



Être à l'écoute de ses usagers : un moteur de changement pour la bibliothèque

Danielle Chagnon

Directrice de la référence et du prêt
Grande Bibliothèque

Bibliothèque
et Archives
nationales

Québec 

Présentation

Étude de cas : révision des services d'information et de référence

- Objectifs
- Processus et démarche
- Résultats
- Amélioration continue

Objectifs

- Satisfaction des usagers
- Utilisation des services
- Élaboration d'un plan de promotion
- Nouveaux services

Processus et démarche

- Comité de pilotage

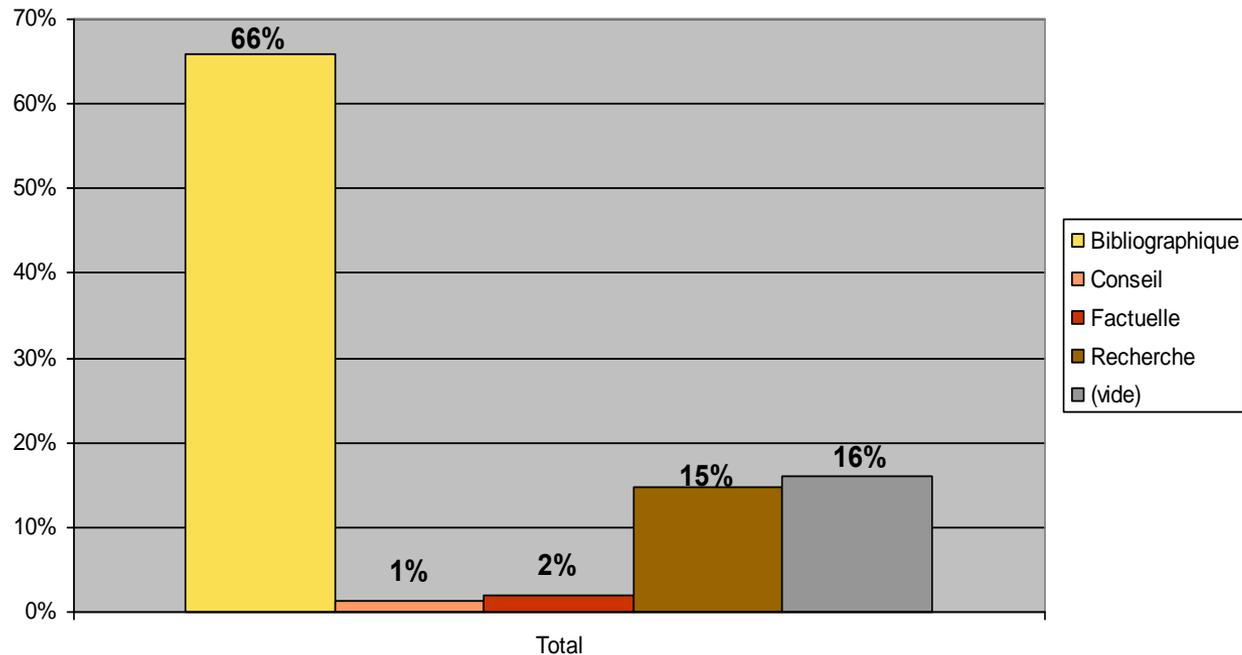
- Rencontres avec les bibliothécaires

- Revue de la littérature :
 - Tendances et modèles de services
 - Référence mobile
 - Référence sur rendez-vous

