

# Enquête LibQUAL+Lite 2013

---

*Bibliothèque de l'Université Laval*

Direction de la Bibliothèque

**25 AVRIL 2014**

---

## Table des matières

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	4
<b>2. SYNTHÈSE DES RESULTATS</b> .....	5
2.1 Définition des concepts.....	5
2.2 Synthèse des résultats des indicateurs de performance pour la BUL.....	5
2.2.1. Ensemble des répondants .....	6
2.2.2 Premier cycle.....	6
2.2.3 Étudiants des cycles supérieurs .....	6
2.2.4 Corps professoral .....	6
<b>3. COMPARAISON SOMMAIRE AVEC LES RESULTATS DES AUTRES BIBLIOTHEQUES</b> .....	7
3.1 Généralités.....	7
3.2 Comparaison des résultats des indicateurs de performance entre la BUL et d'autres BU .....	7
3.2.1. Résultats d'ensemble .....	7
3.2.2. Services.....	8
3.2.3 Collections .....	8
3.2.4. Espaces .....	8
<b>4. RESULTATS POUR LA POPULATION GLOBALE (ANNEXE 1, SECTION 3)</b> .....	8
4.1 Questions centrales LibQUAL+Lite (Annexe 1, section 3.1 et 3.2) .....	8
4.2 Questions locales ciblées par la BUL - Global (annexe 1, section 3.3 et 3.4).....	9
4.3 Questions sur la satisfaction générale - Global (annexe 1, section 3.4).....	10
4.4 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers (annexe 1, section 3.5).....	11
4.5 Utilisation des ressources et espaces de la Bibliothèque par les usagers (annexe 1, section 3.6) .....	12
<b>5. RESULTATS POUR LES ETUDIANTS DE 1<sup>ER</sup> CYCLE (ANNEXE 1, SECTION 4)</b> .....	12
5.1 Profil de la population de 1 <sup>er</sup> cycle (annexe 1 section 4.1.1 à 4.1.5).....	12
5.2 Questions centrales LibQUAL+Lite – Premier cycle (annexe 1, section 4.2 et 4.3).....	12
5.3 Questions locales ciblées par la BUL pour LibQUAL+ Lite – premier cycle (annexe 1, section 4.4) .....	14
5.4 Questions générales sur la satisfaction globale (annexe 1, section 4.5).....	15
5.5 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers de 1 <sup>er</sup> cycle (annexe 1, section 4.6).....	16
5.6 Utilisation de la Bibliothèque par les usagers de 1 <sup>er</sup> cycle (annexe 1, section 4.7) .....	16
<b>6. RESULTATS POUR LES ETUDIANTS DES CYCLES SUPERIEURS (ANNEXE 1, SECTION 5)</b> .....	17
6.1 Représentativité par discipline – Cycles supérieurs .....	17
6.2 Questions centrales LibQUAL+Lite – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.2 et 5.3).....	17
6.3 Questions locales ciblées par la BUL pour LibQUAL+ Lite – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.4) .....	18
6.4 Questions générales sur la satisfaction globale – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.5) .....	19
6.5 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.6) .....	20
6.6 Utilisation de la Bibliothèque par les usagers – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5,7) .....	21
<b>7. RESULTATS POUR LE CORPS PROFESSORAL (ANNEXE 1, SECTION 6)</b> .....	21
7.1 Représentativité par discipline – Corps professoral (annexe 1, section 6.1) .....	21
7.2 Questions centrales LibQUAL+Lite – Corps professoral (annexe 1, section 6.1) .....	22
7.3 Questions locales ciblées par la BUL LibQUAL+Lite 2013 – Corps professoral (annexe 1, section 6.4) .....	22
7.4 Questions générales sur la satisfaction globale – Professeurs (annexe 1, section 6.5) .....	24
7.5 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers – Professeurs (annexe 1, section 6.6) ...	25
7.6 Utilisation des ressources et espaces de la Bibliothèque – Professeurs (annexe 1, section 6,7).....	26
<b>8. SOMMAIRE DES COMMENTAIRES REÇUS DANS LE CADRE DE L'ENQUETE LIBQUAL 2013</b> .....	27
8.1 Généralités.....	27
8.2 Analyses des commentaires .....	27
8.2.1 Collections.....	27
8.2.2 Espace .....	28
8.2.3 Services .....	29
8.2.4 Commentaires généraux.....	29
<b>9. CONCLUSIONS DE L'ENQUETE LIBQUAL+LITE 2013</b> .....	30
9.1 Services .....	30

9.2 Collections.....	30
9.3 Espaces.....	30
9.4 Questions ciblées BUL/CREPUQ .....	31
9.5 Satisfaction globale .....	31
9.6 Maitrise de l'information .....	31
<b>REMERCIEMENTS :</b> .....	<b>31</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>32</b>
Annexe 1 : Rapport LibQUAL+ Lite 2013 ( <i>Lien</i> ) .....	32
Annexe 2 : Bilan de la campagne sondage LibQUAL+ Lite 2013 ( <i>Lien</i> ) .....	32
Annexe 3 : Méthodologie de sondage et structure démographique.....	32
Annexe 4 : Comparaison avec les universités du U15.....	32
Annexe 5 : Fichier Excel : <i>Libqual 2013_analyse des commentaires publics</i> ( <i>Lien</i> ) .....	32

## 1. Introduction

La Bibliothèque de l'Université Laval a mis en ligne, entre le 11 février et le 6 mars 2013, le sondage LibQUAL+™ Lite 2013. Il s'agissait pour la Bibliothèque de la quatrième enquête LibQUAL+, les précédentes s'étant tenues en 2003, 2005 et 2007. Tout comme le sondage de 2007, celui de 2013 a été mené conjointement par la majorité des universités de l'association des bibliothèques de recherche du Canada (ABRC), ce qui permettra de faire des comparaisons entre bibliothèques à l'échelle canadienne. L'annexe 1 présente les résultats de l'enquête LibQUAL+™ Lite 2013 faites à l'Université Laval. Ce rapport a été rédigé par les créateurs de cette enquête, l'Association of Research Library (ARL) et l'Université du Texas A&M. Cette annexe comprend l'ensemble des données brutes obtenues et donc la source de référence pour l'ensemble des figures et tableaux interprétatifs du présent rapport.

Le sondage comporte 22 questions centrales (core questions, tableau 1) auxquelles s'ajoutent cinq questions choisies par la Bibliothèque de l'Université Laval en concertation avec l'ABRC et la CRÉPUQ<sup>1</sup> (pour fin de comparaison régionale). L'ensemble de ces 27 questions vise à documenter la perception des usagers dans trois grands champs d'intérêt : les services, les collections et les espaces. Une série de questions supplémentaires porte sur les compétences informationnelles et sur la satisfaction générale des usagers. Finalement, trois questions sur la fréquentation de la Bibliothèque, l'utilisation du site web et les habitudes d'utilisations d'outils web généraux (p.ex. Google, Yahoo, etc.) ont été incluses dans le sondage afin de mieux comprendre les habitudes des usagers pour ces éléments.

Dans la version Lite, proposée aux usagers de l'Université Laval, les 27 questions centrales étaient proposées en rotation, de telle manière que chaque répondant devait compléter un total de 14 questions, ce qui demandait entre 15 et 20 minutes. Un espace pour les commentaires était également disponible dans le formulaire. Une description de tous les éléments contenus dans le sondage LibQUAL+ Lite se trouve à la section 1 de l'annexe 1, tandis que le tableau 1 donne le libellé exact des questions du sondage.

L'enquête a été rendue disponible auprès de 50 000 personnes desquelles 4 082 (7,6%) ont répondu (voir annexe 2 pour le mécanisme de promotion de l'enquête). L'analyse de la structure démographique permet de constater qu'il y a une bonne concordance entre la population de référence et les répondants. Une analyse détaillée au niveau méthodologique se trouve en annexe 3.

Afin d'avoir une meilleure compréhension du sondage, le présent rapport fera, dans un premier temps, état des résultats dans leur ensemble (globaux). Par la suite, chacune des populations sera traitée de manière indépendante. Dans chacun de ces chapitres, les quatre grandes catégories<sup>2</sup> de questions seront discutées de manière indépendante. Enfin, des comparaisons avec les sondages antérieurs seront effectuées, dans la mesure de la disponibilité des rapports afin de voir l'évolution des niveaux de satisfaction des différentes clientèles.

L'ensemble de ces informations permettra des réflexions visant à améliorer, de manière très ciblée, certains éléments ayant des niveaux de satisfaction plus faible.

### Services

- AS-1 Un personnel qui inspire confiance.
- AS-2 La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager.
- AS-3 Le personnel est toujours courtois.
- AS-4 Empressement à répondre aux questions des usagers.
- AS-5 Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers.
- AS-6 Le personnel est attentif aux besoins des usagers.
- AS-7 Un personnel qui comprend les besoins des usagers.
- AS-8 Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers.
- AS-9 Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter.

### Collections

- IC-1 J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau.
- IC-2 Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome.
- IC-3 Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux.
- IC-4 J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin.
- IC-5 Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.
- IC-6 Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche.
- IC-7 La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome.
- IC-8 Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux.

### Espaces

- LP-1 Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage.

<sup>1</sup> Maintenant Bureau de la coordination interuniversitaire (BCI)

<sup>2</sup> 1) Core questions, 2) local questions, 3) general satisfaction questions, 4) information literacy questions.

LP-2 Un espace tranquille pour le travail individuel.  
 LP-3 Des locaux invitants et confortables.  
 LP-4 Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche.  
 LP-5 La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe.

**Tableau. 1** Liste des questions centrales

## 2. Synthèse des résultats

### 2.1 Définition des concepts

L'enquête LibQUAL+ vise à mesurer trois paramètres distincts. Ces paramètres permettent de baliser les attentes d'une qualité de service minimal et souhaité ainsi que la perception qu'ont les usagers du service offert. Les répondants évaluent donc sur une échelle de 1 à 9<sup>3</sup> :

- la **perception** de la qualité du service offert ;
- le niveau d'attente **minimal** exigé pour le service offert ;
- le niveau d'attente **désiré** ou **souhaité** pour le service offert.

Les résultats donnent la mesure de l'écart entre la perception de la qualité des services reçus ainsi que les attentes minimales et désirés pour ce même service. Ces deux indicateurs permettent donc d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers. Le premier indicateur est l'**adéquation**, calculée à partir de la perception de la qualité du service auquel il faut soustraire le niveau d'attentes minimal exigé. Le second indicateur est la **supériorité**, calculé à partir de la perception de la qualité du service auquel il faut soustraire le niveau d'attentes désiré.

Adéquation = PERCEPTION - MINIMUM

Supériorité = PERCEPTION - DÉSIRÉ

Naturellement, la Bibliothèque vise à se rapprocher ou à dépasser le niveau désiré tout en s'assurant d'être constamment au-dessus du minimum acceptable, et ce, avec un écart significatif. Sur cette base, il est possible d'interpréter les résultats pour faire une lecture des forces et des faiblesses de l'offre de service de la Bibliothèque. Trois étiquettes sont utilisées pour guider la lecture des résultats, les services « performants et bien perçus », les services « sous-performant et mal perçus » et les services en « zone neutre ».

En se basant sur la méthodologie d'analyse proposée par la Clemson University Library<sup>4</sup>, les critères suivants sont utilisés pour attribuer les différentes étiquettes.

- Les services « performants ou bien perçus » obtiennent une adéquation moyenne  $\geq 0,9$  ou une Supériorité moyenne  $> - 0,5$ .
- Les services « sous-performants ou mal perçus », obtiennent une adéquation moyenne  $\leq 0,4$  ou une supériorité moyenne  $< - 1,1$ .
- Les autres services obtiennent l'étiquette neutre.

### 2.2 Synthèse des résultats des indicateurs de performance pour la BUL

Le tableau 2 présente les indicateurs calculés, pour chaque question du sondage, par groupe d'utilisateurs. Les deux valeurs présentées sont l'adéquation (A) et la supériorité (S).

Les cellules ont été grisées selon le diagramme suivant:

Performants ou bien perçus	Vert
Neutre	Jaune
Sous performants ou mal perçus	Rouge

Services	Tous		1er Cycle		Cycles supérieurs		Professeurs	
	A	S	A	S	A	S	A	S
AS-1	1.02	0.17	1.14	0.15	0.97	0.20	0.80	0.13
AS-2	0.75	0.54	0.84	0.56	0.68	0.57	0.46	0.53
AS-3	0.77	0.25	0.88	0.19	0.66	0.31	0.56	0.44
AS-4	0.75	0.48	0.77	0.51	0.81	0.49	0.96	0.19

<sup>3</sup> Échelle : 1 étant très mauvais et 9 étant excellent

<sup>4</sup> Groff, Jennifer (2011). Analysis of Clemson University Libraries 2011 : LibQUAL survey data. Repéré à <http://clemson.libguides.com/loader.php?type=d&id=399260>

AS-5	0.82   0.29	0.91   0.24	0.80   0.41	0.47   0.24
AS-6	0.83   0.38	0.92   0.37	0.81   0.43	0.63   0.26
AS-7	0.80   0.34	0.92   0.27	0.71   0.50	0.45   0.18
AS-8	0.76   0.44	0.83   0.48	0.77   0.37	0.68   0.32
AS-9	0.69   0.49	0.75   0.45	0.70   0.58	0.41   0.41
<b>Collections</b>				
IC-1	0.74   0.58	0.92   0.45	0.61   0.75	0.05   0.91
IC-2	0.59   0.67	0.74   0.55	0.47   0.86	0.25   0.75
IC-3	0.58   0.68	0.75   0.57	0.32   0.93	0.27   0.89
IC-4	0.83   0.75	1.01   0.66	0.68   0.88	0.30   1.04
IC-5	0.68   0.68	0.88   0.60	0.53   0.79	0.13   0.99
IC-6	0.56   0.84	0.59   0.78	0.67   0.88	0.32   0.89
IC-7	0.77   0.56	0.84   0.56	0.74   0.63	0.57   0.45
IC-8	0.59   0.75	0.88   0.56	0.29   1.04	0.00   1.11
<b>Espaces</b>				
LP-1	0.47   1.04	0.56   1.00	0.33   1.22	0.22   0.87
LP-2	0.34   0.92	0.41   0.93	0.26   0.98	0.29   0.78
LP-3	0.56   0.97	0.69   0.94	0.39   1.18	0.26   0.93
LP-4	0.44   0.89	0.52   0.86	0.29   1.12	0.23   0.70
LP-5	0.71   0.79	0.70   0.82	0.75   0.78	0.78   0.53
<b>Global</b>	0.70   0.64	0.81   0.60	0.61   0.76	0.39   0.65

**Tableau 2.** Indicateurs d'adéquation (gauche) et de supériorité (droite) pour les services de la Bibliothèque

### 2.2.1. Ensemble des répondants

Comme en témoigne le tableau 2, les **services** sont particulièrement bien perçus et performants. Une seule question se situe en zone neutre, « AS-2 : la bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager ». Les **collections** se situent globalement en zone neutre, c'est au niveau des clientèles que les nuances seront apportées. La satisfaction par rapport aux **espaces** est majoritairement en zone neutre, à l'exception de la sous-performance à fournir « LP-2 : un espace tranquille permettant le travail individuel ».

### 2.2.2 Premier cycle

La satisfaction de la clientèle de premier cycle est la plus forte de toutes les clientèles et ne comporte aucune facette négative. La situation est très proche de celle évoquée pour l'ensemble de la clientèle, ce qui se comprend étant donné le poids important du premier cycle dans l'ensemble des répondants. Au niveau des collections, les étudiants sont nettement satisfaits de « IC-1 : J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau » et de « IC-4 : l'accès aux ressources électroniques ».

### 2.2.3 Étudiants des cycles supérieurs

Les **services** se démarquent positivement à l'exception de trois questions se situant en zone neutre. Au niveau des **collections**, la situation est principalement en zone neutre, sauf pour deux dimensions en zone de sous performance : « IC-3 : Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux » et « IC-8 : Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux ». Les **espaces** sont également mal perçus, bien qu'une forte divergence d'opinions soit observée, comme en témoigne une variance atteignant notamment 2.02 pour l'adéquation. Cette variance est conséquence de la disparité dans les espaces offerts à la clientèle.

### 2.2.4 Corps professoral

Encore une fois, les **services** sont particulièrement bien perçus et performants. Les professeurs apprécient particulièrement le personnel qui « AS-1 : inspire confiance » et qui « AS-4 : manifeste un empressement à répondre aux questions des usagers ». Les **collections** sont très largement sous performantes en regard des attentes des enseignants, surtout pour ce qui concerne « IC-4 : l'accès aux ressources électroniques » et « IC-8 : la disponibilité des revues en versions électronique ou imprimée ». Les **espaces** sont également sous performants pour cette clientèle. La faible fréquence d'utilisation des espaces par ceux-ci permet d'envisager qu'il s'agit d'un préjugé forgé au fil des ans et non d'une connaissance réelle de la situation.

### 3. Comparaison sommaire avec les résultats des autres bibliothèques

#### 3.1 Généralités

En comparant les résultats des indicateurs d'adéquation et de supériorité de la BUL à ceux des autres bibliothèques (BU), il est possible d'identifier ce que *la BUL fait mieux que les autres* et à l'opposé, ce que *la BUL fait moins bien que les autres*.

L'écart entre les valeurs, positif ou négatif, indique si l'avantage est pour la BUL ou le groupe comparatif des autres bibliothèques. Pour que l'écart soit considéré significatif, l'adéquation (A) et la supériorité (S) doivent être de plus de 0.20.

Plusieurs groupes de comparaison sont disponibles et les résultats sont sensiblement similaires entre ces groupes. Le sondage du groupe des 15 grandes universités de recherche du Canada (U15) est retenu étant donné les similitudes au niveau de la mission. L'annexe 4 donne les tableaux pour les autres groupes.

#### 3.2 Comparaison des résultats des indicateurs de performance entre la BUL et d'autres BU

Les deux valeurs présentées dans le tableau sont l'adéquation (gauche) et la supériorité (droite). Les cellules ont été grisées selon le diagramme suivant :

Ce que la BUL fait mieux que les autres	Bleu
Zone d'égalité	Blanc
Ce que la BUL fait moins bien que les autres	Rouge

Services	Tous		1er cycle		Cycles supérieurs		Professoral	
	A	S	A	S	A	S	A	S
AS-1	0.83	0.45	0.83	0.46	0.91	0.40	0.70	0.53
AS-2	0.79	0.52	0.79	0.59	0.85	0.46	0.72	0.36
AS-3	0.69	0.45	0.70	0.48	0.70	0.46	0.70	0.30
AS-4	0.66	0.52	0.69	0.53	0.70	0.54	0.54	0.44
AS-5	0.64	0.51	0.69	0.49	0.61	0.54	0.48	0.52
AS-6	0.77	0.49	0.79	0.53	0.78	0.47	0.73	0.33
AS-7	0.62	0.56	0.68	0.53	0.64	0.57	0.34	0.65
AS-8	0.65	0.52	0.67	0.55	0.71	0.49	0.48	0.49
AS-9	0.48	0.71	0.52	0.71	0.48	0.72	0.31	0.70
<b>Collections</b>								
IC-1	0.28	1.00	0.44	0.95	0.19	1.03	-0.18	1.14
IC-2	0.23	1.04	0.40	0.96	0.22	1.07	-0.47	1.39
IC-3	0.53	0.74	0.64	0.66	0.46	0.87	0.19	0.92
IC-4	0.53	0.99	0.72	0.90	0.37	1.13	0.00	1.14
IC-5	0.44	0.88	0.54	0.85	0.36	0.97	0.14	0.86
IC-6	0.29	1.06	0.42	1.00	0.30	1.07	-0.23	1.28
IC-7	0.41	0.90	0.49	0.89	0.41	0.90	0.08	0.97
IC-8	0.23	1.00	0.42	0.90	0.11	1.09	-0.27	1.24
<b>Espaces</b>								
LP-1	0.18	1.39	0.06	1.60	0.28	1.29	0.69	0.53
LP-2	0.12	1.17	-0.03	1.37	0.27	1.03	0.55	0.56
LP-3	0.37	1.16	0.28	1.29	0.40	1.17	0.69	0.63
LP-4	0.29	1.07	0.27	1.15	0.27	1.15	0.38	0.65
LP-5	0.51	0.90	0.34	1.15	0.66	0.73	1.14	0.17
<b>Global</b>	0.48	0.85	0.52	0.89	0.48	0.85	0.34	0.72

**Tableau 3.** Indicateurs d'adéquation (gauche) et de supériorité (droite), comparaison avec les autres bibliothèques des U15.

#### 3.2.1. Résultats d'ensemble

La comparaison entre les résultats de la BUL et les valeurs moyennes du U15 positionne avantageusement l'Université Laval. En effet, les comparaisons démontrent que les usagers sont en général plus satisfaits à la BUL que dans ces autres bibliothèques universitaires. Globalement, pour 17 des 22 « cores questions » l'appréciation des usagers est au-dessus de la moyenne alors que la BUL obtient une égalité pour 5 de ces 22 questions. Pour aucun élément la BUL ne se retrouve en position inférieure aux autres BU. Ces résultats sont d'autant plus satisfaisants que les attentes de la clientèle de

la BUL sont plus élevées que celles des usagers des autres bibliothèques. L'écart de satisfaction indique donc une performance positive solide et significative.

