

BAnQ

BIBLIOTHÈQUE
ET ARCHIVES
NATIONALES
DU QUÉBEC

Journée professionnelle de BAnQ – 22 mars 2019

Évolution de l'expérience utilisateur à la Grande Bibliothèque

Danielle Chagnon
Directrice générale de la Grande Bibliothèque

*Bibliothèque
et Archives
nationales*

Québec 

Sommaire

- Un peu d'histoire
- Mesures structurantes
- Évaluer la satisfaction
- Plus près de l'expérience utilisateur
- En cours et à venir



Un peu d'histoire

2005

Pivotal

Lors de son ouverture, la Grande Bibliothèque était l'une des premières bibliothèques à se doter d'un outil de gestion de la relation client.

The screenshot displays the Pivotal CRM interface for a customer profile. The window title is 'Individus: Laecture, Enfant +1(514)873-1100 - Pivotal CRM - CDC Smart Client Framework'. The interface includes a menu bar with 'Fichier', 'Affichage', 'Raccourcis', 'Outils', and 'Aide'. Below the menu is a navigation bar with tabs: 'Abonnements', 'Demandes', 'Avis', 'Base de connaissances', 'Individus', 'Collectivités', 'Reproduction', 'Configuration', and 'Calypso'. A search bar is located on the right with the text 'Rechercher Tout'. The main content area is divided into several sections:

- Information sur l'individu:** A table with fields for 'Prénom' (Enfant), 'Nom' (Laecture), 'Titre' (M.), and 'Type d'individu' (Abonné). Below this are fields for 'No du Client' (00846037), 'Solde PMV' (1.00\$), 'Date de Naissance' (2010-05-01), and 'Age' (8). An 'Abonner' button is present.
- Abonnement Technicien:** A section with a 'Contact Inactif' checkbox and 'Doublons' and 'Dedbloquer' buttons.
- Lien avec Collectivité:** Fields for 'Collectivité', 'Service', and 'Sigle'.
- Communication:** Fields for 'Téléphone résidence' (+1(514)873-1100), 'Mobile', 'Télécopieur', 'Téléphone travail', 'Ext.', 'Courriel', and 'Courriel Valide'. A 'Modifier' button is also present.
- Commentaires:** A large text area for notes.
- Adresse:** Fields for 'Adresse' (475 boul de Maisonneuve E), 'Ville' (Montréal), 'Province' (QC), 'Pays' (Canada), and 'Code postal' (H2L 5C4).

At the bottom of the form are buttons for 'Enregistrer', 'Appliquer', 'Actualiser', and 'Annuler'. The status bar at the very bottom shows '0 Messages', 'Utilisateur', and 'Environnement'.

Un peu d'histoire

Client, usager, utilisateur?

- Direction des services à la **clientèle**
- Centre de relations **clients** (CRC)
- Carte d'abonné (numéro de **client**)



