



Hugo A. Leclerc

Marketing

Depuis 2006

---

# DIAGNOSTIC EXPÉRIENCE CLIENT

**BAnQ**

BIBLIOTHÈQUE  
ET ARCHIVES  
NATIONALES  
DU QUÉBEC

## GRANDE BIBLIOTHÈQUE

MARS 2017

## L'expérience client actuelle à la Grande Bibliothèque

### Introduction

La réalisation d'un diagnostic de l'expérience client permet de mettre en lumière l'expérience vécue par la clientèle. Un tel diagnostic se base sur la perception de la prestation de service, du point de vue de la clientèle. Il est donc nécessaire de faire la distinction entre la prestation de service réelle (étapes du processus et outils mis en place par l'organisation en lien avec la prestation de service) et la perception de la clientèle à chacune des étapes du processus.

L'expérience client dans la Grande bibliothèque a été analysée selon deux aspects de la prestation de service globale :

- **Le service de base**, soit le processus en lien avec la recherche documentaire et l'emprunt de documents.
- **Les services bonifiant l'expérience**, soit les services connexes qui assurent le confort des usagers et qui permettent de consulter la documentation de façon rapide et agréable.

### Méthodologie

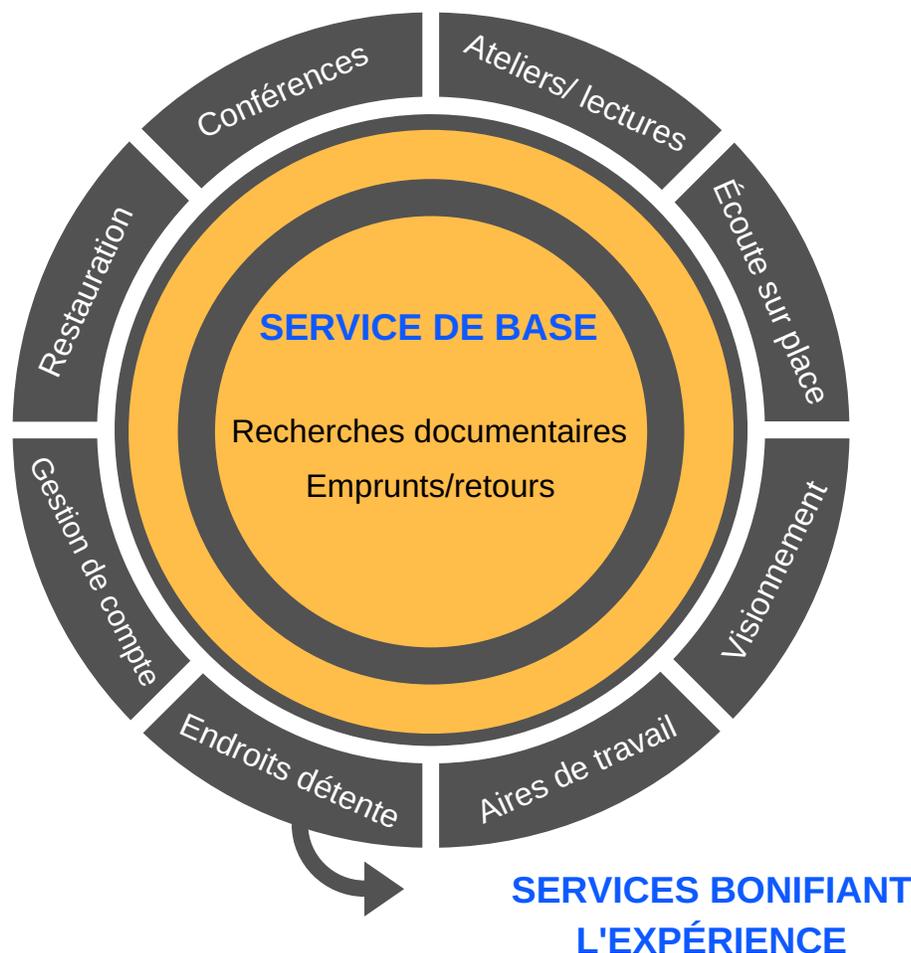
Le présent diagnostic est basé sur les informations recueillies selon deux méthodes :

- Observations par un analyste professionnel, à l'aide d'une grille adaptée. Recueil des documents mis à la disposition des usagers sur place et des informations disponibles en ligne.
- Utilisation des services et immersion dans le processus de prestation de services avec la technique du client mystère professionnel, à la Grande bibliothèque, au mois de février 2017.

Les détails des observations et perceptions de l'analyste et client mystère sont présentés en annexe, tandis que le rapport synthèse diagnostic est présenté dans la section suivante.

