



LIBQUAL+^{MC} À L'UQAC

MESURER LES ATTENTES ET ADAPTER L'OFFRE DE SERVICE

CHOISIS TA BIBLIOTHÈQUE



UQAC

Bibliothèque Paul-Émile-Boulet
Université du Québec à Chicoutimi

Table des matières

Présentation.....	5
Méthodologie.....	6
Procédure.....	6
Incitatifs de participation au sondage	6
Mesures	7
La qualité des services	7
La qualité de l'accès à l'information	7
La qualité des lieux	7
Les énoncés complémentaires	7
Les commentaires ouverts.....	8
Pointage	8
Les résultats	9
Représentativité	9
Sous-groupe de répondants	10
Discipline.....	11
Premier cycle	11
La qualité des services	12
La qualité de l'accès à l'information	14
La qualité des lieux	18
Les énoncés complémentaires	22
Cycles supérieurs	27
La qualité des services	27
La qualité de l'accès à l'information	31
La qualité des lieux	34
Les énoncés complémentaires	38
Corps professoral.....	42
La qualité des services	43
La qualité de l'accès à l'information	46
La qualité des lieux	50
Les énoncés complémentaires	52
Des pistes de solution pour améliorer la satisfaction de la clientèle.....	56
La dimension des lieux.....	56
Pour l'accès à l'information	57
Pour les services	58
Conclusion.....	59
Annexes	61
Annexe 1 : Liste des énoncés du sondage LibQUAL+ 2013.....	63
Annexe 2	65
Annexe 3	67
TABLEAUX SYNTHÈSE	67
Liste des tableaux et graphiques.....	80

Présentation

LibQUAL+^{MC} Canada est un sondage normalisé développé par des chercheurs de la Texas A&M University en partenariat avec l'Association des bibliothèques de recherche (Association of Research Libraries, ARL) afin de mesurer spécifiquement la qualité des services en bibliothèque. La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet utilise LibQUAL+^{MC} Canada comme moyen de mesure principal pour évaluer les attentes et adapter son offre de service.

Adapté aux bibliothèques de recherche, ce sondage se présente sous forme de questionnaire en ligne. Il vise à développer une culture de l'excellence dans la fourniture des services de bibliothèque en permettant de mieux comprendre les perceptions des usagers. Il aide à déterminer les améliorations à apporter aux services et à orienter les actions et le développement stratégique de la bibliothèque. Effectué de façon récurrente, il permet de mesurer le chemin parcouru dans un intervalle de temps donné. La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet a réalisé pour la première fois ce sondage en mars 2010. Les résultats du sondage actuel y sont comparés. LibQUAL+^{MC} Canada fournit également à la bibliothèque la possibilité de se comparer à d'autres établissements qui ont réalisé le sondage afin de repérer des pratiques à privilégier.

En 2007, pour la première fois, les bibliothèques de recherche canadiennes se regroupaient pour dispenser le sondage aux trois ans. Le sondage 2013 est le troisième sondage que réalisent ensemble les bibliothèques de recherche canadienne. Ce sondage national, auquel ont participé 54 bibliothèques en 2013, était parrainé par l'Association des bibliothèques de recherche du Canada (ABRC). Des dix bibliothèques universitaires québécoises qui avaient participé en 2007, seulement une, Bishop, n'a pas réalisé le sondage 2013. Les deux qui s'étaient ajoutées en 2010, McGill et l'UQAC, ont récidivé. Laval et Polytechnique, qui s'étaient abstenues en 2010, sont de retour en 2013. Enfin, Sherbrooke s'est ajoutée pour un total de douze bibliothèques universitaires québécoises en 2013.

Méthodologie

Procédure

Du **13 au 28 mars 2013**, la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet invitait la communauté universitaire à remplir le sondage LibQUAL+^{MC} Canada mis à leur disposition sur le site web de la bibliothèque. Au total, 763 personnes ont répondu au sondage, soit un peu moins de 10% de la population universitaire. Plusieurs méthodes ont été utilisées pour aller chercher le plus de répondants possible, y compris l'envoi de courriel de masse à la communauté universitaire, des pamphlets distribués par le personnel, une présence sur Facebook ainsi qu'une pastille sur les sites web institutionnels de la bibliothèque et de l'UQAC.

Une fois qu'ils avaient accédé au sondage via l'hyperlien donné par la bibliothèque, les répondants potentiels devaient accepter un formulaire de consentement avant de pouvoir répondre aux énoncés. L'hébergement de ce sondage était administré par l'Association des bibliothèques de recherche (ARL). Enfin, une fois le sondage complété, les participants étaient invités à laisser leur courriel pour courir la chance de gagner des prix de participation. Le choix des gagnants se faisait à partir d'une liste de 50 noms fournie aléatoirement par le logiciel de LibQUAL+^{MC} Canada. Chacun de ces noms a ensuite été déposé dans une boîte pour qu'un tirage puisse s'effectuer par la directrice de la bibliothèque.

Il est à noter qu'il existe deux versions du sondage LibQUAL+^{MC} Canada, la version complète ainsi que la version *Lite*. La Bibliothèque Paul-Émile-Boulet a choisi la version *Lite* car elle est beaucoup moins longue à répondre et permet de limiter les questionnaires non complétés au minimum.

Incitatifs de participation au sondage

La bibliothèque a multiplié les incitatifs pour tenter de rejoindre le plus de répondants possible pour le sondage LibQUAL+^{MC} Canada.

Contrairement au sondage de 2010 où il a été possible d'envoyer un courriel par semaine dans la boîte personnelle des usagers, la politique de courriel de l'UQAC ne permettait exceptionnellement l'envoi que d'un seul courriel de masse à toute la communauté durant la période du sondage. Un des biais possibles de cette méthode de recrutement est qu'il est plus à même de toucher les répondants potentiels qui utilisent fréquemment leur adresse de courriel institutionnelle.

Nous incitions aussi les usagers à participer au sondage lors de leur passage au comptoir de prêt de la bibliothèque. Les usagers qui visitent la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet au moins une fois par semaine étaient plus susceptibles d'être au courant de l'existence de ce sondage. Cette réalité peut introduire un biais positif où une plus large proportion d'étudiants qui utilisent déjà beaucoup les lieux et ressources de la bibliothèque aient répondu au sondage.

Les membres de la communauté universitaire étaient aussi invités à participer au sondage le matin, aux portes d'entrée de l'Université, des affiches annonçant l'événement ont été apposées dans les départements et les conseillers en information documentaire ont directement invité les professeurs de leur département à participer au sondage par courriel.

Mesures

LibQUAL+^{MC} Canada est composé d'un tronc commun de 22 énoncés auquel s'ajoutent cinq énoncés complémentaires choisis par le consortium canadien à partir d'une liste suggérée, de cinq énoncés sur les compétences informationnelles, de trois évaluant la satisfaction générale des usagers, d'informations démographiques et de la possibilité pour le répondant d'émettre des commentaires (pour un total de 35 énoncés). Les énoncés du tronc commun couvrent trois dimensions de la bibliothèque: *les services (AS)*, *l'accès à l'information (IC)* et *les lieux (LP)*.

La qualité des services

La dimension *Services (AS)* comporte neuf énoncés sur 22 dans le tronc commun ainsi que cinq énoncés *locaux*. Cette dimension touche plus spécifiquement l'aspect humain de la bibliothèque, soit les compétences du personnel ainsi que la qualité de leurs interactions avec les usagers. Par exemple, un des énoncés pour évaluer cette dimension est "*Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers*".

La qualité de l'accès à l'information

La dimension *Accès à l'information (IC)* comporte huit énoncés sur 22 dans le tronc commun ainsi que cinq questions obligatoires sur les compétences informationnelles. Cette dimension se rapporte aux capacités des usagers à repérer et accéder à l'information mise à leur disposition à la bibliothèque (peu importe le format) de façon autonome. Cette dimension explore aussi la perception qu'ont les usagers de la facilité d'accès de la documentation offerte par la bibliothèque à distance ou via le web. Un exemple d'énoncé pour évaluer cette dimension est : "*J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin*".

La qualité des lieux

La dimension *Lieux (LP)* comporte quant à elle cinq énoncés sur 22 dans le tronc commun, mais aucun énoncé local n'y a été associé. Cette dimension prend en compte les perceptions des usagers sur l'espace physique de la bibliothèque comme endroit où lire, étudier et travailler. Un exemple d'énoncé pour évaluer cette dimension est : "*Un refuge pour l'étude l'apprentissage et la recherche*".

Les énoncés complémentaires

Les énoncés locaux

Ces énoncés locaux ont été recommandés par le consortium canadien et, puisqu'il a recommandé les mêmes qu'en 2010, les comparaisons seront plus faciles à effectuer.

Les compétences informationnelles

LibQUAL+^{MC} Canada propose cinq énoncés portant spécifiquement sur les compétences informationnelles ainsi que l'utilisation de la bibliothèque comme outil dans la réussite des études. Un exemple d'énoncé est : "*La bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt*".

La fréquence d'utilisation de la bibliothèque par les répondants

LibQUAL+^{MC} Canada propose trois énoncés sur la fréquence d'utilisation de la bibliothèque, autant le lieu physique que son offre de service en ligne.

Les énoncés de satisfaction générale

LibQUAL+^{MC} Canada propose trois énoncés sur la satisfaction générale des usagers de la bibliothèque dont un exemple est : "En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la bibliothèque".

Le profil des répondants au sondage

LibQUAL+^{MC} Canada permet aussi de colliger plusieurs données démographiques, soit la tranche d'âge, le sexe, la discipline étudiée à l'Université, et le type d'utilisateur (premier cycle, cycles supérieurs, corps professoral). Cette section est utile afin de déterminer si les répondants du sondage sont représentatifs de la communauté universitaire en entier. Plus la démographie des répondants s'approche de celle de l'UQAC proportionnellement, plus les résultats peuvent être généralisés à toute la communauté.

Les commentaires ouverts

En dernier lieu, les répondants étaient invités à émettre des commentaires ouverts (positifs et/ou négatifs) sur la bibliothèque.

Pointage

Chaque question du tronc commun requiert trois réponses sur une même échelle de gradation variant de 1 à 9 : le minimum *désiré*, la qualité du service *perçu* et le maximum *désiré*. Le répondant doit, par exemple, répondre à l'énoncé "Le personnel est toujours courtois" sous trois angles :

1. Leurs attentes *minimales* pour l'énoncé.
2. Le niveau *désiré* pour la bibliothèque.
3. Ce qui est *perçu* comme la réalité pour l'utilisateur.

Chaque question est calculée sur une échelle de 1 à 9 (échelle de Likert). Sur le sondage, il n'est indiqué que les limites *bas* et *élevé* à chaque extrémité de l'échelle. Il est à noter que les répondants peuvent inscrire N/A si la question ne s'applique pas à leur utilisation des ressources de la bibliothèque. Une fois que le répondant a choisi le nombre dans chaque échelle, des écarts sont calculés entre ceux-ci.

Le premier, *l'écart d'adéquation*, consiste en la différence entre le niveau minimum et le niveau perçu par les usagers. Il y a ensuite trois possibilités qui peuvent en découler :

1. Le niveau *perçu* est sous le *minimum*.
2. Le niveau *perçu* est égal au *minimum*.
3. Le niveau *perçu* est supérieur au *minimum*.

Si l'*écart d'adéquation* est supérieur à 0, cela veut dire que le résultat pour la dimension évaluée (AS, IC, LP) dépasse les attentes minimum de l'utilisateur. Si l'*écart d'adéquation* est inférieur à 0, cela veut dire que le résultat pour la dimension évaluée est sous les attentes minimum pour l'utilisateur. **L'*écart d'adéquation* peut être compris comme étant l'indicateur où les services de la bibliothèque rencontrent (ou non) les attentes des usagers.**

L'*écart de supériorité* est la valeur accordée lorsqu'on soustrait le niveau *perçu* au niveau *désiré*. Ces résultats sont déclinés en trois possibilités :

1. Le niveau *perçu* est sous le *désiré*.
2. Le niveau *perçu* est égal au *désiré*.
3. Le niveau *perçu* est supérieur au *désiré*.

Normalement, l'*écart de supériorité* se retrouvera le plus souvent à être sous le 0, mais supérieur à -1, ce qui signifie que la plupart des résultats *perçus* par les usagers ne dépassent pas le niveau *désiré*. **L'*écart de supériorité* peut être compris comme étant l'indicateur où les services de la bibliothèque s'approchent ou dépassent le niveau *désiré* par les usagers.**

Dans les sections à cet effet, nous avons aussi inclus la différence entre les écarts de 2010 et ceux de 2013, pour permettre d'évaluer si le niveau *perçu* se rapproche du niveau *désiré* ou s'il s'en éloigne.

Les résultats pour les dimensions sur les *compétences informationnelles* offertes par la bibliothèque et *satisfaction générale* sont évalués sur une échelle de Likert à 9 points (1-9) allant de *fortement en désaccord* à *fortement en accord*. Pour la dimension *fréquence d'utilisation*, on demandait aux répondants de choisir la catégorie qui les représentait le plus parmi : l'utilisation quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, quelques fois par année ou jamais.

Enfin, la section *commentaires ouverts* permettait aux répondants d'exprimer leur opinion sur tous les services offerts par la bibliothèque. Chaque réponse était classée en réponse positive ou négative, ainsi qu'au sujet auquel elle correspondait. Par exemple, un commentaire portant sur le manque de prises électriques pour les portables était *négatif* et faisait partie de la dimension *Lieux*.

Les résultats

Représentativité

Au total, 7,835 personnes étaient éligibles pour répondre au sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2013. De celles-ci, 763 y ont répondu, ce qui se traduit par un taux de participation d'environ 9%. Comparativement au taux de participation de 25% du sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010, il s'agit d'une baisse significative. Trois facteurs peuvent expliquer cela : la durée du sondage a été écourtée, passant de trois semaines à seulement deux, l'accès aux listes de diffusion de masse de l'Université était plus restreint et, enfin, les prix de participation étaient en argent au lieu de trois tablettes iPad.

La répartition par sexe montre que le pourcentage de répondantes (62% des répondants) est un peu plus élevé que le pourcentage de femmes présentes dans la communauté universitaire (57%).

Sous-groupe de répondants

Des 763 répondants, 713 nous ont mentionné le sous-groupe auquel ils appartiennent. La distribution est représentée dans le Tableau 1 ci-dessous. Pour la plupart des sous-groupes, le nombre de répondants est considéré représentatif et bien distribué. Par exemple, les étudiants de premier cycle représentent 70% des répondants au sondage alors qu'ils forment 76% de la communauté universitaire. Le seul groupe qui est surreprésenté est celui des étudiants de 3^e année du 1^{er} cycle, où ils sont plus du double (17,39% des répondants) à avoir répondu au sondage, alors qu'ils ne représentent que 8,54% de la communauté universitaire.

Certains sous-groupes sont fortement sous-représentés dans le sondage de 2013, soit les étudiants de 1^{er} cycle en 4^e, 5^e année ainsi qu'en études libres où le pourcentage de répondants est jusqu'à plus de quatre fois plus bas que leur représentation dans la communauté universitaire.

Les autres employés de l'Université et les employés de la Bibliothèque ont aussi été sondés. Par contre, ils ne figurent pas dans cette distribution. Étant donné qu'ils ne sont pas non plus la clientèle visée par les services de la bibliothèque, leurs réponses ne sont pas analysées dans le présent rapport. Nous en tenons cependant compte dans nos analyses internes.

Sous-groupe de répondants	Population (N)	Population (%)	Répondants (n)	Répondants (%)	%N-%n
1ère année (Premier cycle)	2 676	34,15	207	29,03	5,12
2e année (Premier cycle)	1 160	14,81	129	18,09	-3,29
3e année (Premier cycle)	669	8,54	124	17,39	-8,85
4e année (Premier cycle)	861	10,99	32	4,49	6,50
5e année et plus (Premier cycle)	303	3,87	6	0,84	3,03
Études libres (Premier cycle)	314	4,01	7	0,98	3,03
Maîtrise (Deuxième et troisième cycles)	898	11,46	85	11,92	-0,46
Doctorat (Deuxième et troisième cycles)	268	3,42	35	4,91	-1,49
Études libres ou autres (Deuxième et troisième cycles)	44	0,56	7	0,98	-0,42
Professeur titulaire (Corps professoral)	76	0,97	15	2,10	-1,13
Professeur agrégé (Corps professoral)	105	1,34	28	3,93	-2,59
Professeur adjoint (Corps professoral)	47	0,60	7	0,98	-0,38
Chargé de cours (Corps professoral)	327	4,17	21	2,95	1,23
Professeur auxiliaire / professeur associé (Corps professoral)	87	1,11	3	0,42	0,69
Autres statuts universitaires (Corps professoral)	0	0	7	0,98	-0,98
Total	7 835	100	713	100	

Tableau 1 : Répartition des répondants au sondage LibQUAL+^{MC} Canada de l'UQAC en 2013 selon le sous-groupe

Discipline

Le taux de participation par discipline (Tableau 2) des étudiants de 1^{er}, 2^e, 3^e et des professeurs est majoritairement représentatif de la population de la communauté universitaire. Seule la discipline des Sciences économiques et administratives est sous représentée avec 20 % des répondants alors qu'ils représentent 28% de la communauté universitaire Cette sous-représentation, bien qu'en terme plus absolu est plus légère qu'en Sciences fondamentales (2% de la communauté vs 5% des répondants), est importante car cette discipline forme la plus grande partie de la population universitaire.

Discipline	Population (N)	Population (%)	Répondants (n)	Répondants (%)	%N-%n
Arts/Lettres	352	4,83	46	6,45	-1,62
Éducation/Adaptation scolaire	928	12,73	98	13,74	-1,01
Études religieuses/Philosophie/Éthique	31	0,43	2	0,28	0,14
Géographie/Histoire/Politique	153	2,10	28	3,93	-1,83
Informatique	327	4,49	20	2,81	1,68
Ingénierie	532	7,30	68	9,54	-2,24
Langues/Linguistique	147	2,02	15	2,10	-0,09
Mathématiques	22	0,30	4	0,56	-0,26
Plein-air/Activité physique	251	3,44	10	1,40	2,04
Psychologie	430	5,90	58	8,13	-2,24
Sciences de la Terre	100	1,37	8	1,12	0,25
Sciences économiques et administratives	2 109	28,93	146	20,48	8,45
Sciences fondamentales	142	1,95	38	5,33	-3,38
Sciences infirmières et de la santé	606	8,31	90	12,62	-4,31
Toutes autres disciplines et services	552	7,57	29	4,07	3,50
Travail social/Sociologie	608	8,34	53	7,43	0,91
Total	7 290	100	713	100	

Tableau 2 : Répartition des répondants au sondage LibQUAL+^{MC} Canada de l'UQAC en 2013 selon la discipline

Premier cycle

Commençant par le 1^{er} cycle, nous allons analyser chacune des dimensions présentées dans la méthodologie, soit les *services*, *l'accès à l'information*, les *lieux*, les *questions locales*, pour enfin terminer avec la *satisfaction générale* et les *compétences informationnelles*. Nous avons établi un seuil de 0,4 pour les différences d'écart entre les sondages LibQUAL+^{MC} Canada 2010 et 2013 comme étant les résultats les plus significatifs. Un écart moindre à 0,4 point ne sera pas analysé, car considéré comme non pertinent. La même règle a été suivie pour l'analyse des écarts entre les résultats du sondage 2013 de l'UQAC et les résultats 2013 des autres universités québécoises participantes.

Les étudiants de premier cycle représentent la plus grande proportion de répondants au sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2013 (70%).

La qualité des services

Nous constatons lors de l'étude de la Figure 1 que, globalement, les étudiants de 1^{er} cycle ont une bonne opinion des services de la bibliothèque pour la dimension *services*. En effet, pour tous les éléments, moins de 0,5 point d'écart sépare le niveau perçu du niveau désiré.

Nous pouvons aussi conclure que ce ne sont pas tous les services qui ont la même importance pour eux.

Énoncé AS-3 : Le personnel est toujours courtois

L'énoncé AS-3 est très important pour les répondants, compte-tenu que le minimum et le maximum sont très élevés.

Énoncé AS-2 : La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager

Les attentes des usagers sont plus basses pour l'énoncé **AS-2** que pour tous les autres. Nous remarquons aussi que l'écart entre le minimum et le maximum est beaucoup plus grand que pour l'énoncé **AS-3**. Cette différence s'explique en deux temps. Tout d'abord l'écart type pour le minimum est de 1,98, ce qui veut dire que les répondants ne s'entendent pas sur le minimum nécessaire pour l'énoncé **AS-2**. Ensuite la répartition plus large, couplée au résultat de 7,51 (qui est le plus bas de tous les énoncés de cette dimension), pourrait signifier que les répondants considèrent l'énoncé comme moins important.

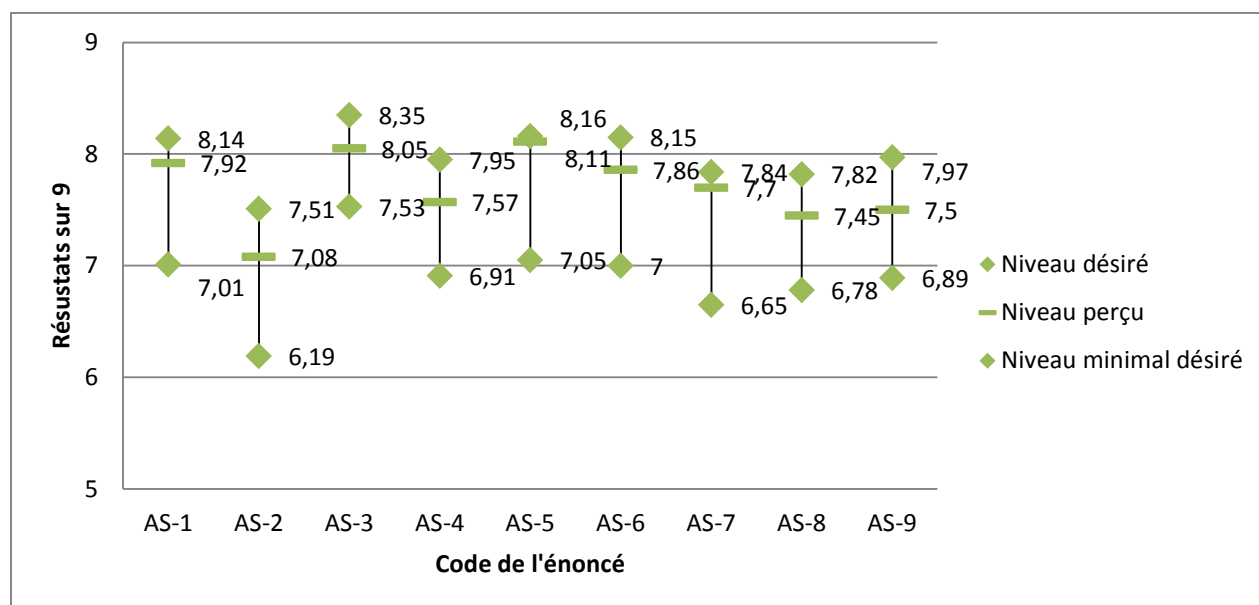


Figure 1 : Perception de la qualité des services par les étudiants de premier cycle

Énoncé AS-5 : Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers

Pour l'énoncé **AS-5**, l'écart d'adéquation entre le sondage de 2010 et 2013 a augmenté de 0,42 point (en rouge dans le Tableau 3). Couplées avec un écart type de 1.39 pour l'écart d'adéquation du service, les données sont assez regroupées pour que l'écart soit significatif. Nous nous sommes donc, pour cet énoncé, éloigné du minimum de qualité désiré par les usagers.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
AS-1	0,94	0,91	-0,03	-0,20	-0,22	-0,02
AS-2	0,70	0,90	0,20	-0,60	-0,43	0,17
AS-3	0,58	0,52	-0,06	-0,38	-0,30	0,08
AS-4	0,57	0,66	0,09	-0,61	-0,38	0,23
AS-5	0,65	1,07	0,42	-0,37	-0,05	0,32
AS-6	0,70	0,86	0,16	-0,46	-0,30	0,16
AS-7	0,73	1,05	0,32	-0,45	-0,14	0,31
AS-8	0,54	0,68	0,14	-0,73	-0,36	0,37
AS-9	0,60	0,62	0,02	-0,53	-0,47	0,06

Tableau 3 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de premier cycle pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité du service.

