



SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DU RIBG

Bilan

Par Carole Bergeron, coordonnatrice
Équipe de soutien du Réseau informatisé des
bibliothèques gouvernementales (RIBG)

22 juin 2012

Sommaire

Introduction.....	3
Méthodologie.....	3
Faits saillants.....	4
Résultats détaillés et analyse des données recueillies.....	5
Conclusions.....	12

Introduction

L'Équipe de soutien du Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales (RIBG) relève de la Direction de la documentation gouvernementale du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). L'unité se compose de deux bibliotechniciennes et d'une bibliothécaire qui agit à titre de coordonnatrice. Elle dessert **152** clients répartis dans les bibliothèques de **28** ministères et organismes du gouvernement du Québec.

Le mandat de l'Équipe consiste à assurer les services prévus dans l'entente de service conclue entre le CSPQ et chacune des bibliothèques membres du RIBG, soit :

- l'accès à la version à jour du progiciel de gestion de bibliothèques PortFolio;
- le maintien et l'exploitation des infrastructures technologiques supportant le progiciel PortFolio et le catalogue d'accès public sur Internet;
- la formation à l'utilisation du progiciel PortFolio et des procédures qui y sont associées;
- le soutien à l'utilisation du progiciel PortFolio, des procédures et des normes qui y sont associées via, notamment, divers outils de diffusion de l'information et un service de dépannage.

Avec l'accord des représentants des bibliothèques membres du RIBG, l'Équipe de soutien du RIBG a réalisé auprès de ses clients un sondage visant à mesurer leur satisfaction à l'égard :

- des services offerts par les membres de l'Équipe de soutien;
- des différents outils mis à leur disposition.

L'exercice visait également à recueillir leurs commentaires.

Méthodologie

Le sondage a été effectué du **16 janvier au 7 février 2012**. Il a été expédié aux **152 clients** via l'outil de sondage « Survey Monkey » qui permet de conserver l'anonymat dans le traitement des réponses ainsi que la compilation automatique des résultats.

Le taux de réponse au sondage s'élève à 40 % puisque **61 personnes** ont transmis leur réponse.

Le sondage comportait 14 questions, soit :

- 10 questions à choix multiples
- 4 questions visant à recueillir les commentaires des clients

Faits saillants

Les principaux constats qui se dégagent du sondage sont les suivants :

- Les clients du RIBG ont recours dans une forte proportion (82,8 %) au soutien offert par l'Équipe de soutien.
- Le service offert par l'Équipe de soutien est jugé **Très bon** ou **Excellent** dans une proportion de presque **100%**.
- La diffusion des informations au sein du RIBG est qualifiée de **Très bonne** ou **Excellente** dans plus de **90%** des cas.
- Près de 50% des membres ne consultent jamais ou rarement le site web du RIBG, l'Info CUBIQ et les manuels et procédures.
- Le taux de satisfaction à l'égard des différents outils offerts est **élevé**, particulièrement en ce qui concerne le module **Catalogage** (85 % des répondants le jugent très bien ou excellent). Font cependant exception, les modules **Circulation** (15 % sont insatisfaits et 35% sont moyennement satisfaits) et **ZonesL** (catalogue d'accès public) (27% sont insatisfaits et 35% sont moyennement satisfaits). Pour ces deux modules, l'Équipe de soutien a déjà entrepris des actions de rehaussement et projette d'en mettre en application une version renouvelée au cours des prochains mois.
- Les membres ont exprimé peu d'attentes concernant l'ajout de nouveaux services à la gamme de ceux déjà offerts.

Résultats détaillés et analyse des données recueillies

Question #1 : *Nom de l'organisme* :

Réponses reçues : **61**

Le sondage a été complété **par 19 des 28 ministères** et organismes desservis par l'Équipe de soutien du RIBG. Tant au niveau nombre de réponses reçues que de la répartition par ministère et organisme, on peut considérer qu'il s'agit d'une participation relativement représentative du milieu desservi.

Question #2 : *Quelles sont vos fonctions au sein de votre milieu documentaire. Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

Réponses reçues : **60**

- Acquisitions : 18 (30 %)
- Catalogage : 28 (46,7 %)
- Circulation/PEB : 23 (38,3 %)
- Gestion des périodiques : 16 (26,7 %)
- Gestion/Coordination : 14 (23,3 %)
- Référence : 37 (61,7 %)

En considérant le fait que les modules *Acquisitions*, *Circulation* et *Périodiques* ne sont pas tous implantés dans les ministères et organismes desservis, on peut considérer qu'il s'agit d'une participation relativement représentative au regard des fonctions des répondants.

