

Les services de la Bibliothèque de l'EPFL, un an et demi après l'ouverture

Cet article présente les services fournis aux utilisateurs de la Bibliothèque de l'EPFL et met en exergue les moyens mis en œuvre pour les améliorer et informer son public.

1. **Un bâtiment de prestige**
2. **Un lieu d'étude ouvert 7 jours sur 7**
3. **Un public autonome**
4. **Une bibliothèque à distance**
5. **Des services qui communiquent**
6. **Des usagers satisfaits**
7. **Des améliorations en continu**

1. Un bâtiment de prestige

La Bibliothèque de l'EPFL a ouvert ses portes dans le bâtiment du Rolex Learning Center en février 2010. Issue de la fusion de 9 bibliothèques de facultés et d'une centrale, elle est devenue l'unique bibliothèque du campus. Dotée de plus 500'000 documents, elle fait face non seulement à l'accroissement du fond documentaire, mais aussi et surtout à un public de plus en plus varié : le public universitaire, étudiants Bachelor, Master, doctorants, professeurs, chercheurs et personnel académique, y côtoie sans distinction le grand public, gymnasiens, retraités, étudiants issus des Hautes Ecoles environnantes....

La diversité des publics s'explique entre autres par la conception architecturale du bâtiment. Spécialement construit pour accueillir la nouvelle Bibliothèque de l'EPFL ainsi que d'autres services de l'école, ce lieu propose des espaces dédiés à :

- l'étude : bibliothèque, librairie, bureaux, associations
- la détente : bar, restaurant, cafétéria, salle de spectacle
- l'échange : pas de portes, ni de murs, seulement des collines et des vallons pour différencier les espaces ainsi décloisonnés.

Le concept de Learning Center est, rappelons-le, de permettre aux usagers et plus particulièrement aux étudiants d'apprendre, mais aussi de privilégier l'échange et la socialisation. En 2009, David Aymonin, alors directeur de la Bibliothèque, préconisait déjà que « Le RLC est un lieu de vie et de travail pour la communauté EPFL, notamment pour ses étudiants, pour qui il doit constituer un port d'attache. »¹

Le Rolex Learning Center, œuvre du bureau d'architecture japonais SANAA, est donc la nouvelle vitrine de l'EPFL ; financé par les fonds publics de la Confédération et des entreprises privées suisses, il personnifie souvent la Bibliothèque. Les répercussions de cette identification sont nombreuses et positives ; la Bibliothèque bénéficie de la renommée du bâtiment, de sa qualité architecturale, de sa beauté et de sa modernité. Les attentes du public vis-à-vis des prestations de celle-ci sont donc élevées, à la hauteur de cet écrin.

¹ Texte d'introduction de la présentation de D. Aymonin "J-500, En route vers la Bibliothèque du Rolex Learning Center". En ligne : <http://infoscience.epfl.ch/record/128525> (page consultée le 2 novembre 2011)

Dans ce contexte, la Bibliothèque se doit de répondre à ces attentes en améliorant l'existant et en proposant de nouveaux services adaptés aux différents types de public.

2. Un lieu d'étude ouvert 7 jours sur 7

Avec des heures d'ouverture élargies au maximum - de 7 heures à minuit, 7 jours sur 7 - la Bibliothèque propose des conditions de travail optimales, particulièrement pour les étudiants. Dans ses murs, 860 places de travail individuelles ainsi que des salles de travail en groupe sont mises à disposition de tous. En ce qui concerne l'accès aux collections, le public peut consulter librement 98% du fonds documentaire, et le solde, livres anciens et collections précieuses, est consultable sur demande.

Deux guichets sont mis à la disposition des usagers. De 8 heures à 20 heures, du lundi au vendredi, des professionnels de la bibliothéconomie les accueillent et répondent à leurs questions. De 20 heures à minuit ainsi que le week-end, des étudiants spécialement formés sont chargés de la surveillance des collections.

