

# Planification stratégique 2018-2022



**Démarche de consultation**

*Rencontre d'échanges sur  
l'expérience usager*

Le 10 janvier 2018

▶ [bibl.ulaval.ca](http://bibl.ulaval.ca)

# Rencontre d'échanges

## Bilan

- Définition du thème:

Expérience globale vécue par l'utilisateur dans l'ensemble de ses interactions avec la Bibliothèque : site Web, moteurs de recherche, bases de données, communications, aide aux usagers, accessibilité, espaces et bâtiment, personnel, signalétique, aménagement, collections, activités culturelles, formations, équipements, etc.

- Tendances et bonnes pratiques:

Évaluation régulière des services  
Nouveaux postes de bibliothécaires  
Consultation des usagers

# Rencontre d'échanges

## Bilan

Date de l'activité: 10 janvier 2018

Nombre de participants: 21

Responsables du focus groupe: Julie Gauthier, Gaston Quirion et Annie Turner

# Rencontre d'échanges

## Thème : questions

Comment rendre l'expérience usager mémorable à la Bibliothèque de l'Université Laval ?

NOTRE PRÉSENT

### Forces

Que fait-on de bien actuellement en matière d'expérience usager à la Bibliothèque ?  
Qu'est-ce qui nous distingue en ce qui concerne l'expérience usager ?



### Opportunités

Comment pouvons-nous sortir des sentiers battus ?  
Quelles sont les nouvelles possibilités que nous n'avons pas encore envisagées en ce qui a trait à l'expérience usager ?

NOTRE FUTUR

### Aspirations

Que pouvons-nous faire dès maintenant pour faire une différence en ce qui concerne l'expérience usager ?  
Si vous en aviez la possibilité, quelles actions prioritaires poseriez-vous pour bonifier l'expérience usager ?

### Résultats

Dans 24 mois, qu'est-ce qui va nous permettre de dire qu'on a réussi à rendre l'expérience usager mémorable ?  
Quel sera le top 5 des caractéristiques d'une expérience usager mémorable ?



## Compte rendu de la rencontre

### Espaces:

Située idéalement au cœur d'un campus exceptionnel, la Bibliothèque offre des locaux adaptés aux besoins diversifiés de la clientèle. Qu'il s'agisse des grands espaces aux 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> étages, de la salle silencieuse ou encore des salles de travail individuel et en équipe du Bonenfant, les étudiants apprécient les espaces réaménagés mis à leur disposition pour l'étude ou le travail d'équipe.

### Collections:

La BUL met à la disposition des usagers une grande diversité de ressources facilement accessibles sur place ou en ligne. L'accent mis sur le développement d'une collection francophone d'ouvrages généraux, spécialisés et de livres rares permet de répondre aux besoins des usagers de la région. L'offre de documentation en ligne permet quant à elle de faciliter les études à distance.

### Personnel:

Les employés de la BUL aiment les usagers et ont à cœur de leur offrir un accueil, des interactions et des services d'accompagnement de qualité. Qu'ils travaillent à l'aide à la recherche ou comme EPL, les employés sont dévoués et n'hésitent pas à prodiguer du réconfort et des encouragements aux usagers.



## Compte rendu de la rencontre

### **Services:**

Les services offerts par la BUL (Service EPL / nomade, clavardage avec l'aide à la recherche, service à la clientèle aux comptoirs, services de consultation en français écrit, bureautique, offre de formation diversifiée, formations documentaires, entrevues documentaires, prêt en libre-service, Ariane 2.0, intégration des références bibliographiques dans Mon Portail (ENE)) sont variés, centralisés et offerts autant au pavillon Vachon qu'au pavillon Bonenfant.

### **Heures d'ouverture:**

L'accessibilité des collections et des services de la BUL, par des heures d'ouverture étendues et l'accès 24h pour la clientèle des 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycles sont des forces de la BUL qu'il faut maintenir.

