

Hamilton Public Library

Enquête de satisfaction de la clientèle

Bonjour,

Merci de bien vouloir participer à notre enquête de satisfaction de la clientèle. Vos remarques sont très importantes pour nous. Elles nous permettront d'identifier les domaines dans lesquels nous pouvons améliorer nos services, et de mieux comprendre les besoins de notre communauté. Tous les renseignements recueillis sont confidentiels. Aucune question n'est obligatoire. Vous pouvez choisir de ne pas répondre à certaines (ou à l'ensemble) des questions de l'enquête si vous le souhaitez.

Sincèrement,

Paul Takala, Chief Librarian
HAMILTON PUBLIC LIBRARY

Veuillez choisir la branche de votre bibliothèque dans laquelle vous vous rendez le plus souvent,

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ancaster | <input type="checkbox"/> Concession | <input type="checkbox"/> Lynden | <input type="checkbox"/> Stoney Creek |
| <input type="checkbox"/> Barton | <input type="checkbox"/> Dundas | <input type="checkbox"/> Millgrove | <input type="checkbox"/> Terryberry |
| <input type="checkbox"/> Binbrook | <input type="checkbox"/> Freelton | <input type="checkbox"/> Mount Hope | <input type="checkbox"/> Turner Park |
| <input type="checkbox"/> Bookmobile | <input type="checkbox"/> Greensville | <input type="checkbox"/> Red Hill | <input type="checkbox"/> Valley Park |
| <input type="checkbox"/> Carlisle | <input type="checkbox"/> Kenilworth | <input type="checkbox"/> Saltfleet | <input type="checkbox"/> Waterdown |
| <input type="checkbox"/> Central | <input type="checkbox"/> Locke | <input type="checkbox"/> Sherwood | <input type="checkbox"/> Westdale |

puis COMMENCEZ L'ENQUÊTE (à partir de la page 2).

Remarque :

Vous trouverez notre politique de confidentialité à la fin de ce document.

Quand vous traitez avec le personnel de la bibliothèque... (entourez la réponse qui convient le mieux)

En général, vous êtes satisfait de vos expériences.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Pour ce qui est des services utilisés, vous soutenez le personnel de la bibliothèque.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Si vous en faites la demande, le personnel vous fournit une aide utile.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Lorsque vous traitez avec les employés de votre bibliothèque,

Ils répondent de façon professionnelle.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vos demandes sont acheminées à la bonne personne.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

On répond rapidement à vos demandes.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La qualité générale des services est excellente.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La documentation décrivant les services disponibles est excellente.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Il est facile de soumettre des commentaires ou des suggestions.

< désaccord accord >
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vous utilisez les services offerts par cette bibliothèque pour...*(choisir les réponses qui s'appliquent)*

- études
- culture personnelle
- loisirs
- travail
- autres raisons

Pour trouver des renseignements dans cette bibliothèque, au cours de l'année passée, vous avez...*(choisir les réponses qui s'appliquent)*

- Trouvé les renseignements vous-même, sans aide.
- Reçu de l'aide du personnel.
- Trouvé les renseignements en utilisant un poste de travail de la bibliothèque (ordinateur, Internet, CD-ROM, terminal à accès public).
- Trouvé les renseignements en utilisant les panneaux de la bibliothèque et en consultant la collection de celle-ci.
- Trouvé les renseignements en accédant à l'un des systèmes d'information en ligne de la bibliothèque à partir de l'extérieur.
- Trouvé les renseignements à partir d'une autre source.

Vous êtes ... (entourez ce qui convient le mieux)

étudiant

dans la population active (pas un éducateur)

une personne au foyer

un éducateur

un retraité

autre

Vous utilisez les services de cette bibliothèque principalement pour... (*entourez ce qui convient le mieux*)

les études

la culture personnelle

les loisirs

le travail

autre

Veillez indiquer tous les services de cette bibliothèque que vous avez utilisés au cours de l'année passée...

(choisir les réponses qui s'appliquent)

- Emprunt d'articles (livres ou autres documents)**
- Utilisation de documents sur place (p. ex. lire, visionner, écouter, consulter)**
- Utilisation de l'équipement de la bibliothèque (p. ex. ordinateurs, postes de travail, équipement audiovisuel, imprimantes, copieurs)**
- Participation à des événements, des rencontres ou des programmes**
- Utilisation des installations de la bibliothèque (p. ex. chaises, tables, locaux, toilettes, parc de stationnement)**
- Accès aux services de la bibliothèque depuis l'extérieur (p. ex. en ligne ou par téléphone)**
- Accès à l'Internet sur place**
- Accès à la base de données en ligne sur place**

En ce qui concerne cette bibliothèque, au cours de l'année passée ... (*entourez la réponse qui convient le mieux*).

