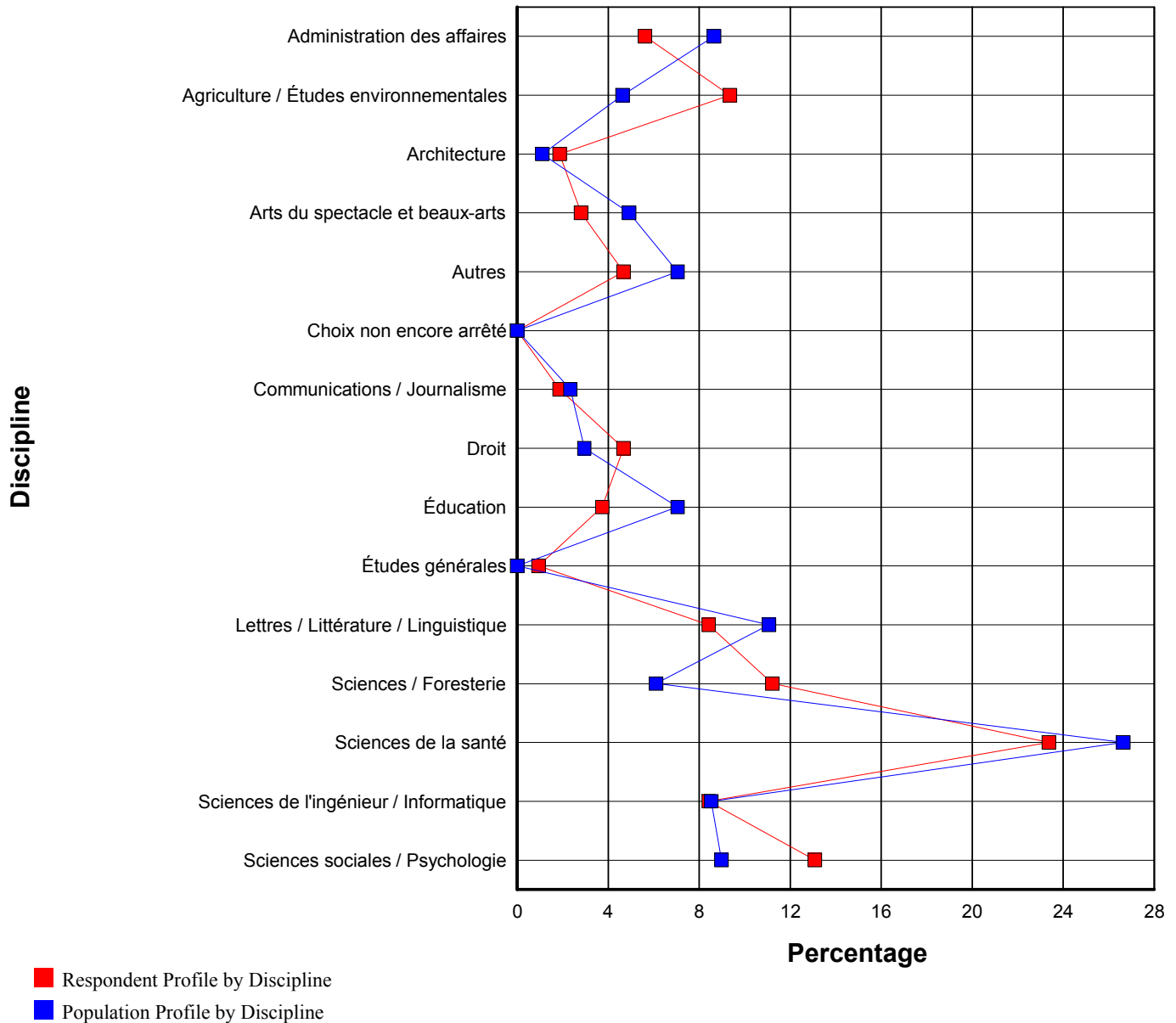


Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	211	8.65%	6	5.61%	3.04%
Agriculture / Etudes environnementales	113	4.63%	10	9.35%	-4.71%
Architecture	27	1.11%	2	1.87%	-0.76%
Arts du spectacle et beaux-arts	120	4.92%	3	2.80%	2.11%
Autres	172	7.05%	5	4.67%	2.38%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Communications / Journalisme	57	2.34%	2	1.87%	0.47%
Droit	72	2.95%	5	4.67%	-1.72%
Education	172	7.05%	4	3.74%	3.31%
Études générales	0	0.00%	1	0.93%	-0.93%
Etudes militaires/navales	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Humanités	270	11.07%	9	8.41%	2.65%
Sciences / Mathématiques	149	6.11%	12	11.21%	-5.11%
Sciences de la santé	650	26.64%	25	23.36%	3.27%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	208	8.52%	9	8.41%	0.11%
Sciences sociales / Psychologie	219	8.98%	14	13.08%	-4.11%
Total:	2,440	100.00%	107	100.00%	0.00%

6.1.2 Population and Respondent Profiles for Corps professoral by Customized Discipline

The chart and table below show a breakdown of survey respondents by discipline, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section.

This section shows survey respondents broken down based on the customized discipline categories supplied by the participating library. The chart maps percentage of respondents for each discipline in red. Population percentages for each discipline are mapped in blue. The table shows the number and percentage for each discipline, for the general population (N) and for survey respondents (n).



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Corps professoral

Discipline	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %	%N - %n
Administration des affaires	211	8.65%	6	5.61%	3.04%
Agriculture / Études environnementales	113	4.63%	10	9.35%	-4.71%
Architecture	27	1.11%	2	1.87%	-0.76%
Arts du spectacle et beaux-arts	120	4.92%	3	2.80%	2.11%
Autres	172	7.05%	5	4.67%	2.38%
Choix non encore arrêté	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Communications / Journalisme	57	2.34%	2	1.87%	0.47%
Droit	72	2.95%	5	4.67%	-1.72%
Éducation	172	7.05%	4	3.74%	3.31%
Études générales	0	0.00%	1	0.93%	-0.93%
Lettres / Littérature / Linguistique	270	11.07%	9	8.41%	2.65%
Sciences / Foresterie	149	6.11%	12	11.21%	-5.11%
Sciences de la santé	650	26.64%	25	23.36%	3.27%
Sciences de l'ingénieur / Informatique	208	8.52%	9	8.41%	0.11%
Sciences sociales / Psychologie	219	8.98%	14	13.08%	-4.11%
Total:	2,440	100.00%	107	100.00%	0.00%

6.1.3 Respondent Profile for Corps professoral by Age

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Age	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00%
Entre 18 - 22 ans	0	0.00%
Entre 23 - 30 ans	2	1.87%
Entre 31 - 45 ans	53	49.53%
Entre 46 - 65 ans	50	46.73%
Plus de 65 ans	2	1.87%
Total:	107	100.00%

6.1.4 Population and Respondent Profiles for Corps professoral by Sex

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

Sex	Population N	Population %	Respondents n	Respondents %
Masculin	1,702	69.98%	66	61.68%
Féminin	730	30.02%	41	38.32%
Total:	2,432	100.00%	107	100.00%

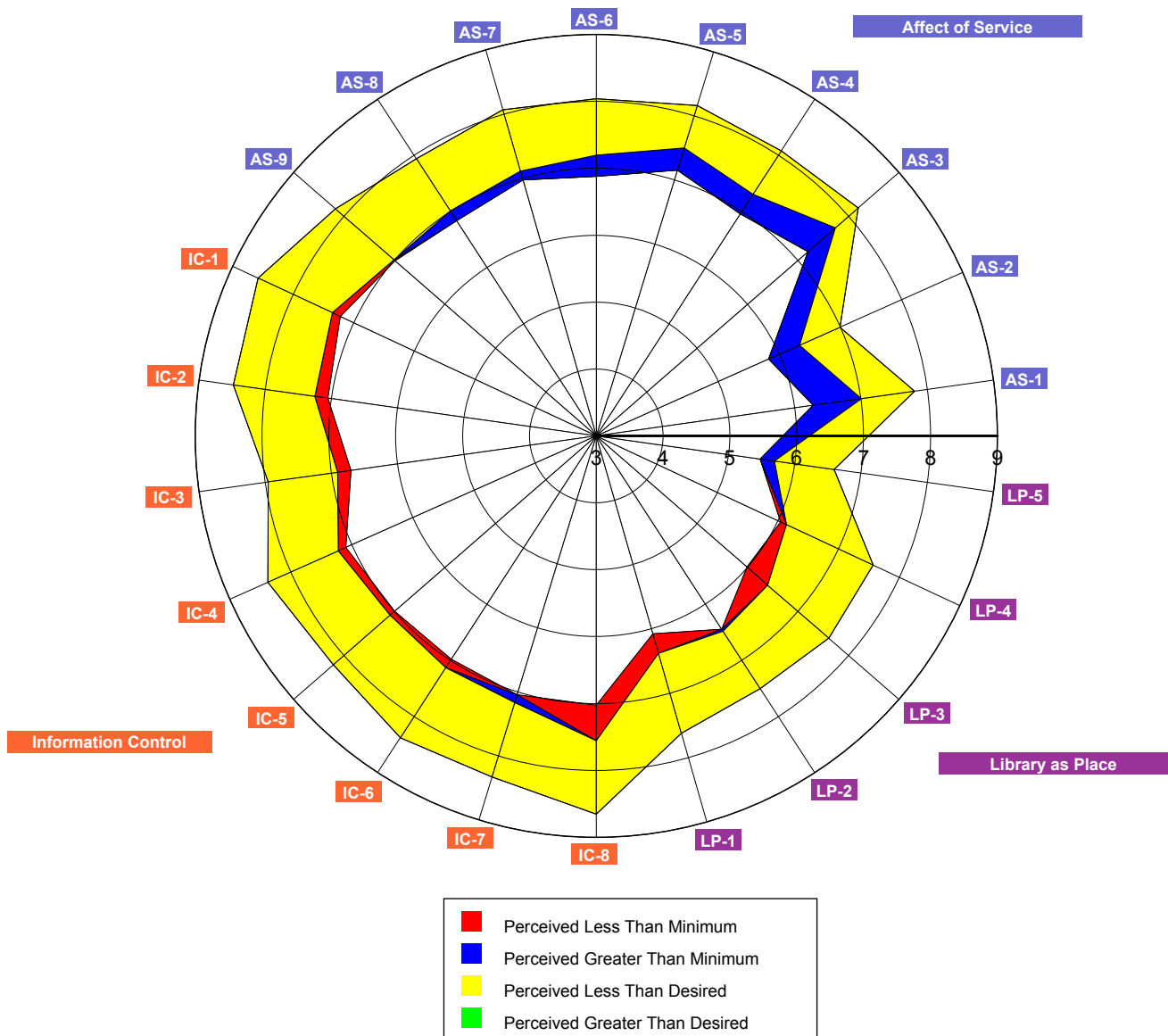
Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Corps professoral

6.2 Core Questions Summary for Corps professoral

This radar chart shows aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Library as Place, and Information Control.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The two following tables show mean scores and standard deviations for each question, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Corps professoral

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	6.28	7.81	7.01	0.73	-0.80	104
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	5.83	6.99	6.33	0.50	-0.66	103
AS-3	Un personnel toujours courtois	7.20	8.19	7.74	0.54	-0.45	104
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	6.96	8.08	7.31	0.35	-0.78	98
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	7.15	8.16	7.50	0.35	-0.66	104
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	6.88	8.04	7.20	0.32	-0.84	101
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	6.98	8.07	7.12	0.14	-0.95	100
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	6.84	7.94	7.01	0.17	-0.93	99
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.01	8.17	6.99	-0.02	-1.19	86
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	7.36	8.58	7.23	-0.13	-1.36	106
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	7.25	8.48	7.06	-0.20	-1.42	106
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	6.91	7.95	6.70	-0.20	-1.25	88
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	7.23	8.38	7.10	-0.12	-1.27	106
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	7.09	8.21	7.00	-0.09	-1.21	103
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	7.13	8.38	6.98	-0.15	-1.40	105
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	7.05	8.33	7.17	0.12	-1.16	106
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	7.56	8.65	7.03	-0.53	-1.63	104
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.38	7.63	6.08	-0.31	-1.55	91
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.45	7.51	6.48	0.04	-1.02	83
LP-3	Des locaux invitants et confortables	6.40	7.61	5.99	-0.41	-1.62	100
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	6.14	7.57	6.05	-0.09	-1.52	86
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	5.48	6.59	5.70	0.22	-0.90	69
Overall:		6.81	8.00	6.89	0.08	-1.10	107

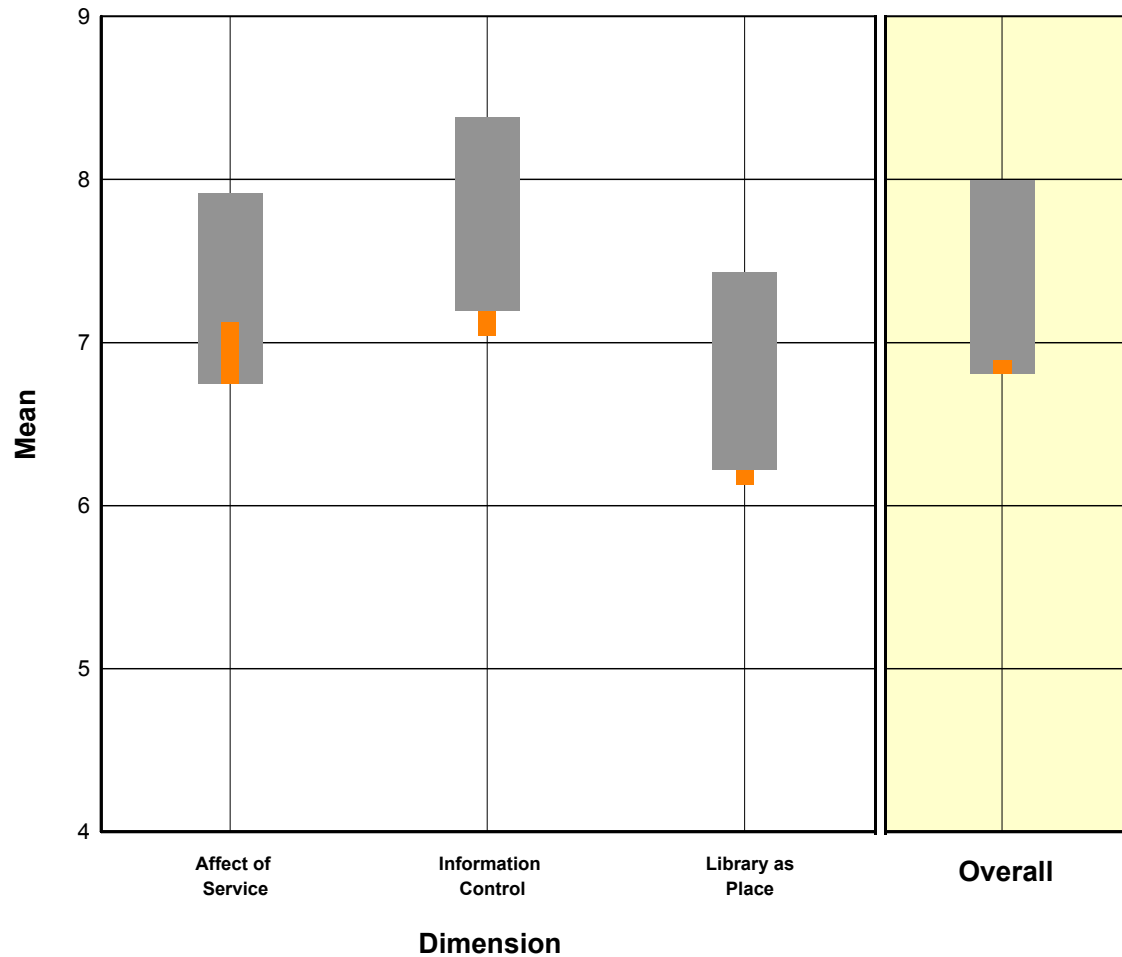
Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Corps professoral

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	1.52	1.20	1.41	1.80	1.57	104
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	1.52	1.54	1.54	1.63	1.68	103
AS-3	Un personnel toujours courtois	1.35	1.04	1.19	1.39	1.23	104
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	1.37	1.17	1.35	1.45	1.31	98
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	1.31	0.98	1.11	1.28	1.07	104
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1.29	1.02	1.27	1.42	1.35	101
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1.31	1.07	1.41	1.60	1.46	100
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	1.37	1.23	1.46	1.59	1.41	99
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	1.32	1.14	1.43	1.71	1.38	86
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1.30	0.74	1.54	2.07	1.70	106
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	1.27	0.76	1.52	1.65	1.51	106
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	1.32	1.07	1.37	1.83	1.59	88
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	1.27	0.93	1.12	1.50	1.37	106
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1.24	0.96	1.24	1.59	1.40	103
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	1.31	0.88	1.28	1.67	1.38	105
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	1.28	0.89	1.32	1.68	1.35	106
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1.19	0.76	1.60	1.78	1.72	104
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	1.49	1.28	1.34	1.77	1.54	91
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	1.53	1.50	1.53	1.70	1.65	83
LP-3	Des locaux invitants et confortables	1.58	1.50	1.50	1.82	1.67	100
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.62	1.55	1.61	1.77	1.72	86
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	1.68	1.73	1.63	1.51	1.61	69
Overall:		1.04	0.74	0.95	1.13	0.91	107

Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Corps professoral

6.3 Core Question Dimensions Summary for Corps professoral

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Range of Minimum to Desired
 Range of Minimum to Perceived ("Adequacy Gap")

Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Corps professoral

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+™ survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.75	7.91	7.12	0.38	-0.79	107
Information Control	7.19	8.38	7.04	-0.15	-1.34	107
Library as Place	6.22	7.43	6.13	-0.09	-1.30	102
Overall:	6.81	8.00	6.89	0.08	-1.10	107

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.15	0.93	1.07	1.22	1.07	107
Information Control	1.06	0.66	0.99	1.30	1.08	107
Library as Place	1.39	1.33	1.27	1.47	1.39	102
Overall:	1.04	0.74	0.95	1.13	0.91	107

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Corps professoral

6.4 Local Questions Summary for Corps professoral

This table shows mean scores for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	7.02	8.36	6.66	-0.36	-1.69	104
Heures d'ouverture convenables	6.94	7.88	7.23	0.29	-0.65	101
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	6.64	7.81	6.64	0.00	-1.17	106
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	6.53	7.76	6.62	0.09	-1.13	90
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	6.86	8.20	6.63	-0.23	-1.57	91

This table displays the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	1.25	0.82	1.52	1.84	1.70	104
Heures d'ouverture convenables	1.48	1.21	1.52	1.94	1.81	101
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1.46	1.11	1.63	1.83	1.73	106
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	1.38	1.11	1.43	1.67	1.55	90
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	1.36	1.06	1.64	2.01	1.69	91

6.5 General Satisfaction Questions Summary for Corps professoral

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	7.39	1.46	107
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.	7.14	1.44	107
Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	7.20	1.22	107

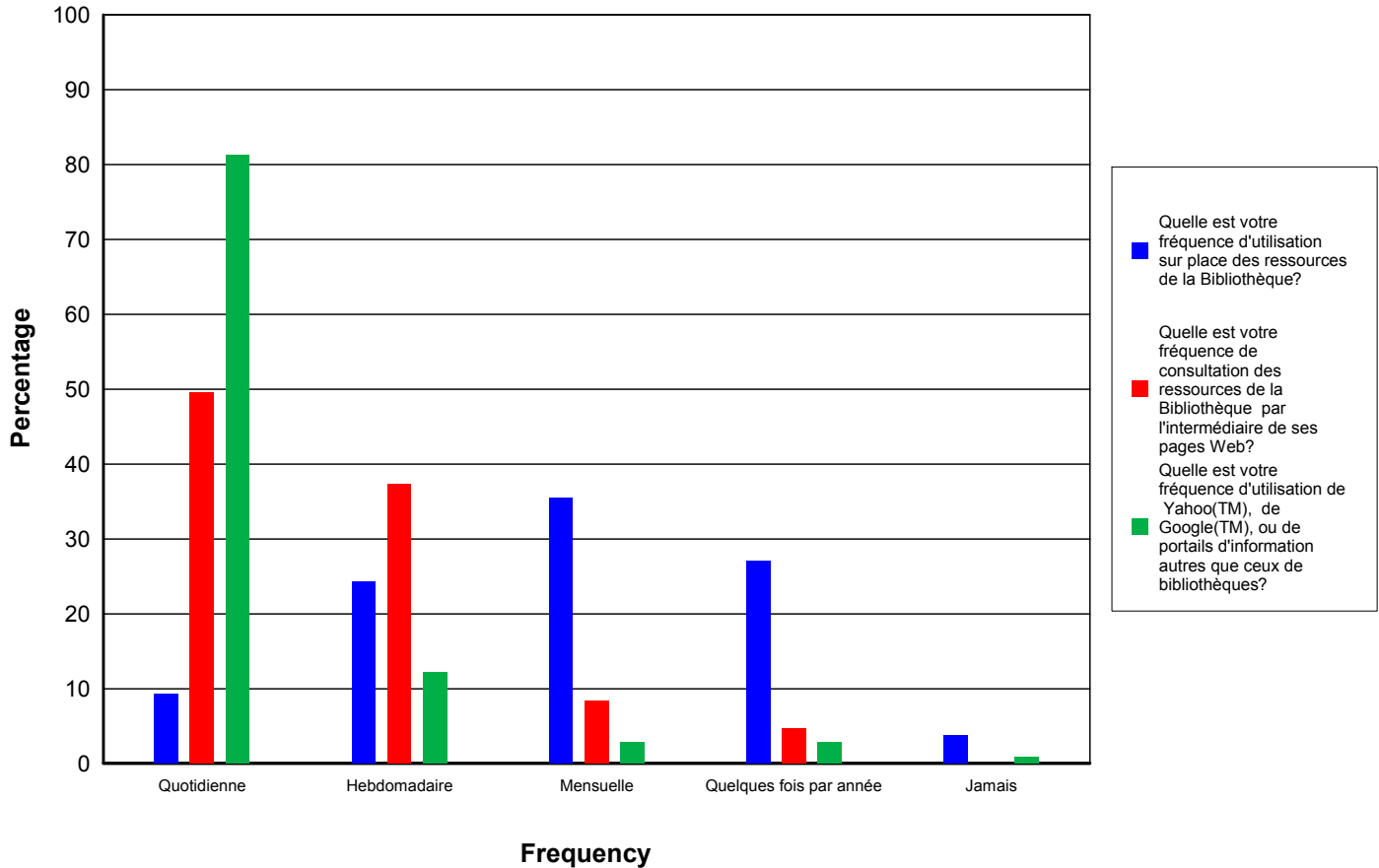
6.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Corps professoral