Question #3 : *Au cours de la dernière année, avez-vous utilisé les services de l'Équipe de soutien?*

Réponses reçues : **58**

- Oui : 48 (82,8 %)
- Non : 10 (17,2 %)

Question #4 : *En moyenne, combien de demandes de soutien adressez-vous chaque mois à l'Équipe de soutien?*

Réponses reçues : **47**

- Moins de 5 : 46 (97,9%)
- 5 à 10 : 1 (2,1 %)

À la lumière des réponses reçues, on peut conclure qu'il aurait été préférable de demander combien de demandes sont adressées chaque *année* plutôt que chaque *mois*. La question qui visait à mesurer la fréquentation du service, tel que libellée, affiche ainsi des résultats difficilement utilisables.

Question #5 : *Par quel(s) moyen(s) avez-vous contacté l'Équipe de soutien? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

Réponses reçues : **47**

- Téléphone : 33 (70,2 %)
- Courriel : 32 (68,1 %)
- En personne : 14 (29,8 %)

Les réponses reçues tendent à démontrer qu'un contact direct avec les membres de l'Équipe de soutien est privilégié.

Questions #6 : *Pour quelle(s) raison(s) avez-vous contacté l'Équipe de soutien? Veuillez cochez toutes les réponses qui s'appliquent.*

Réponses reçues : **47**

- Dépannage au module Catalogue : 23 (48,9 %)
- ...au module Périodiques : 14 (29,8 %)
- ...au module Acquisitions : 11 (23,4 %)
- ...au module Circulation : 15 (31,9 %)
- ...au catalogue d'accès public : 8 (17 %)
- Problèmes informatiques divers : 16 (34 %)
- Gestion de votre « membership » : 6 (12,8 %)
- Autre : 11 (23,4 %)

Là encore, si on considère le fait que les modules *Acquisitions*, *Circulation* et *Périodiques* ne sont pas tous implantés dans les ministères et organismes desservis, on peut considérer qu'il s'agit d'une répartition relativement représentative au regard de l'éventail des services offerts.

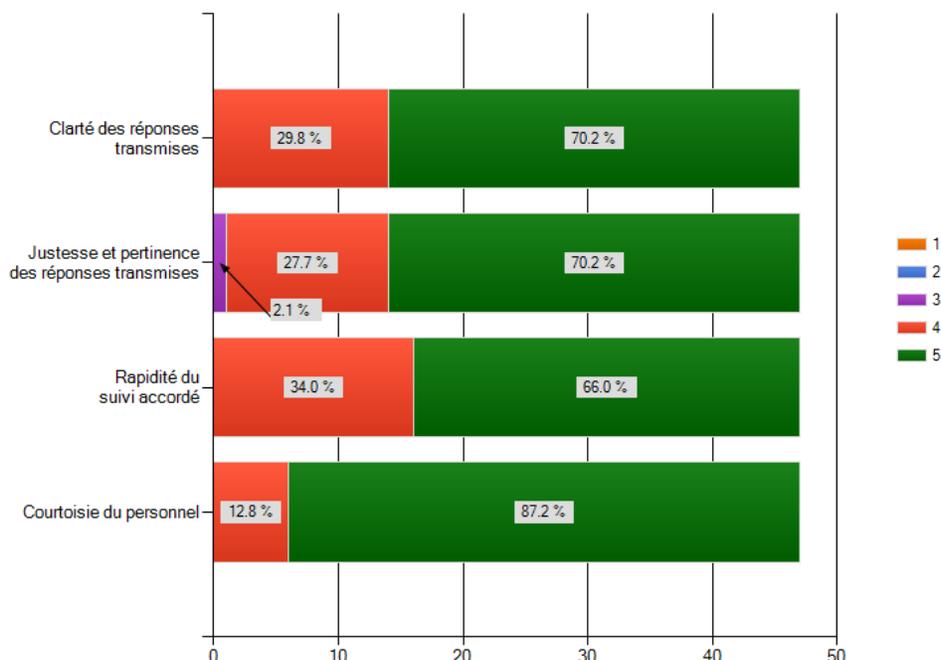
Question # 7 : *Pour chacun des éléments suivants, comment qualifiez-vous le service offert par l'Équipe de soutien? (1=insuffisant, 3=moyen, 5=excellent)*