Mesures structurantes

Déclaration de services aux citoyens

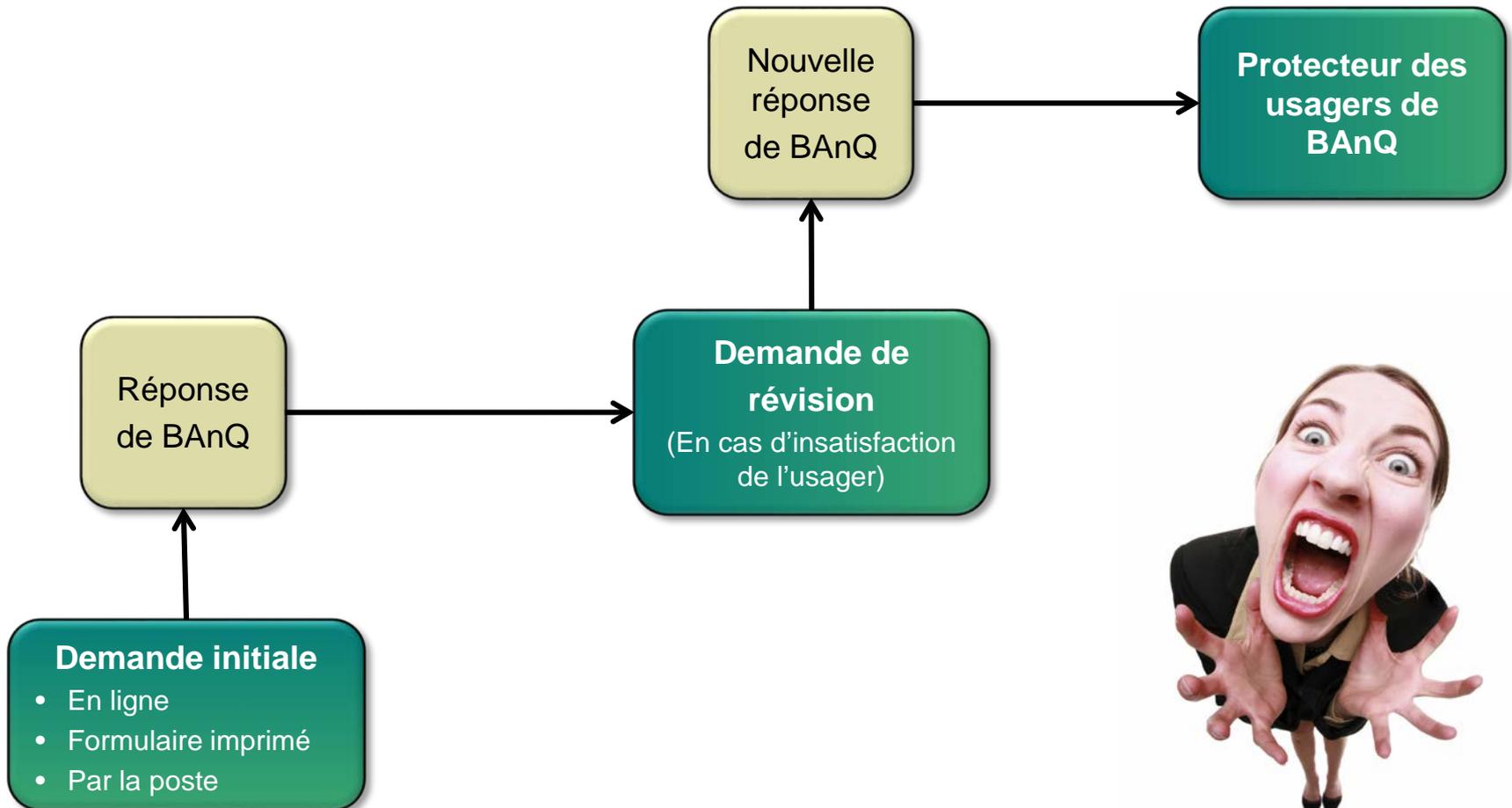
Comités consultatifs

- Comité des usagers (présence au CA)
- Comité consultatif sur les services aux personnes handicapées
- Comité consultatif sur les services aux nouveaux arrivants et aux communautés culturelles
- Conseil des jeunes