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	7.30	1.47	107
La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	7.32	1.48	107
La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	7.37	1.42	107
La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	5.55	2.12	107
La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	6.04	1.92	107

6.7 Library Use Summary for Corps professoral

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienn	Hebdomad	Mensuelle	Quelques fo	Jamais	n / %
Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	10 9.35%	26 24.30%	38 35.51%	29 27.10%	4 3.74%	107 100.00%
Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	53 49.53%	40 37.38%	9 8.41%	5 4.67%	0 0.00%	107 100.00%
Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de	87 81.31%	13 12.15%	3 2.80%	3 2.80%	1 0.93%	107 100.00%

7 Personnel de la bibliothèque Summary

7.1 Demographic Summary for Personnel de la bibliothèque

7.1.1 Respondent Profile for Personnel de la bibliothèque by Age

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Age	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00%
Entre 18 - 22 ans	0	0.00%
Entre 23 - 30 ans	2	33.33%
Entre 31 - 45 ans	2	33.33%
Entre 46 - 65 ans	2	33.33%
Plus de 65 ans	0	0.00%
Total:	6	100.00%

7.1.2 Respondent Profile for Personnel de la bibliothèque by Sex

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

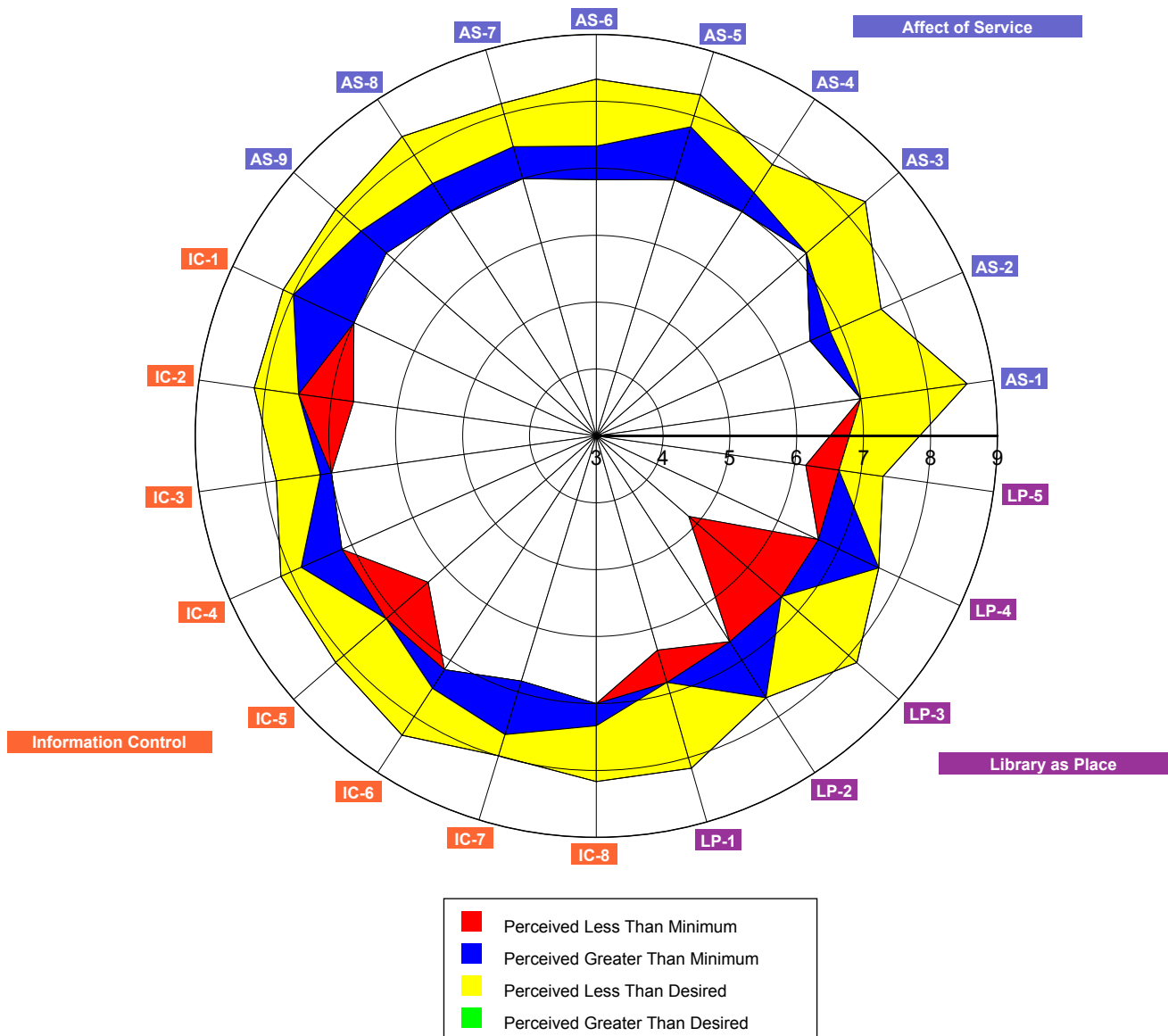
Sex	Respondents n	Respondents %
Masculin	1	16.67%
Féminin	5	83.33%
Total:	6	100.00%

7.2 Core Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This radar chart shows aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Library as Place, and Information Control.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The two following tables show mean scores and standard deviations for each question, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Personnel de la bibliothèque

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	7.00	8.60	7.00	0.00	-1.60	5
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	6.50	7.67	6.83	0.33	-0.83	6
AS-3	Un personnel toujours courtois	7.17	8.33	7.17	0.00	-1.17	6
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	7.00	7.83	7.33	0.33	-0.50	6
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	7.00	8.33	7.83	0.83	-0.50	6
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	6.83	8.33	7.33	0.50	-1.00	6
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	7.00	8.17	7.50	0.50	-0.67	6
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	7.00	8.33	7.50	0.50	-0.83	6
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	7.17	8.17	7.67	0.50	-0.50	6
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	7.00	8.17	8.00	1.00	-0.17	6
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	7.50	8.17	6.67	-0.83	-1.50	6
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	7.00	7.83	7.17	0.17	-0.67	6
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	7.17	8.17	7.83	0.67	-0.33	6
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	7.17	8.17	6.33	-0.83	-1.83	6
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	7.17	8.33	7.50	0.33	-0.83	6
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	6.83	8.00	7.67	0.83	-0.33	6
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	7.00	8.17	7.33	0.33	-0.83	6
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.83	8.17	6.33	-0.50	-1.83	6
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.67	7.67	7.67	1.00	0.00	6
LP-3	Des locaux invitants et confortables	6.67	8.17	4.83	-1.83	-3.33	6
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	6.67	7.67	7.67	1.00	0.00	6
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	6.67	7.33	6.17	-0.50	-1.17	6
Overall:		6.93	8.05	7.15	0.22	-0.90	6

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

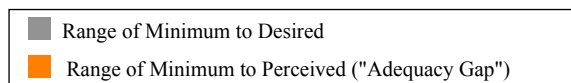
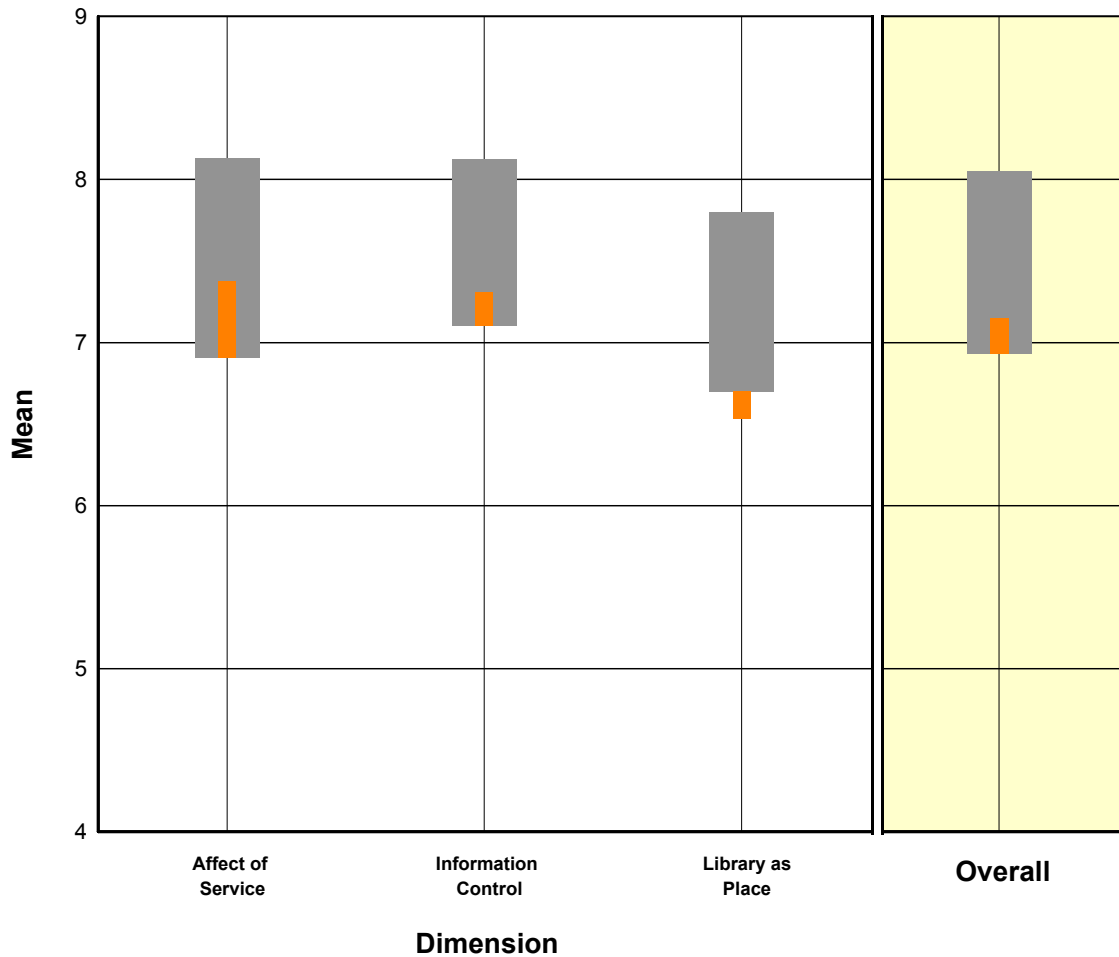
User Group: Personnel de la bibliothèque

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	1.41	0.55	1.22	2.55	1.67	5
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	1.76	1.51	1.33	2.66	2.32	6
AS-3	Un personnel toujours courtois	1.72	1.63	2.14	3.52	3.19	6
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	1.67	1.60	1.37	2.73	2.26	6
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	1.67	1.63	1.47	2.93	2.59	6
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1.72	1.63	1.51	2.95	2.45	6
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1.67	1.60	0.84	2.35	2.07	6
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	1.67	1.63	1.38	2.66	2.32	6
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	1.72	1.60	0.82	2.26	2.07	6
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1.67	1.60	1.10	2.53	2.32	6
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	1.87	1.60	2.07	1.17	1.22	6
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	1.67	1.60	0.98	1.94	1.75	6
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	1.72	1.60	0.98	1.21	0.82	6
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1.72	1.60	2.66	2.79	2.23	6
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	1.72	1.63	1.05	2.42	2.14	6
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	1.72	1.67	0.82	2.32	2.25	6
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1.67	1.60	1.37	1.37	0.75	6
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	1.60	1.60	2.34	3.56	3.31	6
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	1.86	1.51	1.21	2.37	2.28	6
LP-3	Des locaux invitants et confortables	1.86	1.60	1.47	2.99	2.50	6
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.37	1.51	1.03	1.79	1.67	6
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	1.37	1.37	2.32	1.64	1.47	6
Overall:		1.61	1.52	0.93	2.13	1.79	6

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Personnel de la bibliothèque

7.3 Core Question Dimensions Summary for Personnel de la bibliothèque

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Personnel de la bibliothèque

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+™ survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.91	8.13	7.38	0.47	-0.75	6
Information Control	7.10	8.13	7.31	0.21	-0.81	6
Library as Place	6.70	7.80	6.53	-0.17	-1.27	6
Overall:	6.93	8.05	7.15	0.22	-0.90	6

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.66	1.55	1.21	2.67	2.33	6
Information Control	1.69	1.56	0.93	1.72	1.37	6
Library as Place	1.46	1.43	0.99	2.01	1.68	6
Overall:	1.61	1.52	0.93	2.13	1.79	6

7.4 Local Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This table shows mean scores for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	7.00	7.83	6.83	-0.17	-1.00	6
Heures d'ouverture convenables	7.17	8.00	7.83	0.67	-0.17	6
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	7.00	8.00	7.50	0.50	-0.50	6
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	7.00	8.00	7.17	0.17	-0.83	6
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	6.80	8.20	7.20	0.40	-1.00	5

This table displays the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	1.67	1.60	1.33	1.60	1.55	6
Heures d'ouverture convenables	1.72	1.67	2.40	1.37	1.33	6
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1.79	1.55	1.22	2.74	2.59	6
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	1.79	1.55	0.98	1.83	1.33	6
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	1.79	1.79	1.64	3.05	2.74	5

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Personnel de la bibliothèque

7.5 General Satisfaction Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	7.67	1.03	6
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.	7.83	0.98	6
Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	7.33	1.03	6

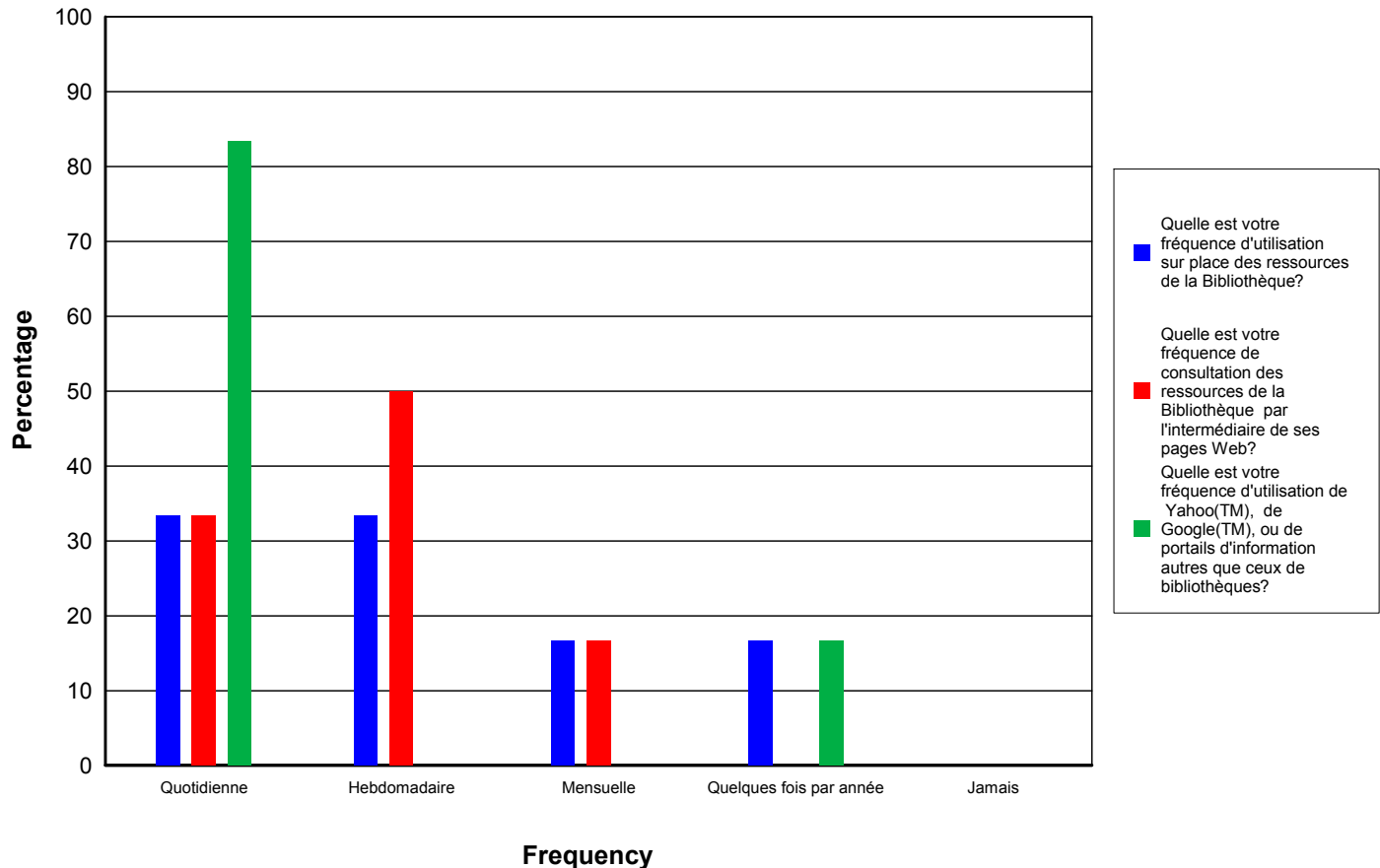
7.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Personnel de la bibliothèque

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where n is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	8.00	0.63	6
La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	8.00	0.63	6
La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	8.00	1.10	6
La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	6.83	1.72	6
La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	7.67	1.37	6

7.7 Library Use Summary for Personnel de la bibliothèque

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienn	Hebdomad	Mensuelle	Quelques fo	Jamais	n / %
Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	2 33.33%	2 33.33%	1 16.67%	1 16.67%	0 0.00%	6 100.00%
Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	2 33.33%	3 50.00%	1 16.67%	0 0.00%	0 0.00%	6 100.00%
Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de bibliothèques?	5 83.33%	0 0.00%	0 0.00%	1 16.67%	0 0.00%	6 100.00%

8 Autres membres du personnel Summary

8.1 Demographic Summary for Autres membres du personnel

8.1.1 Respondent Profile for Autres membres du personnel by Age

This table shows a breakdown of survey respondents by age; both the number of respondents (n) and the percentage of the total number of respondents represented by each age group are displayed.

Age	Respondents n	Respondents %
Moins de 18 ans	0	0.00%
Entre 18 - 22 ans	0	0.00%
Entre 23 - 30 ans	7	25.93%
Entre 31 - 45 ans	12	44.44%
Entre 46 - 65 ans	8	29.63%
Plus de 65 ans	0	0.00%
Total:	27	100.00%

8.1.2 Respondent Profile for Autres membres du personnel by Sex

The table below shows a breakdown of survey respondents by sex, based on user responses to the demographic questions and the demographic data provided by institutions in the online Representativeness section*. The number and percentage for each sex are given for the general population and for survey respondents.

*Note: Participating institutions were not required to complete the Representativeness section. When population data is missing or incomplete, it is because this data was not provided.

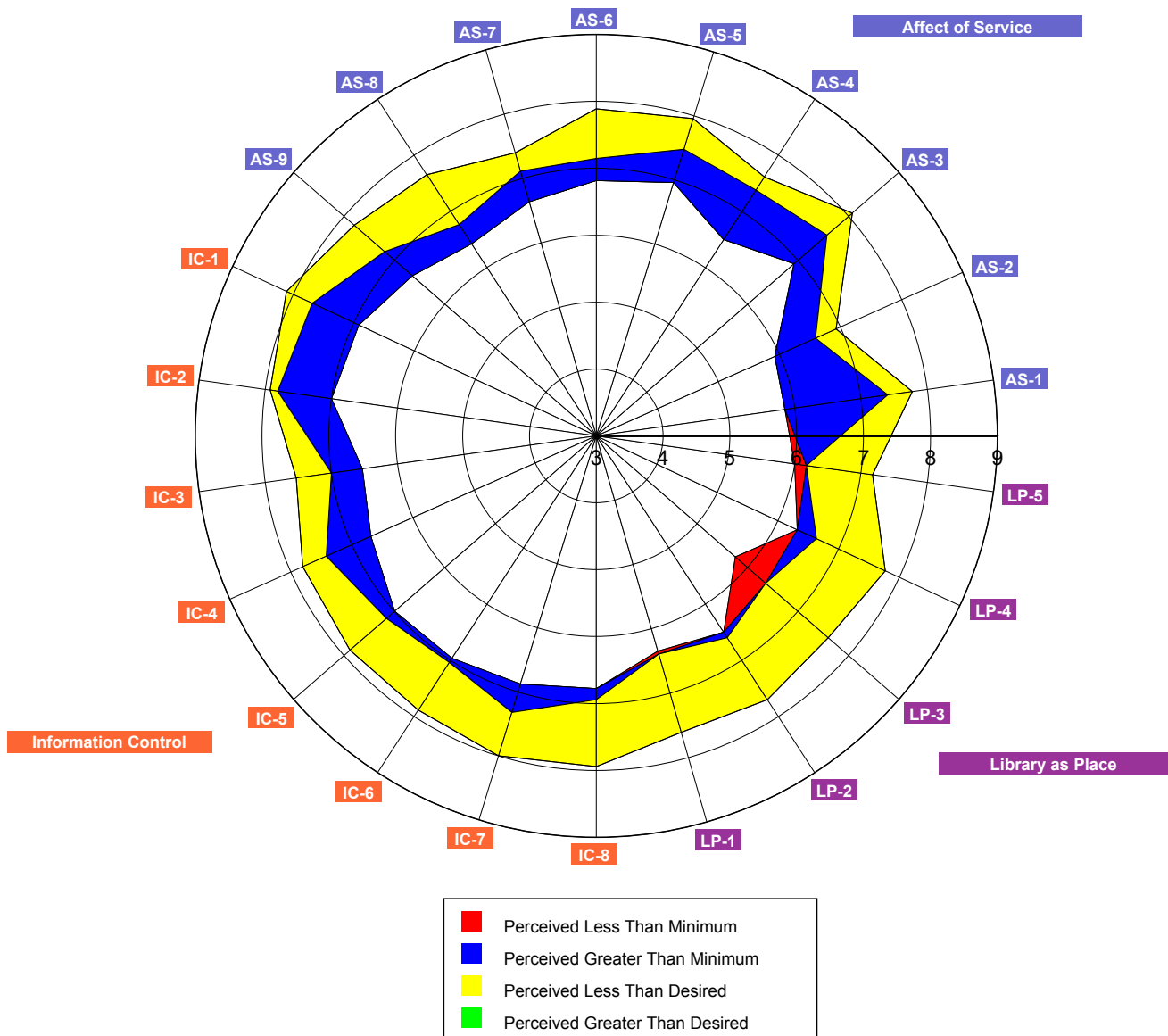
Sex	Respondents n	Respondents %
Masculin	10	37.04%
Féminin	17	62.96%
Total:	27	100.00%

8.2 Core Questions Summary for Autres membres du personnel

This radar chart shows aggregate results for the core survey questions. Each axis represents one question. A code to identify each question is displayed at the outer point of each axis. While questions for each dimension of library service quality are scattered randomly throughout the survey, on this chart they are grouped into sections: Affect of Service, Library as Place, and Information Control.