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
AS-1	0,96	0,91	-0,05	-0,27	-0,22	0,05
AS-2	0,86	0,90	0,04	-0,51	-0,43	0,08
AS-3	0,76	0,52	-0,24	-0,30	-0,30	0,00
AS-4	0,75	0,66	-0,09	-0,45	-0,38	0,07
AS-5	0,80	1,07	0,27	-0,32	-0,05	0,27
AS-6	0,83	0,86	0,03	-0,42	-0,30	0,12
AS-7	0,81	1,05	0,24	-0,37	-0,14	0,23
AS-8	0,72	0,68	-0,04	-0,49	-0,36	0,13
AS-9	0,61	0,62	0,01	-0,58	-0,47	0,11

Tableau 4 : Comparaison des résultats obtenus pour les étudiants de premier cycle pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité du service entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires sur la qualité des services

Des 333 commentaires émis par les étudiants de premier cycle, 101 (30 %) portent sur la qualité des services. De ce nombre, 22 commentaires (22 %) sont négatifs. La plupart des commentaires (38/50) reliés au personnel sont positifs et 36 commentaires sur 37 sont positifs quant aux services généraux. Voici le type de commentaires que nous avons recueilli : « *En général, je trouve que le service de la bibliothèque et plus que satisfaisant* » ou « *Les services que j'ai reçus de ma bibliothèque jusqu'à présent sont de bonne qualité* ».

Il n'y a pas réellement de consensus dans les commentaires négatifs. Certains usagers voudraient emprunter les documents de référence, d'autres, avoir des durées de prêt plus longues. Certains ont l'impression de déranger le personnel de la bibliothèque lorsqu'ils s'adressent à lui.

Ces commentaires abondent dans le même sens que les résultats obtenus pour cette dimension pour le sondage 2013.

En résumé

La perception de la qualité des services des étudiants de premier cycle se rapproche du niveau maximal attendu. Il y a quelques commentaires négatifs très ciblés et plusieurs commentaires positifs sur la qualité des services de la part des étudiants.

Dans le Tableau 3, nous remarquons que l'*écart d'adéquation* et l'*écart de supériorité du service* est stable entre 2010 et 2013 avec des écarts non significatifs pour la plupart des énoncés. Ce qui signifie que pour les étudiants de 1^{er} cycle la qualité des services de la bibliothèque, qui était déjà une force en 2010, reste une dimension où nous nous démarquons.

La seule conclusion à laquelle nous pouvons arriver, si nous comparons nos résultats avec ceux de la CREPUQ pour les répondants de 1^{er} cycle, est que les résultats ne sont que très légèrement supérieurs à l'ensemble des universités qui ont fait le sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2013. Il n'y a pas de différence significative observée par les usagers pour la dimension de la qualité des services entre l'UQAC et les autres universités québécoises.

La qualité de l'accès à l'information

Comme on peut le voir dans la Figure 2, les différences similaires entre les minimums et maximums désirés montrent que les répondants du 1^{er} cycle considèrent pratiquement tous les énoncés de la dimension *Accès à l'information* comme ayant une importance sensiblement équivalente.

Pour cette dimension, le service de la bibliothèque semble être plutôt satisfaisant pour les énoncés **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-5** (*Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin*) et **IC-8** (*Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux*) avec des écarts de moins de 0,5 point entre le niveau perçu et le niveau désiré.

Énoncé IC-1 : J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau

Le seul énoncé qui se démarque un peu dans la Figure 1 est l'énoncé IC-1 où la différence entre le niveau *minimum* et le niveau *désiré* est élevée. De plus, l'écart type pour cet énoncé est le plus élevé pour pratiquement tous les aspects (*minimum*, *perçu*, *désiré*, *écarts*) et se rapproche très souvent de 2. Ce qui signifie qu'il existe de fortes différences entre l'utilisation que font les répondants des ressources électroniques de la bibliothèque hors des murs de la bibliothèque.

La donnée la plus significative du Tableau 6 est pour l'énoncé IC-1 car les différences avec la CREPUQ sont probantes. Cela s'explique par les exigences plus élevées de la part des répondants à la grandeur des universités québécoises participantes comparativement à l'UQAC. Ainsi, le minimum *désiré* pour la CREPUQ est de 7,89 alors qu'il est de 7,58 ici. De plus, l'*écart type* (autant pour la CREPUQ que pour la bibliothèque) se rapproche très souvent du 2,0. Bref, malgré les fortes différences entre l'utilisation que font les usagers des ressources électroniques depuis leur domicile ou leur bureau, il faut savoir que les exigences des répondants de 1^{er} cycle de l'UQAC sont beaucoup moins élevées que celles du reste des répondants des universités québécoises qui ont participé au sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2013.

Énoncé IC-2 : Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome

Un aspect intéressant du Tableau 3 consiste en la grande diminution de l'*écart de supériorité* pour l'énoncé IC-2, les attentes des usagers ont augmenté à tous les niveaux et la bibliothèque (entre autre grâce à la refonte de son site web) a réussi à faire en sorte que la perception des usagers se rapproche sensiblement du niveau *désiré*. Les exigences minimales des répondants ont peu augmenté comparativement au niveau idéal auquel correspond cet énoncé.

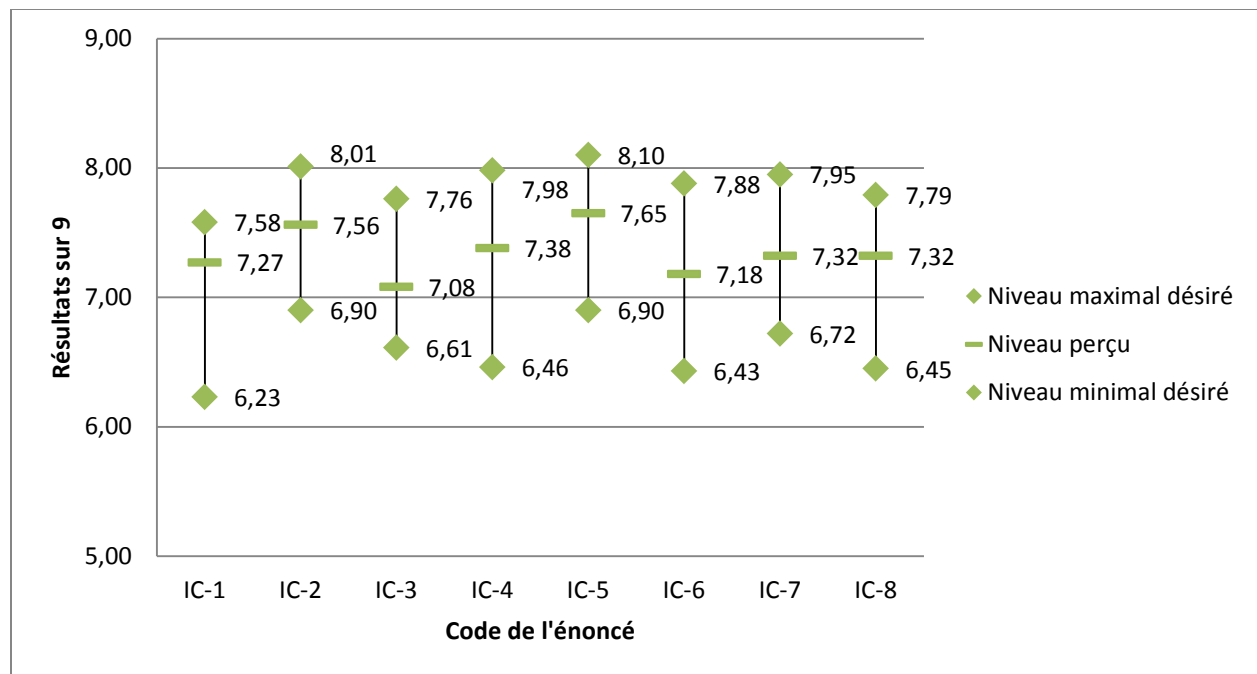


Figure 2 : Perception de la qualité de l'accès à l'information par les étudiants de premier cycle

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

Si nous comparons les données de 2010 et de 2013 pour l'énoncé **IC-5**, on peut voir que l'écart d'adéquation s'est creusé de 0,51 et que l'écart de supériorité s'est rétréci de 0,57. Il s'agit d'une donnée qui illustre bien les efforts que la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet a faits en trois ans pour mettre à jour ses équipements. Alors que les attentes des usagers ont grandement augmenté en trois ans (le *minimum* est passé de 6,56 à 6,90 et le *désiré* de 7,83 à 8,10), la Bibliothèque a concrétisé ses projets de manière à tout de même augmenter significativement la perception des usagers sur cet énoncé. De plus, avec un *écart type* de 1,34 pour le résultat *perçu*, la plupart des répondants s'accordent sur ces améliorations.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
IC-1	0,74	1,04	0,30	-0,48	-0,31	0,17
IC-2	0,48	0,66	0,18	-0,89	-0,45	0,44
IC-3	0,29	0,47	0,18	-0,83	-0,68	0,15
IC-4	0,65	0,93	0,28	-0,86	-0,60	0,26
IC-5	0,24	0,75	0,51	-1,02	-0,45	0,57
IC-6	0,39	0,75	0,36	-0,92	-0,70	0,22
IC-7	0,50	0,60	0,10	-0,76	-0,63	0,13
IC-8	0,49	0,87	0,38	-0,80	-0,48	0,32

Tableau 5 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de premier cycle pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité de l'accès à l'information

Tout comme pour la dimension *Services*, on peut remarquer au Tableau 6 que la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet est égale ou légèrement supérieure à la moyenne de la CREPUQ à l'exception, tel que mentionné plus tôt, de l'énoncé IC-1. Ceci peut notamment s'expliquer par le fait que moins de 45% des répondants au sondage du 1^{er} cycle affirment utiliser les ressources de la bibliothèque plus d'une fois par mois (voir Figure 19 à l'annexe 2).

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
IC-1	0,62	1,04	0,42	-0,71	-0,31	0,40
IC-2	0,58	0,66	0,08	-0,74	-0,45	0,29
IC-3	0,55	0,47	-0,08	-0,71	-0,68	0,03
IC-4	0,79	0,93	0,14	-0,78	-0,60	0,18
IC-5	0,61	0,75	0,14	-0,75	-0,45	0,30
IC-6	0,51	0,75	0,24	-0,83	-0,70	0,13
IC-7	0,62	0,60	-0,02	-0,69	-0,63	0,06
IC-8	0,52	0,87	0,35	-0,80	-0,48	0,32

Tableau 6 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les étudiants de premier cycle pour la dimension de la qualité de l'accès à l'information entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires sur la qualité de l'accès à l'information

53 commentaires (16%) seulement sur 333 des étudiants de 1^{er} cycle portent sur l'accès à l'information et seulement 15 (28%) de ceux-ci sont positifs.

Les commentaires négatifs portent principalement sur la difficulté qu'ont les étudiants à localiser les documents ou sur l'offre et l'âge de la collection documentaire. Ainsi, les répondants affirment : « *Certains volumes commencent à être vieux. Il en faudrait de plus récents.* », « *Besoin de plus de volumes récents* », « *Mériterait une meilleure classification des volumes sur les étagères.* ». Il est à noter que les commentaires portent généralement sur la documentation papier et sur la localisation physique des documents.

En résumé

Pour les étudiants de premier cycle, l'aspect de l'accès à l'information est lié avec l'utilisation de la bibliothèque.

Tel que nous pouvons le constater à la Figure 19 de l'annexe 2, environ 60% des répondants de premier cycle affirment fréquenter la bibliothèque au moins une fois par semaine alors que moins de 40% de ceux-ci affirment utiliser la bibliothèque via ses plateformes électroniques. Près de 5% des répondants de premier cycle affirment même qu'ils ne l'utilisent jamais.

Cela transparaît au niveau des commentaires qui parlent de la localisation physique des documents et de l'âge des volumes. Leurs attentes sur cet aspect sont limitées, dépassant à peine 8 points pour les énoncés IC-2 et IC-5. Par ailleurs, ce sont les deux énoncés pour lesquels nous notons une amélioration entre 2010 et 2013, le site web et les équipements informatiques de la bibliothèque étant la première porte d'entrée pour repérer des documents physiques en bibliothèque.

La perception de l'aspect *accès à l'information* n'est pas particulièrement bonne ni mauvaise et ne se démarque pas des autres universités québécoises.

La qualité des lieux

Les zones de tolérance (différence entre le minimum et le maximum désirés) permettent d'évaluer l'importance qu'accordent les étudiants de 1^{er} cycle aux divers énoncés reliés à la qualité des lieux. Cette dimension est un élément important à considérer pour la clientèle de premier cycle puisque environ 60% des répondants affirment venir au moins une fois par semaine à la bibliothèque (voir Figure 19 de l'annexe 2).

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

Le niveau de la qualité perçue pour l'énoncé **LP-1** s'approche du minimum désiré (0,67 point d'écart) plus que du maximum désiré (0,71 point d'écart) (Figure 3). Nous nous sommes toutefois améliorés sur cet énoncé depuis 2010 en réduisant l'écart entre le niveau perçue et le maximum désiré de 0,55 point (Tableau 7).

Énoncé LP-2 : Un espace tranquille pour le travail individuel

Il est possible de remarquer au premier coup d'œil que l'énoncé **LP-2** est très important pour les étudiants avec un minimum désiré se situant à 7,10 et un service perçue se situant exactement au même niveau. De plus, l'énoncé **LP-2** est celui dont le minimum désiré est le plus élevé. Avec un écart de supériorité de 1,16 point, c'est le plus grand niveau d'écart observé pour cette dimension.

C'est le seul énoncé de la dimension des lieux où l'on remarque une diminution depuis 2010 entre le niveau maximal désiré et le niveau de qualité perçue (Tableau 7). C'est aussi le seul énoncé de la dimension pour lequel le niveau observé est plus bas que le niveau observé pour les autres bibliothèques universitaires (Tableau 8). Cela veut dire que même si les exigences des répondants sont restées sensiblement les mêmes, les résultats de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet n'ont pas eu la même amélioration que pour les autres énoncés. De plus, compte-tenu que les exigences des étudiants n'ont pas vraiment changé, l'écart de supériorité 2013 pour la dimension *service* est même descendu sous -1,0.

L'énoncé **LP-2** du Tableau 8 montre que l'UQAC est en deçà de la CREPUQ pour la tranquillité des lieux. Cependant, les exigences des répondants du 1^{er} cycle ne sont pas significativement différentes entre la CREPUQ et la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet. Il s'agit plutôt de la perception des répondants de l'UQAC qui a changé entre 2010 et 2013, passant de 7,32 à 7,10.

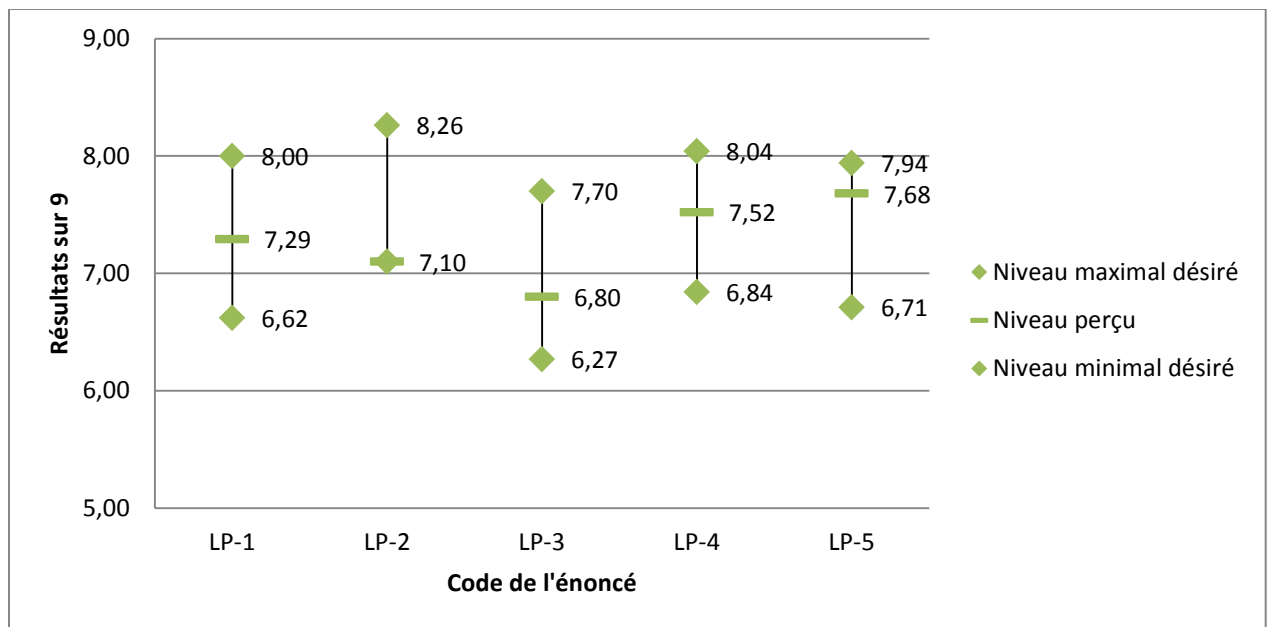


Figure 3 : Perception de la qualité des lieux par les étudiants de premier cycle

Énoncé LP-3 : Des locaux invitants et confortables

Le niveau de la qualité perçue est faible pour cet énoncé avec un écart de seulement 0,53 point avec le minimum désiré alors que l'écart avec le maximum est élevé 0,90. Par contre, en étudiant le Tableau 7, on remarque une amélioration depuis 2010 avec une réduction de l'écart du niveau perçue de 0,65 point.

L'énoncé LP-3 était en dessous des exigences minimales (avec 0,12 en dessous du minimum) malgré que, toujours bas en 2013, soit à moins d'un point de différence du minimum désiré, se retrouve maintenant à 0,65 point au-dessus du niveau observé il y a trois ans. Donc, bien que les répondants considèrent l'énoncé LP-3 comme étant un peu moins important que les quatre autres, les rénovations effectuées depuis trois ans ainsi que l'augmentation du nombre de locaux ont permis à la bibliothèque d'améliorer la perception des répondants sur le sujet.

Énoncé LP-4 : Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche

Pour l'énoncé LP-4, les répondants ont placé le niveau observé à 7,52, ce qui donne une distance de 0,52 avec le maximum désiré et de 0,68 avec le minimum désiré. Même si la bibliothèque tend vers le maximum pour cet énoncé, l'écart est encore à combler (Figure 3). On note toutefois une amélioration de la perception de cet énoncé depuis 2010 avec une réduction de l'écart de 0,55 point entre le niveau de qualité perçu et le maximum désiré (Tableau 7).

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
LP-1	0,22	0,67	0,32	-1,26	-0,71	0,55
LP-2	0,38	0,01	-0,25	-0,91	-1,16	-0,25
LP-3	-0,12	0,53	0,05	-1,55	-0,90	0,65
LP-4	0,30	0,68	0,22	-1,07	-0,52	0,55
LP-5	0,18	0,97	0,41	-1,09	-0,25	0,84

Tableau 7 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de premier cycle pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité des lieux

Énoncé LP-5 : La bibliothèque propose des espaces communs pour le travail en groupe

La bibliothèque fait bonne figure au niveau de l'énoncé LP-5 avec un écart de supériorité de 0,25. C'est l'énoncé pour lequel la bibliothèque s'est le plus améliorée depuis trois ans pour la dimension des lieux. Cela se remarque dans le Tableau 7 avec une augmentation de 0,41 point de l'écart d'adéquation, couplée à une augmentation de 0,84 de l'écart de supériorité. La bibliothèque a mis en place un système de location de local sur internet, a fait passer le nombre de local de travail en équipe de 16 à 23 et a installé cinq tableaux blancs interactifs (TBI). L'écart type de cet énoncé pour le niveau perçu est de 1,36, ce qui montre que les répondants du 1^{er} cycle s'entendent sur leur perception de cette amélioration. Une étude du Tableau 8 nous montre que nous performons mieux que les autres universités du Québec pour cet énoncé.

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
LP-1	0,35	0,67	0,32	-1,19	-0,71	0,48
LP-2	0,26	0,01	-0,25	-0,96	-1,16	-0,20
LP-3	0,48	0,53	0,05	-1,00	-0,90	0,10
LP-4	0,46	0,68	0,22	-0,87	-0,52	0,35
LP-5	0,56	0,97	0,41	-0,83	-0,25	0,58

Tableau 8 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les étudiants de premier cycle pour la dimension de la qualité des lieux entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires sur la qualité des lieux

Des 333 commentaires laissés par les étudiants de 1^{er} cycle, 156 (47%) portent sur un aspect ou un autre de la dimension des lieux. De ceux-ci, seulement 22 (14%) sont positifs. Ce n'est pas étonnant d'avoir autant de commentaires de la part de cette clientèle sur l'aspect des lieux puisque, comme nous l'avons mentionné plus tôt, ce sont eux qui l'utilisent le plus parmi les répondants.

De manière générale, les commentaires positifs portent surtout sur les espaces de travail en équipe. Ainsi, un répondant affirme : « *Gestion efficace des locaux de travail d'équipe* ». Un autre dit : « *Le grand nombre de petits locaux disponibles pour les travaux en équipe répond bien aux besoins des étudiants* ». Ces commentaires concordent avec les bons résultats obtenus à l'énoncé **LP-5** (La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe).

Les commentaires négatifs se concentrent particulièrement sur trois éléments : l'aménagement des espaces de travail (47 commentaires négatifs), le manque de prises électriques (29 commentaires négatifs) et le bruit à la bibliothèque (34 commentaires négatifs). Ceci concorde avec les résultats obtenus aux énoncés **LP-2** (Un espace tranquille de travail individuel), **LP-1** (Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage) et **LP-3** (Des locaux invitants et confortables). Un répondant s'exprime ainsi : « *J'aimerais des coins où il y a vraiment de la tranquillité, des sections plus séparées moins de circulation, un sol, plus silencieux (...) [Des endroits] ou nous pourrions aussi prendre un café, et grignoter en profitant bien de cette bibliothèque (...)* ». Un autre dit simplement : « *il serait agréable d'avoir des prise de courant sur tous les postes individuels* ».

En résumé

En dehors de l'énoncé **LP-5** (La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe) les résultats obtenus pour les répondants de premier cycle tendent à montrer que leur perception des lieux s'approche du minimum désiré plutôt que du maximum. Cela est particulièrement frappant pour l'énoncé **LP-2** (Un espace tranquille pour le travail individuel). Cependant, pour les énoncés **LP-1** (Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage), **LP-3** (Des locaux invitants et confortables), **LP-4** (Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche) et **LP-5** (La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe), on note une amélioration significative de la perception des répondants par rapport à 2010 avec une réduction de l'écart de supériorité variant de 0,55 à 0,84.

Il n'y a pas de différenciation entre la perception de la qualité des lieux des étudiants de premier cycle de l'UQAC et celle des étudiants de premier cycle des autres universités québécoises à l'exception de l'énoncé **LP-5** (La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe) où nous nous distinguons.

Les énoncés complémentaires

Les énoncés locaux

Dans la Figure 4 il est possible de voir que pour les trois premiers énoncés, peu d'importance est accordée par les étudiants de premier cycle avec des maximums désirés ne dépassant pas les 8 points et des minimums désirés descendant jusqu'à 6. Le niveau *perçu* de ces énoncés est satisfaisant.

On peut voir aussi que les étudiants de premier cycle accordent une plus grande importance aux énoncés 4 (*Les services de la bibliothèque sont ouvert à des horaires qui me conviennent*), et 5 (*Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque*) avec un minimum désiré se situant autour de 7.

Pour le troisième énoncé (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information*), on note une très faible variation entre les minimums et les maximums désirés entre 2010 et 2013, alors que la perception des usagers a monté de 0,48 point réduisant l'écart entre le niveau *perçu* et le niveau désiré à 0,15.

Pour le cinquième énoncé (*Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque*) il est à noter que, même si nous avons changé la facture visuelle et l'organisation du site web, la perception des usagers reste la même, tel que nous l'indique le Tableau 9 qui compare les résultats de 2010 et 2013.