### 3.2.2. Services

Les services de la BUL se démarquent de manière positive. Toutefois, il serait pertinent d'explorer les solutions et pratiques mises en place par les autres bibliothèques au niveau de l'offre de service personnalisé. C'est particulièrement vrai pour les étudiants des cycles supérieurs ainsi que pour les professeurs.

### 3.2.3 Collections

Globalement les collections de la BUL sont appréciées. Toutefois, les attentes pour la qualité des collections imprimées sont particulièrement élevées comparativement aux autres bibliothèques du U15. La question pour laquelle les usagers de la BUL montrent une insatisfaction est « IC-3 : *Je trouve à la Bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux* ».

### 3.2.4. Espaces

L'appréciation des espaces est totalement distincte d'un groupe d'utilisateur à l'autre. La BUL fait mieux que les autres pour les étudiants de 1er cycle obtenant une égalité pour les étudiants des cycles supérieurs et fait moins bien que les autres pour les enseignants. L'opinion est largement différente d'une clientèle à l'autre et la BUL présente une situation particulière. Les étudiants apprécient plus les espaces que les professeurs alors que la tendance inverse est observée dans les autres bibliothèques.

## 4. Résultats pour la population globale (Annexe 1, section 3)

### 4.1 Questions centrales LibQUAL+Lite (Annexe 1, section 3.1 et 3.2)

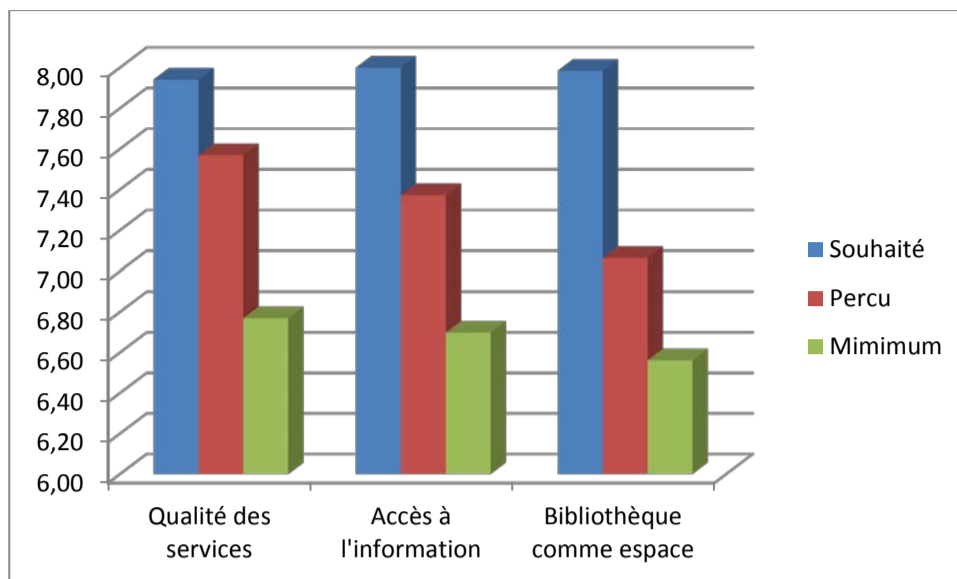
Globalement, les usagers de l'Université Laval indiquent que la qualité des trois composantes, soit les attentes sur le **service**, les **espaces** et les **collections**, est supérieure aux critères minimaux attendus. De ce point de vue, la BUL ne présente aucun élément en deçà des critères minimaux, ce qui constitue en soi une information rassurante (figure 1).

C'est dans l'**offre de service** aux usagers que la perception de la prestation reçue est la meilleure, particulièrement en ce qui concerne la courtoisie et la capacité de répondre aux questions qui présentent des maximums de perception positive. C'est également à ce niveau que la qualité de service minimale attendue par les usagers est la plus élevée, indiquant que le contact direct avec les usagers est d'une importance majeure pour la clientèle. L'une des prestations perçues les plus négativement est la capacité de la Bibliothèque à « AS-2 : *rendre un service personnalisé à chaque usager* ». Les attentes minimales et les attentes désirées sont bien en deçà des autres critères de manière globale. C'est dans l'offre de service que la Bibliothèque se rapproche le plus de la qualité de service désiré (annexe 1, section 3.2).

C'est pour l'**offre documentaire** et son accessibilité que les attentes de la clientèle sont les plus élevées (8.06 sur 9) et ce pour tous les aspects sondés. Globalement, aucun élément particulier ne se démarque comme en fait foi la déviation standard qui est la plus basse des trois composantes pour la qualité désirée (0.89) et la qualité perçue (1.08).

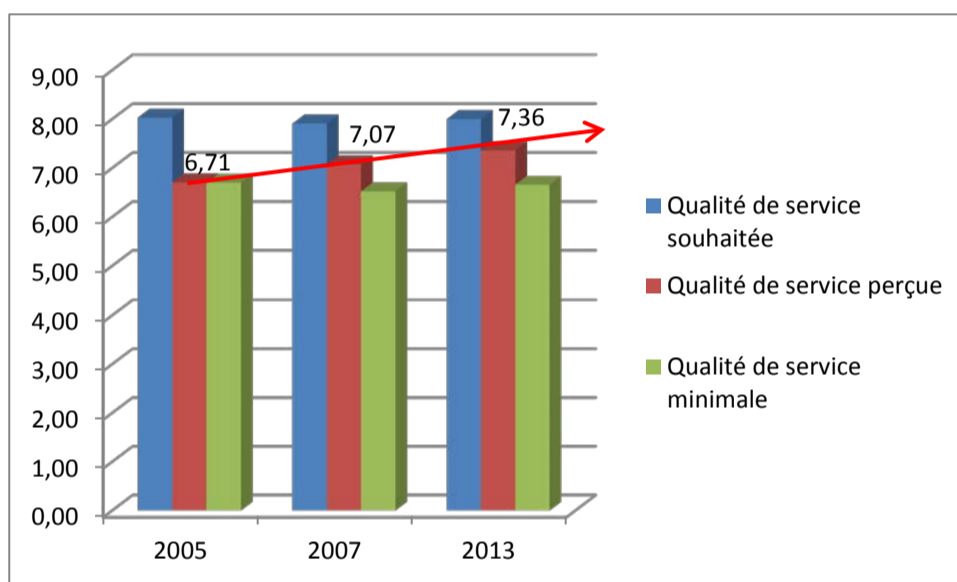
Les résultats du sondage, à propos de la composante **espace de la Bibliothèque**, sont de loin les plus variables, comme en témoigne la déviation standard de la qualité des espaces qui est de 1.43. C'est aussi cette composante qui montre le plus grand écart entre la qualité minimale acceptable et celle souhaitée. Sans surprise, c'est donc la qualité des espaces qui est la plus insatisfaisante pour les usagers. Bien que présentant des attentes plus basses que la moyenne, deux éléments sont jugés négativement soit « LP-1 : *des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage* » et « LP-3 : *des locaux invitants et confortables* ».





**Figure 1.** Résultats moyens globaux des niveaux de services souhaités, perçus et minimaux.

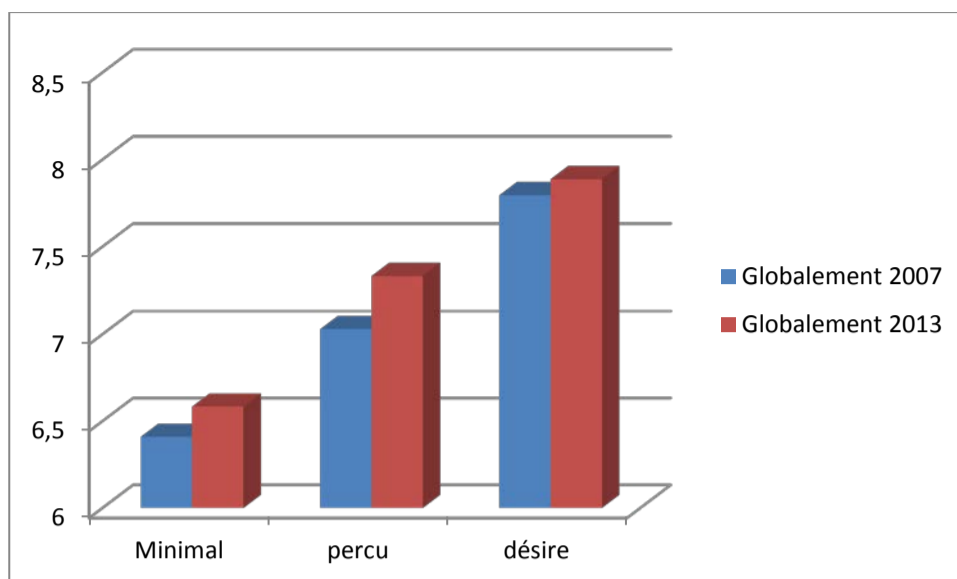
En comparant les résultats des sondages de 2005, 2007 et 2013 dans leur ensemble (figure 2), il apparaît clairement que la perception de la qualité des services offerts par la Bibliothèque est en constante progression passant de 6,71 à 7,36.



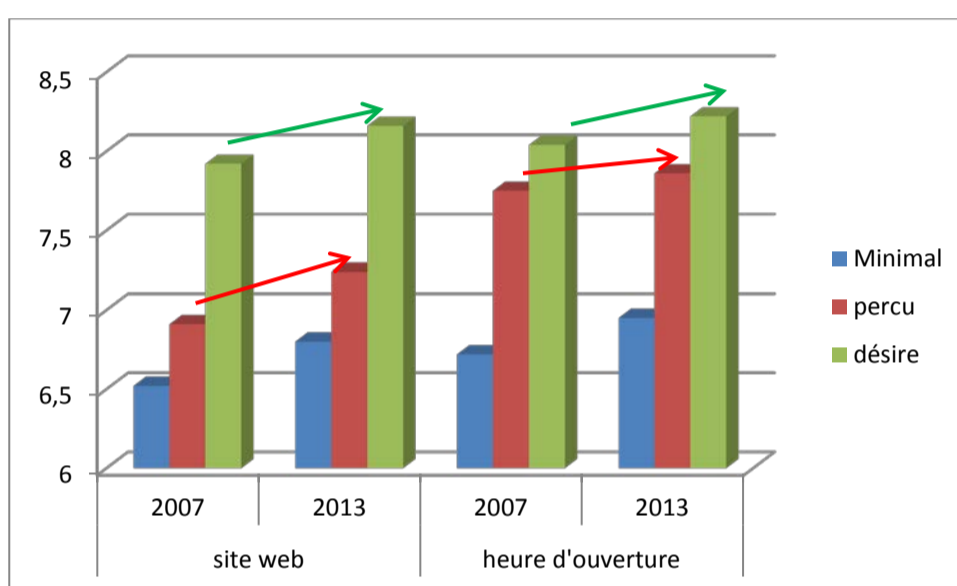
**Figure 2.** Évolution des niveaux de services souhaités, perçus et minimaux.

#### 4.2 Questions locales ciblées par la BUL - Global (annexe 1, section 3.3 et 3.4)

Les cinq questions locales choisies par la Bibliothèque de l'Université Laval sont listées dans le tableau 4. Le premier élément notable est l'augmentation systématique des attentes de ce que devrait être un service minimal et le service désiré (figure 3) entre 2007 et 2013. Ainsi, il semble que les usagers soient plus exigeants qu'en 2007 pour les 5 éléments sondés. Deux des éléments se singularisent (figure 4). Tout d'abord, les usagers accordent une grande importance aux heures d'ouverture (minimum désiré de 6.95) et c'est aussi cet élément qui se rapproche le plus du service souhaité (de 8.22), avec une moyenne de satisfaction de 7.86. Ces résultats indiquent que les heures d'ouverture proposées sont adéquates pour une grande majorité de la clientèle. Sur le plan de la facilité de navigation dans le site web de la BUL, la différence entre le niveau de service désiré et le niveau perçu reste grande (0.92) ce qui indique une insatisfaction relative de la clientèle. Les gains réalisés avec l'amélioration de la perception ont été presque entièrement annulés par l'augmentation des attentes. Il faut aussi considérer que le sondage a été fait quelques mois seulement après la mise en ligne du nouveau site web et qu'il faut du temps pour que les usagers se l'approprient.



**Figure 3.** Évolution des attentes et des perceptions de service entre 2007 et 2013.



**Figure 4.** Évolution des attentes et des perceptions pour le site web et les heures d'ouverture entre 2007 et 2013

Q1	Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques
Q2	La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services
Q3	La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information
Q4	Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent
Q5	Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque

**Tableau 4 :** Liste des cinq questions « locales » demandées par la BUL

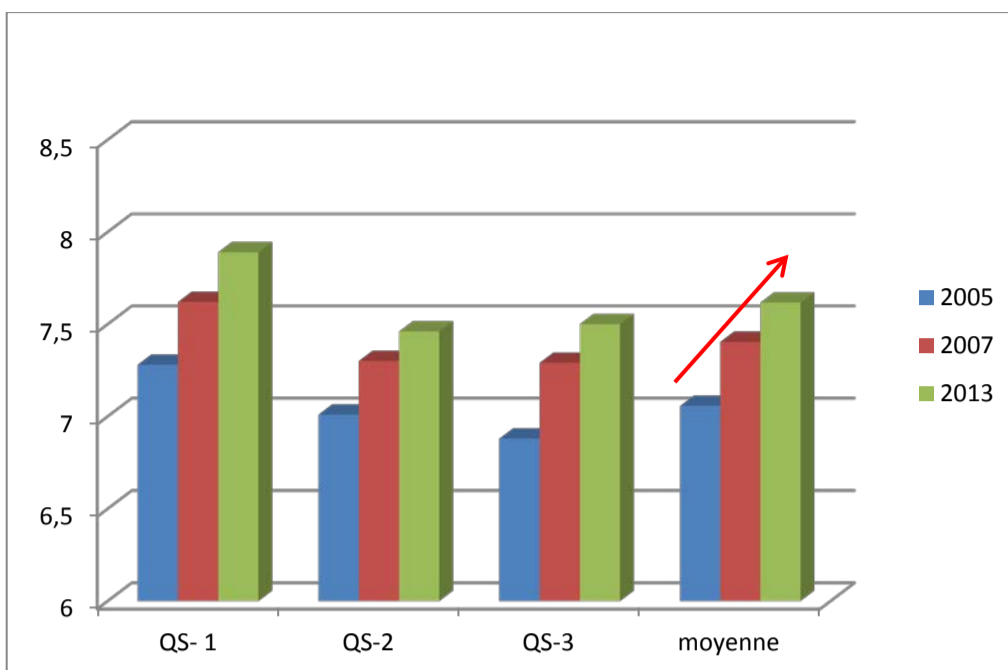
#### 4.3 Questions sur la satisfaction générale - Global (annexe 1, section 3.4)

Ces trois questions (Tableau 5) évaluent l'adhésion des usagers aux trois énoncés sur leur satisfaction générale face à la Bibliothèque. Elles sont les mêmes que pour les sondages précédents (2005 et 2007). Comme dans les sections 4.1 et 4.2, la satisfaction globale des usagers est bonne avec une moyenne de 7,6 (sur 9<sup>5</sup>). La caractéristique la plus spectaculaire est l'augmentation constante et importante de la satisfaction générale depuis 2005 (figure 5.).

QS-1	En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque.
QS-2	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.
QS-3	Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la Bibliothèque?

**Tableau 5 :** Liste des trois questions sur la satisfaction générale de la Bibliothèque.

<sup>5</sup> 1 = tout à fait en désaccord avec l'énoncé et de 9 = tout à fait en accord avec l'énoncé



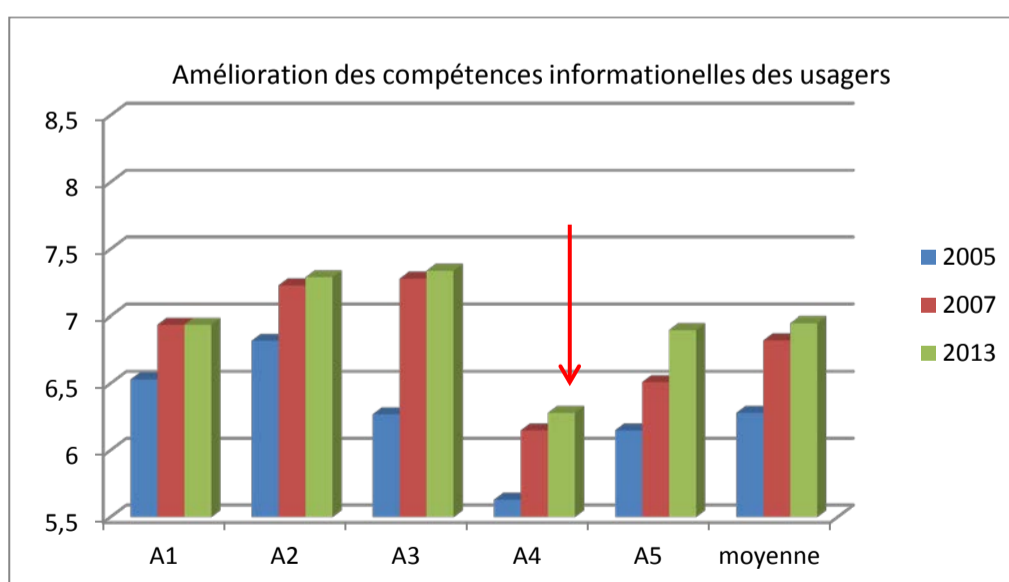
**Figure 5.** Moyenne de la satisfaction générale de la Bibliothèque par l'ensemble des usagers.

#### 4.4 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers (annexe 1, section 3.5)

Ces cinq questions ciblent particulièrement la capacité de la Bibliothèque à contribuer à l'amélioration des compétences des usagers dans la recherche et la sélection de documentation pertinente et à la fine pointe de leur champ d'intérêt (Tableau 6). La moyenne obtenue de 6,95 (sur 9) suggère que certains éléments pourraient être améliorés (figure 6). Toutefois, cette note est supérieure à la moyenne des universités québécoises (6,84 – rapport CREPUQ LibQUAL 2013). Enfin, la moyenne de satisfaction pour l'affirmation «A-4 : La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas » montre une faible adhésion de 6,28 (flèche rouge). Fait remarquable : la progression constante et marquée de l'adhésion à ces affirmations par la clientèle depuis 2005.

A-1	La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt.
A-2	La Bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline ou travail.
A-3	La Bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques.
A-4	La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas
A-5	La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études.

**Tableau 6 :** Liste des cinq questions sur l'amélioration des compétences informationnelles acquis grâce à la Bibliothèque



**Figure 6.** Perception de l'ensemble des répondants sur la contribution de la Bibliothèque à l'amélioration de leurs compétences informationnelles.

#### 4.5 Utilisation des ressources et espaces de la Bibliothèque par les usagers (annexe 1, section 3.6)

Cette dernière série de trois questions (tableau 7) se rapporte principalement au moyen d'accéder à l'information. Sans surprise, plus de 75% des répondants utilisent quotidiennement un moteur de recherche commercial (p.ex. Google, Yahoo) comme outil de recherche et de découverte. En comparaison, 17% des usagers utilisent quotidiennement les ressources de la Bibliothèque par l'entremise du site web. Toutefois, plus de 60% des usagers consultent le site web au moins une fois par semaine. Il est intéressant de noter que plus de 45% des usagers consulteront sur place les ressources de la Bibliothèque au moins une fois par semaine. Ces résultats marquent une diminution de l'utilisation par rapport aux valeurs relevées en 2007. 67% des usagers consultaient le site web au moins une fois par semaine et 54% consultait les ressources de la Bibliothèque sur place au moins une fois par semaine.

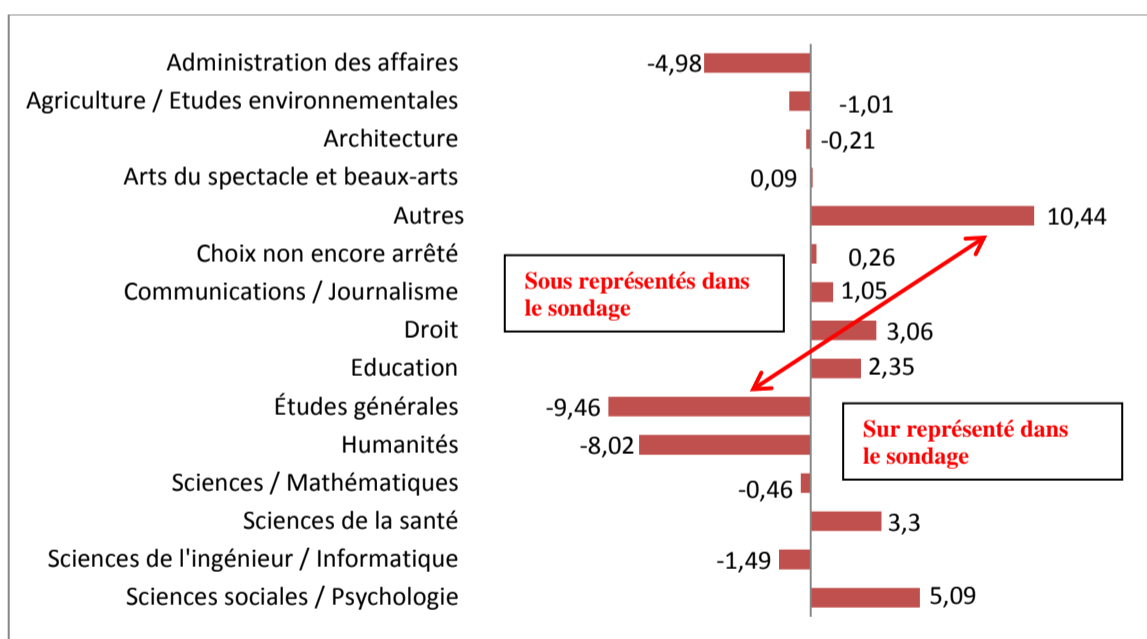
Qb-1	Quelle est votre fréquence d'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque?
Qb-2	Quelle est votre fréquence de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web?
Qb-3	Quelle est votre fréquence d'utilisation de Yahoo™, de Google™ ou de portails d'information autres que ceux de votre Bibliothèque ?