On each axis, respondents' minimum, desired, and perceived levels of service quality are plotted, and the resulting "gaps" between the three levels (representing service adequacy or service superiority) are shaded in blue, yellow, green, and red.

The two following tables show mean scores and standard deviations for each question, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Autres membres du personnel

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	5.85	7.78	7.41	1.56	-0.37	27
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	5.93	6.93	6.59	0.67	-0.33	27
AS-3	Un personnel toujours courtois	6.92	8.08	7.58	0.65	-0.50	26
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	6.50	7.62	7.38	0.88	-0.23	26
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	6.96	7.96	7.48	0.52	-0.48	25
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	6.81	7.89	7.15	0.33	-0.74	27
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	6.64	7.40	7.12	0.48	-0.28	25
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	6.42	7.65	6.77	0.35	-0.88	26
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	6.65	7.80	7.20	0.55	-0.60	20
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	6.92	8.12	7.69	0.77	-0.42	26
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	7.00	7.93	7.81	0.81	-0.11	27
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	6.53	7.53	7.00	0.47	-0.53	15
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	6.69	7.81	7.42	0.73	-0.38	26
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	7.00	7.88	7.16	0.16	-0.72	25
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	6.96	7.89	7.04	0.07	-0.85	27
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	6.88	8.00	7.32	0.44	-0.68	25
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	6.78	7.94	6.94	0.17	-1.00	18
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	6.39	7.61	6.35	-0.04	-1.26	23
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	6.50	7.70	6.60	0.10	-1.10	20
LP-3	Des locaux invitants et confortables	6.36	7.60	5.76	-0.60	-1.84	25
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	6.32	7.77	6.64	0.32	-1.14	22
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	6.18	7.18	6.00	-0.18	-1.18	17
Overall:		6.68	7.78	7.08	0.40	-0.70	27

Language: French (Canada)
Institution Type: College or University
Consortium: LibQUAL Canada
User Group: Autres membres du personnel

ID	Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service							
AS-1	Un personnel qui inspire confiance	1.56	0.93	1.12	2.12	1.57	27
AS-2	Un service personnalisé à chaque usager	1.75	1.38	1.67	1.52	1.21	27
AS-3	Un personnel toujours courtois	1.67	1.06	1.33	2.23	1.86	26
AS-4	Empressement à répondre aux questions des usagers	1.48	1.17	1.17	1.45	1.45	26
AS-5	Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	1.31	0.93	1.42	1.96	1.50	25
AS-6	Le personnel est attentif aux besoins des usagers	1.33	0.93	1.43	1.59	1.38	27
AS-7	Un personnel qui comprend les besoins des usagers	1.25	1.00	1.27	1.58	1.28	25
AS-8	Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	1.63	1.29	1.86	2.12	1.93	26
AS-9	Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	1.53	1.01	1.61	1.96	1.64	20
Information Control							
IC-1	L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	1.57	0.95	1.35	1.63	1.42	26
IC-2	Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome	1.14	1.04	0.96	1.44	1.40	27
IC-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	0.99	0.99	1.20	1.36	1.77	15
IC-4	Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	0.93	0.85	0.86	1.08	1.24	26
IC-5	Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	1.22	1.01	1.37	1.62	1.43	25
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	1.09	1.34	1.51	2.04	2.09	27
IC-7	Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	1.09	0.87	1.11	1.64	1.65	25
IC-8	Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1.00	1.11	1.70	2.01	1.88	18
Library as Place							
LP-1	Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage	1.20	0.89	1.92	2.36	2.00	23
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel	1.28	0.98	1.76	2.36	2.20	20
LP-3	Des locaux invitants et confortables	1.47	1.12	1.81	2.10	2.06	25
LP-4	Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche	1.84	1.48	1.84	2.28	2.01	22
LP-5	Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage en groupe	1.42	1.51	1.77	1.38	1.85	17
Overall:		1.04	0.75	1.06	1.41	1.28	27

Language: French (Canada)

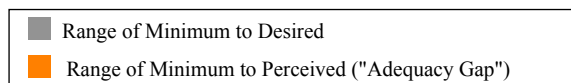
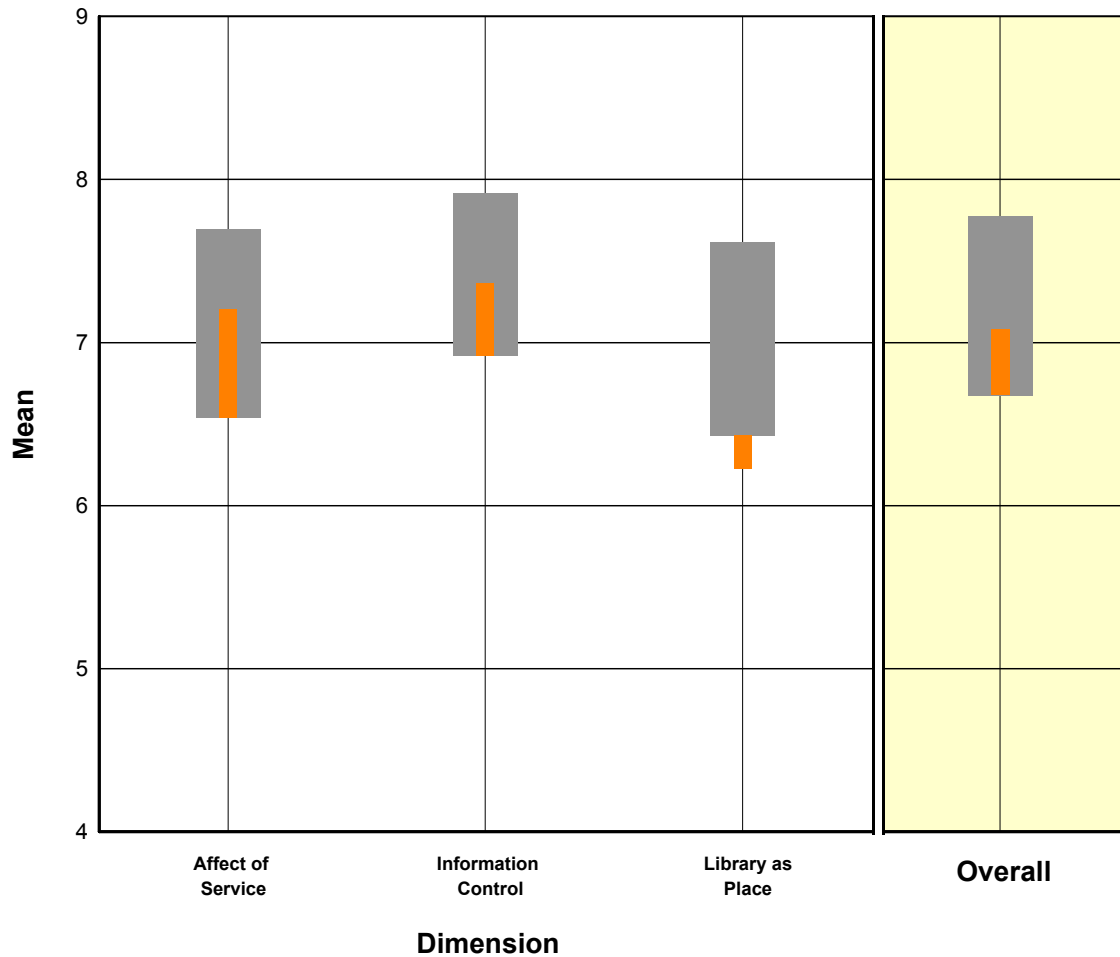
Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Autres membres du personnel

8.3 Core Question Dimensions Summary for Autres membres du personnel

On the chart below, scores for each dimension of library service quality have been plotted graphically. The exterior bars represent the range of minimum to desired mean scores for each dimension. The interior bars represent the range of minimum to perceived mean scores (the service adequacy gap) for each dimension of library service quality.



Language: French (Canada)
 Institution Type: College or University
 Consortium: LibQUAL Canada
 User Group: Autres membres du personnel

The following table displays mean scores for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+™ survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Affect of Service	6.54	7.69	7.21	0.67	-0.49	27
Information Control	6.92	7.92	7.36	0.44	-0.55	27
Library as Place	6.43	7.62	6.22	-0.21	-1.39	26
Overall:	6.68	7.78	7.08	0.40	-0.70	27

The following table displays standard deviation for each dimension of library service quality measured by the LibQUAL+® survey, where n is the number of respondents for each particular dimension. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.) A complete listing of the survey questions and their dimensions can be found in Appendix A.

Dimension	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Affect of Service	1.15	0.80	1.15	1.54	1.31	27
Information Control	0.98	0.76	0.91	1.24	1.21	27
Library as Place	1.27	0.91	1.89	2.08	2.00	26
Overall:	1.04	0.75	1.06	1.41	1.28	27

Language: French (Canada)

Institution Type: College or University

Consortium: LibQUAL Canada

User Group: Autres membres du personnel

8.4 Local Questions Summary for Autres membres du personnel

This table shows mean scores for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	6.59	7.81	7.15	0.56	-0.67	27
Heures d'ouverture convenables	6.89	7.89	7.63	0.74	-0.26	27
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	6.27	7.38	6.92	0.65	-0.46	26
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	6.85	7.75	6.95	0.10	-0.80	20
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	6.50	7.61	7.06	0.56	-0.56	18

This table displays the standard deviations for each of the local questions added by the individual library or consortium, where n is the number of respondents for each particular question. (For a more detailed explanation of the headings, see the Introduction to this notebook.)

Question Text	Minimum SD	Desired SD	Perceived SD	Adequacy SD	Superiority SD	n
Facilité de navigation dans les pages Web de la bibliothèque	1.05	1.04	1.26	1.63	1.64	27
Heures d'ouverture convenables	1.58	1.01	1.36	1.93	1.40	27
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	1.64	1.39	1.35	1.60	1.56	26
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	1.09	0.79	1.19	1.71	1.61	20
Facilité et rapidité dans l'obtention de documents provenant d'autres bibliothèques	1.10	1.14	1.26	1.58	1.54	18

8.5 General Satisfaction Questions Summary for Autres membres du personnel

This table displays the mean score and standard deviation for each of the general satisfaction questions: Satisfaction with Treatment, Satisfaction with Support, and Satisfaction with Overall Quality of Service, where *n* is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the general satisfaction questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9.

Satisfaction Question	Mean	SD	n
En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.	7.85	1.23	27
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.	7.59	1.22	27
Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?	7.48	0.89	27

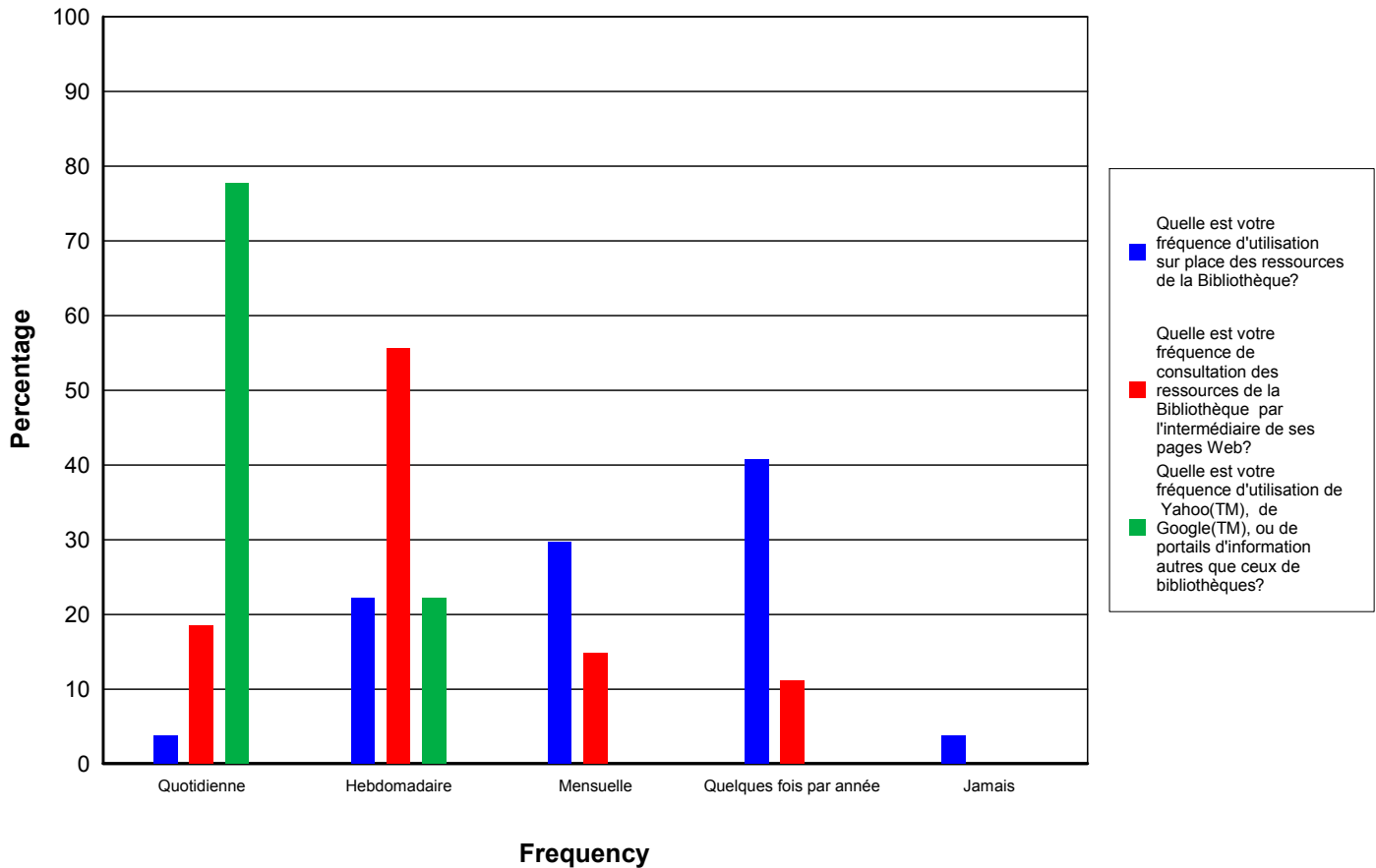
8.6 Information Literacy Outcomes Questions Summary for Autres membres du personnel

This table displays the mean score and standard deviation for each of the information literacy outcomes questions, where *n* is the number of respondents for each question. These scores are calculated from responses to the information literacy outcomes questions on the LibQUAL+® survey, in which respondents rated their levels of general satisfaction on a scale from 1-9 with 1 being "strongly disagree" and 9 representing "strongly agree".

Information Literacy Outcomes Questions	Mean	SD	n
La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.	7.44	1.09	27
La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline.	7.44	1.09	27
La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.	7.48	1.12	27
La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas.	6.22	1.67	27
La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.	6.52	1.25	27

8.7 Library Use Summary for Autres membres du personnel

This chart shows a graphic representation of library use (both on the premises and electronically), as well as use of non-library information gateways such as Yahoo™ and Google™. Bars represent the frequency with which respondents report using these resources: Daily, Weekly, Monthly, Quarterly, or Never. The table below the chart displays the number and percentage of respondents who selected each option.



	Quotidienn	Hebdomad	Mensuelle	Quelques fo	Jamais	n / %
Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?	1 3.70%	6 22.22%	8 29.63%	11 40.74%	1 3.70%	27 100.00%
Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages Web?	5 18.52%	15 55.56%	4 14.81%	3 11.11%	0 0.00%	27 100.00%
Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo(TM), de Google(TM), ou de portails d'information autres que ceux de	21 77.78%	6 22.22%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	27 100.00%

9 Appendix A: LibQUAL+® Dimensions

LibQUAL+® measures dimensions of perceived library quality---that is, each survey question is part of a broader category (a dimension), and scores within those categories are analyzed in order to derive more general information about library users' perceptions of service. These dimensions were first based on the original SERVQUAL survey instrument (the framework for the LibQUAL+® survey tool; for more information on the origins of LibQUAL+®, go to <http://www.libqual.org/Publications/>). The LibQUAL+® survey dimensions have evolved with each iteration, becoming more refined and focused for application to the library context. Dimensions for each iteration of the LibQUAL+® survey are outlined below.

LibQUAL+® 2000 Dimensions

The 2000 iteration of the LibQUAL+® survey, which had 41 questions, measured eight separate dimensions:

- Assurance (the knowledge and courtesy of employees, and their ability to convey trust and confidence)
- Empathy (caring, individual attention)
- Library as Place (library as a sanctuary/haven or site for learning and contemplation)
- Reliability (ability to perform the promised service dependably and accurately)
- Responsiveness (willingness to help customers and provide prompt service)
- Tangibles (appearance of physical facilities, equipment, personnel and communications materials)
- Instructions/Custom Items
- Self-Reliance

LibQUAL+® 2001 Dimensions

After careful analysis of the results from the 2000 survey, the dimensions were further refined to re-ground the SERVQUAL items in the library context. Four sub-dimensions resulted for the 2001 iteration:

- Service Affect (nine items, such as “willingness to help users”)
- Library as Place (five items, such as “a haven for quiet and solitude”)
- Personal Control (six items, such as “website enabling me to locate information on my own”), and
- Information Access (five items, such as “comprehensive print collections” and “convenient business hours”)

LibQUAL+® 2002 and 2003 Dimensions

For the 2002 iteration of the LibQUAL+® survey, the dimensions were once again refined based on analysis of the previous year's results. While the four dimensions were retained, their titles were changed slightly to more clearly represent the questions and data. The same four dimensions were also used on the 2003 survey:

- Access to Information
- Affect of Service
- Library as Place
- Personal Control

LibQUAL+® 2004 - 2007 Dimensions

After the 2003 survey was completed, factor and reliability analyses on the resulting data revealed that two of the

dimensions measured by the survey-Access to Information and Personal Control-had collapsed into one. The following three dimensions have been measured since then: Affect of Service, Information Control, and Library as Place. In addition, three core items were eliminated from the 2003 version of the survey, leaving 22 core items on the final survey instrument.

The list below displays the dimensions used to present the results in the 2007 notebooks, along with the questions that relate to each dimension. *(Note: The questions below are those used in the College and University implementation of the survey, American English version.)*

Affect of Service

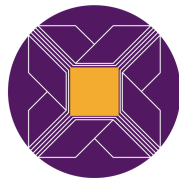
- [AS-1] Employees who instill confidence in users
- [AS-2] Giving users individual attention
- [AS-3] Employees who are consistently courteous
- [AS-4] Readiness to respond to users' questions
- [AS-5] Employees who have the knowledge to answer user questions
- [AS-6] Employees who deal with users in a caring fashion
- [AS-7] Employees who understand the needs of their users
- [AS-8] Willingness to help users
- [AS-9] Dependability in handling users' service problems

Information Control

- [IC-1] Making electronic resources accessible from my home or office
- [IC-2] A library Web site enabling me to locate information on my own
- [IC-3] The printed library materials I need for my work
- [IC-4] The electronic information resources I need
- [IC-5] Modern equipment that lets me easily access needed information
- [IC-6] Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own
- [IC-7] Making information easily accessible for independent use
- [IC-8] Print and/or electronic journal collections I require for my work

Library as Place

- [LP-1] Library space that inspires study and learning
- [LP-2] Quiet space for individual activities
- [LP-3] A comfortable and inviting location
- [LP-4] A getaway for study, learning or research
- [LP-5] Community space for group learning and group study



Association of Research Libraries

21 Dupont Circle NW

Suite 800

Washington, DC 20036

Phone 202-296-2296

Fax 202-872-0884

<http://www.libqual.org>

Copyright © 2007 Association of Research Libraries

Annexe B

SONDAGE LibQUAL 2007

Commentaires des répondants selon les principaux thèmes abordés

THÈMES

Services	1
Locaux	9
Portail, VPN, Ariane, ressources électroniques	15
Personnel.....	20
Ressources documentaires.....	23
Commentaires généraux.....	27
Heures d'ouverture.....	28
Équipement informatique	30
Collections spéciales.....	31
Photocopieurs	33
PEB.....	34
Sondage.....	35

* * *

Les commentaires recueillis sont classés premièrement par thèmes (liste ci-dessus), puis par disciplines (selon la liste du formulaire en ligne), par bibliothèques (BS, BSHS, Architecture et Arts visuels) et enfin par groupes de répondants (1^{er} cycle, 2^e et 3^e cycles, corps professoral, autres membres du personnel).

Les fautes de français contenues dans le présent document sont celles des répondants. Celles qui n'ont pas été repérées par le correcteur automatique n'ont pas été corrigées.

