

BAND

BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

Nouveaux services en bibliothèque : personnel mobile et usagers autonomes

Chloé Baril
Directrice de l'accueil et du prêt
Grande Bibliothèque

*Bibliothèque
et Archives
nationales*

Québec 

Nouveaux services en bibliothèque : personnel mobile et usagers autonomes

- Comment implanter des services de prêt, de retour et de paiement en libre-service et gérer le changement pour les usagers
- Comment compléter ces changements avec un service mobile et gérer le changement pour les employés

Chloé Baril, directrice de l'accueil et du prêt
Le 15 février 2017

Éléments abordés

- Automatisation
 - Objectifs
 - Déploiement
 - Incitatifs
 - Obstacles
- Service mobile
 - Objectifs
 - Déploiement
 - Incitatifs
 - Obstacles

Automatisation – Objectifs

- Autonomie de l'utilisateur
- Rapidité
- Diminution des tâches routinières pour les employés
- Fiabilité des opérations pour les usagers

Automatisation – Déploiement

Retour en libre-service



Automatisation – Déploiement

Prêt en libre-service



Automatisation – Déploiement

Bornes de paiement



Automatisation – Incitatifs

- **Emplacement**
 - Près des entrées, des sorties, des collections
 - Loin des comptoirs
- **Rendre le service au comptoir moins attirant**
 - Diminuer la taille des comptoirs et le nombre d'employés
- **Rapidité, facilité d'utilisation**
- **Preuve que l'opération a été effectuée**
- **Accompagnement par le personnel**
- **Mobilisation du personnel**
- **Promotion**

Automatisation – Obstacles

- Défaillances techniques
- Limites des systèmes liés aux appareils
- Modification des applications ou des messages après implantation
- Personnel insuffisant pour l'accompagnement
- Crainte par le personnel de coupes de postes
- Limitation pour certains usagers

Service mobile – Objectifs

- Diminution des tâches routinières pour les employés
- Meilleurs contacts employés / usagers
- Aide et accompagnement dès l'entrée à la bibliothèque et partout où l'utilisateur en a besoin
- Aide et référence plus rapides et personnalisées

Service mobile – Déploiement

- Document préparatoire
- Formation du personnel en ateliers
- Outils (tablettes, compteurs)
- Déploiement progressif
- Ajustements après déploiement

Service mobile – Incitatifs

- Formation complète et adéquate
- Retour sur l'expérience
- Coupler des employés enthousiastes avec d'autres plus réticents
- Encourager les initiatives et les essais
- Prendre en compte les commentaires des usagers et des employés
- Reconnaissance des usagers

Service mobile – Obstacles

- Réticences de certains employés
- Changement dans l'approche-client
- Difficulté à faire le relais entre les services et les corps d'emploi
- Identification claire du personnel
- Diffusion de l'information aux employés
- Équilibre de tâches pour chaque employé



Merci de votre attention.

Commentaires, questions?

Région de Montréal :
514 873-1100

Sans frais, d'ailleurs au Québec :
1 800 363-9028

banq.qc.ca

Montréal

Grande Bibliothèque

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

BAnQ Rosemont–La Petite-Patrie

2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

BAnQ Vieux-Montréal

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

Capitale-Nationale

BAnQ Québec

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

BAnQ Gaspé

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

BAnQ Gatineau

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

BAnQ Rimouski

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

BAnQ Rouyn-Noranda

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

BAnQ Saguenay

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

BAnQ Sept-Îles

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

BAnQ Sherbrooke

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

BAnQ Trois-Rivières

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

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 