

BAARD

BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

GRANDE BIBLIOTHÈQUE

Observer les usagers pour mieux les servir

Chloé Baril et Rémy Marcotte

Directrice et chef de service, Direction de l'accueil et du prêt
Grande Bibliothèque

*Bibliothèque
et Archives
nationales*

Québec 

Plan de la présentation

1. Que voulez-vous savoir?
2. Qu'avez-vous déjà en main?
3. Quelques outils d'évaluation traditionnels
4. Quelques « moyens du bord »
5. Que faire de tout ça?

Que voulez-vous savoir?

Avant d'entamer un nouvel exercice d'évaluation

- Définir le besoin d'information (Quoi?)
- Déterminer l'objectif poursuivi (Pourquoi?)
- Déterminer le public cible (Qui?)

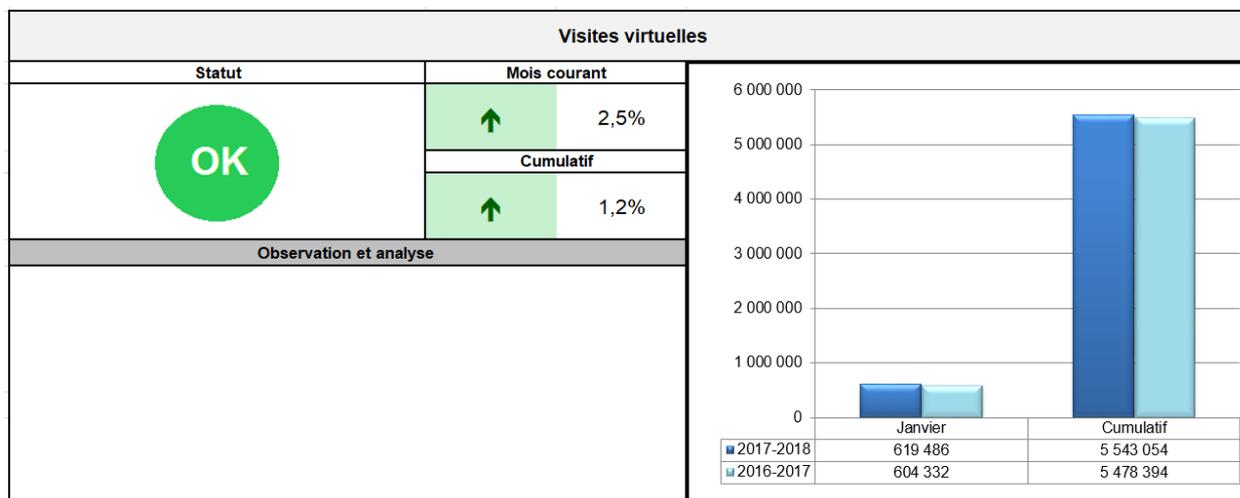
Qu'avez-vous déjà en main?

Quelques indicateurs classiques

- Nombre d'abonnements
- Nombre de visites
- Nombre de documents empruntés
- Nombre de documents consultés sur place
- Nombre de participations aux activités
- Nombre de demandes de renseignement et d'information

Qu'avez-vous déjà en main?