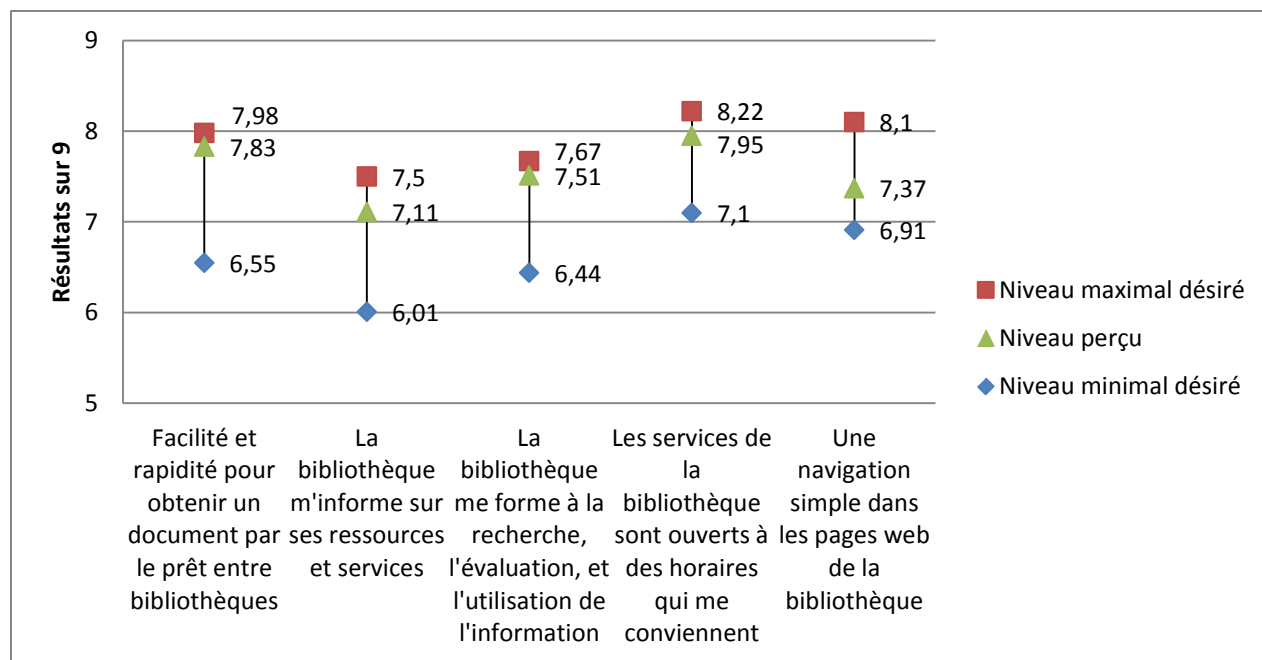


Figure 4 : Perception selon les étudiants de premier cycle de la qualité des services de la bibliothèque selon les énoncés choisis localement par les bibliothèques

Avec les données présentées dans le Tableau 9, on peut remarquer que certains aspects se sont améliorés plus significativement que d'autres. Dans le premier énoncé (*facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques*), on remarquera que l'écart d'adéquation a augmenté 0,62 en trois ans, ce qui s'explique par le fait que le niveau *minimum* n'a pas beaucoup changé alors que le niveau *perçu* est passé de 7,18 à 7,83. Cette amélioration est d'autant plus significative que le niveau *désiré* de 2010 était de 7,63 (7,98 en 2013), ce qui montre que malgré la grande amélioration de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet sur ce point, les exigences des étudiants ont aussi augmenté.

Un exemple d'augmentation de l'écart d'adéquation dont l'explication est très différente est sur le second énoncé (*La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services*). La différence entre 2010 et 2013 est de 0,62, mais la particularité est que c'est le niveau *minimum* qui a baissé significativement, passant de 6,43 à 6,01. Le niveau *désiré* tout comme le niveau *perçu* sont restés sensiblement les mêmes entre 2010 et 2013. Il s'agit plutôt des écarts types qui ont diminué depuis trois ans, de 1,69 à 1,60 pour le *perçu* et de 1,42 à 1,29 pour le *désiré*. Ce qui indique que les perceptions et les désirs des répondants de premier cycle tendent à être plus significatifs.

Pour l'énoncé trois (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information*), on peut voir que l'écart d'adéquation ainsi que l'écart de supériorité ont tous deux augmenté entre 2010 et 2013. Les efforts qui ont été mis en place par la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet depuis trois ans pour donner une offre de formation diversifiée, accessible et de qualité pourraient expliquer cette amélioration car le niveau *minimum* et le niveau *désiré* ont peu varié depuis 2010, suggérant que les attentes des étudiants sont restées les mêmes.

Une donnée plus difficile à expliquer est pour l'énoncé quatre (*Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent*) car la bibliothèque, depuis le sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010, a même allongé ses heures d'ouverture le matin afin d'accommoder les étudiants avant leurs cours. De plus, l'écart type reste assez bas pour cet énoncé, suggérant que les répondants sont sensiblement du même avis.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	0,66	1,28	0,62	-0,46	-0,15	0,31
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	0,48	1,10	0,62	-0,55	-0,39	0,16
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	0,54	1,07	0,53	-0,63	-0,15	0,48
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	1,04	0,85	-0,19	-0,12	-0,27	-0,15
Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque	0,21	0,46	0,25	-1,06	-0,73	0,33

Tableau 9 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de premier cycle pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les énoncés locaux

En regard du Tableau 10, les deux endroits où la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet se démarque en ce qui a trait aux énoncés locaux par rapport à la CREPUQ sont l'énoncé 1 ainsi que l'énoncé 3. Pour le premier énoncé, la différence entre la CREPUQ et l'UQAC est significative car il s'agit d'une des fortes augmentations de l'UQAC depuis trois ans. Puis, compte tenu que les exigences des répondants du 1^{er} cycle n'ont pas beaucoup changé, l'écart d'adéquation entre les deux se trouve à avoir augmenté.

Pour le troisième énoncé, il est à noter que l'écart type pour le minimum, le perçu et le désiré à la CREPUQ est plus élevé que celui de l'UQAC, ce qui pourrait suggérer qu'il existe de fortes différences entre les perceptions de l'offre de formations documentaires d'une Université à l'autre parmi celles qui ont répondu au sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2013.

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	0,59	1,28	0,69	-0,54	-0,15	0,39
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	0,76	1,10	0,34	-0,6	-0,39	0,21
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	0,74	1,07	0,33	-0,57	-0,15	0,42
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	0,47	0,85	0,38	-0,47	-0,27	0,20
Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque	0,44	0,46	0,02	-0,87	-0,73	0,14

Tableau 10 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les étudiants de premier cycle pour les énoncés locaux entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les énoncés sur la satisfaction générale

Parmi les trois énoncés sur la satisfaction générale présentés dans la Figure 5, seulement les énoncés 1 et 3 peuvent être comparés à ceux de 2010 et ceux de la CREPUQ. Il est difficile de faire ressortir une réelle tendance car les moyennes obtenues (sur 9) sont semblables d'une source à l'autre (UQAC 2010, 2013, CREPUQ 2013). L'écart type pour l'UQAC 2013 est entre 1,04 et 1,36 pour chaque question, alors qu'il se situe entre 1,14 et 1,26 pour la CREPUQ, ce qui suggère que les données sont assez regroupées pour être représentatives.

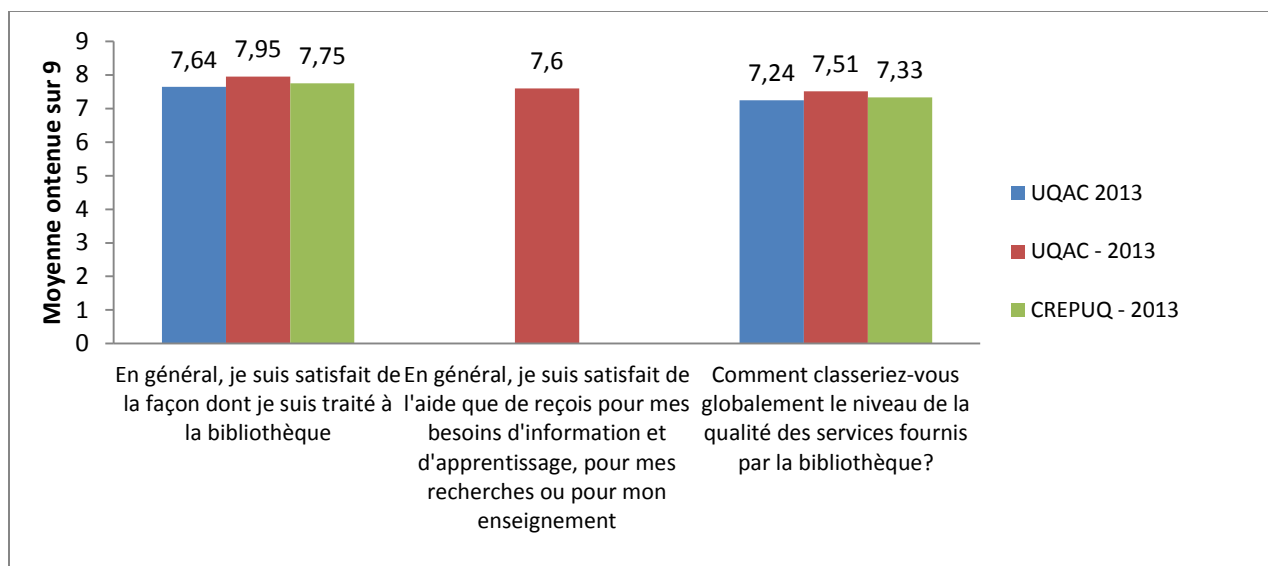


Figure 5 : Moyenne sur 9 des répondants de premier cycle aux énoncés de satisfaction générale

Les énoncés sur les compétences informationnelles

Les répondants avaient également à répondre à cinq questions portant sur les compétences informationnelles. Contrairement aux autres questions, ils devaient indiquer leur niveau général de satisfaction sur une échelle allant de 1 à 9, 1 correspondant à « fortement en désaccord » et 9 à « fortement en accord ». Afin d'évaluer la satisfaction des usagers, les résultats sont comparés à la moyenne obtenue dans les universités du Québec. L'écart type pour chaque énoncé se situe entre 1,51 et 1,75 pour la CREPUQ et entre 1,44 et 1,74 pour l'UQAC. Une piste d'explication pour cet écart assez grand serait que les répondants n'utilisent pas les ressources de la bibliothèque de la même manière en ce qui a trait aux compétences informationnelles.

Encore une fois, les données sont assez groupées et les usagers du premier cycle, autant de 2010 que de 2013, à l'UQAC et ceux des autres Universités s'entendent pour dire qu'ils sont plutôt en accord avec les affirmations.

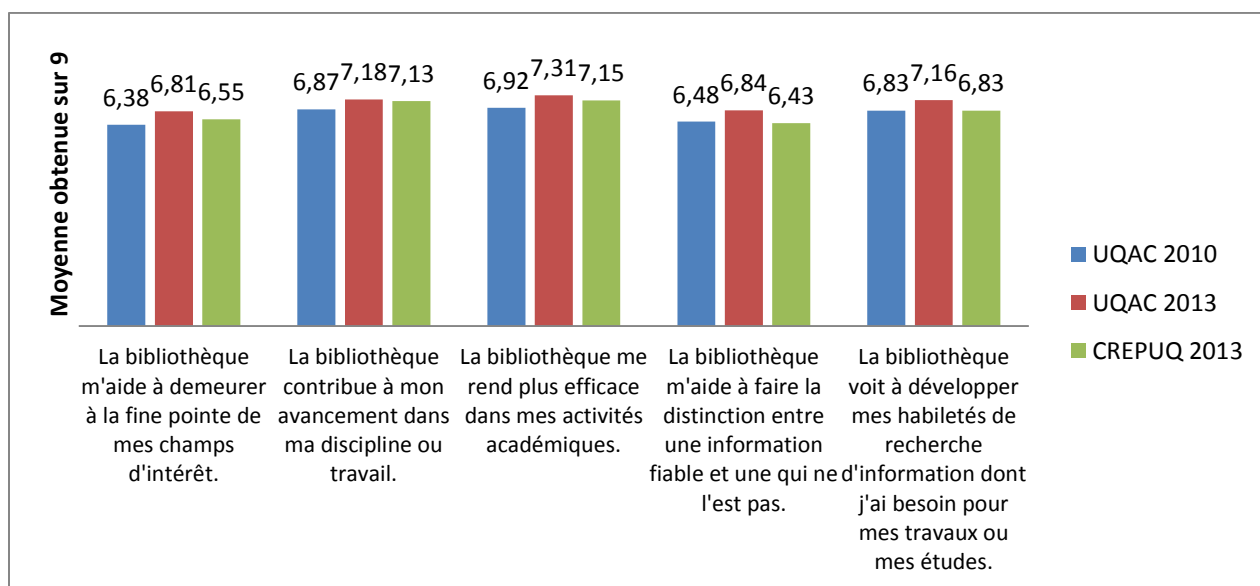


Figure 6 : Moyenne sur 9 des répondants de premier cycle aux énoncés sur les compétences informationnelles

Les commentaires

À peine 22 commentaires (7%) des répondants de premier cycle sont en lien avec les questions complémentaires du sondage. De ce nombre 13 sont rattachés au cinquième énoncé local, soit *Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque*. Avec 7 commentaires négatifs et 6 positifs, on remarque que l'avis des répondants est partagé sur ce point. Les commentaires négatifs vont pour la plupart comme suit : « *le site web est plutôt compliqué de s'y retrouver* ». Le commentaire suivant nous donne un aperçu de ce que les usagers de premier cycle recherchent : « *le site internet de la bibliothèque pourrait être mieux conçu, c'est-à-dire qu'il pourrait être plus simple à utiliser avec un meilleur graphisme et plus stimulant !! (nous sommes des jeunes, on veut sentir l'énergie intellectuelle bouillonnante ressortir de ce site internet)* ». Les commentaires positifs eux se rattachent à l'accessibilité des ressources en ligne qui se fait nécessairement via notre site web: « *Très bon accès aux ressources* ».

Les 9 autres commentaires portent sur différentes thématiques : deux d'entre eux portent sur le fonctionnement du PEB qui pourrait être clarifié, un autre sur les heures d'ouverture qui pourrait être élargies, quatre portent sur la nécessité d'offrir des formations de base (trouver un livre sur les rayons, repérer un livre au catalogue) et finalement, un commentaire sur l'information diffusée aux étudiants : « *On devrait tous recevoir en tant que nouvel étudiant à notre arrivée à l'Université une genre de trousse d'infos avec les grandes lignes et procédures et toutes autres infos pertinentes... Personnellement, je n'ai pas du tout entendu parler de la biblio et ne sais pas grand chose de son fonctionnement...* ».

En résumé

La perception des étudiants de premier cycle de la qualité des services liés aux questions complémentaires s'approche du maximum qu'ils désirent dans la plupart des cas, sauf pour la navigation dans les page du site web.

«Les heures d'ouverture de la bibliothèque» est un élément important pour cette catégorie d'usagers, ce que nous percevons par le minimum et le maximum désirés se situant respectivement à 7,1 et 8,22. Malgré le fait que nous n'avons que -0,27 point d'écart entre le niveau perçu et le niveau désiré, c'est le seul énoncé de la catégorie où nous constatons une diminution du niveau de qualité perçu entre 2010 et 2013 et ce, en dépit d'une extension des heures d'ouverture le matin.

Nous avons relativement bien performé pour les énoncés 2 (*la bibliothèque m'informe sur ses ressources et services*) et 3 (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information*), mais il ne faut pas perdre de vue que la plupart des répondants de premier cycle sont déjà des utilisateurs de la bibliothèque, tel qu'en témoignent les résultats sur la fréquentation de la bibliothèque présentés à la Figure 19. Si nous avions eu plus de répondants ne fréquentant pas la bibliothèque, nous aurions peut-être eu plus de commentaires comme celui-ci : « *On devrait tous recevoir en tant que nouvel étudiant a notre arrivée à l'Université une genre de trousse d'infos avec les grandes lignes et procédures et toutes autres infos pertinentes... Personnellement, je n'ai pas du tout entendu parler de la biblio et ne sais pas grand chose de son fonctionnement...* ».

Le seul énoncé pour lequel nous nous distinguons des autres universités québécoises est l'énoncé 4 (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information*).

De manière globale, les résultats obtenus par la bibliothèque pour les questions d'évaluation générale et sur les compétences informationnelles (résultat sur 9) pour 2013 sont bons et ne se démarquent ni des résultats du sondage 2010, ni des résultats des autres universités québécoises pour 2013.

Cycles supérieurs

Les étudiants des cycles supérieurs forment 15,44% de la population universitaire alors qu'ils ont été 17,81% des répondants. Compte tenu qu'ils utilisent très souvent les ressources de la bibliothèque de manière différente des répondants du 1^{er} cycle, leur perception des services de la bibliothèque sera d'une grande utilité pour les orientations de la bibliothèque. Tout comme pour le 1^{er} cycle, nous avons établi un seuil de 0,4 pour les différences d'écart entre les sondages LibQUAL+^{MC} Canada 2010 et 2013 comme étant les résultats les plus significatifs.

La qualité des services

À première vue, on remarquera que les répondants des cycles supérieurs ont des attentes plus élevées que les répondants du premier cycle pour la dimension *Services*, autant pour le *minimum* que pour le *désiré*. Bien qu'elles soient plus élevées, la perception des répondants est aussi significativement plus élevée, allant même jusqu'à dépasser le niveau désiré dans certains cas.

Énoncé AS-2 : La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager

Pour cet énoncé, on remarque que les répondants ont indiqué avoir une perception de la qualité des services plus élevée que le maximum désiré. Cependant, ce maximum est fixé à 7,52, ce qui est tout de même assez bas quant au niveau des attentes des usagers de cycles supérieurs pour la catégorie de la qualité des services.

Toujours pour cet énoncé, nous pouvons remarquer au Tableau 11, que *l'écart d'adéquation* entre 2010 et 2013 a augmenté de 0,63 et *l'écart de supériorité* a quant à lui augmenté de 0,49 (jusqu'à dépasser le niveau *désiré*). Alors que les niveaux *minimum* et *désiré* sont restés quasiment pareils entre les deux années de référence, c'est uniquement la perception des services qui a augmenté drastiquement, passant de 7,11 à 7,70. De plus, *l'écart type* pour *l'écart d'adéquation* est resté sensiblement pareil entre 2010 et 2013, passant de 1,62 à 1,72 alors qu'il est passé de 1,24 à 1,71 pour *l'écart de supériorité* ce qui suggère que l'écart entre le niveau *perçu* et le niveau *désiré* est moins clair qu'il l'était il y a trois ans pour les répondants. De plus, le nombre de répondants pour cet énoncé est passé de 63 à 27, ce qui a des chances de faire diminuer la représentativité. Aussi, les *écarts d'adéquation* ainsi que *de supériorité* se trouvent à être beaucoup plus élevés que ceux de la CREPUQ, tout en ayant des *écarts types* sensiblement pareils.

Énoncé AS-3 : Le personnel est toujours courtois

La perception des usagers de cycles supérieurs est aussi très bonne pour cet énoncé avec seulement 0,09 point d'écart entre le niveau *perçu* et le niveau *désiré*.

Par ailleurs, en plus d'avoir fait augmenter *l'écart d'adéquation* entre 2010 et 2013 de 0,41, *l'écart type* pour les niveaux *désiré* et *perçu* est le plus bas de tous les répondants et de toutes les dimensions avec 0,68 et 0,60 respectivement. Ce qui indique que la perception des répondants de cycles supérieurs sur la courtoisie du personnel tend à se cristalliser. Le fait que *l'écart de supériorité* n'est pas plus grand que 0,2 pourrait s'expliquer par le fait que *l'écart de supériorité* de l'énoncé **AS-3** pour l'UQAC est passé de 8,38 à 8,57 entre 2010 et 2013.

Si l'on se réfère maintenant au Tableau 12 qui présente la comparaison entre les résultats de l'UQAC et ceux de la CREPUQ on constate que, malgré le fait que les exigences des répondants de cycles supérieurs de l'UQAC soient plus élevées que celles des répondants de la CREPUQ, *l'écart d'adéquation* est l'indicateur qui a le plus augmenté car le niveau *perçu* pour l'UQAC est passé de 8,08 en 2010 à 8,48 en 2013, alors que le niveau *perçu* de la CREPUQ en 2013 est de 7,95, ce qui suggère que la perception des répondants de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet pour cet énoncé est plus élevée que celle de la CREPUQ car elle a même dépassé, en 2013 (8,48), le niveau qui était *désiré* en 2010 (8,38).

Énoncé AS-4 : Empressement à répondre aux questions des usagers

Les résultats pour l'énoncé **AS-4** sont satisfaisants avec seulement 0,1 point d'écart entre le niveau *désiré* et le niveau *perçu*, d'autant plus que nous avons réduit l'écart entre les deux de 0,47 point entre 2010 et 2013.

Énoncé AS-7 : Un personnel qui comprend les besoins des usagers

Dans le cas de l'énoncé **AS-7**, bien que *l'écart d'adéquation* ait augmenté de 0,41 entre 2010 et 2013, ce qui pourrait porter à croire que la bibliothèque s'est éloignée du niveau *minimum désiré*, *l'écart type* du niveau *minimum* est passé de 1,42 à 1,96. Le fait que cette augmentation soit aussi importante pourrait indiquer que les répondants de cycles supérieurs ont des opinions très différentes du niveau *minimum désiré* pour cet énoncé.

Énoncé AS-8 : Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers

L'énoncé **AS-8** est non seulement celui pour lequel la perception des usagers se rapproche le plus du *minimum désiré* dans cette dimension avec 0,70 point d'écart mais nous notons aussi, bien qu'elle soit légère, une diminution entre le niveau maximal de service attendu et le niveau actuel *perçu* entre les années 2010 et 2013.

Énoncé AS-9 : Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter

Finalement, *l'écart d'adéquation* ainsi que *l'écart de supériorité* ont augmenté pour l'énoncé **AS-9** entre 2010 et 2013. De plus, les *écarts type* pour chaque donnée (*minimum*, *désiré*, *perçu*, *écart d'adéquation*, *écart de supériorité*) sont soit restés stables, soit ont diminué sensiblement (passant même de 1,64 à 1,07 pour le niveau *perçu*).

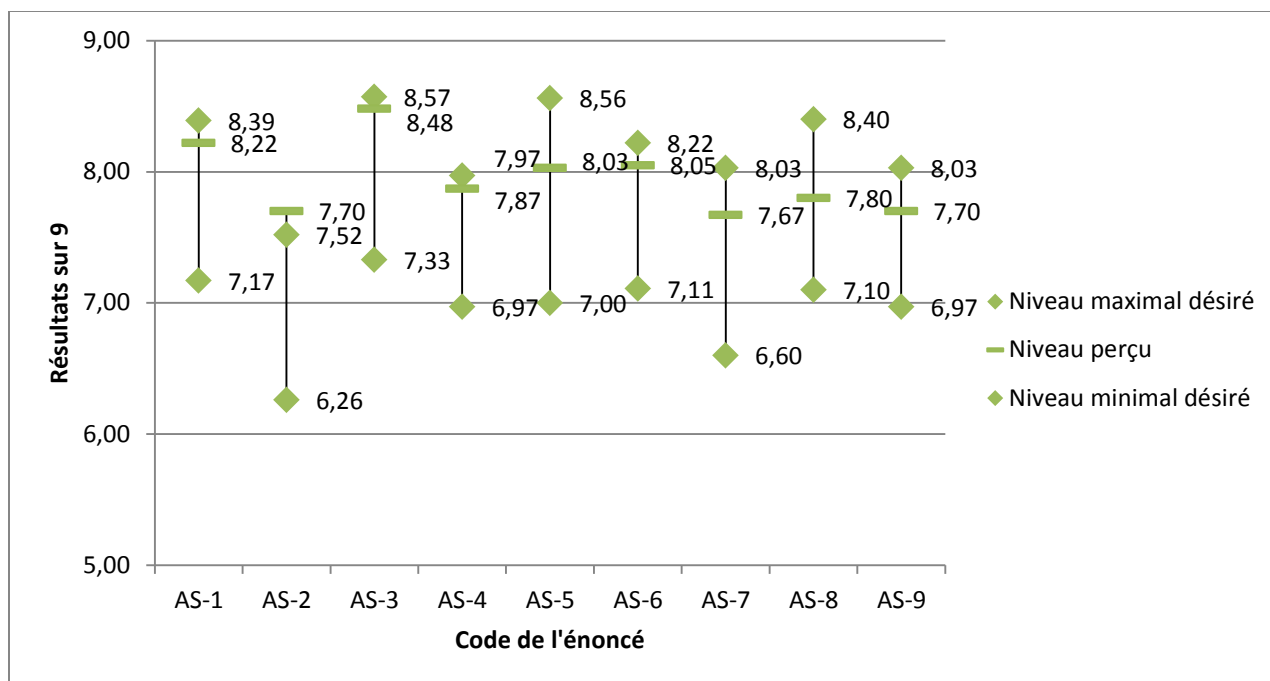


Figure 7 : Perception de la qualité des services par les étudiants de cycles supérieurs

Dans le Tableau 11, qui montre la progression de la bibliothèque entre 2010 et 2013, on peut voir que certains éléments se démarquent.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
AS-1	1,09	1,06	-0,03	-0,28	-0,17	0,11
AS-2	0,81	1,44	0,63	-0,30	0,19	0,49
AS-3	0,73	1,14	0,41	-0,30	-0,10	0,20
AS-4	0,91	0,90	-0,01	-0,57	-0,10	0,47
AS-5	0,66	1,03	0,37	-0,37	-0,53	-0,16
AS-6	0,68	0,93	0,25	-0,53	-0,17	0,36
AS-7	0,66	1,07	0,41	-0,57	-0,37	0,20
AS-8	0,63	0,70	0,07	-0,49	-0,60	-0,11
AS-9	0,30	0,73	0,43	-0,93	-0,33	0,60

Tableau 11 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de cycles supérieurs pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité du service

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
AS-1	0,99	1,06	0,07	-0,24	-0,17	0,07
AS-2	0,84	1,44	0,60	-0,47	0,19	0,66
AS-3	0,73	1,14	0,41	-0,30	-0,10	0,20
AS-4	0,82	0,90	0,08	-0,43	-0,10	0,33
AS-5	0,74	1,03	0,29	-0,37	-0,53	-0,16
AS-6	0,83	0,93	0,10	-0,39	-0,17	0,22
AS-7	0,72	1,07	0,35	-0,47	-0,37	0,10
AS-8	0,77	0,70	-0,07	-0,41	-0,60	-0,19
AS-9	0,60	0,73	0,13	-0,57	-0,33	0,24

Tableau 12 : Comparaison des résultats obtenus pour les étudiants de cycles supérieurs pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité du service entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires sur la qualité des services

34 % (26 sur 77) des commentaires des répondants de cycles supérieurs portent sur la dimension de la qualité des services et la majorité d'entre eux sont positifs (77 %).

