



Ce que nous pouvons apprendre sur nos utilisateurs et comment

Sebastian Nix¹

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung Berlin
Berlin, Allemagne

Traduction :

Nathalie Yakovleff
Gan Assurances, France
nathalie.yakovleff[at]gan.fr

Meeting:

203 — Empowering library users to solve problems: our stories — Social Science Libraries with Law Libraries and Government Libraries

Résumé :

A l'ère d'internet les bibliothèques spécialisées doivent se réinventer constamment. Mais comment peuvent-elles optimiser leur offre de services avec des ressources limitées ? Au Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) [Centre de Recherche en Sciences sociales] de Berlin réponse immédiate à cette question est : la Bibliothèque est à l'écoute des ses utilisateurs.

En 2010 la Bibliothèque a ainsi mené une enquête détaillée de satisfaction utilisateurs. Celle-ci a montré beaucoup de forces (par exemple l'amabilité et la compétence du personnel et le haut niveau de qualité de plusieurs services) et a également souligné certaines faiblesses. Les résultats ont aidé l'équipe des bibliothécaires à développer une meilleure et nouvelle offre de services. En particulier, une étude d'usage sur les prestations du site Internet a été conduite afin de préparer sa refonte.

Dans les deux cas, la bibliothèque a travaillé étroitement avec les établissements de formation en bibliothéconomie de Berlin et Postdam.

L'exemple le plus récent de sondage orienté services date de l'automne 2011 et a porté sur le thème des logiciels bibliographique qui vont conduire au développement de nouveaux services.

¹ Sebastian Nix, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung GmbH (WZB); Peichpietschufer 50, 10785 Berlin

A partir de ces trois exemples, nous allons montrer comment les bibliothèques peuvent réussir à proposer une offre de services répondant aux besoins des utilisateurs et ce, malgré des ressources financières limitées, dans la mesure où elles mettent en place des méthodes l'analyse de marché et où elles travaillent avec des partenaires compétents comme les établissements de formation de bibliothécaires.

I. Etat des lieux

I.1. Les bibliothèques à l'ère numérique : le changement en permanence

WZB Background
Libraries in the digital age: change as a constant

- o **Challenges for libraries:**
 - Growing importance of **Internet-based information resources** and technological innovations (Web 2.0, Linked Open Data, semantic web, etc.)
 - **Changing information behavior** ("generation Google")
 - Paradigm shift: **access to information instead of possession of information**
 - **New expectations of our stakeholders:** open access, research data management, virtual research environments, bibliometrics, etc.
 - **Limited resources** (money, time, staff capacity)
 - **Rising costs** because information (e.g. journals) becomes more and more expensive and because of an accelerated innovation process which leads to shorter investment cycles (e.g. web-scale discovery instead of federated search)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

4

Une étude de l'OCLC de 2010 (Michalko et al.2010) décrit les risques avec lesquels les bibliothèques scientifiques sont aujourd'hui confrontés. Elle se base sur des entretiens avec les employés de 15 bibliothèques scientifiques de l'association américaine « Association of Research Libraries ». Les risques suivants ont été identifiés comme particulièrement significatifs :

- La mise à disposition de ressources en ligne comme Google nuit à la visibilité et la plus-value des bibliothèques.
- Le nombre des utilisateurs est en diminution car il est de plus en plus difficile de faire partager la valeur ajoutée d'une bibliothèque.

- Les bibliothèques ne peuvent pas s'adapter assez rapidement au changement technologique et à l'évolution des besoins des utilisateurs.

Ces trois points montrent que les bibliothèques – en particulier les bibliothèques scientifiques spécialisées – évoluent dans un environnement qui est devenu compliqué. Les signes du changement ne sont pas à négliger : dans les pays de l'OCDE l'usage d'Internet fait partie intégrante du quotidien de la plupart des individus (voir OCDE 2011, passim). Pour les scientifiques aussi Internet est devenu au fil du temps l'une des sources d'information les plus importantes ; leur manière de rechercher est visiblement influencée par l'utilisation de moteurs de recherche comme Google et ils s'attendent à ce que les ressources pertinentes relatives à leur travail soient accessibles en ligne (voir par exemple Jamali/asadi 2010 ; Nicholas/Rowlands/Wiliams 2011).

En conséquence, les budgets d'acquisition des bibliothèques scientifiques se réorientent de plus en plus au profit des ressources électroniques (voir par exemple Research Information Network 2010, passim) – et atteignent fréquemment leurs limites. Celles-ci sont relatives, d'une part à la limite de leurs ressources financières et d'autre part aux relations disproportionnées entre les bibliothèques les tous puissants éditeurs comme Elsevier ou Spinger. Ce dernier aspect fut particulièrement saisissant quand, en avril 2012, même la très renommée et financièrement bien dotée université d'Harvard a déclaré se heurter à des problèmes budgétaires pour l'acquisition de périodiques (cf sample 2012, 14). En même temps, l'Université s'est résolument orientée vers l'Open Access vers lequel les bibliothèques se tournent aujourd'hui et qui représente un vaste champ d'action. Cette tendance concerne aussi probablement l'exploitation, l'accessibilité et l'archivage des données de recherche primaires ainsi que la numérisation de documents jusqu'ici uniquement disponibles sous une forme imprimée.