L'une des spécificités de la Bibliothèque est que la quasi-totalité du personnel, toutes fonctions confondues, doit assurer une présence au guichet, à l'exception toutefois des postes administratifs et de support (secrétariat, informatique et direction). Le nombre de périodes de guichet affecté à chaque collaborateur est défini en fonction de son taux d'occupation et du secteur auquel il appartient.

Pour gérer la répartition des 32 guichetiers, la personne en charge du tournus utilise le logiciel Whentowork (<http://whentowork.com/>). Ce système de gestion automatique prend en compte les horaires et les disponibilités de chacun, tout comme les remplaçants en cas d'absence. Cette organisation saine et fonctionnelle permet aux collaborateurs de se rendre au guichet sereinement, les lecteurs bénéficient ainsi d'un meilleur service que si leurs interlocuteurs étaient stressés par des questions d'horaire.

Pour parfaire ce lieu d'étude et répondre à la modernité architecturale du bâtiment, la Bibliothèque met à disposition des services technologiques performants : connexion Wifi, scanners, etc. Tous ces services sont gratuits, à l'exception des impressions et des photocopies. Des terminaux de consultation avec accès libre à Internet ainsi que des ordinateurs dédiés au travail avec les logiciels adéquats sont également mis à disposition. En partenariat avec le département IT de l'EPFL (Poséidon <http://poseidon.epfl.ch>), les usagers peuvent emprunter des ordinateurs portables pour la journée et bénéficier sur place d'un support informatique de 11h à 20h, du lundi au vendredi.

3. Un public autonome

La Bibliothèque de l'EPFL privilégie l'autonomie du public ; dans ce but, six machines de prêt sont réparties dans le bâtiment. L'utilisateur n'est donc plus tributaire de la présence des bibliothécaires pour l'accès, l'emprunt et le retour de documents. Ceux-ci sont d'ailleurs tous accessibles librement, y compris les 400'000 documents rangés au sous-sol dans des étagères mobiles (compactus). Les professionnels aux guichets, ainsi libérés des tâches de prêt et de retour, peuvent accorder plus de temps aux utilisateurs pour leur recherche d'information ou leurs autres questions.

Le public a la possibilité de commander gratuitement en ligne les documents provenant des bibliothèques scientifiques et universitaires de Suisse affiliées au réseau NEBIS (<http://www.nebis.ch>), ce qui représente un total d'environ 4.2 millions de titres. Les collaborateurs de l'EPFL peuvent également commander la numérisation d'articles tirés des collections de périodiques de la Bibliothèque de l'EPFL. Ceux-ci leurs sont envoyés directement par e-mail.

Pour faciliter l'accès aux ouvrages dont les étudiants ont besoins dans le cadre de leurs études, la Bibliothèque de l'EPFL fait le lien entre les bibliographies des cours données à l'EPFL et le catalogue NEBIS. Chaque référence est tenue à jour dans l'outil de gestion des études IS-Academia (<http://is-academia.epfl.ch/>), permettant ainsi d'avoir un url direct pour s'informer sur la disponibilité des livres liés à un enseignement.

Afin de rendre ses usagers plus autonomes encore, la Bibliothèque propose différentes formations à ses usagers. Des séances personnelles et personnalisées sont organisées sur demande, ainsi que des séminaires et des cours ex-cathedra. Bachelor, Master et doctorants, chacun peut suivre les enseignements données par une équipe de spécialistes, en fonction de ses besoins et de ses connaissances dans le domaine bibliothéconomique.

Depuis l'ouverture du Rolex Learning Center, il n'est pas rare que des professeurs viennent solliciter l'intervention des spécialistes de l'information dans leur cours. « Information literacy », recherche dans les bases de données spécialisées, outils de gestion des références bibliographiques (Zotero, Endnote, etc.), la palette de formations proposées est vaste et s'élargit au fur et à mesure des demandes. Ainsi, si les étudiants Bachelor et Master ont plus besoin de formation sur la recherche d'informations, du catalogue de bibliothèque jusqu'aux bases de données les plus pointues, les doctorants ont également besoin de soutien dans leur processus de rédaction et de publication.