Réponses reçues : **47**

Commentaires reçues : **5**

	1	2	3	4	5
Clarté des réponses	0	0	0	29,8 % (14)	70,2 % (33)
Justesse et pertinence des réponses transmises	0	0	2,1 % (1)	27,7 % (13)	70,2 % (33)
Rapidité du suivi accordé	0	0	0	34 % (16)	66 % (31)
Courtoisie du personnel	0	0	0	12,8 % (6)	87,2 % (41)

Pour chacun des éléments suivants, comment qualifiez-vous le service offert par l'Équipe de soutien? (1 = insuffisant, 3 = moyen, 5 = excellent)



Les 5 commentaires transmis à la suite de la question #7, viennent soutenir la perception très positive que les clients ont de la qualité du service offert par l'Équipe de soutien du RIBG. Tant au niveau du service offert que de la façon dont il est offert, les clients jugent la performance de l'Équipe de **très bonne** à **excellente** dans une proportion de presque **100 %**.

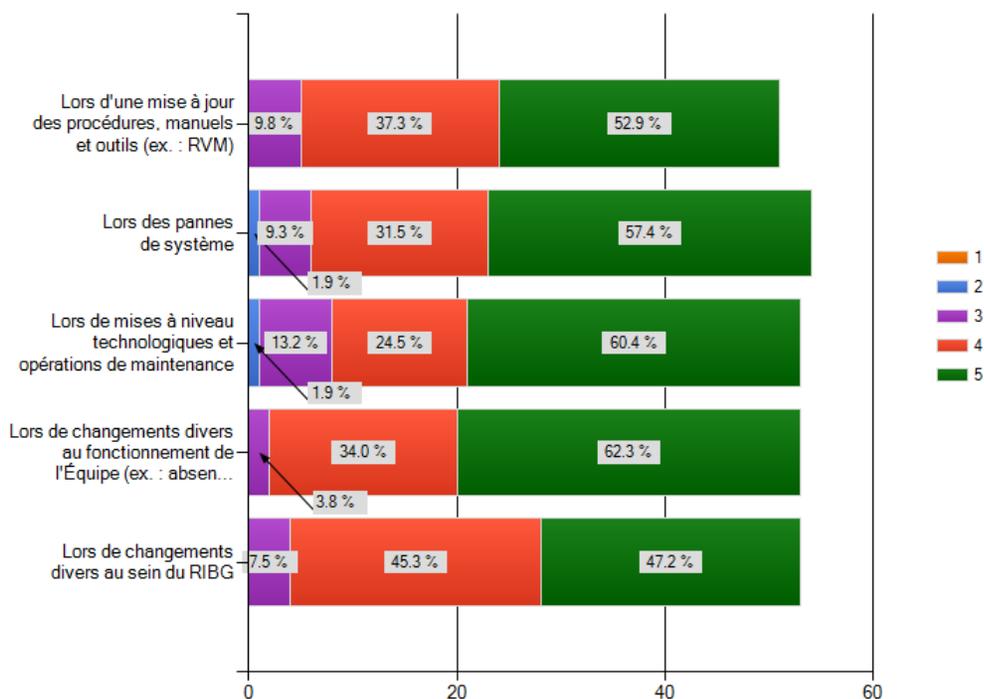
Question # 8 : Pour chacun des éléments suivants, comment qualifiez-vous la diffusion de l'information au sein du RIBG ? (1=insuffisant, 3=moyen, 5=excellent).

Réponses reçues : **54**

Commentaires reçus : **6**

	1	2	3	4	5
Lors d'une mise à jour des procédures, manuels et outils	0	0	9,8% (5)	37,3 % (19)	52,9 % (27)
Lors des pannes de système	0	1,9 % (1)	9,3 % (5)	31,5 % (17)	57,4 % (31)
Lors de mises à niveau technologiques et opérations de maintenance	0	1,9 % (1)	13,2 % (7)	24,5 % (13)	60,4 % (32)
Lors de changements divers au fonctionnement de l'équipe	0	0	3,8 % (2)	34 % (18)	62,3 % (33)
Lors de changements	0	0	7,5 % (4)	45,3 % (24)	47,2% (25)

Pour chacun des éléments suivants, comment qualifiez-vous la diffusion de l'information au sein du RIBG? (1 = insuffisant, 3 = moyen, 5 = excellent)



L'objet de cette question visait à mesurer la satisfaction des clients quant aux actions de diffusion de l'information mise en place par l'Équipe de soutien. Encore une fois, la performance de l'Équipe est jugée de **très bonne à excellente** dans une proportion de presque **90 %**.