Processus et démarche

Analyse des **activités** de référence

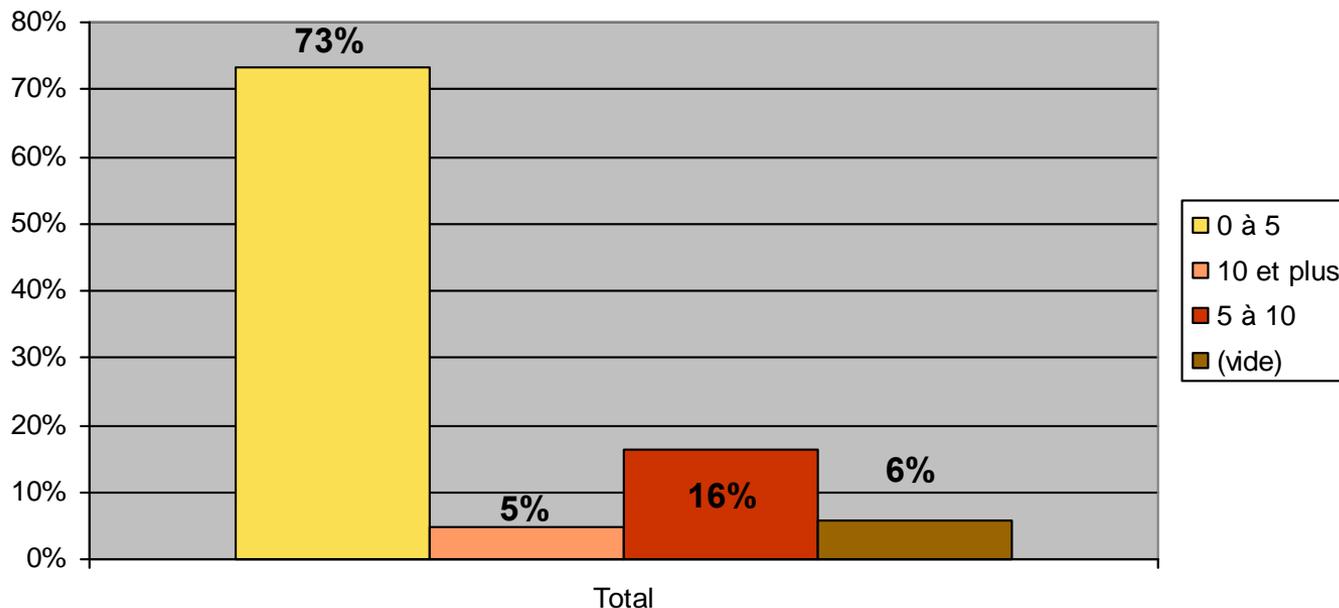
Types de questions (%)



Processus et démarche

Analyse des **activités** de référence

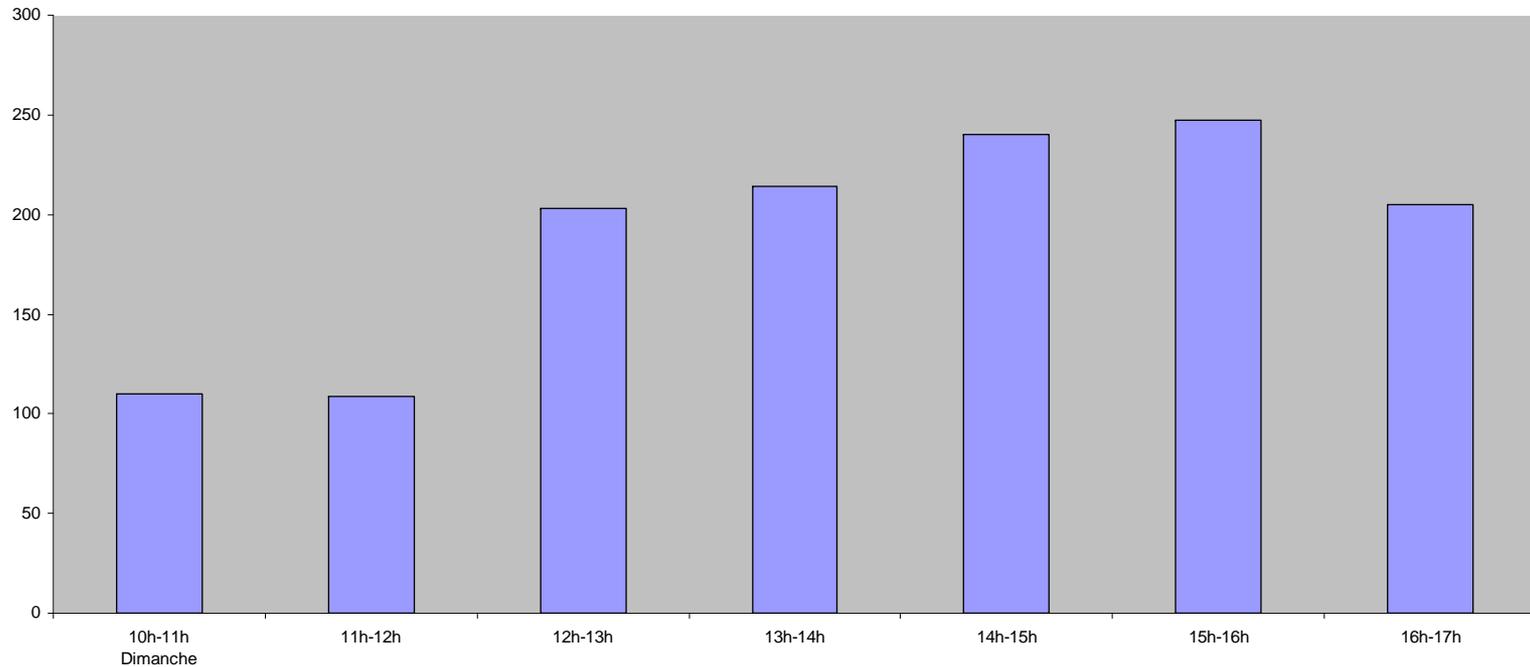
Temps de recherche pour répondre aux questions (%)