ABRÉVIATIONS

Disciplines

Administration :	Administration des affaires
Agriculture :	Agriculture/Études environnementales
Arts :	Arts de la scène et beaux-arts
Autres :	Autres disciplines
Comm. :	Communications/Journalisme
Ét. générales :	Études générales
Lettres :	Lettres/Littérature/Linguistique
Sc. santé :	Sciences de la santé

Groupes

1 :	1 ^{er} cycle
2-3 :	2 ^e et 3 ^e cycles
P :	Corps professoral
AMP :	Autres membres du personnel

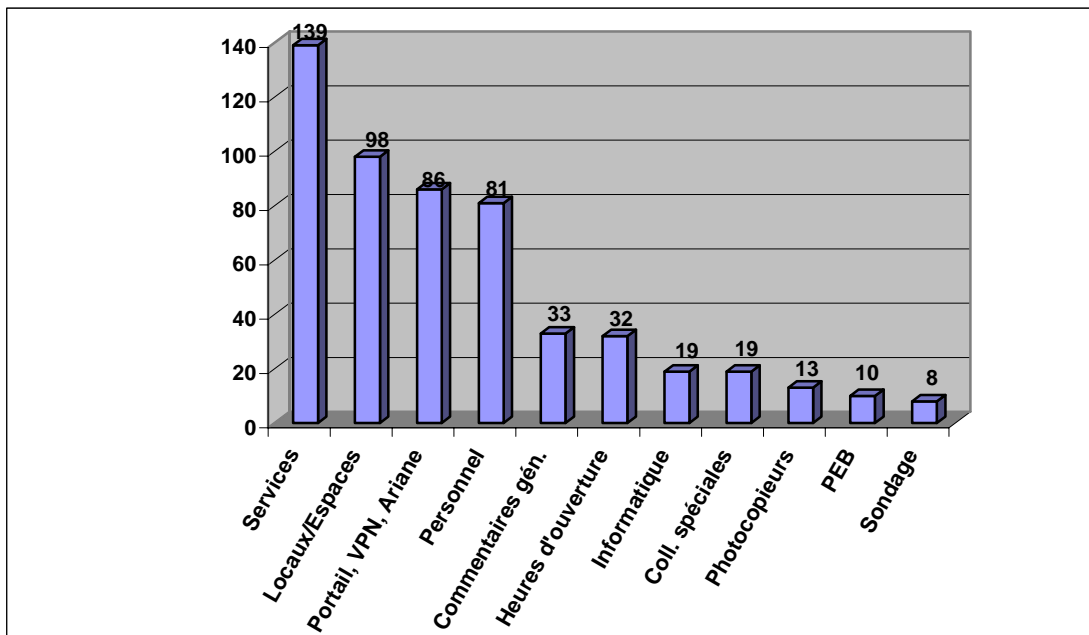
Bibliothèques

Arch. :	Architecture (salle de lecture)
GR :	Bibliothèque Gabrielle-Roy (Arts visuels)
BS :	Bibliothèque scientifique
BSHS :	Bibliothèque des sc. humaines et sociales

[...] Indique qu'une partie du texte a été coupée et classée sous un autre thème, dans le but de limiter les répétitions. Toutefois, certains commentaires, indissociables, se retrouvent parfois sous deux ou plusieurs thèmes.

CLASSEMENT DES COMMENTAIRES SELON LES PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS

(transmis par 426 répondants, toutes bibliothèques et toutes disciplines confondues)



Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Administration	BSHS	1	J'aime bien et je compte sur les avertissements avant la date d'échéance des prêts.
Administration	BSHS	2-3	Les étudiants sont quand même bien servis et la documentation nécessaire est quand même disponible mais on peut encore offrir mieux aux étudiants. Je rêve de voir notre bibliothèque devenir la meilleure au Canada.
Administration	BSHS	2-3	Veuillez à faciliter davantage la recherche de l'information car quelquefois cela devient très compliqué!
Administration	BSHS	2-3	Un service excellent, des ressources incroyables. Très impressionné la Bibliothèque.
Administration	BSHS	2-3	Le service est satisfaisant, cependant dès fois, on n'arrive pas à trouver les livres qui sont inscrits comme disponible sur le site.
Agriculture	BS	1	Le service de prêt de document entre bibliothèque est très lent. De plus, il arrive très souvent que les articles dont j'ai besoin ne soient pas à leur place, perdu ou abîmés jusqu'à les rendre illisible. Par contre, le service d'aide à la recherche a été excellent les quelques fois où j'en ai eu besoin. La bibliothèque est propre et c'est un endroit calme pour étudier tranquille, sans dérangement.
Agriculture	BS	1	Je suis impressionnée par la motivation de la bibliothèque de répondre le plus possible aux besoins des usagers.
Agriculture	BS	P	En général, très bon service mais il y a place pour l'amélioration
Agriculture	BS	P	...félicitations au personnel toujours très compétent et disponible.
Agriculture	BSHS	1	Le personnel qui nous aide pour la recherche est très aimable et attentionné. Il est parfois difficile d'avoir un livre en particulier, les attentes sont longues et nous ne sommes jamais certain à 100 % d'avoir le livre en question si la personne précédente ne le retourne pas à temps. Il serait intéressant d'avoir une certaine certitude.
Agriculture	BSHS	1	le service de la bibliothèque est bon
Architecture	Arch.	1	Les réponses données dans ce sondage sont uniquement par rapport à la Bibliothèque que j'utilise, soit celle à l'Édifice de la Fabrique (architecture). En général, je trouve le service excellent. Par contre, j'ai une certaine réticence face à la bibliothèque sur le campus principal. Puisque souvent lorsque j'ai à y aller pour trouver des documents qui ne sont pas à ma bibliothèque habituelle, j'arrive à la bibliothèque sur le campus et je ne les trouve pas dans les rayonnages, malgré que les livres que je recherche soit indiqués comme présents à la bibliothèque. Disons que c'est une situation frustrante, surtout que lorsque je vais à la bibliothèque sur le campus, c'est parce que j'ai vraiment besoin de ces volumes. Disons que maintenant, je me contente des livres que je trouve et dont je dispose à la bibliothèque d'architecture. J'aimerais pouvoir avoir plus confiance et pouvoir profiter des ressources offertes à la bibliothèque du campus principal, mais pour l'instant ce n'est pas le cas, puisque c'est souvent une visite frustrante et qui me fait perdre du temps. Je comprends qu'au nombre de volumes présents le classement peut parfois être plus compliqué, mais j'espère que la situation peut s'améliorer. Malgré tout, je suis satisfaite des services offerts à la bibliothèque de la Fabrique (architecture).
Architecture	Arch.	1	traitement royal, a la hauteur des attentes de tous élèves voulant s'y référer et prenant le temps de la connaître.

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Architecture	Arch.	2-3	lorsqu'un ouvrage est noté 'en traitement' ou 'en réparation' il est impossible pour le personnel de la bibliothèque de nous donner une date de retour de l'ouvrage en question. je pense que ce système pourrait être plus efficace.
Arts	BSHS	1	Je trouve le service de prêt par courriel très utile pour moi qui suis à l'École des Arts Visuels et qui n'ai pas de moyen de transport.
Arts	BSHS	1	Les services offerts sont en général de qualité.
Arts	BSHS	1	Plus de formation pour la recherche serait désiré. La recherche par titre est difficile.
Comm.	BSHS	1	Toujours un très bon service, le personnel est vaillant et les ressources sont plus que satisfaisantes pour mes études.
Comm.	BSHS	1	...j'aimerais bien être mieux informé sur les différents services. J'ignore totalement les différents services offerts.
Comm.	BSHS	1	...il serait bien aussi d'installer un second poste pour les impressions à partir d'une clé USB.
Comm.	BSHS	1	Il serait intéressant de mettre sous forme numérique les livres (pdf.) Ainsi plus qu'un élève peut le consulter. Dommage que certains livres ne peuvent être emprunter que par des élèves de deuxième cycle.
Comm.	BSHS	1	dans l'ensemble, les services offerts et fournis sont constants et corrects.
Comm.	BSHS	1	Je suis satisfaite des services offerts par la bibliothèque[...]
Comm.	BSHS	1	Il est parfois impossible d'obtenir un livre qui est inscrit comme étant réservé mais ce, pendant une longue durée voire des mois, malgré l'ordre de priorités. On dirait que certains usagers n'annulent pas leur réservation ne permettant pas aux autres d'accéder au livre.
Droit	BSHS	1	J'aimerais qu'il y ait plus de périodes de formation pour la recherche à la bibliothèque ou pour les différents outils de recherche de façon à ce que ce soit plus fréquent, par exemple à chaque début de session avec plusieurs possibilités d'horaires puisque parfois les sessions d'apprentissage ne sont pas compatibles avec nos horaires scolaires. Également, j'aimerais que ces sessions soient "plus complètes" c'est-à-dire montrer plus en Pondeur la façon d'utiliser ces outils de recherche, quitte à ce que la formation prenne une avant-midi complète par exemple. Cela faciliterait la recherche autonome des étudiants selon moi.
Droit	BSHS	1	Puisque les moments où je fréquente le plus la bibliothèque sont la fin de semaine et que le personnel est réduit, il est très difficile de retrouver les livres à la réserve de droit. Nous sommes beaucoup d'étudiants et c'est presque toujours les mêmes livres que nous utilisons.
Droit	BSHS	1	Les services offerts sont constant et de bonne qualité, les gens que j'ai côtoyés m'ont toujours fourni un service attentionné.
Droit	BSHS	1	[...] je trouve qu'on devrait avoir plus d'accès à la bibliothèque. les étudiants de cycle supérieur et ceux participants à certains cours ont l'accessibilité en tout temps grâce à leur carte. je ne vois pas en quoi cela vous demande plus, car nous allons à la bibliothèque pour étudier. pas besoin d'augmenter le personnel, car tout peut se faire de façon électronique. [...]
Droit	BSHS	1	je trouve que le service à la bibliothèque est généralement très bon mais il y a sûrement un manque de formation pour les étudiants qui voudraient faire des recherches - les méthodes de recherche en bibliothèque et sur son site internet.

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Droit	BSHS	1	Les banques de données sont très utiles pour tous les programmes d'université. Par contre, la plupart des gens ne savent pas qu'elles existent ou ne savent pas comment les utiliser. Il faudrait informer plus les étudiants à ce sujet.
Droit	BSHS	1	Au niveau de l'étage, serait-il possible de placer les livres généraux de droit, de manière à ce qu'il soit plus accessible rapidement ?
Droit	BSHS	1	On a éprouvé beaucoup de difficulté à obtenir de l'aide pour la recherche, surtout la fin de semaine. [...]
Droit	BSHS	2-3	plus de formation sur Ariane et les recherches pour les nouveaux. [...]
Droit	BSHS	2-3	globalement je suis satisfait par les services fournis, le seul bémol, c'est que les nouveautés arrivent avec du retard.
Droit	BSHS	2-3	[...] Les étudiants aux cycles supérieurs ne peuvent pas emprunter d'ouvrages de doctrine (même au doctorat!!!) [...] Pour un étudiant en droit, en rédaction de mémoire ou de thèse, il est extrêmement difficile de travailler à la bibliothèque. Or, celle-ci est au cœur de notre travail.
Droit	BSHS	2-3	Le nombre de volumes disponibles à l'emprunt est franchement déficient Je peux en emprunter beaucoup plus à l'Université de Montréal, à McGill ou à l'UQAM en tant qu'étudiante CRÉPUQ. C'est inacceptable.
Droit	BSHS	2-3	[...] Le service est généralement excellent.
Droit	BSHS	P	Du point de vue de mes besoins et tant qu'enseignant et chercheur, je suis très satisfait des collections et des services de la Bibliothèque. [...]
Éducation	BSHS	1	Je trouve qu'on ne connaît que très peu les possibilités de la bibliothèque de l'Université Laval. [...]
Éducation	BSHS	1	La bibliothèque offre un excellent service. [...]
Éducation	BSHS	1	Excellent service, J'ai toujours de bonnes expériences.
Éducation	BSHS	1	Je suis très satisfaite des services de la Bibliothèque des sciences sociales de l'Université Laval. [...]
Éducation	BSHS	1	[...] Rendre plus accessibles les livres concernant la pédagogie de la didacthèque, car plusieurs ne sont qu'à consulter sur place. Toutefois, le personnel de la didacthèque nous permet parfois d'emprunter ce matériel quand même. Merci beaucoup :)
Éducation	BSHS	1	Je trouve particulière intéressant l'idée des vitrines internet pour ceux qui doivent entre leurs cours travailler ou pour ceux qui n'ont pas d'ordinateur. [...]
Éducation	BSHS	2-3	[...] Il serait pertinent de développer les services d'aide à l'apprentissage des bases de données et les rendre plus accessibles. Merci.
Éducation	BSHS	2-3	[...] Je trouve le service de la bibliothèque excellent. Je crois qu'il serait une bonne idée de faire la "promotion" de certaines banques de données importantes pour que les étudiants puissent connaître son existence (par exemple, archives journalistiques, articles scientifiques en éducation, etc.). Il m'arrive de ne pas trouver ce que je cherche parce que je ne connais pas une banque particulière et c'est dommage.
Éducation	BSHS	2-3	[...] Il n'y a pas assez de cours en formation de recherche à la bibliothèque surtout quand vous n'êtes pas étudiant à temps plein où notre horaire de travail nous limite.
Ét. générales	BSHS	1	Bon service dans l'ensemble. [...]

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Ét. générales	BSHS	1	Il serait mieux qu'un système approprié soit mis en place pour venir en aide aux nouveaux usagers de la bibliothèque qui perdent trop de leur temps entrain de repérer les documents qu'ils ont besoins dans différentes allées, ayant malgré tout leurs côtes des livres cherchés.
Ét. générales	BSHS	P	J'apprécie beaucoup les services de BUL, je considère que nous sommes choyés. [...] globalement je suis très fier de notre Bibliothèque que je cite souvent en exemple, ici comme à l'étranger.
Foresterie	BS	1	Placer des boîtes de recyclage de papier plus apparentes. [...] Peut-être placer des poubelles bleues pour le recyclage, car je ne l'aurais jamais trouvée sans l'aide du préposé.
Foresterie	BS	1	Les services que nous recevons sont très bien.
Foresterie	BS	1	En bref, ÇA PREND DES HEURES À TROUVER CE QU'ON VEUT, PIS ÇA C'EST QUAND ON RÉUSSI À LE TROUVER!!
Foresterie	BS	P	Le service devrait être davantage personnalisé à chaque usager. Un Professeur devrait pouvoir être traité autrement que comme juste un "client".
Foresterie	BS	P	faire circuler les nouveaux services, surtout outils électroniques récemment acquis que l'on découvre par hasard mais qui sont peu publicisés.
Foresterie	BSHS	1	Faire des suivis quand les étudiants demande à la bibliothèque d'acheter un livre. L'an passé j'ai fais deux fois une demande et je n'ai toujours pas de nouvelles !!!
Foresterie	BSHS	2-3	Je suis satisfaite de l'ensemble des services reçus, mais je souhaiterais qu'il y est plus d'achat de nouveaux livres (livres récents).
Informatique	BS	1	J'apprécie de pouvoir renouveler mes livres sans avoir à me déplacer!
Informatique	BS	1	le service est courtois et professionnel, et l'information qui y est disponible est fiable. les documents dont j'ai besoin pour mes cours y sont aussi disponibles, et sont généralement aisément repérables.
Informatique	BS	1	Le classement des documents n'est pas évident du tout et certainement pas intuitif si l'on n'utilise pas les ordinateurs afin de trouver le lieu des documents recherchés (rayonnages).
Informatique	BS	1	Très Satisfait. [...]
Informatique	BS	1	Je suis relativement satisfait des services offerts par la bibliothèque. Cependant il faudrait [...] permettre l'accès a certains documents importants lors des révisions et qui sont confinés a la réserve des Professeurs pour optimiser les recherches des étudiants qui ne se verront pas obligés de venir sur place.
Informatique	BS	2-3	J'ai remarqué un manque d'intérêt à m'aider à obtenir des articles qui n'étaient pas disponible ici.
Informatique	BS	2-3	Les services actuels sont très corrects mais des améliorations seraient les bienvenues !
Informatique	BS	2-3	Je suis pleinement satisfait des services offerts par la bibliothèque par rapport à mes besoins. En effet, la bibliothèque a toujours su répondre à mes exigences.
Informatique	BS	2-3	Certains livres sont, lors de la consultation sur Ariane, disponibles, et pourtant non présents dans les rayonnages. Il est dommage que l'on puisse prolonger les prêts qui sont réservés par d'autres personnes (qui attendent plus longtemps).
Informatique	BS	P	Il y a très peu d'aide disponible pour trouver de l'information pointue ou pour s'assurer de la crédibilité des références.
Lettres	BSHS	1	Bon service, ambiance conviviale. [...]

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Lettres	BSHS	1	J'aime bien les services bien que n'étant pas habituée à la grande quantité de livres en arrivant à cette bibliothèque j'aurais aimé avoir une petite formation comme au cégep seulement pour m'aider à me familiariser mieux et la recherche de livres et ainsi les trouver plus facilement.
Lettres	BSHS	1	en général, un bon service et facile de trouver l'information recherchée.
Lettres	BSHS	1	Excellent service. J'aime beaucoup aller à la bibliothèque.
Lettres	BSHS	1	J'aimerais [...] une affiche d'où on retrouve de salles d'études dans la biblio (un meilleure carte pour orientation) [...]
Lettres	BSHS	1	Les services de la Bibliothèques sont en général très bons à excellents. Je les utilise régulièrement et ils me sont utiles. [...]
Lettres	BSHS	1	Il devrait y avoir une chute à film au niveau 0 de la bibliothèque principale. Sinon, très content des ressources disponibles à la bibliothèque !
Lettres	BSHS	1	Il serait intéressant d'augmenter le nombre de livres permit lors des prêts car il devient très dur (particulièrement en histoire) d'obtenir assez d'information lorsque nous avons plusieurs travaux en même temps et que nous ne pouvons sortir que 10 livres. Et ce, surtout lorsque nous habitons en banlieue et que le transport en commun n'est pas toujours une chose facile ! [...]
Lettres	BSHS	1	Pour les impressions, il serait intéressant que les étudiants puissent acheter des "crédits" d'impressions qui serait informatiques. Ces crédits seraient liés à leur IDUL se qui empêcherait le besoin de toujours payer des frais pour des cartes d'impressions...ainsi l'étudiant se connecterait sur son USAGER, imprimerait ses copies et ces dernières seraient débitées de son compte directement par internet.
Lettres	BSHS	1	J'aimerais avoir accès à Hotmail
Lettres	BSHS	1	- Offrir des crayons pour prendre des notes !!! - Améliorer le service très lent des ascenseurs. - Ajouter des machines pour louer soi-même les livres. - Permettre aux étudiants de premier cycle d'emprunter plus de dix documents, car cela est vraiment trop peu pour moi !
Lettres	BSHS	2-3	[...] Dans l'ensemble, [...] le service est bon et c'est un oasis de paix.
Lettres	BSHS	2-3	[...] Permettre aux étudiants du campus de Sainte-Foy de faire venir des livres de l'école d'architecture. Nous sommes obligés de nous déplacer, mais pas eux !
Lettres	BSHS	2-3	Tandis que j'apprécie beaucoup votre initiative de permettre aux usagers de faire des suggestions d'achat, il peut prendre des mois avant que le volume en question n'ait été commandé, traité, catalogué et soit disponible. Quand je fais une suggestion d'achat, c'est parce que j'ai besoin de ce volume, et que 3 semaines de PEB ne me suffiront pas pour le dépouiller. Ce processus devrait donc être beaucoup plus rapide à mon avis.
Lettres	BSHS	2-3	[...] Il serait également pertinent de mettre une chute de livre dans le Bonenfant.
Lettres	BSHS	P	Il me semble que la BUL devrait travailler davantage en partenariat avec la Grande Bibliothèque du Québec. Si l'on songe à l'avenir, la BUL doit développer davantage les ressources disponibles en ligne.
Psychologie	BSHS	1	La qualité des services est très bonne. [...]
Psychologie	BSHS	1	SVP augmenter le nombre de livre que nous pouvons sortir à la fois. Au moins 20 livres me semble un minimum.
Psychologie	BSHS	1	les formations concernant la recherche sur les banques de données sont bien utiles. Peut-être améliorer le document qui ne décrit pas très bien tous ce qui est expliqué....
Psychologie	BSHS	1	Formation plus poussée sur le moteur de recherche Ariane et autres (current contents - porquest...) souhaitable. [...]

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Psychologie	BSHS	1	je pense qu'il faudrait réduire le temps de prêts de livres, ainsi les étudiants auraient accès qui sont plus en demande.
Psychologie	BSHS	1	En parallèle, il est dans l'intérêt de la communauté universitaire de rendre l'accès aux informations et le service en général plus efficace, et plus moderne.
Psychologie	BSHS	1	Au cours de mon bacc. en service social, j'ai eu l'occasion de recevoir des formations sur la recherche par M. Richard Laverdière qui m'ont été utiles. Je souligne donc son professionnalisme et sa grande disponibilité aux étudiants, qualités qui ont été fort appréciées.
Psychologie	BSHS	1	Les services de la bibliothèque sont très satisfaisant dans l'ensemble. [...]
Psychologie	BSHS	1	En général, je suis satisfait des services que m'offre la bibliothèque.
Psychologie	BSHS	1	[...] Mais en général, la bibliothèque est extrêmement utile pour mes travaux. Le système de réserve des professeur est très bien. Les boîtes ou l'on peut faire le retour de livres dans les pavillons est génial! [...]
Psychologie	BSHS	1	Très satisfaisant, cela semble nécessiter une excellente organisation pour bien gérer un tel établissement, et je de mon expérience je peux affirmer que la qualité du fonctionnement, des services et des locaux est plus qu'adéquate.
Psychologie	BSHS	2-3	très bon service dans l'ensemble.
Psychologie	BSHS	2-3	Je trouve très profitable les possibilités d'emprunt et d'accès à la bibliothèque. Je regrette en contrepartie le gâchis d'énergie avec toutes les lumières qui restent (par nécessité) allumées.
Psychologie	BSHS	2-3	[...] rendre accessible un processus de réservation en ligne, pas seulement un renouvellement mais une réservation du dossier de l'utilisateur (cela se fait actuellement chez d'autres universités notamment UQTR) lors de la réservation en ligne l'utilisateur a 24 h pour venir récupérer le document. très pratique et convivial et assure à l'utilisateur de se déplacer pour les bonnes raisons (surtout lorsqu'il s'agit de littérature spécialisée et très actuelle, donc plus populaire)
Psychologie	BSHS	2-3	Il serait intéressant de pouvoir renouveler, par Internet, les ouvrages empruntés plus de trois fois au maximum. La possibilité pour tout étudiant de réserver un ouvrage qui l'intéresse, sur place ou sur le Web, me semble une justification suffisante à la modification de cette règle.
Psychologie	BSHS	2-3	[...] absence de change monnaie et de machine pour charger les cartes de repo laval à l'intérieur de la bibliothèque; 3) absence de toilettes au premier étage; 4) limite très bas pour les emprunts: PhD, Laval- 20 titres à la foi; PhD, University of Toronto- 100 titres à la foi.... pénible, n'est ce pas? [...]
Psychologie	BSHS	2-3	Je suis globalement satisfaite des services offerts par la bibliothèque.
Psychologie	BSHS	2-3	Très bon service.
Psychologie	BSHS	2-3	Le service en général (le personnel) est très approprié et adéquat. [...]
Psychologie	BSHS	2-3	[...] Les nombreux outils (bases de données, abonnement aux revues) gagneraient à être publicisés davantage auprès des étudiants.