## Cadre d'analyse de l'expérience client

**Service de base d'une bibliothèque et services bonifiant l'expérience dans le développement d'un troisième lieu de vie pour les usagers.**



### Service de base versus services bonifiant l'expérience dans une bibliothèque

<b>Service de base (core service) :</b>	Recherches documentaires, emprunts et retours de documents
<b>Service complémentaire facilitant la prestation de service :</b>	Gestion du compte d'utilisateur.
<b>Services bonifiant l'expérience dans la création d'un troisième lieu pour les usagers :</b>	Restauration, lectures publiques, conférences et séminaires, endroits de détente et de lecture, aires de travail, visionnement de films sur place, écoute de musique sur place.

## Les étapes de prestation de service analysées

### Le processus : les étapes du service de base



# **L'EXPÉRIENCE CLIENT À LA GRANDE BIBLIOTHÈQUE : DIAGNOSTIC ET RECOMMANDATIONS**

**Le processus du service de base  
et les services reliés.**

## Évaluation de la prestation de service

Le présent diagnostic a été basé sur l'échelle de perception de la prestation de services à chacune des étapes du processus, selon différents critères établis dans la grille d'observation et de commentaires (voir annexe).

### Échelle d'évaluation

À revoir	Faible	Moyen	Bon	Excellent
Tous les éléments observés sont généralement négatifs.	Plusieurs éléments négatifs ont été observés. Les éléments clés observés sont généralement négatifs	La plupart des éléments observés sont positifs. Les éléments clés observés sont généralement positifs.	Presque tous les éléments observés sont généralement positifs.	Tous les aspects du service observés sont positifs.

## SYNTHÈSE– Diagnostic de l'expérience client

### LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations

#### 1. ARRIVÉE

Stationnement  
 Entrée  
 Bâtiment  
 Signalisation

**Étape 1 :** Toutes les actions nécessaires par le client pour se rendre sur place. Cette étape traite donc de tous les éléments qui facilitent le chemin des usagers jusqu'à l'accueil et donnent des indices sur la qualité du service offert sur place.

#### Éléments du marketing des services priorisés :

- Aspect physique : Stationnement, entrée et bâtiment.
- Promotion/ éducation : Signalisation et autres informations.

#### Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 1 : ARRIVÉE

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Aspect physique</b>	Stationnement	Excellent
	Entrée	Excellent
	Bâtiment	Excellent
<b>Promotion/ éducation</b>	Signalisation (pour diriger les usagers)	Moyen

#### Recommandations :

- **Améliorer la signalisation** pour faciliter le parcours entre le stationnement sous-terrain et l'entrée de la bibliothèque (dans les cages d'escaliers et ascenseurs, puis sur les portes). Les panneaux de signalisation actuels sont présents en nombre suffisant dans le stationnement et dans l'entrée principale du bâtiment, mais souvent peu visibles du premier coup d'œil.
- **Créer une signalisation en lien avec le processus de prestation de service** : Dans le but d'améliorer le processus général pour la Grande bibliothèque, de la signalisation supplémentaire devrait être ajoutée ou mieux positionnée pour diriger rapidement les gens vers l'entrée.

**LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)**
**2. ACCUEIL**

Panneau d'accueil  
 Aménagement  
 Informations  
 Signalisation

**Étape 2** : Début officiel de la prestation de service par l'organisation. À cette étape, le client se forge sa première impression. Simplicité et rapidité sont les mots d'ordre à cette étape.

**Éléments du marketing des services priorisés :**

- Aspect physique : Panneaux, aménagement.
- Promotion/ éducation : Informations et signalisation.

**Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 2 : ACCUEIL**

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Aspect physique</b>	Panneau d'accueil	Excellent
	Aménagement	Excellent
<b>Promotion/ éducation</b>	Informations	Bien
	Signalisation	Bien

**Recommandations :**

- Offrir un **feuillet avec les activités du mois** à l'entrée de la bibliothèque pour promouvoir les services et activités offertes, ainsi que le lieu de l'activité.
- **Ajouter un panneau d'affichage mobile** sur pied à l'entrée pour annoncer les activités de la journée et diriger les usagers vers le lieu de l'activité. Le contenu de l'affichage compléterait celui du panneau électronique pour diriger les gens et faire un rappel.
- Dans le panneau d'affichage électronique, il serait pertinent de **cibler les activités de la journée et du lendemain pour mettre l'accent sur celles-ci**, au lieu de dérouler plusieurs informations au même moment. Étant donnée la localisation du panneau électronique, les usagers passent rapidement devant pour entrer dans la Grande bibliothèque, d'où l'importance de miser sur des informations précises.
- **Revoir la disposition de la documentation**, surtout dans la place d'accueil de la bibliothèque, de façon à rendre le tout visuel et rapide. Un présentoir en évidence dans l'entrée devrait permettre de diviser les documents en lien avec les principales étapes du processus de service qui sont recherchées par les usagers : Je m'abonne (feuillet abonnement), Je cherche (feuillet classification) J'emprunte (feuillet prêt de document), Je consulte à distance (feuillet services à distance), Je participe (feuillet activités du mois).

LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)

**3. S'ABONNER**

Aménagement  
Documentation  
Personnel

**Étape 3** : Point d'entrée des nouveaux clients, cette étape permet d'éduquer le client et de le guider dans le processus.

**Éléments du marketing des services priorisés :**

- Aspect physique : Aménagement, comptoir.
- Promotion/ éducation : Informations, documentation.
- Personnel en contact : Prestation de service, habillement.

**Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 3 : S'ABONNER**

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Aspect physique</b>	Aménagement	Excellent
<b>Promotion/ éducation</b>	Documentation	Moyen
<b>Personnel en contact *</b>	Processus de prestation de service	Moyen
	Apparence du personnel	Bien

\* Note : Toutes les observations et commentaires retenus pour ce diagnostic touchent exclusivement le processus de prestation de service appliqué actuellement. L'évaluation ne touche donc pas directement un ou des employés en particulier, mais plutôt d'un point de vue marketing, les étapes de prestation de service appliquées par le personnel. Ainsi, les écarts de services qui ont été observés et qui sont attribuables à un employé en particulier n'ont pas été pris en considération dans cette analyse.

**Recommandations :**

- **Développer un processus de prestation de service spécifique pour l'abonnement** sur place, afin de s'assurer que la première impression des usagers est bonne et que toutes les informations ont bien été divulguées. Les informations devraient alors être consignées dans un **document de bienvenue remis aux nouveaux abonnés** qui contient :
  - Présentation générale de la Grande bibliothèque avec un plan des installations (emplacements des sections et des services)
  - Liste des services inclus avec l'abonnement.
  - Informations pour créer et gérer le compte d'utilisateur, avec un espace blanc pour y inscrire le code servant de mot de passe.
  - Espace pour insérer la carte de membre.
- **Améliorer la présentation des courriels envoyés aux abonnés pour personnaliser davantage le contenu et ajouter du visuel.** Donner accès directement aux sections pertinentes du site Internet, ainsi que de permettre l'abonnement à des infolettres pour les informations sur les activités à venir et les sujets d'intérêt.

LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)

**4. RECHERCHER**

Outils de recherche  
Documentation  
Personnel

**Étape 4 :** Élément essentiel du service de base, les méthodes de recherches disponibles en libre-service et en contact avec le personnel doivent être facile d'accès, efficaces et rapides.

**Éléments du marketing des services priorisés :**

- Productivité : Catalogue, ordinateurs, accès au personnel.
- Promotion/ éducation : Informations, documentation.
- Personnel en contact : Prestation de service, apparence du personnel.

**Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 4 : RECHERCHER**

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Productivité</b>	Catalogue électronique	Excellent
	Ordinateurs	Excellent
	Accès au personnel	Excellent
<b>Promotion/ éducation</b>	Documentation	À revoir
<b>Personnel en contact</b>	Prestation de service	Excellent
	Apparence du personnel	Bien

**Recommandations :**

- **Identifier clairement le personnel en contact** avec les usagers, au moyen d'une identification portée sur les vêtements, afin de personnaliser davantage les services. L'habillement actuel des employés est adéquat. Par contre, il manque un élément commun à tous qui permet aux usagers de repérer rapidement le personnel et de connaître leur fonction.
- **Aux postes de recherches, ajouter un document explicatif** sur les outils de recherches disponibles, ainsi que les étapes du processus : Recherches par sujet (avec les outils de recherches), Impression de vos résultats (avec procédure), Besoin d'aide ? (indiquer qui peut aider pour peaufiner la recherche).

**LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)**
**5. TROUVER**

 Classement  
 Signalisation  
 Aménagement  
 Personnel

**Étape 5** : Efficacité du processus entre l'étape de la recherche et de la consultation. Cette étape est un pré-requis, qui ne crée pas de valeur ajoutée, mais qui provoque de l'insatisfaction si elle n'est pas efficace.

**Éléments du marketing des services priorisés :**

- Productivité : Classement, accès facile aux documents.
- Aspect physique : Signalisation, aménagement.
- Personnel en contact : Prestation de service.

**Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 5 : TROUVER**

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Productivité</b>	Classement	Excellent
	Accès facile aux documents	Excellent
	Accès au personnel	Excellent
<b>Aspect physique</b>	Signalisation	Moyen
	Aménagement	Excellent
<b>Personnel en contact</b>	Prestation de service	Bien

**Recommandations :**

- **Les thèmes de chacun des étages devraient être plus clairement identifiés dans les ascenseurs, le bas et le haut des escaliers, ainsi qu'au poste d'accueil de l'étage.** L'Espace jeune est un excellent exemple d'identification, qui devrait être reproduit pour tous les étages.
- Les postes de travail des bibliothécaires servent d'espace d'accueil à chacun des étages, ce qui pourrait être optimisé dans le processus. Ainsi, **les gens devraient être accueillis lors de leur arrivée, soit par un membre du personnel qui peut les diriger au bon endroit, soit par un panneau d'affichage visuel qui dirige les gens vers les ressources disponibles** (Aide à la recherche, bibliothécaire, postes de recherche,...). Les panneaux de direction actuels situés au-dessus des comptoirs d'accueil de chacun des étages sont surchargés et ne permettent pas de diriger rapidement un usager vers la prochaine étape du processus et les ressources mis à sa disposition (surtout lorsque celui-ci ne connaît pas toutes les ressources disponibles).
- **Dans la section nouveautés, revoir l'identification des étagères, par l'ajout d'une structure permanente sur le dessus ou le côté des étagères**, dans laquelle il est possible de glisser une feuille avec le sujet des documents.

## LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)

### 6. CONSULTER

Aires de lecture  
 Postes d'écoute  
 Aménagement  
 Informations

**Étape 6** : Reliée aux services complémentaires qui viennent ajouter à l'expérience client. Les méthodes disponibles pour consulter la documentation doivent combiner confort, facilité d'utilisation et accessibilité.

#### Éléments du marketing des services priorisés :

- Distribution : Facilité d'accès, disponibilité.
- Aspect physique : Aménagement, localisation, décor.
- Promotion/ éducation : Informations sur l'utilisation.

#### Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 6 : CONSULTER

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Distribution</b>	Facilité d'accès des espaces	Excellent
	Disponibilité des espaces	Bien
<b>Aspect physique</b>	Aménagement des espaces	Bien
	Esthétisme des espaces	Excellent
<b>Promotion/ éducation</b>	Informations sur l'utilisation	Excellent

#### Recommandations :

- **Électrifier les espaces de travail et de détente** sur tous les étages qui ne le sont pas déjà, pour permettre aux utilisateurs de recharger leurs appareils électroniques.
- **Adapter les espaces de travail du rez-de-chaussée**, afin de créer des zones de travail et des zones de lecture et de détente. Certaines tables étant trop basses et dépourvues d'électricité.

LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)

**7. EMPRUNTER**

Modes d'emprunt  
Compte d'utilisateur  
Aménagement  
Personnel

**Étape 7 :** Comprend tous les aspects techniques et informationnels permettant d'emprunter des documents efficacement, autant en libre-service, qu'avec le personnel en contact.

**Éléments du marketing des services priorisés :**

- Productivité : Modes d'emprunt, rapidité des bornes, comptes.
- Aspect physique : Signalisation, aménagement, bornes.
- Personnel en contact : Soutien, prestation de service.

**Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 7 : EMPRUNTER**

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Productivité</b>	Modes d'emprunt	Excellent
	Rapidité d'emprunt	Excellent
	Comptes d'utilisateurs	Excellent
<b>Aspect physique</b>	Signalisation	Bien
	Aménagement	Excellent
	Bornes en libre-service	Excellent
<b>Personnel en contact</b>	Soutien	Bien

**Recommandations :**

- Améliorer la signalisation **pour mieux identifier les bornes de prêt en libre-service sur les étages.**
- À chacun des emplacements de bornes en libre-service, **indiquer clairement la localisation des autres bornes en libre-service à proximité**, pour diriger les usagers vers d'autres bornes dans les moments où l'achalandage est élevé.
- Lors de l'utilisation des bornes, **indiquer clairement, près de la borne ou dans les menus à l'écran, la façon d'obtenir de l'aide** pour le fonctionnement de la borne ou en cas de problème.

## LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)

### 8. UTILISER

Compte d'utilisateur  
 Personnel  
 Documents  
 Règlements

**Étape 8** : Possibilités d'utilisation des documents pour consultation à l'extérieur de la bibliothèque. La durée des emprunts, le nombre de documents pouvant être empruntés et la gestion du compte sont les éléments clés.

#### Éléments du marketing des services priorisés :

- Productivité : Gestion des comptes, réponses aux questions.
- Aspect physique : État des documents
- Éléments du produit : Règlements (durée, nombre, ...)

#### Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 8 : UTILISER

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Productivité</b>	Gestion des comptes d'utilisateurs	Bien
	Réponses aux questions	Bien
<b>Aspect physique</b>	État des documents	Excellent
<b>Éléments du produit</b>	Règlements d'emprunt	Excellent

#### Recommandations :

- Pour les usagers, une des raisons de fréquenter la bibliothèque est d'avoir accès au même endroit à toute la documentation, ainsi qu'au personnel en place pour se faire aider dans ses recherches. Étant donné qu'il est encouragé de s'installer dans les espaces de travail et de détente, les usagers sur place devraient donc pouvoir avoir accès en tout temps au personnel en place via un système de question efficace en ligne, et ce, sans avoir à délaisser leur espace de travail et aussi laisser leurs effets personnels sur place.

