



Le sondage LibQUAL+ 2007 à HEC Montréal: Une première expérience réussie



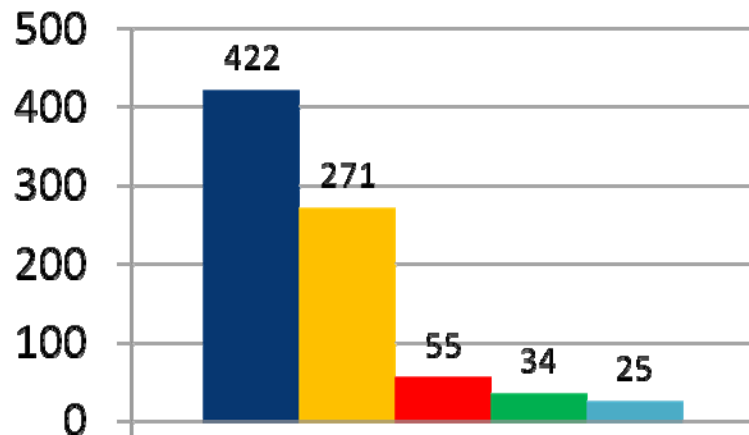
Table ronde LibQUAL+
Colloque conjoint ASTED/CBPQ
Le 14 mai 2008

Présentation de Sylvain Champagne
Directeur – services à la clientèle



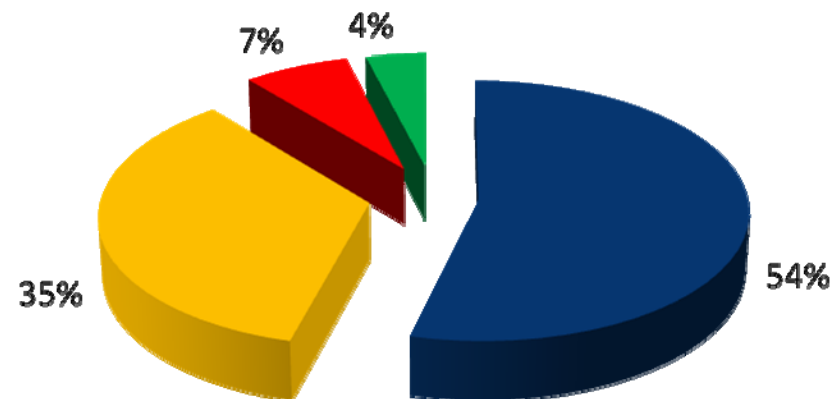
Taux de participation au sondage (du 19 mars au 14 avril 2007)

Nombre de répondants



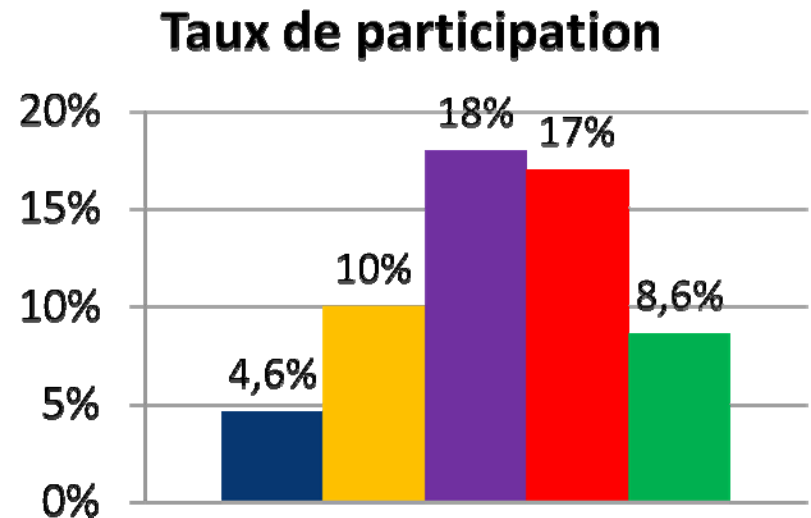
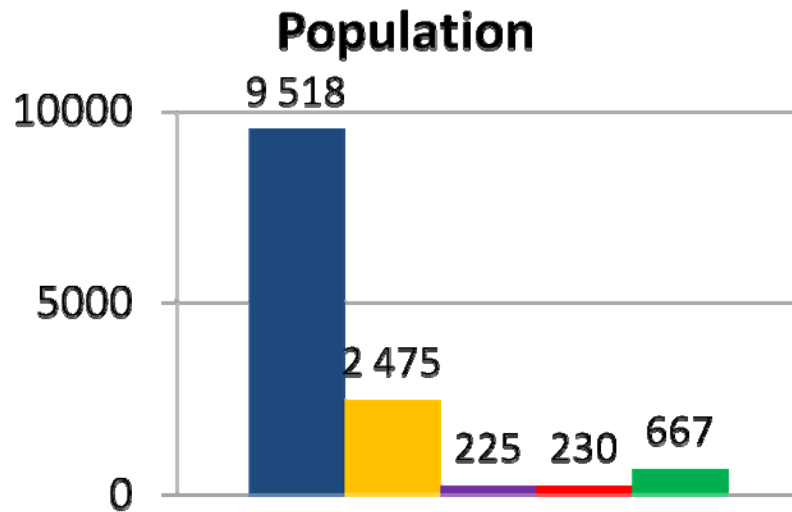
- Étudiants 1er cycle
- Étudiants 2/3ième cycles
- Personnel enseignant
- Autres membres du personnel
- Questionnaires rejetés