4. Une bibliothèque à distance

Aujourd'hui, chercheurs, professeurs et doctorants ne souhaitent plus se rendre physiquement à la Bibliothèque. Au contraire, ils préfèrent que l'information, la plus à jour possible, vienne directement à eux. Leur volonté s'inscrit dans un souci d'efficacité bien compréhensible. La Bibliothèque de l'EPFL met donc l'accent sur sa collection virtuelle : plus de 30'000 livres électroniques (<http://library.epfl.ch/ebooks/>), environ 10'000 titres de périodiques (<http://library.epfl.ch/periodicals/>) et une soixantaine de bases de données sont ainsi disponibles à distance. Ces ressources sont accessibles librement sur le campus ; pour toutes les personnes affiliées à l'EPFL qui désirent y avoir accès depuis l'extérieur, un système VPN (Virtual Private Network) a été mis en place.

Parallèlement, la Bibliothèque a participé à la création d'un service qui met à la disposition des chercheurs un serveur de dépôt d'archives institutionnelles. Infoscience (<http://infoscience.epfl.ch/>) est une base de données servant à archiver et signaler les travaux et publications scientifiques produits par les laboratoires de l'EPFL. Ce logiciel open source est compatible avec l'Open Archive Initiative (OAI_PMH, <http://www.openarchives.org/>)

L'adaptation aux nouvelles technologies est primordiale face aux usagers de la Bibliothèque de l'EPFL. Depuis la dernière rentrée académique, cette dernière propose une interface mobile de son site web, facilitant ainsi l'accès via smartphone à ses collections. Ce nouveau service est appelé à évoluer dans les mois à venir.

En plus de la virtualisation de ses collections, la Bibliothèque offre au public la possibilité de poser ses questions via un guichet virtuel. Service très demandé et répandu, il prend la forme d'un mail (mode privilégié des utilisateurs, environ 15 par jour) ou d'un entretien téléphonique (env. 6 par jour). Les demandes sont très variées : des problèmes de mot de passe aux recherches documentaires, en passant par les problèmes d'amendes et les demandes de formations. Sa gestion est similaire à celle du guichet traditionnel, le secteur des Services et Formations aux utilisateurs traite les demandes

5. Des services qui communiquent

Communiquer avec le public sur les services proposés est bien entendu primordial pour une bibliothèque, et la Bibliothèque de l'EPFL ne fait pas exception. Le premier écueil à surmonter dans son cas est la multiplicité des publics. Comme leurs intérêts divergent en fonction de l'utilisation qu'ils ont de la bibliothèque, le contenu des messages sera différent, les canaux de communication également. En parallèle de ce positionnement par rapport à la typologie des publics, se pose la question du contenu du message, de son objectif final. La plupart du temps, lorsque l'on souhaite communiquer à propos des services mis à disposition, c'est pour les mettre en valeur. Par extension, la mise en valeur des services est bien entendu une valorisation de la Bibliothèque elle-même.

Aujourd'hui, la Bibliothèque de l'EPFL a choisi de communiquer avant tout lorsqu'elle souhaite faire connaître et valoriser des nouveaux services aux publics ou lorsqu'ils ont subi une amélioration majeure. Elle communique également lorsque des changements inhabituels temporaires se produisent dans certains services. Si elle ne met pas en valeur des produits qu'elle estime connus, c'est d'une part par crainte de submerger les utilisateurs avec des surplus d'information, mais également par économie de ressources : informer et communiquer demandent beaucoup de moyens, principalement en temps de travail.

Concrètement, les canaux d'information sont choisis en fonction de la réactivité du mode de publication, ainsi que du contenu du message que la Bibliothèque veut transmettre.

