



Satisfaction de la clientèle des Services aux milieux documentaires

Résultats du sondage en ligne administré du 1^{er} au 26 juin 2016

Document préparé par Jenny Desjardins, bibliothécaire

Les Services aux milieux documentaires

Le 27 septembre 2016

Contexte

Depuis la création Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), la clientèle des Services aux milieux documentaires n'avait jamais été sondée sur sa satisfaction à l'égard des services qui lui sont offerts. Des services précis comme le prêt entre bibliothèques (PEB) et l'Enquête annuelle sur les bibliothèques publiques du Québec ont été le sujet de consultations et de sondages distincts au fil des années, mais aucun sondage général n'avait été administré.

BAnQ ayant comme objectif, entre autres, de mieux outiller les bibliothèques, la clientèle des Services aux milieux documentaires de BAnQ a donc été invitée à répondre à un sondage en ligne portant sur sa **satisfaction** à l'égard des services qui lui sont offerts. Les répondants étaient également invités à formuler d'éventuels **besoins en ressources et en services** leur étant destinés et à indiquer des commentaires généraux.

Le sondage était accessible en ligne du **1^{er} juin au 26 juin 2016** inclusivement. Le courriel d'invitation à répondre au sondage a été envoyé à **823 adresses de courriel**, issues de la liste d'envoi de l'Infolettre des services aux milieux documentaires. Un tweet a été fait à partir du compte @BAnQ_milieuxdoc. Une tuile a été affichée sur la page d'accueil de l'Espace professionnel des milieux documentaires et le sondage a été l'un des sujets de l'Infolettre des services aux milieux documentaires de juin 2016.

Taux de réponse

Sur les **245 répondants** ayant amorcé le sondage (**taux de réponse de 30%**), 194 répondants (24%) l'ont complété et 51 y ont répondu partiellement.

Profil des répondants

Une majorité de bibliothécaires

- **49%** des répondants ont indiqué appartenir à la classe d'emploi **bibliothécaire**
- **40%** des répondants appartiennent à la classe **technicien(ne) en documentation**
- **11%** des répondants ont indiqué une **autre classe d'emploi**.

Deux répondants sur 3 sont gestionnaires (à un degré ou à un autre)

- **66%** des répondants ont indiqué occuper des **fonctions de gestion** de type responsable de bibliothèque, chef de division, chef de section, etc.

La moitié des répondants est rattaché à une bibliothèque publique autonome

- **53%** des répondants travaillent au sein de **bibliothèques publiques autonomes**
- **17%** en **bibliothèque scolaire**
- **8%** en **bibliothèque collégiale**.¹

Bibliothèques publiques autonomes relativement petites

- **30%** des répondants travaillent dans des bibliothèques publiques desservant entre **10 000 et 24 999 habitants**.
- **19%** desservent une population de **100 000 habitants et plus**
- **18%** desservent une population de **25 000 à 49 999 habitants**.²

Bibliothèques d'enseignement de petite taille

- **61%** des répondants travaillant dans des bibliothèques d'enseignement ont déclaré desservir un effectif scolaire de **moins de 5 000 étudiants**
- **18%** ont déclaré desservir un effectif scolaire **entre 5 000 et 9 999 étudiants**.

Clientèle urbaine

- **23%** des répondants proviennent de la **région de Montréal**
- **19%** de la **Montérégie**
- **14%** de la région de la **Capitale-Nationale**.³

¹ Pour la ventilation complète du type de bibliothèque ou de réseau, voir l'annexe p. 16.

² Pour la ventilation complète des catégories de population, voir l'annexe p. 16.

³ Pour la ventilation complète des régions administratives, voir l'annexe p. 17.

Faits saillants

Connaissance des services

Les plus connus

La majorité des services offerts aux bibliothèques sont bien connus de notre clientèle. En tête de liste trônent respectivement le **prêt entre bibliothèques (PEB)**, le **Service québécois de traitement documentaire (SQTD)** et la **Journée professionnelle annuelle**, suivis de très près par l'**Infolettre des services aux milieux documentaires** et le **Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ)**.

Les **services fonctionnels, fondamentaux pour les bibliothèques**, sont utilisés couramment, et souvent quotidiennement par les répondants.

Les moins connus

Les services moins connus des répondants sont (du moins connu au « mieux » connu) : la **collection d'ouvrages en bibliothéconomie**, le **compte Twitter @BAnQ_milieuxdoc**, l'**Hebdomadaire des milieux documentaires** et finalement, la **Galerie de photos de bibliothèques**.

Les **créneaux particuliers** que ces services occupent expliquent probablement, en partie, la méconnaissance que les répondants en ont. Il serait important de voir comment **mieux promouvoir** ceux-ci.

Utilisation des services

Les plus utilisés

Parmi les services ayant été utilisés depuis les douze derniers mois, outre l'**Infolettre (72% des répondants)**, qui n'est pas à proprement parler un service, on retrouve le **SQTD (62% des répondants)**, le **PEB (56% des répondants)** et le **Catalogue des bibliothèques du Québec (49%)**.

L'utilisation de ces services est en lien direct avec la **connaissance** que le répondants en ont, et leur caractère **essentiel au fonctionnement quotidien** des bibliothèques.

Les moins utilisés

La majorité des répondants ont indiqué **ne pas avoir utilisé** les services suivants depuis les douze derniers mois : la **collection d'ouvrages en bibliothéconomie** (disponibles en PEB) (**93%**), le **compte Twitter @BAnQ_milieuxdoc** (**80%**) et la **Galerie de photos de bibliothèques** (**78%**).

