

BSN8

Retour sur l'enquête utilisateurs

Typologie des services et des
utilisateurs (janvier 2012)

Rappel des objectifs du questionnaire

- Suite à réunion BSN8 du 18/11/2011
- Pour déterminer les fonctionnalités que l'étude fonctionnelle devra détailler et chiffrer
- Méthode :
 - Recueil des réponses via un questionnaire en ligne structuré en 4 parties :
 - 1) S'identifier (par ILN) en précisant catégorie du service de FDD (CADIST, réseau thématique ou régional, aucune)
 - 2) Renseigner un tableau des typologies actuelles des utilisateurs desservis et des services offerts
 - 3) Indiquer si un type d'utilisateur ou de service manque dans le tableau
 - 4) Indiquer les types d'utilisateurs et de services non desservis/non offerts actuellement mais souhaités dans le cadre d'un nouvel outil de FDD
 - + remarques libres éventuelles

L'exploitation des données

- Taux de réponses : 63 % (80 questionnaires retournés sur un potentiel de 152 établissements)
 - Service PEB (52), CADIST (19), réseau thématique ou régional (10)
 - Les difficultés rencontrées :
 - confusion entre ce qui était demandé (situation actuelle) et ce qui a été parfois répondu (les services souhaités)
 - confusion sur les réponses à apporter en tant que fournisseur et en tant que demandeur
 - complexité du tableau qui se devait d'être exhaustif (services REFDOC vs services SUPEB)
 - logique du tableau fondé sur les services d'une interface ≠ réalité du terrain plus informelle
- Exploitation instructive mais difficile des données du tableau

Les données du tableau

- situation actuelle -

La question posée : *En face de chaque utilisateur, cochez la case si le service lui est proposé aujourd'hui par votre établissement (une case non cochée signifie un service non disponible ou non proposé à un utilisateur).*

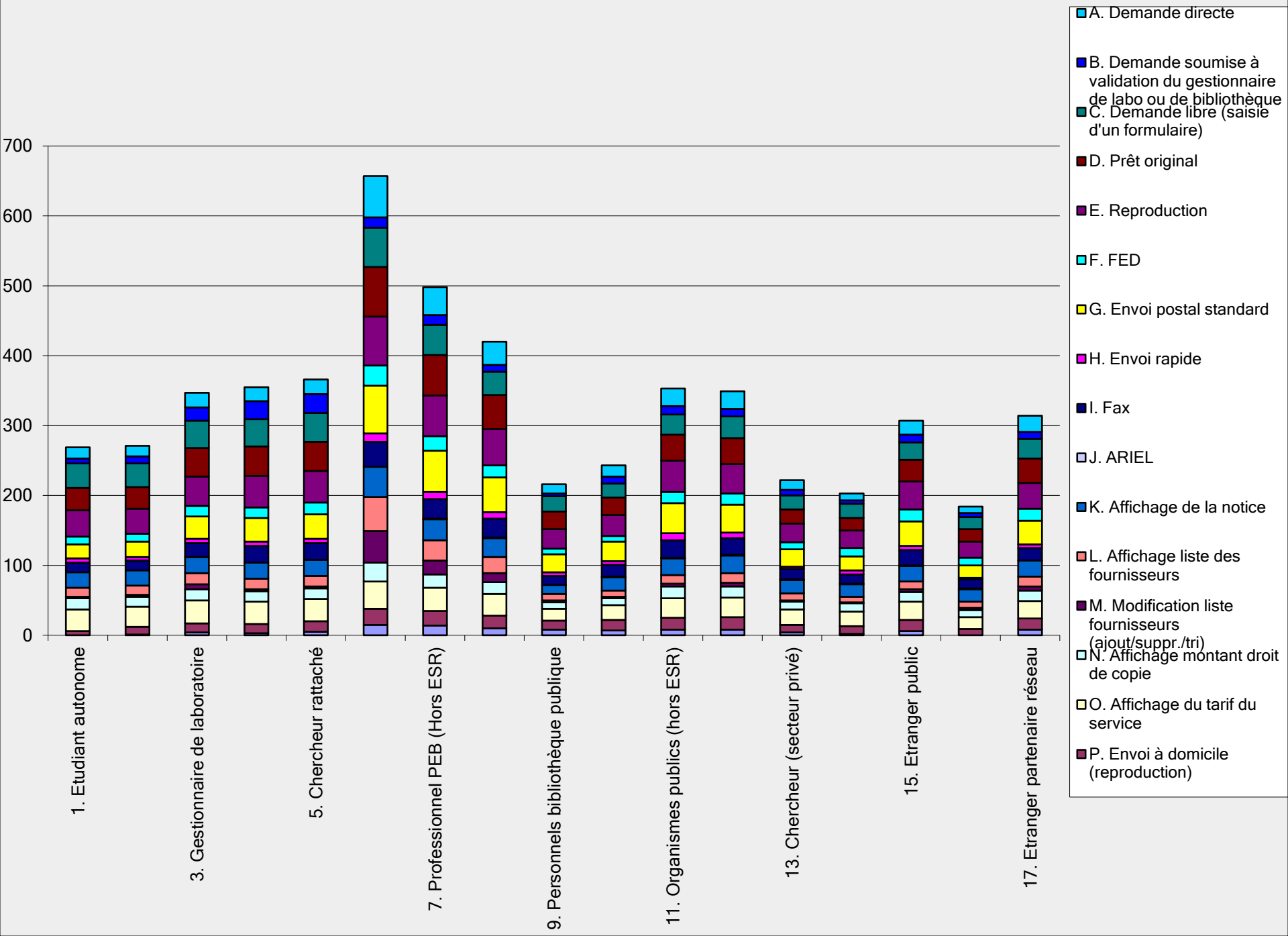
- Toutes les cases ont été remplies
- Exemple du service de FED : 34 établissements sur 80 déclarent l'offrir
- Tous les utilisateurs listés sont desservis
- Une majorité d'utilisateurs ESR mais part public non ESR non négligeable (cf. graphique diapo 6)