Le site web de la bibliothèque est le mode de communication le plus couramment utilisé. Il permet de toucher tous les publics, qu'ils soient affiliés à l'EPFL ou externes. Il permet également d'être réactif et de publier de l'information dans l'heure. Le système d'actualité, "news", permet de mettre en valeur sur la page d'accueil tous les types de services : de la nouvelle interface pour smartphone à l'annonce d'événements comme la semaine d'accueil aux étudiants en début d'année.

Le mailing collectif permet de toucher le public EPFL en une fois et de manière très directe, voir intrusive. Il est donc réservé à des communications très importantes et n'est donc pas utilisé pour la promotion classique des services aux publics.

La publication dans le Flash (<http://medias.epfl.ch/flash>), journal interne officiel de l'EPFL, et le Flash informatique (<http://flashinformatique.epfl.ch/>), plus spécialisé, est un bon moyen de toucher largement le public interne. Cela permet une mise en valeur plus développée et approfondie qu'une "news" ou un e-mail. Récemment l'offre de formation au logiciel Zotero a été valorisée en publiant un article sur le logiciel en question dans la revue informatique.

L'affichage classique d'informations ponctuelles directement dans la bibliothèque, aux guichets, permet de toucher les usagers qui ne vont pas forcément sur le site web tous les jours.

Un canal non négligeable est le bouche à oreille. Il n'est malheureusement pas maîtrisable. L'utilisation des réseaux formels (services de communication de l'EPFL, etc.) et informels (pause-café, associations, etc.) au sein de l'EPFL permet souvent de valoriser des services méconnus. Le contact direct est un donc élément important de la communication.

Enfin, le bâtiment Rolex Learning Center est un élément de communication à lui seul. Sa visibilité médiatique et maintenant sa renommée permettent à la Bibliothèque de l'EPFL de profiter de ce "coup de projecteur". L'image et les services proposés par la bibliothèque sont ainsi constamment mis en valeur.

Il est important de noter que les modes de communication ci-dessus sont des canaux à sens unique : la Bibliothèque informe, publie et valorise, certes, mais cela ne permet en aucun cas de connaître l'avis des usagers. Car il ne faut pas confondre information et échange ! Mettre des services en place et les valoriser est déjà un premier pas, mais le véritable bond en avant serait d'arriver à cerner les besoins réels et les envies des utilisateurs ainsi que de connaître leur satisfaction par rapport aux services offerts. Cela dans le but d'en améliorer la qualité et la pertinence.

6. Des usagers satisfaits

Il existe différents moyens d'appréhender la satisfaction et les besoins des usagers. Le premier est l'enquête de satisfaction, dans la mesure du possible complétée par une analyse des besoins. Cette enquête peut être fragmentée en fonction des ressources à disposition, mais livre des résultats plus intéressants lorsque l'ensemble des services de la bibliothèque peut être évalué.

Les moyens demandés pour une enquête de satisfaction globale sont importants en termes de ressources humaines, temporelles et financières. Malgré cela, dans le but de mesurer la satisfaction des usagers après un an d'utilisation de la nouvelle Bibliothèque de l'EPFL, une enquête de ce genre était indispensable.

Dans le cadre d'une bibliothèque universitaire et scientifique comme celle de l'EPFL, la méthodologie choisie doit être rigoureuse et capable de gérer un grand nombre de réponses. Pour cela, la solution LibQUAL+® (www.libqual.org) a été retenue. Développée par « l'Association of Research Libraries » (<http://www.arl.org/>), elle est largement répandue aux Etats-Unis depuis plus de 10 ans et commence à s'implanter en Europe. A l'EPFL, cette enquête a été menée en été 2011. Une vaste campagne de promotion (articles, flyers, pages web, iPad à gagner) a été mise en œuvre afin de mobiliser un maximum de participants. Plus de deux mille personnes ont complété le formulaire en ligne, soit près de 20% de la population interrogée. Les résultats de l'enquête sont encore en cours d'analyse, mais laissent déjà prévoir les mesures concrètes d'amélioration des services qui pourront être mises en place. La Bibliothèque espère pouvoir refaire périodiquement cette enquête afin de voir si elle a su s'améliorer et répondre aux attentes des usagers.