Tout ceci se déroule avec, en arrière plan, un développement technologique très rapide comme par exemple le transfert des capacités de stockage et des logiciels vers le « cloud ». Ceci engendre de nombreuses répercussions sur les infrastructures utilisées par les bibliothèques et leurs offres de services. On pense principalement à l'apparition des réseaux de bibliothèques en cloud. Un autre exemple en relation avec ce sujet est le débat autour du rôle que peuvent jouer les bibliothèques face au développement des environnements de recherche virtuels.

Le « web sémantique », la tentative de traiter les informations du web provenant de sources hétérogènes pour créer automatiquement des liens intelligibles et significatifs entre elles, constitue également un axe de développement technique qui est créateur d'opportunités et de risques pour les bibliothèques.

Pour les bibliothèques, le progrès technique est avant tout synonyme de cycles de vie réduits à cause des technologies que celles-ci utilisent pour travailler. Parallèlement, il peut constituer une base pour la conception de nouveaux produits et services.

Il semble cependant que, face au monde virtuel de l'internet, les bibliothèques regagnent de l'importance et ce d'une manière intéressante en tant que centre de travail et d'apprentissage. Les nouveaux bâtiments imposants des bibliothèques dans le monde en témoignent, par exemple la réouverture de la bibliothèque d'Alexandrie (Egypte), la

construction de la Bibliothèque Nationale de Lettonie (ouverture prévue pour 2012) et aussi de « moindres » projets en Allemagne comme celui de du Centre d'Information, de Communication et de Médias de l'Université Technique du Brandebourg à Cottbus en 2005 et la nouvelle Bibliothèque Universitaire de l'Université Humboldt à Berlin (ouverture en 2009). Ces développements concernent essentiellement les Bibliothèques Nationales, Universitaires et de recherche, et ils peuvent stimuler la rénovation des plus petites bibliothèques spécialisées.

Tout ceci est conditionné par le niveau des moyens financiers et le montant des dotations personnelles des bibliothèques qui, du moins en Allemagne, sont souvent financées par le secteur public. En ces temps de crise financière et économique mondiale et de surendettement des Etats, le financement convenable des Bibliothèques scientifiques constitue un goulot d'étranglement pour le secteur public, et ceci malgré des efforts croissants de baisse de dépenses.

1.2. La gestion de l'innovation et les études de marché : une tâche essentielle – même pour les bibliothèques

WZB Background

Innovation management and market research: an essential task – also for libraries (1)

- o **Systematic innovation management as a key factor for strategic decisions in libraries, ideally based on the integration of customers in the innovation management process ("open innovation")**

Source: [Wikipedia](#) (last accessed: 2012/07/23)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

5

Innovation management and market research: an essential task – also for libraries (2)

- According to a survey (Georgy 2010) conducted among 36 information service providers, **innovation management not part of the organizational culture in German libraries**; market research systematically practiced only by one of the institutions that participated in the survey
- Nonetheless, **market/user research for libraries not a new phenomenon in Germany** (Wilsmeier 1999):
 - **1968–1981**: first attempts (though not sustainable) to apply social science methods to ameliorate library services based on empirically gathered data
 - **Since the 1990s**: "rediscovery" of market research approaches in the context of budgetary restrictions and the application of management methods (New Public Management) in the public sector; nowadays beginning discussions about the relevance of concepts such as "evidence based librarianship"



Face à ces multiples challenges et aussi face aux ressources restreintes, il est essentiel que les bibliothèques – indépendamment de leur domaine de compétence et de leur taille – soient en mesure d'anticiper de manière stratégique le constant et inévitable processus d'innovation et de le mettre en pratique avec des objectifs.

Le mot d'ordre est donc «gestion systématique de l'innovation» ce qui signifie tout d'abord une analyse complète des évolutions endogènes (progrès technique, changement dans le comportement des utilisateurs etc.), tout comme du contexte interne à l'institution (par exemple sa mission, ses ressources, les niveaux de qualification) et des objectifs. Pour les bibliothèques spécialisées qui doivent souvent satisfaire les besoins d'une clientèle bien définie, il s'agit de formuler leur stratégie dans le cadre d'un processus itératif et d'élaborer la mise en place de nouveaux produits et services qui apportent une réelle valeur ajoutée pour les utilisateurs.

Toutefois, la gestion de l'innovation semble ne pas, du moins en Allemagne, faire partie du quotidien des bibliothèques. C'est ce que montrent par exemple les résultats d'une enquête de Georgy (2010) menée en 2009 auprès de 36 prestataires d'information allemands. Au fil de cette étude il a également été constaté ceci : dans la pratique, l'étude de marché systématique pour évaluer les besoins des utilisateurs, un élément « visible » et essentiel du processus d'innovation, est rarement faite.