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Psychologie	BSHS	2-3	Il serait bien que la bibliothèque offre des services en accord avec certaines valeurs d'avenir comme l'écologie. Par exemple, on pourrait nous offrir le choix d'avoir la liste papier de nos emprunts ou non. Pour moi c'est un gaspillage car je consulte mon dossier plutôt sur Ariane et les courriels m'informent d'un retour de livre. il m'est arrivé plusieurs fois de demander au personnel de ne pas avoir cette liste (c'est possible si on le précise avant) et plusieurs fois le personnel a échoué face à cette demande. [...] Il serait idéal d'améliorer les temps de traitement des nouveaux livres. Il faut parfois attendre longtemps avant d'obtenir un livre récent. Aussi il y a un livre qui a disparu de la bibliothèque et que je voulais consulter. Ça fait des mois qu'il est réservé sur mon compte. Le personnel dit qu'il ne peut pas en commander un nouveau car le livre est théoriquement à la bibliothèque sauf que personne ne sait ou. Voilà quelques commentaires. Je reste globalement très satisfaite des services de la bibliothèque.
Psychologie	BSHS	2-3	Point négatif : on a déjà perdu un livre que j'ai glissé dans la chute de livre du DeKonink et j'ai dû le payer moi-même. Peut-être démontrer davantage de vigilance à ce niveau car c'est problématique lorsqu'on a pas les moyens de rembourser.
Psychologie	BSHS	P	Je privilégierais un traitement BEAUCOUP plus rapide des nouvelles acquisitions (volumes). Les prêts de volumes pourraient être réduits de 4 à 2 semaines pour assurer un roulement plus rapide. [...] J'ai par ailleurs vivement apprécié les sessions de formation et de mise à jour imparties par le personnel. Je les ai trouvées absolument essentielles pour une meilleure maîtrise des différents outils.
Psychologie	BSHS	P	[...] La philosophie de prêt de documents est archaïque.
Psychologie	BSHS	P	J'aimerais tant avoir plus d'informations pour rendre plus efficace mon travail de recherche de la littérature. [...]
Sc. santé	BS	1	je trouve que la bibliothèque peux s'organisé mieux
Sc. santé	BS	1	Il serait intéressant d'augmenter l'information disponible (lien vers nature et localisation des ressources empruntées ou réservées).
Sc. santé	BS	1	[...] je suis très satisfaite du service.
Sc. santé	BS	1	Bon service [...]
Sc. santé	BS	1	J'ai toujours été très bien servi à la bibliothèque. [...]
Sc. santé	BS	1	Il serait agréable d'en connaître vraiment beaucoup plus sur tous les services offerts par l'ensemble des bibliothèques. Je ne suis pas attirée à aller à la bibliothèque parce que je connais à peines ses services et son mode de fonctionnement. Est-ce qu'il y a des romans qui s'adressent à autre chose qu'à des cours par exemple et où les trouver?
Sc. santé	BSHS	1	[...] Le service et les heures d'ouverture conviennent aux besoins.
Sc. santé	BS	1	Je suis globalement satisfaite des services que la Bibliothèque me rend.
Sc. santé	BS	2-3	Lorsque je dois obtenir une photocopie d'un article non disponible à la bibliothèque de l'Université Laval, je trouve que le coût est élevé.
Sc. santé	BSHS	P	En général, je suis très satisfaite des services de la bibliothèque, [...] Je suis à la fois étudiante (diplôme de deuxième cycle en éthique appliquée) et professeur de clinique pour la faculté de médecine.
Autres	BS	1	souvent les document devront être disponible d'après le site mais on les retrouve pas à la bibliothèque
Autres	BS	2-3	Très bon service.
Autres	BSHS	1	service de la bibliothèque tout a fait adéquat

Services

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Autres	BSHS	1	Je suis assez satisfaite des services dans l'ensemble.
Autres	BSHS	1	C'est difficile d'accéder aux services offerts de la maison.
Autres	BSHS	1	À mon avis, il n'y a pas assez d'ordinateur ou l'on peut utiliser tout les services. Par contre le service offert par vos employé est impeccable.
Autres	BSHS	1	Le remplacement des documents perdu ou volé prends une éternité.
Autres	BSHS	1	Une amélioration de la qualité des services de la bibliothèque est une bonne idée, mais je trouve que malgré toute la technologie et l'aide informatique que l'on peut amener dans ce genre d'endroit, la bibliothèque doit rester un lieu hors du temps, un espace un peu à part de l'évolution normale, une caverne d'ali-baba des connaissances.
Autres	BSHS	2-3	Certains ouvrages intéressants sont parfois en catalogage ou en traitement, sans connaître le moment de leur disponibilité.
Autres	BSHS	2-3	Serait-il possible d'être informé par courriel des nouvelles acquisitions de la bibliothèque par domaine d'études?
Autres	BSHS	2-3	Merci beaucoup pour tous ses services.
Autres	BSHS	2-3	Je trouve que le coût d'adhésion pour un ancien diplômé (non-membre de l'ADUL pour l'instant) ET pour un organisme sans but lucratif est TRÈS élevé, et rend le service inaccessible (ou presque, si on exclu la consultation sur place)
Autres	BSHS	P	Je suis en général satisfaite des services: la bibliothèque n'est pas spécialisée sur mon aire de recherche mais Mme Corriveau a toujours accepté mes suggestions d'achat.
Autres	BSHS	AMP	Le service est excellent.

Locaux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Administration	BSHS	1	je pense qu'il serait mieux de développer davantage de lieux et environnement qui seraient motivants pour apprendre (environnement climatique, vue, TIC, proximité des services, confort, aération, etc.). les gens y vont plus puisqu'ils ont le besoin d'apprendre que puisqu'ils sont motivés.
Administration	BSHS	1	Il serait bien que des locaux soit aménager pour la réalisation de travaux d'équipe.
Administration	BSHS	1	Je trouve les aires d'études dans les niveaux 2-3 et plus un peu morbide. Peut-être est-ce l'éclairage, mais ça n'inspire pas à l'étude.
Administration	BSHS	1	[...] Je sais que vous faites ce que vous pouvez avec le peu d'argent investi. Si vous aviez un peu "d'extra" investissez sur des chaises de travail confortable par pitié ! Pas besoin de "lazy boy" juste des chaises orthopédiquement correctes.
Administration	BSHS	2-3	Je trouve que l'on trouve beaucoup d'informations à la bibliothèque, mais je n'aime pas les locaux, je n'ai pas envie d'y travailler, c'est glauque. [...]
Administration	BSHS	2-3	On ne sais pas trop dans quel bâtiment se trouve quelle partie de la bibliothèque
Administration	BSHS	2-3	Petite critique à émettre concernant les locaux qui sont assez impersonnels à mon goût. Ils n'invitent pas à étudier...
Administration	BSHS	2-3	La bibliothèque générale n'est pas invitante et pas jolie. Ce n'est pas agréable d'y être. La température n'est jamais bien réglée entre autres. Aussi, les aires d'études ne sont pas bien aménagées. À part ça, ça va.
Agriculture	BS	1	[...] La bibliothèque est propre et c'est un endroit calme pour étudier tranquille, sans dérangement.
Agriculture	BS	1	[...] je trouve que la bibliothèque n'est pas un endroit silencieux, propice à l'étude puisque qu'aucune discipline n'est appliquée aux étudiants qui parlent à voix haute dans la bibliothèque. Je trouve que c'est inacceptable et que la situation devrait être corrigé. [...]
Agriculture	BS	2-3	une excellente bibliothèque avec un niveau de service très bon, cependant les locaux devraient être rénové.
Arts	BSHS	1	J'aimerais bien avoir une ère d'étude commune avec un éclairage propre à chaque bureau et des sofa pour lire, dans une salle éclairée naturellement, grande et remplie de plantes ! Bref, un milieu inspirant. [...]
Arts	BSHS	1	[...] au 4ème étage, réserve art et musique [...] ce local devient morbide, on sent le manque de budget et de bon goût. Il ne faudrait pas avoir peur de fournir au personnel l'équipement dont ils ont besoins et le droit de faire des réaménagements, [...]
Arts	BSHS	1	[...] Cependant, je vois une lacune au niveau de la convivialité des locaux et des airs d'études. [...]
Arts	GR	1	Je trouve que le gros manque dans cette bibliothèque est la présence de lieu agréable et reposant pour faire des lectures et des travaux. Pour moi la bibliothèque doit être un lieu de recherche et de documentation mais aussi un lieu de repos et de détente. Tous les pavillons de l'université sont extrêmement bruyants, ce n'est donc vraiment pas plaisant de lire dans ses endroits. On a donc tendance à se rendre à la bibliothèque, mais les seuls qui se propose à nous sont des tables de travail style cubicule vraiment désagréable. Je crois que de simplement installé de petits divans devant les fenêtres à tous les étages serait déjà un pas en avant vers une recherche de confort pour vos lecteurs. [...]
Comm.	BSHS	1	C'est bien, malgré que ça pourrait être un peu plus confortable [...]

Locaux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Comm.	BSHS	1	[...] Les salles de travail d'équipes sont totalement déprimantes et non invitantes. [...]
Comm.	BSHS	1	L'espace de travail de la bibliothèque n'est pas inspirant. [...]
Comm.	BSHS	1	Le seul point négatif que j'aimerais soulevé est l'aménagement des lieux. Il y a eu amélioration mais l'endroit n'est pas nécessairement invitant pour étudier... Suggestions: mettez des plantes, des couleurs, des accessoires (chaises, bureaux) confortables... des panneaux de séparations là où c'est approprié etc.
Droit	BSHS	1	[...] Les aires de travail sont bruyantes et les locaux de travail en groupe surbondés.
Droit	BSHS	1	[...] les cubicules d'étude sont souvent sous le point de congélation et bien que le froid aide à étudier, l'hypothermie y nuit certainement! [...] je parle pour mon cas, soit à l'étage de droit et science politique. merci de porter attention à mes commentaires.
Droit	BSHS	1	Les responsables ne devraient pas hésiter à faire taire ceux qui parlent, quitte à leur demander de sortir...
Droit	BSHS	1	Le seule chose qui est problématique, à mon avis, est la gestion des locaux situés au deuxième étage de la bibliothèque générale, destinés à accueillir les étudiants qui désirent travailler en groupe. [...] on ne peut pas louer plus de trois heures, il faut attendre 15 minutes avant la fin de la période allouée pour pouvoir réserver le local pour un autre trois heures [...]
Droit	BSHS	1	Les étudiants de droit aimeraient avoir leur propre bibliothèque de droit à même leur faculté, comme dans plusieurs autres universités.
Droit	BSHS	1	À l'étage de la Faculté de droit, [...] plus de bureaux pour travailler en équipe serait nécessaire, et aussi j'enlèverais une partie des «bureaux isolés» pour mettre des tables à 4.
Droit	BSHS	1	Rénovations majeures nécessaires au Bonenfant. [...]
Droit	BSHS	1	[...] Manque de disponibilité des locaux pour travailler en groupe. Trop de formalités pour l'obtention des locaux de travail. [...]
Droit	BSHS	1	Les tables et bureaux commencent à dater. Il n'est pas très agréable de s'installer pour étudier dans les cubicules individuels gris. De plus, l'éclairage est déficient et déprimant. Il manque beaucoup de prises pour les ordinateurs portables. Nous sommes de plus en plus nombreux à en utiliser.
Droit	BSHS	1	Je trouve que l'air est poussiéreux et désagréable à respirer dans la bibliothèque. Une meilleure aération serait de mise, surtout quand on y passe de longues heures.
Droit	BSHS	1	Faire une cure de rajeunissement des bâtiments serait souhaitable = fenêtres, chaises confortables et assez hautes pour avoir les bras à 90 degré et non à 45.
Droit	BSHS	2-3	[...] Quelques problèmes sont à mon avis importants pour un étudiant en droit aux études supérieures : (1) le manque de bureaux individuels (2) un espace convivial où les étudiants aux cycles supérieurs peuvent se retrouver [...] Bref, pour un étudiant en droit, en rédaction de mémoire ou de thèse, il est extrêmement difficile de travailler à la bibliothèque. Or, celle-ci est au cœur de notre travail. Cordialement, G. Motard
Droit	BSHS	2-3	L'insonorisation est très mauvaise, surtout dans les cabinets de travail. [...]
Droit	BSHS	2-3	Le plus grand défaut de la bibliothèque est sa laideur et le manque de fenêtres. [...]
Droit	BSHS	P	[...] le pavillon Bonenfant est une abomination sur le plan de l'architecture et de l'aménagement. [...] du point de vue de l'ensemble des étudiants, je persiste à trouver les lieux peu attirants. Je déplore aussi qu'il ne soit guère possible de dispenser régulièrement des cours dans des salles voisines des collections de droit.

Locaux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Droit	BSHS	P	[...] le cadre de travail et de recherche n'est pas très invitant... Éclairage désagréable, peu de lumière naturelle, aménagement des espaces de travail inadéquat, cafétéria déprimante. Il faudrait simplement construire un nouveau bâtiment!
Éducation	BSHS	1	[...] Je trouve qu'il n'y a pas assez de place pour le travail en équipe.
Éducation	BSHS	1	Deux points importants pour moi: Les locaux pour les travaux d'équipes et les salles pour le travail individuel pourraient être plus attrayants. Couleur et luminosité seraient appréciées (on peut être sérieux sans être austère... ou caché dans un bunker comme on retrouve au sous-sol de la bibliothèque du 1). [...]
Éducation	BSHS	1	[...] les infrastructures c'est plus difficile à changer...
Éducation	BSHS	2-3	[...] Aussi, cela peut paraître très futile mais étant en droit, lorsque je vais à la bibliothèque, je vais au 2ième étage pour faire mes recherches et travaux et je trouve que les lieux sont très impersonnels, froids. Pour ma part, ça ne m'incite pas au travail, je trouve ennuyant d'étudier à cet endroit. Les lieux sont tristes et sans vie. Malgré le fait qu'une bibliothèque est le lieu pour apprendre et pour avoir de la tranquillité, je crois qu'il est possible de faire quelques changements pour rendre l'endroit plus chaleureux et convivial. Merci!
Foresterie	BS	1	Je ne trouve pas la bibliothèque particulièrement attrayante pour étudier. L'environnement y est un peu trop froid, rigide.
Foresterie	BS	1	Il serait souhaitable de voir plus de prises pour ordinateurs portables dans certains bâtiments. Aussi, il y a parfois un manque d'illumination aux tables de travail personnel situées au fond des rangées de livres.
Foresterie	BS	1	La bibliothèque pourrait [...] offrir des aires de repos où l'on pourrait apporter notre sac de couchage.
Foresterie	BS	2-3	Bien satisfait des services actuels, mais il y a toujours place à l'amélioration ... comme par ex. aménagement intérieur ...
Foresterie	BSHS	2-3	[...] l'intérieur de la bibliothèque est affreux et quel perte d'espace dans les couloirs et lieux plus restreints à cause de l'allure des murs (parties bétonnées verticales laides et inutiles qui grugent énormément de place !). [...]
Informatique	BS	1	La seule chose qui serait à améliorer serait la beauté des locaux. Cela peut paraître inutile mais travailler dans des locaux sans vie laisse notre humeur sans vie.
Informatique	BS	1	À part celle du cégep Garneau, j'ai rarement vu une bibliothèque plus bruyante que la bibliothèque scientifique, surtout de premier cycle, qui est à aire ouverte avec la porte et le comptoir en haut et les petits locaux mal aérés et très mal insonorisés d'en bas.
Informatique	BS	1	très bonne environnement pour étudier [...]
Informatique	BS	1	Tout est très bien, sauf le fait que les locaux ne sont pas toujours propre. Par exemple, il y a des endroits avec des bureaux vraiment mais vraiment sales. Il serait donc beaucoup mieux et beaucoup plus invitant pour les utilisateurs s'ils seraient lavés plus régulièrement.
Informatique	BS	P	Au 4e étage, les chaises sont trop basses par rapport à la hauteur des tables. On a l'impression d'avoir les livres sous le menton. C'est peut-être pareil aux autres étages, je n'ai pas vérifié.
Lettres	BSHS	1	Les postes individuels d'études sur les étages auraient intérêt à être plus confortable. Le niveau de bruit est souvent assez élevé.
Lettres	BSHS	1	Il serait intéressant de mettre en place des espaces de travail invitant sur tout les étages, pas nécessairement des locaux pour des groupes mais des espaces libres. Aussi, le 4e étage il devrait avoir des changements, du genre plus d'espace entre les rangé.
Lettres	BSHS	1	J'ai peine à étudier à la bibliothèque car je m'y sens troglodyte.

Locaux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Lettres	BSHS	1	Seul point négatif : il y a beaucoup de bruit à la bibliothèque (premier niveau-entrée seulement), ce qui m'empêche de me concentrer. [...]
Lettres	BSHS	1	Je ne suis pas portée à aller étudier à la bibliothèque, car l'espace réservée à cette fin ne permet pas de s'isoler, de se concentrer, à part peut-être les pupitres sur les étages. Ce serait bien aussi qu'il y ait plus de fauteuils confortables pour lire.
Lettres	BSHS	1	Des travaux de peinture devraient être envisagés.
Lettres	BSHS	1	Depuis les années que je fréquente la bibliothèque, j'ai apprécié quelques changements, notamment les postes de consultation avec ordinateurs et chaises. Cependant, je constate que la bibliothèque générale aurait besoin de rajeunissement, et sur le plan physique (ex, espaces de lecture ou d'étude + conviviaux, +décorés + confortables) et celui de la modernisation, voire l'actualisation, de la collection. Bref, je souhaite l'expansion et la modernisation des équipements, des lieux et de la collection de « notre » bibliothèque [...]
Lettres	BSHS	1	nous devrions avoir accès a des salles privées qu'on soit dans n importe quel domaine...
Lettres	BSHS	1	[...] je trouve qu'il y a peu d'endroits où il est possible de travailler en équipe
Lettres	BSHS	1	[...] le look et le confort laissent fortement à désirer.
Lettres	BSHS	1	Des salles accueillantes et accessibles pour le travail en équipe serait bien.
Lettres	BSHS	1	Je trouve que la bibliothèque a un look vieillot et ses grandes aires communes ne me donnent pas un sentiment d'intimité qui me convainc de venir y passer du temps. De plus, il devrait y avoir davantage de postes de recherche sur les étages 2 et plus, et il serait mieux qu'ils soient disposés un peu partout sur les étages, plutôt que centralisés. C'est embêtant de devoir laisser ses livres et son ordinateur sans surveillance. Et c'est inconfortable de devoir ramasser toutes ces choses avant de quitter pour aller faire une recherche documentaire.
Lettres	BSHS	2-3	[...] Les locaux du 00 sont austères. [...] Dans l'ensemble, cependant, le service est bon et c'est un oasis de paix.
Lettres	BSHS	2-3	[...] il me semble qu'un des gros problème de la bibliothèque est le système d'aération de l'édifice. Mais je sais que l'amélioration du système impliquerait probablement des investissements énormes...
Lettres	BSHS	2-3	J'ai hâte de voir les cabinets de travail remis à neuf... Je trouve également les chaises partout ailleurs dans la bibliothèque (chaises noires) trop basses pour les tables de travail ; ça rend l'écriture assez pénible (et je suis loin d'être petite). [...]
Psychologie	BSHS	1	Je trouve que la bibliothèque n'est pas une place incitant l'étude (tranquillité, lumière, confort, espace) et je trouve ça très dommage.
Psychologie	BSHS	1	J'adore l'équipement moderne informatique et la tranquillité de la bibliothèque, il y a fait bon travailler et étudier.
Psychologie	BSHS	1	Rénover les espaces de travail individuels et en groupe. Incorporer un peu de technologie dans les espace collaboratifs.
Psychologie	BSHS	1	L'esthétisme de la Bibliothèque, qui laisse fortement à désirer, rend le climat d'étude dans ses murs désagréable quelques fois. Une étude intensive s'y prête bien, mais une étude modérée est rendue oppressante par la froideur des teintes de gris et de brun. Une bibliothèque se doit à mon avis de dégager une certaine chaleur, une vie afin que l'environnement d'étude n'induisse pas d'obstacles à l'apprentissage dans le subconscient de l'utilisateur. Les éléments contenus dans les dernières phrases contribuent fortement à diminuer l'attrait des gens pour la Bibliothèque de l'UL et à inhiber leur désir d'exploration des ressources considérables qu'elle contient.

Locaux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Psychologie	BSHS	1	[...] Le seul manque que je pourrais observer qui soit à mon avis majeur est l'absence d'un lieu d'étude confortable...j'entends par là un lieu ou il est possible de s'asseoir dans un endroit calme, dans un fauteuil par exemple et on à une table de travail cloisonnée qui ne favorise pas l'étude et la concentration.
Psychologie	BSHS	1	La bibliothèque est franchement défraîchis... Tout comme la grande majorité des locaux de l'université, l'espace est tellement restreint qu'il devient une embuche à la recherche. De plus l'environnement est si laid et souvent inconfortable qu'il est gênant d'amener des étrangers en ses lieux.
Psychologie	BSHS	1	Je trouve que l'endroit manque un peu de personnalité, que les installations, le bâtiment, le décor, tout cela est gris et froid. [...]
Psychologie	BSHS	1	La bibliothèque ne me semble pas propice à l'étude, les sièges étant inconfortables et bruyants et la température trop basse. [...]
Psychologie	BSHS	1	[...] L'espace physique de la bibliothèque du Bonenfant n'est vraiment pas propice à la concentration et l'étude. Il y a autant d'écho que dans une cafétéria!
Psychologie	BSHS	1	Très satisfaisant, cela semble nécessiter une excellente organisation pour bien gérer un tel établissement, et je de mon expérience je peux affirmer que la qualité du fonctionnement, des services et des locaux est plus qu'adéquate.
Psychologie	BSHS	2-3	[...] Je regrette [...] le gâchis d'énergie avec toutes les lumières qui restent (par nécessité) allumées.
Psychologie	BSHS	2-3	je crois qu'il doit avoir plus de couleur, et pour moi je trouve que il peut avoir un peu de musique à base niveau, ça rendre le espace plus confortable.
Psychologie	BSHS	2-3	Je trouve dommage que la bibliothèque ne soit pas aménagé pour le travail individuel. Les bureaux donnent l'impression d'être dans une casse. Des bureaux collectifs pourraient donner une ambiance studieuse. Voir que l'on est pas le seul à travailler est une source de motivation
Psychologie	BSHS	2-3	[...] comparativement à la Bibliothèque Gabrielle-Roy, la bibliothèque de l'Université n'offre pas d'endroits agréables et conviviaux où lire.
Psychologie	BSHS	2-3	[...] Je trouve que les locaux de la bibliothèque sont peu accueillants: murs blancs, grésillement des néons, forte odeur de vieux livres...j'ai rarement envie d'y passer du temps.
Psychologie	BSHS	2-3	Un peu plus d'argent pour des livres, de l'équipement et des locaux plus agréables et ergonomiques serait fortement de mise.
Sc. santé	BS	1	Les aires de travail individuels aux étages ne sont pas confortables. De nouvelles chaises seraient de mise et l'hiver la température n'est pas confortable. Il serait bon de relocaliser les imprimantes à un endroit moins dérangent.
Sc. santé	BS	1	Je fréquente habituellement la bibliothèque scientifique et je suis relativement satisfaite. Par contre, je trouve l'endroit impersonnel et inconfortable pour y passer plusieurs heures d'études.
Sc. santé	BS	1	Le service est très bien mais les lieux sont peu invitants. Les cubicules gris dans des coins sombres (Bibliothèque scientifique) ne nous incitent pas à fréquenter les bibliothèques. Des espaces plus chaleureux, plus ouverts et avec plus de lumière seraient grandement appréciés!
Sc. santé	BS	1	Je trouve qu'il manque de locaux pour travailler en groupe [...].
Sc. santé	BS	1	J'ai toujours été très bien servi à la bibliothèque. Si vous voulez améliorer, rendez-là plus confortable! Aires d'étude plus ouvertes, fenêtres, tapis.
Sc. santé	BS	1	Il faudrait plus de locaux pour les travaux d'équipes.