### **Activités/programmation:**

La soirée antiprocrastination, l'ouverture 24h pour tous durant les périodes d'examen et le café gratuit améliorent assurément l'expérience usager.



## Compte rendu de la rencontre

### Espaces:

L'amélioration des espaces s'est avérée un sujet prioritaire, et en particulier la rénovation du 1er étage du Bonenfant, de même que la rénovation du Vachon (ne serait-ce que pour l'accès aux prises électriques), en pensant à revoir la conception des comptoirs de service et d'aide à la recherche. L'ajout d'espaces café pour relaxer, parler, manger (ex. lounge café, barista café) serait un atout important, de même l'ajout d'éléments décoratifs (plantes, lumières, tapis, etc.). Il faudrait aussi prévoir des casiers pour que les usagers puissent laisser leurs effets personnels pendant qu'ils vont manger, bouquinent dans les rayons ou sortent à l'extérieur de la Bibliothèque pour une courte période. L'importance d'améliorer la signalisation est également ressortie. On a suggéré la mise en place sur des écrans d'un genre de Google Map intérieur et extérieur pour la Bibliothèque. Les collections pourraient aussi être géolocalisées.

### Collections:

L'emphase a été mise sur l'amélioration du site Web, et de son design. Pour mettre en évidence les collections et services de la Bibliothèque, il faudrait aussi intégrer la Bibliothèque dans MonPortail. On souligne également l'importance d'exploiter la collection d'objets (expositions).



## Compte rendu de la rencontre

### Services:

- L'importance de mettre en place des services mobiles (applications mobiles: Ariane, Press Reader, etc.) a été soulignée, de même que l'offre de service à distance en termes de formation (vidéos-tutoriels). Le renouvellement des prêts devrait se faire de façon automatique, autant de fois que voulu (et permis si un document est réservé par un autre usager). On propose d'offrir une période d'amnistie pour le retour des documents en retard, voire d'éliminer carrément les amendes. On pourrait concevoir un système de communication personnalisé avec l'utilisateur pour le retour de ses documents (blogue, messages aux dossiers de l'utilisateur l'avisant du nombre de jours restants avant la date de retour)
- Il est proposé de récompenser les utilisateurs modèles afin d'encourager les comportements responsables.

### Personnel:

La création d'un poste de super technicien / technicienne, pouvant donner « réponse à tout », orienter l'utilisateur, l'accompagner au besoin dans ses recherches, serait un atout. Impliquer les étudiants sous une forme ou une autre (embauche) à ce niveau serait également à considérer





## Compte rendu de la rencontre

### **Heures d'ouverture:**

On a mentionné que la Bibliothèque devrait être ouverte 24h, 7 jours/7 à l'année

### **Activités/Programmation:**

L'importance de continuer à sonder nos usagers est ressortie, et la possibilité d'impliquer les étudiants et les associations étudiantes dans l'organisation d'activités a été proposée. Un service de parrainage entre étudiants pourrait être offert comme activité pour « apprivoiser » la Bibliothèque. On pourrait former des partenariats avec d'autres services comme le PEPS, et monter des projets multidisciplinaires entre différentes unités.

La Bibliothèque devrait offrir des séances de zoothérapie, et luminothérapie pour les périodes d'examens, de même qu'offrir des projections cinématographiques signées Bibliothèque, dans ses locaux ou ailleurs sur le campus.

On pourrait aussi offrir des amnisties (pour les amendes) en lien avec certaines activités, comme la guignolée.



## Compte rendu de la rencontre

### **Espaces:**

Les participants aspirent à un pavillon J.-C.-Bonenfant réservé uniquement pour la Bibliothèque. La Bibliothèque, 3<sup>e</sup> lieu pour la communauté universitaire, proposerait des espaces plus invitants, notamment au 1<sup>er</sup> étage du pavillon J.-C.-Bonenfant. En plus des espaces actuels améliorés, on y trouverait une salle de formation plus grande, un café, un local d'étude pour de longues périodes qui proposerait différentes zones (travail, pause détente, repas, etc.) et une salle de repos. De nombreux branchements seraient disponibles pour les ordinateurs.