Les commentaires positifs sont très généraux et abondent dans le sens de ce commentaire : « *J'apprécie beaucoup le personnel de la bibliothèque et leur accueil* ».

Les quelques commentaires négatifs (6) portent principalement sur des cas isolés de réponses fournies par certains membres du personnel : « *Je ne suis pas impressionnée par contre par la façon dont je me suis parfois fait répondre au comptoir de prêt* ».

En résumé

Le niveau de la qualité perçue est assez élevé dans l'ensemble de la dimension de la qualité des services pour les répondants de cycles supérieurs. C'est aussi une dimension importante pour cette catégorie d'utilisateurs avec des maximums désirés assez élevés. Bien que la dimension de la qualité des services était déjà une force en 2010, nous notons une amélioration de la qualité des services perçus pour trois énoncés **AS-2** (*la bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager*), **AS-4** (*empressement à répondre aux questions des usagers*) et **AS-9** (*un traitement des problèmes de services à l'utilisateur sur lequel on peut compter*).

Le seul énoncé où nous nous démarquons réellement des résultats des autres universités québécoises est celui de l'énoncé **AS-2** (*la bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager*) où le niveau de qualité perçue est un peu plus élevé.

Ces résultats concordent avec les commentaires obtenus, majoritairement positifs, alors que les commentaires négatifs sont minimes et très ciblés.

La qualité de l'accès à l'information

La **Figure 8** nous montre que si nous performons correctement pour les énoncés **IC-1** (*J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau*), **IC-6** (*Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche*) et **IC-7** (*La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome*), il en est autrement pour les cinq autres énoncés, **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*) et **IC-8** (*Les revues en version électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux*) dont le niveau perçu se rapproche du minimum désiré plutôt que du maximum.

Les attentes des répondants de cycles supérieurs sont aussi plus élevées que celles des répondants de premier cycle avec des maximums désirés se situant en haut de 8 points pour la plupart des énoncés.

Énoncé IC-3 : Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux

L'écart d'adéquation de l'énoncé **IC-3** est passé de -0,19 à 0,44, ce qui tend à démontrer que la perception des répondants de cycles supérieurs sur cet énoncé s'est améliorée. Alors que la bibliothèque se trouvait sous le niveau *minimum* désiré en 2010 pour **IC-3**, tout porte à espérer que cette amélioration continuera au cours des prochaines années (ce qui est suggéré par la diminution de l'écart type du niveau *perçu* de 1,74 à 1,23).

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

Le niveau de qualité minimal attendu de la part des répondants de cycles supérieurs a diminué entre 2010 et 2013 passant de 6,65 à 6,38. Le fait que seulement l'écart d'adéquation de l'énoncé **IC-5** dépasse notre seuil de 0,4 est dû au fait que le niveau *désiré* soit resté stable.

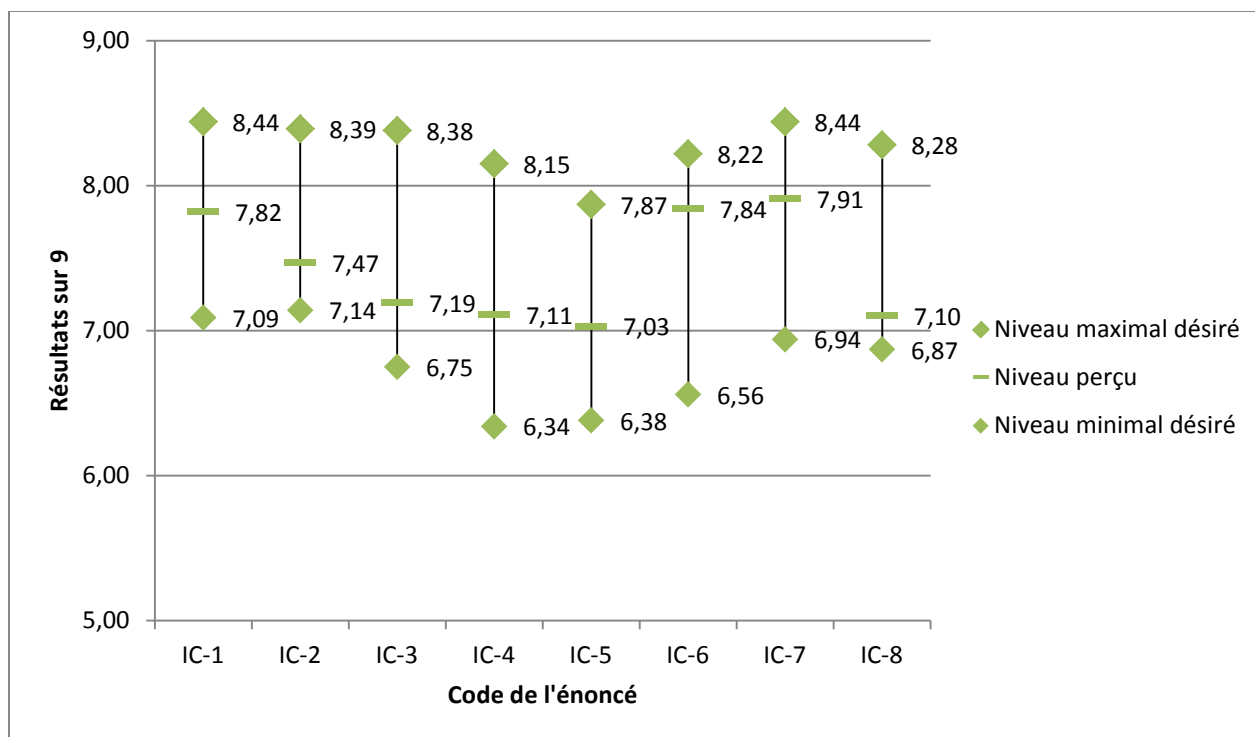


Figure 8 : Perception de la qualité de l'accès à l'information par les étudiants de cycles supérieurs

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

L'énoncé IC-6 est celui dont le niveau perçu se rapproche le plus du niveau maximal attendu.

Si on compare les résultats de cet énoncé avec ceux de 2010, on constate qu'en plus du fait que le niveau *minimum* ait diminué, le niveau perçu est passé de 7,03 à 7,84, ce qui explique que l'*écart d'adéquation* soit de 1,09. De plus, cette énorme amélioration des perceptions des répondants des cycles supérieurs pour l'énoncé IC-6 explique l'augmentation de l'*écart de supériorité* de 0,74 entre 2010 et 2013. Cette amélioration tend à être significative car les *écarts types* de l'*écart d'adéquation* et de l'*écart de supériorité* ont diminué sensiblement depuis trois ans (1,84 à 1,20 et 1,51 à 0,98 respectivement).

L'amélioration notée dans le paragraphe précédent est aussi mise en évidence dans la comparaison CREPUQ/UQAC dans le Tableau 14. C'est le seul énoncé de la dimension pour lequel il y a une différence entre les données.

Énoncé IC-8 : Les revues en version électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux

L'énoncé IC-8 est celui dont le niveau de qualité perçu s'approche le plus du minimum désiré pour la dimension de l'accès à l'information.

Il est à noter que le niveau *perçu* de l'énoncé IC-8 est resté stable depuis trois ans. Il semble qu'il s'agisse d'un constat généralisé car la perception, qu'on peut voir dans le Tableau 14 où on compare l'UQAC avec la CREPUQ, semble montrer que la majorité des étudiants de cycles supérieurs du Québec sont insatisfaits, sans grande amélioration depuis trois ans. Cependant, cet énoncé est plus important pour les répondants que les énoncés IC-5 et IC-6 dont l'amélioration a été significative. Le fait qu'on ne puisse que constater une stagnation relève peut-être l'opportunité de combler une lacune dans l'offre de service aux répondants de cycles supérieurs.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
IC-1	0,45	0,74	0,29	-0,93	-0,62	0,31
IC-2	0,22	0,33	0,11	-1,13	-0,92	0,21
IC-3	-0,19	0,44	0,63	-1,34	-1,19	0,15
IC-4	0,32	0,77	0,45	-1,14	-1,04	0,10
IC-5	0,01	0,64	0,63	-1,19	-0,85	0,34
IC-6	0,19	1,28	1,09	-1,12	-0,38	0,74
IC-7	0,58	0,97	0,39	-0,80	-0,53	0,27
IC-8	0,26	0,23	-0,03	-1,20	-1,18	0,02

Tableau 13 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de cycles supérieurs pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité de l'accès à l'information

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
IC-1	0,41	0,74	0,33	-0,91	-0,62	0,29
IC-2	0,40	0,33	-0,07	-0,89	-0,92	-0,03
IC-3	0,22	0,44	0,22	-1,07	-1,19	-0,12
IC-4	0,50	0,77	0,27	-1,04	-1,04	0,00
IC-5	0,47	0,64	0,17	-0,91	-0,85	0,06
IC-6	0,43	1,28	0,85	-0,92	-0,38	0,54
IC-7	0,58	0,97	0,39	-0,75	-0,53	0,22
IC-8	0,22	0,23	0,01	-1,05	-1,18	-0,13

Tableau 14 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les étudiants de cycles supérieurs pour la dimension de la qualité de l'accès à l'information entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires sur la qualité de l'accès à l'information

21 % des commentaires reçus (16 sur 77) de la part des répondants de cycles supérieurs portent sur la dimension de l'accès à l'information.

De ce lot, seulement 3 commentaires sont positifs. Ces commentaires mettent l'accent sur l'amélioration de la bibliothèque pour le repérage de documents électroniques : « *L'accès à l'information numérique et les installations de la bibliothèque se sont grandement améliorés depuis le début de mes études à l'UQAC* ».

Les autres commentaires portent surtout sur la difficulté de repérer les documents sur les rayons : « *J'ai parfois des difficultés à trouver l'ouvrage que je désire dans les différents rayons* » ou sur le besoin d'avoir accès à des collections très spécialisées dans certains domaines : « *Mon domaine de recherche est la petite enfance (0-5ans) et peu de ressources sont disponibles* ».

Aussi, 5 commentaires sont reliés à la convivialité des outils de repérage. D'ailleurs, un répondant s'exprime ainsi : « *Le moteur de recherche du catalogue de la bibliothèque n'est pas très performant* ».

En résumé

Globalement, les résultats obtenus pour la dimension de la qualité de l'accès à l'information pour les répondants de cycles supérieurs suggèrent qu'il y a encore des améliorations à apporter. Seul l'énoncé **IC-6** (*des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche*) a obtenu une amélioration significative de la perception des répondants. Toutefois, les commentaires des répondants démontrent qu'il y a encore du travail à faire de ce côté pour répondre à leurs attentes.

Il est tout de même à noter que si les écarts sont relativement restreints entre les résultats de 2010 et de 2013, tous les énoncés ont vu l'écart se rétrécir de quelques dixièmes entre 2010 et 2013.

De plus, pour l'énoncé **IC-3** (*Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux*), l'écart entre le minimum désiré et le perçu s'est étiré de manière à ramener le résultat perçu au-dessus du niveau minimal désiré.

La qualité des lieux

Tout comme les dimensions précédentes, nous pouvons voir la perception de la qualité des lieux selon les répondants des cycles supérieurs en relation avec l'importance qu'ils accordent à chaque énoncé. Dans la **Figure 9**, généralement on peut voir que les résultats sont plus élevés pour les énoncés qui sont plus importants pour les répondants, à l'exception de l'énoncé **LP-2** (*Un espace tranquille pour le travail individuel*).

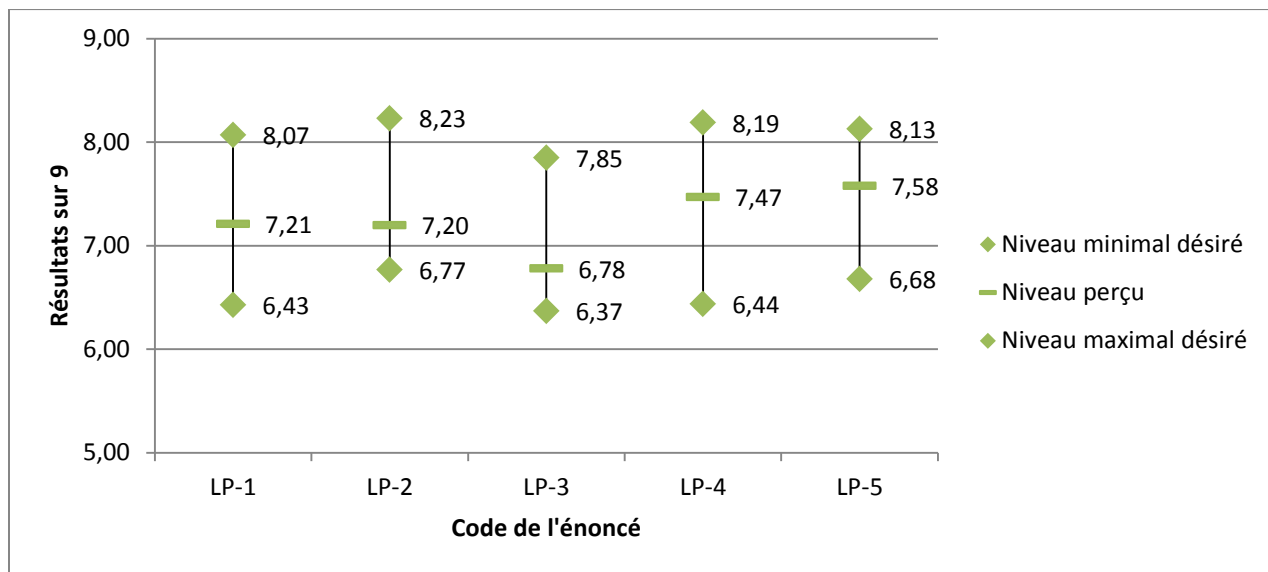


Figure 9 : Perception de la qualité des lieux par les étudiants de cycles supérieurs

À première vue, on pourrait croire que l'amélioration des *écarts d'adéquation* et les *écarts de supériorité* entre 2010 et 2013 présentée au Tableau 15 démontre une nette augmentation de la perception des répondants des cycles supérieurs pour cette dimension. Cependant, en allant examiner les *écarts types* (qui dépassent parfois 2,5), on n'a pas le choix de constater que les répondants ont des perceptions très différentes de la qualité des lieux.

Énoncé LP-3 : Des locaux invitants et confortables

Par exemple, pour l'énoncé **LP-3** (*Des locaux invitants et confortables*), où la moyenne des perceptions est largement supérieure à ce qu'elle était lors du sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010, le niveau *perçu* se retrouvait significativement sous le niveau *minimum*. De la même façon qu'avec les répondants de 1^{er} cycle, bien qu'ils considèrent l'énoncé LP-3 comme étant un peu moins important que les 4 autres, les rénovations effectuées depuis trois ans ainsi que l'augmentation du nombre de locaux ont permis à la bibliothèque d'améliorer la perception des répondants sur le sujet. La particularité de l'énoncé LP-3 est que l'*écart type* du niveau *perçu* atteint 2,21 alors qu'il est sous 1,5 pour les quatre autres énoncés (même 0,92 pour l'énoncé LP-4).

Une piste d'explication de la grandeur des *écarts types* concernant l'énoncé LP-3 pourrait être que ce ne sont pas tous les répondants des cycles supérieurs qui utilisent les locaux de la bibliothèque pour les mêmes raisons. Mais le fait que l'*écart type* soit aussi élevé n'est pas une incongruité propre à la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet, il s'agit d'une réalité du reste des universités québécoises. Cependant, on constate aussi que l'*écart de supériorité* de l'énoncé LP-3 pour 2013 est toujours en dessous de -1,0, ce qui indique que la bibliothèque est encore très loin d'atteindre le niveau *désiré* par les répondants des cycles supérieurs.

Comme on l'a vu en explorant le Tableau 15, l'énoncé LP-3 est une faiblesse non seulement pour l'UQAC, mais aussi pour la CREPUQ en entier, illustré par un *écart d'adéquation* et un *écart de supériorité* qui sont pratiquement au même niveau. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une priorité pour les répondants de cycles supérieurs à la grandeur du Québec, il y a tout de même un constat d'une réelle carence à l'endroit de l'énoncé LP-3.

**Énoncés LP-1 et LP-5 : Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage et
La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe**

Pour les énoncés LP-1 et LP-5, *l'écart type* pour les niveaux *perçu* et *désiré* a sensiblement diminué (de 1,82 à 1,49 pour l'énoncé LP-1 et de 1,70 à 1,20 pour l'énoncé LP-5), ce qui suggère que les perceptions des étudiants quant à l'amélioration de ces deux énoncés sont moins dispersées qu'il y a trois ans. Il s'agit d'une tendance positive qui tient en compte les améliorations faites dans l'aménagement de la bibliothèque.

En examinant les différences entre l'UQAC et la CREPUQ pour l'énoncé LP-1, bien que les exigences soient moins élevées de la part des répondants des cycles supérieurs, le niveau *perçu* est de 7,21 à l'UQAC alors qu'il est de 6,74 pour la CREPUQ. C'est ce qui pourrait expliquer la différence de 0,46 dans *l'écart d'adéquation* entre les deux données.

Énoncé LP-4 : Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche

Le dernier aspect est pour l'énoncé LP-4 où les exigences des répondants des cycles supérieurs ont énormément augmenté depuis trois ans. En effet, le niveau *désiré* est passé de 7,55 à 8,19 et le niveau *perçu* de 6,69 à 7,47 alors que le niveau *minimum* n'est passé que de 6,11 à 6,44. Ce qui explique l'augmentation de *l'écart d'adéquation* pour cet énoncé. C'est bon signe pour la bibliothèque car la perception de ces répondants est allée de pair avec l'augmentation de leurs exigences.

Lors de la comparaison des données de l'énoncé LP-4 entre l'UQAC et les autres universités québécoises, on peut faire le même constat que pour l'énoncé LP-1 à la seule différence qui est que les exigences des répondants de l'UQAC sont plus élevées que celles de la CREPUQ, ce qui explique que *l'écart d'adéquation* soit plus grand.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
LP-1	0,08	0,79	0,71	-1,34	-0,85	0,49
LP-2	0,09	0,43	0,34	-1,24	-1,03	0,21
LP-3	-0,61	0,41	1,02	-1,93	-1,07	0,86
LP-4	0,58	1,03	0,45	-0,85	-0,72	0,13
LP-5	0,35	0,90	0,55	-0,98	-0,55	0,43

Tableau 15 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de cycles supérieurs pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour la dimension de la qualité des lieux

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
LP-1	0,33	0,79	0,46	-1,17	-0,85	0,32
LP-2	0,24	0,43	0,19	-0,98	-1,03	-0,05
LP-3	0,41	0,41	0,00	-1,08	-1,07	0,01
LP-4	0,32	1,03	0,71	-1,07	-0,72	0,35
LP-5	0,62	0,90	0,28	-0,79	-0,55	0,24

Tableau 16 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les étudiants de cycles supérieurs pour la dimension de la qualité des lieux entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires sur la qualité des lieux

Les répondants de cycles supérieurs ont laissé 22 commentaires sur la dimension des lieux. Cinq d'entre eux sont positifs. L'un porte sur les locaux de travaux en équipe alors que les autres sont plus généraux et liés aux améliorations réalisées à la bibliothèque sur l'aménagement depuis quelques années. D'ailleurs, un répondant nous affirme : « *Nouvelles rénovations appréciées* ».

Les 17 commentaires négatifs ne sont pas aussi regroupés chez les répondants de cycles supérieurs que chez les répondants de premier cycle. Quelques commentaires portent sur le manque de prises électriques, certains autres sur l'aménagement de la bibliothèque en général. Voici un commentaire qui pourrait bien résumer l'ensemble : « *Je crois qu'il manque d'ambiance au deuxième étage. Les tables de travail sont mal adaptées. Il n'y a pas assez de sources d'alimentation électrique pour permettre de brancher un ordinateur, donc il n'est pas possible de travailler sur un ordinateur partout dans la bibliothèque* ». Cet autre commentaire va dans la même direction que ceux des répondants de premier cycle quant à la définition des espaces sonores : « *Je crois que les espaces de travail devraient être repensé afin de permettre des lieux d'échange bien insonorisés et d'autre plus silencieux* ».

En résumé

Malgré le fait que l'UQAC se positionne avantageusement lorsqu'elle se compare à la CREPUQ, il n'en reste pas moins que plusieurs *écarts de supériorité* sont sous la barre des -1,0 ou s'en approchent beaucoup, signifiant une lacune selon la perception des répondants des cycles supérieurs.

On constate tout de même une amélioration de la perception des répondants pour cette dimension entre 2010 et 2013, particulièrement pour les énoncés **LP-1** (*Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage*), **LP-3** (*Des locaux invitants et confortables*) et **LP-5** (*La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe*).

Les énoncés complémentaires

Les énoncés locaux

Il est intéressant de voir que l'importance accordée par les répondants des cycles supérieurs aux énoncés locaux diffère sensiblement de celle du premier cycle. Par exemple, l'énoncé 5 (*Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque*) est légèrement plus important alors que l'énoncé 1 (*Facilité et rapidité pour obtenir un document par prêt entre bibliothèques*) est beaucoup moins important pour les répondants des cycles supérieurs que pour les répondants de premier cycle. Cela pourrait s'expliquer en partie par le fait que l'UQAC ait changé sa politique de prêt entre bibliothèque (PEB) de manière à ce que les documents correspondant à certains critères soient achetés plutôt que d'être demandés en PEB. Un autre élément de réponse pourrait être que les répondants des cycles supérieurs utilisent plus les ressources électroniques en 2013 qu'en 2010, d'où la diminution de leurs besoins pour le prêt entre bibliothèques.