**Tableau 7 :** Liste des trois questions sur l'utilisation de certaines ressources de la Bibliothèque

## 5. Résultats pour les étudiants de 1<sup>er</sup> cycle (annexe 1, section 4)

### 5.1 Profil de la population de 1<sup>er</sup> cycle (annexe 1 section 4.1.1 à 4.1.5)

La représentativité par discipline, pour les étudiants de premier cycle ayant répondu au sondage, est, à quelques exceptions près, excellente comme en témoigne la figure 7. Pour les éléments sous ou sur représentés, il est impossible de déterminer si effectivement la faible représentativité pour les catégories « Humanités » et « Études générales » est réelle ou si les choix des disciplines offertes dans le questionnaire ont induit un biais auprès des répondants en faveur de « Autres ». Dans l'ensemble, les autres disciplines sont à  $\pm 5\%$  de la population réelle.



**Figure 7.** Pourcentage de différence entre la population réelle et la population de répondants au premier cycle.

Parmi les autres composantes du profil général, le pourcentage de fréquentation des différentes Bibliothèques, ainsi que la répartition homme/femme, sont à toutes fins pratiques identiques aux moyennes globales (voir annexe 3). Une caractéristique attendue est la répartition par groupe d'âge. En effet, pour le premier cycle, 62% des répondants ont entre 18 et 22 ans et 30% entre 23 et 30 ans, comparativement à 38% et 38% respectivement pour la moyenne totale des répondants.

### 5.2 Questions centrales LibQUAL+Lite – Premier cycle (annexe 1, section 4.2 et 4.3)

Représentant plus de 57% des répondants, le poids relatif de ce groupe est très important dans la tendance générale. Il n'est donc pas étonnant de constater que la qualité minimale de service désirée, le service souhaité et la perception du service reçu pour ce groupe montrent de très grandes similitudes avec les résultats globaux (Figure 8). La légère différence n'est pas statistiquement représentative. Les éléments discutés à l'annexe 3 du présent texte sont donc tout à fait applicables aux résultats de l'enquête auprès des étudiants de premier cycle. Comme l'illustre la figure 9, c'est au niveau de la Bibliothèque, en tant

qu'espace (LP-1 à LP-5), que les attentes de la clientèle sont les plus élevées et c'est également à ce niveau que la perception est la plus éloignée du service désiré.

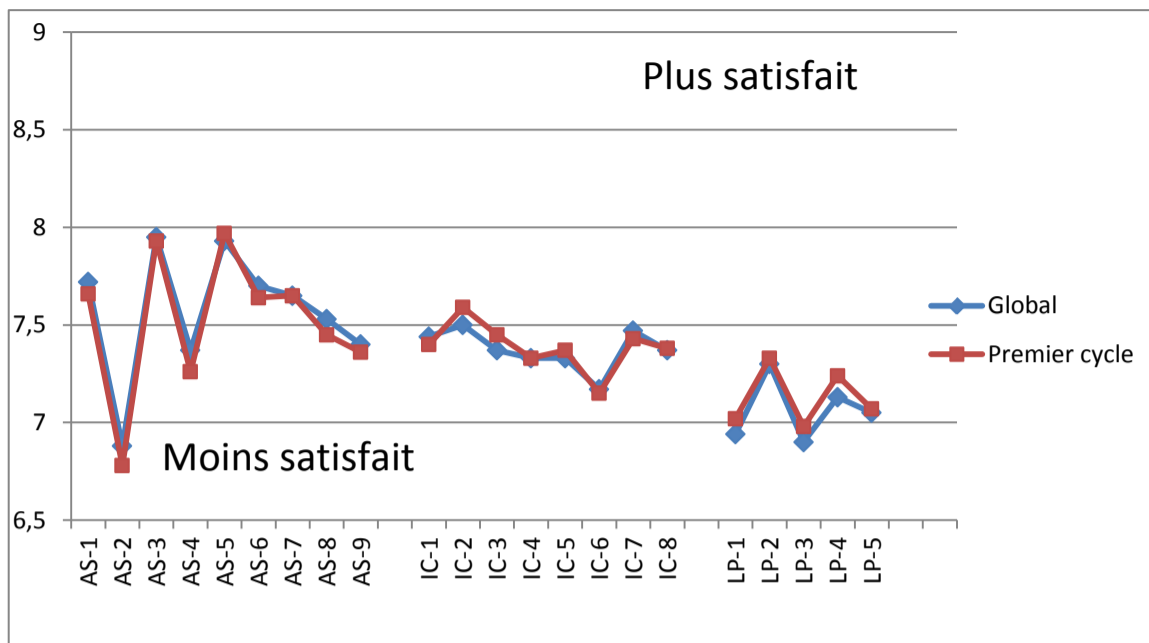


Figure 8. Comparaison du niveau de satisfaction entre les données globales et les usagers de premier cycle.

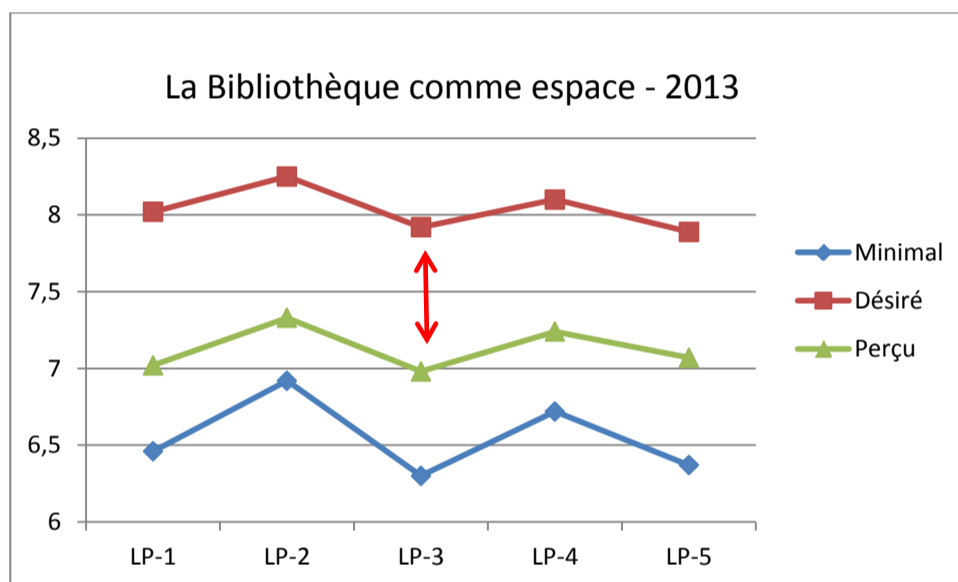


Figure 9. La qualité des espaces est l'élément qui montre la plus grande distance entre le désiré et le perçu

Les données de l'enquête de 2013, comparativement à celles de 2007 (Figure 10), démontrent que la qualité des services, désirés par la population de premier cycle, se rapproche des valeurs de 2007. Toutefois, à quelques exceptions près, la perception des services reçus est plus élevée qu'en 2007, ce qui suggère que la Bibliothèque se rapproche, depuis six ans, des services désirés par les étudiants de 1<sup>er</sup> cycle.

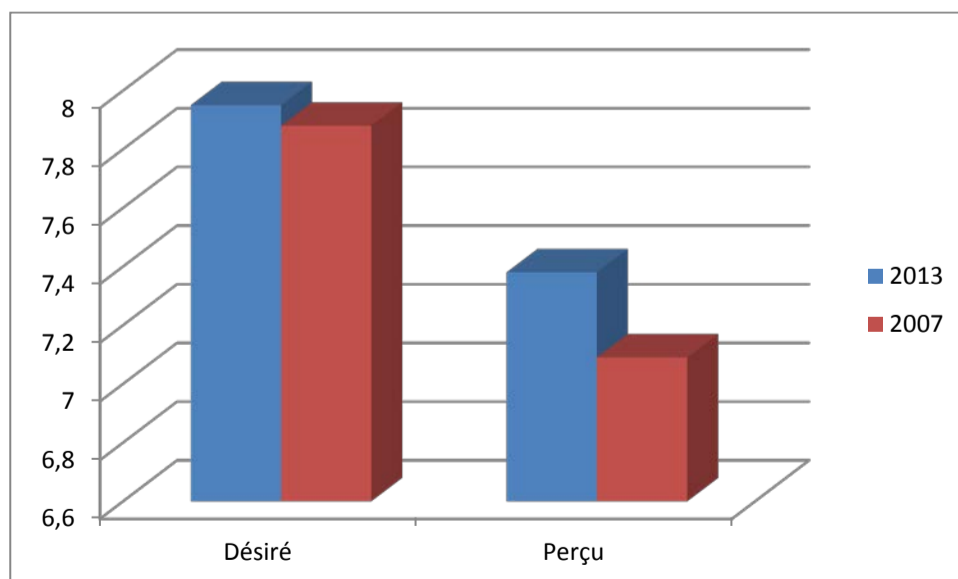
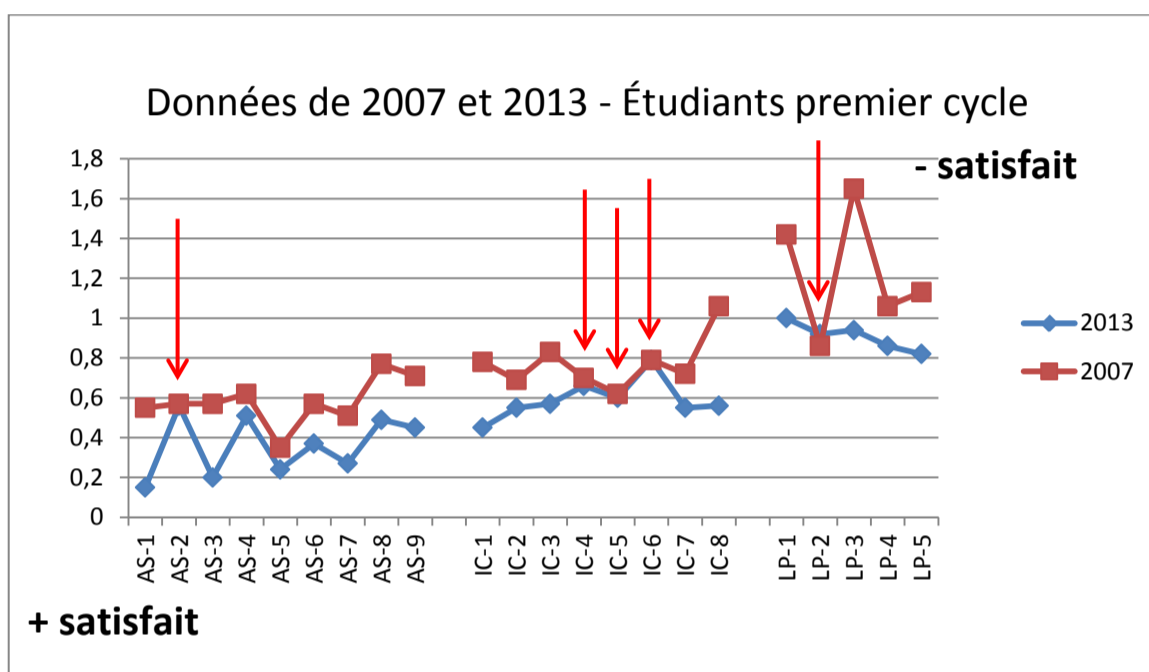


Figure 10. Moyenne de la qualité des services désirés et perçus.

De manière plus précise, c'est au niveau des espaces, particulièrement en ce qui concerne « LP-2 : les espaces tranquilles pour le travail individuel », que la satisfaction est le plus faible et pour laquelle il n'y a eu aucune amélioration depuis 2007. La figure 11 montre clairement que, depuis six ans, cinq éléments ne montrent aucune amélioration de la satisfaction, soit :

AS-2	La Bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager,
IC-4	J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin
IC-5	Je trouve à la Bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin
IC-6	Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche
LP-2	Un espace tranquille pour le travail individuel

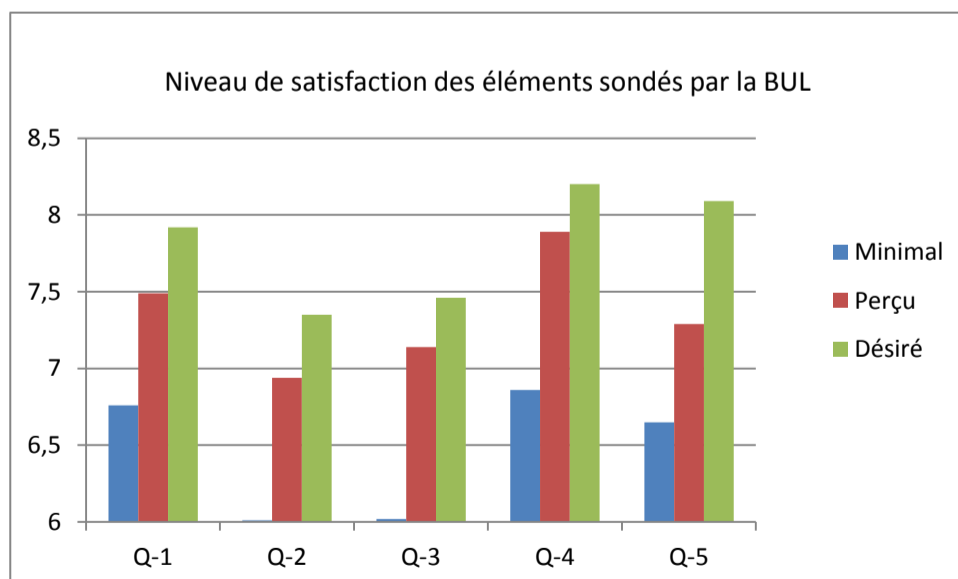
**Tableau 8 :** Les cinq éléments présentent les plus bas niveaux de satisfaction.



**Figure 11.** Comparaison des niveaux de satisfaction pour l'ensemble des questions. 0 indique que la perception du service est égale au service désiré.

### 5.3 Questions locales ciblées par la BUL pour LibQUAL+ Lite – premier cycle (annexe 1, section 4.4)

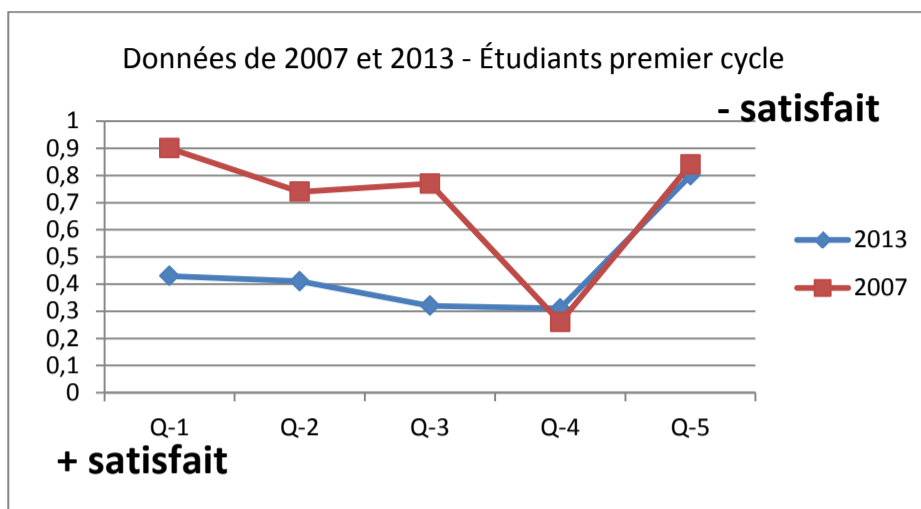
Les résultats du sondage pour les éléments sondés ici (voir tableau 4 section 4.2) sont similaires aux résultats globaux (figure 12). Ainsi, c'est au niveau de la navigation dans le site web (Q5) ou l'adhésion est la moins forte. Le sondage ayant été fait quelques mois seulement après la mise en ligne du nouveau site web, il faut du temps pour que les usagers se l'approprient.



**Figure 12.** Résultats pour 2013 des cinq questions sélectionnées par la BUL.

En comparant ces résultats à ceux de 2007, plusieurs éléments se singularisent (figure 13). Tout d'abord, le niveau de satisfaction pour les questions Q1 (PEB), Q2 : « Information sur les ressources » et Q3 : « Formation aux ressources informationnelles » montre des niveaux de satisfaction nettement

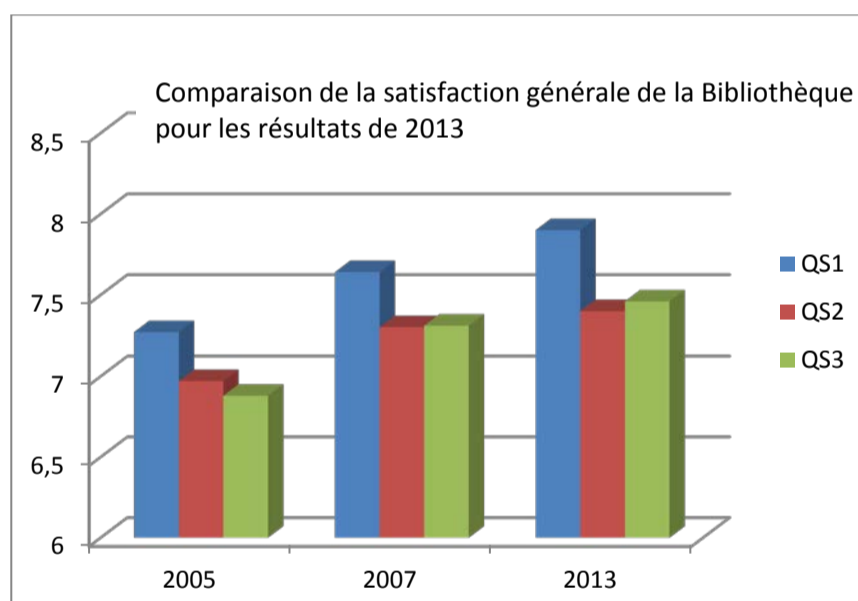
améliorés comparativement à 2007. Les résultats sur les questions portant sur les heures d'ouverture (Q4) et sur la navigation sur le site web de la BUL (Q5) sont identiques à ceux de 2007. Cette situation n'est pas préoccupante en ce qui a trait aux heures d'ouverture (Q4), car la BUL est très près du service désiré. Par contre, pour la navigation web, il semble que l'insatisfaction soit restée au même niveau. Les améliorations au site web ont permis un gain avec l'amélioration de la perception des usagers. Cependant ce gain a été presque entièrement annulé par l'augmentation des attentes.



**Figure 13 :** Comparaison des niveaux de satisfaction aux questions « BUL » entre 2007 et 2013.

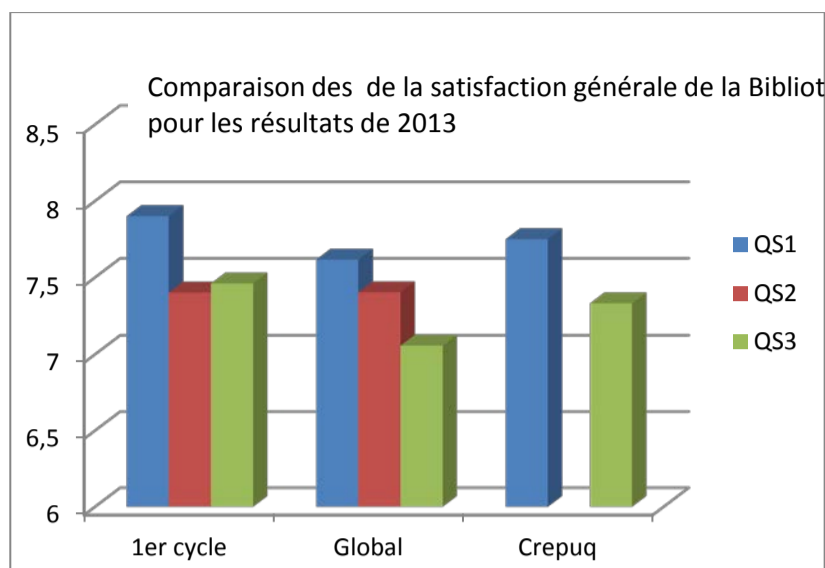
#### 5.4 Questions générales sur la satisfaction globale (annexe 1, section 4.5)

La figure 14 illustre l'évolution du niveau de satisfaction générale de la clientèle de premier cycle sur la Bibliothèque. Les questions demandées (voir tableau 5, section 4.3) sont les mêmes que pour les sondages précédents (2005 et 2007). Une comparaison directe est donc possible. Comme dans la section 4,3 des résultats généraux, la satisfaction de cette clientèle est bonne et montre une augmentation constante depuis 2005.