Protecteur des usagers

Mesures structurantes

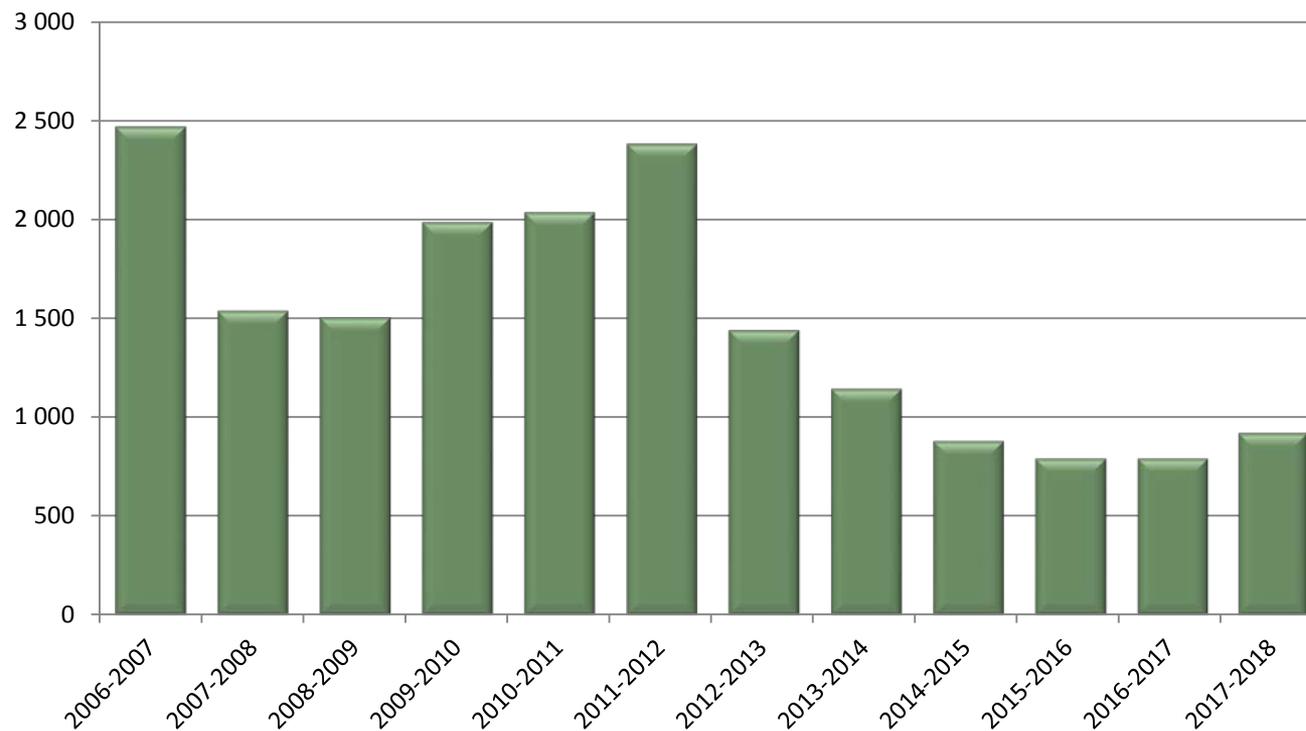
Gestion des plaintes et commentaires



Mesures structurantes

Plaintes et commentaires

**Nombre de plaintes reçues
à la Grande Bibliothèque depuis 2006**



Mesures structurantes

Formation

2017

Innovation

- Initiation à la culture de l'innovation dans le secteur public : ses paramètres, ses effets, ses embûches
- Formation offerte aux gestionnaires

2019

Intégrer la pensée design et l'expérience utilisateur (UX) en bibliothèque

Approche client

- Formation donnée à tous les nouveaux employés surnuméraires lors de leur embauche

Mesures structurantes

Projets Lean Six Sigma

1. Retrait massif de documents
2. Gestion de l'encaisse à la Grande Bibliothèque
3. Gestion des remplacements
4. Remise en rayons des documents
5. Demandes de documents en magasin
6. Traitement des documents adaptés
7. Demandes de participation à des formations et congrès

Mesures structurantes

Traitement documentaire des livres sonores adaptés

Délai moyen entre la réception des documents sonores et leur mise en disponibilité

- Avant le processus : 151 jours
- Après le processus : 25 jours

Avant



Après



Évaluer la satisfaction

2008

Évaluation des services d'information et de référence

- Services offerts en personne à la Grande Bibliothèque et à distance

2009

Perceptions et satisfaction des Québécois à l'égard des bibliothèques

2010

Sondage sur les besoins des personnes handicapées en matière de collections et de services de bibliothèque

Évaluer la satisfaction

2012

2013

2014

Sondage sur le service de référence à la Grande Bibliothèque

Objectif : évaluer l'adéquation entre la perception du personnel et celle de l'utilisateur en lien avec un service rendu.

- Un questionnaire est imprimé sur deux parties détachables et numérotées, l'une destinée au bibliothécaire et l'autre à l'utilisateur.
- Les bibliothécaires répondent aux mêmes questions que l'utilisateur, et cela, pour une même interaction.
- Un numéro (identique) est apposé sur les deux parties, ce qui permet de les rassembler et ainsi de comparer les résultats des deux côtés du comptoir.
- Inspiré par une initiative américaine : Wisconsin Ohio Reference Evaluation Program (WOREP).

Questionnaire sur les demandes d'information
Section du bibliothécaire – N° 1234

• Veuillez remplir ce questionnaire et le faire passer à tous les usagers qui font une demande d'information, soit :
- dans le cas d'une demande d'information simple (recherche au catalogue ou dans une base de données pour récupérer un document connu);
- 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 de 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.

• Si le souhaité, 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 contexte des files d'attente : 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 éléments suivants :

	Tès satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait	Tès 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'utilisateur – N° 1234

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 :

	Tès satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Insatisfait	Tès 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.

DOP-20-12

Évaluer la satisfaction

2014

Services et aménagement du rez-de-chaussée

Étude réalisée auprès des usagers de la Grande Bibliothèque dans le cadre de la planification du réaménagement des espaces du rez-de-chaussée



Évaluer la satisfaction

2016

Service québécois de traitement documentaire (SQTD)

Objectif : mesurer le degré de satisfaction des utilisateurs à l'égard du service et connaître leurs besoins pour la planification des développements à venir.

Services aux milieux documentaires

Objectif : mesurer la satisfaction des bibliothèques à l'égard des services qui leur sont offerts par les Services aux milieux documentaires de BAnQ et connaître leurs différents besoins en ressources et services.