Ainsi, les gens devraient pouvoir **consulter directement le personnel tout en demeurant à leur espace de travail ou de détente**. Pour ce faire, le système de formulaire déjà disponible sur le site Internet, servant à poser des questions au personnel, devrait être optimisé ou le personnel devrait être en mesure de se déplacer avec ses outils de recherche pour conseiller les gens sur place (ailleurs qu'au comptoir de service).

- Un **système de casiers barrés pour déposer ses effets personnels** devrait être mis en place sur les étages, afin de permettre aux usagers de s'installer confortablement et de ne pas se soucier de perdre des objets de valeurs. Pour être confortable à un endroit, il faut s'y sentir en sécurité et avoir accès à toutes les commodités.

## LE PROCESSUS DU SERVICE DE BASE – Diagnostic et recommandations (SUITE)

### 9. RETOURNER

Bornes  
 Compte d'utilisateur  
 Modes de retour  
 Informations

**Étape 9** : Comprend tous les aspects techniques et informationnels permettant de retourner ou renouveler des documents efficacement, autant en libre-service, qu'avec le personnel en contact.

#### Éléments du marketing des services priorisés :

- Productivité : Modes de retour, rapidité des bornes, comptes.
- Aspect physique : Signalisation, aménagement, bornes.
- Personnel en contact : Soutien, prestation de service.

#### Évaluation de l'expérience vécue dans le processus de prestation de service à la Grande bibliothèque (mars 2017) - Étape 9 : RETOURNER

Éléments du marketing des services	Composantes du processus	Évaluation globale de l'expérience vécue
<b>Productivité</b>	Bornes de retour	Excellent
	Gestion du compte	Excellent
	Méthodes de renouvellement	Excellent
<b>Aspect physique</b>	Signalisation	Excellent
	Aménagement	Excellent
<b>Personnel en contact</b>	Prestation de service	Excellent

#### Recommandations :

- **Dans les courriels** envoyés aux usagers concernant la gestion de leur compte, **ajouter un bouton avec un lien permettant d'accéder directement à la page d'identification** du compte devrait être ajouté
- **Ajouter des instructions par étapes, avec des images, pour faciliter les retours dans les bornes libre-service.** Des instructions claires et simples évitent les erreurs pour les nouveaux usagers qui ne sont pas familiers avec les bornes de retours.

## **ANNEXE 1 :**

### **Grille d'observations et de commentaires – Analyse détaillée**

## Expérience client à la Grande bibliothèque

### Grille d'observation et d'évaluation du processus de prestation de service

#### Échelle d'évaluation

À revoir	Faible	Moyen	Bon	Excellent
Tous les éléments observés sont généralement négatifs.	Plusieurs éléments négatifs ont été observés. Les éléments clés observés sont généralement négatifs	La plupart des éléments observés sont positifs. Les éléments clés observés sont généralement positifs.	Presque tous les éléments observés sont généralement positifs.	Tous les aspects du service observés sont positifs.

Étape 1 : ARRIVÉE							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Stationnement</b>	Facilité d'accès. Propreté générale. Facilité de paiement.	Indications claires. Panneaux visibles et bien situés. Les bornes de paiement sont suffisamment nombreuses et faciles d'accès.					
<b>Entrée</b>	Facilité d'accès par les portes d'entrée	Portes dégagées. Ouverture facile Espace suffisant dans le portique.					
	Aspect esthétique et propreté générale.	Décoration et design de grande qualité. Planchers relativement propres. Mobilier et aménagement attrayants.					
<b>Bâtiment</b>	Apparence générale.	La qualité du bâtiment, les infrastructures et l'architecture sont en adéquation avec la qualité et le type de service offert.					
<b>Signalisation</b>	Qualité des panneaux d'affichage.	Les panneaux d'affichage dans le stationnement sont de bonne qualité, mais leur localisation fait en sorte qu'ils sont peu visibles.					
	Clarté des informations et des directions	Aucun panneau d'affichage pour diriger les gens entre le stationnement et le portique d'entrée du bâtiment (dans les cages d'escaliers). Panneaux de direction en grande quantité et relativement petits dans l'entrée, ce qui fait en sorte que les usagers ne trouvent pas immédiatement la direction de la Grande Bibliothèque. Manque de visuel pour promouvoir les différents services et surtout diriger les usagers dès leur arrivée dans le portique d'entrée.					
	Localisation des panneaux.	Stationnement : panneaux d'affichage peu visibles, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de se diriger. Portique d'entrée : les panneaux de direction sont situés en hauteur, ce qui les rend plus difficiles à lire.					