Processus et démarche

Analyse des **statistiques** de référence

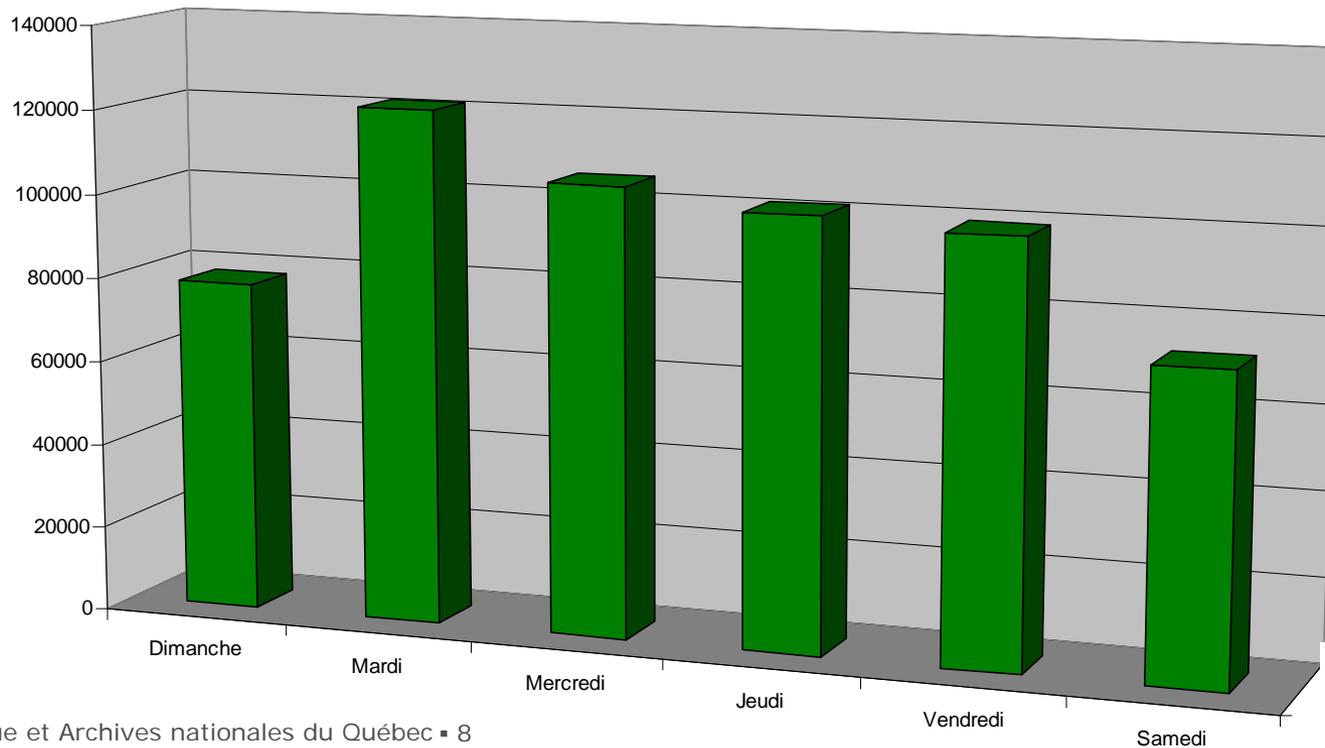
Demandes de référence au comptoir de service le dimanche – tous types de questions – par heure – pour le niveau 2
Septembre 2006



