



# SONDAGE DE SATISFACTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DU RIBG

## Bilan

Par Carole Bergeron, chef d'équipe  
Équipe de soutien du Réseau informatisé des  
bibliothèques gouvernementales (RIBG)

28 mai 2014

## 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 des services de bibliothèque (DSB) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). L'unité se compose de deux bibliotechniciennes et d'une bibliothécaire qui agit à titre de chef d'équipe. Elle dessert **141** clients répartis dans les bibliothèques de **25** 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 CUBIQ 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.

Conformément à une pratique amorcée en 2012, 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 **10 au 28 mars 2014**. Il a été expédié aux **141 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 54% puisque **76 personnes** ont transmis leur réponse. En 2012, le taux de réponse s'élevait à 40%.

Le sondage comportait 13 questions, soit :

- 9 questions à choix multiples
- 3 questions visant à recueillir les commentaires des clients
- 1 question visant à identifier la bibliothèque

## Faits saillants

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

- Les clients du RIBG ont recours dans une forte proportion (85,6 %) au soutien offert par l'équipe de soutien. Il s'agit d'une légère augmentation comparativement à 2012 (82,8 %).
- Comme en 2012, le service offert par l'équipe de soutien est jugé **Très bon** ou **Excellent** dans une proportion de presque **100%**.
- Comme en 2012, le service le plus utilisé est le dépannage au module *Catalogue* puisque 59,7 % des répondants disent avoir contacté l'équipe de soutien en lien avec ce service.
- Le taux de satisfaction à l'égard du progiciel de gestion de bibliothèque Portfolio, déjà élevé en 2012, a connu une augmentation significative à la suite du déploiement d'une nouvelle version (P7.5) en octobre 2013. Comme l'indique le tableau suivant, l'augmentation de la satisfaction est particulièrement significative à l'égard du module *Circulation*.

Module	2014 Taux de satisfaction	2012 Taux de satisfaction
• <b>Catalogue</b>	<b>97 %</b>	<b>90 %</b>
• <b>Acquisitions</b>	<b>83 %</b>	<b>80 %</b>
• <b>Périodiques</b>	<b>89 %</b>	<b>75 %</b>
• <b>Circulation</b>	<b>93 %</b>	<b>27 %</b>

- Comme en 2012, les deux outils pour lesquels les taux de satisfaction sont plus mitigés demeurent le catalogue en ligne CUBIQ (30 % des clients se disent peu ou pas satisfaits) et le site Web du RIBG (26 % des clients se disent peu ou pas satisfaits). Pour ces deux outils, l'équipe de soutien du RIBG et la DSB ont entrepris des actions de rehaussement et projettent d'en mettre en application une version renouvelée au cours des prochains mois.
- Pour la première fois, il a été demandé aux répondants de s'exprimer sur leurs attentes à l'égard de nouveaux services. Plus de la moitié des répondants ont signalé leur intérêt pour un service d'hébergement de documents électroniques et pour l'accès à un service d'expertise-conseil.

## Résultats détaillés et analyse des données recueillies

**Question # 1 :** *Quel est le nom de votre bibliothèque? :*

Réponses reçues : **71**

Le sondage a été complété **par 22 des 25** ministères et organismes desservis par l'équipe de soutien du RIBG. Il s'agit donc d'une participation représentative du milieu desservi.

**Question # 2 :** *Dans quel secteur travaillez-vous? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.*

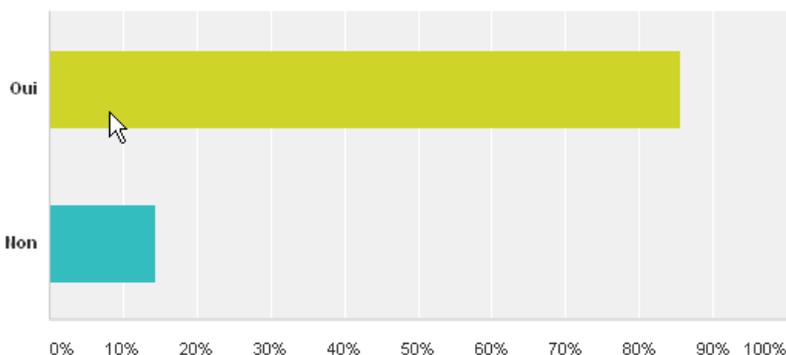
Réponses reçues : **76**

Choix de réponses	Réponses
• Acquisitions	28,9 % (22)
• Catalogage	56,6 % (43)
• Circulation/PEB	43,4 % (33)
• Gestion des périodiques	34,2 % (26)
• Gestion/coordination	18,4 % (14)
• Référence	52,6 % (40)
• Autre (veuillez préciser)	10,5 % (8)

