

Compte rendu du focus groupe

Thème abordé et définition : diversification des clientèles

Date du focus groupe : 19 décembre 2017

Nombre de participants : 15

Responsable (s) du focus groupe : Susanne Brillant et Myriam Dupont

Question 1 (1 de 3)

Quels sont les besoins prioritaires des différentes clientèles desservies par la BUL?



- Accès :
 - . heures d'ouverture étendues ou accès 24h à tout le monde
 - . accès physique (poussettes, fauteuils roulants, etc.)
 - . accès aux ressources électroniques par le biais du réseau sans fil partout à la Bibliothèque
 - . accès aux ordinateurs
- Services à distance :
 - . professeurs (services personnalisés, ex.: utilisation Corpus^{UL}, bases de données, etc.)
- Assouplir les règles

Question 1 (2 de 3)

Quels sont les besoins prioritaires des différentes clientèles desservies par la BUL?



- Utilisation sur place :
 - . fils des postes informatiques adaptés
 - . mieux adapter les postes pour les fauteuils roulants
 - . locaux pour travaux de 2 personnes ou salles de travail en équipe
 - . espaces silencieux de travail
 - . signalisation améliorée
 - . espace-café
 - . exploiter la didacthèque (ateliers thématiques, lire et faire lire, heure du conte)

Question 1 (3 de 3)

Quels sont les besoins prioritaires des différentes clientèles desservies par la BUL?



- Services sur place:
 - . cours de bureautique
 - . communiquer en anglais au besoin
 - . accompagnement technique/physique
 - . services d'aide à la recherche (chercher, cote, etc.)
 - . soutien informatique
 - . formation de base sur utilisation d'un ordinateur pour étudiants internationaux et personnes âgées
 - . renforcer l'esprit communautaire (conférences, expositions)

Question 2 (1 de 3)

Comment la BUL pourrait-elle modifier ses services actuels pour mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles?



- Accès :
 - . accès à la BUL par un nouvel ascenseur panoramique visible
 - . étendre les services informatiques selon les heures d'ouverture
 - . heures d'ouverture de la BUL
- Utilisation sur place :
 - . améliorer l'accueil (organiser la disposition pour des services, rendre l'accueil plus chaleureux, plus moderne et plus clair)
 - . signalisation

Question 2 (2 de 3)

Comment la BUL pourrait-elle modifier ses services actuels pour mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles?



- Services sur place :
 - . ajouter une formation de mise à niveau en informatique (utilisation d'un ordinateur, d'une tablette, etc.)
 - . faire un suivi du matériel et des équipements après leur utilisation (ex. : Skype mobile, salles de travail d'équipe, etc.)
 - . ajouter du personnel dans l'équipe des services nomades dans les périodes de pointe
 - . formations documentaires ouvertes aux nouveaux arrivants + internationaux
 - . tutorat pour les nouveaux étudiants (par les commis et les techniciens)
 - . parrainage (jumeler les étudiants internationaux pour mieux les intégrer à la BUL)
- Services à distance :
 - . améliorer le prêt et le PEB (rapide, retour facile à la Amazon)

Question 2 (3 de 3)

Comment la BUL pourrait-elle modifier ses services actuels pour mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles?



- Assouplir les règles
- Communication/promotion :
 - . mieux communiquer l'offre de service
- Site Web :
 - . moderniser le site Web (vidéos HTML5)
 - . rendre le site Web entier en « mobile responsive » (pour les appareils mobiles)

Question 3 (1 de 3)

Quels nouveaux services la BUL pourrait-elle implanter pour mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles?



- Utilisation sur place :
 - . pouvoir géolocaliser les documents
 - . salle de divertissement (casse-tête/jeux vidéos/coloriage) et détente / café bistro
 - . stations de sieste
 - . salle d'échanges (repas, échanges, frigo et micro-ondes)
 - . mobilier mobile
 - . vélo stationnaire
 - . locaux de créativité
 - . espace zen-BUL (méditation, yoga, etc.)
 - . tableau tactile interactif (sur tous les étages, info sur emplacement des documents et des services)

Question 3 (2 de 3)

Quels nouveaux services la BUL pourrait-elle implanter pour mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles?



- Services sur place :
 - . prêt d'ordinateurs ou tablettes
 - . halte-garderie
 - . série de conférences « idées fructueuses » pour tous (sujets généraux, mise en valeur de la carrière d'une personne)
 - . avoir une personne à l'accueil comme aux journées d'accueil
 - . formation sur les ordinateurs et autres
 - . présentations orales et écrites (soutien pour PowerPoint et autres logiciels)
 - . cibler des activités pour la clientèle du 3^e âge (dîner-causerie)

Question 3 (3 de 3)

Quels nouveaux services la BUL pourrait-elle implanter pour mieux répondre aux besoins de ses différentes clientèles?