Processus et démarche

Analyse des **statistiques** de référence

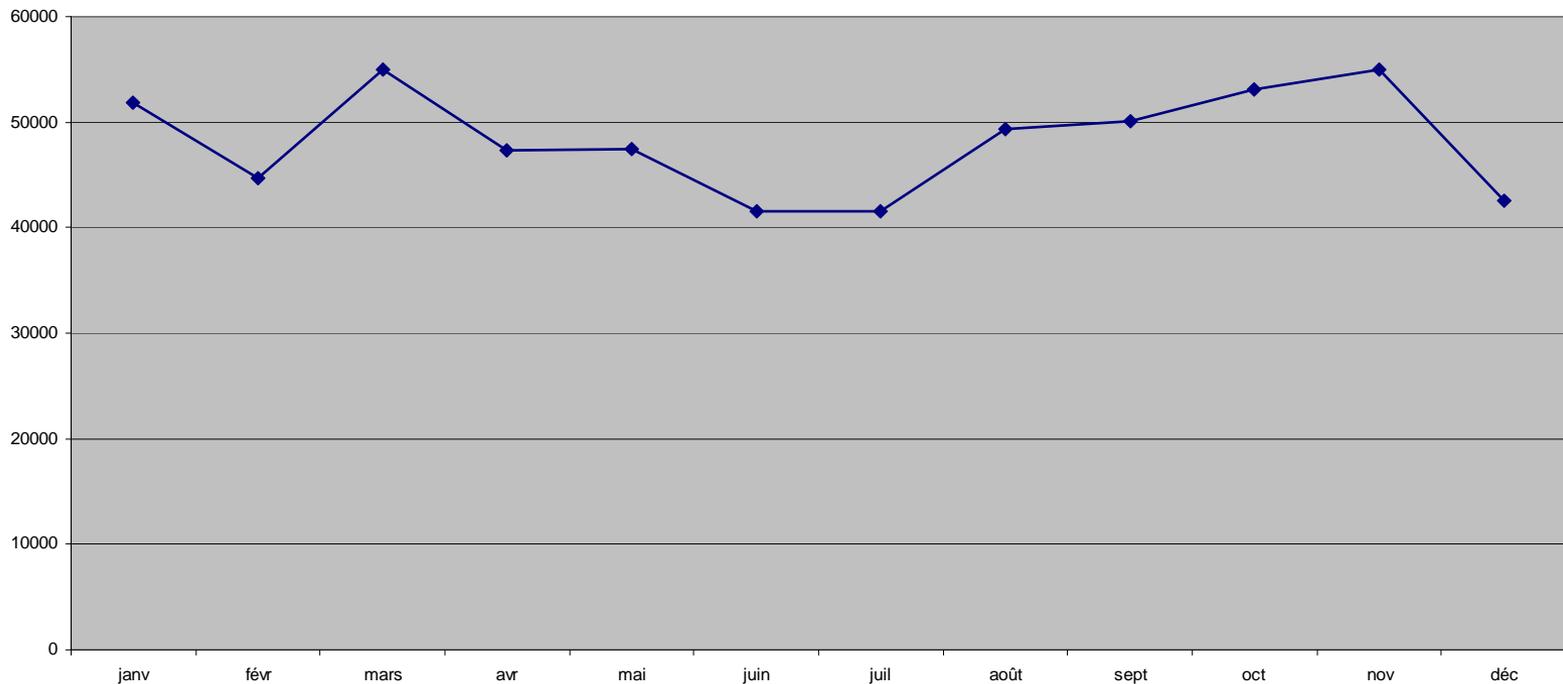
Achalandage aux comptoirs de service – selon les jours de la semaine
niveaux M, 1, 2, 3, 4 (2006-2007)



