



LibQUAL+^{MC}

“Il est plus nécessaire d'étudier les hommes que les livres.”

—FRANÇOIS DE LA ROCHEFOUCAULD (1613-1680)

Les objectifs de LibQUAL+^{MC} sont:

- De développer une culture de l'excellence dans la fourniture des services de bibliothèque;
- D'aider les bibliothèques à mieux comprendre la perception qu'ont leurs usagers de la qualité des services offerts;
- De colliger et d'interpréter de façon systématique et sur une période suffisamment longue l'appréciation des services exprimée par les usagers;
- D'offrir aux bibliothèques un outil leur permettant de se comparer avec d'autres établissements semblables;
- De repérer les pratiques à privilégier à partir des réussites des autres établissements;
- D'améliorer les compétences d'analyse du personnel des bibliothèques tant au plan de l'interprétation des résultats que de la mise en œuvre des actions qui s'imposent.

Dimensions

22 questions et une boîte

Qualité du service de bibliothèque

Incidence sur le service

- Empathie
- Réceptivité
- Confiance
- Fiabilité

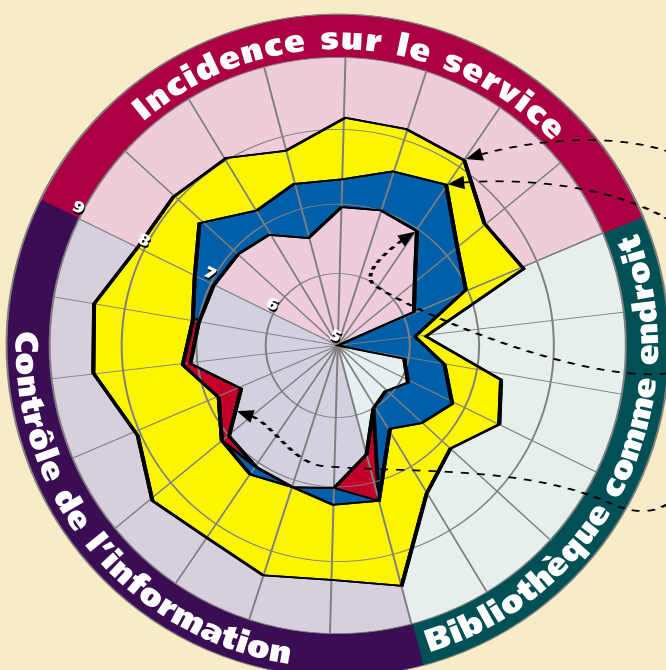
Contrôle de l'information

- Portée
- Rapidité
- Commodité
- Facilité à naviguer
- Matériel moderne

Bibliothèque comme endroit

- Espace utilitaire
- Symbole
- Refuge

Radar et diagramme en bandes



Souhaité

Perçu

Minimum

Perçu moins que le minimum