Il a été facile de trouver des renseignements.

< pas du tout d'accord

tout à fait d'accord >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vous avez souvent trouvé les renseignements que vous cherchiez.

< pas du tout d'accord

tout à fait d'accord >

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Veillez indiquer votre méthode préférée pour rechercher des renseignements
(entourez la réponse qui convient le mieux)

Par vous-même, sans aide

En demandant l'aide d'un membre du personnel

En utilisant un poste de travail de la bibliothèque (p. ex. un ordinateur)

En suivant les panneaux et en consultant les collections

En accédant aux services de la bibliothèque à partir d'un autre endroit

En utilisant d'autres sources

Vous travaillez principalement ...

(ne répondez que si vous faites partie de la population active et que vous n'êtes pas éducateur).

À la maison

Ailleurs (pas à la maison)

Nous apprécions vos commentaires; veuillez indiquer vos remarques et suggestions complémentaires ci-dessous.

Vous possédez une carte de membre de bibliothèque valide pour...

Cette bibliothèque?

Oui

Non

Une autre bibliothèque (ou d'autres bibliothèques)?

Oui

Non

Pour les services de bibliothèque suivants, veuillez indiquer :

a) votre degré de satisfaction;

b) l'importance que vous leur attachez;

c) la probabilité que vous les recommandiez à d'autres personnes.

(sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la note la plus élevée)

	<i>Importance</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>Recommandation</i>
<i>Exemple :</i> Emprunt d'articles (livres ou autres documents)	8	9	9
	Importance	Satisfaction	Recommandation
Emprunt d'articles (livres ou autres documents)			
Utilisation de documents sur place (p. ex. lire, visionner, écouter, consulter)			
Utilisation de l'équipement de la bibliothèque (p. ex. ordinateurs, postes de travail, équipement audio/vidéo, imprimantes, copieurs...)			
Participation à des événements, des rencontres ou des programmes			
Utilisation des installations de la bibliothèque (p. ex. chaises, tables, locaux, toilettes, parc de stationnement)			
Accès aux services de la bibliothèque depuis l'extérieur (p. ex. en ligne ou par téléphone)			
Accès à l'Internet sur place			
Accès à une base de données en ligne sur place			

Les renseignements suivants sont facultatifs.

Ces données nous permettront de déterminer la couverture des réponses dans notre communauté.

Code postal :

Souhaitez-vous recevoir un rappel du suivi de l'enquête annuelle par courriel?

Adresse de courriel :

Merci d'avoir pris le temps de participer à notre enquête de satisfaction de la clientèle. Les renseignements que vous nous avez donnés seront ajoutés aux réponses des autres personnes interrogées. Nous apprécions vos remarques.

Si vous avez des questions ou des remarques complémentaires concernant cette enquête, veuillez entrer en contact avec : **Kimberly Silk at ksilk@hpl.ca**

Hamilton Public Library
Enquête de satisfaction de la clientèle
Déclaration sur la protection des renseignements personnels

Hamilton Public Library s'engage à respecter votre vie privée et à protéger vos données personnelles.

Tous les renseignements recueillis sont confidentiels. Aucune question n'est obligatoire. Vous pouvez choisir de ne pas répondre à certaines (ou à l'ensemble) des questions de l'enquête si vous le souhaitez.

Les réponses combinées des personnes interrogées seront utilisées par le personnel de la bibliothèque afin de déterminer les préférences de la clientèle et les services à améliorer.

Un résumé des résultats comprenant l'ensemble des données provenant des réponses pourra être publié selon les besoins. Nous ne publierons à aucun moment des renseignements pouvant permettre d'identifier les personnes interrogées ou leurs réponses.

Au cours de l'enquête, vous avez la possibilité de nous fournir votre adresse de courriel. Si vous le faites, nous utiliserons votre adresse de courriel uniquement dans le but de vous envoyer des rappels annuels concernant la mise à jour de vos réponses à notre enquête. Les autres données personnelles, s'il y a lieu, seront uniquement utilisées pour définir les tendances de la satisfaction des clients en comparant les réponses actuelles et les réponses passées.

Certaines données socio-démographiques sont utilisées afin de valider l'échantillon de l'enquête et de déterminer la signification statistique des résultats de l'enquête.

Pour obtenir des renseignements sur cette politique ou en ce qui concerne le respect de votre vie privée, veuillez entrer en contact avec :

Paul Takala, Chief Librarian
HAMILTON PUBLIC LIBRARY