Locaux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Sc. santé	BS	1	Les locaux de la bibliothèque scientifique du Vachon sont totalement inadéquats, j'espère qu'il y a une vraie bibliothèque de prévue dans le projet du Vandry, sinon dans celui du super-PEPS.
Sc. santé	BS	2-3	Locaux souvent peu accueillants: vieux mobilier, peu de confort.
Sc. santé	BS	2-3	J'ai passé beaucoup de temps durant mon baccalauréat à la bibliothèque scientifique, la seule chose que j'aurais apprécié aurait été d'avoir accès des endroits confortables (chaise confortable, lampe, bureau assez grand) pour le travail individuel et plus d'endroits destinés pour le travail individuel loin des tables et des salles destinées au travail en équipe où il y a souvent des sources de dérangement.
Sc. santé	BSHS	P	[...] le bruit très agaçant que fait le lecteur optique qui enregistre les livres empruntés. Je me rends souvent à la bibliothèque pour travailler tranquillement, loin du brouhaha familiale et la bibliothèque est parfois très bruyante: par ex., ce bruit venant du comptoir de prêt se fait entendre jusque dans la salle de travail et des gens "jasent" parfois sans qu'on vienne les aviser. [...]
Autres	BS	1	Ne serais-ce pas mieux si les bibliothèques principale et scientifique étaient sous un même toit? Certains domaines (comme la théorie des jeux) se retrouvent séparés car ils sont à la fois science et science sociale. La bibliothèque est peu invitante comparée à d'autres. Nous n'avons pas envie d'y passer du temps, de s'y arrêter et d'y étudier. Un espace journaux et revues, un café, et des espaces de travail plus chaleureux seraient vraiment bien.
Autres	BS	1	besoins de salles d'étude en groupe dans la bibliothèque scientifique - réserve-
Autres	BS	2-3	[...] pas assez de locaux d'équipe confortables et aérés.
Autres	BSHS	1	[...] il manque cruellement d'espaces accueillants pour le travail.
Autres	BSHS	1	Plus de locaux de travaux en équipe serait une bonne chose à mon avis. Il faudrait qu'ils soient mieux accessibles aussi.
Autres	BSHS	1	Vous devriez barrer les portes qui mènent nul part et permettre au gens qui ont le dégoût des ascenseurs de pouvoir prendre les escaliers pour se rendre a la partie qui n'est pas la bibliothèque (l'aide financière par exemple). merci
Autres	BSHS	2-3	Un nouveau look, un peu plus moderne, à la BNQ, ne serait pas de refus!
Autres	BSHS	2-3	Ce n'est pas le personnel qui fait défaut dans cette bibliothèque, mais plutôt son design et son architecture. Ce n'est pas convivial, pas invitant, inconfortable, inadéquat pour les ordinateurs (pas assez de prise). Il faudrait une salle plus à propos pour les ressources électroniques (plus d'ordi, meilleur liste des périodiques disponibles).

Portail, VPN, Ariane, ressources électroniques

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Administration	BSHS	1	Le volet internet et l'Accès hors campus ont été bien développées. [...]
Administration	BSHS	P	La navigation sur le site de la bibliothèque mais entre les différentes bases de données sont parfois complexes. Accès à davantage de livres électroniques. Bon travail dans l'ensemble cependant !
Administration	BSHS	P	Il y a eu des améliorations notables tant à l'accès aux collections en ligne qu'aux outils de repérage des documents. Bravo!
Agriculture	BS	1	Le vpn est compliqué à trouver lorsqu'on veut le télécharger.
Agriculture	BS	2-3	faciliter l'accès aux données sur le site Web de l'université. Faciliter l'accès aux versions numériques des revues scientifiques. Autrement, le reste est satisfaisant.
Agriculture	BS	2-3	Augmenter le nombre de journaux et périodiques électroniques. Améliorer le suivi pour les suggestions faites par la clientèle. J'avais déjà suggéré l'abonnement à la revue électronique Water Science and Technology via le site web, et je n'ai jamais eu de réponses... Et la revue n'est toujours pas accessible, bien que ce soit la revue la plus citée dans le secteur de la recherche sur les eaux usées...
Agriculture	BS	P	Il est très important de poursuivre l'amélioration de l'accès aux revues scientifiques en ligne (accès direct aux documents en version .pdf). Cette approche nous permet de pallier à la pauvreté de nos collections «papier». Ce service est vital pour la compétitivité scientifique de notre institution en enseignement et recherche.
Agriculture	BS	P	J'aimerais que la bibliothèque soit abonnée en ligne à beaucoup plus de revues et aux documents de la FAO, OMS, UNICEF, surtout les plus à jour.
Agriculture	BS	P	Il est très important de poursuivre l'amélioration de l'accès aux revues scientifiques en ligne (accès direct aux documents en version .pdf). Cette approche nous permet de pallier à la pauvreté de nos collections «papier». Ce service est vital pour la compétitivité scientifique de notre institution en enseignement et recherche.
Agriculture	BS	P	La principale faiblesse concerne le catalogue Ariane qui ne permet pas de trouver facilement et surtout rapidement les documents que l'on cherche. On fait une erreur dans le titre et il ne trouve pas le document qu'on cherche mais sort un paquet d'autres documents... Mais le plus frustrant concerne les titres des périodiques. On écrit Ecology et on se retrouve avec 10 pages de titres possible et évidemment Ecology va se retrouver au beau milieu de tout.
Agriculture	BS	P	Les revues disponibles en format électronique ne sont pas accessibles facilement. Pourquoi ne mettez-vous pas une page Web intitulée: périodiques électroniques et où toutes les revues seraient classées par ordre alphabétique (toutes disciplines confondues). Ce serait beaucoup plus facile de naviguer et de trouver rapidement un article qu'on cherche à avoir en pdf. Présentement, il faut aller dans Ariane, rechercher la revue pour ensuite aller dans le format électronique... et quand la revue n'est pas là, on n'est jamais sûr qu'on a bien écrit le nom, etc... et quand elle est là, elle sort parmi des dizaines d'autres revues. C'est vraiment désagréable la façon dont les revues scientifiques électroniques sont présentées. Aussi, le temps accordé pour consultation des bases de données est vraiment restreint. Serait-il possible d'allonger cette période, du moins pour les professeurs de Laval. Quand on est dans Biosis par exemple, et qu'on doit répondre au téléphone ou autre, et qu'on revient à Biosis après 10 min, on est déconnecté et il faut tout recommencer à 0. C'est vraiment frustrant. [...]
Architecture	Arch.	1	[...] Le site web devrait être quelque fois plus à jour.

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Arts	BSHS	1	Il manque des revues accessibles par le web. Des documents sont mal répertoriés si ils sont dans des centres de docum. en dehors des biblio.
Comm.	BSHS	1	Il est préférable que les outils d'accès au matériel électronique soient plus "user-friendly" non seulement à partir des ordinateurs du campus, mais aussi des postes hors-campus (maison, bureau). J'ai abandonné l'idée de me connecter à la Biblio-Branchée - de la maison, ainsi que de mon bureau. Les outils d'aide sont pratiquement non-repérables sur le site. J'ai passé une heure entière en cherchant les infos dont j'avais besoin. L'interface du catalogue de la bibliothèque est trop sophistiquée, à mon avis. Mais c'est la maladie de toutes les bibliothèques, je crois (comparer à BANQ).
Comm.	BSHS	1	Je suis satisfaite des services offerts par la bibliothèque, mais j'ai un peu de difficulté à m'orienter sur son site Internet.
Comm.	BSHS	2-3	De grâce, refaites le site web de la bibliothèque: pas convivial, interface trop petit, etc. On se cherche...
Comm.	BSHS	P	Excellentes ressources électroniques. [...]
Droit	BSHS	1	accès plus facile de mon ordinateur à la maison, serait très apprécié.
Droit	BSHS	1	Le retrait de l'accès à la banque DCL est une erreur. Je suis déçue. Je n'en avais pas eu besoin jusqu'à présent, mais c'est un outil que j'utilise fréquemment en 3 ^e année et je dois emprunter des codes de personnes extérieures à l'université.
Droit	BSHS	1	Le système Ariane est trop complexe et permet rarement de trouver aisément un sujet précis.
Droit	BSHS	1	La recherche par mot clé sur le catalogue Ariane, n'est pas assez efficace. C'est trop large.
Droit	BSHS	1	Ariane est quelque peu déficient comme moteur de recherche.
Droit	BSHS	1	Beau travail, pourrait rendre le site web plus fonctionnel en ajoutant des fonctionnalités et des d'autres liens vers des sites web pertinents
Droit	BSHS	1	Dans le domaine du droit, les étudiants et professeurs devraient pouvoir accéder au (DCL) droit civil en ligne, ce qui semble pas être le cas actuellement.
Droit	BSHS	1	Je trouve que le serveur Ariane pour la section droit est mal fait. c'est difficile de s'y retrouver.
Droit	BSHS	2-3	[...] Les outils de recherche sont bien meilleurs pour les revues en langue anglaise, il faudrait améliorer pour les revues en langue française; il faudrait aussi améliorer le système pour les numéros les plus récents. [...] il faut vraiment améliorer le site de la bibliothèque et faire en sorte que les Cahiers de droit soient disponibles par le biais de Hein-on-Line.
Éducation	BSHS	1	Plus de facilité d'accès en dehors de la bibliothèque, par exemple Client VPN, ne fonctionne qu'une fois sur 5 à la maison, et toutes mes connaissances sont dans le même cas. De plus, j'ai une maladie qui m'empêche de me déplacer autant que je le voudrais. Cela m'aiderait grandement que toutes les ressources de la bibliothèque soient plus accessibles de chez moi.
Éducation	BSHS	1	[...] Une chose que vous avez amélioré, c'est que de plus en plus il y a des périodiques dont le texte intégral est accessible directement sur le web.
Éducation	BSHS	1	[...] un accès aux bases de données par lien internet à (mon domicile ou au travail) plus simple et surtout plus rapide, sans être obligé de se reconnecter à toutes les 5 minutes... et lorsque je réussis à obtenir un résultat sans perdre la connexion, je ne peux pas télécharger le document qui m'intéresse. [...]

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Éducation	BSHS	2-3	Je trouve le service de la bibliothèque excellent. J'apprécie particulièrement l'intégration des ressources électroniques dans l'outil de recherche Ariane. Cependant, je ne trouve pas encore la section des banques de données évidente à utiliser. Les particularités de recherche sont déroutantes entre les outils. [...]
Éducation	BSHS	2-3	Des documents qui ne sont pas encore arrivés sont affichés sur le site... ça fait presque un an que je suis la première sur la liste d'attente pour l'avoir. Peut-être améliorer ce service en ce sens où la date d'arrivée du document pourrait être affichée si c'est possible. Merci!
Foresterie	BS	1	Les démarches pour accéder à la bibliothèque à partir de la maison sont ardues.
Foresterie	BS	1	Il est assez difficile d'avoir accès aux outils de recherche de la base de données lorsqu'on est hors campus. Je crois que ce point pourrait être amélioré.
Foresterie	BS	1	J'aimerais pouvoir avoir accès à plus de base de données par le moteur de recherche Ovid, qui est de loin le moteur de recherche le plus efficace et le plus facile d'utilisation. Pour l'instant on ne peut accéder qu'à Cab aBS et Biosis. De plus je crois que l'Université Laval aurait intérêt à s'abonner à davantage de revues scientifiques électroniques dans le domaine des sciences naturelles.
Foresterie	BS	1	Le logiciel Ariane est d'une complexité...ca m'a pris trois ans mis retrouver! nous ne sommes pas au courant de toutes les possibilités offertes par la bibliothèque, il y a trop de portails, de logiciels, on ne sait plus où chercher!
Foresterie	BS	2-3	[...] Accès au publication via internet très pratique.
Foresterie	BS	2-3	L'augmentation croissante des outils informatiques/internet est excellente!
Foresterie	BS	P	L'accès limité à certaines ressources électroniques de base(SCIFINDER SCHOLAR) est inadmissible: beaucoup trop difficile d'y accéder. Cette situation est intenable.
Foresterie	BS	P	le lien vers certaines bases de données électroniques (Georef, par exemple) change tout le temps et on ne peut en faire un signet.
Foresterie	BS	P	Ariane est parfois lent... à l'heure où tout va tellement vite ;-)
Foresterie	BSHS	2-3	[...]une remarque quant au site web de la bibli : quand on a plusieurs pages de résultats à consulter (ex : liste exhaustive de dvd à la cinémathèque, plus de 1700 en fait), le passage à la page d'après est toujours très lent et pas assez de résultats par page... [...]
Lettres	BSHS	1	[...] Difficulté avec les banques de données, due à la recherche par mots anglais. [...]
Lettres	BSHS	1	[...] Quelques problèmes également avec l'accès aux ressources électroniques à partir de mon domicile... Je préférerais l'ancien système...
Lettres	BSHS	1	Il est difficile et compliqué d'avoir accès aux sites dont l'université est abonnées, le système VPN ne fonctionne pas bien. [...]
Lettres	BSHS	1	[...] vous pourriez améliorer le système électronique...des fois trop long et limité
Lettres	BSHS	1	Le système d'accès hors campus comporte quelques faiblesses très désagréables, ce serait à revoir. [...]
Lettres	BSHS	1	La bibliothèque au niveau des ouvrages et du portail sont très satisfaisants, [...]
Lettres	BSHS	1	Très bon site internet, clair et facile à utiliser
Psychologie	BSHS	1	Le moteur de recherche Ariane est inadéquat pour faire des recherches. [...]
Psychologie	BSHS	1	J'adore le fait qu'on puisse renouveler nos livres à partir de notre domicile. Je trouve dommage de ne pas avoir accès facilement à Repères de chez moi.
Psychologie	BSHS	1	Il serait bien d'avoir accès à encore plus d'articles scientifiques via Ariane par internet, notamment dans les domaines touchant à la géographie humaine.

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Psychologie	BSHS	1	Large éventail de banques de données parfois il est difficile d'avoir l'information désiré puisque le texte est bloqué, nous devons passer par un encadré dont on n'obtient pas toujours l'information retenue. [...]
Psychologie	BSHS	1	[...] quantité et qualité de l'information disponible sur place et via Internet.
Psychologie	BSHS	1	J'aimerais avoir accès à plus de périodiques sur Internet et à des articles plus anciens.
Psychologie	BSHS	2-3	J'aimerais davantage de revues en ligne, qui sont des ressources très utiles et pratiques. [...]
Psychologie	BSHS	2-3	moteur de recherche sur Ariane pas toujours fiable même en triant le plus possible; on obtient souvent des références sans lien apparent avec le thésaurus de recherche. Rendre accessible un processus de réservation en ligne, pas seulement un renouvellement mais une réservation du dossier de l'utilisateur (cela se fait actuellement chez d'autres universités notamment UQTR) lors de la réservation en ligne l'utilisateur a 24 h pour venir récupérer le document. très pratique et convivial et assure à l'utilisateur de se déplacer pour les bonnes raisons (surtout lorsqu'il s'agit de litt spécialisée et très actuelle, donc plus populaire).
Psychologie	BSHS	2-3	[...] Site internet déjà obsolète: aller regarder U of T, pour une "best practice"; & Catalogue électronique limité; Outil d'indexation des recherches farfelu: ne donne pas les résultats désirés.
Psychologie	BSHS	2-3	Votre site web s'améliore constamment et ses dérivés, comme les fils RSS, sont très utiles. J'y trouve facilement ce que je cherche à tout coup. Merci! [...]
Psychologie	BSHS	2-3	Les changements trop fréquents des onglets dans la présentation Ariane ne sont pas pertinents car il faut à chaque chercher la nouvelle présentation et cela fait perdre du temps dans une recherche
Psychologie	BSHS	2-3	1/ La façon dont est présenté le nouveau site web de la bibliothèque de l'Université Laval rend la recherche d'information difficile. La page d'accueil devrait être revue pour faciliter l'accès aux recherches dans les journaux scientifiques. Il faudrait faire des groupes de discussion pour s'assurer que la démarche de recherche est intuitive. Actuellement, ce n'est pas le cas. 2/ Améliorer l'accès aux contenu récent dans les revues électroniques. Pour favoriser la recherche, il n'est pas suffisant de pouvoir accéder au contenu après un embargo de 12 mois. Le contenu scientifique devient rapidement caduque !
Psychologie	BSHS	P	[...] Je privilégierais [...] davantage d'abonnements à des revues scientifiques en ligne. [...]
Psychologie	BSHS	P	Le site Web et Ariane sont des outils incroyablement mal conçus au point d'être le plus souvent inopérables. [...]
Psychologie	BSHS	P	[...] Après deux ans et demi comme professeure je n'arrive toujours pas à me brancher à la maison.
Psychologie	BSHS	AMP	Dans la section "nouveauautés", il serait bien de subdiviser les résultats de recherche. Par exemple, si je consulte les nouveautés en relations industrielles, je retrouve des livres qui concernent l'économie, le marketing et la comptabilité. Cependant, je ne trouve pas les livres qui concernent le droit du travail ou la sociologie du travail.
Sc. santé	BS	1	Il serait intéressant d'augmenter l'information disponible (lien vers nature et localisation des ressources empruntées ou réservées).
Sc. santé	BS	1	C'est pratique d'avoir accès aux périodiques électroniques de la maison. Merci!
Sc. santé	BS	1	[...] site internet pas toujours évident, par exemple pour trouver les revues.

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Sc. santé	BS	1	La principale lacune de la bibliothèque est l'accès aux ressources via le site internet... C'est souvent difficile de trouver ce que l'on cherche et d'y accéder lorsqu'on l'a trouvé...
Sc. santé	BS	1	[...] Ce que j'aimerais voir améliorer, c'est l'accessibilité des périodiques en ligne.
Sc. santé	BS	2-3	logiciel de recherche de document compliqué.
Sc. santé	BS	2-3	J'utilise le service de bibliothèque exclusivement via ses ressources Internet et j'en suis excessivement satisfait. Bravo pour votre excellent travail!
Sc. santé	BS	P	Mon degré de satisfaction en rapport avec la bibliothèque est très élevé et ceci depuis l'arrivée des périodiques électroniques...
Sc. santé	BS	P	Notre plus grand souhait est de voir le plus de périodiques accessibles via les pages web de la bibliothèque [...].
Sc. santé	BS	P	J'apprécie beaucoup l'étendue des services électroniques offerts par la Bibliothèque, mais je déplore le manque de convivialité du moteur de recherche des périodiques, et la fréquence des déconnexions inopinées du service (pannes trop fréquentes).
Sc. santé	BS	P	Problème majeur: souvent le logiciel VPN ne fonctionne pas du tout à partir de chez moi [...]
Sc. santé	BS	P	Je fréquente parfois la bibliothèque du CRCHUL seulement. Je trouve tout sur le site Web ou en commandant via Internet et je trouve cela extrêmement pratique et efficace. [...]
Sc. santé	BS	P	en général, je suis satisfaite. c'est l'effort à décrypter toutes les infos qui devient ardu. probablement qu'une fois apprivoisé les choses vont bien, Les changements qui me semblent "fréquents" sur le site dans la consultation par ex des bases de données est aussi un irritant. peut-être aussi s'agit-il de se familiariser une fois pour mieux utiliser les services.
Sc. santé	BS	AMP	[...] les recherches sont difficiles sur le site web de la bibliothèque. Il est difficile de trouver par soit même les outils pour nous aider. [...]
Autres	BS	1	il serait utile d'avoir accès a up to date a distance
Autres	BS	P	Faciliter l'accès a distance (de façon simple) aux articles de revues auxquels on a accès lorsque l'on est connecte a Internet sur le campus. Idéaliste mais une bibliothèque dont les documents sont entièrement numériques! Ca réglerait les problèmes d'accès en dehors des heures d'ouverture.
Autres	BSHS	1	Je suis assez satisfaite des services dans l'ensemble. Les ressources électroniques ne sont pas très facile d'accès toutefois
Autres	BSHS	1	Je n'ai jamais vraiment eu de problème à la bibliothèque en tant que tel. Par contre, j'ai souvent de la difficulté à trouver et à pouvoir m'envoyer par courriel des documents internet qui me seraient pertinents dans le cadre de mon programme. Je trouve que le système internet de la bibliothèque concernant cet aspect devrait être révisé et amélioré (surtout lorsque l'on trouve un document internet intéressant et que l'on veut l'envoyer à notre adresse courriel, ça marche presque jamais).
Autres	BSHS	2-3	J'utilise souvent les bases de données par Internet pour trouver des articles scientifiques et j'ai souvent de la difficulté à avoir l'article que je cherche.
Autres	BSHS	2-3	Continuer d'augmenter le nombre de documents directement accessible via le net.
Autres	BSHS	P	[...] Je suis très insatisfaite d'Ariane: c'est un système peu efficace et mal fait, surtout après les nouvelles modifications. Des auteurs qui figurent sur le catalogue ne sont pas reconnus, l'accès aux journaux électroniques s'est compliqué, etc.
Autres	BSHS	2-3	Négatif : Aucun accès à certaines revues spécialisées (web) [...]