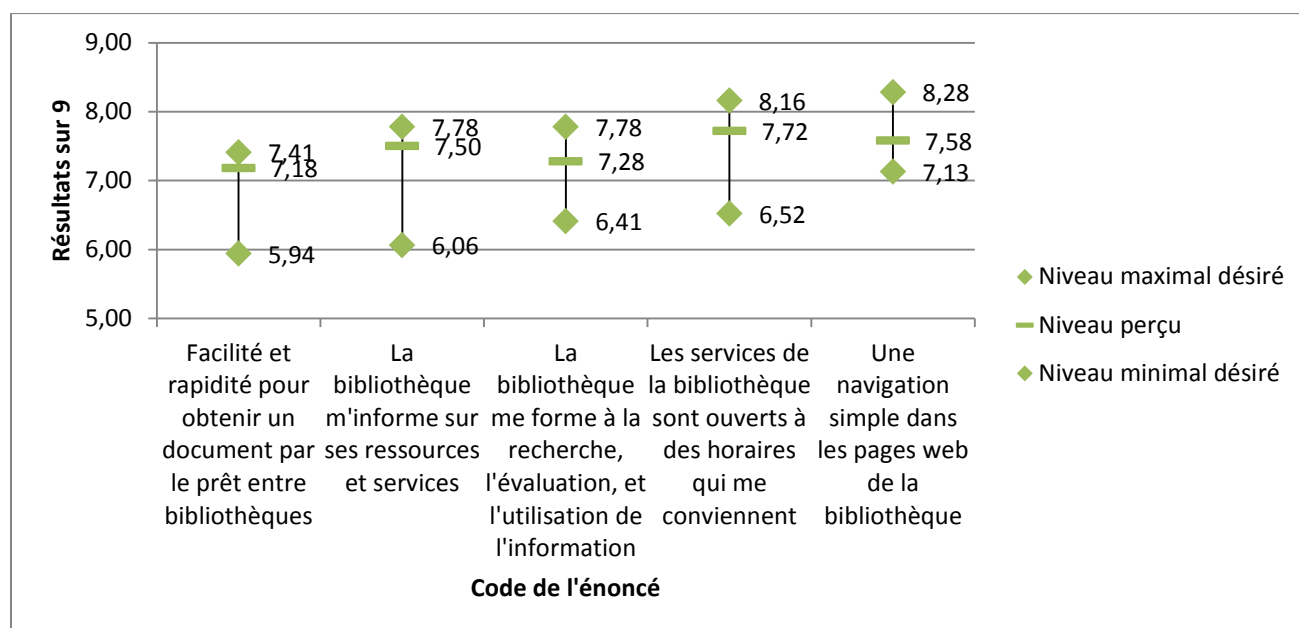


Figure 10 : Perception des étudiants de cycles supérieurs de la qualité des services de la bibliothèque selon les énoncés choisis localement

Énoncé 2 : La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services

Première chose à constater est que la raison principale de l'amélioration de *l'écart d'adéquation* et de *l'écart de supériorité* pour l'énoncé 2 est aussi grande que les attentes des répondants des cycles supérieurs ont diminué en même temps que leur perception des performances de la bibliothèque ait augmenté. Le niveau *minimum* est passé de 6,55 à 6,06 et le niveau *perçu* a grimpé de 6,96 à 7,50. De plus, *l'écart type* pour le niveau minimum est passé de 1,74 à 2,26 et de 1,14 à 1,96, ce qui suggère qu'il y a une forte inégalité accordée à cet énoncé de la part des répondants des cycles supérieurs.

Deuxièmement, bien que l'écart d'adéquation pour l'énoncé 3 (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information*) ait aussi augmenté, il faut tenir en compte le fait que le niveau *minimum* a diminué et que son *écart type* est passé de 1,32 à 1,94, ce qui suggère que les répondants des cycles supérieurs ont des exigences plus dispersées que lors du sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010. Ensuite, un élément intéressant est que l'écart type du niveau *perçu* est passé de 1,85 à 1,40, ce qui tend à dire que les répondants ont une perception plus précise de cet énoncé qu'en 2010.

La donnée la plus encourageante du Tableau 17 se trouve à l'énoncé 5 (*Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque*). En plus du fait que les exigences des répondants aient augmenté, leur perception de la performance de la bibliothèque est significativement plus haute qu'il y a trois ans. Ces résultats sont d'autant plus indicateurs d'un succès car les écarts types de toutes les données (*minimum, perçu, désiré, écart d'adéquation, écart de supériorité*) ont tous diminué, parfois même drastiquement. Par exemple, l'écart type du niveau *perçu* pour l'énoncé 5 est passé de 1,91 à 0,97, ce qui suggère que les répondants ont tous une perception semblable de l'amélioration des performances de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet sur ce point.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	0,91	1,24	0,33	-0,34	-0,24	0,10
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	0,41	1,44	1,03	-1,00	-0,28	0,72
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	0,20	0,88	0,68	-0,73	-0,50	0,23
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	0,92	1,20	0,28	-0,36	-0,44	-0,08
Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque	-0,16	0,46	0,62	-1,52	-0,71	0,81

Tableau 17 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour les étudiants de cycles supérieurs pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service les énoncés choisis localement

Dans le Tableau 18, le fait qu'il y ait une différence de 0,50 entre l'écart d'adéquation de la CREPUQ et de l'UQAC pour l'énoncé 1 (*Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques*) est que les résultats des répondants des cycles supérieurs de l'UQAC sont très dispersés étant donné que les écarts types sont beaucoup plus élevés que pour les répondants de la CREPUQ. Les minimums, *perçu* et *désiré*, sont respectivement 2,51, 2,10 et 2,15 pour l'UQAC et 1,62, 1,55 et 1,23 pour la CREPUQ. Ajouté au fait que les exigences des répondants de l'UQAC sont significativement moins élevées que les répondants de cycles supérieurs de la CREPUQ, on pourrait expliquer cela par l'hypothèse qu'il y a une forte disparité entre les répondants des cycles supérieurs de l'UQAC en ce qui a trait à leur utilisation du prêt entre bibliothèques.

La différence entre les écarts d'adéquation de la CREPUQ et de l'UQAC pour l'énoncé 2, qui atteint 0,68, pourrait être expliquée par la baisse significative des exigences d'une partie des répondants des cycles supérieurs de l'UQAC entre 2010 et 2013, suggérée par l'augmentation significative des écarts types comme explicitée dans la section précédente. Le fait qu'uniquement 18 personnes aient répondu à cette question lors du sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2013 amène à croire que l'échantillon n'est pas représentatif de la communauté universitaire au total.

Finalement, l'écart d'adéquation de l'énoncé 4 de 0,65 peut être expliqué par la différence dans les exigences minimales entre la CREPUQ et l'UQAC (6,99 et 6,52 respectivement) puisque les niveaux *perçu* et *désiré* sont sensiblement les mêmes (d'où l'écart de supériorité beaucoup plus petit de 0,22).

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ - UQAC
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	0,74	1,24	0,50	-0,59	-0,24	0,35
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	0,76	1,44	0,68	-0,56	-0,28	0,28
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	0,63	0,88	0,25	-0,66	-0,50	0,16
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	0,55	1,20	0,65	-0,66	-0,44	0,22
Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque	0,28	0,46	0,18	-1,02	-0,71	0,31

Tableau 18 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les étudiants de cycles supérieurs pour les énoncés locaux entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les énoncés sur la satisfaction générale

Tout comme dans la section du premier cycle, seulement deux énoncés sur trois peuvent être analysés en 2013 étant donné que les données sur l'énoncé 2 ne se retrouvaient pas dans le sondage de la CREPUQ. Pour les deux autres énoncés, il est encourageant de remarquer que la perception de la satisfaction générale est en progression depuis trois ans compte tenu que la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet était en deçà de la CREPUQ en 2010. *L'écart type* pour chaque énoncé a aussi diminué pour s'établir sous le 1,0 pour les énoncés 1 et 3, ce qui suggère que plus de répondants sont satisfaits au même niveau par la bibliothèque.

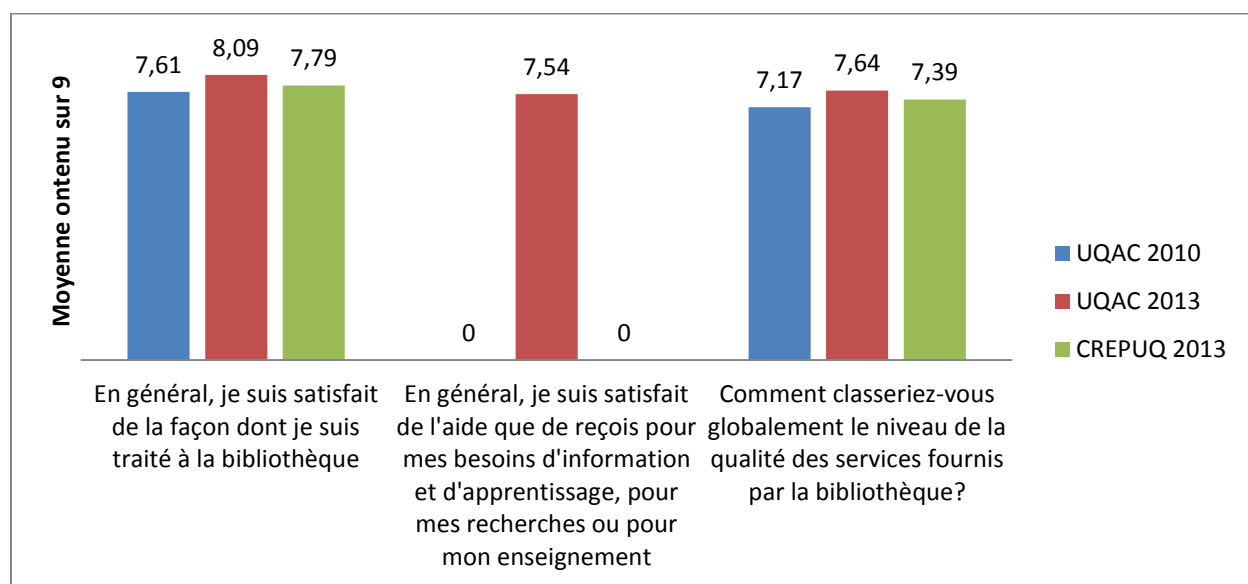


Figure 11 : Moyenne sur 9 des répondants de cycles supérieurs aux énoncés de satisfaction générale

Les énoncés sur les compétences informationnelles

En ce qui a trait aux énoncés sur les compétences informationnelles, on peut remarquer que l'UQAC est stable depuis trois ans pour les cinq énoncés. Les énoncés 1 (*La bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt*) et 4 (*La bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une qui ne l'est pas*) peuvent être considérés comme des opportunités d'amélioration étant donné les résultats en bas de 7. Cependant, les résultats sont assez semblables d'une année à l'autre et à ceux de la CREPUQ. On peut penser que ces résultats montrent plutôt une place à prendre pour la bibliothèque vis-à-vis des répondants de cycles supérieurs.

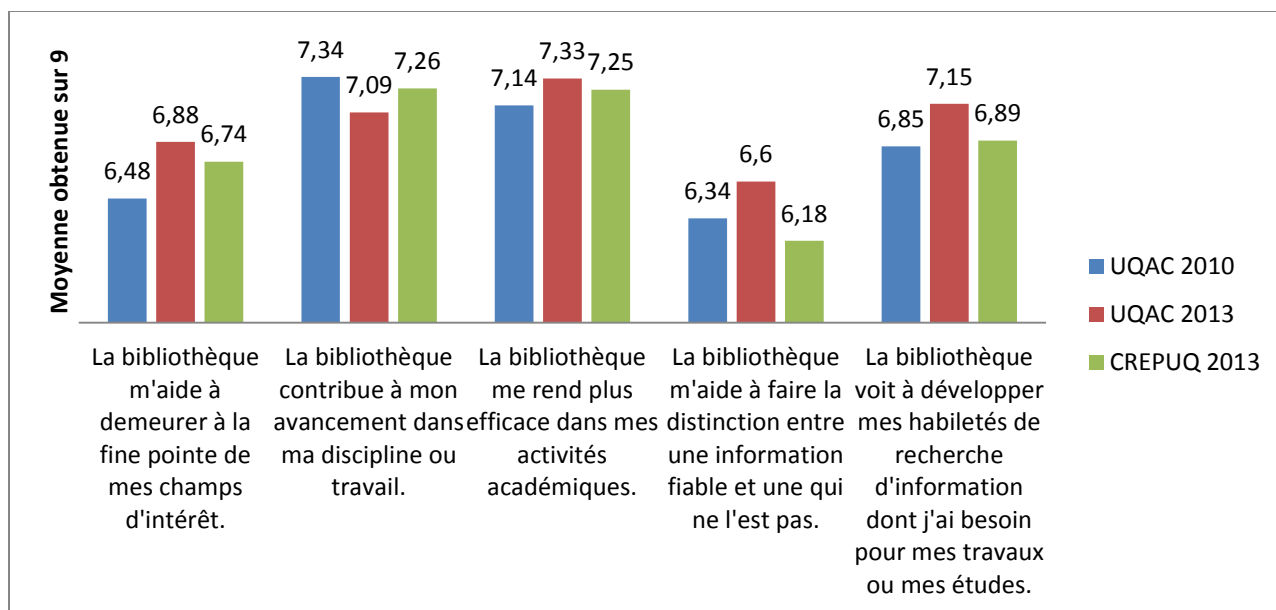


Figure 12 : Moyenne sur 9 des répondants de premier cycle aux énoncés sur les compétences informationnelles

Les commentaires pour les énoncés complémentaires

Il y a 13 commentaires liés plus ou moins fortement avec les énoncés complémentaires. Il n'y a pas de thématiques qui ressortent de ceux-ci.

En résumé

Le site web de la bibliothèque Paul-Émile-Boulet est un aspect plus important pour les étudiants des cycles supérieurs que pour ceux de premier cycle. La perception de l'énoncé 5 du Tableau 17 (*une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque*) pour les cycles supérieurs a beaucoup augmenté depuis trois ans (6,64 à 7,68). De plus, avec une augmentation des attentes (augmentation de 0,3 pour les niveaux *minimum* et *maximum*) et un *écart type* qui a beaucoup diminué, cela suggère que les perceptions de cette clientèle sur le site web de la bibliothèque se sont précisés.

Sinon, on constate une légère amélioration des perceptions des usagers lorsqu'on regarde la Figure 11 et la Figure 12. En effet, la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet obtenait généralement des résultats sous la moyenne de la CREPUQ en 2010 alors qu'ils sont maintenant au-dessus pour la plupart.

Corps professoral

Le corps professoral compte 8% de la population universitaire alors qu'il représente 11,6% des répondants. L'utilisation que ce type de clientèle fait des ressources de la bibliothèque est particulière car cela leur permet de faire avancer leurs recherches, de rédiger des articles, d'utiliser la réserve de cours, de former leurs assistants de recherche ou les étudiants qu'ils dirigent aux cycles supérieurs. Les façons qu'ils interagissent avec la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet comportent plusieurs facettes et leur perception de la bibliothèque permet de mieux orienter l'offre de service. Nous avons aussi établi un seuil de 0,4 pour les différences d'écart entre les sondages LibQUAL+^{MC} Canada 2010 et 2013 comme étant les résultats les plus significatifs.

La qualité des services

Tout d'abord, on remarque que les exigences du corps professoral de l'UQAC sont plus élevées que celles des répondants de 1^{er} cycle et parfois des cycles supérieurs. Les répondants ont majoritairement des opinions élevées des services de la bibliothèque à l'exception des énoncés **AS-8** (*Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers*) et **AS-9** (*Un traitement des problèmes de services à l'utilisateur sur lequel on peut compter*). On peut voir aussi que l'énoncé AS-8 est très important pour les professeurs et que même le niveau *minimum* est beaucoup plus élevé que pour les répondants de premier cycle et de cycles supérieurs (7,76 pour le corps professoral alors qu'il se situe à 6,78 pour le 1^{er} cycle et 7,10 pour les cycles supérieurs). Il y aurait probablement une opportunité d'amélioration pour cet énoncé car il semble très important pour le corps professoral.

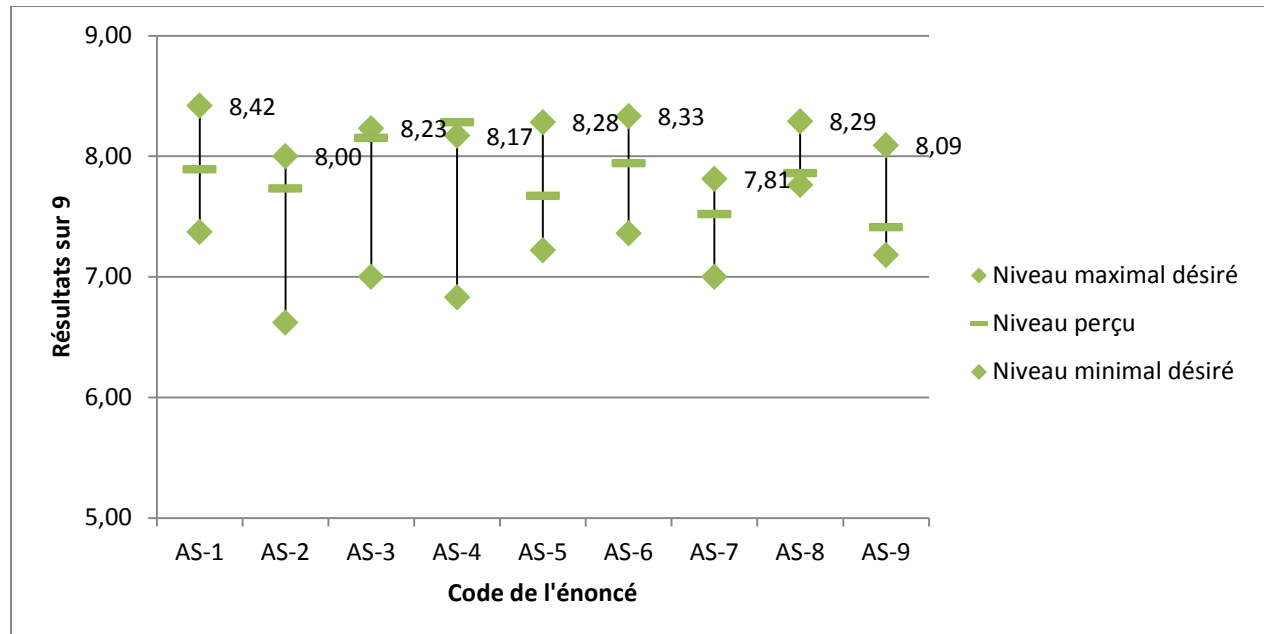


Figure 13 : Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon les la qualité des services

Énoncé AS-2 : La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager

L'énorme augmentation de l'écart d'adéquation pour l'énoncé **AS-2** entre 2010 et 2013 pourrait être expliquée en deux temps. Tout d'abord, les exigences minimales du corps professoral ont diminué (passant de 7,04 à 6,64), puis le niveau *perçu* a augmenté de 7,41 à 7,73. Ensuite, l'écart type du niveau *minimum* est passé de 1,97 à 1,13 ce qui suggère que les exigences minimales, en plus d'avoir diminué, se sont aussi cristallisées pour le corps professoral.

Énoncé AS-3 : Le personnel est toujours courtois

Une analyse similaire à celle de l'énoncé **AS-2** pourrait être faite pour l'énoncé **AS-3** car les données se ressemblent beaucoup. À l'exception de la forte diminution de l'*écart type* pour le niveau *minimum*, on y retrouve la même baisse significative de ce même niveau *minimum* (7,70 à 7,0). La raison pour laquelle l'*écart d'adéquation* et l'*écart de supériorité* ne sont pas plus élevés est que les attentes des professeurs ont aussi diminué pour le niveau *désiré* et le niveau *perçu*.

Énoncé AS-4 : Empressement de répondre aux questions des usagers

Comme on a pu le voir dans la Figure 13, l'énoncé **AS-4** arrive même à dépasser le niveau *désiré* par les professeurs. De plus, avec un *écart type* sous la barre de 1,0, cela suggère que les répondants ont des perceptions très semblables à cette force des services de la bibliothèque. Aussi, il s'agit bel et bien du niveau *perçu* qui a augmenté car le niveau *minimum* et le niveau *désiré* sont restés quasiment au même niveau.

La donnée intéressante pour l'UQAC est sûrement l'énoncé **AS-4** car, bien que les exigences soient comparables avec la CREPUQ, c'est surtout l'augmentation du niveau *perçu* qui explique que la différence d'*écart d'adéquation* soit de 0,65. De plus, même si la différence dans l'*écart de supériorité* ne dépasse pas le seuil de 0,4 explicité plus haut, le fait qu'il y ait tout de même une différence de 0,33 suggère qu'il s'agit d'une des forces de l'UQAC depuis trois ans.

Énoncé AS-7 : Un personnel qui comprend les besoins des usagers

Comme on peut le voir avec les données surlignées en rouge du Tableau 19 : **Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour le corps professoral pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les énoncés sur la qualité des services**, la dimension *Services* est celle dont la perception des répondants du corps professoral a le plus changé depuis le sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010. Pour la plupart des énoncés, le niveau *désiré* n'a pas beaucoup changé (restant entre 0 et 0,2), sauf pour l'énoncé **AS-7**. En effet, le niveau *désiré* est tombé de 8,44 à 7,81, ce qui a pour effet (lorsque le niveau *perçu* ne change pratiquement pas) d'améliorer l'*écart de supériorité* en réduisant l'*écart* de 0,49 point.

Énoncé AS-8 : Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers

Pour l'énoncé AS-8, il n'y a qu'une différence de 0,10 point entre le niveau minimal *désiré* et le niveau *perçu*.

Le niveau *perçu* a diminué légèrement (8 à 7,86) alors que le niveau *minimum* a augmenté considérablement (de 7,25 à 7,76), ce qui explique les différences négatives entre l'année 2010 et 2013. De plus, l'*écart type* était à 1,73 en 2010 alors qu'il est maintenant de 0,89 en 2013, ce qui indique que les perceptions du niveau *minimum* pour cet énoncé sont beaucoup plus précises qu'il y a trois ans.

Énoncé AS-9 : Un traitement des problèmes de services à l'utilisateur sur lequel on peut compter

En 2013, il n'y a que 0,23 point d'écart entre le minimum désiré et le niveau perçu pour cet aspect de la dimension

Alors que le niveau *désiré* et le niveau *minimum* sont restés presque identiques au sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010, le niveau *perçu* a subi une baisse significative de 0,49 point, passant de 7,97 à 7,41. De plus, avec un *écart type* qui est resté près du 1,0 entre 2010 et 2013, les perceptions du corps professoral sont aussi significatives.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
AS-1	0,87	0,53	-0,34	-0,47	-0,53	-0,06
AS-2	0,37	1,12	0,75	-0,59	-0,27	0,32
AS-3	0,59	1,15	0,56	-0,19	-0,08	0,11
AS-4	1,03	1,44	0,41	-0,37	0,11	0,48
AS-5	0,68	0,44	-0,24	-0,24	-0,61	-0,37
AS-6	0,79	0,58	-0,21	-0,25	-0,39	-0,14
AS-7	0,44	0,52	0,08	-0,78	-0,29	0,49
AS-8	0,75	0,10	-0,65	-0,50	-0,43	0,07
AS-9	0,84	0,23	-0,61	-0,19	-0,68	-0,49

Tableau 19 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour le corps professoral pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les énoncés sur la qualité des services

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013
AS-1	0,70	0,53	-0,17	-0,26	-0,53	-0,27
AS-2	0,75	1,12	0,37	-0,31	-0,27	0,04
AS-3	0,66	1,15	0,49	-0,14	-0,08	0,06
AS-4	0,79	1,44	0,65	-0,22	0,11	0,33
AS-5	0,39	0,44	0,05	-0,36	-0,61	-0,25
AS-6	0,67	0,58	-0,09	-0,27	-0,39	-0,12
AS-7	0,50	0,52	0,02	-0,34	-0,29	0,05
AS-8	0,56	0,10	-0,46	-0,29	-0,43	-0,14
AS-9	0,37	0,23	-0,14	-0,51	-0,68	-0,17

Tableau 20 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour le corps professoral pour énoncés sur la qualité des services entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires pour la qualité des services

L'ensemble des répondants du corps professoral n'a laissé que 31 commentaires au total. De ceux-ci, 13 (42 %) concernaient le personnel et les services généraux. Un seul commentaire est négatif et il est rattaché à une situation particulière.

Le premier élément qui distingue les commentaires des répondants du corps professoral par rapport à ceux des répondants des autres types de clientèle est la référence explicite aux conseillers en information documentaire. Et comme en témoigne les 12 commentaires positifs, ils sont plutôt satisfaits du service offert par eux. L'un des répondants s'exprime en ces termes : « *très chanceux d'avoir une ressource de la bibliothèque à temps complet localisée au département* ».

En résumé

Même si les résultats pour la dimension *Services* ne sont pas aussi élevés pour les professeurs que pour les autres types de clientèle, la performance générale est tout de même bonne, d'autant plus que les attentes des répondants du corps professoral sont élevées. Si les résultats sont particulièrement bons pour les énoncés **AS-3** (*Le personnel est toujours courtois*) et **AS-4** (*Empressement à répondre aux questions des usagers*) où le niveau perçu se retrouve près du niveau du service maximal désiré, il faut tout de même surveiller l'évolution des énoncés **AS-8** (*Volonté manifeste du personnel du personnel d'aider les usagers*) et **AS-9** (*Un traitement des problèmes de services à l'utilisateur sur lequel on peut compter*) qui se sont tous deux dangereusement rapprochés du niveau minimum désiré.