Étape 2 : ACCUEIL							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Panneau d'accueil</b>	Qualité de conception et apparence générale.	Panneau électronique de grande qualité. Très professionnel et attrayant.					
<b>Aménagement</b>	Utilisation adéquate de l'espace. Aménagement fonctionnel.	L'espace de dégagement à l'entrée des usagers est suffisamment grande. La disposition des comptoirs offre une vue d'ensemble et une circulation facile.					
	Design attrayant et décoration.	Les tables de présentation pour les nouveautés ont un design intéressant et sont disposées de façon à susciter l'intérêt.					
<b>Informations</b>	Qualité des informations données sur les services offerts.	Documentation générale disponible dans l'entrée. La documentation spécifique est appropriée, mais la présentation des documents est peu visuelle et attrayante.					
	Quantité d'informations données via les panneaux d'affichage.	Le panneau d'affichage électronique contient beaucoup d'informations qui déroulent rapidement. La pertinence des informations et l'aspect visuel sont intéressants, mais trop chargés.					
	Disponibilité des informations sur les services.	Le comptoir d'information est bien situé et repérable rapidement par les usagers. Les informations qui y sont données sont pertinentes.					
<b>Signalisation</b>	Facilité à se diriger rapidement, sans aide du personnel.	Repérage facile dans l'aire d'accueil pour les comptoirs d'information, de prêt et d'abonnement. Par contre, difficulté à faire le lien entre les informations du panneau d'affichage électronique et le lieu des activités.					

Étape 3 : S'ABONNER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Aménagement</b>	Emplacement adéquat du comptoir.	Étant donné que l'abonnement constitue une étape facultative dans le processus, l'emplacement du comptoir d'abonnement est optimal.					
	Emplacement de la file d'attente.	L'emplacement de la file d'attente, à gauche dans l'aire d'accueil, est optimal. Ceci ne gêne pas les autres usagers, tout en utilisant un espace peu fréquenté de l'entrée.					
	Gestion de la file d'attente.	La gestion de la file d'attente, avec un système de numéros est adéquate pour conserver une certaine quiétude, puis pour gérer et informer les usagers du temps d'attente.					
	Aménagement du comptoir.	Aménagement en rangée, qui permet de maximiser l'espace. Comptoir bas, avec chaises disposées pour les usagers, ce qui améliore le confort.					
<b>Documentation.</b>	Quantité d'informations divulguées.	Les informations de base sur les emprunts et les services de base sont complets. Les informations concernant le compte d'usagers et le fonctionnement des services en général sont faibles.					
	Qualité des informations divulguées.	Les informations contenues dans les documents disponibles pour consultation, ainsi que les informations données lors des réponses aux questions sont claires et pertinentes.					
	Qualité de la documentation informative donnée ou envoyée aux usagers.	Aucune documentation donnée, ni envoyée par courriel aux usagers lors de l'abonnement. L'information est toutefois disponible par recherche sur le site Internet.  Documents plastifiés disponibles pour consultation sur place, mais non expliqués aux usagers.					

Étape 3 : S'ABONNER (suite)							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Prestation de service</b>	Accueil des usagers.	Aucun mot de bienvenue lors de l'arrivée au comptoir. L'utilisateur ne se sent pas accueilli comme un nouveau client, mais plutôt comme quelqu'un qui fait une demande (de permis, de passeport ou autre document administratif) et qui attend une réponse positive.					
	Interactions avec les usagers.	Très peu d'interactions avec l'utilisateur. Les employés font un bon travail pour ouvrir le compte, mais informent peu les clients de ce qu'ils font (les étapes et le fonctionnement).					
	Informations	Très peu d'informations données directement. Les explications données dans le processus sont limitées, ce qui fait en sorte que les usagers doivent poser plusieurs questions ou lire la documentation pour obtenir les informations nécessaires.					
	Réponse aux questions.	Réponses aux questions adéquates et complètes.					
<b>Apparence du personnel</b>	Tenue professionnelle appropriée.	Aucun costume de travail uniforme, mais tenue de ville professionnelle pour le titre d'emploi. Une plus grande uniformité serait un avantage.					
	Identification du personnel	Le personnel n'est pas clairement identifié avec son nom et son poste au moyen d'une épinglette ou autre.					

