



L'analyse des besoins des usagers Faire participer les usagers

Danielle Chagnon

Directrice de la référence et du prêt

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 

Faire participer les usagers

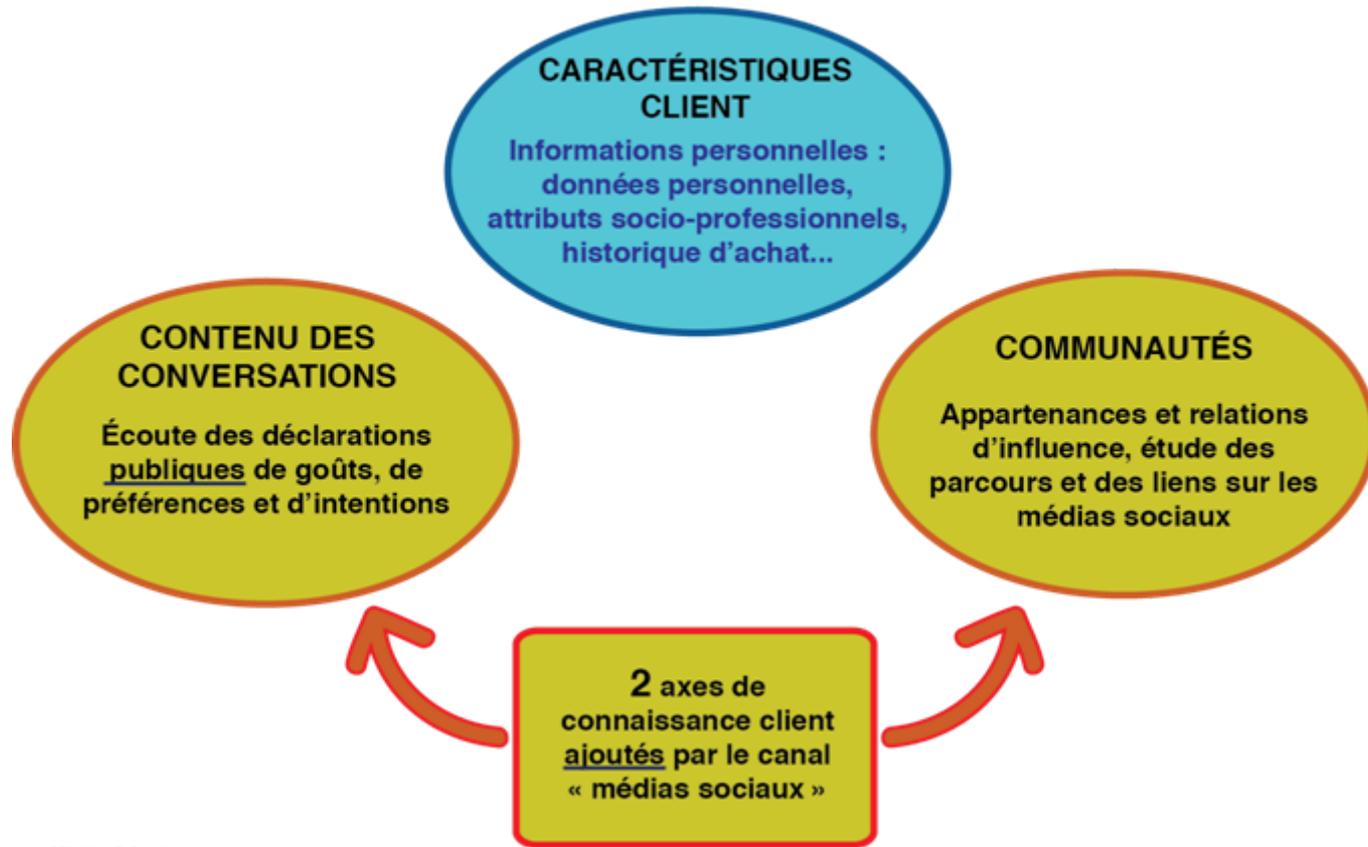
Pourquoi?

- Attirer de nouveaux publics
- Fidéliser les usagers
- En faire des ambassadeurs de la bibliothèque
- Obtenir de l'information qualitative sur leurs besoins et leurs intérêts



Médias sociaux

Les trois dimensions de la connaissance client sur les médias sociaux



Source : IDC, 2011

Inconvénients

- Réactions rapides
(questions, commentaires négatifs)
- Personnel spécialisé
- Demande du temps

Tweets

 **Lea-Kim Chateaufneuf** @Lea_Kim
Pourquoi @BiblioDeQuartier a annulé la soirée poésie d'aujourd'hui à la dernière minute? #déception
[Réduire](#) [← Répondre](#) [↻ Retweeté](#) [★ Favori](#) [⋮ Plus](#)