La **méconnaissance de ces services**, démontrée par les réponses fournies à la question 1, se reflète également dans l'utilisation que les répondants en font.

Niveau de satisfaction

Tous les services utilisés au cours des douze derniers mois ont connu un taux de satisfaction très élevé (les répondants s'en disent : **Très satisfait(e) ou Satisfait(e) à un taux oscillant entre 100% et 89%**). Parmi les commentaires, notons la complexité de VDX (système de gestion du PEB) et la lenteur du Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ).

Pertinence des services et ressources offerts

Quant à la pertinence des services proposés, **tous ont été notés Très pertinents (note entre 8 et 10) par une majorité de répondants**. Cependant, plusieurs répondants ont ignoré cette question, étant donné qu'ils ne voulaient pas juger de la pertinence d'un service qu'ils disent ne pas utiliser.

Les services que les répondants aimeraient voir se développer sont les suivants : les **webinaires** (partage d'expérience des professionnels de BAnQ), **fiches d'information** sur des produits ou des services de BAnQ et d'autres services à mettre en place en bibliothèque, **page Facebook** des milieux documentaires, visites thématiques de la Grande Bibliothèque.

Besoins exprimés

- Partage d'expérience des professionnels de BAnQ (et d'autres bibliothèques)
- Fiches d'information sur des produits ou des services
- Page Facebook des milieux documentaires
- Visites thématiques de la Grande Bibliothèque
- Service de PEB performant
- Formations diverses (traitement documentaire, communications, généalogie)
- Accompagnement et formation des bibliothécaires scolaires
- Animations clé-en-main
- Bottin des animateurs et conférenciers (incluant une évaluation faite par les bibliothèques)

Commentaires

Les répondants qui ont rédigé des commentaires sont pour la plupart **très positifs**, soulignant leur satisfaction à l'égard des services offerts. Des remerciements sont également formulés. Quelques répondants ont indiqué qu'ils prendraient le temps d'aller **mieux explorer** l'Espace professionnel afin de constater l'étendue de l'offre de services. Quelques représentants du milieu scolaire ont indiqué que les services offerts ne s'adressent pas suffisamment à eux.

Quelques **besoins** sont également énoncés :

- programmes d'animation et de promotion clé-en-main ;
- davantage de détail et d'enrichissement dans les notices SQTD ;
- plus grande présence dans les milieux.

Analyse sommaire

Les répondants au sondage **connaissent la majorité des services** qui leurs sont offerts, particulièrement les services plus traditionnels et essentiels au fonctionnement d'une bibliothèque. En général, les **bibliothécaires** connaissent et utilisent davantage les services offerts. Par contre, l'Infolettre et l'Hebdomadaire des milieux documentaires sont connus et utilisés par une proportion similaire de bibliothécaires et de techniciens. Les répondants provenant de **régions éloignées sont mieux renseignés** quant à nos services que ceux rattachés aux grands centres. Le compte Twitter fait exception; il est davantage connu dans les grands centres.

Quoique la **fréquence d'utilisation** des services n'a pas été mesurée, il appert que celle-ci dépend de leur nature (technique ou non), du corps d'emploi des répondants et de leurs fonctions. Certains services comme le SQTd sont utilisés quotidiennement et d'autres plus sporadiquement, comme le service de référence spécialisée. Il est intéressant de noter que les **bibliothèques d'enseignement connaissent et utilisent moins les services de référence** en comparaison des bibliothèques publiques et spécialisées. Les **dossiers thématiques** sur l'Espace professionnel sont connus et utilisés majoritairement par les **bibliothèques publiques**. L'outil de consultation des statistiques des bibliothèques publiques StatBib est bien connu des principales intéressées. Par contre, il n'est utilisé que par 66% des répondants appartenant à une bibliothèque publique.

En général, ce sont les **bibliothèques de taille moyenne qui utilisent davantage les services** qui leurs sont offerts. Rappelons également que les bibliothèques de plus petite taille (desservant une municipalité de moins de 10 000 habitants), la plupart du temps moins bien pourvues en termes de ressources, gagneraient certainement à utiliser davantage nos services.

Les services sont tous qualifiés de **très pertinents et offrent une grande satisfaction** aux utilisateurs. Cependant, les techniciens en documentation **doutent davantage de la pertinence de la journée professionnelle** que les bibliothécaires. Hormis pour le PEB, les **bibliothèques spécialisées** jugent pertinents les services offerts, notamment les services de veille et de communication (compte Twitter, Infolettre et Hebdomadaire des milieux documentaires) dans une proportion plus importante que les bibliothèques publiques et d'enseignement.

Recommandations

À la lumière de ces constats, il est recommandé de fournir des efforts supplémentaires pour **mieux promouvoir et faire connaître les services offerts** à l'ensemble de la clientèle des milieux documentaires. L'administration de ce sondage constitue d'ailleurs une **première étape dans la promotion des services**, quelques répondants ayant indiqué qu'ils exploreront l'offre complète.

Les moyens utilisés pourraient prendre les formes suivantes :

- poursuite de l'offre de **webinaires** ;
- **fiches techniques** diffusées à une fréquence déterminée à l'avance ;
- **envois promotionnels ciblés** ou présence dans les outils de communication professionnels ;
- **présence du personnel** des services aux milieux documentaires lors des rassemblements sectoriels de bibliothèques ;

- **distribution de matériel promotionnel spécialisé** (et non trop général) lors des visites de groupes;
- utilisation accrue des **canaux de communication** comme Twitter et l'Infolettre pour faire la **promotion des services** ;
- création d'une **page Facebook** des services aux milieux documentaires.