Tableau de bord



Légende

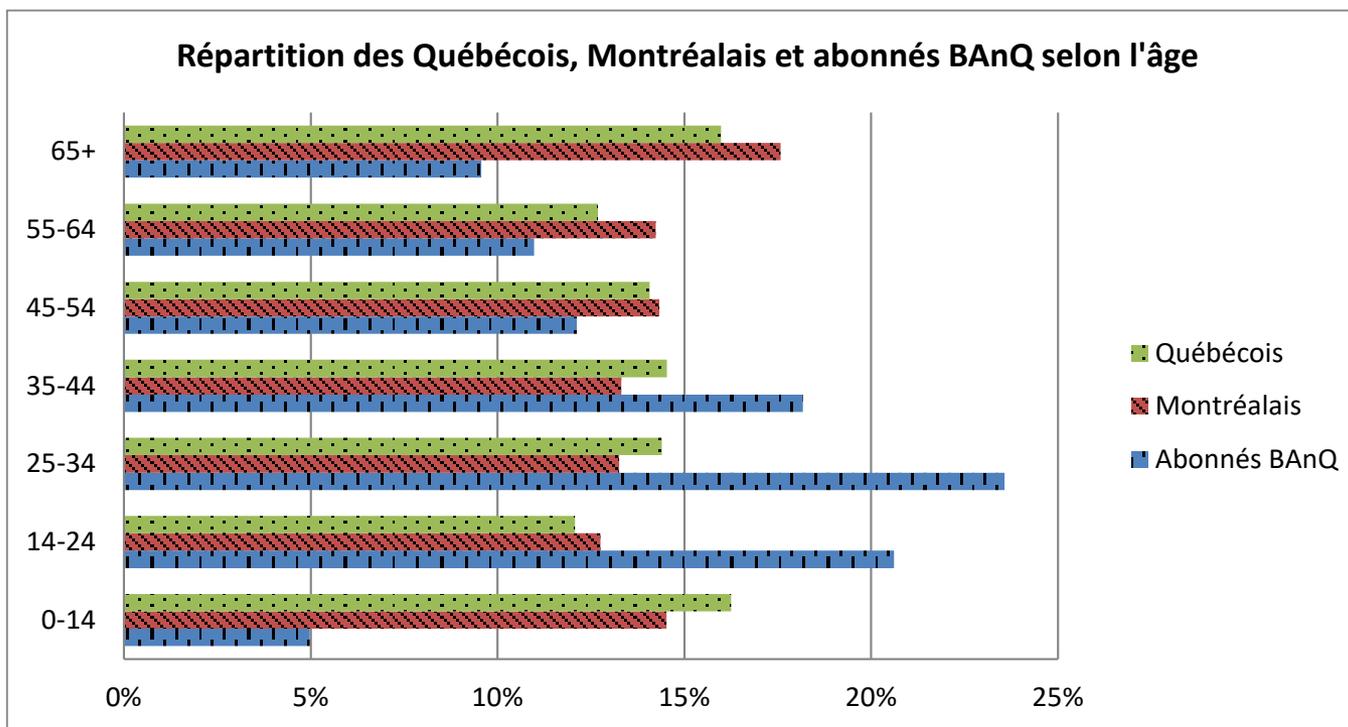
OK indicateur correct

! indicateur à surveiller

X indicateur critique

Qu'avez-vous déjà en main?