Processus et démarche

Analyse des **statistiques** de référence

Demandes de référence par mois – tous types de questions – niveaux 1, 2, 3, 4 et M
(2006-2007)



Processus et démarche

- Analyse des plaintes et commentaires
 - Système centralisé de plaintes et de commentaires
 - Rapport mensuel et suivis de toutes les plaintes et de tous les commentaires reçus
 - Très peu de plaintes sur les services de référence

Processus et démarche

Sondage auprès des usagers

Profil sociodémographique des répondants

		Grande Bibliothèque	Portail
Âge	14 à 24 ans	26,5 %	17,7 %
	25 à 34 ans	28,9 %	26,6 %
	35 à 54 ans	32,2 %	40,1 %
	55 et plus	12,4 %	15,6 %
Scolarité	Primaire ou secondaire	19,1 %	16,4 %
	Collégiale	24,5 %	22,1 %
	Universitaire	55,6 %	61,4 %
Langue parlée à la maison	Français	69,6 %	73,9 %
	Anglais	8,6 %	4,6 %
	Autre	12,6 %	5,0 %
	Plus d'une langue	9,3 %	16,6 %

Processus et démarche

Sondage auprès des usagers

Satisfaction à l'égard des services d'information et de référence

	À la Grande Bibliothèque	Sur le portail
Satisfaction générale	86 %	85 %
Rapidité du service	84 %	83 %
Compétence du personnel	87 %	86 %
Courtoisie du personnel	89 %	88 %
Compréhension de mes besoins par le personnel	87 %	85 %
Clarté des informations et profondeur des explications du personnel	86 %	85 %
Disponibilité du personnel	86 %	84 %

Processus et démarche

Sondage auprès des usagers

Intérêt à l'égard de services potentiels

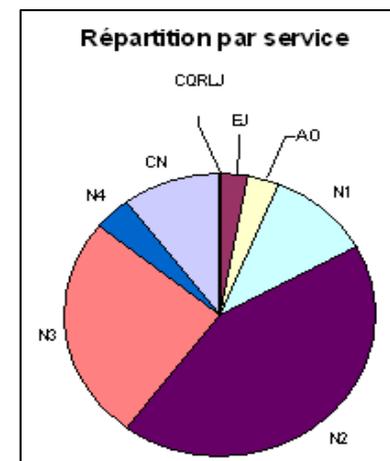
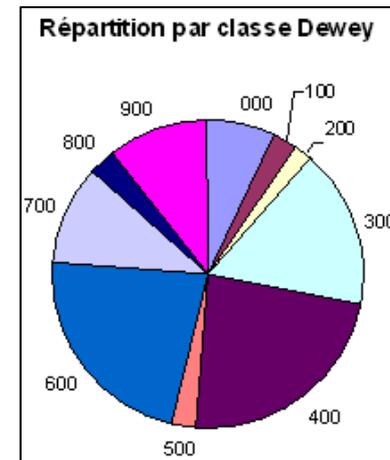
	Grande Bibliothèque	Portail
Référence mobile	63,0 %	s.o.
Base de connaissances (questions et réponses)	57,5 %	53,9 %
Clavardage	29,9 %	36,0 %
Référence sur rendez-vous	30,8 %	27,8 %
Messagerie texte	10,4 %	6,7 %

Résultats

- Nouveaux services : référence mobile, référence sur rendez-vous
- Révision du *Manuel des services de référence et d'information*
- Prise de statistiques selon les normes ISO
- Identification des bibliothécaires
- Changements aux horaires
- Installation d'écrans pivotants aux comptoirs

Amélioration continue : utilisation de la collection de référence

- Prise de statistiques pendant deux semaines
- Automne 2010 et hiver 2011 : pourcentage d'utilisation dans chacune des sections thématiques



Amélioration continue : évaluation de la satisfaction des usagers

- Méthode WOREP (Wisconsin Ohio Reference Evaluation Program)
- Questionnaire à deux volets, usagers et employés, prévu en avril 2012