Résultats détaillés

Connaissez-vous les services suivants offerts aux bibliothèques par BAnQ?		
Choix de réponses	Oui	Non
Service de référence et de soutien professionnel	67%	33%
Dossiers en ligne dans l'Espace professionnel	60%	40%
Outil de consultation des statistiques de bibliothèques publiques StatBib	63%	37%
Journée professionnelle annuelle	82%	18%
Galerie de photos de bibliothèques	46%	54%
Ouvrages en bibliothéconomie (disponibles en PEB)	37%	63%
Service québécois de traitement documentaire (SQTD)	87%	13%
Prêt entre bibliothèques	95%	5%
Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ)	79%	21%
Système de gestion du prêt entre bibliothèques (VDX)	69%	31%
Compte Twitter @BAnQ_milieudoc	39%	61%
Infolettre des services aux milieux documentaires	81%	19%
Hebdomadaire des milieux documentaires	42%	58%

Commentaires

« Honnêtement étant très peu nombreux en employés je n'arrive pas à aller voir tout ce qui serait bien pour moi pour faire évoluer mon travail... »

« Et j'apprécie la facilité d'accès sur la page d'accueil d'SQTD »

« Selon le principe de réciprocité, le service de PEB ne devrait pas être disponible pour des bibliothèques de moins de 5000 habitants. Celles-ci devraient avoir l'obligation de passer par le Réseau BIBLIO régional. »

« Hum! Je rêve du jour où dans cette liste il y aura "Carte collective", mais une vraie de vraie carte collective. Je suis en dehors de l'île de Montréal et les conditions de votre carte collective sont tellement peu intéressantes que j'emprunte des livres pour mon travail sur mes cartes personnelles, c'est tellement plus simple. »

Avez-vous utilisé les services suivants au cours des 12 derniers mois?		
Choix de réponse	Oui	Non
Service de référence et de soutien professionnel	28%	72%
Dossiers en ligne dans l'Espace professionnel	40%	60%
Outil de consultation des statistiques de bibliothèques publiques - StatBib	40%	60%
Journée professionnelle annuelle	40%	60%
Galerie de photos de bibliothèques	22%	78%
Ouvrages en bibliothéconomie (disponibles en PEB)	7%	93%
Service québécois de traitement documentaire (SQTD)	62%	38%
Prêt entre bibliothèques	56%	44%
Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ)	49%	51%
Système de gestion du prêt entre bibliothèques (VDX)	46%	54%
Compte Twitter @BAnQ_milieuxdoc	20%	80%
Infolettre des services aux milieux documentaires	72%	28%
Hebdomadaire des milieux documentaires	33%	67%

Commentaires

« Notre bibliothèque est associée à un Réseau biblio et comme notre collection est restée intégrée à la leur, nous utilisons vos services de catalogage à travers leur service. »

« J'apprécie beaucoup les services que nous offre BANQ. Merci ! »

« Le compte twitter et l'infolettre sont très appréciés. Daniel Marquis »

« Étant donné que les bibliothèques ont de moins en moins de budget pour l'achat de volumes, il est important que les Services de PEB soient très efficaces et surtout rapides quand on a besoin de volumes & d'articles de périodiques, car on emprunte de plus en plus de volumes et on a besoin d'articles de périodiques parce qu'on a moins d'abonnements. D'autre part les bibliothèques possèdent maintenant des volumes électroniques mais on ne peut pas les emprunter en PEB donc c'est vraiment navrant pour les bibliothèques qui n'ont pas beaucoup de budget. »

« Difficulté pour obtenir des PEB »

« Il me semble que je m'étais abonnée à l'Hebdomadaire des milieux documentaires, mais je ne me souviens pas d'avoir reçu de publication finalement. »

« Il serait bon de revoir la pertinence et le fonctionnement du Catalogue des bibliothèques du Québec. En tant que professionnels, sa fonction nous apparaît évidente, mais n'importe quelle commis ou préposée en bibliothèque pourra vous dire qu'il est une immense source de confusion chez les usagers. Par exemple, les internautes y aboutissent souvent et croient, à tort, qu'ils peuvent emprunter n'importe quel ouvrage qu'ils y trouvent. De plus, l'intégration bancaire du système VDX est inacceptable: pourquoi les membres des Réseaux BIBLIO peuvent y faire directement des PEB, tandis que dans la plupart des bibliothèques publiques, il faut passer par la bibliothèque? Je n'aborderai même pas les gigantesques problèmes d'utilisabilité que VDX pose aux usagers et aux employés de bibliothèque; vous les connaissez déjà. »

« Je viens de m'inscrire à l'info-lettre :-)) »

« Prêt entre bibliothèques, oui, mais via ma bibliothèque municipale et avec ma carte personnelle. Plus simple! »

« Je travaille à l'ABPQ alors il est normal que je n'aie pas utilisé certains de vos services. Par ailleurs, comme vous pouvez le constater, j'exploite bien votre offre de services! ;) »