Les bons résultats obtenus pour l'année 2013 pour les énoncés **AS-2** (*La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager*), **AS-3** (*Le personnel est toujours courtois*) et **AS-4** (*Empressement à répondre aux questions des usagers*) concordent avec les bons commentaires des répondants du corps professoral liés aux services offerts par les conseiller en information documentaire.

La qualité de l'accès à l'information

La plus grande différence entre les répondants de 1^{er}, 2^e et 3^e cycles et le corps professoral pour la dimension *Accès à l'information* est l'importance accordée à **IC-1** (*j'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau*). L'écart type du niveau désiré est même très bas pour ce sondage avec 0,68, ce qui suggère que le corps professoral s'accorde sur le niveau idéal qui devrait correspondre à l'énoncé **IC-1**.

De manière générale, il s'agit de la dimension qui est perçue comme la moins satisfaisante de la part des répondants du corps professoral. Beaucoup des indicateurs du niveau perçu se trouvent à rester au même niveau qu'il y a trois ans ou même à diminuer. Il s'agit d'une importante opportunité d'amélioration car le corps professoral est une clientèle importante pour la bibliothèque.

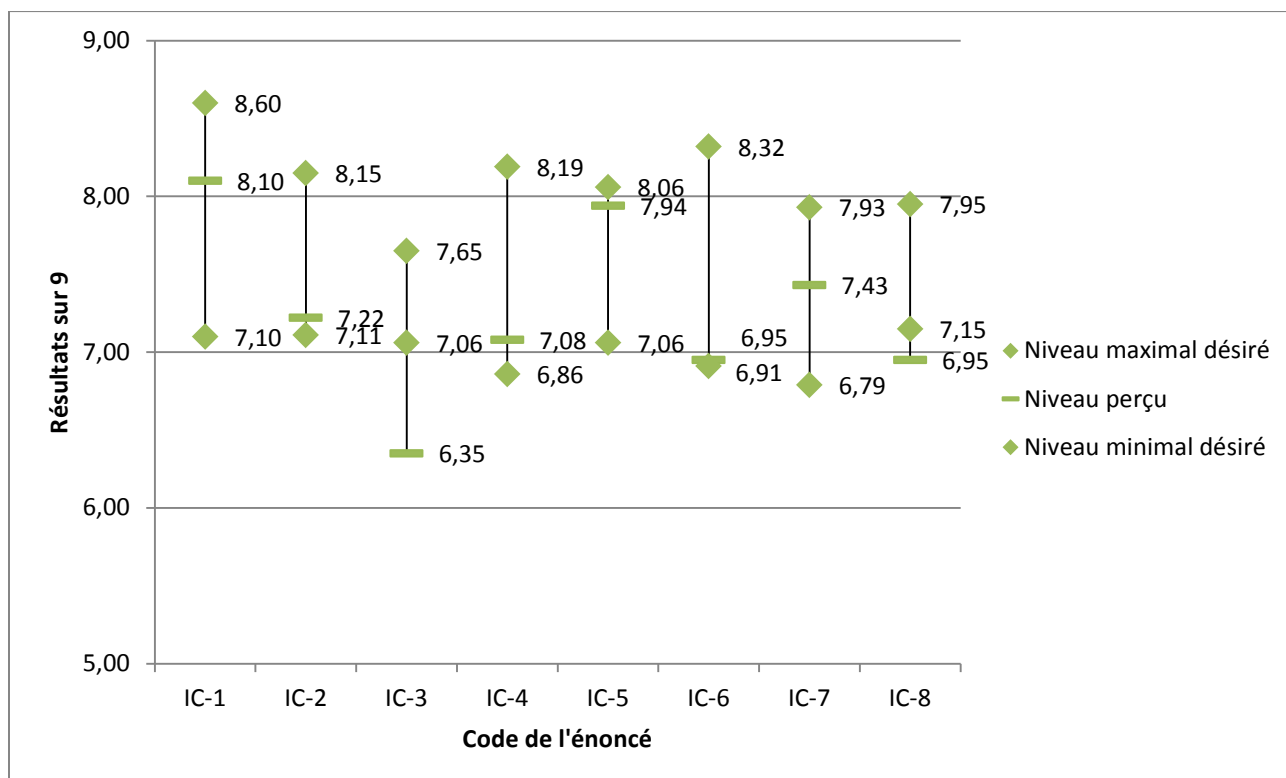


Figure 14 : Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon la qualité de l'accès à l'information

Énoncé IC-1 : J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau

Ce que l'on remarque pour l'énoncé **IC-1** est qu'en même temps que les exigences des répondants du corps professoral ont augmenté depuis 2010, la perception du niveau *perçu* a aussi augmenté de manière significative (de 7,37 à 8,10). Ces deux éléments expliquent l'augmentation de l'*écart d'adéquation* et de l'*écart de supériorité*.

La bibliothèque a diminué l'écart entre le niveau désiré et le niveau perçu.

On remarque avec l'énoncé **IC-1** qu'il expose la plus grande différence d'*écart d'adéquation* entre l'UQAC et la CREPUQ. Cette différence s'explique par les attentes minimales plus basses (7,49 vs 7,10) et un niveau *perçu* plus élevé de la part du corps professoral et de l'UQAC (7,39 vs 8,10). Comme il a été explicité dans le Tableau 21, la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet s'est beaucoup améliorée sur ce point depuis le sondage LibQUAL+^{MC} Canada 2010, ce qui expliquerait cette différence avec la CREPUQ.

Énoncé IC-2 : Le site Web me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome

Il n'y a que 0,11 point d'écart entre le niveau minimal désiré et le niveau perçu. On note tout de même une légère amélioration pour cet élément de la dimension de la qualité de l'accès à l'information.

L'Écart d'adéquation pour l'énoncé **IC-2** a peu varié car les exigences minimales ont augmenté sensiblement de la même manière que le niveau *perçu* par les répondants. Il n'y a que le niveau *désiré* qui a subi une diminution des exigences (passant de 8,31 à 8,15), ce qui explique que la différence *d'écart de supériorité* entre 2010 et 2013 soit de 0,41. De plus l'*écart type* pour tous les aspects de l'énoncé **IC-2** (*niveaux minimum, désiré, perçu, écarts d'adéquation et de supériorité*) ont diminué, ce qui porte à croire que les attentes et les perceptions en regard du site web de la bibliothèque sont moins dispersées. Le plus évident est la différence entre l'*écart type* de l'*écart d'adéquation* de 2010 et celui de 2013 où il est passé de 2,42 à 1,34. Cette donnée semble indiquer que les répondants du corps professoral ont précisé leurs attentes sur la différence qui devrait exister entre le niveau *minimum* et le niveau *perçu* de l'énoncé **IC-2**.

Malgré le fait que nous sommes toujours très bas pour cet aspect, il y a une moins grande distance à parcourir pour satisfaire les attentes de cette clientèle.

Énoncé IC-3 : Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux.

Pour l'énoncé IC-3, les répondants du corps professoral donnent un niveau de qualité *perçu* drastique en-dessous du minimum *désiré* avec 0,71 point d'écart.

Nous nous trouvons déjà en-dessous du niveau minimal *désiré* en 2010. Cependant, on remarquera que l'*écart d'adéquation* entre 2010 et 2013 a diminué de 0,60, ce qui veut dire que le niveau *perçu* s'est éloigné encore plus loin du niveau *minimum* depuis trois ans. Alors que le niveau *perçu* est resté sensiblement le même (6,29 en 2010 et 6,35 en 2013), il est à noter que ce sont les exigences des répondants du corps professoral qui ont augmenté drastiquement, faisant passer le niveau *minimum* de 6,39 à 7,06.

Pour l'énoncé **IC-3** on voit que le niveau *perçu*, autant la CREPUQ que l'UQAC, est en-dessous du niveau *minimum* selon le corps professoral. Comme on l'a vu pour le Tableau 21, les exigences pour les répondants de l'UQAC ont beaucoup augmenté en trois ans alors que le niveau *perçu* n'a pratiquement pas bougé.

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

L'énoncé **IC-5** est l'énoncé dont le niveau *perçu* a le plus augmenté depuis 2010. Alors que le niveau *minimum* et le niveau *désiré* sont restés pratiquement les mêmes, le *perçu* est passé de 7,20 à 7,94. Il s'agit d'une hausse importante sur laquelle la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet devra capitaliser afin de continuer d'offrir des services de qualité à toutes ses clientèles, dont le corps professoral.

L'énoncé **IC-5** est celui où la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet se démarque le plus de la CREPUQ. Alors que le niveau *minimum* et le niveau *désiré* sont sensiblement les mêmes, la différence se trouve avec le niveau *perçu*. Ce résultat suggère que les répondants du corps professoral de l'UQAC sont satisfaits de la modernisation des équipements qui a eu lieu à la bibliothèque depuis trois ans, comme les postes informatiques de la salle de formation, inaugurée en 2012.

Énoncé IC-8 : Les revues en version électronique ou imprimées dont j'ai besoin pour mes travaux

Tout comme pour l'énoncé IC-3, l'explication de la différence *d'écart d'adéquation* entre 2010 et 2013 pour l'énoncé IC-8 est que les exigences pour le niveau *minimum* de la part des répondants ont beaucoup augmenté en trois ans (de 6,69 à 7,15). Les conséquences de cela sont que le niveau *perçu* se retrouve maintenant à être sous le niveau *minimum* selon le corps professoral.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
IC-1	0,51	1,00	0,49	-1,03	-0,50	0,53
IC-2	0,03	0,11	0,08	-1,34	-0,93	0,41
IC-3	-0,11	-0,71	-0,60	-1,32	-1,29	0,03
IC-4	0,41	0,21	-0,20	-1,00	-1,11	-0,11
IC-5	0,26	0,88	0,62	-0,91	-0,13	0,78
IC-6	-0,14	0,05	0,19	-1,23	-1,36	-0,13
IC-7	0,35	0,64	0,29	-0,38	-0,50	-0,12
IC-8	0,24	-0,20	-0,44	-1,12	-1,00	0,12

Tableau 21 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour le corps professoral pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les énoncés sur la qualité de l'accès à l'information

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013
IC-1	-0,10	1,00	1,10	-1,03	-0,50	0,53
IC-2	-0,10	0,11	0,21	-1,01	-0,93	0,08
IC-3	-0,14	-0,71	-0,57	-1,06	-1,29	-0,23
IC-4	0,07	0,21	0,14	-1,15	-1,11	0,04
IC-5	0,18	0,88	0,70	-0,83	-0,13	0,70
IC-6	0,03	0,05	0,02	-0,98	-1,36	-0,38
IC-7	0,37	0,64	0,27	-0,68	-0,50	0,18
IC-8	-0,29	-0,20	0,09	-1,26	-1,00	0,26

Tableau 22 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour le corps professoral pour énoncés sur la qualité de l'accès à l'information entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires pour la qualité de l'accès à l'information

Seulement 7 commentaires sont liés à la dimension de l'accès à l'information parmi ceux laissés par les répondants du corps professoral. L'un d'entre eux résume bien les priorités pour ce type de clientèle : « *Il serait souhaitable d'avoir un accès électronique à la revue Science. Je sais que nous avons la version papier mais elle est reçue deux semaines après la parution électronique, c'est un peu long.* »

En résumé

Si la bibliothèque obtient de bons résultats avec des améliorations notables depuis trois ans pour les énoncés liés directement à la facilité de l'accès soit **IC-1** (*J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau*), **IC-5** (*Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin*) et **IC-7** (*La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome*), il en va autrement pour les autres énoncés.

Nous nous situons à peine au niveau minimal pour les énoncés reliés aux outils de repérage, soit **IC-2** (*le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome*) et **IC-6** (*Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche*) avec aucune amélioration ou détérioration notable depuis 3 ans.

Quant à la perception de la satisfaction des besoins en terme de collection, elle est très basse pour l'énoncé **IC-4** (*J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin*) et en-dessous du minimum désiré pour les énoncés **IC-3** (*Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux*) et **IC-8** (*Les revues en version électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux*) avec un écart qui s'est creusé depuis 2010.

La qualité des lieux

Il est intéressant de voir que l'importance accordée aux divers énoncés de la dimension *Lieux* soit aussi explicite pour le corps professoral. Alors que pour la plupart des énoncés, les répondants de 1^{er} cycle et de cycles supérieurs ont des opinions générales positives, l'importance de celles-ci diffère d'avec le corps professoral. La plus grande différence est pour l'énoncé **LP-3** (*Des locaux invitants et confortables*) car le corps professoral lui accorde une plus grande importance ainsi qu'un niveau *perçu* plus élevé (6,8 pour le 1^{er} cycle, 6,78 pour les cycles supérieurs et 7,68 pour le corps professoral).

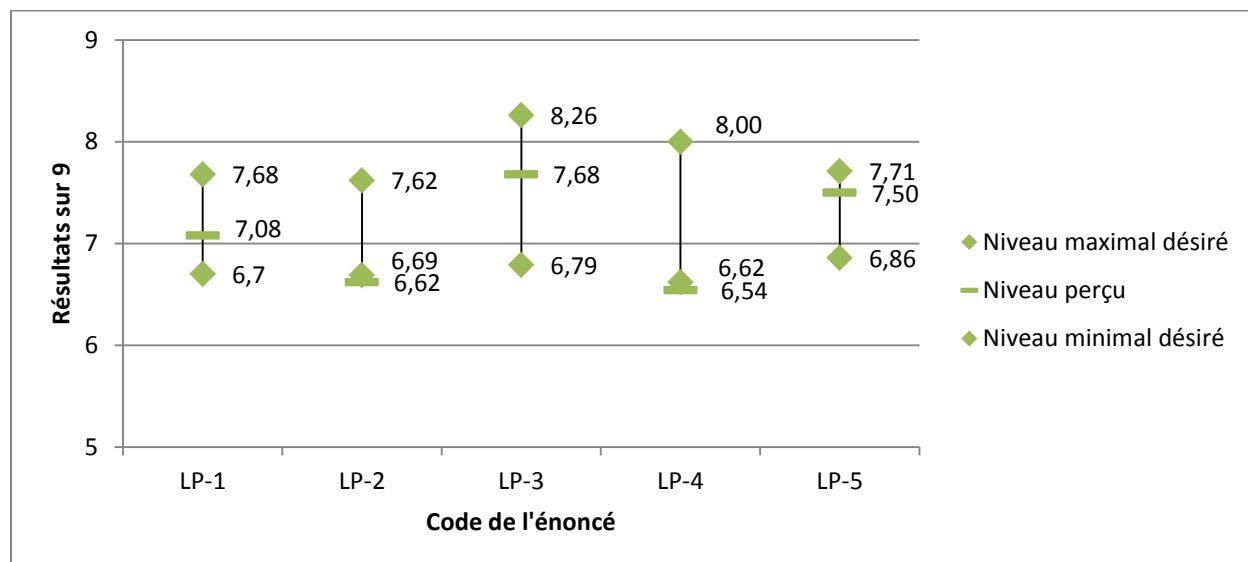


Figure 15 : Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon la qualité des lieux

Énoncé LP-2 : Un espace tranquille pour le travail individuel

Le niveau *perçu* par les répondants du corps professoral en regard de l'énoncé **LP-2** a diminué légèrement depuis 2010 alors que le niveau *minimum* a augmenté légèrement. Étant donné que le niveau *perçu* se trouvait déjà près du niveau *minimum* il y a trois ans, les légers changements explicités dans ce paragraphe ont provoqué la différence *d'écart d'adéquation* de -0,50 que l'on peut voir dans le Tableau 23. Cela suggère que le corps professoral ne perçoit pas que les espaces de travail de la bibliothèque sont assez tranquilles pour le travail individuel.

Énoncé LP-3 : Des locaux invitants et confortables

Le *tableau 24* suggère que les exigences des répondants du corps professoral sont drastiquement plus élevées pour l'UQAC que pour la CREPUQ pour l'énoncé **LP-3**. En effet, le niveau *perçu* pour cet énoncé est de 7,68 pour l'UQAC alors qu'il est de 6,84 pour la CREPUQ. De plus, les répondants de l'UQAC sont moins dispersés pour leur perception des aspects invitants et confortables des locaux que la CREPUQ car *l'écart type* de cette donnée pour l'UQAC est 0,95 alors qu'il est de 1,79 pour la CREPUQ. Cette différence suggère que ce ne sont pas tous les répondants du corps professoral de la CREPUQ qui perçoivent cet énoncé de la même manière et qu'il pourrait y avoir de grandes différences d'une institution à l'autre.

Énoncé LP-4 : Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche

Autre élément intéressant que le niveau *perçu* pour l'UQAC est sous le niveau *minimum* pour l'énoncé LP-4. Déjà que l'UQAC était sous le niveau *minimum* il y a trois ans, le fait que la bibliothèque le soit restée malgré une forte diminution du niveau *désiré* et du niveau *minimum* (8,31 → 8,00 et 7,10 → 6,62) suggère qu'il y a beaucoup de travail à faire sur ce sujet pour le corps professoral.

Énoncé LP-5 : La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe

L'augmentation de *l'écart d'adéquation* entre 2010 et 2013 pour l'énoncé **LP-5** est principalement due au fait que la perception du corps professoral est nettement plus élevée qu'il y a trois ans. Alors que les exigences minimales et maximales ont très peu augmenté (6,77 à 6,86 et 7,50 à 7,71), le niveau *perçu* est passé de 7,0 à 7,50, toujours en-dessous du niveau *désiré*, mais ayant tout de même atteint le niveau *désiré* de 2010. De plus, les *écarts types* ont pratiquement tous diminué entre-temps ce qui suggère, même s'ils n'étaient pas élevés, que les perceptions des répondants du corps professoral de l'UQAC sont plus précises qu'il y a trois ans, ce qui augmente leur significativité.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
LP-1	0,30	0,38	0,08	-0,93	-0,60	0,33
LP-2	0,42	-0,08	-0,50	-0,92	-1,00	-0,08
LP-3	1,00	0,89	-0,11	-0,52	-0,58	-0,06
LP-4	-0,07	-0,08	-0,01	-1,28	-1,46	-0,18
LP-5	0,23	0,64	0,41	-0,50	-0,21	0,29

Tableau 23 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour le corps professoral pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les énoncés sur la qualité des lieux

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013
LP-1	0,31	0,38	0,07	-0,79	-0,60	0,19
LP-2	0,18	-0,08	-0,26	-0,80	-1,00	-0,20
LP-3	0,45	0,89	0,44	-0,76	-0,58	0,18
LP-4	0,26	-0,08	-0,34	-0,80	-1,46	-0,66
LP-5	0,47	0,64	0,17	-0,43	-0,21	0,22

Tableau 24 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour le corps professoral pour énoncés sur la qualité des lieux entre l'UQAC et autres universités québécoises

Les commentaires pour la qualité des lieux

Seulement 6 commentaires des répondants du corps professoral sont liés aux lieux. Trois d'entre eux font mention de l'amélioration des lieux depuis les dernières rénovations.

L'étude des trois autres commentaires ne relève pas de problématique particulière.

En résumé

Tel qu'on peut le percevoir à l'analyse de la Figure 21, les répondants du corps professoral sont ceux qui utilisent le moins la bibliothèque parmi l'ensemble des membres de la communauté universitaire sondés. Ceci est d'autant plus vrai qu'ils ont un bureau à leur disposition. C'est une clientèle qui utilise les services de la bibliothèque, mais dont la perception est teintée du fait qu'ils n'y travaillent pas. Cela peut expliquer en partie le peu de commentaires liés à cette dimension pour ce type de répondants.

Tout comme les autres catégories de répondants, ceux du corps professoral s'entendent sur une perception positive de l'énoncé **LP-5** (*La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail de groupe*).

Cependant, leur perception de la qualité des lieux pour les énoncés **LP-2** (*Un espace tranquille pour le travail individuel*) et **LP-4** (*Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche*) se situe au niveau du minimum désiré. Nous nous trouvons même en-dessous de la perception du corps professoral pour les universités québécoises pour ce dernier énoncé. Ces éléments concordent aussi avec les données relevées pour les autres types de répondants.

Les énoncés complémentaires

Les énoncés locaux

La plus grande différence entre les répondants du corps professoral et le reste des répondants de l'UQAC est le niveau *perçu* pour l'énoncé 3 (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information*) qui se trouve à être sous le niveau minimum comme on peut le voir dans la Figure 16. Aussi, de manière générale, on remarque que les exigences du corps professoral sont plus élevées que le reste des répondants pour les autres énoncés locaux, même si le niveau *perçu* des quatre autres énoncés est souvent plus élevé que le niveau *perçu* par les répondants de premier cycle et de cycles supérieurs.

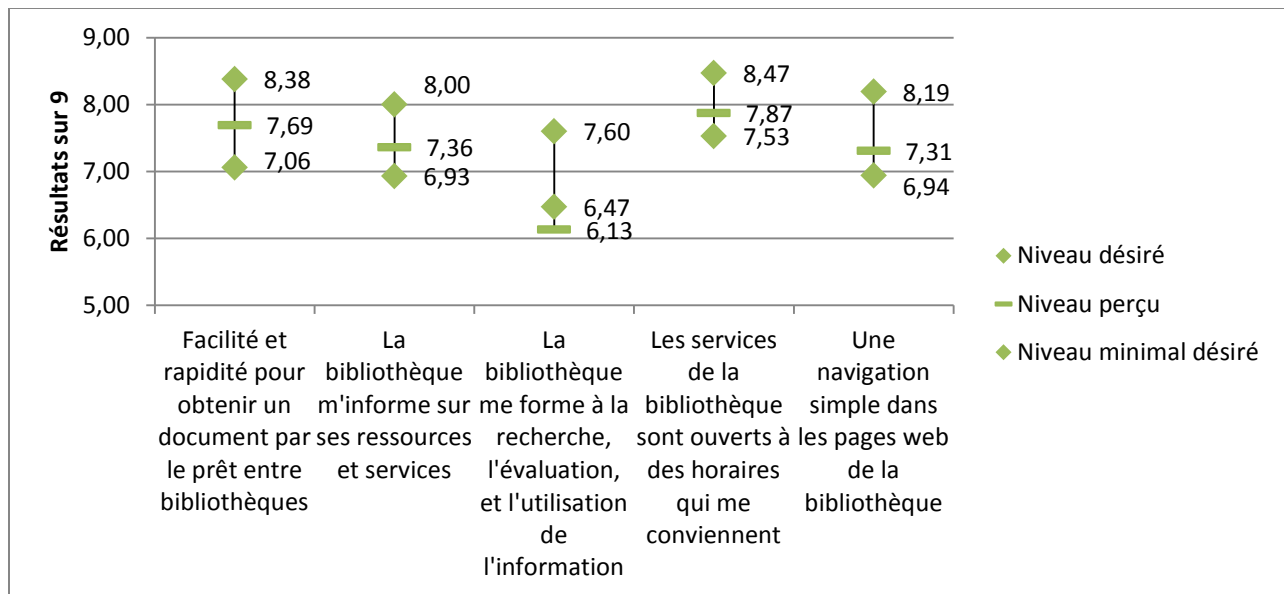


Figure 16 : Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon les énoncés locaux

Nous nous rapprochons du niveau minimal désiré pour l'**énoncé 2** (*La bibliothèque m'informe sur ses ressources et service*). Comme nous pouvons le constater au **Tableau 25**, la perception des répondants du corps professoral se situait en 2010 au même niveau que le maximum attendu.

L'**énoncé 3** (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information*) est intéressant car cela démontre qu'alors que le niveau *désiré* et le niveau *minimum* n'ont pas beaucoup changé, le niveau *perçu* est passé de 6,86 à 6,13. Déjà que la perception des répondants du corps professoral plaçait cet énoncé près du minimum, il y a eu une diminution importante depuis trois ans. Une piste de solution qui est explorée par la bibliothèque est de créer des formations conçues spécifiquement pour le corps professoral.

Si on compare les données de l'énoncé 3 entre l'UQAC et la CREPUQ, la différence est flagrante (-0,77) car le niveau *perçu* pour l'UQAC est à près d'un point en dessous de la CREPUQ (7,11 et 6,13). Comme on l'a explicité plus haut, il s'agit d'une forte baisse en trois années pour la bibliothèque Paul-Émile-Boulet et il faudra poursuivre la réflexion sur comment mieux répondre aux attentes du corps professoral pour l'énoncé 3.

La différence *d'écart d'adéquation* et *d'écart de supériorité* de l'**énoncé 4** (*Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent*) présente dans le **Tableau 25** est due au fait que les exigences des répondants du corps professoral ont augmenté significativement depuis trois ans, alors que le niveau *perçu* est resté relativement le même. Alors, même si la bibliothèque a augmenté les plages horaires d'ouverture, il demeure que les exigences du corps professoral sont plus élevées qu'en 2010.