Données démographiques des abonnés

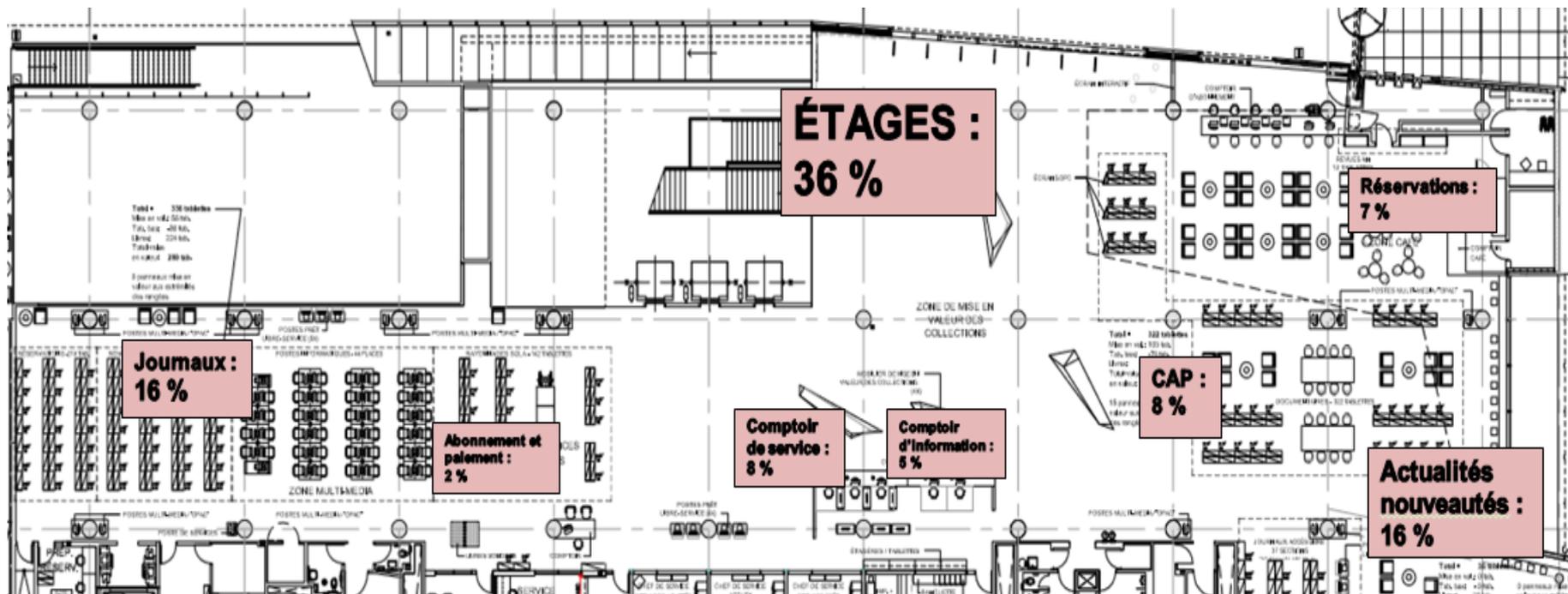


Quelques outils d'évaluation traditionnels

- Sondages
- Clients mystères
- Groupes (discussion, cocréation, codéveloppement)

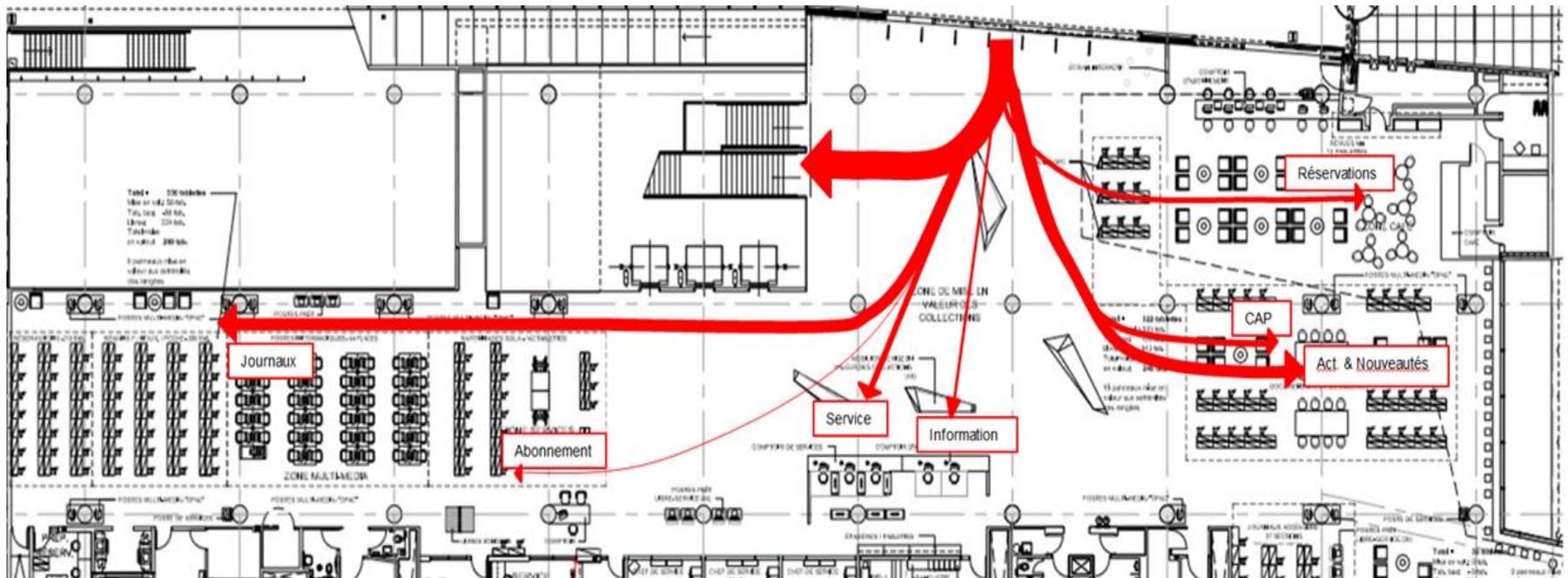
Quelques « moyens du bord »

Observation de flux



Quelques « moyens du bord »