Si vous avez répondu oui à la question précédente, quel est votre niveau de satisfaction?				
Choix de réponse	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Insatisfait(e)
Service de référence et de soutien professionnel	44%	54%	1%	0%
Dossiers en ligne dans l'Espace professionnel	29%	68%	2%	0%
Outil de consultation des statistiques de bibliothèques publiques - StatBib	36%	57%	4%	2%
Journée professionnelle annuelle	48%	49%	2%	1%
Galerie de photos de bibliothèques	27%	71%	2%	0%
Ouvrages en bibliothéconomie (disponibles en PEB)	29%	67%	0%	5%
Service québécois de traitement documentaire (SQTD)	52%	44%	3%	1%
Prêt entre bibliothèques	51%	45%	3%	1%
Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ)	32%	58%	7%	3%
Système de gestion du prêt entre bibliothèques (VDX)	38%	51%	6%	4%
Compte Twitter @BAnQ_milieuxdoc	39%	61%	0%	0%
Infolettre des services aux milieux documentaires	28%	70%	2%	0%
Hebdomadaire des milieux documentaires	33%	63%	1%	3%

Commentaires

« Je suis très satisfaite de SQTD je l'utilise plusieurs fois par jours »

« Je ne peux plus consulter les statistiques des bibliothèques puisque je n'ai pas le programme nécessaire pour lire le rapport. Très décevant depuis cette mise à jour. »

« Le système pour faire des prêts entre bibliothèque est compliqué. Cela fonctionne mal de mon côté. »

« Le catalogue des bibliothèques du Québec fonctionne mal. Il est par ailleurs très lent. »

« Le SQTD est un outil indispensable!!!! »

« VDX est assez complexe. »

Sur une échelle de 1 à 10, comment qualifiez-vous la pertinence des services suivants?										
Choix de réponse	1. Non pertinent	2	3	4	5	6	7	8	9	10. Très pertinent
Service de référence et de soutien professionnel	5%	1%	1%	0%	7%	3%	12%	22%	10%	41%
Dossiers en ligne dans l'Espace professionnel	5%	0%	1%	1%	13%	3%	14%	20%	10%	33%
Outil de consultation des statistiques de bibliothèques publiques - StatBib	6%	0%	1%	2%	10%	5%	9%	12%	14%	43%
Journée professionnelle annuelle	4%	0%	1%	1%	8%	7%	13%	18%	14%	36%
Galerie de photos de bibliothèques	3%	1%	2%	2%	17%	8%	18%	22%	9%	20%
Ouvrages en bibliothéconomie (disponibles en PEB)	5%	1%	1%	1%	15%	6%	15%	19%	15%	24%
Service québécois de traitement documentaire (SQTD)	3%	0%	1%	0%	2%	2%	6%	10%	16%	62%
Prêt entre bibliothèques	3%	0%	0%	1%	4%	2%	4%	12%	14%	62%
Catalogue des bibliothèques du Québec (CBQ)	4%	1%	0%	1%	5%	4%	8%	15%	20%	43%
Système de gestion du prêt entre bibliothèques (VDX)	5%	0%	0%	1%	10%	5%	4%	14%	15%	48%
Compte Twitter @BAnQ_milieuxdoc	9%	2%	3%	4%	22%	8%	14%	19%	5%	16%
Infolettre des services aux milieux documentaires	4%	0%	1%	1%	8%	4%	14%	22%	18%	28%
Hebdomadaire des milieux documentaires	6%	1%	3%	1%	16%	4%	15%	19%	12%	25%

Commentaires

« Non pertinent, car je n'utilise pas ces services dans le cadre de mon travail. »

« Même sans avoir encore eu à me servir ou le temps d'aller voir, je crois que tout ce qui peut être utile en milieu biblio et nécessaire. »

« Comme je n'ai jamais utilisé certains services, il est difficile d'en évaluer la pertinence. »

« Comment puis-je mesurer la pertinence des éléments que je n'ai jamais utilisés? Je suis donc obligé de répondre pour certains éléments que je n'ai pas encore utilisés. Cela faussera vos résultats. »

« Vous auriez dû ajouter un autre choix de réponse du type N/A pour non applicable puisque certains services ne sont pas utiles pour notre milieu mais peuvent être utiles pour un autre. Ça va biaiser le résultat de votre sondage. Stat bib : je ne travaille pas dans une bibliothèque municipale donc ça m'est inutile. Galerie de photo : m'est inutile dans mon milieu. SQTD : n'étant pas une bibliothèque publique, nous n'avons pas droit à ce service. VDX : n'est pas utilisé par notre milieu. Compte Twitter : les réseaux sociaux sont bloqués par notre employeur. On ne peut y accéder. »

« je ne peux dire (évaluer sur un échelle de 1 à 10) si les services sont pertinents puisque je ne les ai pas utilisés »

« Je n'ai pas utilisés les services que j'ai coté 5. Je ne pouvais pas les juger, mais le sondage exigeait une réponse. »

« Il aurait fallu avoir l'option de ne pas évaluer la pertinence des services qui n'ont pas été utilisés. »

« Aux services que je n'utilise pas, j'ai coché "non pertinent" tout simplement parce que dans mon milieu ce n'est pas utile ou parce qu'il existe d'autres ressources similaires. »

« J'ai inscrit non pertinent (à défaut d'une case non applicable) aux services non utilisés ne pouvant pas juger de leur pertinence. »

« Difficile d'évaluer un service que je connais pas et/ou n'utilise pas ... c'est pourquoi j'ai mis 5 impossible de mettre autre chose »

« Parce que je n'utilise pas le service de PEB, CBQ et VDX pour le moment, je trouve très pertinent ce service. Nous sommes une petite bibliothèque, il est difficile de tout faire mais j'ai l'intention de débiter un jour les services PEB. »