L'**énoncé 5** (*Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque*) a subi une forte augmentation du niveau *perçu* depuis 2010 alors que le niveau *désiré* et le niveau *minimum* sont restés presque semblables. Cela suggère que les effets de la mise à jour du site web se fait encore sentir trois années plus tard. Il sera intéressant de voir les résultats en 2016 alors qu'une nouvelle mouture du site web de la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet sera offerte aux usagers.

Si on compare les données de 2013 pour l'énoncé 5 entre l'UQAC et la CREPUQ, la différence est grande car bien que le niveau *perçu* de l'UQAC soit plus élevé, les attentes minimales et maximales des répondants sont plus élevées pour la CREPUQ.

Énoncé	Écart d'adéquation du service 2010	Écart d'adéquation du service 2013	Écart d'adéquation du service 2010-2013	Écart de supériorité du service 2010	Écart de supériorité du service 2013	Écart de supériorité du service 2010-2013
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	0,38	0,63	0,25	-1,00	-0,69	0,31
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	0,79	0,43	-0,36	-0,01	-0,64	-0,63
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	0,06	-0,33	-0,39	-0,82	-1,47	-0,65
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	1,06	0,33	-0,73	-0,19	-0,60	-0,41
Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque	-0,29	0,38	0,67	-1,29	-0,88	0,41

Tableau 25 : Comparaison entre les sondages 2010 et 2013 des résultats obtenus pour le corps professoral pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour les énoncés locaux

Énoncé	Écart d'adéquation du service CREPUQ 2013	Écart d'adéquation du service UQAC 2013	Écart d'adéquation du service CREPUQ - UQAC	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service CREPUQ 2013	Écart de supériorité du service UQAC 2013
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques	0,36	0,63	0,27	-0,60	-0,69	-0,09
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	0,47	0,43	-0,04	-0,56	-0,64	-0,08
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	0,44	-0,33	-0,77	-0,70	-1,47	-0,77
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	0,47	0,33	-0,14	-0,40	-0,60	-0,20
Une navigation simple dans les pages web de la bibliothèque	-0,38	0,38	0,76	-1,43	-0,88	0,55

Tableau 26 : Comparaison des résultats obtenus pour les écarts d'adéquation et de supériorité du service pour le corps professoral pour énoncés locaux entre l'UQAC et les autres universités québécoises

Les énoncés sur la satisfaction générale

On peut voir à la Figure 17 que les perceptions du corps professoral sont stables depuis trois ans. Avec un *écart type* qui reste autour du 1,00, cela suggère que les perceptions des répondants n'ont pas tant changé depuis trois ans.

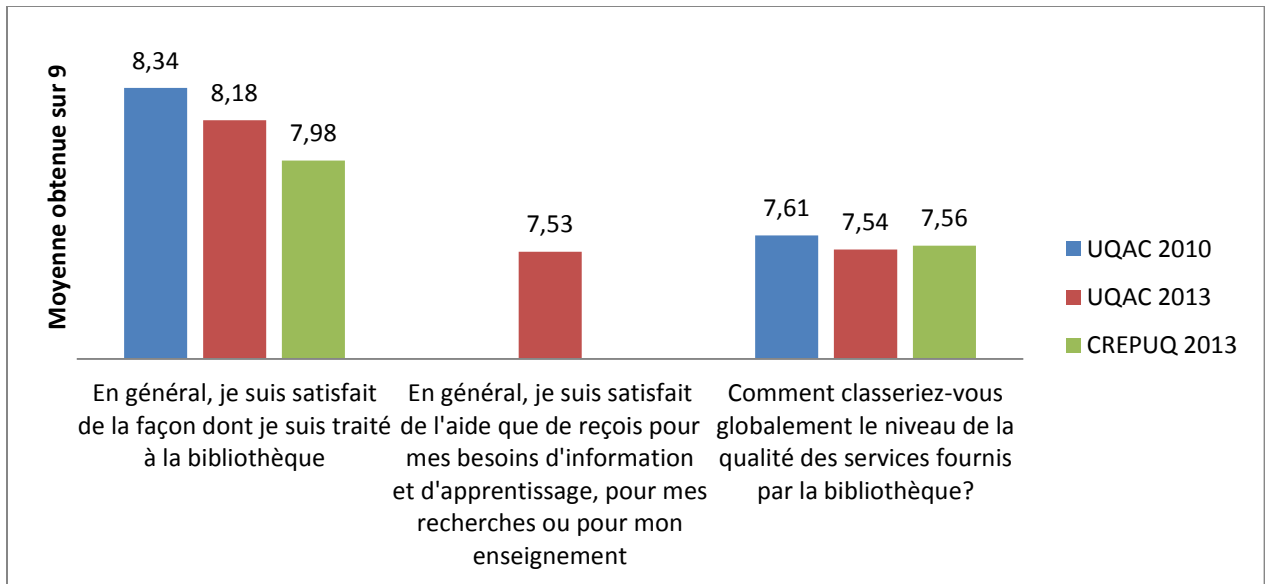


Figure 17 : Moyenne sur 9 des répondants du corps professoral aux énoncés de satisfaction générale

Les énoncés sur les compétences informationnelles

On remarque une stabilisation des perceptions pour le corps professoral, gravitant d'ailleurs autour de la moyenne de la CREPUQ. Une tentative d'explication de ce phénomène (différence entre les étudiants et les professeurs) est qu'il faut attendre quelques années avant de voir un changement dans les habiletés acquises grâce aux formations sur les compétences informationnelles.

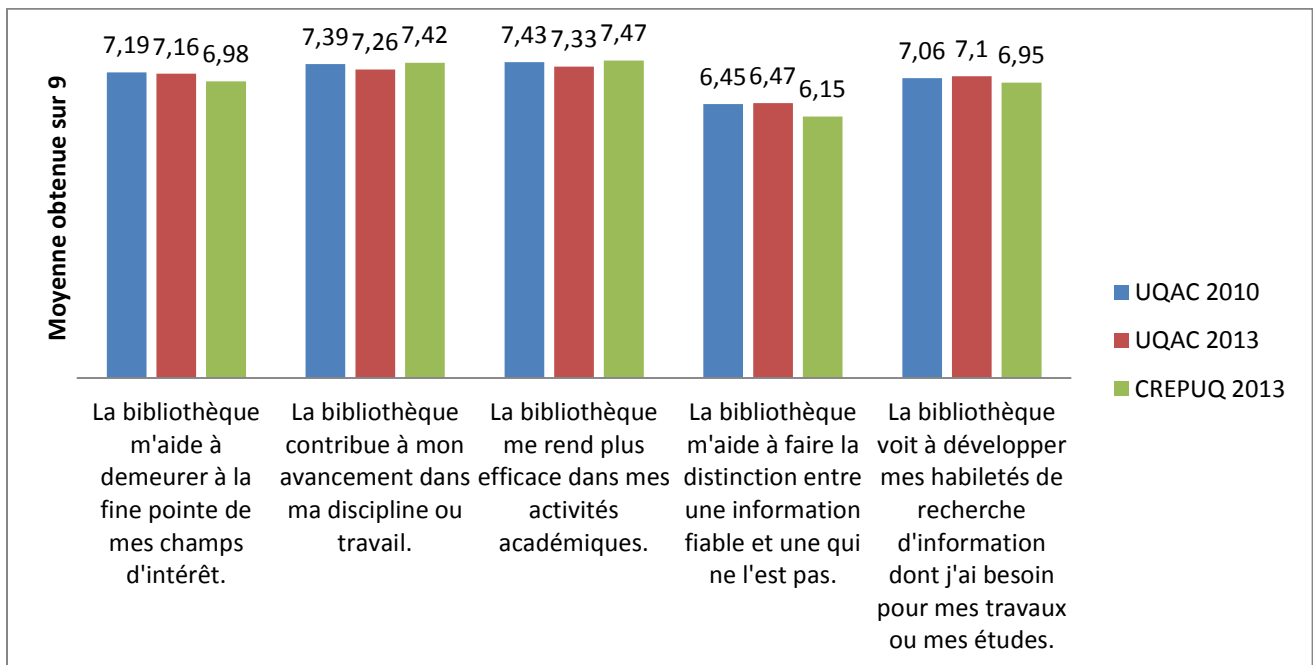


Figure 18 : Moyenne sur 9 des répondants du corps professoral aux énoncés sur les compétences informationnelles

Les commentaires pour les énoncés complémentaires

5 commentaires sur les 31 fournis par les répondants du corps professoral sont en lien avec les énoncés complémentaires.

Sur l'ensemble, deux sont liés à la promotion des services de la bibliothèque. Un des répondants s'exprime ainsi : « *Aucun service de l'université ne m'a été présenté comme chargé de cours donc je poursuis avec les bibliothèques que je connais dans le cadre de mon perfectionnement personnel avec l'université de Montréal à défaut de connaître les services chez vous* ».

En résumé

La perception de la qualité des services pour les énoncés locaux des répondants du corps professoral a diminué en trois ans pour quelques énoncés, notamment l'énoncé 2 (*La bibliothèque m'informe sur ses ressources*), l'énoncé 3 (*La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information*) et l'énoncé 4 (*Les services de la bibliothèque sont ouvert à des heures qui me conviennent*).

Bien que nous nous situions encore très près du minimum désiré pour l'énoncé 5 (*Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque*), nous pouvons noter une légère amélioration.

Des pistes de solution pour améliorer la satisfaction de la clientèle

Suite au sondage LibQUAL+TM 2010, plusieurs réalisations ont été effectuées à la bibliothèque afin de mieux répondre aux besoins des divers types de clientèle. Parmi les trois dimensions évaluées, nous avons colligé les forces et les faiblesses de nos services ainsi que les améliorations perçues par les usagers. Pour les pistes de solutions, nous explicitons ici les engagements 2013-2016 de la bibliothèque en fonction des résultats du sondage ainsi qu'en fonction des commentaires des répondants. Il est à noter que chaque type de clientèle évalue parfois les forces et les faiblesses de la bibliothèque de manière différente et que nous tentons d'orienter nos projets en tenant compte de cette diversité de perceptions.

La dimension des Lieux

Pour l'énoncé **LP-1** (*Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage*), la bibliothèque s'est améliorée depuis 2010 pour les répondants de 1^{er} cycle et de cycles supérieurs alors qu'elle est restée sensiblement la même pour le corps professoral. Des rénovations ont déjà été effectuées depuis 2010, soit un renouvellement du mobilier de l'entrée de la bibliothèque. Pour les trois prochaines années, la bibliothèque a prévu dans son plan d'aménagement de redonner beaucoup d'espace aux usagers, notamment les espaces avec fenêtres.

Pour l'énoncé **LP-2** (*Un espace tranquille pour le travail individuel*) force est de constater, qu'en plus d'être une faiblesse, il s'agit de l'énoncé dont la perception a le plus diminué de la part des trois types de répondants. En 2010, la Bibliothèque a instauré une *Politique sur l'utilisation des espaces de travail* mais, à la vue des commentaires et des résultats du dernier sondage LibQUAL, il est clair que les réalisations étaient insuffisantes. C'est pourquoi la Bibliothèque compte mettre sur pied une campagne de sensibilisation au respect de la *Politique d'utilisation des espaces de travail*, améliorer l'affichage pour les types d'espaces de travail et construire quatre salles de travail en silence équipées d'un mobilier ergonomique. Nous espérons que ces changements permettront d'améliorer la perception des usagers pour cet énoncé.

Quant à l'énoncé **LP-3** (*Des locaux invitants et confortables*), malgré une amélioration de la bibliothèque pour le 1^{er} cycle et les cycles supérieurs, cela est encore vu comme une faiblesse de la part des répondants de cycles supérieurs. Beaucoup de commentaires soulevaient l'intérêt de permettre de la nourriture et des breuvages dans l'enceinte de la bibliothèque. C'est pourquoi nous prévoyons une modification des règlements généraux de la Bibliothèque pour définir ce qui est permis, notamment pour la nourriture et les breuvages, en plus de réaliser une campagne de sensibilisation et d'affichage pour les faire connaître.

Un des énoncés d'où provenaient le plus de commentaires est le **LP-4** (*Un refuge pour l'étude, l'apprentissage et la recherche*). La suggestion qui revenait le plus souvent était l'ajout de prises électriques pour les ordinateurs portables. Nous sommes heureux de dire que nous avons déjà installé des prises électriques sur les huit tables du premier étage de la bibliothèque en octobre 2013 et que nous prévoyons installer d'autres prises lors des futurs travaux de réaménagement de la bibliothèque. De plus, nous allons installer des stations de recharge pour les ordinateurs portables avec des casiers sécurisés.

Pour l'accès à l'information

L'énoncé **IC-2** (*Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome*) est un point qui a stagné depuis trois ans et qui est considéré comme une faiblesse par les répondants des cycles supérieurs et par le corps professoral. Parmi les engagements pour la période 2013-2016, les 60 guides disciplinaires sont en voie d'être mis à jour.

L'énoncé **IC-3** (*Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin*) compte parmi les pires résultats de la dimension Accès à l'information pour le sondage LibQUAL 2013. Cela semble surprenant car la Bibliothèque avait déjà mis en place quelques dispositifs afin d'améliorer les perceptions des usagers. Par exemple, nous avons accéléré la chaîne d'acquisition pour permettre à la clientèle d'obtenir un nouveau document à l'intérieur de cinq jours ouvrables. Cependant, la Bibliothèque poursuivra son travail afin d'offrir une collection documentaire de qualité en mettant en place des moyens favorisant la collaboration avec la communauté universitaire au développement des collections et en continuant de défendre l'augmentation récurrente de nos budgets d'acquisition auprès de la haute direction (dans le but de maintenir notre pouvoir d'achat de 2011-2012).

Pour l'énoncé **IC-6** (*Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche*), la Bibliothèque prévoit déployer un outil de localisation des documents physiques de la bibliothèque et d'offrir une nouvelle version de l'Outil de découverte pour l'automne 2016.

Pour les Services

De façon générale, la perception des usagers de la bibliothèque pour la dimension Services est positive et souvent considérée comme une force. Cependant, deux énoncés sont considérés comme des points faibles de la part du corps professoral (et même en diminution depuis 2010), soit l'énoncé **AS-8** (*Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers*) et l'énoncé **AS-9** (*Un traitement des problèmes de services à la clientèle sur lequel on peut compter*). Afin de mieux servir sa clientèle, la Bibliothèque s'engage à sensibiliser le personnel à la priorité du service à la clientèle sur toutes autres tâches. De plus, une procédure de réception et d'analyse des plaintes sera mise en place afin d'améliorer les liens avec les usagers.

Conclusion

Dans un premier temps, nous avons fait une analyse générale des résultats du sondage et nous apporterons dans les prochains mois des solutions aux problématiques globales qui nous apparaissent les plus significatives.

Les commentaires que nous avons recueillis ont été transmis aux conseillers en information documentaire pour le ou les départements qu'ils desservent. Lorsque certains services ou groupes de la bibliothèque étaient interpellés, les commentaires ont aussi été portés à leur attention. La même chose quand les commentaires touchaient d'autres services de l'Université.

Nous sommes très satisfaits de constater que nos efforts, suite au premier sondage de 2010 ont porté fruits et que, dans la grande majorité des domaines, les résultats se sont améliorés et que l'écart entre ce qui est désiré et ce qui est constaté s'amenuise.

Tout n'est pas parfait, loin de là, et il y a des efforts à faire particulièrement sur les lieux et les collections et auprès du corps professoral pour rendre notre service plus efficace et satisfaisant.

De plus, dans la majorité des énoncés évalués, nos résultats sont supérieurs aux résultats des douze bibliothèques universitaires québécoises qui ont administré le sondage 2013, ce qui n'était pas le cas en 2010 et ce, même si les résultats de ces dernières se sont aussi améliorés mais moins significativement que nous.

Les commentaires négatifs (mais constructifs) nous poussent à nous améliorer mais d'autres positifs, et il y en a beaucoup, nous encouragent à continuer notre travail qui est essentiel à la réussite de l'apprentissage, de l'enseignement et de la recherche de la communauté universitaire.

« J'utilise la bibliothèque au moins 4 jours par semaine cette session-ci. Le personnel est convivial et attentif. En travaillant dans mes livres a chacun de mes jours passés à la bibliothèque, je suis en mesure d'atteindre mes objectifs et de faire des travaux de qualité » - étudiant de premier cycle en Éducation/Adaptation scolaire;

« bibliothèque qui participe à ma réussite scolaire » - étudiant de premier cycle en Sciences humaines;

« Je suis impressionnée par la capacité de la bibliothèque à répondre à mes demandes en termes de suggestion d'achat et d'aide en cas de recherche pointue et laborieuse. Le service à ce niveau est plus qu'excellent. » - étudiant à la maîtrise en Arts et lettres;

« Les améliorations apportées dans les dernières années sont notables et appréciées, bravo! » - étudiant au doctorat, discipline non précisée;

« Si toutes les bibliothèques offraient un service comme le votre, les profs et les étudiants donneraient un meilleur rendement. C'est franchement exceptionnel » - professeur en Sciences économiques et administratives;

« Cela permet d'améliorer notre enseignement universitaire et nos propres habiletés en recherche documentaire tout en offrant un soutien à l'encadrement de nos étudiants. » - professeur en Éducation/Adaptation scolaire;

« il y a eu beaucoup d'améliorations à la bibliothèque les derniers années. Les personnes ressources sont disponibles et aussi compétentes dans leur travail. » -chargé de cours en Travail social/Sociologie.

Nous remercions ceux et celles qui ont pris le temps de participer à ce sondage et nous espérons qu'ils seront satisfaits des efforts faits pour améliorer les lieux, l'accès à l'information et les services de la bibliothèque au cours des prochains mois. Le fait que vous ayez répondu démontre l'importance que vous accordez à la bibliothèque et nous encourage à continuer à améliorer nos services.

Nous vous donnons rendez-vous en 2016 pour un autre sondage de satisfaction mais, entretemps, nous demeurons à l'écoute et sommes toujours ouverts à recevoir vos commentaires et à nous améliorer dans la mesure de nos moyens.

Annexes

Annexe 1 : Liste des énoncés du sondage LibQUAL+ 2013

La qualité des services (Affect of Service)

- 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'usager sur lequel on peut compter

La qualité de l'accès à l'information (Information Control)

- 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

La qualité des lieux (Library as a place)

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

Énoncés locaux

Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèques

La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services

La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation et l'utilisation de l'information

Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent

Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque

Énoncés sur la satisfaction générale

En général, je suis satisfait de la façon dont je suis traité à la bibliothèque

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

Comment classeriez-vous globalement le niveau de la qualité des services fournis par la bibliothèque?

Énoncés sur les compétences informationnelles

La bibliothèque m'aide à demeurer à la fine pointe de mes champs d'intérêt

La bibliothèque contribue à mon avancement dans ma discipline ou travail

La bibliothèque me rend plus efficace dans mes activités académiques

La bibliothèque m'aide à faire la distinction entre une information fiable et une autre qui ne l'est pas

La bibliothèque voit à développer mes habiletés de recherche d'information dont j'ai besoin pour mes travaux ou mes études

Annexe 2

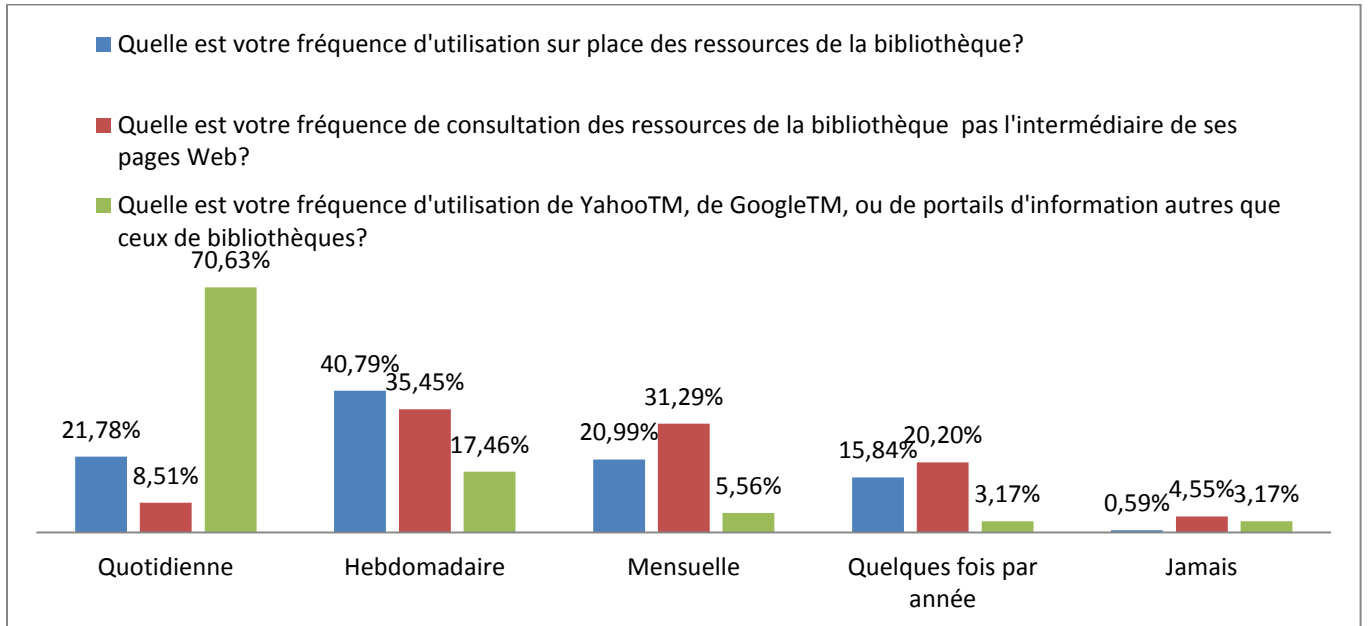


Figure 19 : Données d'utilisation de la bibliothèque des répondants au sondage LibQUAL+™ Canada du 1er cycle

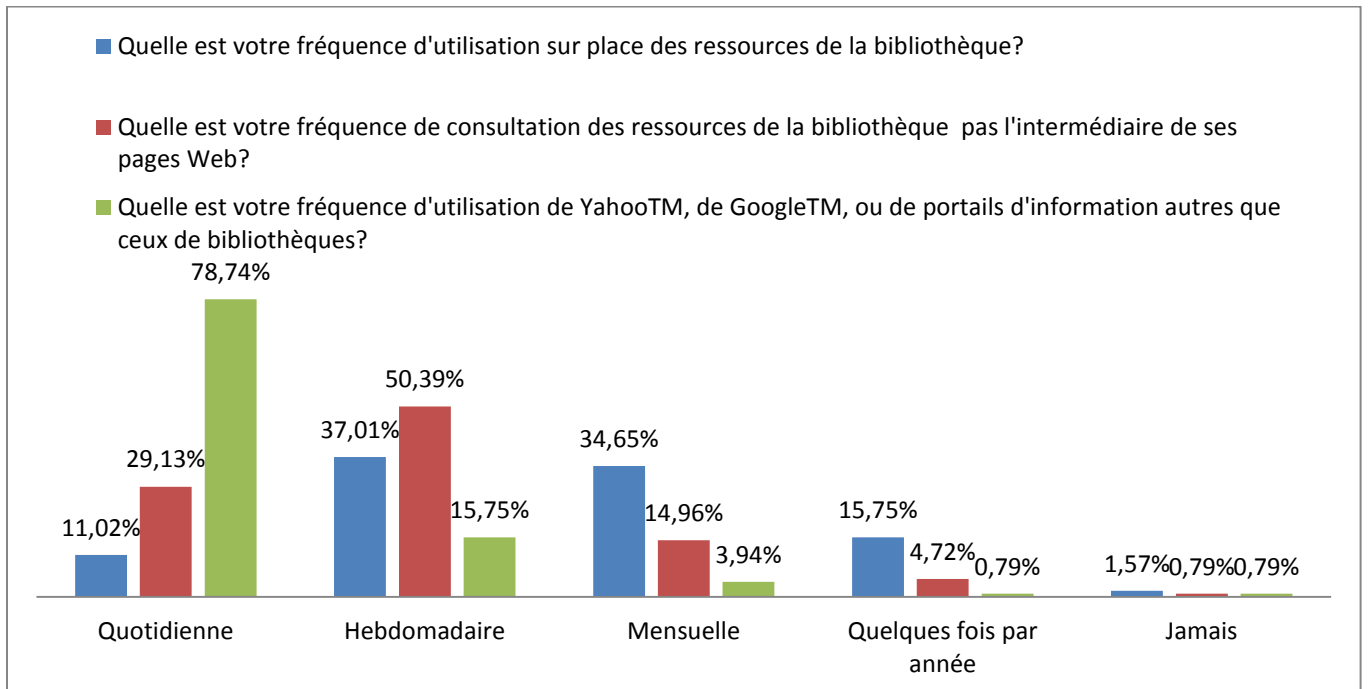


Figure 20 : Données d'utilisation de la bibliothèque par les répondants au sondage LibQUAL+™ Canada de cycles supérieurs

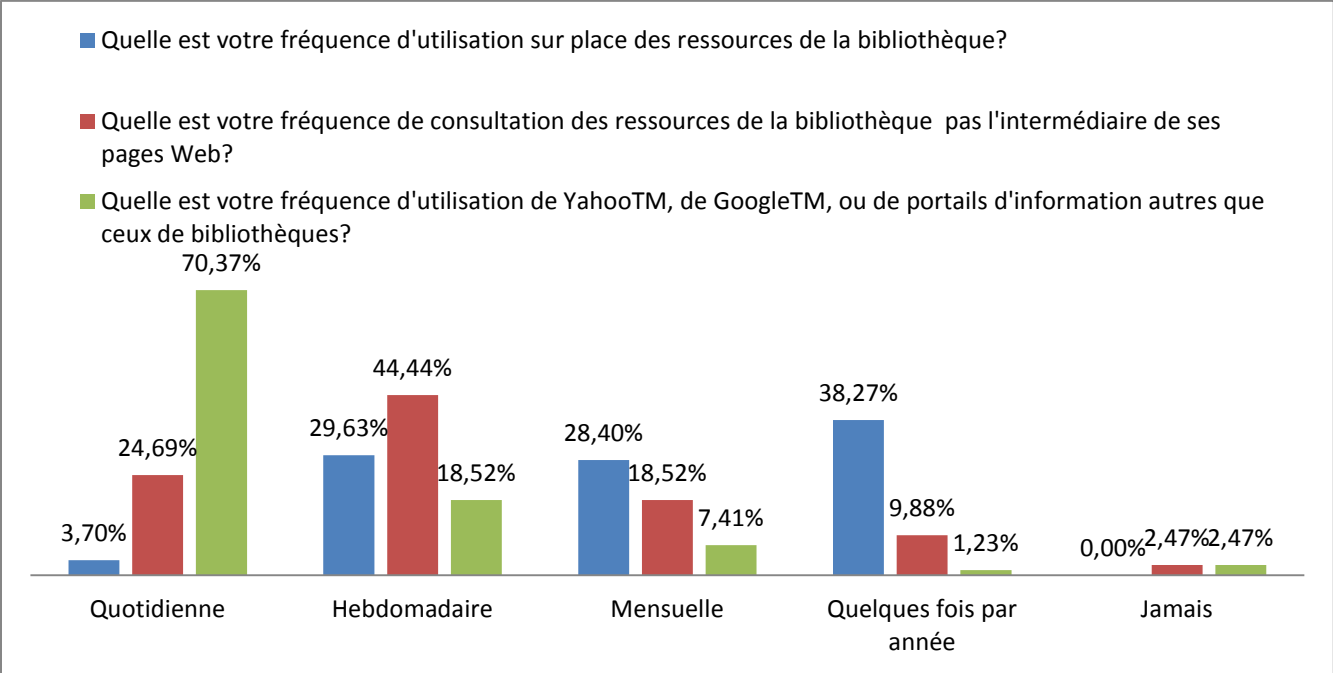


Figure 21 : Données d'utilisations de la bibliothèque pour les répondants au sondage LibQUAL+™ Canada du corps professoral

Annexe 3

Tableaux synthèse

Les tableaux suivants font la synthèse des résultats obtenus au sondage LibQUAL+™ 2013 à l'UQAC.