Questionnaire sur les demandes d'information

Section du bibliothécaire – N° 0000

• Veuillez remplir ce questionnaire et le faire passer à tous les usagers qui font une demande d'information, sauf :
 - dans le cas d'une demande d'information simple (recherche au catalogue ou dans une base de données pour récupérer un document comrd);
 - si le fait de répondre au questionnaire prend plus de temps que l'entretien avec l'usager;
 - lorsque l'usager refuse de participer.
 • Ne remplissez pas ce questionnaire pour les demandes de renseignements ni pour les demandes d'assistance technique.
 • Veuillez remplir chaque questionnaire tout de suite après l'entretien de référence.
 • Les réponses s'appliquent seulement à la demande en cours.
 • S'il le souhaite, un usager peut remplir ce questionnaire à l'écart afin de préserver le caractère confidentiel de ses réponses.
 • Faites preuve de spontanéité dans vos réponses.
 • Ne tenez pas compte du contenu des titres d'articles : concentrez-vous plutôt sur l'entretien de référence lui-même. Par exemple, s'il y a une longue file d'attente et que vous avez dû écouter un entretien qui aurait nécessité plus de temps, alors la note devrait être moins bonne, même si vous avez bien géré le temps disponible pour chaque usager.

Date : _____ Matin Après-midi Soir

Êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez offert en ce qui concerne les aspects suivants :

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'entretien lui-même, de manière générale	<input type="checkbox"/>				
L'information fournie (quantité, qualité, pertinence, clarté, etc.)	<input type="checkbox"/>				
L'aspect humain de l'entretien (courtoisie, ouverture, etc.)	<input type="checkbox"/>				
La durée de l'entretien	<input type="checkbox"/>				

Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant ?
 Mes explications vont contribuer à rendre l'usager plus autonome dans l'utilisation des sources d'information.

	Fortement d'accord	D'accord	Moyennement d'accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Ne sais pas
	<input type="checkbox"/>					



Questionnaire sur les demandes d'information

Section de l'usager – N° 0000

Nous évaluons actuellement notre service à l'aide de ce court questionnaire. Ce sondage est facultatif et anonyme. Si vous avez déjà répondu à ces questions auparavant, vous pouvez y répondre de nouveau : vos réponses s'appliquent seulement à votre demande actuelle. Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

Combien de temps a duré l'entretien que vous venez d'avoir avec le bibliothécaire ?
 Moins de 5 minutes De 5 à 10 minutes Plus de 10 minutes

Êtes-vous satisfait du service que vous avez reçu en ce qui concerne les éléments suivants :

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
L'entretien lui-même, de manière générale	<input type="checkbox"/>				
L'information reçue (quantité, qualité, pertinence, clarté, etc.)	<input type="checkbox"/>				
L'aspect humain de l'entretien (courtoisie, ouverture, etc.)	<input type="checkbox"/>				
La durée de l'entretien	<input type="checkbox"/>				

Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant ?
 Les explications du bibliothécaire ont contribué à me rendre plus autonome dans l'utilisation des ressources de la bibliothèque.

	Fortement d'accord	D'accord	Moyennement d'accord	En désaccord	Fortement en désaccord	Ne sais pas
	<input type="checkbox"/>					

Si vous avez des suggestions pour améliorer notre service de référence et d'information, veuillez les indiquer au verso de cette fiche.
 Lorsque vous l'aurez rempli, veuillez déposer votre questionnaire dans la boîte située au bout du comptoir.
 Nous vous remercions de votre collaboration.

DRP-28-12

Conclusion

- Avoir des objectifs clairs
- Avoir la volonté de changer et d'améliorer les choses
- Ne pas sous-estimer le temps et l'énergie nécessaires, de même que le coût

Région de Montréal : 514 873-1100
Sans frais, d'ailleurs au Québec : 1 800 363-9028

GRANDE BIBLIOTHÈQUE

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

CENTRE DE CONSERVATION

2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

CENTRES D'ARCHIVES

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3

Bas-Saint-Laurent et

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

- ***Point de service de Gaspé***

80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9

Côte-Nord

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1

Estrie

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1

Mauricie et Centre-du-Québec

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Outaouais

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9

Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 4N1

Saguenay-Lac-Saint-Jean

930, rue Jacques-Cartier Est, bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9