Personnel

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Administration	BSHS	1	Vos employés sont très sympathiques ! [...]
Administration	BSHS	2-3	[...] Le personnel est vraiment fin.
Agriculture	BS	1	[...] certains membres du personnel parlent à voix haute sur les étages de la bibliothèque, ce qui est très dérangeant.
Agriculture	BSHS	1	Le personnel qui nous aide pour la recherche est très aimable et attentionné. [...]
Architecture	Arch.	1	je tiens à vous dire que la qualité du personnel de la bibliothèque fait toute la différence, nous sommes vraiment choyé à la salle de lecture.
Arts	BSHS	1	[...] je trouve que le personnel fait un bon travail, spécifiquement celui du département d'arts et musique.
Arts	BSHS	1	[...] au 4ème étage, réserve art et musique [...] ils sont très compétents et sympathiques, c'est rare de nos jours...
Arts	BSHS	1	J'utilise le centre de documentation de l'école des arts visuels. Le personnel permanent (Marie) est très professionnelle. [...]
Arts	GR	1	[...] Je tiens cependant à souligner le service incroyable de la part de tout le personnel de la bibliothèque.
Comm.	BSHS	1	Toujours un très bon service, le personnel est vaillant et les ressources sont plus que satisfaisantes pour mes études.
Comm.	BSHS	1	[...] le personnel ne prend pas l'initiative de venir nous aider.
Comm.	BSHS	1	[...] Le personnel n'est parfois pas non plus invitant.
Comm.	BSHS	1	Je trouve que les employés parlent BEAUCOUP trop fort quand ils se promènent dans la bibliothèque et quand ils vont reporter les livres. C'EST hallucinant et irrespectueux!
Comm.	BSHS	P	Le questionnaire me laisse penser que vous semblez inquiet de la courtoisie et de l'empressement du personnel. Je les ai toujours trouvés courtois, empressés et sympathiques. Peut-être que la clientèle ne l'est pas toujours. Je précise que je ne connais personne du personnel et que mon commentaire est désintéressé.
Comm.	BSHS	P	[...] Personnel extrêmement courtois et compétent. Bravo!
Droit	BSHS	1	Le manque de motivation de certains membres du personnel est navrant. Toutefois, certains autres font bien leur travail. [...]
Droit	BSHS	1	[...] il serait bon que le personnel soit plus courtois et comprenne que des fois, nous sommes totalement perdus et que ce n'est pas notre environnement que celui de la recherche. [...]
Droit	BSHS	1	Les services offerts sont constant et de bonne qualité, les gens que j'ai côtoyés m'ont toujours fournis un service attentionné.
Droit	BSHS	1	Excellent service des aides à la recherche. [...] Trop de formalités pour l'obtention des locaux de travail. [...]
Droit	BSHS	2-3	Question 16: le personnel est attentif, mais ça ne veut pas dire que les suggestions sont suivies.
Droit	BSHS	2-3	[...] Le service [...] est généralement excellent.
Droit	BSHS	2-3	certaines membres du personnel sont très efficaces, tandis que d'autres manquent de formation [...] ou plus rarement de volonté.
Droit	BSHS	P	Le personnel est très accueillant et compétent. [...]
Éducation	BSHS	1	Je suis satisfaite des ressources et de l'aide que je reçois des employés.

Personnel

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Éducation	BSHS	1	[...] Le personnel de la bibliothèque set tout simplement extraordinaire! Et c'est super!
Éducation	BSHS	1	Le personnel est courtois et vraiment soucieux de nous aider, notamment lorsque nous sommes en première année et donc, peu habitués à l'environnement d'une si grande bibliothèque.
Éducation	BSHS	2-3	j'ai surtout envie de dire au personnel de continuer sur cette voie, c'est tellement important quand on est "perdu" de pouvoir compter sur quelqu'un qui vous écoute, vous aide et vous sourit :-)
Éducation	BSHS	2-3	Les employés sont courtois et efficaces ! [...]
Éducation	BSHS	2-3	Il faut toujours chercher l'information et le personnel ne vous donne que l'essentiel sans chercher à vous aider. Je trouve frustrant de devoir insister pour obtenir un peu plus d'explication. [...]
Éducation	BSHS	2-3	Sur les différents étages, c'est difficile de savoir à qui on peut demander de l'aide. On ne sait pas où est le personnel. Cependant ceux qui sont là sont très aidants.
Éducation	BSHS	P	Je fréquente régulièrement la bibliothèque. Je remarque que le personnel est constamment très courtois et très attentif à fournir toute l'aide dont je peux avoir besoin. Ce bon service de la bibliothèque est absolument essentiel dans ma vie de professeure et de chercheure.
Foresterie	BSHS	1	J'utilise fréquemment la centre géo stats et je dois dire que le personnel et la documentation y sont particulièrement pertinent pour mon champs d'étude.
Foresterie	BSHS	2-3	Je suis en fait un fervent utilisateur des ressources de la cinémathèque, mais aussi de la bibliothèque (scientifique et générale). Les personnes qui y travaillent sont en général très gentilles et compétentes. [...] Voilà c'est tout et merci pour le service de la bibliothèque !
Informatique	BS	1	le service est courtois et personnel [...]
Lettres	BSHS	1	Parfois, le personnel manque d'enthousiasme... Le service à la clientèle est important. [...] Bref, un sourire c'est si simple.
Lettres	BSHS	1	[...] le personnel de la bibliothèque est très gentil et compétent, merci à vous.
Lettres	BSHS	1	je suis toujours bien traité par le personnel [...]
Lettres	BSHS	1	La qualité des services dépend du jour et de l'heure qu'on fréquente la bibliothèque. À certains moments, c'est excellent, à d'autres, ça fait pitié.
Lettres	BSHS	1	Je remarque qu'il y a souvent trop d'employés à la biblio et il est possible d'avoir l'impression qu'ils se tournent les pouces.
Lettres	BSHS	2-3	Selon moi, le personnel est consciencieux pour nous offrir un service de qualité.
Psychologie	BSHS	1	Je trouve que le personnel est très diligent à nous servir et à nous conseiller! Bravo! Maintes fois, j'ai été accompagnée sur les étages afin de chercher un livre que je n'avais pas trouvé par moi-même!
Psychologie	BSHS	1	Au cours de mon bacc. en service social, j'ai eu l'occasion de recevoir des formations sur la recherche par M. Richard Laverdière qui m'ont été utiles. Je souligne donc son professionnalisme et sa grande disponibilité aux étudiants, qualités qui ont été fort appréciées.
Psychologie	BSHS	1	Une seule chose à dire, la bibliothèque aurait besoins d'employés qui parlent moins entre eux.
Psychologie	BSHS	1	[...] En général, l'équipe de la bibliothèque est très courtoise et agréable a consulter.
Psychologie	BSHS	1	Aucun empressement dans le service.
Psychologie	BSHS	1	J'apprécie l' accueil et le comportement professionnel du personnel.
Psychologie	BSHS	1	Parfois, le personnel n'est pas très convivial. [...]

Personnel

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Psychologie	BSHS	1	[...] Le comptoir d'aide à la recherche au premier étage est très bien. [...]
Psychologie	BSHS	2-3	Le personnel est très accueillant [...]
Psychologie	BSHS	2-3	Dans le domaine des relations internationales, le personnel est très compétent et des efforts sont faits afin de constamment actualiser les ressources.
Psychologie	BSHS	2-3	Le service en général (le personnel) est très approprié et adéquat. [...]
Psychologie	BSHS	2-3	Le personnel est extrêmement courtois et aidant dans la recherche. [...]
Psychologie	BSHS	P	Le personnel de la bibliothèque est exceptionnel.
Psychologie	BSHS	P	Il y a beaucoup d'amélioration en science sociales. Le personnel est devenu très compétent. [...]
Sc. santé	BS	1	Le personnel est très à l'écoute des besoins des usagers.
Sc. santé	BS	1	Très bon service de la part du personnel. Très bonne compétence du personnel. ...]
Sc. santé	BS	P	[...] Le personnel de la bibliothèque du CHUL font un excellent travail
Sc. santé	BSHS	1	Le personnel répond bien aux attentes. [...]
Autres	BS	2-3	Très bon service, personnel compétent [...]
Autres	BSHS	1	Tout les fois que j'ai été à la biblio. et que j'avais des questions, j'ai toujours été répondu avec gentillesse et efficacité.
Autres	BSHS	1	[...] le service offert par vos employé est impeccable.
Autres	BSHS	2-3	Le personnel ne connaît pas suffisamment le comment d'utilisation du service de base des donné, section 'Expert'. Merci.

Ressources documentaires

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Administration	BSHS	2-3	Les étudiants sont quand même bien servis et la documentation nécessaire est quand même disponible mais on peut encore offrir mieux aux étudiants. Je rêve de voir notre bibliothèque devenir la meilleure au Canada.
Administration	BSHS	2-3	Je trouve que l'on trouve beaucoup d'informations à la bibliothèque [...]
Agriculture	BS	P	J'aimerais que la bibliothèque soit abonnée en ligne à beaucoup plus de revues et aux documents de la FAO, OMS, UNICEF, surtout les plus à jour.
Agriculture	BSHS	1	[...] la disponibilité des dictionnaires est qui n est pas toujours la.car moi je suis a la recherche du dictionnaire agricole Larousse français. merci!
Architecture	Arch.	1	La salle de lecture d'architecture ne comporte pas beaucoup de livre récent, et c'est un peu dommage.
Architecture	Arch.	1	Il manque souvent des numéros de revues ce qui est un peu frustrant lorsque tu pars de chez toi et qu'il est sensé les avoir, mais que ces numéros sont finalement perdus. [...]
Arts	BSHS	1	Les livres désirés sont parfois très difficile à trouver....
Arts	BSHS	1	Les services offerts sont en général de qualité. [...] peu de document sont offerts dans le domaine des beaux-arts.
Arts	BSHS	P	Abonnez-vous à Taylor-Francis!
Arts	GR	1	Il doit y avoir plus de livres disponible au Centre de documentation de l'École des arts visuels. C'est un GROS manque. Les étudiants ne sont pas porter à lire et faire de la recherche en arts visuels et c'est très dommage pour la qualité des finissants de l'Université Laval.
Arts	GR	1	[...] J'apprécierais au plus haut point que les livres de la bibliothèque Gabrielle Roy puissent être transférés à l'Édifice de la Fabrique.
Arts	GR	1	Au niveau de l'école des arts visuels, les documents relatifs aux arts accessibles à la bibliothèque Gabrielle-Roy sont très peu nombreux et moins variés que ceux de la bibliothèque du campus. Il faut donc se déplacer entre la Fabrique et le campus pour avoir accès à des ouvrages pertinents. De ce fait, plusieurs étudiants se tournent vers d'autres sources d'informations plus accessibles (internet, bibliothèque de quartier, achat de livres, etc).
Comm.	BSHS	1	[...] les ressources sont plus que satisfaisantes pour mes études.
Comm.	BSHS	2-3	Acheter plus de nouveautés dans tous les domaines.
Comm.	BSHS	2-3	Serait-il possible d'avoir plus d'exemplaires selon le nombre d'utilisateurs potentiels? Dans le domaine des communications, les livres de communication, de marketing, de politique, de graphisme, de publicité nous sont essentiels. Tout comme les gens d'administration., d'économie, de politique, de sciences sociales, de design graphique, bref presque le quart des étudiants de l'Université Laval. D'autre part, bien que les livres «anciens» soient très intéressants, est-ce qu'on pourrait avoir accès à des livres plus récents?
Droit	BSHS	1	Les ressources documentaires à la bibliothèque sont assez complètes pour nous permettre de faire une recherche exhaustive et précise sur un sujet pointu.
Droit	BSHS	1	Les ressources de la bibliothèque sont en général très bonnes, de même que l'accès à des sources électroniques. [...]
Droit	BSHS	1	[...] il est très difficile de retrouver les livres à la réserve de droit. Nous sommes beaucoup d'étudiants et c'est presque toujours les mêmes livres que nous utilisons.
Droit	BSHS	1	je suis très satisfaite de la documentation de la bibliothèque et de la cinémathèque.

Ressources documentaires

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
			Étudiante en droit, je passe le plus clair de mon temps entre ses murs. [...]
Droit	BSHS	1	Au point de vue du contenu livresque, la bibliothèque est satisfaisante.
Droit	BSHS	2-3	[...] les nouveautés arrivent avec du retard.
Droit	BSHS	2-3	[...] Les parutions récentes des revues importantes québécoises de droit devraient être affichées et non à la réserve (cela ne fait pas de sens) et [...] les revues devraient toujours être à jour. [...]
Droit	BSHS	2-3	Question 8: Les documents imprimés dont j'ai besoin ne sont pas disponibles sur place, mais je peux les faire venir par prêt entre bibliothèques. Question 23: la documentation de la collection générale est très facilement accessible; le fait de ne pas pouvoir emprunter les livres contribue à rendre accessible au plus grand nombre; malheureusement certains livres disparaissent; en revanche les livres rares et les thèses sont plus difficilement accessibles et avec des heures plus restreintes.
Droit	BSHS	2-3	Il arrive souvent que les livres dont j'ai besoin ne sont pas à la bibliothèque de l'Université Laval. Je constate que la bibliothèque a plusieurs lacunes en droit du travail.
Droit	BSHS	2-3	Certaines ressources documentaires ont été reléguées au Compactus alors qu'elles me semblent encore d'intérêt (revues d'écologie...). Les ouvrages de la collection de droit ne sont pas commandés en nombre d'exemplaires suffisant pour être empruntables et consultables sur place. Un certain retard dans le traitement des ouvrages de droit est à noter. Il aurait été utile de penser à un remplacement plus tôt.
Droit	BSHS	2-3	[...] Les ressources en droit ne peuvent être empruntées et je constate que plusieurs ouvrages disparaissent de la circulation de façon quasi permanente. Les ressources électroniques sont difficilement exploitables hors du campus, je ne sais si je ne suis pas assez au jour des possibilités à ce sujet.
Droit	BSHS	P	Du point de vue de mes besoins et tant qu'enseignant et chercheur, je suis très satisfait des collections et des services de la Bibliothèque. [...]
Éducation	BSHS	1	[...] En terme d'ouvrage, elle est très complète, mais il est difficile de se repérer. Bravo pour la didacthèque: c'est beaucoup plus invitant et vivant!
Éducation	BSHS	1	Nous avons besoin de plus de documents en enseignement du français, langue seconde.
Éducation	BSHS	1	Afin d'optimiser mes recherches, je fais des recherches aux bibliothèques de Québec puisqu'il manque de livres pertinents pour mes travaux. J'utilise de moins en moins vos services, car ils vous manquent parfois de diversité et d'actualité dans les ressources que vous nous fournissez. [...]
Éducation	BSHS	1	Je suis satisfaite des ressources et de l'aide que je reçois des employés de la bibliothèque
Éducation	BSHS	1	Des romans plus à date du côté jeunesse...un peu plus de livre en anglais pour aider les élèves du BEALS...des romans à date pour l'école
Éducation	BSHS	2-3	Beaucoup de livres sont cachés ou volés ce qui ne facilite pas vraiment la recherche.
Ét. générales	BSHS	1	[...] Ressources suffisantes.
Ét. générales	BSHS	P	[...] l'attention portée par la Bibliothèque aux Livres Rares n'est pas assez élevée selon mes critères. Une place plus grande pourrait être faite aux collections d'objets (artefacts culturels et spécimens naturels) de l'Université Laval qui devraient être considérées comme des documents à part entière. Voilà pour mes commentaires, mais globalement je suis très fier de notre Bibliothèque que je cite souvent en exemple, ici comme à l'étranger.

Ressources documentaires

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Foresterie	BS	1	les livres d'exercices pour les cours compensateurs sont absents des rayons (mathématiques, Physiques...)
Foresterie	BS	1	La bibliothèque devrait s'abonner à au moins une revue scientifique traitant des expérimentations animales et des animaux de laboratoire tel que Animal Welfare ou autre. [...]
Foresterie	BS	2-3	Nous ne sommes malheureusement pas suffisamment au courant de toutes les ressources qui sont à notre disposition à la bibliothèque. Je crois que c'est une faiblesse qui peut facilement s'améliorer pour l'avenir. Si un document explicatif existe déjà, je n'ai malheureusement pas encore été mis au courant de son existence.
Foresterie	BS	2-3	Source de documentation importante et pertinente contrairement à la bibliothèque. [...]
Foresterie	BSHS	1	Faire des suivis quand les étudiants demande à la bibliothèque d'acheter un livre. L'an passé j'ai fais deux fois une demande et je n'ai toujours pas de nouvelles !!!
Foresterie	BSHS	2-3	[...] je souhaiterais qu'il y est plus d'achat de nouveaux livres (livres récents).
Informatique	BS	1	[...] les documents dont j'ai besoin pour mes cours y sont aussi disponibles, et sont généralement aisément repérables.
Informatique	BS	1	[...] nombres d'ouvrages très impressionnant!!
Informatique	BS	1	Très Satisfait. Par contre je trouve que plusieurs livres de la bibliothèque scientifique sont trop vieux et devraient être remplacés par des versions plus récentes équivalentes ou mises à jours.
Informatique	BS	2-3	Aimerais plus de livre de mon domaine de recherche, mais comprend que c'est difficile pour des besoins très spécifique pour une très petite population. (systèmes de décisions (mathématiques, génie), fusion d'informations)
Informatique	BS	2-3	Je trouve que les volumes traitant de procédés de fabrication sont vieux et désuets, il faudrait penser à remettre à jour l'information contenue dans cette section. Je ne sais pas s'il en est de même pour les autres champs d'études, mais pour celui-là, c'est plutôt décevant. C'est là que la recherche d'information à travers le web devient plus intéressante que de consulter la bibliothèque.
Lettres	BSHS	1	manque de livres de littérature anglaise.
Lettres	BSHS	1	[...] très content des ressources disponibles à la bibliothèque !
Lettres	BSHS	1	[...] Il serait [...] intéressant de mettre plus de livre en référence (car souvent les étudiants en cachent certains, ce qui occasionne des problèmes lors de l'écriture de travaux de cours plus généraux) surtout les livres de références (comme les dictionnaires généraux mais également les livres (études) plus spécialisés). OU faire l'achat de plus de livre de cette catégorie afin d'offrir aux étudiants de les consultés sur place ou de les prendre avec eux.
Lettres	BSHS	1	[...] la bibliothèque générale aurait besoin de [...] la modernisation, voire l'actualisation, de la collection. Bref, je souhaite l'expansion et la modernisation [...] de la collection de « notre » bibliothèque pour qu'elle devienne « la Bibliothèque » de la Capitale nationale. Ainsi, l'Université Laval et la ville de Québec jouerait un rôle majeur dans le développement et la diffusion de la Connaissance pour le Centre et l'Est du Québec.
Lettres	BSHS	2-3	Plusieurs journaux anglo-canadiens ne sont pas accessibles à la bibliothèque (Halifax Daily News, Calgary Herald). [...]
Lettres	BSHS	2-3	[...] L'abonnement électronique à des revues est utile mais crée parfois l'abandon de la version papier, ce qui rend certains numéros récents inaccessibles. Il y a plusieurs trous dans les collections de périodiques, ce qui crée parfois des frustrations. [...]

Ressources documentaires

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Lettres	BSHS	2-3	[...] chaque fois que je fais de la recherche ici, je suis impressionnée par la diversité des ouvrages dans mon domaine d'études.
Lettres	BSHS	2-3	les livres contemporains arrivent à cette bibliothèques un peu en retard
Lettres	BSHS	P	Il me semble que la BUL devrait travailler davantage en partenariat avec la Grande Bibliothèque du Québec. Si l'on songe à l'avenir, la BUL doit développer davantage les ressources disponibles en ligne.
Psychologie	BSHS	1	[...] Continuer à acquérir des ressources électroniques.
Psychologie	BSHS	1	je suis très satisfait sur le nombre et la qualité des ouvrages. Toutefois, il manque peut-être de dictionnaire spécialisé dans certain domaine précis. Par exemple un type de philosophie ou de psychologie précis.
Psychologie	BSHS	1	Il serait intéressant de pouvoir consulter plus d'ouvrages en format électroniques (ex.: livres rares, archives, revues) et d'avoir accès à plus d'ouvrages récents (publiés dans l'année en cours).
Psychologie	BSHS	1	Dans ma formation en anthropologie l'accès à des monographies et des articles scientifiques sont essentiels. Par contre, je crois que la bibliothèque souvent la pauvreté et l'absence de profondeur dans ce domaine. Il est difficile de trouver des monographies publiées après 2000. Nous retrouvons souvent des références périmées.
Psychologie	BSHS	1	[...] je suis toujours surpris de la quantité et de la qualité de l'information disponible sur place et via Internet.
Psychologie	BSHS	1	[...] Il manque parfois de livres récents. Mais en général, la bibliothèque est extrêmement utile pour mes travaux. Le système de réserve des professeurs est très bien. [...]
Psychologie	BSHS	2-3	[...] pauvreté des collections;
Psychologie	BSHS	2-3	J'aimerais davantage de revues en ligne, qui sont des ressources très utiles et pratiques. Mais il ne faut négliger non plus les livres! J'étudie en sociologie et plusieurs ouvrages classiques sont absents de la bibliothèque, ou en nombre insuffisant. [...]
Psychologie	BSHS	2-3	[...] les ressources disponibles sont utiles à l'écriture de mon projet de thèse.
Psychologie	BSHS	2-3	Dans le domaine des relations internationales [...] des efforts sont faits afin de constamment actualiser les ressources.
Psychologie	BSHS	2-3	[...] Les ressources sont aussi généralement disponibles, mais certaines revues scientifiques notamment sont plus difficiles à obtenir via Internet et sont aussi souvent absentes en format papier, ce qui rend plus ardu la recherche de sources fiables et de qualité.
Psychologie	BSHS	P	Il y a beaucoup d'amélioration en science sociales. [...] J'avais presque abandonné espoir de trouver les ressources nécessaires au BNF, mais depuis 1-2 ans, je me surprend à l'utiliser fréquemment.
Sc. santé	BS	1	Je voudrais que la bibliothèque fasse des abonnements avec des journaux dont les auteurs africains ont plus accès, car nous autres qui avons des sujets axés sur l'Afrique avons quelques difficultés dans ce sens.
Sc. santé	BS	1	Je trouve qu'il manque [...] parfois [...] de livres dans la réserve des professeurs.
Sc. santé	BS	P	J'utilise de moins en moins les ressources "physiques" de la bibliothèque. Occasionnellement, je visite ses "archives"!