Énoncé

Il s'agit des questions qui étaient présentées aux répondants lors du sondage.

Forces/faiblesses

Cette colonne fonctionne en deux temps. En premier lieu, la flèche vers le haut signifie une amélioration de la bibliothèque d'au moins 0,4 (ce qui correspond au niveau présent dans les tableaux/figures). Ensuite, une flèche vers le bas signifie un déclin de la bibliothèque (aussi de 0,4 pour la même raison). Enfin, un tiret signifie que les changements sont trop minces pour y voir une réelle tendance.

La deuxième variable est la couleur, ce qui donne un indicatif sur les forces/faiblesses de la bibliothèque. Nous avons établi les couleurs de manière suivante. Rouge : Faiblesse, car le niveau *perçu* se trouve au moins dans le tiers inférieur de la zone de tolérance. Noir : Neutre, car le niveau *perçu* se trouve dans le tiers mitoyen de la zone de tolérance. Vert : Force, car le niveau *perçu* se trouve au moins dans le tiers supérieur de la zone de tolérance.

La zone de tolérance est l'écart entre le niveau maximum et le niveau minimum pour les réponses d'un énoncé. Par exemple, pour l'énoncé AS-3 (*Le personnel est toujours courtois*) pour les répondants de premier cycle, le niveau minimum est de 7,33 et le niveau maximum est de 8,57. Ce qui fait une zone de tolérance de 1,24. Ainsi, pour que cet énoncé soit considéré comme une faiblesse (rouge), il faudrait que le niveau *perçu* soit entre 7,33 et 7,74. Pour qu'il soit considéré comme neutre (noir), le niveau *perçu* devrait être entre 7,75 et 8,16. Enfin, puisque le niveau *perçu* est de 8,48, ce qui le place entre 8,16 et 8,57, nous considérons qu'il s'agit d'une force de la bibliothèque.

Parfois le niveau *perçu* se trouvera hors de la zone de tolérance, soit sous le niveau minimum ou au-dessus du niveau désiré. Évidemment, puisque l'énoncé place la perception des usagers au-delà ou en-deçà des attentes, il est évident que de tels résultats sont des forces ou des faiblesses. Ces quelques instances sont explicitées dans le rapport.

Réalisations

Ceci touche les efforts mis en place par la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet entre 2010 et 2013 pour répondre aux suggestions/demandes des usagers lors du sondage LibQual 2010. Nous avons mis en relation ces réalisations avec les commentaires des usagers et avec les énoncés du questionnaire. Maintenant que la Bibliothèque a effectué un second sondage LibQual, il est possible d'avoir une meilleure idée de l'effet de ces réalisations. Par exemple, est-ce que l'augmentation des heures d'ouverture de la bibliothèque a eu l'effet escompté sur les différentes clientèles.

Engagements

En regard des améliorations ou du déclin de certains énoncés, la Bibliothèque propose plusieurs engagements/projets pour les trois prochaines années. Ceux-ci sont associés à divers énoncés.

Commentaires des répondants

Certains commentaires des répondants reliés aux énoncés ont été ajoutés pour apporter un éclairage sur les différentes perceptions des répondants.

Tableau 27 : Tableau synthèse des résultats obtenus par la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet au sondage LibQUAL+™ 2013 pour la dimension de la qualité des services

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
AS-1 Un personnel qui inspire confiance	Premier cycle — Cycle — supérieur — Corps professoral			
AS-2 La bibliothèque rend un service personnalisé à chaque usager	Premier cycle — Cycle ↑ supérieur ↑ Corps professoral	Délocalisation complète de deux conseillers en information documentaire supplémentaires pour un total de quatre. Mise en place d'une procédure d'accueil pour les nouveaux professeurs.	Délocalisation de l'ensemble des huit conseillers en informations documentaire. Mise en place d'une procédure d'accueil pour les chargés de cours et les nouveaux étudiants.	
AS-3 Le personnel est toujours courtois	Premier cycle — Cycle ↑ supérieur ↑ Corps professoral	Amélioration de l'environnement de travail au comptoir de prêt.	Mise en place d'une politique de service à la clientèle.	« Je trouve que les employés ont parfois l'air bête. J'ai l'air de les déranger lorsque j'ai besoin d'informations. Heureusement, il y en a qui sont souriants. »
AS-4 Empressement à répondre aux questions des usagers	Premier cycle — Cycle — supérieur ↑ Corps professoral		Sensibilisation du personnel à la priorité du service à la clientèle sur toute autre tâche.	

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
AS-5 Le personnel est compétent et capable de répondre aux questions des usagers	Premier cycle ↑ Cycle ↑ supérieur — Corps professoral			« Je suis très satisfaite des services de [mon conseiller en information documentaire]. Il a beaucoup de connaissances et il réussi 90% du temps à trouver ce que j'ai besoin.
AS-6 Le personnel est attentif aux besoins des usagers	Premier cycle — Cycle — supérieur — Corps professoral		Développement d'une offre de service spécifique aux chercheurs et aux créateurs.	
AS-7 Un personnel qui comprend les besoins des usagers	Premier cycle ↑ Cycle ↑ supérieur — Corps professoral			
AS-8 Volonté manifeste du personnel d'aider les usagers	Premier cycle — Cycle — supérieur ↓ Corps professoral		Sensibilisation du personnel à la priorité du service à la clientèle sur toutes autres tâches.	« Je me sens dérangeante plutôt qu'une utilisatrice du service. » « Parfois, quand on leur demande quelque chose, on a l'impression de les déranger. »
AS-9 Un traitement des problèmes de services à la clientèle sur lequel on peut compter	Premier cycle — Cycle ↑ supérieur ↓ Corps professoral		Mise en place d'une procédure de réception et d'analyse des plaintes.	

Tableau 28 : Tableau synthèse des résultats obtenus par la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet au sondage LibQUAL+TM 2013 pour la dimension de la qualité de l'accès à l'information

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
IC-1 J'accède à des revues électroniques depuis mon domicile ou mon bureau	Premier cycle ↑ Cycle — supérieur ↑ Corps professoral			
IC-2 Le site web me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	Premier cycle — Cycle — supérieur — Corps professoral	Le site web a été entièrement modifié à la rentrée d'automne 2010.	Mise à jour des 60 guides disciplinaires. Mise à jour continue du site Web actuel et développement d'un nouveau site pour la rentrée de l'automne 2018.	
IC-3 Je trouve à la bibliothèque les documents imprimés dont j'ai besoin	Premier cycle — Cycle ↑ supérieur ↓ Corps professoral	Mise en place d'une chaîne d'acquisition rapide permettant à l'utilisateur d'obtenir un nouveau document à l'intérieur de cinq jours ouvrables. Augmentation des budgets d'acquisition de 13 % (101 445 \$) entre les années financières 2009-2010 et 2012-2013. Mise en place d'un formulaire de suggestion d'achat disponible sur le site Web pour l'ensemble de la communauté universitaire.	Mise en place de moyens favorisant la collaboration de la communauté universitaire au développement des collections. Défense de l'augmentation récurrente de nos budgets d'acquisition auprès de la haute direction avec comme objectif le maintien de notre pouvoir d'achat de 2011-2012. Développement des collections en lien avec les créneaux de recherche.	« Cependant les livres sont parfois très vieux et les nouvelles éditions sont disponibles seulement en près entre bibliothèque » « besoin de plus de volumes récents » « Certains volumes commencent à être vieux. Il en faudrait de plus récents. » « je dois souvent faire appel à des livres de d'autres universités » « Il serait souhaitable d'avoir plus d'une copie des ouvrages fortement sollicités. » « Les livres de ma discipline ne sont pas mis à jour annuellement. »

<p>IC-4 J'ai accès aux ressources électroniques dont j'ai besoin</p>	<p>Premier cycle — Cycle supérieur ↑ Corps professoral —</p>	<p>Augmentation des budgets d'acquisition de 13 % (101 445 \$) entre les années financières 2009-2010 et 2012-2013.</p>	<p>Mise en place de moyens favorisant la collaboration de la communauté universitaire au développement des collections.</p> <p>Défense de l'augmentation récurrente de nos budgets d'acquisition auprès de la haute direction avec comme objectif le maintien de notre pouvoir d'achat de 2011-2012.</p>	
<p>IC-5 Je trouve à la bibliothèque un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin</p>	<p>Premier cycle ↑ Cycle supérieur ↑ Corps professoral ↑</p>	<p>Mise à niveau de l'ensemble des postes publics de la bibliothèque.</p>		
<p>IC-6 Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche</p>	<p>Premier cycle — Cycle supérieur ↑ Corps professoral —</p>	<p>Implantation d'une version améliorée de l'Outil de découverte en 2011.</p>	<p>Déploiement d'une nouvelle version complète de l'Outil de découverte prévue pour l'automne 2016.</p> <p>Déploiement d'un outil de localisation des documents physiques de la bibliothèque.</p>	<p>« j'ai parfois des difficultés à trouver l'ouvrage que je désire dans les différents rayons »</p> <p>« Je ne sais pas si cela serait facilement faisable, mais dans la fiche d'un livre que l'on a cherché, ça serait intéressant de pouvoir cliquer sur un lien, qui nous indiquerait où se trouve le livre en question. Donc, on verrait à l'écran un plan de la bibliothèque, selon l'étage, et un « x » indiquerait que la référence se trouve à telle rangée/section. »</p>

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
IC-7 La documentation est facilement accessible pour une utilisation autonome	Premier cycle — Cycle ↑ supérieur — Corps professoral	Amélioration de la signalisation dans les îlots de nouveautés à l'été 2013.	Amélioration à la signalisation du comptoir de prêt et des collections. Déploiement d'un outil de localisation des documents physiques de la bibliothèque.	
IC-8 Les revues en version électronique ou imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux	Premier cycle — Cycle — supérieur ↓ Corps professoral	Augmentation des budgets d'acquisition de 13 % (101 445 \$) entre les années financières 2009-2010 et 2012-2013. Modification de la répartition budgétaire permettant aux disciplines de faire l'acquisition de plus de périodiques si nécessaire.	Mise en place de moyens favorisant la collaboration de la communauté universitaire au développement des collections. Défense de l'augmentation récurrente de nos budgets d'acquisition auprès de la haute direction avec comme objectif le maintien de notre pouvoir d'achat de 2011-2012.	« J'aimerais plus d'accès aux revues électroniques »

Tableau 29 : Tableau synthèse des résultats obtenus par la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet au sondage LibQUAL+TM 2013 pour la dimension de la qualité des lieux

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
<p>LP-1 Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude et à l'apprentissage</p>	<p>Premier cycle ↑ Cycle ↑ supérieur — Corps professoral</p>	<p>Rénovation de l'entrée du premier étage de la bibliothèque.</p> <p>Renouvellement de l'ensemble du mobilier de l'entrée de la bibliothèque (Ajout de tables de travail, de fauteuils de lecture et de prises électriques).</p>	<p>Rénovation de plusieurs secteurs de la bibliothèque.</p> <p>Le plan d'aménagement prévoit redonner beaucoup d'espace aux usagers, notamment de grands secteurs avec fenêtres.</p> <p>De l'argent a été réservé au PQI pour la rénovation de la bibliothèque pour les deux prochaines années (600 000\$) et la bibliothèque a fait la demande de 50 000\$ supplémentaire pour l'année financière 2014-2015 pour l'achat de mobilier.</p>	<p>« Les lieux d'étude reste à revoir car il ne favorise pas totalement l'étude (pas assez motivant). »</p>
<p>LP-2 Un espace tranquille pour le travail individuel</p>	<p>Premier cycle ↓ Cycle ↑ supérieur ↓ Corps professoral</p>	<p>Mise en place de la <i>Politique sur l'utilisation des espaces de travail.</i></p>	<p>Réalisation d'une campagne de sensibilisation au respect de la <i>Politique sur l'utilisation des espaces de travail.</i></p> <p>Amélioration de l'affichage des types d'espaces de travail.</p> <p>Construction de quatre salles de travail en silence équipées d'un mobilier ergonomique.</p>	<p>« À la bibliothèque, à mon avis, il y a un seul vrai problème le silence! Autant le personnel que les gens qui utilisent la bibliothèque ne font pas attention au fait que justement ils sont ou travaillent présentement dans la bibliothèque un endroit qui doit être calme et silencieux. »</p>

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalizations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
<p>LP-3 Des locaux invitants et confortables</p>	<p>Premier cycle ↑ Cycle ↑ supérieur — Corps professoral</p>	<p>Rénovation de l'entrée du premier étage de la bibliothèque.</p> <p>Renouvellement de l'ensemble du mobilier de l'entrée de la bibliothèque (Ajout de tables de travail, de fauteuils de lecture et de prises électriques).</p>	<p>Modification des règlements généraux de la bibliothèque pour définir ce qui est permis, notamment en termes de nourriture et de breuvage et réalisation d'une campagne de sensibilisation et d'affichage pour les faire connaître.</p> <p>Rénovation de plusieurs secteurs de la bibliothèque. De l'argent a été réservé au PQI pour la rénovation de la bibliothèque pour les deux prochaines années (600 000 \$) et la bibliothèque a fait la demande de 50 000 \$ supplémentaire pour l'année financière 2014-2015 pour l'achat de mobilier.</p>	<p>« J'aimerais des coins (...) ou nous pourrions aussi prendre un café, et grignoter en profitant bien de cette bibliothèque »</p> <p>« permettre d'amener des breuvages chauds (ce sont les seules raisons pour lesquelles je ne travaille pas à la bibliothèque) »</p> <p>« Moins de gens qui « lunch » dans la bilbi . Plus de sensibilisation sur la tenue des lieux propres»</p> <p>« Interdire au gens de diner dans la bibliothèque. Une cafétéria est déjà prévue à cette effet!! »</p> <p>« Un coin café et lecture serait bien, plusieurs aiment étudié en prenant un bon café ou un bon endroit pour décompresser »</p>

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
<p>LP-4</p> <p>Un refuge pour l'étude, l'apprentissage ou la recherche</p>	<p>Premier cycle ↑ Cycle ↑ supérieur — Corps professoral</p>	<p>Installation de prises électriques sur les huit tables du premier étage de la bibliothèque en octobre 2013.</p>	<p>Installation de stations de recharge pour les ordinateurs portables (casiers sécurisés).</p> <p>Installation de prises électriques lors des futurs travaux de réaménagement.</p>	<p>« Nous sommes en 2012 nous travaillons avec des ordinateurs portable et trouver une prise de courant est une vraie guerre »</p> <p>« Des prises électriques sur chaque table seraient utiles puisque la majorité des étudiants ont leur portable personnelle. »</p> <p>« je souhaite qu'un jour, chaque bureau de travail ait une prise pour brancher l'ordinateur »</p> <p>« Il manque cruellement de prise électriques pour ceux qui veulent utiliser leur portable. »</p>
<p>LP-5</p> <p>La bibliothèque propose des espaces communs pour l'étude et le travail de groupe</p>	<p>Premier cycle ↑ Cycle ↑ supérieur ↑ Corps professoral</p>	<p>Installation de cinq tableaux blancs interactifs (TBI) dans les salles de travail en équipe du premier étage de la bibliothèque.</p> <p>Augmentation du nombre de locaux de travail en équipe disponibles de 16 à 23 unités.</p> <p>Mise en place d'un système de réservation des locaux pour maximiser l'utilisation.</p>	<p>Installation de trois nouveaux tableaux blanc interactifs (TBI) dans des locaux de travail en équipe du deuxième étage de la bibliothèque.</p> <p>Rénovation de 18 salles du 2^e étage (été 2016) et des cinq salles de travail en équipe du 1^{er} étage (été 2017) (amélioration de la ventilation et de la climatisation, insonorisation, modernisation du mobilier).</p>	<p>« Il serait intéressant d'avoir plus de locaux disposant de tableaux interactifs. Il y a une forte demande pour cet outil puisqu'il est difficile de pouvoir en avoir un local avec cet outil disponible. »</p> <p>« Plusieurs fois nous avons dû quitter les salles de travail en équipe car la climatisation ne fonctionnait pas. La température était trop élevée pour y travailler. »</p> <p>« Locaux pour étudiants fort appréciés, toutefois quelques-uns sont mal isolés et l'on</p>

Énoncé	Force/Faiblesse	Réalizations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
				entend les discussions des autres équipes, ce qui peut être dérangeant. »

Tableau 30 : Tableau synthèse des résultats obtenus par la Bibliothèque Paul-Émile-Boulet au sondage LibQUAL+TM 2013 pour les énoncés choisis localement

Énoncé	Force/Faiblesse		Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
Facilité et rapidité pour obtenir un document par le prêt entre bibliothèque	Premier cycle Cycle supérieur Corps professoral	↑ — —			
La bibliothèque m'informe sur ses ressources et services	Premier cycle Cycle supérieur Corps professoral	↑ ↑ —	Mise en place d'une procédure d'accueil pour les nouveaux professeurs.	Mise en place d'une procédure d'accueil pour les chargées de cours et les nouveaux étudiants. Déploiement d'une infolettre trimestrielle envoyée aux enseignants.	
La bibliothèque me forme à la recherche, l'évaluation, et l'utilisation de l'information	Premier cycle Cycle supérieur Corps professoral	↑ ↑ —	Déploiement du modèle de formation des compétences informationnelles au premier cycle.	Réflexion sur le déploiement du modèle de formation des compétences informationnelles au premier cycle. Déploiement du programme de formation aux compétences informationnelles pour les cycles supérieurs. Développement d'un programme de formation spécifiquement dédié aux chercheurs et aux créateurs.	« (...) de nombreuses formations nous sont offertes pendant l'année. Cela permet d'améliorer notre enseignement universitaire et nos propres habiletés en recherche documentaire tout en offrant un soutien à l'encadrement de nos étudiants aux cycles supérieurs (et au bacc. aussi, dans certains cas). »

Énoncé	Force/Faiblesse		Réalisations 2010-2013	Engagements 2013-2016	Commentaires des répondants
Les services de la bibliothèque sont ouverts à des horaires qui me conviennent	Premier cycle Cycle supérieur Corps professoral	— — ↓	Ouverture de la bibliothèque une demie heure plus tôt, tous les matins de la semaine.		
Une navigation simple dans les pages web du site de la bibliothèque	Premier cycle Cycle supérieur Corps professoral	— ↑ ↑	Le site web a été entièrement modifié à la rentrée d'automne 2010.	Mise à jour continue du site Web actuel et développement d'un nouveau site pour la rentrée de l'automne 2018.	« Le site internet de la bibliothèque pourrait être mieux conçu, c'est-à-dire qu'il pourrait être plus simple à utiliser avec un meilleur graphisme et plus stimulant !! (nous sommes des jeunes, on veut sentir l'énergie intellectuelle bouillonnante ressortir de ce site internet) » « Par contre, le site Web est plutôt compliqué de s'y retrouver. »

Liste des tableaux et graphiques

Figure 1 :	Perception de la qualité des services par les étudiants de premier cycle.....	12
Figure 2 :	Perception de la qualité de l'accès à l'information par les étudiants de premier cycle.....	15
Figure 3 :	Perception de la qualité des lieux par les étudiants de premier cycle.....	19
Figure 4 :	Perception selon les étudiants de premier cycle de la qualité des services de la bibliothèque selon les énoncés choisis localement par les bibliothèques.....	22
Figure 5 :	Moyenne sur 9 des répondants de premier cycle aux énoncés de satisfaction générale	25
Figure 6 :	Moyenne sur 9 des répondants de premier cycle aux énoncés sur les compétences informationnelles.....	25
Figure 7 :	Perception de la qualité des services par les étudiants de cycles supérieurs.....	29
Figure 8 :	Perception de la qualité de l'accès à l'information par les étudiants de cycles supérieurs.....	32
Figure 9 :	Perception de la qualité des lieux par les étudiants de cycles supérieurs	35
Figure 10 :	Perception des étudiants de cycles supérieurs de la qualité des services de la bibliothèque selon les énoncés choisis localement	38
Figure 11 :	Moyenne sur 9 des répondants de cycles supérieurs aux énoncés de satisfaction générale.....	41
Figure 12 :	Moyenne sur 9 des répondants de premier cycle aux énoncés sur les compétences informationnelles.....	42
Figure 13 :	Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon la qualité des services.....	43
Figure 14 :	Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon la qualité de l'accès à l'information.....	47
Figure 15 :	Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon la qualité des lieux	50
Figure 16 :	Perception du corps professoral de la qualité des services de la bibliothèque selon les énoncés locaux.....	53
Figure 17 :	Moyenne sur 9 des répondants du corps professoral aux énoncés de satisfaction générale	55
Figure 18 :	Moyenne sur 9 des répondants du corps professoral aux énoncés sur les compétences informationnelles.....	55
Figure 19 :	Données d'utilisation de la bibliothèque des répondants au sondage LibQUAL+TM Canada du 1er cycle	65
Figure 20 :	Données d'utilisation de la bibliothèque par les répondants au sondage LibQUAL+TM Canada de cycles supérieurs.....	65
Figure 21 :	Données d'utilisations de la bibliothèque pour les répondants au sondage LibQUAL+TM Canada du corps professoral.....	66