Dans un souci permanent d'amélioration de service, la Bibliothèque de l'EPFL met en place différentes stratégies moins formelles pour recueillir l'avis du public :

La première stratégie consiste à faire remonter l'avis des usagers au fur et à mesure des questions et réactions reçues au long de l'année. Les guichets, physiques et virtuels, sont un moyen d'entendre les besoins, satisfactions et insatisfactions des utilisateurs. Il s'agit concrètement d'être réactif aux demandes et ne pas obligatoirement attendre les enquêtes ou analyses pour agir et proposer des améliorations. Des ajustements sont régulièrement effectués pour répondre rapidement et de manière adéquate aux requêtes.

La deuxième approche tient compte des propositions émises par l'équipe de professionnels de la Bibliothèque. De par leur participation aux guichets, acquéreurs, catalogueurs, formateurs et autres intervenants sont confrontés à l'impact de leur travail effectué en "back office" sur les usagers. Ils sont donc tous directement impliqués dans les services aux publics et ont une bonne vision d'ensemble. Leurs compétences de professionnels alliées à la compréhension des besoins leur permettent de faire des propositions concrètes. La somme de ces idées oriente ainsi la Bibliothèque vers de nouvelles directions.

7. Des améliorations en continu

Enfin, quels que soient les moyens mis en œuvre pour faire ressortir les besoins du public, il est important de ne pas s'arrêter sur la simple analyse de situation. Il est en effet indispensable de se positionner par rapport à ces attentes : certains services peuvent être créés, d'autres améliorés, d'autres encore ne peuvent être validés pour des raisons politiques, de budget ou de moyens humains.

Dans le cadre de l'amélioration continue des services de la Bibliothèque de l'EPFL, certains d'entre eux sont confiés à des groupes de travail internes pour réflexion et ajustement. Plusieurs propositions de nouvelles prestations sont ainsi en train de prendre forme :

- La place de la bibliothèque dans les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
- L'uniformisation des pratiques aux guichets, via un bilan personnel de compétences dans le but de proposer des formations personnalisées à chaque guichetier en fonction de ses besoins.
- L'augmentation des services offerts pour le site web mobile.
- "Rent a librarian" : mettre en avant les capacités de formation de l'équipe en offrant la possibilité aux usagers de "louer gratuitement" les services d'un bibliothécaire pour être formé.

La Bibliothèque de l'EPFL a bientôt deux ans d'existence et sa communication est un vaste terrain qui commence seulement à être défriché. Afin de mieux mettre en valeur ses services dans les années qui viennent, elle doit mettre en place une politique de communication y contribuant significativement. Si des enquêtes de satisfaction peuvent être mises en place de manière régulière, elles seront un point d'ancrage important pour le développement des services et de la Bibliothèque. Sans oublier bien sûr que rien n'est figé, que les attentes, elles aussi, évolueront régulièrement. Echange, écoute et faculté d'adaptation sont les gages de notre qualité en tant que professionnels fournisseurs de prestations. Ainsi, la Bibliothèque continuera de répondre aux attentes fluctuantes, en écho aux courbes futuristes du bâtiment du Rolex Learning Center.

Guilaine Baud-Vittoz.

Service d'Information scientifique et Bibliothèques (SISB) de l'EPFL

Pour en savoir plus sur la Bibliothèque de l'EPFL

- Le site web de la Bibliothèque de l'EPFL : <http://library.epfl.ch/>
- David Aymonin, Mirjana Rittmeyer. *La Bibliothèque de l'EPFL au Rolex Learning Center*. En ligne <http://www.ifla.org/files/library-buildings-and-equipment/newsletters/rolex-fr.pdf>
- David Aymonin, Mirjana Rittmeyer. "Concours d'architecture pour une nouvelle bibliothèque: exemple lausannois". In *Arbido*. En ligne http://infoscience.epfl.ch/record/137354/files/Publication_Arbido-2-2007.pdf