### **Accessibilité:**

On souhaite faciliter l'accès à la Bibliothèque pour les personnes à mobilité réduite et leur permettre de rencontrer le personnel dans des espaces plus spacieux et adaptés pour les fauteuils roulants et les poussettes. De plus, un stationnement de courte durée plus près de l'entrée serait apprécié de la clientèle présente pour une courte visite.



## Compte rendu de la rencontre

### **Collections:**

Des collections de qualité seraient soutenues par un plus important budget d'acquisition pour les monographies. Celles-ci seraient disposées de façon plus intuitive ou logique dans les rayons, de façon à faciliter leur repérage.

### **Services:**

Des services mémorables incluraient un service nomade personnalisé performant sur tous les étages et un meilleur soutien pour les clientèles à distance. Pour une mise en valeur des ressources de la Bibliothèque et pour favoriser son accessibilité, on propose des expositions en collaboration avec les facultés (Arts visuels, etc.), des ateliers présentant nos ressources essentielles (loisirs, cinéma, musique, scientifique, outils), la mise en valeur de l'offre de formation, une visite guidée audio et des règles de prêt assouplies. De plus, l'accès pour les usagers à une toilette au 1<sup>er</sup> étage serait appréciée.



## Compte rendu de la rencontre

### **Signalétique et communication:**

Pour améliorer l'expérience usager, il faudrait améliorer la signalétique partout à la Bibliothèque, mais particulièrement au niveau 0 du pavillon J.-C.-Bonenfant. Ajouter un tableau des cotes dans les ascenseurs serait un moyen efficace de le faire. Il sera également essentiel de faire connaître les services de la Bibliothèque au personnel du campus via les plateformes qu'il utilise régulièrement (Peoplesoft, Monportail). Le personnel du Point pourrait bénéficier d'une formation plus approfondie afin qu'il soit en mesure de bien informer les étudiants. De plus, il faut mieux informer les étudiants internationaux des services qui leur sont offerts.

Le site Web de la Bibliothèque est une vitrine importante des services et son ergonomie devrait être repensée (retirer les photos, prioriser l'information importante, remonter les accès rapides, consolider le portail de la formation). Celui-ci devrait être « responsive » pour s'adapter aux différents appareils utilisés par la clientèle.

### **Sondage:**

L'idéal sera de mettre en place rapidement un sondage express à la sortie qui pourrait être présenté sur un écran tactile pour mesurer la satisfaction de l'utilisateur suite à sa visite. Les questions pourraient être modifiées en fonction des besoins.



## Compte rendu de la rencontre

1. Sondage auprès de la clientèle qui visera à valider l'adéquation de la réponse aux besoins des usagers en lien avec les éléments suivants:

### Espaces:

- Espace de tranquillité (lieu de refuge), de concentration
- Espace café où l'étudiant peut travailler en buvant et mangeant
- Confort, accessibilité, espace
- Lieu de travail adapté
- Hausse de fréquentation à la Bibliothèque au pavillon A.-Vachon
- Accessibilité simplifiée
- Lieu accueillant et renouvelé
- Nouvelle bibliothèque au pavillon A.-Vachon
- Confort (lumière et mobilier); expérience agréable

### Services:

- Service personnalisé
- Service high-tech (numérique, électronique)
- Satisfaction des usagers
- Problèmes d'accès aux bases de données résolus rapidement



## Compte rendu de la rencontre

2. Statistiques d'achalandage élevées
3. Nombre de prêts élevé
4. Présence accrue et dynamique dans les réseaux sociaux
5. Mur de commentaires à la BUL pour les usagers; ils pourraient s'exprimer sur la qualité des services offerts
6. La Direction de l'Université et les Facultés font la promotion de la Bibliothèque
7. Site Web convivial et mobile à 100%
8. Personnel compétent et disponible
9. Signalisation plus optimale

