



Date : 03/11/2006

**Les besoins de la clientèle: moteur de changement pour les bibliothèques gouvernementales et les centres d'information**

**Rebecca Davies**

Head of the Assembly Library & Publications Service / Pennaeth Gwasanaeth Llyfrgell & Cyhoeddiadau y Cynulliad  
Information Management Division / Is Adran Rheoli Gwybodaeth  
Welsh Assembly Government / Llywodraeth Cynulliad Cymru  
Cathays Park Cardiff CF10 3NQ Wales, United Kingdom  
rebecca.davies12@wales.gsi.gov.uk

*Traduit par: François Paquette  
Bibliothèque de Brossard, Québec, Canada*

<b>Meeting:</b>	<b>78 Bibliothèques gouvernementales (4) et bibliothèques de sciences sociales</b>
<b>Simultaneous Interpretation:</b>	<b>Non</b>

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 72ND IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL  
20-24 August 2006, Seoul, Korea  
<http://www.ifla.org/IV/ifla72/index.htm>

**Résumé**

*L'Assemblée nationale du Pays de Galles est un corps politique constitué de représentants élus. Elle fût créée en 1999 et elle hérita des pouvoirs qu'avait le Welsh Office, un ministère du gouvernement du Royaume-Uni chargé de l'administration du Pays de Galles. Le transfert allait permettre une véritable dévolution de pouvoirs législatifs de Westminster (Londres vers la nouvelle institution.*

*« Avec cette dévolution, notre responsabilité en matière de santé, de richesse naturelles, d'enseignement, d'environnement et de questions régionales relève de plus en plus de nous. »*

*(Wales a better country, Welsh Assembly Government, 2004.)*

*L'Assemblée nationale est l'instance politique suprême. Elle confère une majorité parlementaire au premier ministre. Ce dernier délègue certains pouvoirs à ses ministres. Le cabinet des ministres forme le gouvernement.*

*La bibliothèque de l'Assemblée nationale et son Service des publications ont pour mandat de*

- *Soutenir le travail des employés et de leur offrir des ressources d'information et un service de référence de qualité ;*
- *Faire la promotion et assurer l'accès aux publications officielles de l'Assemblée, tant électroniques qu'imprimées.*

*La bibliothèque sert approximativement 7 500 employés et distribue plus de 2 000 articles par mois, tous supports confondus, aux usagers extérieurs.*

*Durant l'année 2005/06, nous avons décidé d'améliorer notre connaissance des besoins des usagers et d'évaluer l'impact du travail du personnel de la bibliothèque et, à cet égard*

1. *solliciter les commentaires des usagers extérieurs, lesquels forment un groupe particulièrement hétérogène ;*
2. *mesurer l'impact du travail de la bibliothèque auprès des usagers les plus avertis de leurs commentaires.*

*Ce texte se veut une présentation du travail effectué afin de trouver les réponses aux deux questions posées. Pour chacune, des exemples des moyens utilisés sont présentés ainsi que les résultats et les conclusions qui en ont été tirées.*

## **Introduction**

L'Assemblée nationale du Pays de Galles est un corps politique constituée de représentants élus. Elle fût créée en 1999 et on lui confia les pouvoirs qu'avait le Welsh Office, un ministère du gouvernement du Royaume-Uni chargé de l'administration du Pays de Galles. Le transfert allait constituer une véritable passation de pouvoirs législatifs de Westminster (Londres) à cette nouvelle institution.

« Avec cette dévolution, notre responsabilité en matière de santé, de richesses naturelles, d'enseignement, d'environnement et de questions régionales relève de plus en plus de nous. »

*(Wales a better country, Welsh Assembly Government, 2004.)*

L'Assemblée nationale est l'instance politique la plus importante au niveau décisionnel. Elle confère au premier ministre la majorité dont il a besoin. De son côté, le premier ministre délègue certains pouvoirs à d'autres ministres. Le cabinet des ministres forme le gouvernement gallois.

Tous les services de la bibliothèque sont ouverts aux employés de l'Assemblée nationale ainsi qu'aux citoyens qui désirent consulter les publications du gouvernement ou encore obtenir de l'information sur ce dernier. Elle a pour mandat de :

- soutenir le travail des employés en rendant disponible un grand nombre de ressources et en offrant un service de référence de qualité ;
- faire la promotion et assurer l'accès aux publications officielles de l'Assemblée, tant imprimées qu'électroniques.

La bibliothèque sert approximativement 7 500 employés et distribuent plus de 2 000 articles par mois, tous supports confondus, aux simples citoyens.

Durant l'année 2005/06, nous avons décidé d'explorer deux aspects afin d'améliorer nos connaissances des besoins des usagers et d'évaluer l'impact de notre travail :

1. obtenir les commentaires des usagers extérieurs, lesquels constituent un groupe particulièrement hétérogène ;
2. mesurer impact du travail de la bibliothèque auprès des usagers les plus difficiles à joindre.