« J'ai mis 8 à tous sauf au SQT D parce que c'est le seul que j'utilise et qu'on doit absolument mettre un pointage, mais comme je ne les utilise pas je ne peux juger de la pertinence... »

« J'ai inscrit que le CBQ est un service très pertinent. Cependant, l'outil utilisé n'est pas performant et nous empêche de le faire connaître à l'ensemble des Québécois. »

Quels services souhaiteriez-vous que BAnQ offre aux bibliothèques?		
Choix de réponses	Pourcentage	Nombre de réponses
Fiches d'information sur des produits ou des services	76%	142
Partage d'expérience des professionnels de BAnQ (webinaires)	78%	147
Page Facebook des milieux documentaires	46%	87
Visites thématiques de la Grande Bibliothèque	44%	82
Autre (veuillez préciser)	9%	16

Autres

- Bon service de PEB.
- **Guide d'animation** clé en main
- Service de tutorat ou de **mentor** pour les nouveaux professionnels.
- **Formation** sur le contrôle des autorités Formation les astuces pour écrire et mettre en page des contenus en ligne de pages Facebook, compte Twitter pour les bibliothèques Formation en généalogie adaptée aux bibliothèques publiques, connaissance des outils principaux imprimés et bases de données. Illustration des chaînes documentaires possibles utilisant SQTD et sans bases d'autorités comme RVM
- **Bottin des animateurs**, conférenciers avec évaluations des bibliothèques qui ont offert l'activité.
- Partage (sans frais) **d'expositions thématiques** disponibles dans les centres régionaux des archives.
- Ex: atelier de réparation de livres ou solutions appareils ou solutions retenus pour le surfaçage de disques.
- Programmes d'**animation** et de promotion au niveau régional et/ou national.
- SQTD pour tous!
- Davantage de soutien pour les **bibliothécaires du milieu scolaire** (souhait à long terme)
- Plutôt : **partage d'expérience des professionnels de toutes les bibliothèques**. BAnQ représente un cas d'exception souvent peu pertinent pour les bibliothèques publiques, surtout celles de petite taille.
- **rencontres thématiques** où l'on peut échanger sur une question donnée
- Je souhaiterais obtenir une liste des services offerts à distance (par exemple, le prêt de livre numérique).
- Je me questionne sur une nouvelle page Facebook, il y en a beaucoup mais peut-être il est toujours intéressant d'avoir des infos et des expériences autres que québécoises.
- Davantage de service de **formation et d'accompagnement aux bibliothécaires scolaires**. Inclusion plus grande des bibliothécaires scolaires dans les journées de formation professionnelles.
- Je ne travaille pas en bibliothéconomie, je suis donc moins alerte quant à ces sujets

Merci de nous faire part de vos commentaires afin de nous permettre de vous offrir un meilleur service.

« Comme vous le constater, nous utilisons SQT D + Prêt entre bibliothèque + Catalogue CBQ. »

« Nous sommes associés avec le Réseau BIBLIO CNCA et nous avons peut-être moins besoin de vos services comme une bibliothèque complètement autonome. Par contre le site web n'est pas très facile à utiliser lorsqu'on l'utilise occasionnellement. Concernant le site web, nos usagers qui utilisent le service de prêts numérique et nous ont mentionné qu'ils trouvaient le site difficile à naviguer lorsqu'ils s'inscrivent. »

« Vous faites un bon travail et le fait de consulter vos membres est une excellente idée pour vous permettre d'améliorer vos pratiques. Une étude comparative des bibliothèques des régions éloignées versus les bibliothèques des grands centres pourrait être intéressante. »

« Nous sommes ravis de vos services et nous gagnerons à en connaître davantage! Merci! »

« Parfois difficile d'avoir les notices des enregistrements vidéo tel que DVD. »

« merci de prendre le temps de nous sonder :) et de nous soutenir dans l'accomplissement de nos tâches journalières de techniciennes. »

« Nous sommes très satisfaits des services de la BANQ. Certains outils n'ont pas été utilisés par manque de connaissance. »

« Au repêchage des notices il serait bon d'inclure les images. »

« Nous trouvons désolant que le PEB sans réciprocité soit ouvert aux bibliothèques publiques de moins de 5 000 habitants. Par cette approche, la mise en commun et le partage des ressources entre celles-ci ne sont pas valorisés. Cette façon de faire permet des inégalités de travail rendu par le personnel des bibliothèques ce qui met un frein à leur développement et à la synergie entre les bibliothèques utilisatrices de PEB. »

« 1. SQT D - plusieurs documents (surtout romans adolescents, albums pour les jeunes) sont traités sans cote d'évaluation - ces cotes sont très utiles lors du développement des collections. 2. SQT D - délai de traitement est souvent trop long. »

« Je me rend à votre bibliothèque pour lire systématiquement certains périodiques très spécialisés en bibliothéconomie et sciences de l'information. Peut-être que certains titres sont disponibles en ligne. Je vais faire une liste et consulter votre service. Daniel Marquis »

« Merci de soutenir et de nous aider dans notre travail. »

« Les bibliothèques publiques autonomes ont un grand besoin en matière de programmes d'animation et de promotion. Contrairement aux bibliothèques affiliées aux réseaux Biblio, qui ont des ressources consacrées au développement et la promotion d'activités et de matériel promotionnel, les bibliothèques autonomes manquent de ressources et de temps pour développer ce type d'activités. Des programmes d'animation visant les différentes catégories du publiques et/ou de promotion (sous format papier ou numérique) seront les bienvenues. Les programmes pourraient être développées, soit à l'échelle régionale ou nationale, selon les particularités des différentes régions administratives. »