% de répondants



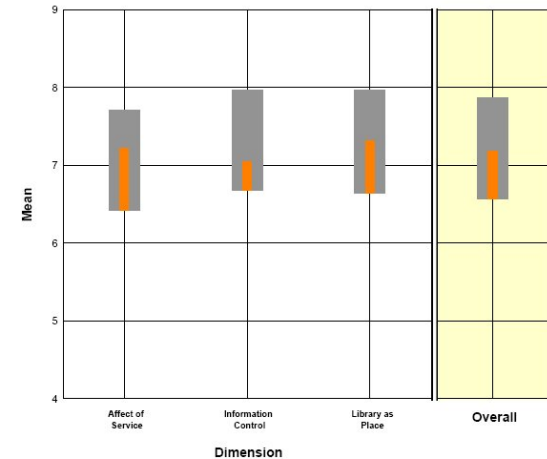
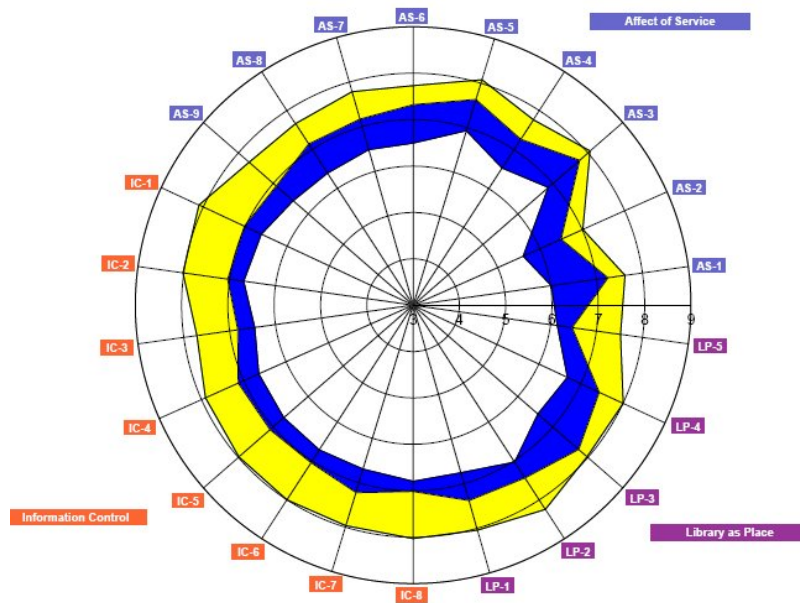
807 personnes ont participé au sondage pour un taux de 6.7%
33% des répondants ont émis des commentaires

Population et taux de participation



- 1er cycle
- 2e cycle
- 3e cycle
- Professeurs
- Personnel enseignant

Résultats pour l'ensemble des participants



Dimension	Minimum	Désiré	Perçu	Ratio / =	Ratio / +	n
Incidence sur le service	6.42	7.70	7.22	0.80	-0.48	772
Contrôle de l'information	6.68	7.97	7.05	0.37	-0.92	772
Bibliothèque comme endroit	6.64	7.97	7.31	0.67	-0.65	771
Global	6.57	7.87	7.18	0.61	-0.69	772

