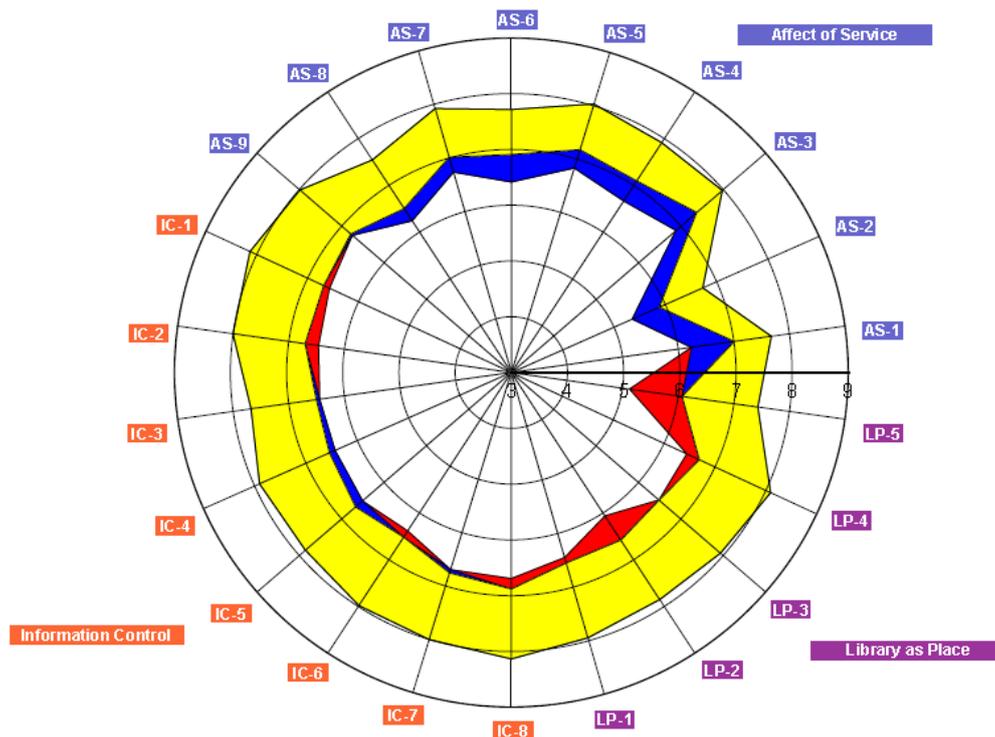


1. Graphique (appréciation d'ensemble)



- Niveau observé inférieur aux attentes minimales
- Niveau observé supérieur aux attentes minimales
- Niveau observé inférieur aux attentes maximales
- Niveau observé supérieur aux attentes maximales

2. Liste des questions

2.1. Service (Affect of Service)

- AS-1. Un personnel qui m'inspire confiance.
- AS-2. Un service personnalisé à chaque usager.
- AS-3. Un personnel toujours courtois.
- AS-4. Un personnel disponible pour répondre aux questions des usagers.
- AS-5. Un personnel compétent capable de répondre aux questions des usagers.
- AS-6. Un personnel attentif aux besoins des usagers.
- AS-7. Des bibliothécaires qui comprennent les besoins des usagers.
- AS-8. Une volonté manifeste des bibliothécaires d'aider les usagers.
- AS-9. Une réponse fiable aux problèmes rencontrés par les usagers dans l'utilisation de la bibliothèque.

2.2. Accès à l'information (Information Control)

- IC-1. L'accès à des ressources électroniques depuis mon domicile ou mon bureau.
- IC-2. Un site Web qui me permet de repérer ce que je recherche de façon autonome.
- IC-3. Les documents imprimés dont j'ai besoin pour mes travaux.
- IC-4. Les ressources électroniques dont j'ai besoin.
- IC-5. Un équipement moderne qui me permet un accès facile aux informations dont j'ai besoin.
- IC-6. Des outils de repérage conviviaux qui me permettent de trouver par moi-même ce que je cherche.
- IC-7. Une documentation facilement accessible pour une utilisation autonome.
- IC-8. Des revues électroniques ou papier correspondant à mes besoins.

2.3. Infrastructures (Library as Place)

- LP-1. Des locaux de bibliothèque qui incitent à l'étude.
- LP-2. Un espace de travail individuel tranquille.
- LP-3. Des locaux accueillants et confortables.
- LP-4. Un havre pour étudier, faire des recherches ou travailler.
- LP-5. Des espaces communs pour l'étude et le travail en groupe.