« Je trouve que ces services ne sont pas utiles pour les écoles des commissions scolaires. »

« BANQ a le devoir d'offrir des services à toute la population. Cela on le comprend très bien. Par contre, il serait important qu'elle n'entre pas en conflit directe avec la mission des Réseaux BIBLIO régionaux au niveau de son service de PEB pour les municipalités de moins de 5 000 habitants qui ont une bibliothèque qui ne peut offrir de réciprocité du service. Les Réseaux BIBLIO travaillent depuis plus de 50 ans à faire comprendre aux municipalités de moins de 5000 habitants de l'économie à faire partie d'un Réseau qui est, rappelons-le-nous, subventionné par le MCC pour justement aider ces municipalités au niveau des services de leur bibliothèque à leurs citoyens. Offrir un service de PEB n'est pas suffisant quand la communauté se bat au quotidien pour obtenir plein d'autres services à coûts moindres. Il serait important de ne pas faire croire d'aider artificiellement une communauté alors qu'ils n'ont pas les autres services auxquels elle aurait droit si sa municipalité était affiliée à un Réseau BIBLIO régional. Nous en avons convaincu plusieurs d'adhérer grâce à un travail acharné. Il ne faudrait pas voir ce travail s'effriter par des ententes qui nuisent plus au développement des bibliothèques publiques des municipalités de moins de 5 000 habitants qu'à leur développement. Nous sommes prêts à travailler en collaboration avec BANQ, et c'est ce que nous avons toujours fait

au fil des ans. Mais il faut respecter la mission de chacun, dont celle des Réseaux BIBLIO régionaux. On ne veut pas parler au nom du Réseau BIBLIO du Québec ici, mais au nom de notre Réseau BIBLIO régional. Nous sommes cependant assurés que plusieurs Réseaux BIBLIO régionaux partagent également cet avis. »

« Je me rends compte que je ne connais pas bien vos services. Je vais fouiller votre site. Résidant à Québec, plusieurs activités, conférences, formations ou journées qui semblent intéressantes ne sont pas accessibles pour nous. »

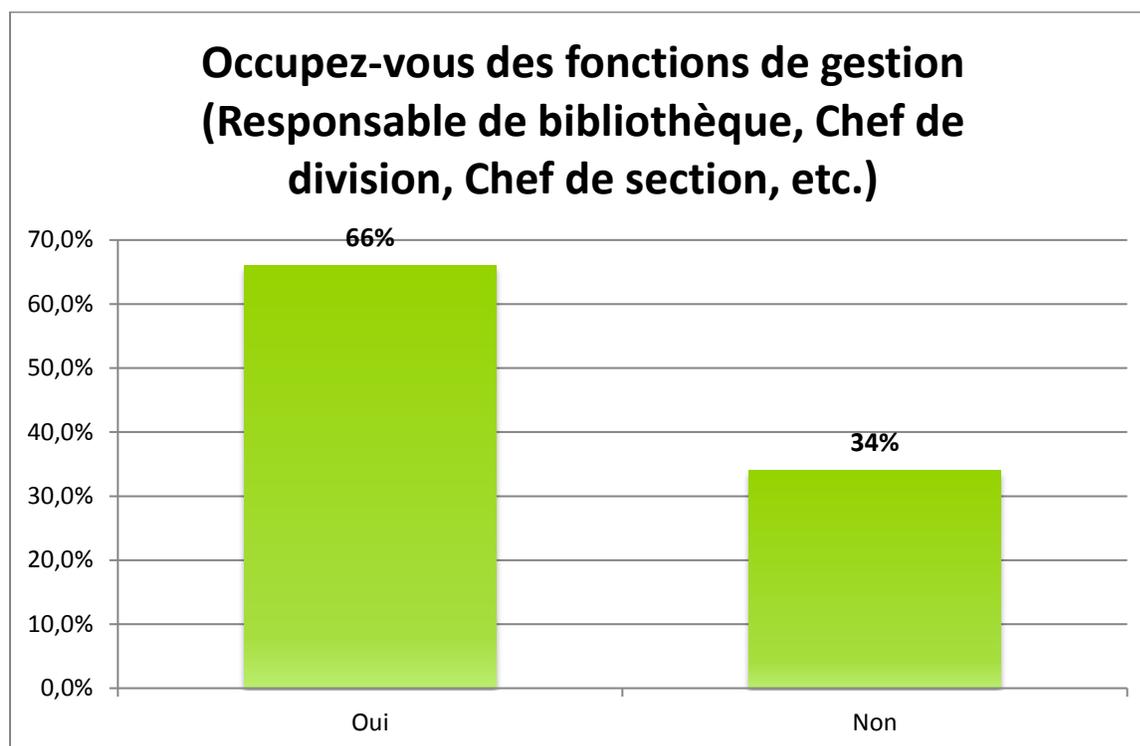
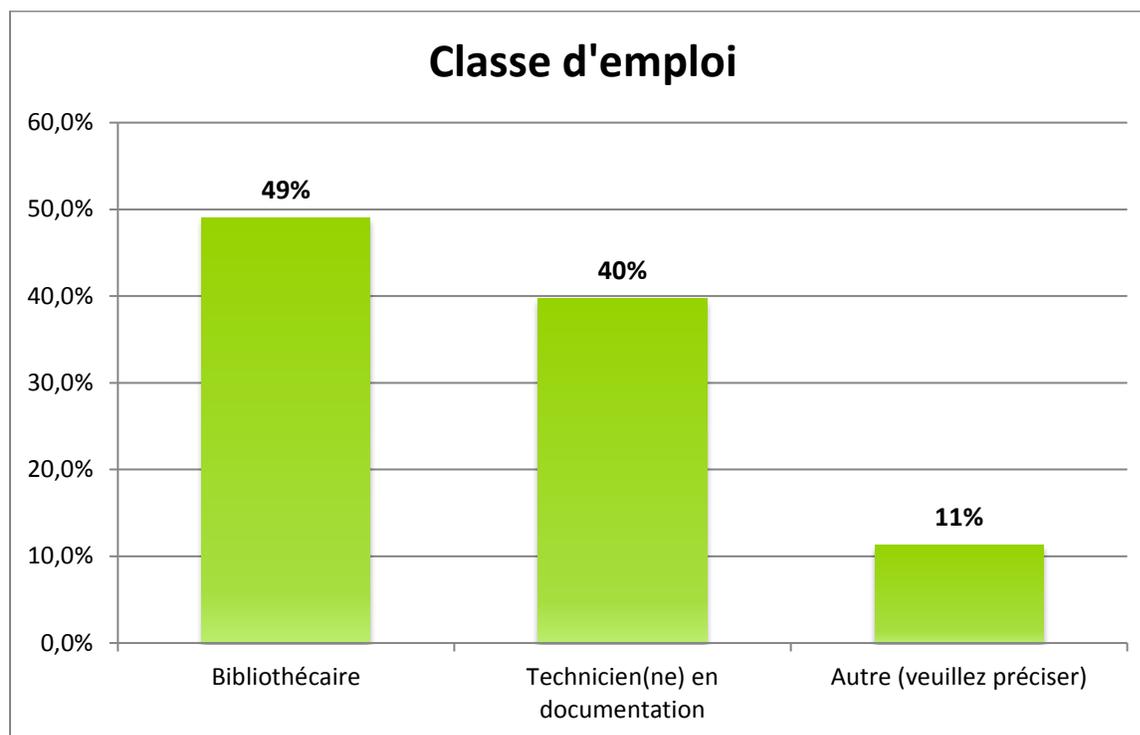
« Très intéressant! J'apprécie beaucoup le fil Twitter et l'infolettre. Je n'ai pas toujours le temps de faire de la veille dans le domaine des sciences de l'information. Merci de mettre en ligne les présentations des journées professionnelles. Il n'est pas toujours possible de se déplacer! J'aimais beaucoup la section Questions à la une qui était un peu plus pratico-pratique. La dernière question remonte à septembre 2015. Est-ce par manque de questions? Continuer votre beau travail et merci! »