Cet article constitue une présentation du travail effectué afin d'améliorer le service.

### **Recueillir les commentaires des usagers**

Le Service des publications a pour mandat de gérer les publications produites par l'Assemblée Nationale. Il reçoit des requêtes par téléphone, par courriel ou encore par l'intermédiaire du catalogue en ligne. Approximativement 500 usagers par mois nous contactent : 45 % des requêtes requièrent l'utilisation de plus d'une publication et 25 % sont jugées complexes, soit lorsque l'utilisateur n'est pas certain que le sujet a déjà fait l'objet d'un article ou encore qu'un des éléments de la référence est inconnu. Nous envoyons plus de 2 000 articles chaque mois, autant par courriel que par le courrier et sur tous les supports disponibles que l'utilisateur pourrait souhaiter.

Lorsque nous envoyons un article par courriel, nous demandons aux usagers de nous transmettre leurs commentaires sur la qualité du service. De cette façon, il leur est facile de nous dire si nous répondons à leurs besoins. Nous savions que les usagers qui reçoivent les articles par la poste ne peuvent nous transmettre aussi aisément leurs commentaires. La direction demanda donc aux techniciens en documentation de la référence chargés de reconnaître les besoins des usagers et surtout, de les combler, de formuler quelques idées qui pourraient mener à la cueillette de commentaires.

Ils ont commencé par étudier les moyens employés par les entreprises de distribution pour recueillir les commentaires de leurs clients en dehors des liens électroniques. Ils envisagèrent d'abord d'envoyer une lettre aux usagers ayant déjà utilisés les services. Toutefois, la lourdeur administrative requise et surtout la possibilité d'envoyer la lettre à

une adresse surannée ont fait rejeter rapidement l'idée. Par la suite, on proposa d'utiliser une carte postale arborant une image percutante, laquelle pourrait aussi servir d'instrument publicitaire. Elle présenterait les coordonnées de la bibliothèque ainsi que quelques questions et de l'espace pour les réponses. Afin de maximiser la quantité de réponses, les cartes seraient affranchies préalablement par la bibliothèque.

L'utilisation d'une carte postale permet constitue à la fois un moyen promotionnel efficace et un moyen de recueillir les commentaires des usagers qui n'utilisent pas le canal électronique. Elle permet également de rejoindre les usagers habitués à recevoir de l'information ou de la publicité par des moyens conventionnels.

À titre de préposés aux publications officielles, nous avons également un rôle à l'endroit du cymrique. La carte postale visait à recueillir les commentaires d'usagers qui s'adressent à nous en anglais ou en gallois. Aussi, les techniciens en documentation ont-ils conçu des questions dans les deux langues et avec un souci d'équilibre. Par la suite, le service des communications a conçu une présentation attrayante. On proposa que l'illustration et le logo soient utilisés pour imprimer une affiche qui serait distribuée dans le réseau des bibliothèques du pays.

Les techniciens en documentation présentèrent aux bibliothécaires une série de questions afin que ceux-ci décident lesquelles inclure sur la carte. Après avoir discuté de diverses options et fait quelques tests auprès des usagers, voici les choix retenus :

1. Le personnel du Service des publications est courtois et répond adéquatement aux questions.
2. L'article reçu est celui que j'ai demandé.
3. J'ai fait appel au Service des publications à plusieurs occasions dans le passé et je continuerai à le faire.

Les usagers devaient dire s'ils étaient d'accord ou non avec l'affirmation et, au besoin, inscrivent leurs commentaires dans l'espace réservé.

Les questions visaient à évaluer si les lecteurs avaient reçu les prestations souhaitées et s'ils avaient l'intention de continuer à utiliser le service.

Les données recueillies se sont avérées très utiles :

1. Les usagers qui n'utilisent pas le courriel peuvent désormais communiquer avec nous afin de nous indiquer si le service répond à leurs attentes. Quelques-uns ont utilisés la carte postale pour se renseigner sur d'autres sources d'information ou pour faire des suggestions. Par exemple, on recommanda de rendre plus visible l'adresse de contact sur le site Web, ce qui nous a permis d'amener le service informatique chargé du site Internet à ajouter les coordonnées sur chaque page.
2. Il est possible de voir l'impact de notre travail en tant que spécialiste de l'information auprès de la clientèle.

3. Lors de leur évaluation annuelle, les techniciens en documentation ont mentionné que le projet avait été le plus intéressant de l'année.
4. Chaque jour le personnel lit avec attention les cartes reçues. Uniquement 2 % des commentaires étaient négatifs et tous sont considérés sérieusement.
5. La direction a été impressionnée par les réponses et le directeur en a même félicité directement les employés.