**Figure 14.** Moyenne de satisfaction générale de la Bibliothèque pour les usagers de premier cycle.

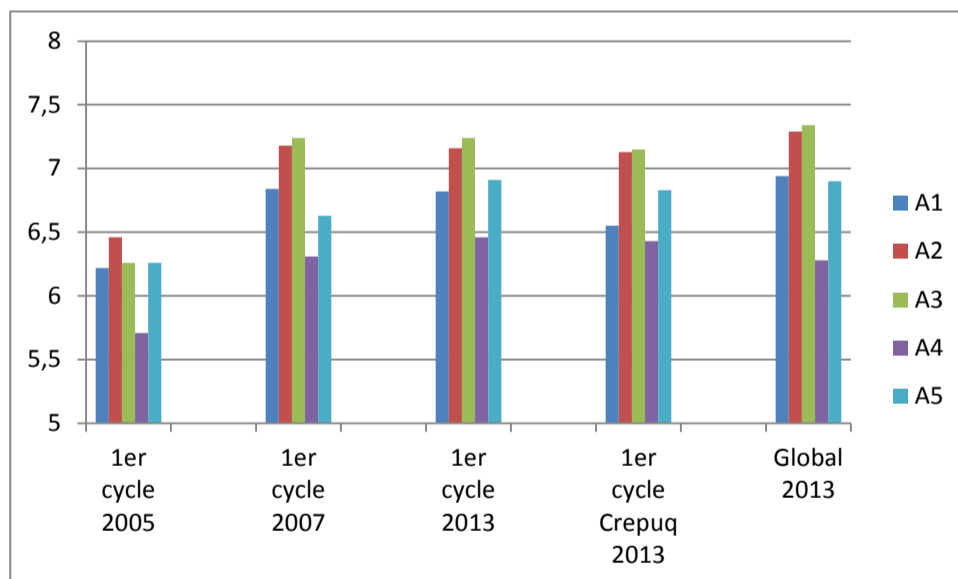
La figure 15 illustre toutefois que les étudiants de premier cycle montrent la plus faible satisfaction de tous les types d'usagers en ce qui a trait à « QS-2 : En général, je suis satisfait de l'aide que je reçois pour mes besoins d'informations et d'apprentissage, pour mes recherches ou pour mon enseignement ».



**Figure 15.** Comparaison de la satisfaction générale de la Bibliothèque entre les résultats pour les répondants de premier cycle, pour l'ensemble des répondants de l'UL et pour les répondants CREPUQ pour 2013. Il n'y pas de données de la CREPUQ pour la QS2.

#### 5.5 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers de 1<sup>er</sup> cycle (annexe 1, section 4.6)

Comme mentionné précédemment, ces cinq questions ciblent particulièrement la capacité de la Bibliothèque à contribuer à l'amélioration des compétences dans la recherche et la sélection de documentation pertinente et à la fine pointe de leurs champs d'intérêt. La figure 16 illustre les niveaux de satisfactions aux différentes questions (voir tableau 6 section 4.4) depuis 2005 et fait la comparaison entre les résultats du sondage 2013 de la CREPUQ et les résultats globaux 2013 de l'UL. Il y a amélioration notable de la satisfaction globale comparée à 2005, mais une stagnation de la satisfaction depuis 2007. Par ailleurs, les usagers de premier cycle de l'UL semblent légèrement plus satisfaits que la moyenne des usagers de même niveau de la CREPUQ. Étant donné que ces usagers représentent le principal groupe de répondants, il n'est pas surprenant d'observer la similarité avec les résultats globaux UL. De manière plus spécifique, deux éléments, des questions « A1 : La Bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt » et « A4 : La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas » semblent problématiques en terme de satisfaction de cette clientèle.



**Figure 16.** Perception des usagers de premier cycle sur la contribution de la Bibliothèque à l'amélioration de leurs compétences informationnelles. Plus l'indice est élevé plus la satisfaction est élevée.

#### 5.6 Utilisation de la Bibliothèque par les usagers de 1<sup>er</sup> cycle (annexe 1, section 4.7)

Les résultats du sondage pour la clientèle de 1<sup>er</sup> cycle sont très semblables aux résultats globaux discutés précédemment (voir section 4.7). Une différence notable de la fréquence quotidienne de consultation des ressources de la Bibliothèque par l'intermédiaire de ses pages web. En effet, alors que 17% de la population globale indique consulter les ressources via les pages web de la Bibliothèque, seulement 9% des usagers de 1<sup>er</sup> cycle le font. Considérant que cette population est la plus importante, il s'agit d'un indice très important de la sous-utilisation du site web. La proportion d'utilisation hebdomadaire des ressources sur place (45%) et sur le web (60%) est en diminution par rapport à 2007, tant sur place (54%) que sur le web (67%). Le web est très important pour ce groupe, utilisant à près de 80 % les moteurs de recherches publics (Google, Yahoo, etc.), mais cette utilisation correspond à des besoins d'information qui dépassent le cadre



académique. Par ailleurs, une utilisation quotidienne du site web de la Bibliothèque ne constitue pas un impératif académique pour la majorité des étudiants de premier cycle.

## 6. Résultats pour les étudiants des cycles supérieurs (annexe 1, section 5)

### 6.1 Représentativité par discipline – Cycles supérieurs

Comme en témoigne le graphique de la section 5.1.1 de l'annexe 1, la représentation de ce groupe de répondant au sondage LibQUAL est relativement fidèle à la distribution de la population réelle, à l'exception peut-être de la discipline « Administration des affaires » qui semble être sous représentée.

### 6.2 Questions centrales LibQUAL+Lite – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.2 et 5.3)

Comme l'illustre la figure 17, ce groupe d'utilisateur présente des caractéristiques qui lui est propre en comparaison aux résultats déjà discutés. En effet, cette clientèle est clairement moins satisfaite des éléments « IC-2 : Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome » et « IC-3 : Je trouve à la Bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux ». Par ailleurs, les étudiants des cycles supérieurs sont également moins satisfaits des éléments « LP-1 : des locaux de Bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage » et « LP-3 : Des locaux invitants et confortables ». Il est difficile de cibler les espaces concernés, car les données ne permettent pas d'identifier directement la bibliothèque fréquentée. Les autres réponses ne sont pas significativement différentes des résultats globaux, particulièrement pour « AS-2 : La Bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usagé » qui montre un taux d'insatisfaction élevé.

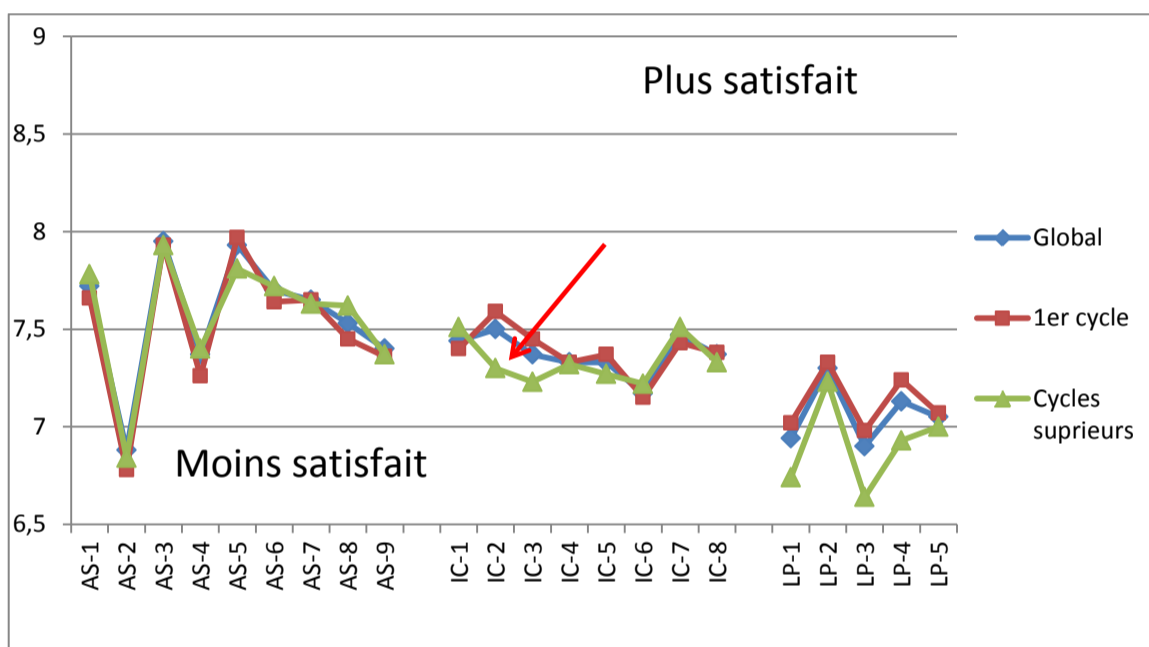
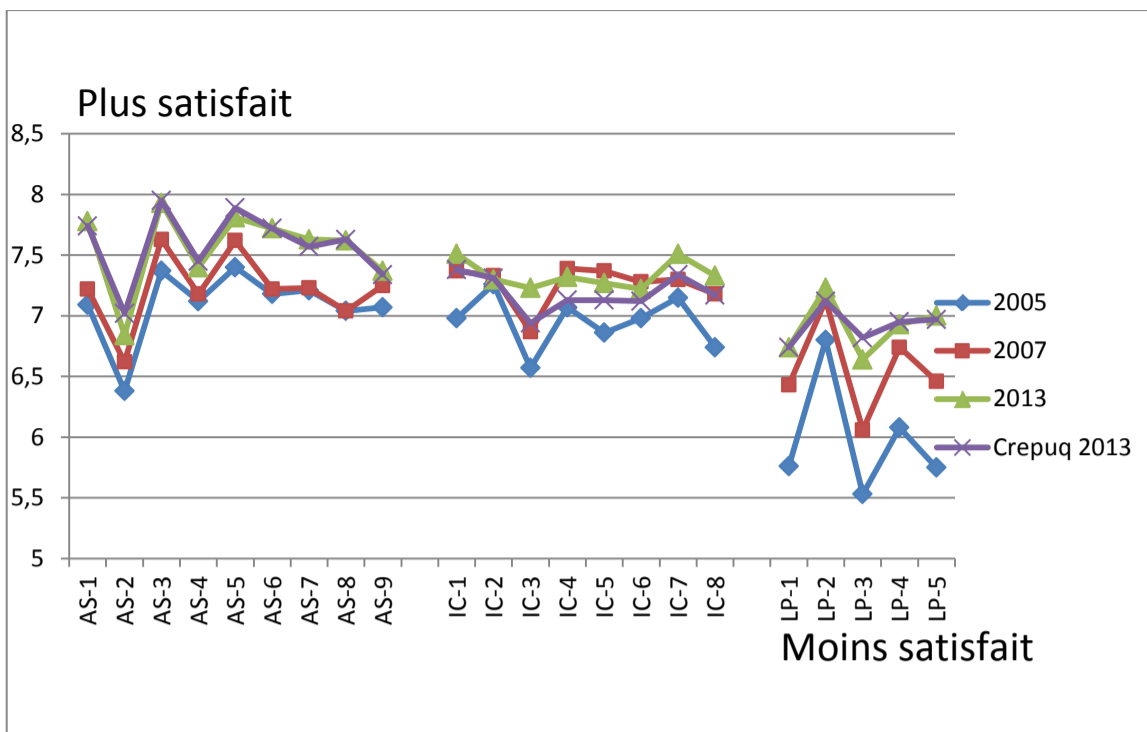


Figure 17. Les services (AS), les collections (IC) et les espaces (LP)

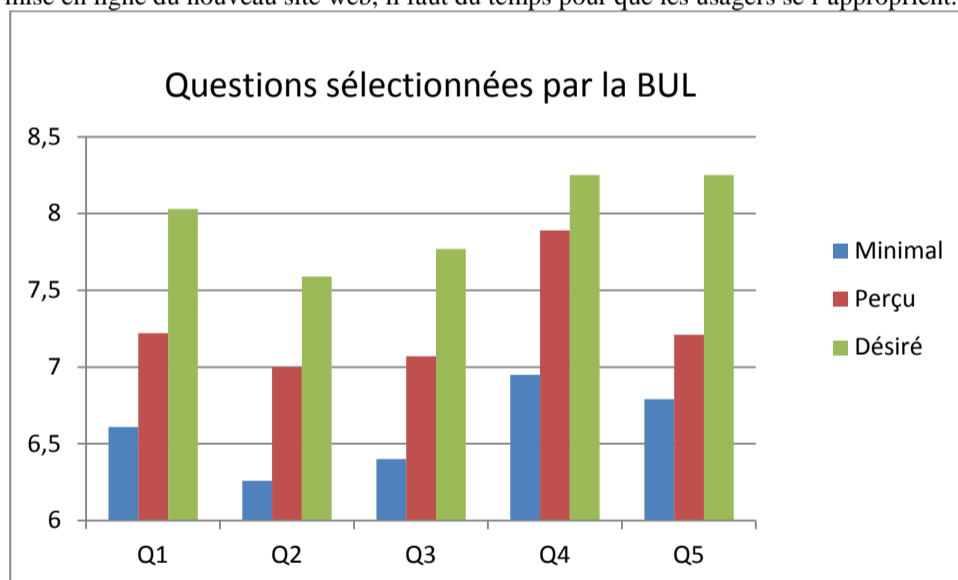
Rappelons toutefois que la perception des services reçus est supérieure aux attentes minimales pour toutes les questions demandées. D'ailleurs, il est notable que l'amélioration de la perception des éléments sondés soit en constante amélioration depuis 2005 pour ce groupe (figure 18). Enfin, ce sont encore les questions liées à la Bibliothèque comme lieux qui obtiennent le plus faible niveau de satisfaction suggérant encore une fois que les réaménagements en cours sont indispensables.



**Figure 18.** Comparaison de l'ensemble des données sur la perception de qualité des services (AS), des collections (IC) et des espaces (LP) entre 2005, 2007, 2013 BUL (n= 1,179 et 2013 CREPUQ (n=7,772) pour les répondants des cycles supérieurs.

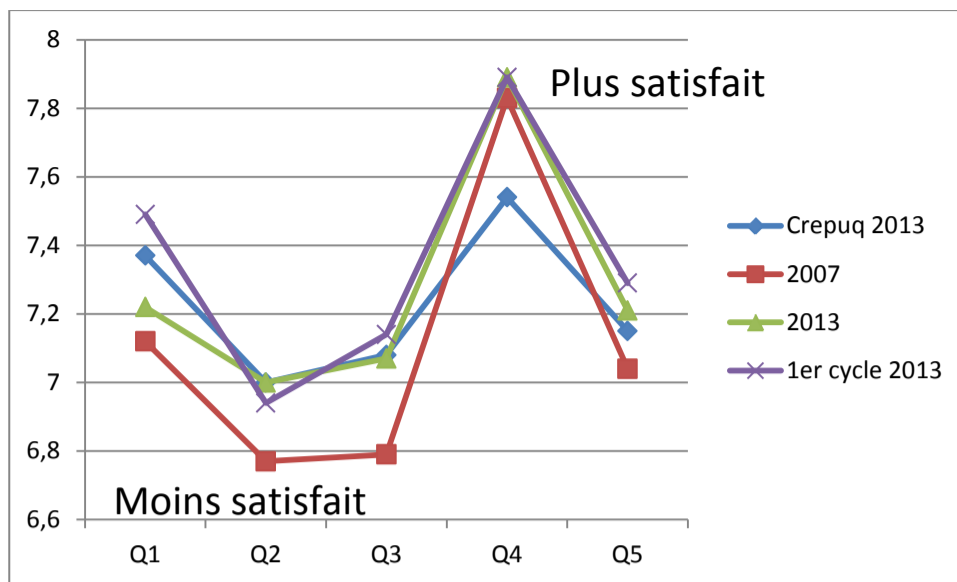
### 6.3 Questions locales ciblées par la BUL pour LibQUAL+ Lite – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.4)

Les réponses aux questions locales indiquent que les étudiants de cycles supérieurs ont une perception globale supérieure aux attentes minimales (figure 19). Toutefois, c'est encore au niveau de la navigation dans le site web (Q5) où la perception est la plus éloignée du service désiré. Les attentes plus élevées annulent l'amélioration de la perception des usagers. Le sondage ayant été fait quelques mois seulement après la mise en ligne du nouveau site web, il faut du temps pour que les usagers se l'approprient.



**Figure 19.** Réponses aux cinq questions choisies par la BUL dans le sondage de 2013. Les questions sont listées au tableau 4 de la section 4.2.

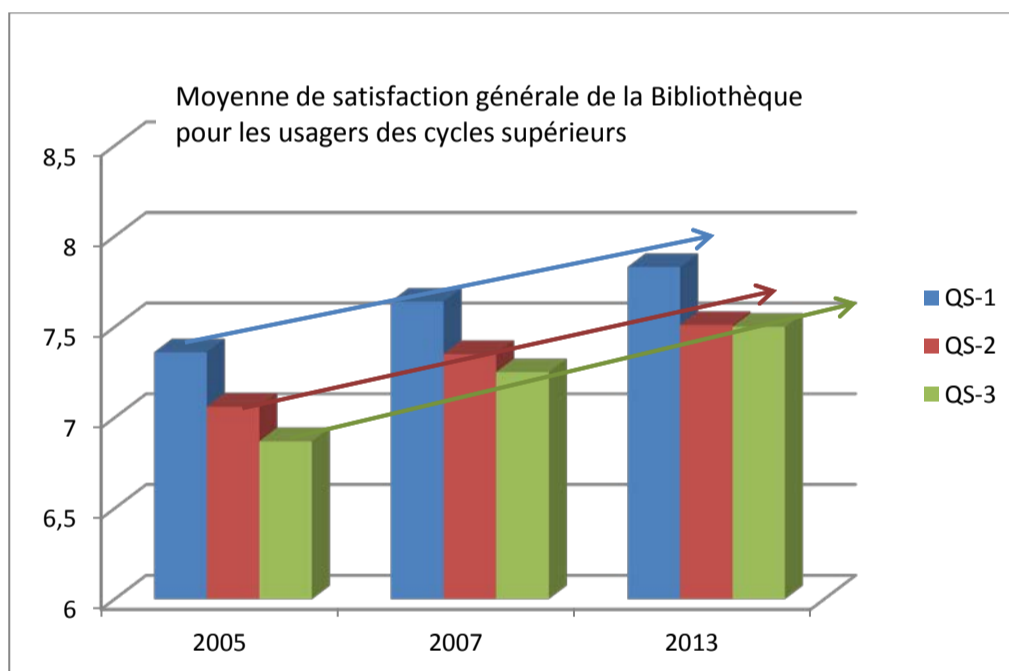
La figure 20 ci-dessous compare les réponses de 2013 des étudiants de cycles supérieurs avec les données de 2007. Tout d'abord il est notable de remarquer que l'ensemble des questions montrent de niveaux de satisfaction à la hausse comparativement à 2007 exception faite de l'affirmation « Q4 : Les services de la Bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent » qui demeure (comme en 2007) à un niveau de satisfaction très élevé. Le résultat de la Q4 est d'ailleurs très supérieur à la moyenne de satisfaction des étudiants gradués de la CREPUQ, suggérant que les heures d'ouverture sont plus appréciées. Bien que supérieur à 2007, le niveau de satisfaction pour l'affirmation « Q1 : Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques » est inférieur aux niveaux de satisfaction moyen de la CREPUQ pour le même groupe et est aussi inférieur à la satisfaction des étudiants de premier cycle.



**Figure 20.** Niveau de satisfaction des étudiants des cycles supérieurs de la BUL pour 2007 et 2013, et de la CREPUQ pour 2013 ainsi que les résultats des étudiants de 1<sup>er</sup> cycle BUL pour 2013.