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

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

Réponses reçues : **76**

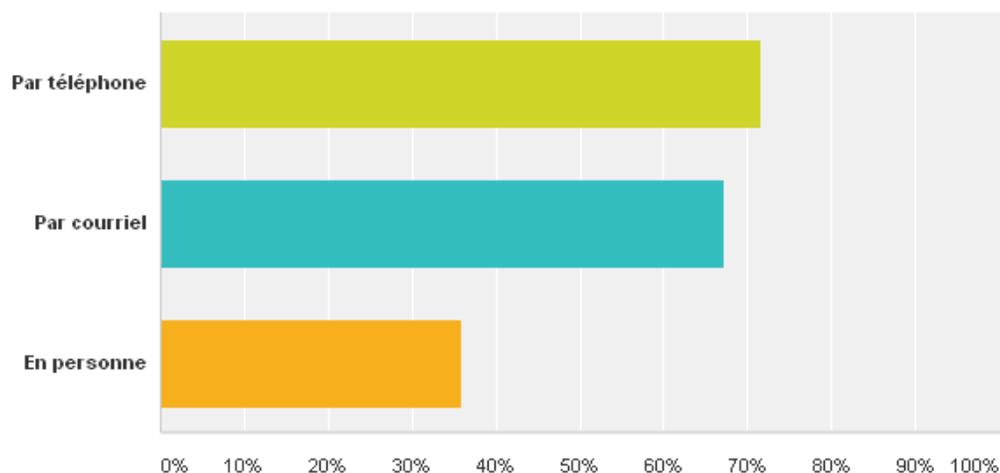


- Oui : 85,5 % (65) Non : 14,5 % (11)

Il s'agit d'une légère augmentation comparativement à 2012 (82,8 %).

**Question # 4 :** Comment avez-vous contacté l'équipe de soutien? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Réponses reçues : **67**



- Par téléphone : 71,6 % (48)
- Par courriel : 67,1 % (45)
- En personne : 35,8 % (24)

Comme en 2012, les réponses reçues tendent à démontrer qu'un contact direct avec les membres de l'équipe de soutien est privilégié.

**Questions # 5 :** Pourquoi avez-vous contacté l'équipe de soutien? Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.

Réponses reçues : **67**

Choix de réponses	Réponses 2013-2014	Réponses 2011-2012
• Dépannage au module <i>Catalogue</i> (incluant le RVM, le MARC 21, etc.)	59,7 % (40)	48,9 %
• Dépannage au module <i>Périodiques</i>	28,4 % (19)	29,8%
• Dépannage au module <i>Acquisitions</i>	16,4 % (11)	23,4%
• Dépannage au module <i>Circulation</i>	23,9 % (16)	31,9%
• Dépannage à l' <i>OPAC</i>	5,9 % (4)	17 %
• Soutien informatique divers (accès, impressions, etc.)	31,3 % (21)	34 %
• Accès à des sessions de formation	29,8 % (20)	n/a
• Soutien en lien avec l'entente de service (renouvellement, facturation, etc.)	16,4 % (11)	12,8 %
• Autre (veuillez préciser)	7,5 % (5)	23,4 %

Comme en 2012, le soutien en lien avec le module *Catalogue* génère le plus de demandes. Il est intéressant cependant d'observer une diminution quant au nombre de demandes qui concernent.

**Question # 6 :** Pour chacun des éléments suivants, comment qualifiez-vous le service offert par l'équipe de soutien? (1=insuffisant, 3=moyen, 5=excellent)

Réponses reçues : **68**

Commentaires reçus : **12**

	1	2	3	4	5
• Justesse et pertinence des réponses transmises	0	0	2,9% (2)	25 % (17)	72 % (49)
• Rapidité du suivi accordé	1,4% (1)	0	4,4% (3)	11,7% (8)	82 % (56)
• Courtoisie du personnel	0	0	0	10,4 % (7)	90% (60)

Tous les commentaires transmis à la suite de la question #6, 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 # 7 :** Utilisez-vous les outils suivants et à quelle fréquence?