# Compte rendu de la rencontre

## Les idées les plus prometteuses

### LES « MUST » (idées à faire absolument)

- (8) **Amélioration de l'accessibilité**  
De façon autonome pour les personnes à mobilité réduite, les personnes âgées et les poussettes
- (7) **Revoir l'aménagement du 1<sup>er</sup> étage du Bonenfant:**  
Nouveau tapis, nouveau mobilier à l'entrée, plantes, etc.
- (7) **Signalisation électronique**
  - Intérieur: entrée (orientation et questions), locaux de formation, géolocalisation des collections, panneaux tactiles
  - Extérieur: Google Map

### LES « WOW » (idées qui font rêver)

- (12) **Espace de relaxation**
  - Espace lounge très confortable + café avec tablettes de consultation des journaux en version électronique
  - Salle d'étude performante avec espace de relaxation
  - Espace café artistique où étudier et manger
  - Espresso, latté, capuccino; du bon café facile d'accès en tout temps
  - Espace dodo
- (9) **Une nouvelle Bibliothèque des sciences**
  - Avec électrification des tables

### LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)

- (14) **Activités**
  - Programme d'amnistie des amendes avec un volet « redonner aux démunis » ou relié à une cause pour la récupération des documents
  - Ateliers offerts au public pour présenter les ressources essentielles et importantes
  - Expositions d'objets provenant de la collection du Casault; mise en valeur artistique
  - Exploiter des idées comme la soirée antiprocrastination
  - Projections cinématographiques offertes par la BUL à l'extérieur de la BUL

# Compte rendu de la rencontre

## Les idées les plus prometteuses

### LES « MUST » (idées à faire absolument)

- (5) **Espaces**
  - Chaleureux
  - Café / nourriture/étude
  - Relaxation, confort, sofas, tables basses, etc.
- (4) **Améliorer l'accueil**

Personnel à l'entrée, accès plus simple aux services (ex. casiers), salles de bain au 1<sup>er</sup> étage, etc.
- (4) **Formation à distance:**
  - Mieux vendre l'offre BUL
  - Portail de la formation
  - Tutoriels
  - Soutien à distance

### LES « WOW » (idées qui font rêver)

- (5) **Réaménagement / modernisation de la Bibliothèque du Bonenfant**
  - En entier
  - De façon uniforme
  - Locaux hyper technos avec des salles que l'on peut agrandir ou rapetisser à l'aide de murs « accordéon »
  - Plus grandes salles de formation
- (5) **Meilleur accueil des usagers**
  - L'accueil au niveau 0
  - Ascenseur pour tous du 0 au 1<sup>er</sup> étage
  - Visite guidée « audio » avec casque d'écoute et tablette pour représentations graphiques
  - Disposer de casiers

### LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)

- (11) **Améliorer l'expérience Web**
  - Page d'accueil sur une page, montrer les éléments importants
  - Site « accès rapide » plus convivial
  - Meilleure ergonomie
  - « Responsive » à 100% sur le mobile
  - Plus intégré avec Mon Portail
  - Enlever la photo de la fille souriante
- (8) **Accueil**
  - Meilleur accès aux personnes à mobilité réduite / poussettes
  - Visite guidée « audio » présentant services + stats + faits sur un circuit
  - Casiers - Plantes - Recyclage multi compartiments



# Compte rendu de la rencontre

## Les idées les plus prometteuses

### LES « MUST » (idées à faire absolument)

- (4) **Mesure de l'expérience usager**
  - Sondage express anonyme sur écrans tactiles:
    - \* Entrée-sortie; orientation et questions
    - \* Avez-vous trouvé...  
Combien de temps resté...
    - \* Qu'est-ce que vous appréciez...
- (4) **Plus d'activités**

Activités innovantes, journées à thèmes, café gratuit, droit d'auteur, journées de la culture, projections cinématographiques signées par la BUL, événement de fin de session « retournez vos documents » café et viennoiseries