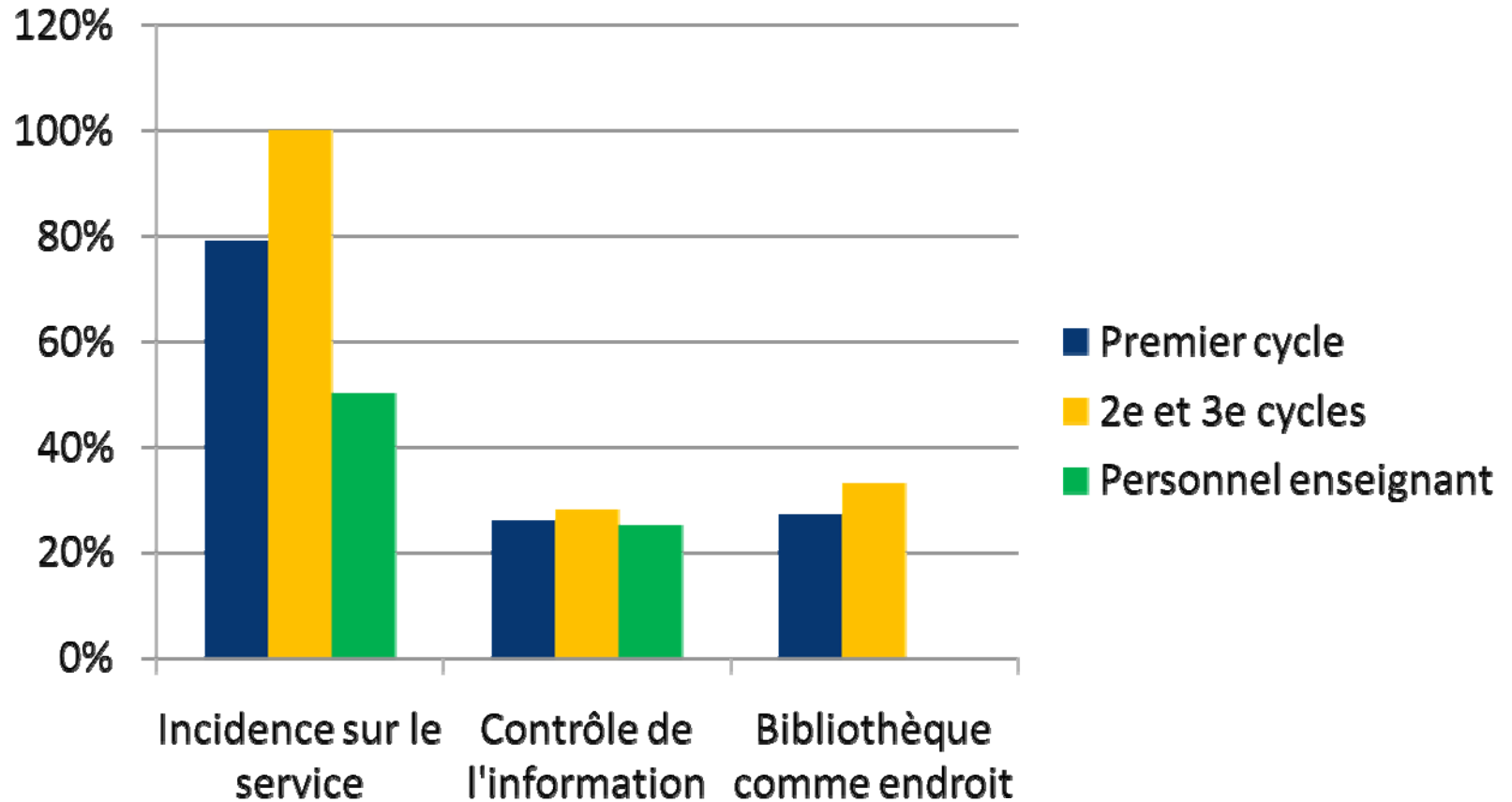
Le niveau perçu par groupe et dimension

	École	1 ^{er} cycle	2 ^e /3 ^e cycles	Personnel enseignant
Incidence sur le service	7.22	7.06	7.35	7.65
Contrôle de l'information	7.05	6.90	7.18	7.45
Bibliothèque comme endroit	7.31	7.25	7.29	7.73
Score global	7.18	7.05	7.27	7.57

Analyse des commentaires

Groupes	Répondants		Commentaires: positifs (P); négatifs (N)					
	Nombre	%	Service		Information		Bibliothèque	
			P	N	P	N	P	N
Étudiants (1 ^{er} cycle)	156	60%	31	8	23	65	27	72
Étudiants (2 ^e et 3 ^e cycles)	89	34%	24	0	21	54	17	35
Personnel enseignant	14	5%	1	1	3	9	0	2
Autres membres du personnel	2	1%	1	0	1	1	0	0
Total	261	100%	57	9	48	129	44	109
396 commentaires au total : 149 positifs (38%) et 247 négatifs (62%)								