Réponses reçues : **73**

	Jamais	Rarement	Souvent	Très souvent	Réponses
• Module <i>Catalogue</i>	1,4% (1)	16,9% (12)	23,9% (17)	57,7% (41)	71
• Module <i>Acquisitions</i>	61,2% (41)	17,9% (12)	11,9% (8)	8,9% (6)	67
• Module <i>Périodiques</i>	36,8% (25)	23,5% (16)	20,6% (14)	19,1% (13)	68
• Module <i>Circulation</i>	37,7% (26)	18,8% (13)	13 % (9)	30,4% (21)	69
• Catalogue <i>CUBIQ</i>	2,8%(2)	22,5% (16)	32,4% (23)	42,2% (30)	71
• Site web du RIBG	4,2% (3)	37,5% (27)	48,7% (35)	9,7% (7)	72
• Manuels, guides, procédures...	5,6 % (4)	33,3% (24)	36,1% (26)	25 % (18)	72
• Comptes-rendus du RIBG	9,6 % (7)	45,2% (33)	38,4% (28)	6,8% (5)	73

Comme en 2012, les réponses à cette question ont révélé que les clients utilisent peu le site Web du RIBG. La désuétude de l'outil explique sans doute cet état de fait et des actions devront être entreprises par l'équipe de soutien afin de le moderniser.

**Question # 8 :** Sur une échelle de 1 à 5, comment qualifiez-vous votre satisfaction à l'égard de ces outils? (1=peu satisfait, 5=très satisfait)

Réponses reçues : **73**

	1	2	3	4	5	Ne s'applique pas
• <b>Module Catalogue</b>	1,4% (1)	0	1,4% (1)	57,8% (41)	35,2% (25)	4,2% (3)
• <b>Module Acquisitions</b>	1,4% (1)	0	4,48% (3)	19,4% (13)	10,5% (7)	64,1% (43)
• <b>Module Périodique</b>	1,4% (1)	1,4% (1)	2,9% (2)	31,9% (22)	17,4% (12)	44,9% (31)
• <b>Module Circulation</b>	1,4% (1)	0	2,9% (2)	32,7% (23)	25,7% (18)	37,1% (26)
• <b>Catalogue CUBIQ</b>	5,6% (4)	4,2% (3)	19,7% (14)	49,3% (35)	19,8% (14)	1,9% (1)
• <b>Site Web du RIBG</b>	2,8% (2)	2,8% (2)	22,2% (16)	48,6% (35)	19,4% (14)	4,1% (3)
• <b>Manuels, guides, procédures...</b>	1,4% (1)	1,4% (1)	13,9% (10)	44,4% (32)	33,3% (24)	5,6% (4)
• <b>Comptes-rendus du RIBG</b>	1,4% (1)	0	11% (8)	50,7% (37)	26% (19)	10,9% (8)

Les répondants au sondage sont majoritairement satisfaits des outils mis à leur disposition. Contrairement à 2012, les répondants expriment un taux de satisfaction élevé à l'égard du module *Circulation*, une conséquence du passage à la nouvelle version de l'appliquet PortFolio.

**Question # 9:** Avez-vous des commentaires et des suggestions concernant l'outil PortFolio et le récent passage à la nouvelle version P7.5.3

Réponses reçues : **45**

De manière générale, les répondants ont exprimé leur satisfaction à l'égard de PortFolio P7.5.3, mais aussi relevé de petits problèmes techniques qui ont pour la plupart été résolus depuis. Certains ont cependant signalé un inconfort visuel au module *Catalogue* qui pourrait se résoudre de manière locale.

**Question # 10 :** Avez-vous des commentaires et suggestions concernant le catalogue en ligne CUBIQ et son passage prochain à une nouvelle version?

Réponses reçues : **28**

De manière générale, les répondants ont exprimé leur hâte de pouvoir compter sur un catalogue en ligne plus moderne et performant. Parmi les problèmes soulevés avec la version actuelle, plusieurs ont relevé la difficulté de générer des impressions, le délai d'inactivité et la disposition des informations à l'écran. Ces problèmes seront résolus lors du prochain rehaussement.