Étape 4 : RECHERCHER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Catalogue électronique</b>	Facilité d'utilisation et efficacité du catalogue.	Le catalogue Iris est facile d'accès sur place et en ligne et permet différents types de recherche.					
	Facilité de consigner l'information trouvée.	Les imprimantes à coupon disponibles permettent de consigner les recherches de façon efficaces. Aucune indication sur la présence des imprimantes et sur leur utilisation. La fenêtre d'impression est peu conviviale.					
<b>Ordinateurs</b>	Facilité d'accès aux postes de recherche	Les bornes de recherche sont nombreuses et bien situées.					
	Performance et apparence des postes.	Les ordinateurs et les claviers sont propres et récents.					
<b>Accès au personnel</b>	Disponibilité du personnel de façon rapide.	Sur les étages, les postes de recherche sont situés près des postes de travail du personnel attiré à l'aide à la recherche.					
<b>Documentation</b>	Quantité et qualité des informations disponibles sur les méthodes de recherche ou les étapes à suivre.	Aucune documentation n'est disponible sur place près des postes de recherche pour expliquer l'utilisation du catalogue de recherche et les différentes possibilités.					
<b>Prestation de service</b>	Efficacité du processus d'aide lors des recherches documentaires.	Le personnel est disponible pour aider les usagers dans leurs recherches ou faire des recherches à leur place.					
<b>Apparence du personnel</b>	Tenue professionnelle appropriée.	Aucun costume de travail uniforme, mais tenue de ville professionnelle pour le titre d'emploi.					
	Identification du personnel	Le personnel n'est pas clairement identifié avec son nom et son poste.					

Étape 5 : TROUVER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Classement</b>	Système de classement assurant un recherche facile et rapide.	Classement par sujet et thèmes qui facilite la recherche. Le classement par étage permet de regrouper les sujets connexes ensembles et accélérer les recherches.					
<b>Accès facile aux documents</b>	Documents disposés de façon à assurer un accès facile et rapide pour tous.	La disposition des étagères et la disposition des documents dans les étagères permet d'avoir accès à la presque totalité des documents à portée de main.					
<b>Accès au personnel</b>	Emplacement adéquat des postes de travail.	Les postes de travail sont centraux sur chacun des étages, à la sortie des ascenseurs.					
	Personnel en nombre suffisant.	Le personnel d'aide à la recherche permet d'avoir accès à de l'aide rapidement, même lorsque les bibliothécaires sont occupés.					
<b>Signalisation</b>	Thèmes bien identifiés par étage.	Les thèmes de chacun des étages ne sont pas toujours clairement identifiés sur place, car l'identification se fait au travers de plusieurs autres panneaux d'affichage.					
	Sections identifiées clairement.	Les sections et le contenu des étagères sont identifiés à l'aide de feuilles insérées dans des pochettes de plastique. Ce système est bon, lorsque c'est bien fait, mais permet peu de latitude du point de vue visuel. Donc les usagers ne peuvent pas toujours se diriger vers une section rapidement et facilement.  Dans la section des nouveautés, les sujets sont mal identifiés et le contenu des étagères est identifié au moyen de feuilles déposées sur les étagères ou collées de biais sur celles-ci.					

Étape 5 : TROUVER (SUITE)							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Aménagement</b>	Aménagement des étagères et meubles de présentation facilitant la circulation.	La circulation est fluide et réfléchie partout sur les étages. L'aménagement d'allées centrales et périphériques autour des étagères permet une circulation libre, tout en créant des espaces de travail intéressants.					
<b>Prestation de service</b>	Qualité de l'aide reçue lors de la recherche.	Le personnel détient les outils nécessaires à leur poste de travail pour répondre adéquatement aux demandes, mais les clients doivent se présenter au comptoir pour obtenir de l'aide directe. Le service de question en ligne n'est pas adapté aux clients sur place.					

Étape 6 : CONSULTER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Facilité d'accès des espaces</b>	Espaces de lecture et de travail localisés de façon à assurer un accès rapide dans toutes les sections.	La localisation en périphérie des rayons de documents et près des comptoirs d'accueil sur les étages est adéquate. La localisation assure également une quiétude des lieux.					
<b>Disponibilité des espaces</b>	Espaces de consultation et de travail accessibles en nombre suffisant.	Bonne disponibilité en général, mais les espaces avec électricité et tables de travail se remplissent en premier, ce qui laisse libre, les espaces les moins équipés.					
<b>Aménagement des espaces</b>	Espaces de consultation et de travail adaptés et équipés.	Plusieurs espaces de lecture ne sont pas munis de prises électriques pour la recharge des appareils.  Certains espaces au rez-de-chaussée sont mal adaptés (tables trop basses pour le travail et non confortables pour la lecture).					
	Intimité assurée pour chaque usager.	Les espaces de travail avec bureau sont rapprochés, ce qui est plus problématique pour la confidentialité du travail de chacun.					
	Grandeur suffisante des espaces.	La grandeur des espaces de lecture est adéquate. La grandeur des espaces de travail est généralement adéquate.					
<b>Esthétisme</b>	Qualité du décor et du design des espaces	Le design varié des espaces de travail est intéressant. Les espaces sont bien intégrés dans le décor et créent une ambiance chaleureuse.					
<b>Informations sur l'utilisation</b>	Qualité de la documentation et consignes aux postes d'écoute de films et de musique.	Pour les espaces de visionnement, les consignes sont claires et adaptées.					