« Au niveau de SQTD, il faudrait intégrer les catégories de documents (roman, documentaire, albums...) dans la notices du livres numériques pour les rendre repérables dans notre catalogue. »

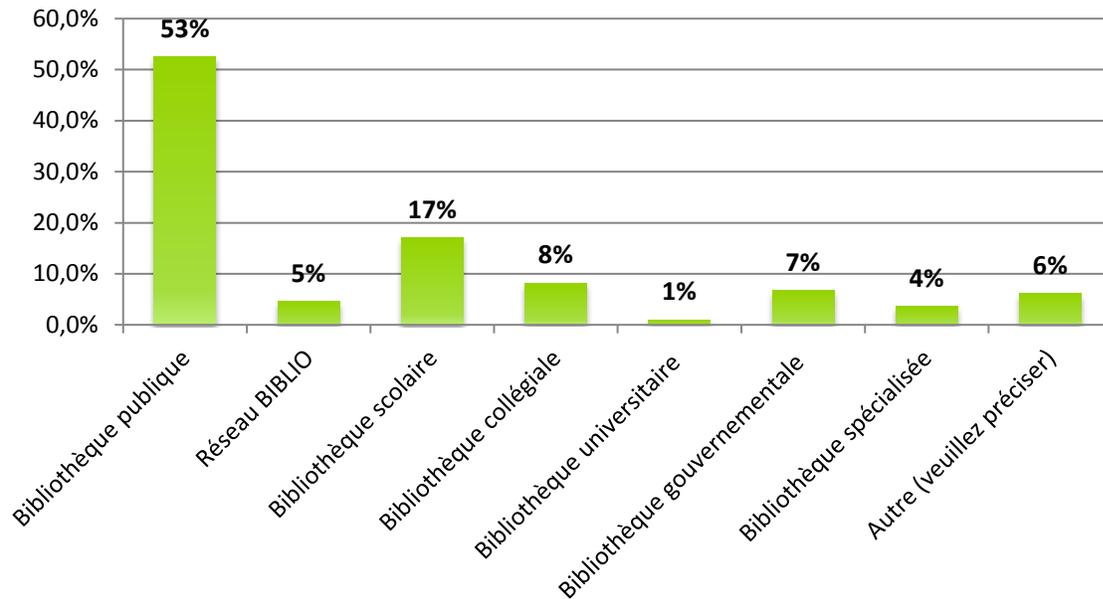
« J'apprécierais une plus grande présence dans les milieu et une approche qui inclut plus les techniciens en documentation. De plus, peu de formation sont offertes en rapport avec le traitement documentaires. Vos politiques, ou juste les RDA, etc. »

