

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

Cet article (L'article in extenso peut être consulté sur le site de l'EPFL, à l'adresse suivante: <http://infoscience.epfl.ch/rec...>) 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

La Bibliothèque de l'EPFL a ouvert ses portes dans le bâtiment du Rolex Learning Center en février 2010. Issue de la fusion de neuf bibliothèques de facultés et d'une bibliothèque centrale, elle est devenue l'unique bibliothèque du campus. Dotée de plus de 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 et Master, doctorants, professeurs, chercheurs et personnel académique, – y côtoie sans distinction le grand public – gymnasiens, retraités, étudiants issus des Hautes écoles environnantes. (...)

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

Avec des heures d'ouverture élargies au maximum – de 7 h 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. (...)

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. (...)

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 leurs recherches d'informations ou leurs autres questions. (...)

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. (...)

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. (...)

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. (...)

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. (...)



Guilaine Baud-Vittoz

**Service d'Information scientifique et Bibliothe?ques (SISB) de
l'EPFL**

Abstract

Deutsch

Die Bibliothek der EPFL ist seit Februar 2010 neu in einem repräsentativen Gebäude (dem Rolex Learning Center) untergebracht. Damit wurden neun Fakultätsbibliotheken und eine Zentrale unter einem Dach vereint und zusammengelegt. Die Bibliothek ist sieben Tage in der Woche geöffnet (von 7 Uhr bis Mitternacht). Es besteht ein durchgehender Schalterdienst. Nutzerinnen und Nutzer verfügen über WIFI, Scanner und können Laptops ausleihen. Sechs Ausleihautomaten unterstützen die Autonomie des Publikums, die auch mit weiteren Mitteln gezielt gefördert wird. Dank der virtuellen Bibliothek ist es möglich, dass man Bücher nicht holen muss, sondern dass sie gleichsam zu einem nach Hause kommen. Auf die Sammlungen kann auch via Smartphone zugegriffen werden. Es stehen weiter verschiedene, auf das Publikum zugeschnittene Informationskanäle zur Verfügung, über die mit der Bibliothek kommuniziert werden kann. Im Hinblick auf die Optimierung der Dienste wird die Meinung der Besucherinnen und Besucher mittels Zufriedenheitsstudien und anderer Befragungsmittel regelmässig eingeholt und verwertet. Website der EPFL-Bibliothek: <http://library.epfl.ch/>

.