Pourcentage de commentaires positifs



Les 5 points forts de la bibliothèque selon les répondants

Item (by user group, ranked by highest perceived means)	Personnel enseignant	2 ^e et 3 ^e cycles	Premier cycle
Des locaux invitants et confortables, favorisant l'étude et l'apprentissage	1	2	1
Un personnel courtois qui s'empresse à répondre aux questions	2	1	2
Heures de service convenables	3	3	3
Un traitement des problèmes de service à l'utilisateur sur lequel on peut compter	4	-	-
Documentation facilement accessible pour une utilisation autonome	5	4	5
Un service de fourniture de documents ou d'emprunt entre bibliothèques rapide et efficace	-	5	-
Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	-	-	4

Les 5 points faibles selon les répondants

Item (by user group, ranked by lowest adequacy gap means)	Personnel enseignant	2 ^e et 3 ^e cycles	Premier cycle
Les revues en versions électronique ou imprimée ...	1	1	4
La bibliothèque me forme sur comment obtenir, évaluer et utiliser l'information	2	-	2
Des outils de repérage conviviaux...	3	-	3
Un site Web qui me permet de repérer...	4	5	-
Les ressources d'information électroniques...	5	-	-
Un espace tranquille pour le travail individuel	-	2	-
Les documents imprimés dont j'ai besoin...	-	3	5
L'accès à des ressources électroniques depuis mon...	-	4	-
Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin	-	5	-
Des aires communes pour l'étude et l'apprentissage...	-	-	1

Les 5 priorités des répondants

Item (by user group, ranked by mean desired scores)	Personnel enseignant	2 ^e et 3 ^e cycles	Premier cycle
Les revues en versions électronique ou imprimée dont j'ai besoin pour mes travaux	1	2	-
L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou bureau	2	1	4
Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers	3	4	3
Un site Web qui me permet de repérer ce que je cherche de façon autonome	4	3	-
Les ressources d'information électroniques dont j'ai besoin	5	-	-
Un espace tranquille pour le travail individuel	-	2	1
Heures de service convenables	-	5	2
Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche	-	-	5

Les stratégies pour améliorer la situation

- Intégration de LibQUAL+ dans le plan stratégique de la bibliothèque 2007-2010 ✓
- Communication des résultats à tous les employés de la bibliothèque ✓
 - (ex: résultats globaux, par clientèle, par dimensions; analyse des commentaires, comparaison avec d'autres institutions, etc.)
- Mise en place d'un programme de gestion de la qualité de service à la clientèle
- Consultation auprès de tous les employés pour:
 - élaborer un diagnostic
 - proposer des améliorations
 - implanter un plan de service

Les 3 facteurs de succès

- Planification et suivi tout au long du projet
- Promotion dans l'École
 - [Pages web](#) (ex: publicité, FAQ, etc.)
 - Bannière à l'entrée de la bibliothèque
 - Distribution de signets à la bibliothèque, à la cafétéria et dans les salons étudiants
 - Un rappel par courriel
 - Prix de participation (iPod, chèques-cadeaux)
- Analyse et diffusion des résultats
 - Employés de la bibliothèque
 - Haute direction (sommaire exécutif)
 - Communauté de HEC Montréal (pages web, midi-conférence)

Les 3 pièges à éviter

- Promotion: on en fait jamais assez!
 - Communication informelle
 - Sortir des sentiers battus
- Ne pas lésiner les efforts pour mobiliser le personnel!
- Accès au sondage
 - Envoi d'un lien au sondage par courriel
(un accès directement de la page d'accueil est préférable)
 - Période de sondage trop longue ou à un mauvais moment
(compétition avec d'autres sondages institutionnels)

Les bénéfices de LibQUAL+

- Une meilleure connaissance des perceptions et des attentes de nos usagers
- Des données tangibles pour orienter nos actions et développer nos services
- Un levier pour mobiliser notre personnel vers une approche-client
- Une plus grande visibilité dans l'École et dans le milieu des bibliothèques universitaires
- Une opportunité de se comparer avec d'autres institutions et de repérer les meilleures pratiques
- Un indicateur de mesure au niveau de l'évolution de la qualité de nos services et de la satisfaction de nos usagers