Parmi les commentaires transmis, on note cependant certaines attentes quant à la diffusion des modifications aux procédures de travail.

Question #9 : Utilisez-vous les outils suivants et à quelle fréquence?Réponses reçues : **54**

	Jamais	Rarement	Souvent	Très souvent	Réponses
Module Catalogue de PortFolio	1,9 % (1)	20,4 % (11)	29,6 % (16)	48,1 % (26)	54
Module Aquisitions de PortFolio	52,8 % (28)	24,5 % (13)	9,4 % (5)	13,2 % (7)	53
Module Périodique de PortFolio	46,2 % (24)	26,9 % (14)	15,4 % (8)	11,5 % (6)	52
Module Circulation	29,4 % (15)	19,6 % (10)	23,5 % (12)	27,5 % (14)	51
Catalogue d'accès public (ZonesL)	(0)	26,9 % (14)	25 % (13)	48,1 % (25)	52
Site web du RIBG	5,6 % (3)	37,7 % (20)	48,1 % (26)	9,3 % (5)	54
Manuels, guides, procédures, etc.	13,2 % (7)	37,7 % (20)	32,1 % (17)	17,0 % (9)	53
Blogues du RIBG	44,4 % (24)	40,7 % (22)	14,8 % (8)	(0)	54
Info-Cubiq	5,6 % (3)	33,3 % (18)	51,9 % (28)	9,3 % (5)	54
Comptes-rendus du RIBG	7,4 % (4)	44,4 % (24)	35,2 % (19)	13 % (7)	54

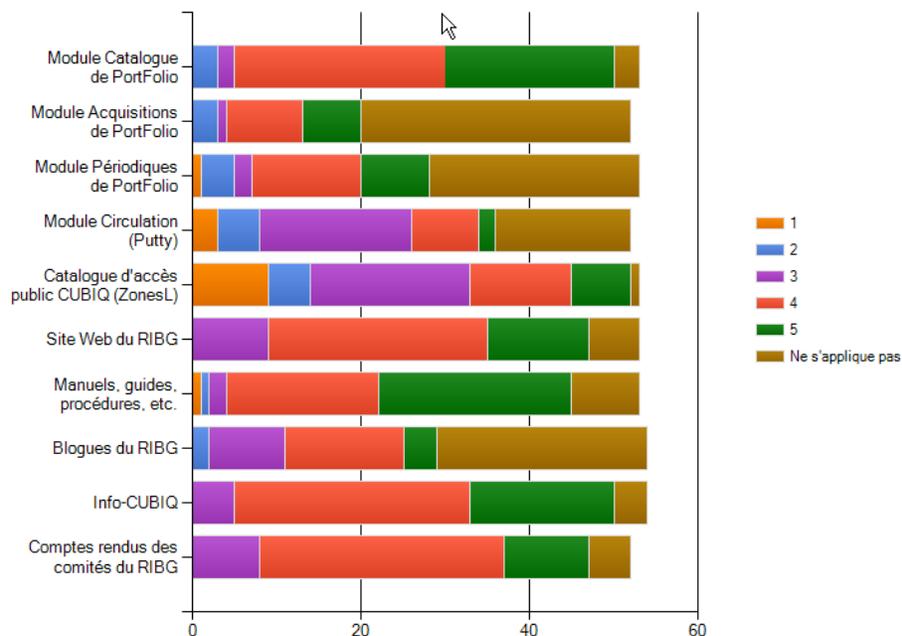
Les réponses à cette question ont surtout révélé que, dans une proportion étonnamment élevée, les clients n'utilisent jamais ou rarement les différents outils élaborés pour soutenir leur travail avec le progiciel PortFolio. Des actions devront donc être entreprises par l'Équipe de soutien afin d'en revoir la présentation et la promotion.