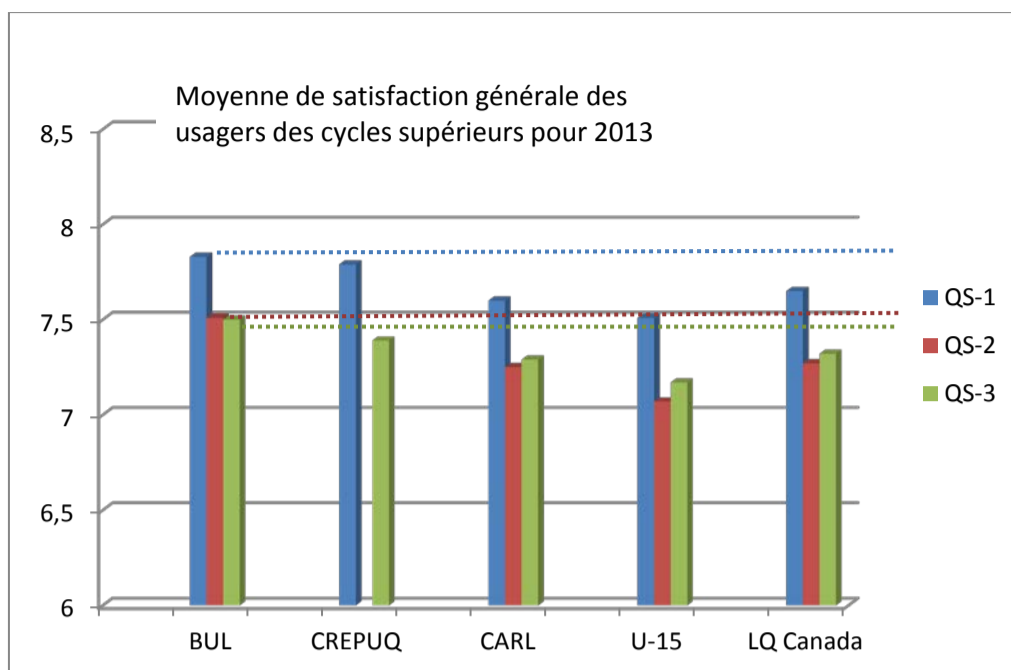
#### 6.4 Questions générales sur la satisfaction globale – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.5)

La figure 21 ci-dessous illustre clairement l'évolution de la satisfaction moyenne de la Bibliothèque depuis 2005. Comme dans les autres groupes déjà discutés, la satisfaction moyenne de clientèle des cycles supérieurs est en constante progression depuis 2005, et ce pour les 3 questions générales (voir tableau 5 section 3.4).



**Figure 21.** Évolution du niveau de satisfaction générale des étudiants des cycles supérieurs depuis 2005.

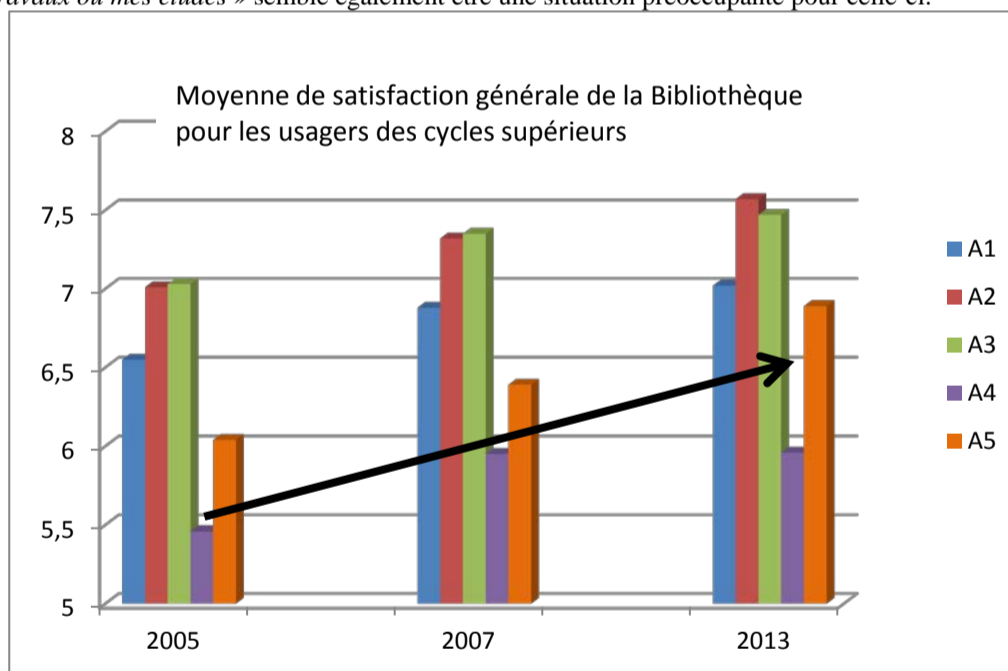
Par ailleurs, la comparaison du niveau de satisfaction de 2013, pour la clientèle des cycles supérieurs de la BUL au niveau moyen de satisfaction de la même clientèle dans d'autres regroupements de bibliothèques, démontre que les usagers de la Bibliothèque de l'Université Laval sont généralement plus satisfaits que l'ensemble des usagers des autres établissements (figure 22).



**Figure 22.** Comparaison entre le niveau de satisfaction des étudiants gradués de la BUL et les résultats moyens d'autres regroupements de bibliothèques<sup>6</sup>.

### 6.5 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5.6)

Comme en témoigne la figure 23, l'appréciation des étudiants des cycles supérieurs sur la pertinence de l'offre de formations documentaires augmente sans cesse depuis 2005. Toutefois, certains éléments sont caractéristiques à cette clientèle. Ainsi la problématique soulevée par l'affirmation « A4 : La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas » semble être particulièrement importante pour cette clientèle. Enfin, l'offre de service de la BUL en ce qui concerne « A5 : La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études » semble également être une situation préoccupante pour celle-ci.



**Figure 23.** Évolution de la satisfaction sur la formation documentaire depuis 2005.

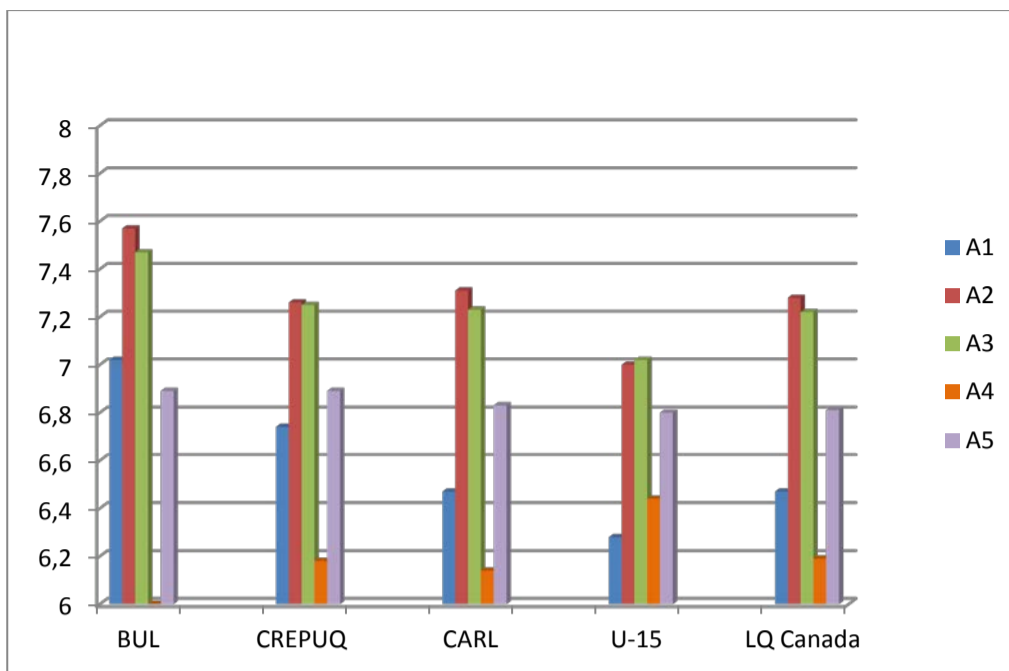
Comme l'illustre la Figure 24, la BUL se compare avantageusement aux autres établissements universitaires canadiens en ce qui concerne les questions 1 à 3 (voir tableau 6 section 3.5) et appréciée de manière équivalente pour la question 5. Par contre, le positionnement de la BUL est nettement en queue de peloton en ce qui concerne l'offre de formation pour « A4 : La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas ». Les usagers ont indiqué en une note moyenne de 5,96 entre les limites de 1 « tout à fait en désaccord » et de 9 « tout à fait en accord » de l'énoncé.

<sup>6</sup> CREPUQ : regroupe 12 universités québécoises;

CARL : regroupe 25 bibliothèques universitaires de recherche;

U-15 : regroupe les 15 les bibliothèques des 15 plus grosses universités de recherche au Canada;

LQ Canada : regroupe les 46 universités canadiennes ayant participé à LibQUAL en 2013.



**Figure 24.** Comparaison des données de 2013 avec quatre regroupements de bibliothèques québécoises et canadiennes.

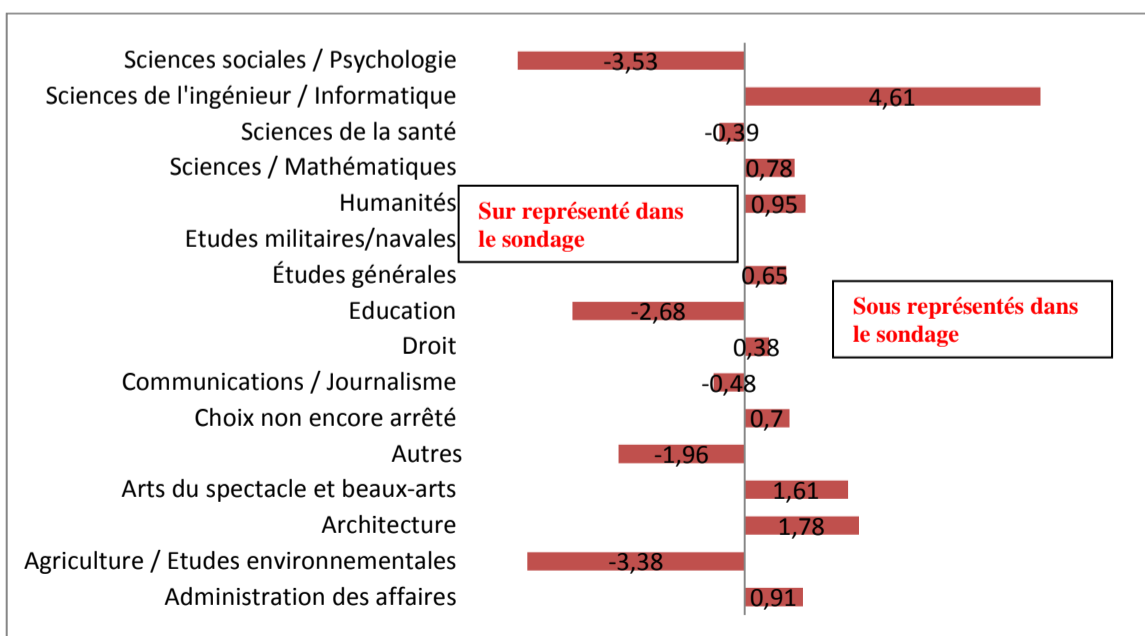
### 6.6 Utilisation de la Bibliothèque par les usagers – Cycles supérieurs (annexe 1, section 5,7)

Les habitudes d'utilisation de la Bibliothèque par les étudiants des cycles supérieurs sont illustrées à la section 5,7 de l'annexe 1. L'élément le plus notable est sans doute l'utilisation quotidienne des ressources de la Bibliothèque (via le web) qui passe de moins de 10% pour les étudiants de premier cycle à plus de 30% pour les étudiants des cycles supérieurs. Ce comportement est intéressant, car ces usagers, comme ceux de premier cycle, utilisent également les moteurs de recherches publics (Google, Yahoo, etc.) à plus de 80%. Cette clientèle moissonne l'information dont elle a besoin à plusieurs sources afin de répondre à des besoins principalement liés à la recherche. En ce qui a trait à l'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque, ces usagers ont un comportement similaire à celui décrit précédemment (voir section 4.6 et 5.6 du document). Une importante variation de l'utilisation hebdomadaire est cependant observée entre 2007 et 2013, passant de 60% à 49%.

## 7. Résultats pour le corps professoral (annexe 1, section 6)

### 7.1 Représentativité par discipline – Corps professoral (annexe 1, section 6.1)

Le corps professoral, proportionnellement bien représenté dans la population, a également répondu au sondage (voir figure 25). La Bibliothèque des sciences humaines est celle principalement fréquentée (61%) alors que 38% des professeurs vont à la Bibliothèque scientifique. Toutefois, contrairement à la population globale des répondants qui est composée de 57% de femmes et de 43% d'homme, la population de professeurs ayant répondu au sondage est composée de 38% de femmes et de 62% d'hommes.



**Figure 25.** Pourcentage de différence entre la population réelle et la population de répondants au premier cycle.

## 7.2 Questions centrales LibQUAL+Lite – Corps professoral (annexe 1, section 6.1)

L'indice de satisfaction des professeurs, face à la qualité de la Bibliothèque pour ses collections (IC-1 à IC-9) et pour ses espaces (LP-1 à LP-5), est tout à fait comparable aux perceptions des autres populations sondées dans la présente étude (figure 26). C'est au niveau des services reçus par le personnel que ce groupe se distingue. En effet, comme l'illustre la figure 25, les professeurs se montrent plus satisfaits que la moyenne des usagers des services personnalisés qui leur sont offerts, particulièrement en ce qui concerne l'énoncé « AS-2 : La Bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager » et « AS-4 : Empressement à répondre aux questions des usagers ». Enfin, les professeurs sont les usagers les moins satisfaits pour l'accès aux documents imprimés dont ils ont besoin (énoncé « IC-3 : Je trouve à la Bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux »).

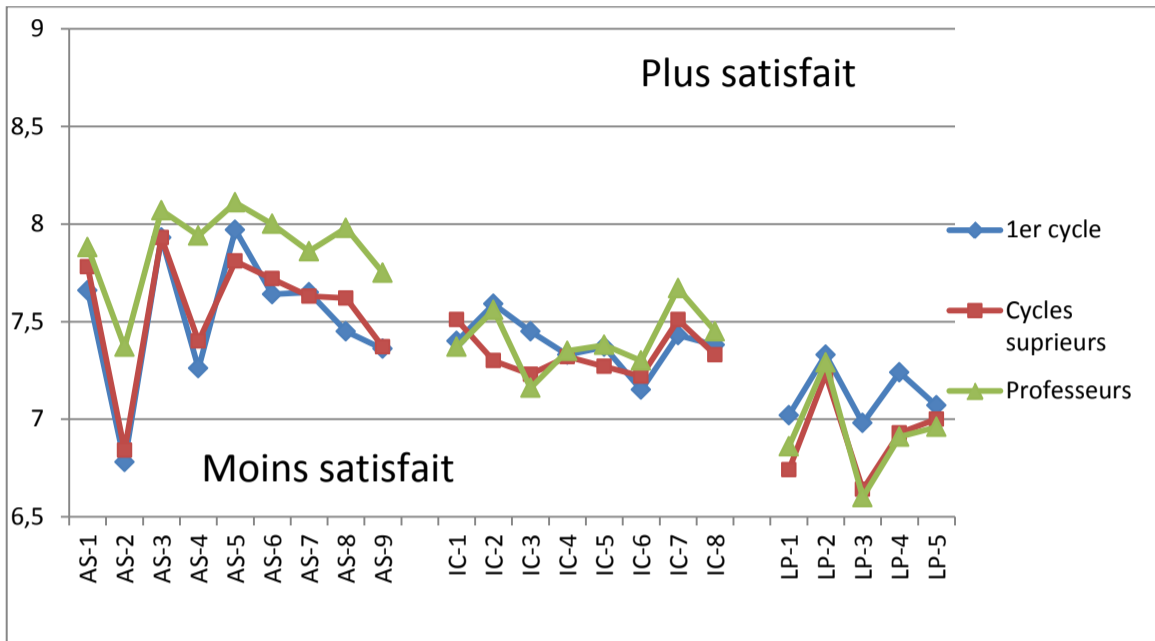


Figure 26. Comparaison du niveau de satisfaction entre les trois principales populations.

La figure suivante (27) illustre bien l'excellent positionnement de la BUL par rapport à plusieurs autres universités québécoises et canadiennes ayant participé à LibQUAL 2013 quant à la perception positive de ses professeurs sur les services, les collections et les espaces de la Bibliothèque. Fait notable, les tendances générales des différents aspects sondés sont les mêmes pour l'ensemble des établissements.

Les professeurs sont globalement peu en accord avec l'énoncé « AS-2 : La Bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager », suggérant qu'il s'agit d'une offre de service difficile à combler de manière générale. Toutefois, la perception des professeurs de l'UL pour la question « LP-3 : Des locaux invitants et confortables » est nettement en dessous de la majorité des bibliothèques québécoises et du U15.

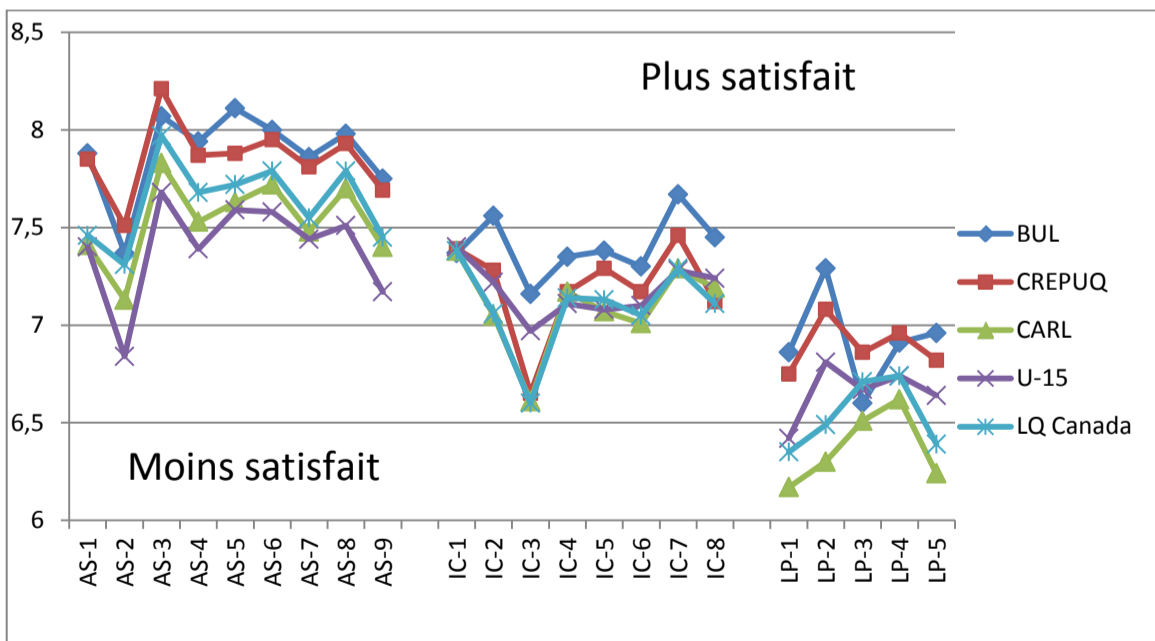


Figure 27. Comparaison du niveau de satisfaction du corps enseignant pour plusieurs regroupements de bibliothèques lors de l'enquête LibQUAL 2013.

## 7.3 Questions locales ciblées par la BUL LibQUAL+Lite 2013 – Corps professoral (annexe 1, section 6.4)

Les résultats du sondage en ce qui concerne la perception des professeurs quant aux éléments choisis par la BUL (tableau 4, section 4.2), sont préoccupants, particulièrement en ce qui concerne la question « Q5 : Une

navigation simple dans les pages web du site de la Bibliothèque » alors que le minimum attendu de la qualité du service n'est pas atteint (figure 28). Il s'agit en fait du seul élément de l'ensemble du sondage où les perceptions de la qualité du service offert sont inférieures aux attentes minimales. Le PEB (Q1) et le site web (Q5) suscitent les attentes les plus élevées de la part de cette clientèle.

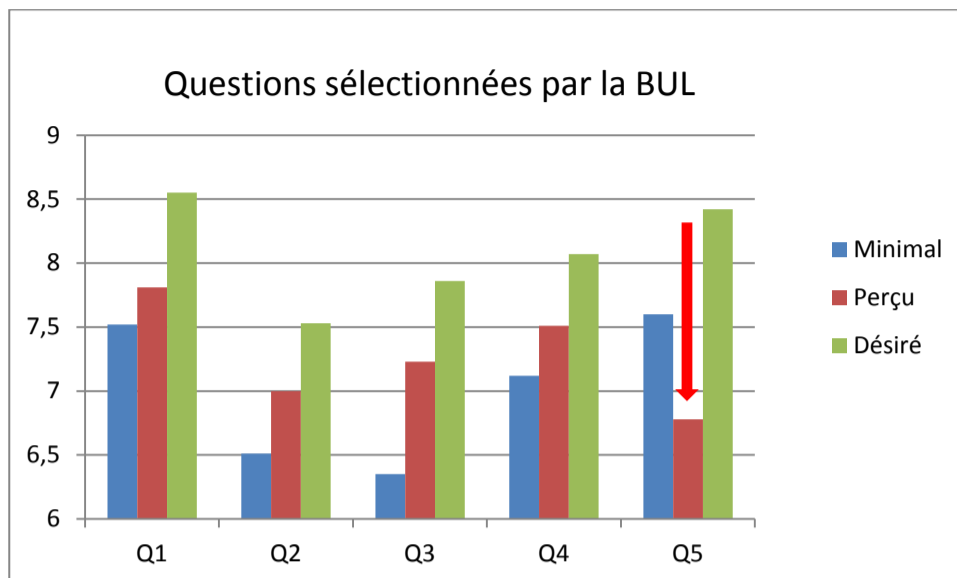


Figure 28. Perception des services pour les cinq éléments sélectionnés par la Bibliothèque.