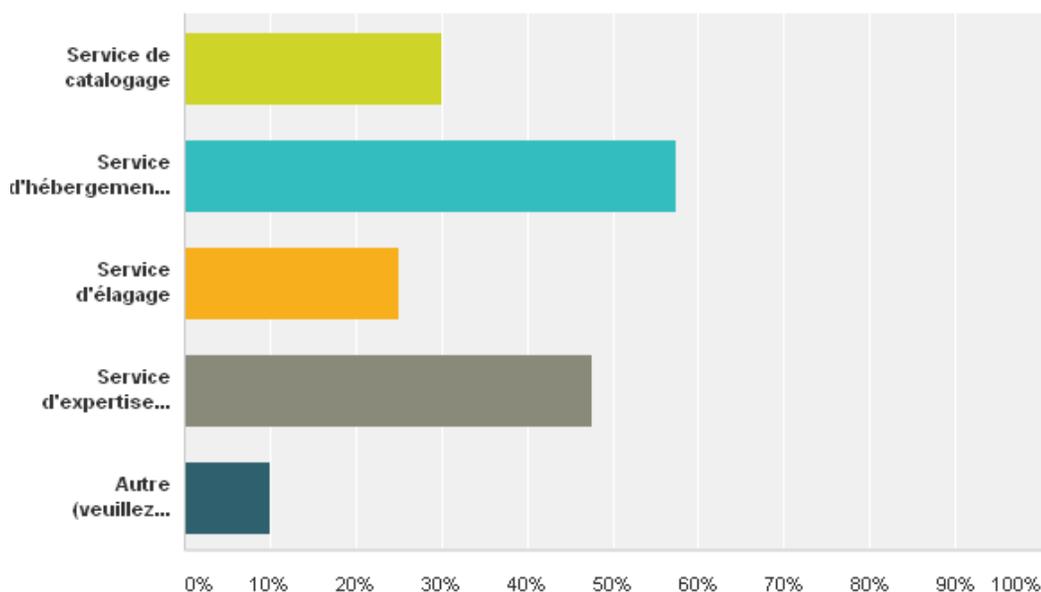
**Question # 11 :** Avez-vous des commentaires et suggestions concernant le site Web du RIBG et son passage prochain à une nouvelle version?

Réponses reçues : **24**

De manière générale, les répondants ont exprimé leur hâte de pouvoir compter sur un site Web plus convivial et attrayant. Parmi les problèmes soulevés avec la version actuelle, plusieurs ont relevé la difficulté de s’y retrouver dans les documents d’appui au catalogage, l’aménagement visuel et certains problèmes de repérage et d’accès à l’information dans un contexte sécurisé. L’équipe de soutien devra tenir compte de ces commentaires lors des travaux liés à la conception du nouveau site Web.

**Question # 12 :** Moyennant la révision de nos modalités de tarification, quels nouveaux services pourraient être offerts par le RIBG? Veuillez cocher toutes les réponses qui s’appliquent.

Réponses reçues : **40**



Choix de réponses	Réponses
• Service de catalogage	30 % (12)
• Service d’hébergement de documents électroniques	57,5 % (23)
• Service d’élagage	25 % (10)
• Service d’expertise-conseil (élaboration d’un plan d’élagage, d’une politique de développement des collections, etc.)	47,5 % (19)
• Autres (veuillez préciser)	10 % (4)

**Question # 13** : *Souhaitez-vous nous faire part d'autres commentaires ou suggestions concernant les services du RIBG?*

Réponses reçues : **22**

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 l'achat regroupé d'abonnements à des revues et des bases de données en ligne.

## 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, comme en 2012, l'approche client mise de l'avant par les membres de l'équipe et par la Direction des services de bibliothèque;
- valider le choix des outils mis en place et les processus de rehaussements technologiques amorcés jusqu'à présent;
- confirmer 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 font l'objet d'une diffusion auprès de tous les clients qui utilisent les services du RIBG.

Enfin, il est prévu que la réalisation d'un sondage sur la satisfaction des clients du RIBG à l'égard des services et des outils offerts aura lieu dorénavant tous les deux ans.