Question #10 : Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifiez-vous votre satisfaction à l'égard de ces outils? (1=insuffisant, 3=moyen, 5=excellent)

Réponses reçues : 54

	1	2	3	4	5	Ne s'applique pas
Module Catalogue de PortFolio	0	5,7% (3)	3,8% (2)	47,2% (25)	37,7% (20)	5,7% (3)
Module Aquisitions de PortFolio	0	5,8% (3)	1,9% (1)	17,3% (9)	13,5% (7)	61,5% (32)
Module Périodique de PortFolio	1,9% (1)	7,5% (4)	3,8% (2)	24,5% (13)	15,1% (8)	47,2% (25)
Module Circulation	5,8% (3)	9,6% (5)	34,6% (18)	15,4% (8)	3,8% (2)	30,8% (16)
Catalogue d'accès public (ZonesL)	17% (9)	9,4% (5)	35,8% (19)	22,6% (12)	13,2% (7)	1,9% (1)
Site web du RIBG	0	0	17% (9)	49,1% (26)	22,6% (12)	11,3% (6)
Manuels, guides, procédures, etc.	1,9% (1)	1,9% (1)	3,8% (2)	34% (18)	43,4% (23)	15,1% (8)
Blogues du RIBG	0	3,7% (2)	16,7% (9)	25,9% (14)	7,4% (4)	46,3% (25)
Info-Cubiq	0	0	9,3% (5)	51,9% (28)	31,5% (17)	7,4% (4)
Comptes-rendus du RIBG	0	0	15,4% (8)	55,8% (29)	19,2% (10)	9,6% (5)

Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifiez-vous votre satisfaction à l'égard de ces outils? (1 = peu satisfait, 5 = très satisfait)



Les répondants au sondage sont majoritairement satisfaits des outils mis à leur disposition, à l'exception du module *Circulation* (15 % des répondants concernés sont insatisfaits et 35% des répondants concernés sont moyennement satisfaits) et du *Catalogue d'accès public* (27% des

répondants concernés sont insatisfaits et 35% des répondants concernés sont moyennement satisfaits). Dans les deux cas, l'Équipe de soutien a entrepris des actions de rehaussement de ces applicatifs et projette d'en mettre en application une version renouvelée au cours des prochains mois.

Question #11 : *Avez-vous des commentaires et/ou suggestions concernant PortFolio (modules Circulation, Catalogage, etc.)*

Réponses reçues : **22**

Tous les commentaires reçus visent à exprimer les attentes des clients au regard de versions plus conviviales, stables et modernes du module *Circulation* et du *Catalogue d'accès public*.

Question #12 : *Avez-vous des commentaires et/ou suggestions concernant le site web du RIBG et les outils qui y sont diffusés?*

Réponses reçues : **10**

On suggère surtout des améliorations au niveau de la recherche dans le bottin des membres et les manuels de procédures. Il faudra tenir compte de ces attentes lors d'une éventuelle refonte du site, ce qui n'est pas envisagé à brève échéance.

Question # 13 : *Quels nouveaux services pourraient, moyennant une augmentation de vos frais d'adhésion, être offerts aux membres du RIBG?*

Réponses reçues : **3**

La seule suggestion concerne la mise sur pied d'une liste de techniciens occasionnels qui seraient familiers avec PortFolio.

Question # 14 : *Avez-vous d'autres commentaires, questions ou suggestions?*

Réponses reçues : **10**

Plusieurs commentaires visent à réitérer les attentes des membres concernant le *Catalogue d'accès public*. Près de la moitié des commentaires transmis sont des remerciements destinés à l'Équipe de soutien.

Un des répondants suggère la mise sur pied d'une journée des bibliothèques gouvernementales lors du prochain *Congrès des milieux documentaires*, ce que l'Équipe de soutien vient de mettre en branle.

Conclusion

L'exercice visant à sonder la satisfaction des clients de l'Équipe de soutien du RIBG a été largement profitable dans la mesure où il a permis de :

- confirmer l'approche client mis de l'avant par les trois membres de l'Équipe;
- valider le choix des outils mis en place et les processus de rehaussements technologiques amorcés jusqu'à présent;
- révéler la nécessité d'entreprendre des actions visant à revoir et à promouvoir certains outils destinés à la diffusion de l'information.

Les résultats du sondage ont fait l'objet d'une présentation devant les représentants des bibliothèques membres du RIBG en février 2012. Ils ont aussi fait l'objet d'une diffusion auprès de tous les clients via le site web du RIBG.

Enfin, avec l'accord des représentants des bibliothèques membres du RIBG, l'Équipe de soutien procédera dorénavant à la réalisation périodique d'un sondage visant à mesurer la satisfaction de ses clients à l'égard des outils et des services qui leurs sont offerts, et à recueillir leurs commentaires.