Exemple de tableau rempli par l'établissement INIST-CNRS :

	A. Demande directe	B. Demande soumise à validation du gestionnaire de laboratoire	C. Demande libre (saisie d'un formulaire)	D. Prêt original	E. Reproduction	F. FED	G. Envoi postal standard	H. Envoi rapide	I. Fax	J. ARIEL	K. Affichage de la notice	L. Affichage de la liste des fournisseurs	M. Modification liste des fournisseurs (ajout/suppression/in)	N. Affichage du montant de droit de copie	O. Affichage du tarif du service	P. Envoi à domicile (reproduction)	Q. Envoi à domicile (original)
1. Etudiant autonome	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Chercheur autonome	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Gestionnaire de laboratoire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Etudiant rattaché	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Chercheur rattaché	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Professionnel PEB (ESR)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Professionnel PEB (Hors ESR)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Bibliothèque publique (personne morale)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Personnels bibliothèque publique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Chercheurs et personnels hôpitaux CHU	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Organismes publics (hors ESR)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Entreprises	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Chercheur (secteur privé)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Particulier (individuel tout public hors ESR)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Etranger public	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Etranger privé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Etranger partenaire réseau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans cet exemple, l'établissement qui a rempli le tableau :

- n'offre aucun de ses services aux utilisateurs : « Personnels bibliothèque publique » et « Etranger partenaire réseau » (ces utilisateurs n'existent pas pour lui) : **la ligne est vide.**
- n'offre pas le service de livraison ARIEL : **la colonne est vide.**
- ne permet l'envoi à domicile de l'original qu'aux utilisateurs « Chercheur autonome » et « Chercheur rattaché » : **la case est cochée pour chacun de ces 2 utilisateurs et vide pour tous les autres.**



Les compléments au tableau (1/2)

- souhaits types de services -

La question posée : *Listez les services et utilisateurs qui manqueraient dans le tableau pour rendre compte de l'organisation actuelle de votre service PEB*

- **Type de services manquants :**
 - Reproduction de sommaires ou de tables des matières
 - Informer sur les autorisations ou interdictions d'utilisation du document
 - Délivrance d'autorisation d'utilisation de la copie pour les droits dont la bibliothèque est titulaire
 - Numérisation de très haute qualité (sur devis)
 - Envoi du document original dans un laboratoire d'université (plutôt que domicile)
 - Un service de « FED non sécurisée », souple, en fichier PDF, avec engagement de destruction après impression.

Les compléments au tableau (2/2)

- souhaits types d'utilisateurs -

La question posée : *Listez les services et utilisateurs qui manqueraient dans le tableau pour rendre compte de l'organisation actuelle de votre service PEB*

- **Type d'utilisateurs manquants :**

Possibilité de définir des bibliothèques appartenant :

- à un réseau thématique
- à un réseau régional
- à un réseau partenaire (ex. : PCP)

→ Pour l'exonération et la réciprocité

Les ajouts et remarques

La question posée : *Si vous le souhaitez, vous pouvez ajouter toute remarque (fonctionnalité souhaitée pour la future interface, etc.)*

- Parmi tous les services proposés, tous sont souhaités (sauf ARIEL), avec en priorité la FED et un suivi des étapes de la demande
- Le 1^{er} service demandé : un module de gestion de la facturation (Pebnet étant parfois cité) incluant une gestion de la réciprocité entre établissements qui la pratiquent
- Autre service souhaité : offrir un accès direct à la nouvelle interface depuis les catalogues locaux

Les remarques libres

« Les collègues ont un peu le sentiment que les jeux sont déjà faits, ils auraient aimé être plus consultés. Ils s'interrogent sur la part de liberté qu'ils pourront conserver dans le contexte d'une nouvelle organisation. Ils espèrent que la solidarité qui s'est beaucoup développée entre les utilisateurs du réseau Supeb (de plus en plus adhérent au système de réciprocité) ne disparaîtra pas et que l'utilisateur final ne sera pas pénalisé financièrement mais aussi dans la qualité du suivi. »