L'utilisation des cartes postales est une méthode simple qui a permis de mesurer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services reçus. Nous étudions présentement la possibilité d'utiliser les mêmes questions ou de les adapter pour évaluer le catalogue qui sera mis à disposition à l'automne 2006. Il sera également intéressant de comparer les commentaires impromptus avec ceux des cartes postales.

### **Identifier l'impact des services**

Le service de l'approvisionnement est responsable du routage des périodiques selon les listes de distribution, de l'acheminement des journaux dans l'organisation ainsi que de la gestion des acquisitions.

Les fonctionnaires font les recommandations initiales d'abonnements. Une fois la demande acceptée, ils recevront le périodique sans qu'on sache si il répond réellement à leurs besoins.

La direction décida donc que nous devrions déterminer l'utilité réelle des achats et les valider annuellement. De concert avec le service des approvisionnements, on nous confia le mandat d'évaluer l'apport des périodiques et d'établir les conséquences d'un désabonnement. Aussi, avons-nous posé deux questions aux membres du personnel :

1. Cette publication m'est utile dans le cadre de mon travail :
  - a. Politique
  - b. Programme
  - c. Légal / législation
  - d. Développement professionnel
  - e. Aucun, veuillez annuler l'abonnement
  - f. Autre, spécifiez
2. Veuillez compléter cette phrase :  
« Si je ne recevais plus cette publication, les conséquences seraient ... »

N.B. Veuillez inscrire la réponse la plus complète possible en justifiant vos propositions.

Le technicien en documentation responsable des journaux, revues et publications officielles envoya le questionnaire à 1886 utilisateurs par courriel (en prenant soin de dissimuler la liste d'envoi afin qu'il soit impossible d'acheminer une réponse à l'ensemble des destinataires). Certains détails sur les abonnements étaient ajoutés dans le

courriel ainsi que des exemples d'achat qui pourraient être effectués si des économies étaient réalisées. Il était également indiqué qu'une absence de réponse serait interprétée comme un appui au désabonnement. Contre toute attente, le taux de réponse fût de 80 %.

## **Résultats**

Grâce au questionnaire, nous avons annulé 5 % des abonnements. On nous a acheminé plusieurs suggestions, dont celle de ressources électroniques supplémentaires. Nous avons donc utilisé les sommes économisées pour nous abonner à d'autres publications ou ouvrages de référence en ligne.

La question ouverte adressée aux lecteurs s'est avérée fort utile dans l'évaluation des ressources mise à leur disposition par la bibliothèque et de son rôle dans le traitement et la diffusion de l'information.

Le nombre de fonctionnaires visés, soit 1886, était trop élevée, car nous nous attendions à un taux de réponse maximum de 50 %. Nous étions incapables de traiter efficacement les réponses dans un délai raisonnable et, en plus, de joindre les employés qui n'avaient pas répondu. Cette année, nous allons répartir l'envoi des questionnaires sur plusieurs mois.

Nous n'avons pas reçu de commentaire négatif, et cela, même en dépit du nombre de courriels envoyés. Un gestionnaire nous a d'ailleurs mentionné « qu'il s'agissait d'une excellente occasion de préciser pourquoi je reçois (nom du journal) chaque jour et quelle utilisation j'en fais ».

Un autre avantage est le fait que les techniciens en documentation peuvent constater l'importance de leur prestation, d'autant plus que 25 % des employés dépendent d'eux pour recevoir leurs sources d'information jour après jour.

Nous avons également utilisé les statistiques afin de démontrer les coûts supplémentaires à déboursier si l'information n'était pas gérée par la bibliothèque et, donc, que celle-ci procure des avantages concrets en termes d'économie et d'efficacité.

## **Conclusion**

Somme toute, les questionnaires nous ont permis de constater l'importance du service et de prendre conscience de ses effets directs sur :

- l'augmentation de la satisfaction des employés ayant travaillé au programme, car ils reçoivent des commentaires positifs sur leurs prestations alors qu'antérieurement ils n'avaient aucun moyen de le savoir.
- la connaissance de nos usagers, laquelle permet d'améliorer les services et ainsi de mieux combler leurs besoins. Il est parfois difficile de mesurer l'impact peuvent être important pour combler les besoins des usagers.

Le plan d'action pour l'année est conçu en fonction de cette expérience et nous continuerons de mesurer la qualité des services afin d'être en mesure de les améliorer et de mieux répondre aux besoins de notre lectorat.

### **Bibliographie**

Ashcroft, Linda and Clive Hoey. "PR, Marketing and the Internet: Implications for Information Professionals." *Library Management* 22, no. 1/2 (2001): 68-74.

Great Britain (1999) *Transfer of functions order: Statutory Instrument No. 672*. London: HMSO

Great Britain (1998) *Government of Wales Act* London: HMSO

Welsh Assembly Government (2003) *Wales: a better country*. National Assembly for Wales: Cardiff

Welsh Assembly Government (2002) *Welsh language scheme for the Welsh Assembly Government*. National Assembly for Wales: Cardiff