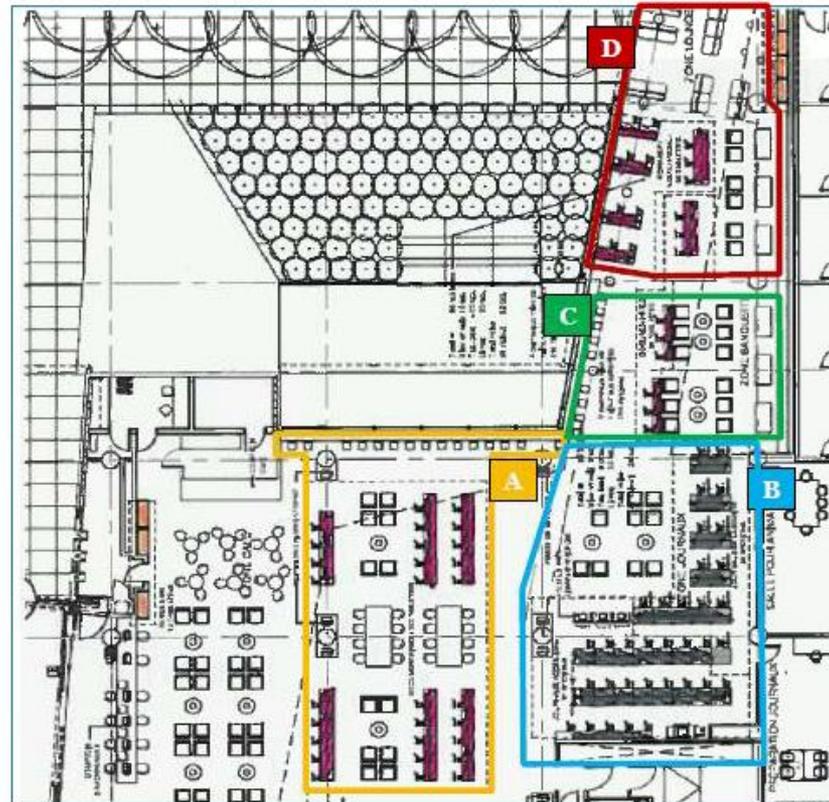
Observation de flux



Quelques « moyens du bord »

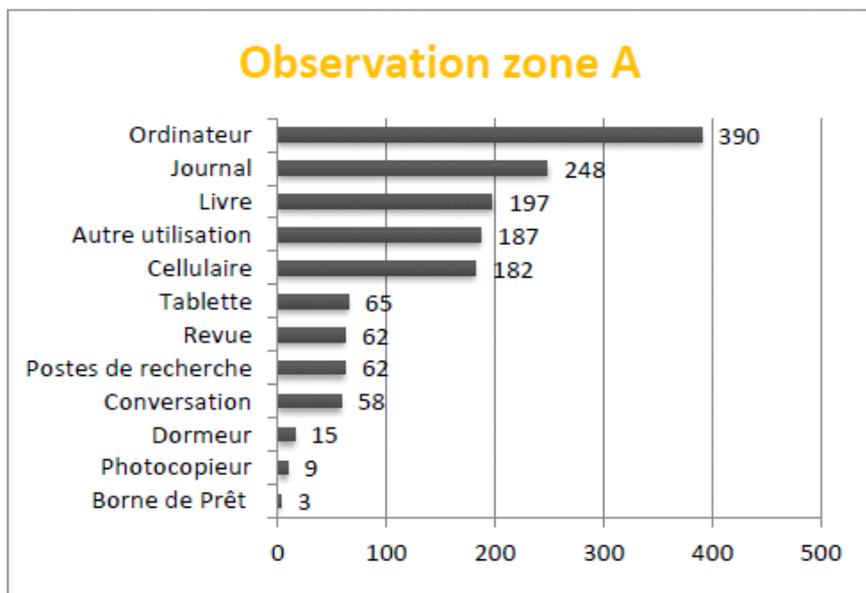
Observation de l'utilisation

A : Zone lecture B : Zone Journaux C : Zone lecture 2 D : Zone revues

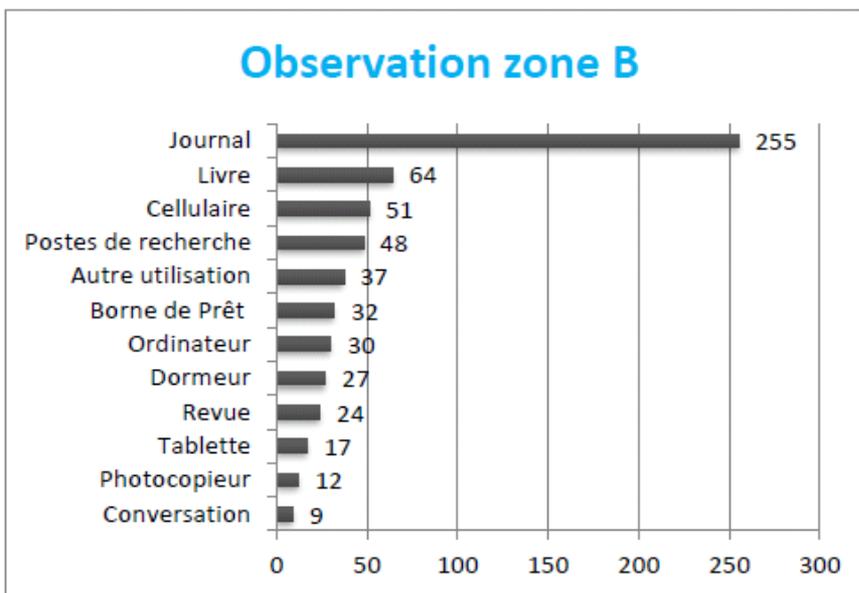


Quelques « moyens du bord »