Évaluer la satisfaction

2017

Profil du public actuel et potentiel de BAnQ

Sondage Web réalisé auprès des usagers et non-usagers de BAnQ afin de connaître :

- la notoriété de BAnQ et des services offerts
- les perceptions à l'égard de BAnQ
- le profil des usagers des différents établissements
- les habitudes des usagers des établissements de BAnQ
- la satisfaction quant à l'offre actuelle et les pistes d'amélioration
- l'intérêt à l'égard de nouveaux services
- les raisons de ne pas visiter des établissements de BAnQ chez les non-usagers



Plus près de l'expérience utilisateur

2016

BAnQ Saint-Sulpice

- Ateliers de conception participative avec :
 - les Amis de BAnQ et le personnel des bibliothèques de la Ville de Montréal;
 - des jeunes de 13 à 16 ans;
 - des représentants d'organismes sociocommunautaires et de bibliothèques ainsi que des experts en haute technologie.
- Plateforme temporaire sur le portail de BAnQ pour donner l'occasion à l'ensemble de la population québécoise de transmettre ses commentaires.
- Journée d'étude sur les adolescents
- Conseil des jeunes

Plus près de l'expérience utilisateur

2017

La Serre

Organisation d'entretiens particuliers avec les usagers et ateliers de cocréation pour connaître leurs habitudes numériques, leurs besoins et leurs attentes afin d'arrimer la future programmation de cet espace à leurs besoins.



2017

Réinvention de l'Espace Jeunes

Démarche participative : séances de remue-méninges avec les employés, groupes de réflexion avec des usagers et des non-usagers, boîtes à suggestions, périodes d'observation dans les espaces publics, etc.

Plus près de l'expérience utilisateur

2017

Diagnostic de l'expérience client

Production d'un rapport basé sur l'analyse de deux aspects :

- Service de base

Recherche documentaire, emprunt et retour de documents

- Services bonifiant l'expérience

Restauration, conférences, aires de détente et de lecture, aires de travail, visionnement de films sur place, écoute de musique sur place

Plus près de l'expérience utilisateur

2019

Sondage sur les habitudes numériques des usagers (portail)

- Objectif : Déterminer ce qu'il faut offrir aux usagers sur le portail pour répondre à leurs besoins.

Étude ClimaS (UQAM)

- Perception des **employés** par rapport au climat de travail au sein de leur bibliothèque
- Opinion des **usagers** au sujet du service reçu à la Grande Bibliothèque



En cours et à venir

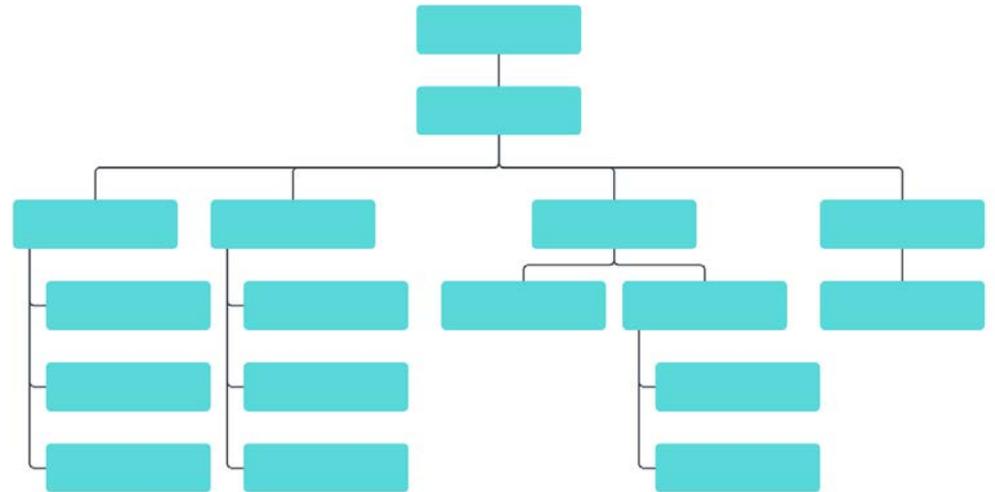
- Indicateurs de qualité
- Mesures d'impact
- Cadre de référence – expérience usager
- Formation de tout le personnel



En guise de conclusion

Les défis

- Travailler en vase clos
- C'est moi, l'expert!
- Un pour tous, tous pour un
- Et pourquoi tout ça?



A large white circle is centered on a light blue background. Inside the circle, there is a dense collection of colorful confetti pieces in various shapes and sizes, including rectangles, squares, and curved strips. The colors include red, blue, green, yellow, orange, and pink. In the center of the circle, the text "Merci de votre attention!" is written in a bold, black, sans-serif font.

**Merci de votre
attention!**