Comparativement aux deux populations (Figure 29) précédentes de l'UL, les professeurs se singularisent pour les questions « Q1 : Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques », « Q4 : Les services de la Bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent » et « Q5 : Une navigation simple dans les pages web du site de la Bibliothèque ». En effet, alors que les professeurs sont plus satisfaits que la moyenne en ce qui concerne l'efficacité du PEB, ils le sont beaucoup moins que la moyenne sur les heures d'ouverture et sur la facilité de navigation sur le site web de la Bibliothèque. Cette situation n'est toutefois pas propre à la BUL. En effet, la comparaison des résultats à ceux de différents regroupements d'universités canadiennes (Figure 30) illustre très bien que la facilité de navigation sur les sites web des différentes bibliothèques est systématiquement perçue comme étant inférieure aux attentes des professeurs. Ainsi la Bibliothèque de l'Université Laval ne fait pas exception à la règle.

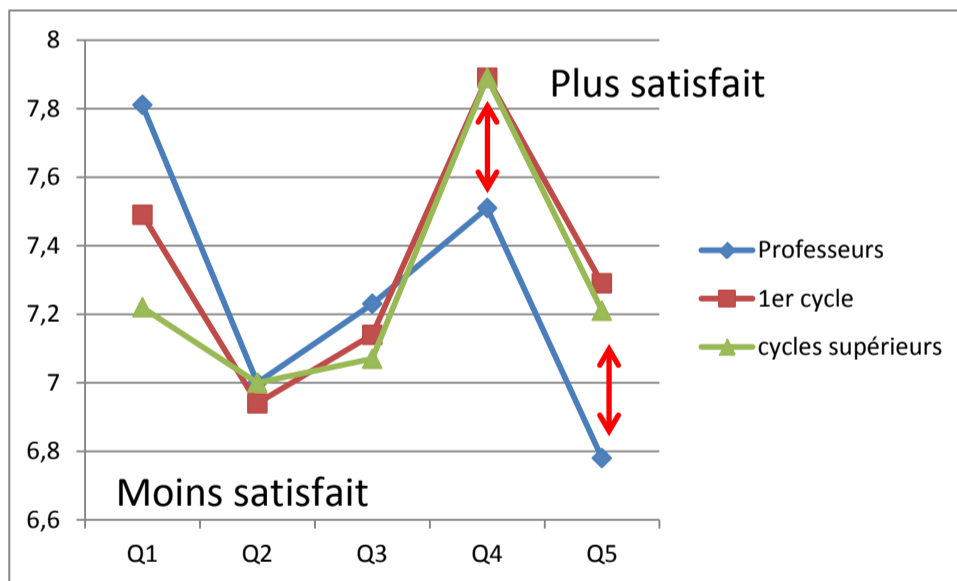
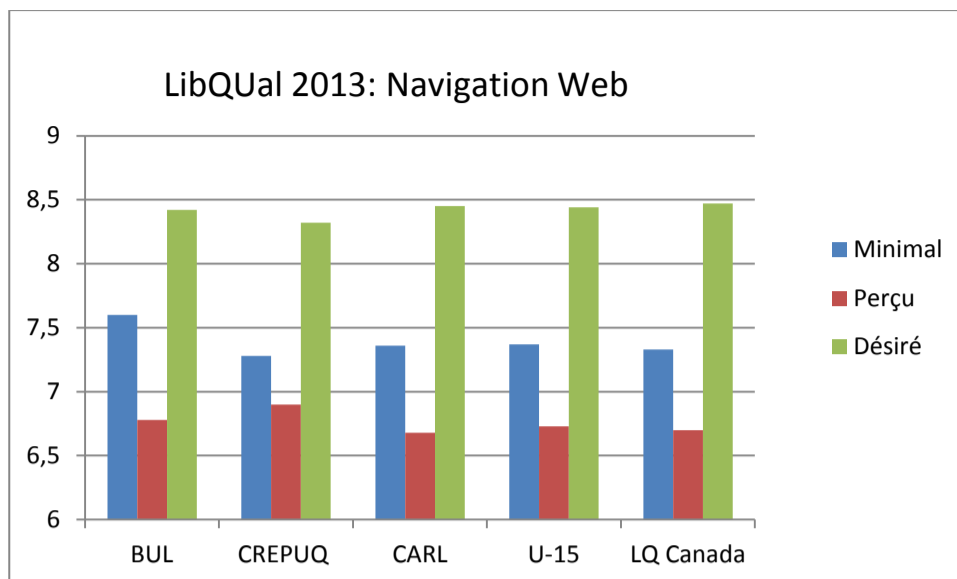


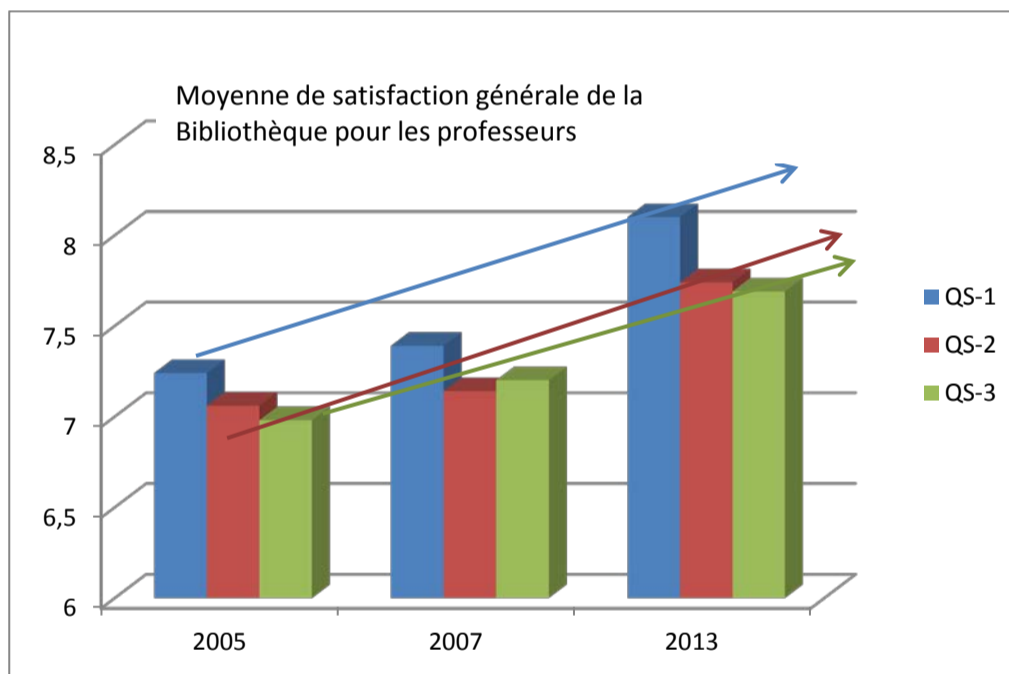
Figure 29. Comparaison entre les différentes populations pour les questions propres à la Bibliothèque.



**Figure 30.** Comparaison avec les résultats LibQUAL 2013 de différents regroupements d'universités canadiennes pour la question : « Une navigation simple dans les pages web du site de la Bibliothèque ».

#### 7.4 Questions générales sur la satisfaction globale – Professeurs (annexe 1, section 6.5)

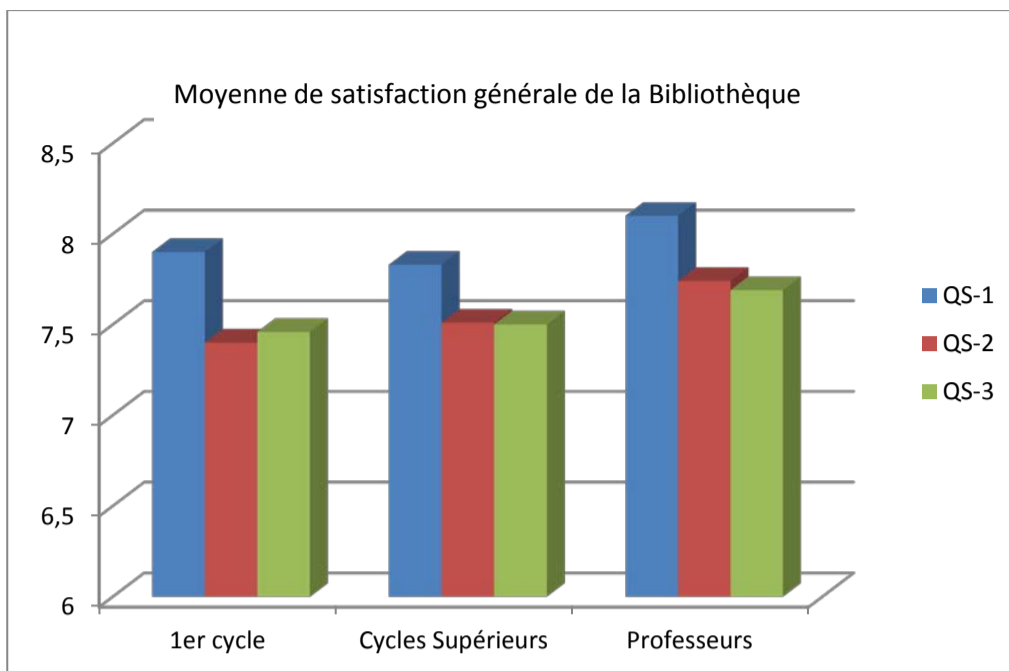
Ces trois questions d'ordre générales (tableau 5, section 4.5) évaluent l'adhésion des professeurs aux trois énoncés sur leur satisfaction générale face à la Bibliothèque (figure 31). À l'instar des autres clientèles (figure 14 et figure 21), la satisfaction générale des professeurs augmente systématiquement depuis 2005, particulièrement en ce qui concerne la « QS-1 : En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la Bibliothèque ».



**Figure 31.** Évolution du niveau de satisfaction des professeurs depuis 2005.

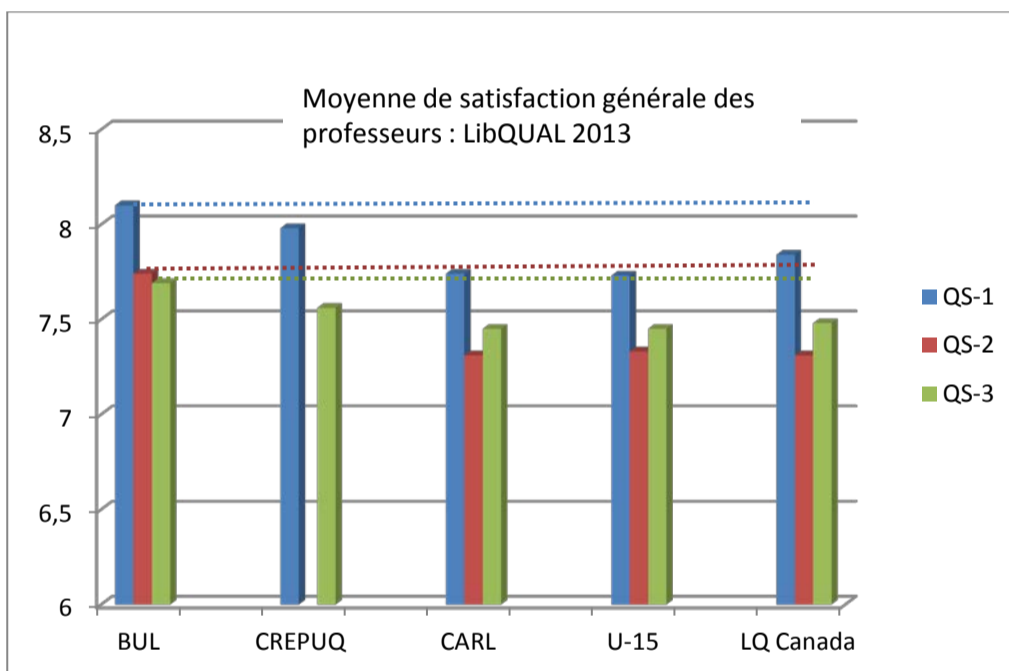
En comparant la satisfaction générale entre les différentes populations de l'UL (figure 32) il est notable que les professeurs soient globalement plus satisfaits de leur expérience avec les services de la Bibliothèque.





**Figure 32.** Comparaison entre les différentes populations UL.

Enfin, comme l'illustre la figure 33, l'adhésion des professeurs de l'UL face à la Bibliothèque se positionne de manière très avantageuse comparativement à la moyenne de l'ensemble des universités québécoises et canadiennes.

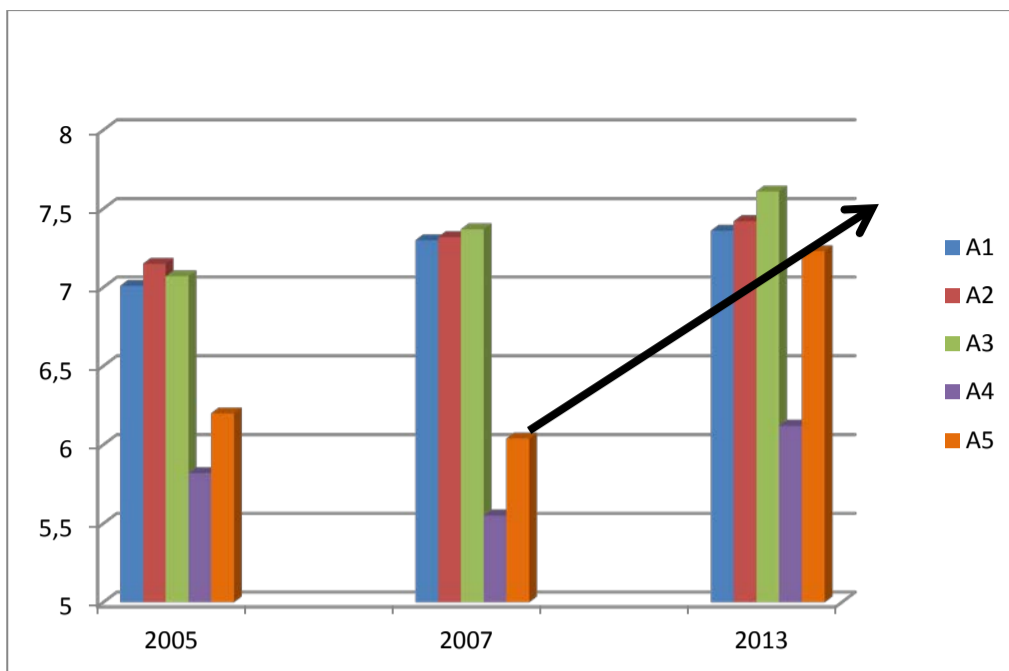


**Figure 33.** Comparaison avec les résultats de différents regroupements d'universités québécoises et canadiennes.

### 7.5 Questions sur la maîtrise de l'information par les usagers – Professeurs (annexe 1, section 6.6)

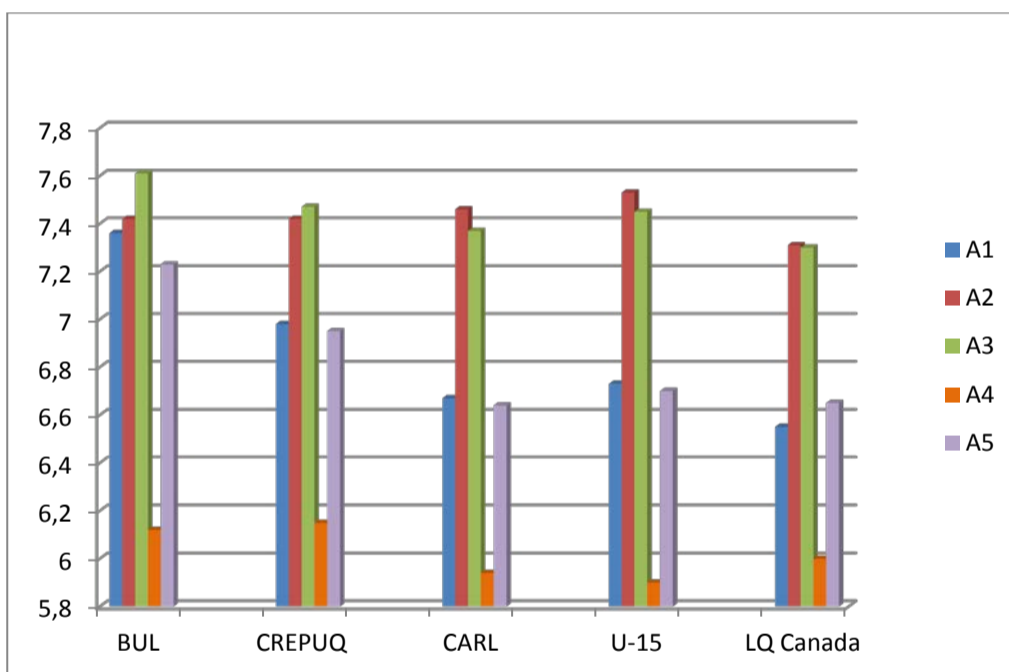
La figure 34 présente les résultats des réponses des professeurs sur les cinq questions propres à la formation documentaire. Comme en témoigne cette figure, les professeurs sont en bon accord<sup>7</sup> (en moyenne plus de 7,25 sur 9 pour 2013) avec les affirmations 1 à 3, en constante progression depuis 2005. Bien que présentant une amélioration depuis 2007, l'affirmation « A4 : la Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas » reste celle faisant le moins l'unanimité auprès de cette clientèle (moyenne de 6,1 sur 9). Enfin, l'adhésion des professeurs à l'affirmation « A5 : La Bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études » a fait un bond spectaculaire depuis 2007, suggérant un impact majeur et positif des formations offertes par la Bibliothèque à cette clientèle.

<sup>7</sup> 1 = fortement en désaccord et 9 = fortement en accord



**Figure 34.** Comparaison avec les enquêtes LibQUAL 2005 et 2007 de la BUL.

Comme pour différents paramètres discutés précédemment, la figure 35 illustre bien que l'opinion des professeurs de l'UL est, de manière générale, plus positive que l'ensemble de la moyenne des autres universités québécoises ou canadiennes. Le faible niveau d'adhésion pour l'affirmation « A4 : la Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas » est généralisé à l'ensemble des institutions ayant effectué l'enquête en 2013.



**Figure 35** Comparaison avec les résultats de différents regroupements d'universités québécoises et canadiennes.

#### 7.6 Utilisation des ressources et espaces de la Bibliothèque – Professeurs (annexe 1, section 6,7)

Les habitudes d'utilisation de la Bibliothèque par les professeurs sont illustrées à la section 6,7 de l'annexe 1. L'élément le plus notable est sans doute l'utilisation quotidienne des ressources de la Bibliothèque (via le web) qui comme les étudiants des cycles supérieurs culmine à plus de 30%. Tout comme l'ensemble des étudiants, presque 80% des professeurs utilisent les moteurs de recherches publics (Google, Yahoo, etc.) quotidiennement. Cette clientèle moissonne donc l'information dont elle a besoin à plusieurs sources afin de répondre à ses besoins principalement liés à la recherche. En ce qui a trait à l'utilisation sur place des ressources de la Bibliothèque, ces usagers ont un comportement similaire à ceux décrits précédemment (voir section 4.6, 5.6 et 6,6 du document). La proportion d'utilisation hebdomadaire des ressources sur place (30%) et sur le web (74%) est en diminution par rapport à 2007, tant sur place (34%) que sur le web (86%).

## 8. Sommaire des commentaires reçus dans le cadre de l'enquête LibQUAL 2013

### 8.1 Généralités

Dans le cadre de l'enquête LibQUAL 2013, 1 414 répondants ont laissé des commentaires. Ces commentaires sont extraits de la base de données de LibQUAL et conservés dans un fichier Excel. Chaque ligne de commentaires contient également les données démographiques de la personne. L'ensemble des commentaires est disponible à l'annexe 5. Il s'agit d'un chiffrier Excel dans lequel les données peuvent être triées par type d'usagers, par faculté d'appartenance et par bibliothèque de rattachement.

### 8.2 Analyses des commentaires

Plus de 1 400 commentaires ont été donnés par les participants à l'enquête LibQUAL Lite+ 2013 de la Bibliothèque. Cela correspond à environ 2,8% de la population totale sondée. Il faut donc interpréter ces commentaires avec prudence. Les 1 414 commentaires ont été regroupés en 10 grandes familles (tableau 9) et pour chacune les points positifs et les points négatifs ont été séparés. Globalement, les commentaires positifs et négatifs sont en nombre équivalent représentant donc 50% chacun. L'analyse granulaire de ces commentaires demanderait un temps considérable et la représentativité pourrait, dans certains cas, être mise en doute. Ainsi, seuls les thèmes représentant plus de 10% des commentaires totaux obtenus ont été analysés de plus près (en jaune dans le tableau 9).