Observation de l'utilisation



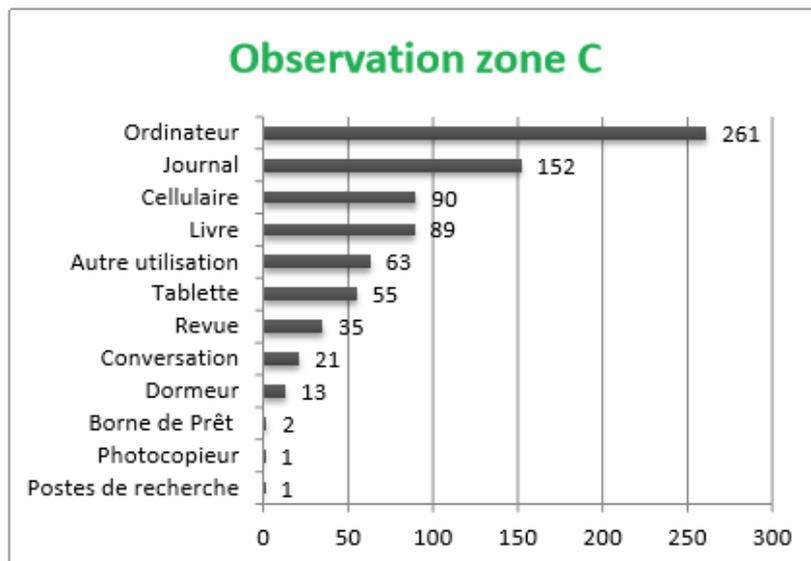
Graphique 1 : Observation zone A



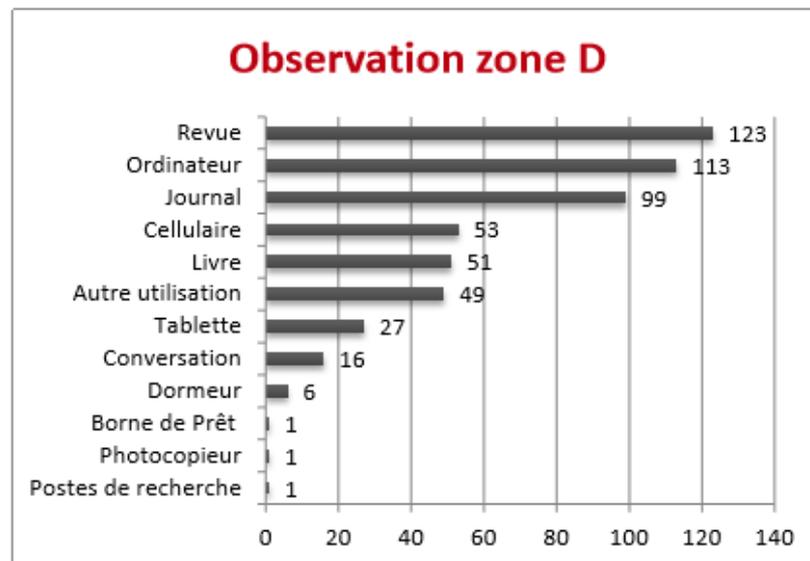
Graphique 2 : Observation zone B

Quelques « moyens du bord »

Observation de l'utilisation



Graphique 3 : Observation zone C



Graphique 4 : Observation zone D

Quelques « moyens du bord »

Questions à la volée

« Vous permettez que je vous pose une question sur un de nos services? »

- En présentiel (individuel ou à un groupe d'utilisateur)
- Au téléphone, sur le site web ou sur les réseaux sociaux

Que faire de tout ça?

Analyse des résultats

1. Joindre les données qui se répondent ou se recoupent
2. Se concentrer sur quelques (3-4) éléments chocs qui ressortent

Recommandations en lien avec l'objectif initial

Tests des solutions proposées

Implantations



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 