- Services à distance :
 - . capsule pour ressources et services dispo pour étudiants internationaux

Compilation des sélections individuelles (1 de 4)

Les idées les plus prometteuses

LES « MUST » (idées à faire absolument)	LES « WOW » (idées qui font rêver)	LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)
<p>8x - Accès facile à la Bibliothèque et au premier étage d'aide (pour poussettes, chaises roulantes, etc. : rampes, ascenseurs (panoramique?))</p> <p>3x - Revoir et garder à jour la signalisation;</p> <p>2x - Espace de travail groupes + individuel + en équipe (Deux et plus).</p> <p>2x - Cours de bureautique;</p> <p>2x - Faciliter le prêt (prêt et PEB) à distance par la poste pour les étudiants à distance.</p> <p>2x - Capsule pour ress. et services pour étudiants internationaux et autres étudiants;</p>	<p>7x - Espace-café;</p> <p>3x - Salle de divertissement, de détente, de rencontres.</p> <p>3x - Tableau interactif tactile partout sur les étages informant l'emplacement des documents permettant de mieux se trouver dans les espaces (services et documentation).</p> <p>2x - Série de conférences grand public de type Idées fructueuses ou autres</p> <p>2x - Meilleur accès : Ascenseur panoramique dès l'entrée (min étage 0 à 1), etc.</p>	<p>4x – Augmenter les heures d'ouverture ou l'accès sans services (avec carte, 24 h / 24, période prolongée pour les étudiants sans exiger de frais);</p> <p>3x - Renforcer l'esprit communautaire (conférences, expositions, etc.)</p> <p>3x - Assouplir les règles de la Bibliothèque.</p> <p>2x - Mini-conférences pour mettre en valeur la carrière d'une personne retraitée (chercheur, professeur, etc.).</p> <p>Série de conférences « Idées fructueuses » pour usagers</p> <p>Espace-café</p>

Compilation des sélections individuelles (2 de 4)

Les idées les plus prometteuses

LES « MUST » (idées à faire absolument)	LES « WOW » (idées qui font rêver)	LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)
<p>Cibler des activités pour la clientèle du 3^e âge.</p> <p>Bicyclettes stationnaires et écran pour étudier en bougeant;</p> <p>Espace lunch et « bon café » pour tous;</p> <p>Espace zen méditations guidées, exercices de yoga.</p> <p>Prêt ordinateur / tablette.</p> <p>Amélioration du site Web pour l'abolition du FlashPlayer ainsi que Silverlight. Optimiser pour du HTML5;</p>	<p>Offre de service (tutorat) pour les nouveaux étudiants + étudiants étrangers.</p> <p>Espace individuel avec ordinateur + logiciels</p> <p>Halte-garderie;</p> <p>Machines à café.</p> <p>Espace zen;</p> <p>Salle de pratique de présentation orale + espace créativité pour recevoir des projets.</p> <p>Pouvoir géolocaliser les documents;</p> <p>Réaménagement Bibliothèque</p>	<p>Signalisation plus claire pour trouver les documents et les services.</p> <p>Fils des postes informatiques adaptés + long; mieux adapter les postes aux fauteuils roulants;</p> <p>Locaux pour travaux d'équipe de 2 ou salle de travail en équipe.</p> <p>Ajouter une formation de mise à niveau pour les étudiants désirant l'avoir.</p> <p>Ajouter à l'équipe des services nomades, dans des périodes de pointe, des employés pour aller au-devant des usagers.</p>

Compilation des sélections individuelles (3 de 4)

Les idées les plus prometteuses

LES « MUST » (idées à faire absolument)	LES « WOW » (idées qui font rêver)	LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)
<p>Rendre le site Web de la BUL en entier et ses moteurs de recherche en version pour les appareils mobiles.</p> <p>Avoir un meilleur accès au réseau sans fil partout dans la BUL;</p> <p>Améliorer l'accueil à la BUL afin de la rendre plus chaleureuse.</p> <p>Améliorer le système de réservation des équipements informatiques.</p> <p>Formation doc. ou aux étudiants internationaux.</p>		<p>Formation de base pour les étudiants / autres sur les équipements informatiques (utilisation iPad / portable, etc.).</p> <p>Renforcer le pôle culturel & communautaire du campus en élaborant une programmation d'activités pour toutes clientèles qui utilisent nos infrastructures;</p> <p>Renforcer et mettre en valeur le corps professionnel de toute la Bibliothèque sur le site avec photos, descriptions de fonction et responsabilités.</p>

Compilation des sélections individuelles (4 de 4)

Les idées les plus prometteuses

LES « MUST » (idées à faire absolument)	LES « WOW » (idées qui font rêver)	LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)
<p>Parrainages : jumeler les étudiants internationaux pour mieux les intégrer à la Bibliothèque. Jumeler avec des étudiants du même secteur / discipline qui connaissent bien les ressources et services de la Bibliothèque.</p> <p>Offrir une formation de base en informatique (utilisation ordinateur, portable, tablette, etc.) surtout aux étudiants étrangers + personnes du 3^e étage;</p> <p>Créer des comités pour chapeauter ses idées, activités et projets parmi les volontaires dans le personnel.</p>		