Collections		Espaces		Services		Généraux	
Positif	Négatif	Positif	Négatif	Positif	Négatif	Positif	Négatif
112	144	204	343	300	73	175	4
8%	10%	14%	24%	21%	5%	12%	0%
Heures d' ouverture		Locaux d'équipes		Modalité de prêt de prêt		Outils technologiques	
Positif	Négatif	Positif	Négatif	Positif	Négatif	Positif	Négatif
9	52	7	83	6	35	45	63
1%	4%	0%	6%	0%	2%	3%	4%
Site web et Ariane				Règlements			
Positif		Négatif		Positif		Négatif	
26		60		3		59	
2%		4%		0%		4%	

**Tableau 9.** Les dix grandes familles de commentaires identifiées.

#### 8.2.1 Collections

18% des commentaires totaux reçus concernaient la collection et plus de la moitié (10 des 18%) étaient des éléments négatifs. Les usagers les plus insatisfaits sont clairement les étudiants des cycles supérieurs (tableau 10) qui sont responsables de plus de la moitié des commentaires négatifs du sondage. Les éléments soulevés sont toutefois les mêmes pour l'ensemble des usagers, peu importe la bibliothèque fréquentée.

Trois types de commentaires ont été identifiés pour les collections, soit, en ordre d'importance, les commentaires généraux, la documentation électronique et la disponibilité. La grande majorité des commentaires généraux négatifs portent sur des abonnements disciplinaires précis que la Bibliothèque ne possède pas. Ces ressources sont pour la plupart très spécialisées et n'ont probablement jamais été demandées via les suggestions d'achat. En ce qui concerne la documentation électronique, les remarques sont de deux ordres, soit une l'accroissement du contenu en documentation électronique de manière générale et plus particulièrement au niveau des livres, manuels de cours et des romans. Enfin, les commentaires sur la disponibilité indiquent que plusieurs des ouvrages obligatoires demandés par les professeurs ne sont pas disponibles à la Bibliothèque, que la collection de droit devrait être empruntable et qu'entreposer des livres dans un centre de conservation n'est pas acceptable (pas pratique, pas visible, etc.). Sur une note plus positive, notons qu'un nombre significatif de répondants apprécie la qualité des ressources électroniques mises à leurs dispositions et la facilité d'accès à distance.

Commentaires sur les collections par type d'usagers				
Global				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	Total
Positif	3,3%	2,5%	1,1%	7,0%
Négatif	3,1%	5,2%	0,6%	8,9%
Pour la Bibliothèque scientifique				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	
Positif	0,6%	0,9%	0,4%	2,0%
Négatif	0,9%	1,4%	0,3%	2,6%
Pour la Bibliothèque des sciences humaines et sociales				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	
Positif	2,5%	1,6%	0,7%	4,8%
Négatif	2,0%	3,6%	0,4%	5,9%

**Tableau 10** : Pourcentage du total des commentaires sur les collections (n = 1413).

### 8.2.2 Espace

Ce sont les espaces de la Bibliothèque qui ont généré le plus de commentaires de la part des répondants avec un total de 547, ce qui représente 38% de tous ceux reçus. De ce nombre 343 sont des commentaires négatifs qui se recoupent sur deux principaux sujets : les places de travail et l'état physique des lieux.

Le manque de place de travail, particulièrement à la BSHS (103 des 115 commentaires), semble être l'élément le plus frustrant pour les étudiants. Bien que ces derniers mentionnent qu'un ajout de places au 4e étage serait souhaitable, ils suggèrent un ajout de places de manière générale (peu importe l'étage). Plusieurs répondants suggèrent même de retirer les fauteuils et divans afin de les remplacer par des tables de travail individuelles. Par ailleurs, le nombre de locaux de travail actuellement disponible pour de petites équipes (2 à 4) semble être insuffisant pour répondre aux besoins des étudiants. Enfin, quelques répondants ont souligné que des cubicules de plus grandes dimensions seraient souhaités afin de pouvoir utiliser un ordinateur portable tout en travaillant sur des documents papier et, d'autre part, parce que l'isolement qu'ils procurent favorise la concentration.

Sans surprise, l'état physique des lieux reçoit également son lot de commentaires négatifs<sup>8</sup>, particulièrement pour la Bibliothèque scientifique (BS) (le tiers des 99 commentaires). De manière générale, les usagers de la BS indiquent que les espaces ont un urgent besoin de rénovation entre autres en raison de la température instable, de la mauvaise aération et du manque de lumière naturelle. Ces mêmes usagers mentionnent également que le mobilier est obsolète, inapproprié dans le contexte technologique actuel (p.ex. prise de courant), mais surtout que les chaises sont inconfortables. Les répondants utilisant la BSHS suggèrent pour leur part de rénover l'ensemble des étages pour les rendre aussi fonctionnels et attrayants que le 4e étage. Les raisons invoquées sont similaires à celles de la BS.

<sup>8</sup> Exemple de commentaire d'un usager de la Bibliothèque scientifique : « Environnement dépassé, mauvais éclairage, sentiment de sécurité faible, peu accueillant... »

Des 204 commentaires positifs reçus, plus de 60% ciblent la qualité des espaces du 4e étage de la BSHS. Les usagers apprécient la lumière naturelle, le confort du mobilier et l'ambiance de travail.

Commentaires sur les espaces par type d'usagers				
Global				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	Total
Positif	8,8%	3,8%	0,6%	13,2%
Négatif	16,1%	6,8%	0,6%	23,4%
Pour la Bibliothèque scientifique				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	
Positif	1,3%	0,4%	0,1%	1,9%
Négatif	4,0%	1,2%	0,0%	5,2%
Pour la Bibliothèque des sciences humaines et sociales				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	
Positif	7,3%	3,2%	0,4%	10,9%
Négatif	11,5%	5,4%	0,6%	17,4%

**Tableau 11** : Pourcentage du total des commentaires sur les espaces (n = 1413).

### 8.2.3 Services

Les services offerts par la Bibliothèque ont généré 26% des commentaires totaux et la grande majorité (80%) sont positifs pour l'ensemble des clientèles, peu importe la bibliothèque fréquentée (tableau 12). Les qualificatifs les plus utilisés par les répondants se regroupent en 4 catégories pour le service : aimable, accueillant, disponible, serviable et dévoué. En terme plus précis, un grand nombre d'utilisateurs relèvent la grande compétence et les qualifications du personnel de la Bibliothèque. Un grand nombre de commentaires font également l'éloge des bibliothécaires disciplinaires ou des techniciens de manière ciblée (le nom du Bibliothécaire ou technicien est mentionné) ce qui suggère que les services personnalisés sont fortement appréciés. Enfin, un nombre non négligeable de répondants soulignent la qualité des formations, tutorielles et du service de PEB.

Commentaires sur les services par type d'usagers				
Global				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	Total
Positif	10%	7%	2%	21%
Négatif	3%	2%	0%	5%
Pour la Bibliothèque scientifique				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	
Positif	3%	2%	0%	5%
Négatif	1%	0%	0%	1%
Pour la Bibliothèque des sciences humaines et sociales				
	1er Cycle	Cycles supérieurs	Professeurs	
Positif	7%	5%	1%	16%
Négatif	2%	2%	0%	4%

**Tableau 12** : Pourcentage du total des commentaires sur les services (n = 1413).

### 8.2.4 Commentaires généraux

Les commentaires généraux sont presque entièrement des remarques positives sur le bon service et le bon travail effectué par les employés de la Bibliothèque. Aucun service ou ressource en particulier n'est mentionné autre qu'une perception positive de l'ensemble de la BUL. Ces commentaires représentent tout de même 12% de tous les commentaires reçus.

## 9. Conclusions de l'enquête LibQUAL+Lite 2013

L'enquête LibQUAL+Lite a été mise en ligne du 11 février au 6 mars 2014. Plus de 4 000 personnes y ont répondu et la distribution des répondants est, de manière générale, représentative de la population actuelle de l'Université Laval. Toutefois, les intitulés proposés dans le sondage ont surement induit plusieurs répondants en erreur, car les disciplines « Études générales » et « Humanités » sont fortement sous-représentées au profit de « Sciences sociales/psychologie » et « Autres ».

### 9.1 Services

La perception de la qualité des services offerts par la Bibliothèque est en constante progression depuis 2005 (de 6,71 à 7,36 sur 9). Cette augmentation démontre clairement que l'ensemble des employés de la BUL a entrepris, depuis 2005, de multiples actions positives ayant amélioré le niveau de la satisfaction. Pour l'ensemble des énoncés, le niveau de satisfaction des professeurs est toujours plus élevé que les autres clientèles, surtout en ce qui concerne l'énoncé « AS-2 : La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager » suggérant ainsi que la capacité à répondre à leurs besoins est élevée. Toutefois, ce même énoncé (AS-2) ainsi que les énoncés « AS-4 : Empressement à répondre aux questions des usagers » et « AS-9 : Un traitement des problèmes de service à l'usager sur lequel on peut compter » sont les éléments les moins satisfaisants, particulièrement pour les étudiants. L'évaluation négative de ces trois énoncés, qui sont fortement liés entre eux, suggère que les usagers (particulièrement les étudiants) n'ont pas l'impression que les services répondent à certains de leurs besoins spécifiques et que le temps de réaction pour répondre à certains de ces problèmes est trop long. L'objectif de la BUL d'améliorer les services personnalisés, entre autres via l'intégration à l'ENA et par la création d'un centre d'apprentissage, devrait améliorer le niveau de satisfaction des usagers.

### 9.2 Collections

C'est pour l'offre documentaire et son accessibilité que les attentes de la clientèle sont les plus élevées (8.06 sur 9), et ce pour tous les aspects sondés. Tout comme pour les services, le niveau de satisfaction s'est généralement amélioré depuis 2007, à l'exception des énoncés IC-4, IC-5 et IC-6<sup>9</sup> dont le niveau de satisfaction est similaire à celui observé en 2007. Ces trois éléments sont liés autour du contenu numérique disponible à la Bibliothèque et des outils de recherches mis à la disposition des usagers (autant le moteur de recherche que les ordinateurs). En ce qui concerne la qualité du contenu en ligne, nul doute qu'il s'agit d'une mauvaise perception des usagers puisque plus de 7M\$ par année sont consacrés aux ressources électroniques et que le budget d'acquisition est parmi les plus importants du U15. Une campagne de communication ciblée sur cet aspect amènerait sans doute une meilleure compréhension de la part des usagers.

En ce qui concerne le repérage des contenus électroniques, il semble clair que l'objectif stratégique de migrer vers un outil de découvert unifié est tout à fait pertinent. Il semble en effet que les outils de repérage actuel (Ariane ou Ariane article) aient des limitations auxquelles les usagers, grands utilisateurs de Google, soient de plus en plus sensibles. Le développement d'« Ariane 3 » est donc plus que jamais une priorité. Enfin, la BUL devra aussi, en fonction de sa capacité financière, se pencher sur sa capacité à remplacer plus rapidement les postes informatiques de la Bibliothèque.

Il faut toutefois mettre ces résultats en perspectives. En effet, les niveaux de satisfaction démontrent que les usagers de la BUL, comparés à ceux des autres grandes BU, sont beaucoup plus satisfaits, et ce même si les attentes sont plus élevées à l'UL. En ce sens, toute amélioration de la performance de la BUL permettra de celle-ci de se positionner encore mieux en tant que grande Bibliothèque de recherche.

### 9.3 Espaces

Les résultats du sondage à propos de la composante « espace » de la Bibliothèque sont de loin les plus variables, comme en témoigne la déviation standard de la qualité des espaces qui est de 1.43. Cette déviation peut être attribuée à la grande disparité de l'offre de service au moment où le réaménagement est en cours. Une amélioration de cette composante, au cours de la progression de l'échéancier, devrait être observée.

Il semble étonnant que les plus grands utilisateurs des espaces, les étudiants, apprécient mieux ceux-ci que les enseignants (qui viennent peu à la BUL). L'appréciation est basée sur une perception antérieure et des efforts en communication seraient nécessaires pour réajuster le tir.

Les énoncés ayant les niveaux de satisfactions les plus bas (toute catégorie confondue) sont « LP-1 : Des locaux de Bibliothèques qui incitent à l'étude et à l'apprentissage » et « LP-3 : Des locaux invitants et confortables ». Ainsi les locaux de la Bibliothèque n'incitent pas particulièrement à l'étude (LP-1) et ce sans doute parce qu'ils ne sont ni invitants ni confortables (LP-3). Bien que le niveau de satisfaction sur les espaces de la BUL se soit grandement amélioré depuis 2005, la comparaison avec les BU de la CREPUQ démontre que le positionnement actuel dans ce groupe reste moyen. Les travaux de rénovation entrepris à la

<sup>9</sup> IC-4 : J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin.

IC-5 : Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.

IC-6 : Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche.

Bibliothèque depuis 4 ans sont donc impératifs et permettront d'améliorer la satisfaction des usagers ainsi que la compétitivité de l'établissement. Cependant, ces travaux étant planifiés sur plusieurs années, une réflexion sur des investissements immédiats pour du mobilier plus confortable (p.ex. chaises) devrait être entamée.

#### 9.4 Questions ciblées BUL/CREPUQ

Le premier élément notable est l'augmentation systématique des attentes de ce que devrait être un service minimal et le service désiré entre 2007 et 2013. Ainsi, il semble que les usagers soient plus exigeants qu'en 2007 pour les 5 éléments sondés. Deux des éléments se singularisent (figure 4). Tout d'abord, les usagers accordent une grande importance aux heures d'ouverture (minimum désiré de 6,95). C'est aussi cet élément qui se rapproche le plus du service souhaité (de 8,22), avec une moyenne de satisfaction de 7,86. Ces résultats indiquent que les heures d'ouverture proposées sont adéquates pour une grande majorité de la clientèle. Sur le plan de la facilité de navigation dans le site web de la BUL, la différence entre le niveau désiré de service et le niveau perçu reste grande (0,92), ce qui indique une insatisfaction relative de la clientèle. Les gains réalisés avec l'amélioration de la perception ont été presque entièrement annulés par l'augmentation des attentes. Il faut aussi considérer que le sondage a été fait quelques mois seulement après la mise en ligne du nouveau site web et qu'il faut du temps pour que les usagers se l'approprient. À ce chapitre, la BUL ne se démarque pas et est dans la moyenne de perception des BU canadiennes, ce qui est globalement assez faible.

#### 9.5 Satisfaction globale

Ces trois questions évaluent l'adhésion des usagers aux trois énoncés sur leur satisfaction générale face à la Bibliothèque. Elles sont les mêmes que pour les sondages précédents (2005 et 2007). La satisfaction globale des usagers est bonne avec une moyenne de 7,6. La caractéristique la plus spectaculaire est l'augmentation constante et importante de la satisfaction générale depuis 2005 (passant de 7 à 7,6). La comparaison avec les BU canadiennes montre que la BUL se positionne très avantageusement en terme de satisfaction des usagers pour les trois énoncés. Le travail constant investi dans l'amélioration des services et sur les modes d'interaction avec les usagers explique sans doute cet excellent positionnement.

#### 9.6 Maîtrise de l'information

Ces cinq questions ciblent particulièrement la capacité de la Bibliothèque à contribuer à l'amélioration des compétences informationnelles des usagers dans la recherche ainsi qu'à la sélection de documentation pertinente et à la fine pointe de leur champ d'intérêt. La moyenne obtenue de 6,95 (sur 9) suggère que certains éléments pourraient être améliorés. Toutefois, cette moyenne est légèrement supérieure à la moyenne des universités québécoises (6,84 – rapport CREPUQ LibQUAL 2013).

Tout d'abord, c'est la moyenne de satisfaction pour l'affirmation «A-4 : *La Bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas* » qui montre la plus faible adhésion. En ce sens, il faudrait porter une attention particulière à l'identification des sources ayant un contenu fiable des autres. Cet élément reste néanmoins surprenant considérant le nombre et la diversité de formations offertes chaque année par la Bibliothèque. L'aspect « informel » ou « non obligatoire » de ces formations explique sans doute cette situation. L'offre de service est disponible, mais n'est pas incluse dans le cursus des étudiants. Une meilleure intégration aux programmes disciplinaires pourrait sans aucun doute améliorer grandement la situation. Malgré tout, il faut noter que l'amélioration de du corpus de formation depuis quelques années a eu un effet très positif sur les usagers considérant la progression constante et marquée de l'adhésion à ces affirmations par la clientèle depuis 2005 (de 6,3 à 6,9).

#### Remerciements :

L'administration d'un tel sondage n'est pas le travail d'une seule personne mais celui d'une équipe dévouée. En ce sens, je tiens à remercier chaleureusement, Brigitte Béland, Susanne Brillant, Pierre Chicoine, Nathalie Lachance, Marie-Josée Marquis, Andréane Sicotte et Marie-Eve Truchon de leur travail remarquable dans tous les aspects de la création de ce rapport.

## ANNEXES

**Annexe 1 : Rapport LibQUAL+ Lite 2013 ([Lien](#))**

**Annexe 2 : Bilan de la campagne sondage LibQUAL+ Lite 2013 ([Lien](#))**

**Annexe 3 : Méthodologie de sondage et structure démographique**

**Annexe 4 : Comparaison avec les universités du U15**

**Annexe 5 : Fichier Excel : *Libqual 2013\_analyse des commentaires publics* ([Lien](#))**



## ANNEXE 3

### Méthodologie de sondage et structure démographique

#### 1. Méthodologie de sondage

Contrairement au sondage LibQUAL fait en 2007 où un échantillonnage de 5 000 usagers ont reçu une invitation par courriel, le sondage 2013 a été ouvert à l'ensemble des étudiants et employés de l'université. Plus de 50 000 personnes ont été rejointes, desquelles 4 082 (7,6%) ont répondu à la demande. Sur les 4 082 répondants, 1 413 ont laissé des commentaires sur divers aspects de la Bibliothèque dépassant souvent le cadre des questions proposées. Le courriel initial du 11 février ainsi que le rappel, également fait par courriel, le 27 février, a généré environ 85% des réponses obtenues dans les jours suivants l'envoi du message (figure 1). Afin de motiver les répondants, plusieurs prix ont été offerts, dont un I-Pad de dernière génération. L'annexe 3 donne les détails des moyens de communication mis en œuvre pour cette campagne.

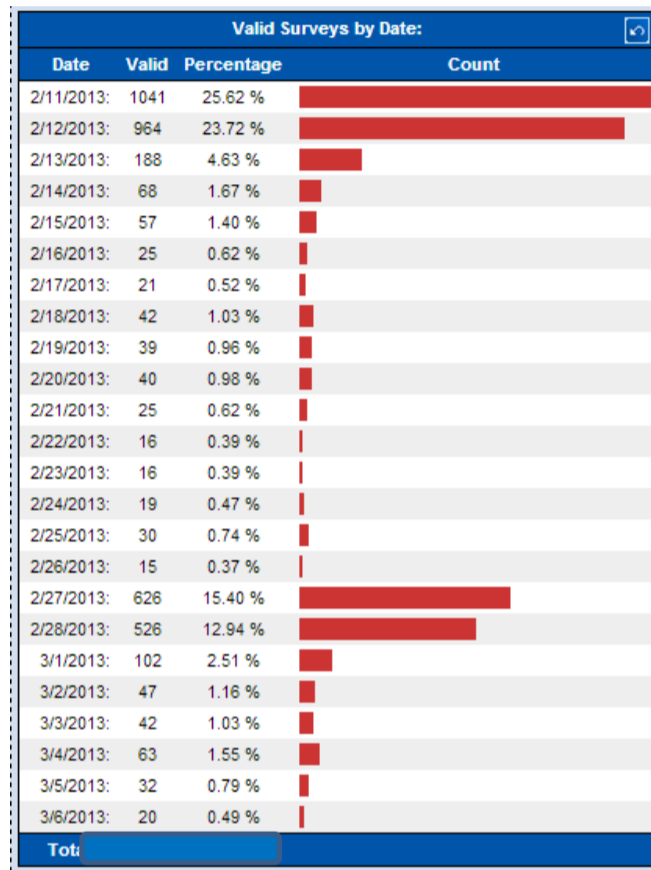
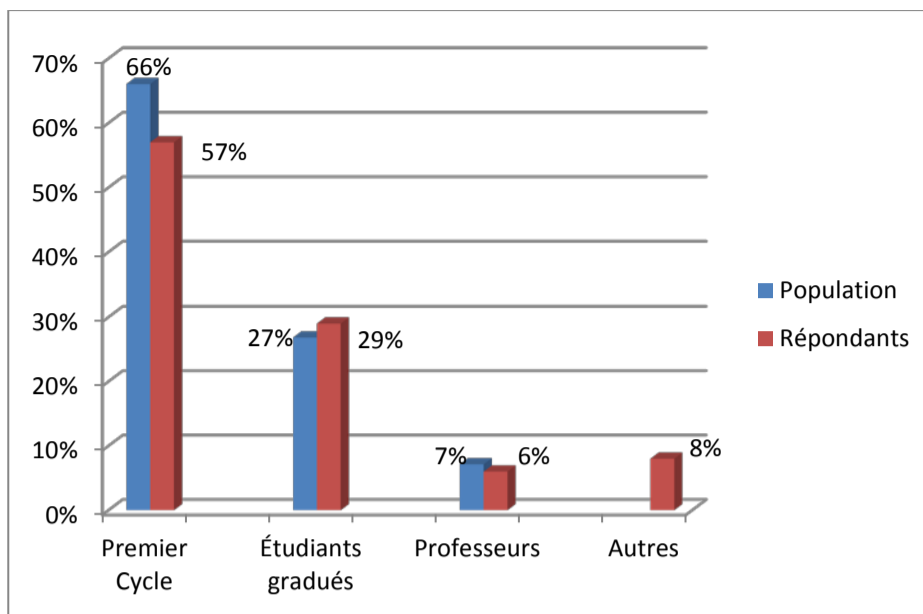


Figure 1. Pourcentage de répondant pour l'ensemble des journées de disponibilité du sondage.