« Les services offerts par votre Direction sont hautement pertinents pour l'Association des bibliothèques publiques du Québec, et par la même occasion, pour nos membres. J'utilise régulièrement le service de référence et je suis toujours très satisfaite du service rendu. Un énorme merci à toute l'équipe pour le travail que vous effectuez - il est précieux! Par ailleurs, il serait nécessaire de mieux faire connaître votre offre aux bibliothèques puisqu'il arrive souvent que nos membres ne soient pas au courant de l'étendue de vos services. »

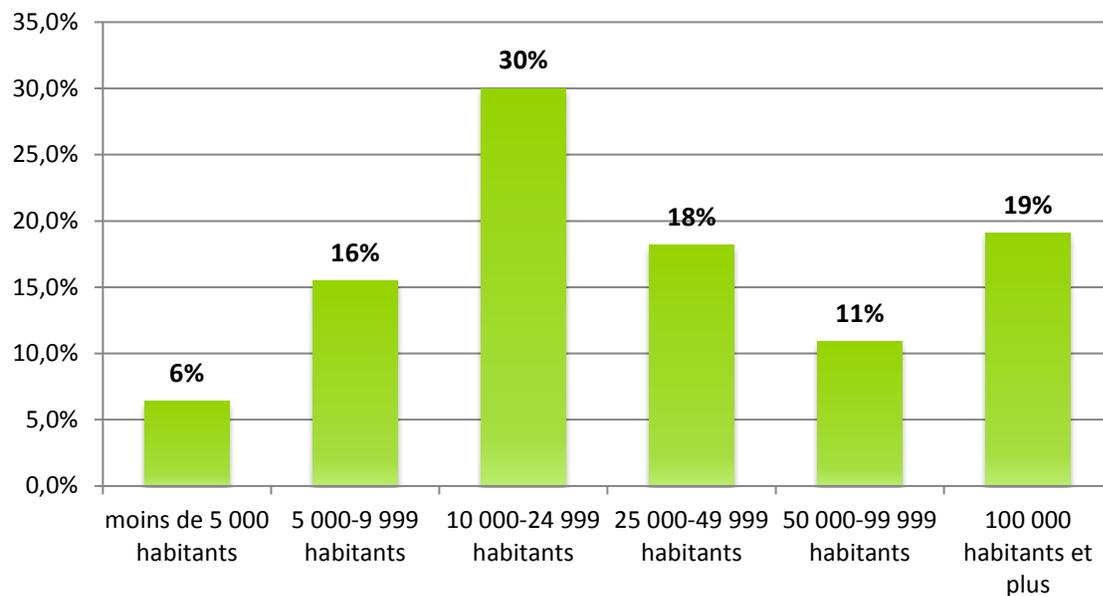
Annexe – détail du profil des répondants



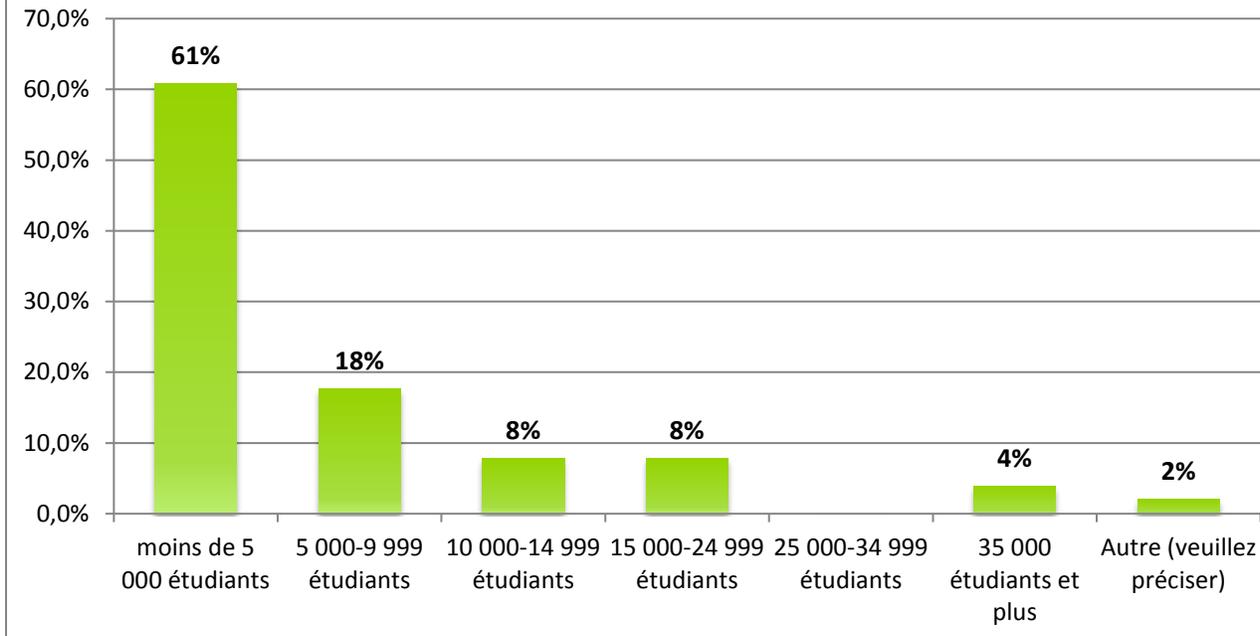
Type de bibliothèque ou de réseau



Clientèle desservie



Effectif



Région administrative