Étape 7 : EMPRUNTER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Modes d'emprunt</b>	Possibilité d'emprunter ou de réserver un document de différentes méthodes.	Les modes d'emprunt via les bornes en libre-service, au comptoir, ainsi qu'en ligne sont adaptés aux besoins de tous les usagers.					
<b>Rapidité d'emprunt</b>	Efficacité des méthodes d'emprunt de document.	Les bornes en libre-service sont en quantité suffisante et très rapides.					
<b>Comptes d'utilisateur</b>	Facilité d'accès aux informations dans le compte d'utilisateur lors de l'emprunt.	L'accès au compte est rapide et complet via les bornes en libre-service. La consultation est rapide. Un reçu est émis.					
<b>Signalisation</b>	Bornes et comptoirs d'emprunt bien situés et identifiés.	Les bornes en libre-service sont plus difficiles à trouver sur les étages, tandis qu'au rez-de-chaussée, les bornes et le comptoir sont bien identifiés.					
<b>Aménagement</b>	Bornes et comptoirs aménagés de façon à gérer les files d'attente.	L'espace pour les files d'attente sont suffisantes. Les bornes sont ergonomiques et situées à différentes hauteurs pour l'ensemble des usagers.					
<b>Bornes en libre-service</b>	Facilité d'utilisation des bornes via des instructions claires.	Les instructions affichées à l'écran sont claires et faciles à suivre.					
<b>Soutien</b>	Disponibilité du personnel pour obtenir de l'aide.	Les usagers doivent se rendre aux comptoir d'aide de chacun des étages pour obtenir de l'aide. Au rez-de-chaussée, ceci nécessite de refaire la file d'attente pour le comptoir de service.					

Étape 8 : UTILISER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Gestion des comptes d'utilisateurs</b>	Facilité d'accès à distance au compte par les usagers.	Le compte est facilement accessible via le site Internet, mais aucun lien n'est ajouté aux courriels pour accéder directement à la page d'identification du compte.					
	Facilité de gestion du compte par les usagers.	La gestion du compte est facile et intuitive en général. Les menus sont peu visuels, mais efficaces.					
<b>Réponses aux questions</b>	Possibilité d'avoir accès rapidement au personnel via différents moyens.	Le personnel est disponible à chaque étage au comptoir principal. En ligne, il est possible de poser une question en ligne, mais le chemin à parcourir sur le site est long et l'outil est relativement difficile à atteindre.					
<b>État des documents</b>	Qualité générale des documents offerts (aspect physique).	Les documents sont en très bon état.					
<b>Règlements d'emprunt</b>	Règlements d'emprunt permettant une utilisation peu contraignante.	Les règlements permettent une grande souplesse aux usagers.					
	Règlements disponibles facilement sur place et en ligne	Les règlements d'emprunt sont disponibles sur place dans un feuillet et en ligne. Ils sont clairement rédigés.					

Étape 9 : RETOURNER							
Composantes du processus	Description	Notes/ commentaires	Évaluation				
			À revoir	Faible	Moyen	Bien	Excellent
<b>Bornes de retour</b>	Rapidité et efficacité des bornes de retour	Le processus de retour et les informations disponibles facilitent grandement le retour des documents.					
	Localisation adéquate des bornes de retour.	Les bornes sont situées de façon optimales dans la portique d'entrée.					
<b>Gestion du compte</b>	Facilité de gestion des documents empruntés via le compte.	L'accès au compte pour la gestion des documents est facile. La méthode de gestion des documents est intuitive et claire.					
<b>Méthodes de renouvellement</b>	Disponibilité de différentes méthodes de renouvellement.	Les documents peuvent être renouvelés directement en ligne , sur place ou par téléphone, ce qui offre une grande latitude aux usagers.					
	Rapidité du renouvellement via le compte d'utilisateur.	Processus très efficace via le compte. L'information en lien avec le renouvellement se trouve rapidement.					
	Suivi auprès des usagers.	Les courriels d'alertes pour le renouvellement facilitent la gestion des documents pour les usagers, en plus d'offrir un service complémentaire apprécié.					
<b>Signalisation</b>	Signalisation permettant un accès rapide.	Par leur localisation, les bornes de retour ont peu besoin d'une signalisation importante pour les retrouver.					
<b>Aménagement</b>	Qualité de l'aménagement et du design des bornes de retour.	L'aménagement des bornes est ergonomique. Le design intégrant les convoyeurs est attrayant.					
<b>Prestation de service</b>	Disponibilité du personnel pour obtenir de l'aide.	La localisation des bornes fait en sorte que les usagers qui auraient besoin d'aide doivent se déplacer jusque dans la grande bibliothèque. Des boutons d'aide sont cependant disponibles dans les bornes et les usagers peuvent se rendre au comptoir de service pour effectuer les retours.					