Commentaires généraux

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Agriculture	BS	1	très bien en général.
Agriculture	BS	1	Bien.
Agriculture	BS	1	Je suis satisfaite.
Agriculture	BS	P	Grands progrès ces dernières années. Continuer le bon travail.
Agriculture	BS	P	Pour avoir visité d'autres bibliothèques dans d'autres institutions universitaires, la bibliothèque de l'Université Laval est, à mon avis, l'une des meilleures!
Architecture	Arch.	1	traitement royal, a la hauteur des attentes de tous élèves voulant s'y référer et prenant le temps de la connaître.
Comm.	BSHS	1	En général, c'est pas mal bon.
Éducation	BSHS	1	Bien en général.
Éducation	BSHS	1	Bravo!
Éducation	BSHS	1	Je n'ai qu'un seul commentaire constructif: j'adore les bibliothèques, mais celle de l'université a bien mal vieilli et ne me donne pas vraiment envie d'y aller souvent. [...]
Éducation	BSHS	1	Je devrais aller plus souvent à la bibliothèque. C'est un milieu propice à mon apprentissage.
Ét. gén.	BSHS	1	Parfois compliqué de se retrouver.
Foresterie	BS	1	belle bibliothèque.
Foresterie	BS	2-3	Acceptable.
Foresterie	BS	P	Le livre sous forme papier est un médium complètement dépassé et comparativement inefficace. Des téraoctets d'information sont accessibles instantanément et sont à jour quotidiennement. RIP le livre!
Informatique	BS	1	Trop nice!
Informatique	BS	1	Très bien !
Lettres	BSHS	1	En général, je suis très satisfaite.
Lettres	BSHS	1	continuez votre bon travail
Lettres	BSHS	2-3	Vous êtes sur la bonne voie!
Lettres	BSHS	2-3	[...] La bibliothèque est sous-financée; elle fait piètre figure par rapport aux bibliothèques de Toronto (Robarts, York University)
Psychologie	BSHS	1	Je trouve la bibliothèque vraiment accueillante et pratique!
Psychologie	BSHS	1	très bien.
Psychologie	BSHS	1	Très bien.
Psychologie	BSHS	2-3	Merci!
Psychologie	BSHS	2-3	Merci.
Sc. santé	BS	2-3	satisfait, quelques lacunes par contre.
Sc. santé	BSHS	1	C'est une première utilisation de la bibliothèque de l'Université Laval et j'ai bien aimé mon expérience. Je vais assurément revenir pour une recherche future.
Autres	BSHS	1	Je suis une étudiante étrangère, et comparé à mon pays, je trouve cette bibliothèque très bien organisée, et accueillante.
Autres	BSHS	1	En général, la bibliothèque répond à toutes mes attentes.
Autres	BSHS	2-3	Je fréquente très peu les établissements (bibliothèques) des autres Universités, mais d'un point de vue objectif, celle de l'UL fait très bonne impression.

Heures d'ouverture

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Agriculture	BS	1	J'aimerais que la bibliothèque soit ouverte plus tôt la fin de semaine. [...]
Architecture	Arch.	2-3	heures d'ouverture plus généreuses (surtout la salle de lecture en architecture)
Comm.	BSHS	1	Je crois que la bibliothèque devrait ouvrir ses porte au moins une demi heure avant le début des cours, les étudiants ont souvent besoin d'impression ou de livre pour leur cours de la journée. [...]
Comm.	BSHS	P	Les heures d'ouverture sont beaucoup trop restreintes, surtout l'été. [...]
Droit	BSHS	1	[...] Un côté positif est que les heures d'ouverture sur semaine sont bien, quoiqu'il serait parfois pratique qu'elle ouvre à 8h au lieu de 8h30, et un peu plus tôt la fin de semaine.
Droit	BSHS	1	Augmenter les heures d'ouverture.
Éducation	BSHS	1	[...] Je suis déçue des heures d'ouverture de la didacthèque. Nous n'avons souvent que les fins de semaine pour travailler à la bibliothèque. Puis, lorsque nous sommes en stage, il est pratique de visiter la bibliothèque la fin de semaine, car nous ne sommes pas disponibles en semaine. Il ne nous reste que le samedi pour y aller, car elle est fermée le vendredi soir et le dimanche. Pour moi, cela a été un réel problème pendant mes études. Cela réduit véritablement l'accès aux documents en fermant cette section de la bibliothèque au moment où les étudiants sont disponibles. Je comprends que peu d'étudiants y vont la fin de semaine. Toutefois, certains ne peuvent QUE le dimanche ou le vendredi soir.
Éducation	BSHS	1	les horaires ne sont pas très propices à l'accès en tout temps
Éducation	BSHS	1	Je trouve malheureux que la didacthèque soit fermée le dimanche. Parfois on aurait besoin d'un livre qu'on a oublié pour le stage et il nous est impossible de l'avoir. Aussi, je fais partie des élèves qui font beaucoup de devoir la fin de semaine et comme je travail le samedi, il me serait plus facile de me rendre à la didacthèque le dimanche. C'est vraiment désagréable!
Éducation	BSHS	1	Je fréquente le plus souvent la didacthèque et [...] je suis souvent limité par les heures d'ouverture (surtout le jeudi-vend.), [...]
Éducation	BSHS	1	[...] je trouve que le samedi la bibliothèque ferme tôt.
Éducation	BSHS	1	Ouvrir la bibliothèque à 8h pour nous permettre d'aller faire une transaction avant de nous rendre à nos cours (sur semaine)
Ét. gén.	BSHS	P	[...] des éléments à améliorer: les périodes d'ouverture, surtout durant l'été c'est catastrophique! [...]
Foresterie	BS	1	Heures d'ouverture plus grandes.
Foresterie	BS	1	Il serait bien si la bibliothèque ouvrait à 8h les jours de semaine, merci
Foresterie	BS	1	La bibliothèque pourrait être ouverte 24 heure/24 et offrir des aires de repos où l'on pourrait apporter notre sac de couchage.
Foresterie	BS	2-3	Les heures d'ouvertures surtout en période d'examens ne sont pas convenables surtout le dimanche quand elle ferme à 17 heure.
Informatique	BS	1	Ouvrir à 8h le matin.
Informatique	BSHS	1	Ouvrir à 8h le matin.
Informatique	BSHS	AMP	J'aimerais que le service de la cinémathèque soit ouverte les soirs et le samedi.
Lettres	BSHS	1	[...] peut-être des heures plus long pendant la fin de semaine (mon ancien université lundi au jeudi 8am-11:45pm, vendredi 8am-8pm et samedi et dimanche 10am-10pm).

Heures d'ouverture

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Lettres	BSHS	1	Ce serait bien d'ouvrir la bibliothèque la fin de semaine les mêmes heures que pour la semaine.
Lettres	BSHS	1	[...] les heures d'ouverture de la cinémathèque sont trop restreintes [...]
Lettres	BSHS	1	[...] je crois que la bibliothèque devrait ouvrir plus tôt la semaine, au minimum à 8h00 sinon avant et de plus, il serait bien qu'elle soit ouverte plus longtemps la fin de semaine (mais je crois que cela est déjà moins important que pour les matins de semaine)
Lettres	BSHS	1	puisque les premiers cours débutent généralement à 8h30, je trouverait pratique d'avoir accès à la bibliothèque dès 8h00... [...]
Lettres	BSHS	1	Ayant suivi un cours à distance demandant la consultation de livres ou documents à la biblio et travaillant de jour, j'ai été confronté aux heures réduites d'ouverture en soirée.
Lettres	BSHS	2-3	[...] L'horaire d'été de la bibliothèque est trop restreint.
Lettres	BSHS	2-3	ce serait bien que la bibliothèque ouvre un peu plus tôt le matin, pour qu'on puisse y aller avant nos cours.
Psychologie	BSHS	1	[...] La bibliothèque devrait toutefois ouvrir vers 7h30...
Psychologie	BSHS	1	[...] Heures d'ouverture extra.
Sc. santé	BSHS	1	[...] Le service et les heures d'ouverture conviennent aux besoins.
Autres	BSHS	1	Il serait bien que les heures d'ouverture de la bibliothèque la fin de semaine soient grandes.

Équipement informatique

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Agriculture	BS	1	[...] Les connexions pour avoir accès à internet devraient être mises à la disposition des étudiants, et ce sur toutes les étages.
Agriculture	BS	1	Pourriez-vous installer des souris plus performantes que celles qui actuellement fonctionnent avec des boules, et qui bloquent très souvent.
Comm.	BSHS	1	Les nombres d'ordinateurs pour le travail personnel est beaucoup trop limité. [...]
Droit	BSHS	1	[...] Il manque beaucoup de prises pour les ordinateurs portables. Nous sommes de plus en plus nombreux à en utiliser.
Éducation	BSHS	1	mettre plus d'ordinateurs à la disposition des élèves pour la rédaction de travaux, la semaine aussi.
Foresterie	BS	1	Il serait souhaitable de voir plus de prises pour ordinateurs portables dans certains bâtiments. [...]
Informatique	BS	1	[...] il faudrait augmenter les nombre d'ordinateurs disponibles surtout au 4eme étage du Vachon [...]
Éducation	BSHS	1	[...] à plusieurs reprises, j'ai dû changer d'étage parce que l'imprimante avait du papier de coincé. [...]
Lettres	BSHS	1	J'aimerais voir les ordinateur avec plus d'accès au sites internet + l'utilisation de microsoft office [...]
Lettres	BSHS	1	Plus d'ordinateurs dédiés à la recherche. Une salle d'ordinateur dédiée aux travaux des étudiants.
Lettres	BSHS	1	Pour les impressions, il serait intéressant que les étudiants puissent acheter des "crédits" d'impressions qui serait informatiques. Ces crédits seraient liés à leur IDUL se qui empêcherait le besoin de toujours payer des frais pour des cartes d'impressions...ainsi l'étudiant se connecterait sur son USAGER, imprimerait ses copies et ces dernières seraient débitées de son compte directement par internet.
Lettres	BSHS	1	j'aimerais que les imprimantes sur les étages de la bibliothèque fonctionnent, car la plupart du temps elles sont défectueuses
Lettres	BSHS	1	Il serait intéressant d'installer des prises de courant électrique près des machines pour visualiser les microfilms dans la Salle Argus afin que nous puissions y brancher des ordinateurs portables lorsque nous effectuons de la saisie de données durant plusieurs heures. Merci.
Lettres	BSHS	1	Si vous faites des rénovations, pensez à rajouter des prises de courants accessibles aux postes de travail, pour les ordinateurs portables. Merci!
Psychologie	BSHS	1	J'adore l'équipement moderne informatique et la tranquillité de la bibliothèque, il y a fait bon travailler et étudier
Psychologie	BSHS	2-3	[...] Scaricité d'ordinateurs pour consulter le catalogue aux étages [...]
Autres	BSHS	1	il n'y a pas assez d'ordinateur ou l'on peut utiliser tout les services. [...]
Autres	BSHS	2-3	Je souhaiterais que les ordinateurs aient un système de graveur de CD puisque j'en ai besoin souvent et la faculté de musique, là où j'étudie, et en effet elle n'offre qu'un système qui n'est plus Update et donc ne marche pas bien. Merci beaucoup pour tous ses services.
Autres	BSHS	2-3	[...] inadéquat pour les ordinateurs (pas assez de prise). Il faudrait une salle plus à propos pour les ressources électroniques (plus d'ordi, [...])

Collections spéciales

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Arts	BSHS	1	[...] je trouve que le personnel fait un bon travail, spécifiquement celui du département d'arts et musique.
Arts	BSHS	1	Il serait bien que les documents musicaux, soit plus accessibles, et ce pour une plus longue durée.
Arts	BSHS	1	Je ne sais pas tout ce que la bibliothèque offre, mais moi je suis une étudiante en histoire de l'art et je suis souvent au 4ème étage, réserve art et musique et je trouve que ce local m'offre la possibilité de faire de la recherche et de l'étude, mais ce local devient morbide, on sent le manque de budget et de bon goût. Il ne faudrait pas avoir peur de fournir au personnel l'équipement dont ils ont besoins et le droit de faire des réaménagements, ils sont très compétents et sympathiques, c'est rare de nos jours...
Comm.	BSHS	1	merci pour la cinémathèque et sa location de film gratuit. Dans d'autres universités il faut aller ailleurs et payer pour se genre de service.
Droit	BSHS	1	je suis très satisfaite de la documentation de la bibliothèque et de la cinémathèque. [...]
Éducation	BSHS	1	[...] Bravo pour la didacthèque: c'est beaucoup plus invitant et vivant!
Éducation	BSHS	1	[...] je suis déçue des heures d'ouverture de la didacthèque. Nous n'avons souvent que les fins de semaine pour travailler à la bibliothèque. Puis, lorsque nous sommes en stage, il est pratique de visiter la bibliothèque la fin de semaine, car nous ne sommes pas disponibles en semaine. Il ne nous reste que le samedi pour y aller, car elle est fermée le vendredi soir et le dimanche. Pour moi, cela a été un réel problème pendant mes études. Cela réduit véritablement l'accès aux documents en fermant cette section de la bibliothèque au moment où les étudiants sont disponibles. Je comprends que peu d'étudiants y vont la fin de semaine. Toutefois, certains ne peuvent QUE le dimanche ou le vendredi soir.
Éducation	BSHS	1	On devrait investir plus dans la didacthèque. La collection est déjà bonne, mais j'aimerais retrouver plus de livres.
Éducation	BSHS	1	Mettre plus d'ordi disponible pour les travaux d'équipe à la didacthèque. Rendre plus accessibles les livres concernant la pédagogie de la didacthèque, car plusieurs ne sont qu'à consulter sur place. Toutefois, le personnel de la didacthèque nous permet parfois d'emprunter ce matériel quand même. Merci beaucoup :)
Éducation	BSHS	1	Je trouve malheureux que la didacthèque soit fermée le dimanche. Parfois on aurait besoin d'un livre qu'on a oublié pour le stage et il nous est impossible de l'avoir. Aussi, je fais partie des élèves qui font beaucoup de devoir la fin de semaine et comme je travail le samedi, il me serait plus facile de me rendre à la didacthèque le dimanche. C'est vraiment désagréable!
Éducation	BSHS	1	Je trouve que les prêts faits à la didacthèque sont trop courts.
Éducation	BSHS	1	Je fréquente le plus souvent la didacthèque et je suis en général très satisfaite des ressources que je peux y trouver. Toutefois, je suis souvent limité par les heures d'ouverture (surtout le jeudi-vend.), le nombre limité de prêt maximum et il arrive très souvent que j'ai besoin d'un volume qui est en consultation seulement et cela m'empêche de travailler convenablement.
Éducation	BSHS	1	Des romans plus a date du coté jeunesse...un peu plus de livre en anglais pour aider les élèves du BEALS...des romans a date pour l'école.
Foresterie	BSHS	1	J'utilise fréquemment la centre géo stats et je dois dire que le personnel et la documentation y sont particulièrement pertinent pour mon champs d'étude.

Collections spéciales

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Foresterie	BSHS	2-3	Je suis en fait un fervent utilisateur des ressources de la cinémathèque [...]
Informatique	BSHS	AMP	J'aimerais que le service de la cinémathèque soit ouverte les soirs et le samedi.
Lettres	BSHS	1	[...] Aussi, le 4 ^e étage il devrait avoir des changements, du genre plus d'espace entre les rangé.
Lettres	BSHS	1	[...] les heures d'ouverture de la cinémathèque sont trop restreintes et il faut toujours faire affaire avec deux employés, ce qui me semble ridicule et peu économique.
Autres	BSHS	1	J'aimerais pouvoir utiliser plus de méthodes (partitions) de batterie avec disque(s) compact(s).

Photocopieurs

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Agriculture	BS	P	Vous devriez penser à obtenir un scanner haut débit pour photocopier les articles que vous obtenez par PEB afin de les envoyer rapidement par courriel. Le scanner Fujitsu ScanSnap ne coûte que 500 \$ et pourrait accélérer le système. Peut-être existe-t-il des solutions plus efficaces pour la digitalisation des documents. On pourrait ainsi sauver au niveau de la photocopieuse...
Architecture	BSHS	2-3	Un très gros problème: les PHOTOCOPIEURS. Il faudrait conclure des ententes avec des organismes plus efficaces pour gérer les pannes et autres bris, dans un délai plus rapide. Il n'est pas normal de parcourir les 5 étages pour en trouver un qui fonctionne correctement...
Droit	BSHS	2-3	[...] Coût des photocopies trop élevé
Droit	BSHS	2-3	[...] le système de photocopie est mal organisé et les machines sont souvent en panne.
Éducation	BSHS	1	[...] plusieurs fois par semaine je me heurte à un photocopieur qui ne fonctionne pas soit par manque de papier ou parce qu'il y a un problème d'ordre technique. Merci et en espérant que ce commentaire constructif vous permettra d'offrir encore un bon service.
Informatique	BS	AMP	on devrait pouvoir payer en argent dans toutes les photocopieuses. C'est très difficile d'avoir rapidement les documents qu'il nous faut si l'on a pas de carte ou que notre carte n'a plus d'argent.
Lettres	BSHS	1	[...] Frustration causée par les problèmes de photocopieurs (blocage, manque de papier, etc.).
Lettres	BSHS	1	La seule chose que je trouve réellement désagréable par rapport à la bibliothèque est le fait que les photocopieurs y sont toujours défectueux et que la fonction recto-verso y est toujours défectueuse. Cela peut sembler un détail anodin, mais lorsqu'il n'y a que quelques pages d'un document dont j'ai besoin, j'aimerais être capable d'en faire une photocopie pour les garder et je trouve très désagréable d'avoir à faire le tour du bâtiment pour trouver un photocopieur qui fonctionne. De plus, j'aimerais économiser le papier, car l'environnement est une cause qui me tient à cœur et il n'y a rien de plus frustrant que de voir la petite annonce "Pensez à l'environnement, imprimez recto-verso" et de ne pas pouvoir utiliser la fonction. [...]
Psychologie	BSHS	1	les photocopieuses sont les seules ressources que je décrirais de déplorables, elles semblent toujours être à court de papier ou hors service et leur nombre est définitivement trop peu suffisant!
Psychologie	BSHS	2-3	[...] il n'y a pas assez de photocopieurs du Service de reprographie à la bibliothèque.
Psychologie	BSHS	2-3	[...] photocopieuses toujours en panne, absence de change monnaie et de machine pour charger les cartes de repo Laval à l'intérieur de la bibliothèque; [...]
Psychologie	BSHS	2-3	Il serait bien que la bibliothèque offre [...] des photocopieuses qui fonctionnent sur le recto verso. Je sais que cela n'est pas de votre compétence, mais les photocopieuses sont très souvent en panne, ce qui est vraiment handicapant pour la recherche. [...]
Sc. santé	BSHS	P	[...] Les photocopieurs sont souvent en panne et c'est une source de frustration très importante. J'ai d'ailleurs communiqué avec les responsables concernés et on a donné suite à ma demande. Je ne peux toutefois pas dire si le problème a été corrigé car je n'ai pas eu besoin des photocopieurs depuis ce temps (Ça vaudrait la peine d'installer une machine à charger les cartes magnétiques sur l'étage de sortie de la bibliothèque pour ne pas avoir à redescendre au niveau 0 pour avoir à la faire). [...]

PEB

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Agriculture	BS	1	Le service de prêt de document entre bibliothèque est très lent. [...]
Agriculture	BS	P	Vous devriez penser à obtenir un scanneur haut débit pour photocopier les articles que vous obtenez par PEB afin de les envoyer rapidement par courriel. Le scanneur Fujitsu SnanSnap ne coûte que 500 \$ et pourrait accélérer le système. [...]
Architecture	Arch.	1	Les prêts entre bibliothèques devraient être accordés lorsque que le livre demandé n'est pas disponible (prêté, en réservation ou en référence), et ce même si nous possédons déjà le livre dans le catalogue de l'Université.
Droit	BSHS	2-3	Les documents imprimés dont j'ai besoin ne sont pas disponibles sur place, mais je peux les faire venir par prêt entre bibliothèques. [...] Les délais d'obtention de documents par prêt entre bibliothèques sont très variables: règle générale, ça va vite (deux à quatre semaines), mais on peut attendre jusqu'à 5 ou 6 mois! [...]
Lettres	BSHS	1	[...] Le fait que le comptoir du Prêt entre Bibliothèque soit fermé la fin de semaine, fait en sorte que les étudiants qui sont en stage en semaine, peuvent pas avoir accès au documents commandé, en moins qu'il a avisé le comptoir précédemment. C'est très difficile.
Lettres	BSHS	2-3	Le service du PEB s'est amélioré, il est beaucoup plus rapide. [...]
Lettres	BSHS	2-3	[...] Quand je fais une suggestion d'achat, c'est parce que j'ai besoin de ce volume, et que 3 semaines de PEB ne me suffiront pas pour le dépouiller. Ce processus devrait donc être beaucoup plus rapide à mon avis.
Psychologie	BSHS	P	[...] L'obtention plus efficace des prêts entre bibliothèques rendrait aussi la tâche plus facile. [...]
Sc. santé	BS	P	Les usagers devraient avoir droit à un certain nombre de prêts inter-bibliothèques gratuits.
Autres	BSHS	2-3	[...] Le PEB est facile d'accès.

Sondage

DISCIPLINE	BIBL.	GROUPE	COMMENTAIRES
Architecture	Arch.	P	Bravo pour cette consultation...
Comm.	BSHS	AMP	Le questionnaire semblait s'adresser seulement aux étudiants. Pourtant, tout le personnel de l'Université Laval utilise beaucoup les services de la Bibliothèque. Ce questionnaire ne répond donc pas totalement à mes attentes.
Éducation	BSHS	1	Merci de vous soucier de mes besoins, c'est très apprécié. Par contre, il me semblait qu'un nombre de questions du sondage se répétaient et rendaient l'exercice un peu long.
Lettres	BSHS	1	Les énoncés du sondages ne sont pas très clairs, certains semblent ne pas fonctionner avec l'échelle de notation.
Lettres	BSHS	AMP	Merci de se soucier de notre opinion.
Psychologie	BSHS	1	Bonne initiative de sondage.
Sc. santé	BS	P	[...] J'aurais préféré avoir le droit de ne pas répondre à certaines questions. Par exemple, j'ai une idée des services que je crois appropriés pour moi et mes étudiants mais j'ai rarement une idée de ce qui se fait réellement parce que je ne vais jamais à la bibliothèque de l'Université. Alors j'ai rempli rapidement parce que sinon je ne pouvais pas terminer le sondage. Étant donné que je n'utilise pas le service à la maison alors j'ai coché 1. Donc dans le « niveau observé », j'ai noté 5 pour les réponses que je n'avais aucune idée. Mais dans plusieurs cas j'ai quand même indiqué un autre choix. Alors considérer mes réponses pour le « niveau observé » pour seulement ce qu'elles veulent dire; pas plus. J'ai quand même voulu répondre à votre sondage car une bibliothèque est un service essentiel même si aujourd'hui avec l'Internet ça a beaucoup changé.
Autres	BSHS	1	Le sondage est plutôt complexe et ne permet pas de bien exprimé les opinions...