### LES « WOW » (idées qui font rêver)

- (4) **Réaménagement du 1<sup>er</sup> étage du BNF**
  - Avant 2022
  - Au goût du jour
- (3) **Portail ou volet « Formation » sur le site Web**
  - Documents
  - Outils
  - Vidéos (tutoriels)
  - Références
- (3) **Ouverture 24/7 à l'année**
- (2) **Signalisation électronique**
  - Écrans tactiles pour localiser les services comme au centre commercial
  - Géolocalisation de toutes les collections

### LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)

- (7) **Meilleure signalisation**
  - Google Map intérieur + extérieur
  - Géolocalisation de toutes les collections
  - Affichage « Où trouver » devant les ascenseurs
  - Écrans tactiles
  - Optimiser la signalisation du niveau 0, du Registraire, des cotes dans les ascenseurs, des toilettes.
- (6) **Communication**
  - Espaces exclusifs d'affichage (papier ou électronique) pour que les étudiants puissent s'exprimer; tisser des liens, créer une communauté

# Compte rendu de la rencontre

## Les idées les plus prometteuses

### LES « MUST » (idées à faire absolument)

- (4) **Site Web et moteurs de recherche 100% en format mobile**
- (3) **Rénovations au Vachon**  
Électrification des tables
- (2) **Permettre l'embauche des étudiants**  
Brigade étudiante
- (2) **Augmentation des budget d'acquisition de monographies**
- (1) **Bonifier les règlements de prêt**  
Abolition du nombre maximal de renouvellements (sauf docs. Réservés)
- (1) **Ouverture 24/7 avec gardien de sécurité plus souvent**

### LES « WOW » (idées qui font rêver)

- (2) **Activités telles que:**
  - Expositions artistiques en lien avec les arts visuels
  - Amnistie des amendes en lien avec une cause
  - Prêt d'œuvres d'art des œuvres données aux étudiants en arts visuels
- (2) **Mesurer la satisfaction des usagers**
  - Sondage éclair sur écrans tactiles
  - Garder les usagers engagés envers la Bibliothèque
- (2) **Augmentation des budgets d'acquisition**

### LES « ON SERAIT FOU DE S'EN PASSER » (idées faciles à implanter avec impacts rapides)

- (4) **Aménagement**
  - Plus de salles de travail et espaces aménagés confortablement
  - Espace convivial avec café
  - Réaménager l'accueil de la BUL au BNF avec fauteuils confortables, meubles, etc.
  - Impliquer les associations étudiantes pour l'aménagement du BNF 1<sup>er</sup> étage; ils ont des sous à investir et sont très ouverts
  - Faire de l'élagage pour offrir plus de places assises ou des salles fermées pour le travail d'équipe.

# Compte rendu de la rencontre

## 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)
<ul style="list-style-type: none"><li>• (1) <u>Meilleure visibilité; promotion de la diversité de notre clientèle</u></li><li>• (1) <u>Espaces de stationnement gratuit de + de 15 minutes</u></li><li>• (1) <u>Faire du Bonenfant la seule Bibliothèque en incorporant les documents du Vachon</u></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (1) <u>Faciliter la recherche des chapitres de livres; Ariane article pour eBooks</u></li><li>• (1) <u>Créer un poste dédié à l'innovation et à la créativité</u></li><li>• (1) <u>Luminothérapie</u></li><li>• (1) <u>Partenariats avec le PEPS ou visibilité auprès du personnel</u></li><li>• (1) <u>Offrir un grand jardin ou une grande terrasse comme lieu d'étude au dernier étage</u></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• (4) <u>Partenariat avec d'autres services sur le campus</u><ul style="list-style-type: none"><li>- Tirer profit de la marque forte du Rouge et Or</li></ul></li><li>• (2) <u>Ouverture 24/7</u></li><li>• (1) <u>Enlever les amendes</u></li><li>• (1) <u>Consolider l'offre de formation</u></li><li>• (1) <u>Stationnement 15 minutes plus accessible</u></li><li>• (1) <u>Zoothérapie</u></li></ul>