#### 2. Structure démographique des répondants et représentativité

##### 2.1 Par grand groupe (annexe 1 section 2.1)

La figure 2 rend bien compte de la distribution des grands groupes de répondants par rapport à la population. De manière générale, une bonne concordance est observée. Ces pourcentages doivent toutefois être interprétés de manière prudente, car, comme illustré dans la figure 2, 7%, des répondants se sont classés dans la catégorie « autre ». Cette catégorie n'est pas présente dans les statistiques initiales des populations de l'université fournies à l'ARL. Ainsi, ce 7% devrait être redistribué dans les trois autres catégories « officielles » soit premier cycle, étudiants gradués et corps professoral. D'ailleurs, selon la section 2.1 du rapport de l'ARL (annexe 1), aucune population globale n'est mentionnée.



**Figure 2.** Comparaison entre les pourcentages de la population réelle et la population des répondants.

### 2.2 Par Cycle (annexe 1 section 2.2)

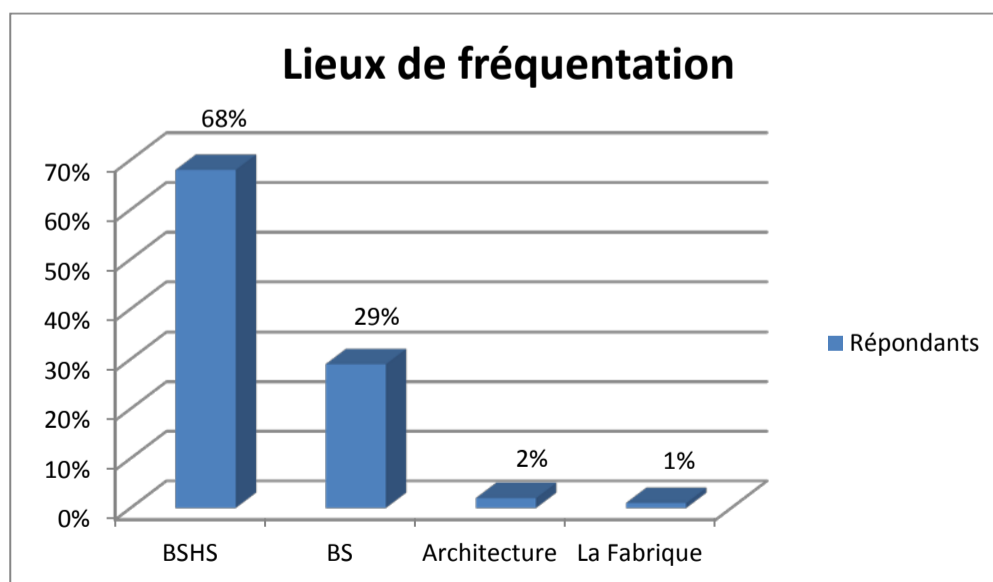
Comme l'illustre le diagramme de la section 2.2 (annexe 1), la distribution par type de population des répondants est conforme à la population réelle. Deux exceptions toutefois : la surreprésentativité apparente des répondants de premier cycle et la sous-représentation apparente des étudiants libres. Ces deux divergences s'expliquent peut-être par les mécanismes de calculs utilisés pour comptabiliser la population réelle. Les étudiants dans la catégorie première année sont ceux ayant accumulé 24 crédits et moins. Si les étudiants ayant accumulé 30 crédits étaient considérés, le nombre passerait de 2 154 à plus de 5 600 étudiants ce qui serait plus en accord avec le nombre de répondants. Enfin, ce mode de calcul (par crédit) augmente également de manière significative le nombre d'étudiants libres, catégorie dans laquelle se retrouvent principalement des étudiants au certificat. De manière générale, l'ensemble de ces deux catégories n'inclut pratiquement que des étudiants de première année. En chiffres bruts, ils représentent 23% de la population réelle et leur taux de participation au sondage est de 25%. Les résultats sont donc valides, la proportion de répondants de ce groupe étant proportionnelle à leur poids dans la population étudiée.

### 2.3 Par Discipline (annexe 1 section 2.3)

De manière générale, la distribution des répondants est représentative de la population totale. Deux exceptions notables toutefois : les secteurs de l'administration des affaires et celui des sciences sociales, dont le nombre de répondants est sous représentés d'environ 7% par rapport à leur poids total dans la communauté. Par contre, avec un nombre de participants de 329 (8%) et 240 (6%) respectivement, l'opinion de ces groupes est tout de même bien représentée. Une attention particulière à ces groupes sera portée lors de l'analyse par discipline.

### 2.4 Fréquentation des Bibliothèques

La distribution des répondants par lieux physiques est représentée dans la figure 3 ci-dessous.



**Figure 3.** Espace fréquenté par les répondants au sondage, en pourcentage.

### 2.5 Groupe d'âge

La population étudiante (tous les cycles) étant au départ la plus nombreuse, il est normal de constater que 38% des répondants ont moins de 22 ans et que 76 % ont moins de 30 ans. Ces données sont illustrées par la figure 4. Les données de départ ne donnant pas la structure d'âge de la communauté, il ne sera pas possible de caractériser les préférences selon l'âge des usagers.

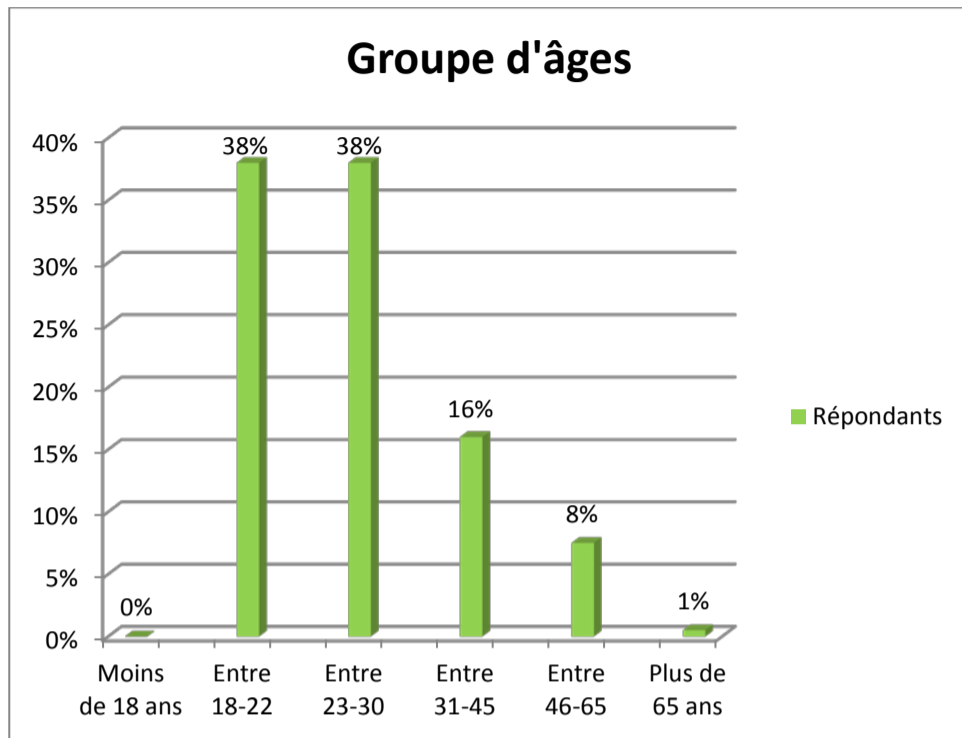


Figure 4. Répartition des différentes clientèles ayant répondu au sondage par groupe d'âge.

## 2.6 Profil par genre

La figure 5 illustre que la communauté universitaire est un environnement légèrement plus féminin. Ces dernières comptent en effet pour 57% de la population totale. Cette situation se reflète pour tous les types de clientèles à l'exception des professeurs où les hommes représentent 62% de la population. En ce qui concerne les répondants au sondage, le pourcentage de femmes ayant répondu est surreprésenté d'environ 6% par rapport à la distribution normale.

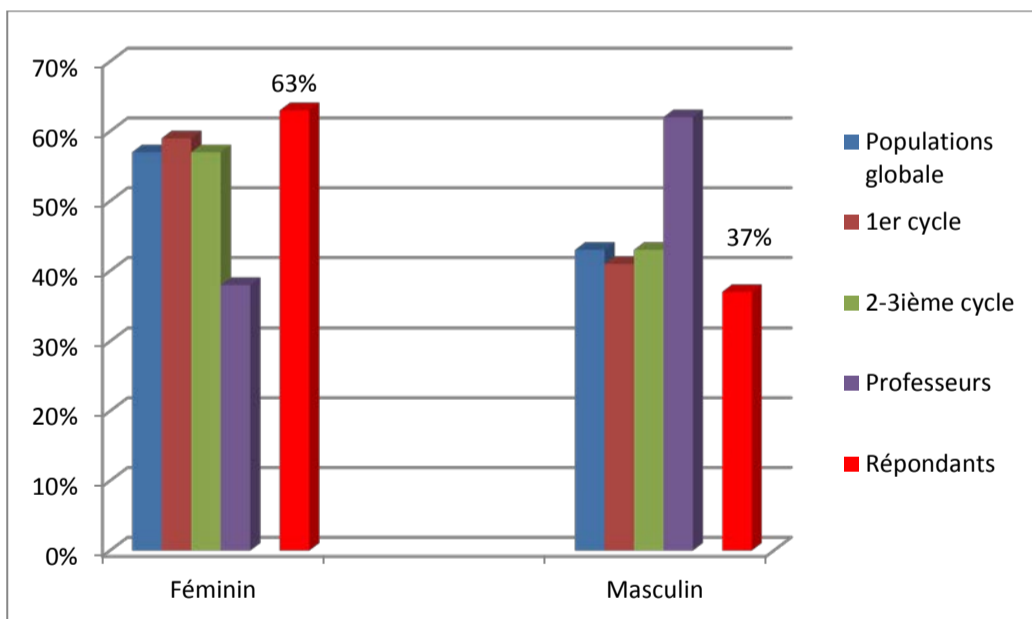


Figure 5. Répartition des différentes clientèles ayant répondu au sondage par genre.

## ANNEXE 4

En comparant les résultats pour les indicateurs d'adéquation et de supériorité de la BUL à ceux des autres bibliothèques, il est possible de cerner ce que *la BUL fait mieux que les autres* et à l'opposé, ce que *la BUL fait moins bien que les autres*.

En déterminant un même écart pour ces deux dimensions, le critère de comparaison est impartial. Cet écart a été défini comme un résultat cumulatif supérieur de 0.20 pour faire pencher la balance d'un côté ou de l'autre.

Les deux valeurs présentées dans le tableau sont l'adéquation et la supériorité. Les cellules ont été grisées selon le diagramme suivant :

Ce que la BUL fait mieux que les autres	Bleu
Zone d'égalité	Blanc
Ce que la BUL fait moins bien que les autres	Rouge

### CARL

	Tous	1er cycle	2e cycle	Corps professoral
<b>Services</b>				
AS-1	0.91 -0.53	0.94 -0.56	0.93 -0.44	0.67 -0.71
AS-2	0.88 -0.46	0.90 -0.48	0.87 -0.44	0.76 -0.34
AS-3	0.73 -0.44	0.76 -0.47	0.72 -0.42	0.68 -0.24
AS-4	0.73 -0.47	0.77 -0.47	0.69 -0.51	0.58 -0.39
AS-5	0.67 -0.47	0.73 -0.46	0.60 -0.52	0.49 -0.47
AS-6	0.78 -0.45	0.81 -0.49	0.78 -0.44	0.72 -0.29
AS-7	0.67 -0.52	0.73 -0.50	0.63 -0.56	0.38 -0.57
AS-8	0.72 -0.48	0.75 -0.49	0.70 -0.48	0.58 -0.37
AS-9	0.52 -0.66	0.57 -0.66	0.48 -0.69	0.32 -0.64
<b>Collections</b>				
IC-1	0.37 -0.98	0.50 -0.93	0.19 -1.07	-0.17 -1.12
IC-2	0.30 -0.99	0.45 -0.92	0.18 -1.07	-0.39 -1.34
IC-3	0.51 -0.77	0.62 -0.68	0.33 -0.98	0.06 -1.03
IC-4	0.54 -0.94	0.68 -0.86	0.34 -1.12	0.00 -1.12
IC-5	0.44 -0.86	0.52 -0.83	0.34 -0.97	0.11 -0.90
IC-6	0.37 -0.97	0.48 -0.92	0.29 -1.03	-0.16 -1.19
IC-7	0.47 -0.83	0.55 -0.80	0.38 -0.91	0.09 -0.95
IC-8	0.28 -0.98	0.44 -0.87	0.05 -1.17	-0.34 -1.30
<b>Espaces</b>				
LP-1	0.19 -1.36	0.11 -1.51	0.28 -1.22	0.53 -0.67
LP-2	0.12 -1.17	0.08 -1.25	0.13 -1.11	0.47 -0.65
LP-3	0.47 -1.00	0.46 -1.04	0.44 -1.03	0.53 -0.70
LP-4	0.36 -1.02	0.38 -1.05	0.27 -1.11	0.36 -0.74
LP-5	0.52 -0.89	0.44 -1.03	0.67 -0.71	0.95 -0.04
<b>Global</b>	0.51 -0.80	0.55 -0.82	0.48 -0.83	0.33 -0.70

## Consortium Canada

	Tous	1er cycle	Cycles supérieurs	Corps professoral
<b>Services</b>				
AS-1	0.84 -0.52	0.85 -0.55	0.90 -0.44	0.66 -0.53
AS-2	0.82 -0.51	0.84 -0.55	0.84 -0.47	0.69 -0.40
AS-3	0.70 -0.48	0.72 -0.51	0.70 -0.46	0.63 -0.31
AS-4	0.68 -0.51	0.73 -0.51	0.69 -0.54	0.53 -0.46
AS-5	0.63 -0.51	0.69 -0.50	0.59 -0.54	0.45 -0.52
AS-6	0.75 -0.50	0.76 -0.54	0.75 -0.48	0.72 -0.31
AS-7	0.63 -0.56	0.69 -0.53	0.61 -0.58	0.34 -0.64
AS-8	0.66 -0.54	0.69 -0.56	0.68 -0.52	0.52 -0.44
AS-9	0.49 -0.70	0.55 -0.69	0.44 -0.73	0.32 -0.67
<b>Collections</b>				
IC-1	0.30 -1.01	0.46 -0.95	0.17 -1.07	-0.23 -1.17
IC-2	0.26 -1.02	0.42 -0.93	0.17 -1.08	-0.44 -1.36
IC-3	0.52 -0.78	0.64 -0.68	0.38 -0.94	0.08 -1.02
IC-4	0.51 -0.99	0.68 -0.90	0.33 -1.14	-0.04 -1.16
IC-5	0.40 -0.92	0.50 -0.88	0.32 -1.01	0.05 -0.94
IC-6	0.32 -1.03	0.44 -0.98	0.28 -1.06	-0.22 -1.25
IC-7	0.42 -0.88	0.50 -0.86	0.36 -0.93	0.08 -0.97
IC-8	0.25 -1.00	0.43 -0.89	0.07 -1.14	-0.33 -1.30
<b>Espaces</b>				
LP-1	0.11 -1.45	0.01 -1.63	0.21 -1.30	0.51 -0.71
LP-2	0.06 -1.22	-0.03 -1.36	0.14 -1.11	0.44 -0.67
LP-3	0.33 -1.16	0.29 -1.25	0.36 -1.15	0.49 -0.78
LP-4	0.27 -1.10	0.28 -1.15	0.23 -1.15	0.28 -0.77
LP-5	0.44 -0.98	0.29 -1.19	0.65 -0.75	1.00 0.02
<b>Global</b>	0.46 -0.86	0.50 -0.88	0.44 -0.86	0.29 -0.75

## CREPUQ

	Tous	1er cycle	Cycles supérieurs	Corps professoral
<b>Services</b>				
AS-1	0.94 -0.26	0.96 -0.27	0.99 -0.24	0.70 -0.26
AS-2	0.85 -0.48	0.86 -0.51	0.84 -0.47	0.75 -0.31
AS-3	0.74 -0.29	0.76 -0.30	0.73 -0.30	0.66 -0.14
AS-4	0.75 -0.43	0.75 -0.45	0.82 -0.43	0.79 -0.22
AS-5	0.74 -0.33	0.80 -0.32	0.74 -0.37	0.39 -0.36
AS-6	0.80 -0.40	0.83 -0.42	0.83 -0.39	0.67 -0.27
AS-7	0.75 -0.40	0.81 -0.37	0.72 -0.47	0.50 -0.34
AS-8	0.71 -0.46	0.72 -0.49	0.77 -0.41	0.56 -0.29
AS-9	0.58 -0.57	0.61 -0.58	0.60 -0.57	0.37 -0.51
<b>Collections</b>				
IC-1	0.50 -0.79	0.62 -0.71	0.41 -0.91	-0.10 -1.03
IC-2	0.47 -0.80	0.58 -0.74	0.40 -0.89	-0.10 -1.01
IC-3	0.41 -0.83	0.55 -0.71	0.22 -1.07	-0.14 -1.16
IC-4	0.65 -0.88	0.79 -0.78	0.50 -1.04	0.07 -1.15
IC-5	0.53 -0.80	0.61 -0.75	0.47 -0.91	0.18 -0.83
IC-6	0.44 -0.87	0.51 -0.83	0.43 -0.92	0.03 -0.98
IC-7	0.59 -0.70	0.62 -0.69	0.58 -0.75	0.37 -0.68
IC-8	0.37 -0.90	0.52 -0.80	0.22 -1.05	-0.29 -1.26
<b>Espaces</b>				
LP-1	0.34 -1.14	0.35 -1.19	0.33 -1.17	0.31 -0.79
LP-2	0.25 -0.95	0.26 -0.96	0.24 -0.98	0.18 -0.80
LP-3	0.45 -1.00	0.48 -1.00	0.41 -1.08	0.45 -0.76
LP-4	0.41 -0.91	0.46 -0.87	0.32 -1.07	0.26 -0.80
LP-5	0.57 -0.79	0.56 -0.83	0.62 -0.79	0.47 -0.43
<b>Global</b>	0.58 -0.72	0.63 -0.71	0.56 -0.78	0.33 -0.69

### **Liste des établissements faisant partie du groupe Consortium Canada**

- 1) Concordia University Libraries
- 2) Dalhousie University
- 3) McGill University Library
- 4) McMaster University Libraries
- 5) Ottawa
- 6) Queen's University
- 7) Ryerson University Library
- 8) Simon Fraser University
- 9) Université de Montréal
- 10) Université de Sherbrooke
- 11) Université du Québec à Montréal
- 12) Université Laval
- 13) University of British Columbia Library
- 14) University of Calgary Libraries and Cultural Resources
- 15) University of Guelph
- 16) University of Manitoba Libraries
- 17) University of New Brunswick
- 18) University of Saskatchewan Library
- 19) University of Toronto Libraries
- 20) University of Toronto Mississauga
- 21) University of Toronto Scarborough Library
- 22) University of Victoria Libraries
- 23) University of Windsor
- 24) Western University
- 25) York University Libraries

### **Liste des établissements faisant partie du groupe CREPUQ**

- 1) Concordia University Libraries
- 2) École de technologie supérieure
- 3) Ecole Polytechnique de Montréal
- 4) HEC Montréal
- 5) McGill University Library
- 6) Université de Montréal
- 7) Université de Sherbrooke
- 8) Université du Québec à Chicoutimi
- 9) Université du Québec à Montréal
- 10) Université du Québec à Trois-Rivières
- 11) Université du Québec en Outaouais
- 12) Université Laval

### **Liste des établissements faisant partie du groupe U15**

- 1) Dalhousie University
- 2) McGill University Library
- 3) McMaster University Libraries
- 4) Ottawa
- 5) Queen's University
- 6) Université de Montréal
- 7) Université Laval
- 8) University of British Columbia Library
- 9) University of Calgary Libraries and Cultural Resources
- 10) University of Manitoba Libraries
- 11) University of Saskatchewan Library
- 12) University of Toronto Libraries

- 
- 13) University of Toronto Mississauga
  - 14) University of Toronto Scarborough Library
  - 15) Western University