3
RETWEETS 

11:15 - 26 févr. 2013 · Détails

 **Bibliothèque de quartier** @BiblioDeQuartier
[@Lea_Kim](#) Car l'auteur qui devait animer la soirée est malencontreusement coincé à Gaspé #tempête #pasdechance. Reporté à samedi 19h
[Réduire](#) [← Répondre](#) [🗑 Supprimer](#) [★ Favori](#) [⋮ Plus](#)

11:24 - 26 févr. 2013 · Détails

[Répondre à @BiblioDeQuartier](#)

Interactivité des sites

- J'aime!!!
- Suggestions de lecture
- Ajouts de *tags*



Interactivité des sites

The screenshot displays the WorldCat website interface. At the top left is the WorldCat logo. A search bar with a 'Chercher' button is on the top right. Below the search bar are links for 'Recherche avancée' and 'Trouver une bibliothèque'. A navigation bar contains links like 'Retourner aux résultats', 'CiteSpooter', 'Imprimer', 'Courriel', 'Partager', and 'Permalien'. Below this is a toolbar with 'Ajouter à une liste', 'Ajouter des tags', 'Écrire une critique', and 'Évaluez cet ouvrage'. The main content area features the book 'Last night at Chateau Marmont : a novel' by Lauren Weisberger. The book cover is on the left. To the right, the author's name is linked, and the publisher is listed as 'New York : Atria Books, 2010.'. The edition/format is 'Livre : Fiction : Anglais : 1st Atria Books hardcover ed'. A summary follows: 'Brooke and Julian live a happy life in New York – she's the breadwinner working two jobs and he's the struggling musician husband. Then Julian is discovered by a Sony exec and becomes an overnight success – and their life changes forever. Julian's new-found fame means that Brooke must face the savage attentions of the ruthless paparazzi. And when a scandalous picture hits the front pages, Brooke's world is turned [lire la suite...](#)'. The evaluation shows five stars with the note '(pas encore évalué)'. A button 'Aperçu de cet ouvrage' is at the bottom left. On the right, a 'Plus comme ceci' section lists subjects like 'Musiciens – Fiction', 'Success – Fiction', and 'Celebrities – Fiction', along with links for 'Voir tous les sujets', 'Listes d'utilisateurs', and 'Ouvrages semblables'.

Interactivité des sites

The screenshot displays the Princeton University SearchIt@PUL interface. At the top, the Princeton University logo and 'SearchIt@PUL' branding are visible, along with a 'BETA' badge. The search bar contains the term 'houellebecq' and is set to search 'All Princeton Libraries'. Below the search bar, there are filters for 'contains my search terms' and 'anywhere in the record'. The search results show a record for 'La mélancolie de Michel Houellebecq / Michel David', published by L'Harmattan in 2011, located at Firestone Library (F) with call number PQ2668.O77.Z64.2011. A table below the record shows the item's status as 'Not Charged' and its barcode as 32101083652311. A tooltip points to the call number, indicating that PUL users have assigned tags to it.

PRINCETON UNIVERSITY SearchIt@PUL BETA

Library Home Page | A-Z | Help

Books+ Articles+ Course Reserves All

houellebecq All Princeton Libraries Search Advanced Search

contains my search terms anywhere in the record

La mélancolie de Michel Houellebecq / Michel David.
David, Michel.
Paris : L'Harmattan, 2011.
Located at Firestone Library (F) PQ2668.O77.Z64.2011

Locations & Availability Full record Request Options Tags Print/export

Firestone Library See tags PUL users have assigned this item
PQ2668.O77.Z64.2011 Available

Location	Call Number	Description	Status	Barcode	Item Type	Request Options
Firestone Library (F)	PQ2668.O77.Z64.2011		Not Charged	32101083652311		Item On Shelf

Bénévoles et Amis de la bibliothèque

- « Super utilisateurs »
- Source importante d'information qualitative
- Participation :
 - groupes de discussion
 - comité consultatif
 - prétests

Bénévoles et Amis de la bibliothèque

- Représentatifs des usagers?
- Parfois peu ou très critiques envers la bibliothèque
- Points de vue politiques et stratégiques

Comités consultatifs

- Par publics :
 - Comités d'usagers dans les hôpitaux
 - Comités de parents
 - Comités d'ados
 - Nouveaux arrivants
- Par services ou par activités :
 - Développement des collections
 - Programmation culturelle

Comités consultatifs

- Mandat du comité
- Nombre de membres
- Rôles (présidence, secrétariat, etc.)
- Durée du mandat
- Éthique et conflits d'intérêts
- Représentativité (usagers, représentants d'organismes)

Sélection des membres

- Appel d'intérêt (sur place, site Web, publicité)
- Élections
- Bouche à oreille
- Entrevues, textes de présentation

Organisation des rencontres

- Fréquence
- Durée
- Présence des membres (quorum)
- Personnel aux rencontres

Comités consultatifs

Organisation des rencontres

- Logistique : salle, convocations, lunch, etc.
- Procès-verbaux, comptes rendus
- Les suivis???

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