L'étude de marché – en anglais « marketing research » - peut, selon l'Association Américaine de Marketing, être par exemple définie comme « la fonction qui relie le

consommateur, le client et le public au commerçant par de l'information – information utilisée pour identifier et définir les opportunités et les problèmes de marketing ; générer, définir et évaluer des actions de marketing ; analyser le résultat de la commercialisation et améliorer la compréhension de la commercialisation comme processus. La recherche en marketing spécifie l'information nécessaire pour traiter ces problématiques, élabore la méthode pour collecter l'information, gérer et mettre en place le processus de collecte des données, analyse les résultats et fait connaître les conclusions et ses conséquences » (American Marketing Association 2004).

Dans le domaine des bibliothèques, l'étude de marché, quand elle prend en compte les besoins des utilisateurs, n'est pas une nouveauté. Des expressions comme « étude utilisateurs », « étude des modes d'utilisation » ont fait leur apparition dans le vocabulaire des bibliothèques à la fin des années 1960 en Allemagne (voir Wilmsmeier 1999) avec, à l'époque, une tendance répandue pour l'utilisation des sciences sociales dans la planification du développement social. Il s'agissait en effet d'améliorer les offres de service ciblées en se basant sur des données empiriques « solides ». Cependant, de telles aspirations ne pouvaient s'imposer naturellement dans la pratique des bibliothèques. D'abord devant la baisse des moyens publics et concomitamment avec la diffusion des concepts de management comme « nouvelle gestion publique » dans le secteur public, les études utilisateurs ont été redécouvertes au milieu des années 1990. Cependant, on se concentrait surtout sur des objectifs de gestion comme l'optimisation de l'allocation des ressources, les actions de benchmarking etc. Ces dernières années, les approches américaines comme « la bibliothéconomie factuelle » ont émergé et elles ont également touché le monde des bibliothèques et de l'information de notre pays (voir par exemple Stock 2009). Face à ces signes précurseurs de changement, on peut affirmer que les études utilisateurs ainsi que les études de marché et du contexte environnemental ne constituent pas la colonne vertébrale d'une stratégie cohérente d'innovation de beaucoup de bibliothèques.

Ceci vaut d'autant plus pour les bibliothèques spécialisées que pour les instituts de recherche. Elles se voient en effet de plus en plus obligées de se justifier car il semble que « l'on trouve tout sur Internet » - même quand des études empiriques (voir par exemple Vakkari 2011) prouvent que les spécialistes humains de l'information sont largement meilleurs que les moteurs de recherche comme Google. Il n'est pas rare que le personnel des bibliothèques spécialisées soit en sous-effectif, devant en parallèle de leurs travaux habituels d'acquisition, de dépouillement, d'indexation et de renseignements aux utilisateurs prendre en charge de nouvelles tâches comme la gestion des licences pour les ressources électroniques, les analyses bibliométriques, la prise en charge de l'Open Access et plus encore. Bien qu'ils s'en sortent souvent avec succès, ce qui prouve leur capacité d'adaptation, les bibliothécaires gèrent de nouvelles et nombreuses orientations qui ne résultent pas d'une réflexion stratégique basée sur une analyse de besoins, au moins à moyen terme. Il arrive que de nouvelles prestations de service soient réalisées avec beaucoup d'efforts, suite à des demandes précises et qu'elles ne puissent pas être durablement intégrées à l'éventail de services de la bibliothèque à cause de l'absence de demande. Certes, cet antagonisme entre la volonté de répondre aux besoins des clients et l'élaboration de nouveaux services « durables » ne peut pas être résolu d'une manière générale, mais il serait utile d'identifier de manière systématique les champs d'actions

stratégiques qui sont pertinents dans la durée, à travers une étude utilisateurs menée en concertation avec la direction de l'institut.

Et c'est justement pour ces tâches que le temps manque au quotidien, ainsi que les connaissances techniques. L'étude de marché signifie d'abord de mettre en œuvre des méthodes spécifiques – provenant en particulier des sciences sociales – comme les questionnaires, les observations ou des expériences en situation. Ensuite, il faut être en capacité d'analyser avec pertinence les résultats de ces études, de les interpréter, de les partager et d'en déduire des conclusions opérationnelles.

En la matière, il n'est pas toujours nécessaire « de réinventer le fil à couper le beurre ». Il existe ainsi par exemple une multitude d'études sur le rapport à l'information des scientifiques de différentes disciplines dont les résultats concordent à quelques détails près : les scientifiques passent plusieurs heures par semaine pour rechercher des informations pertinentes sur leur travail. Les moteurs de recherche grand public d'Internet en constituent le point d'entrée classique et les outils de recherche spécifiques en information scientifique devraient ressembler le plus possible à Google au regard de l'étendue de l'offre et du fonctionnement. L'attente est de pouvoir accéder à toutes les ressources pertinentes en ligne en direct depuis leur propre poste de travail. Il n'est donc pas dans ce cas indispensable de mener nos propres études qui confirmeraient de toute façon ces résultats.

Par contre, en ce qui concerne les questions spécifiques que se posent les institutions, il en est tout autre : quel est le niveau de satisfaction des utilisateurs de la bibliothèque quant aux services proposés, à la compétence et au service d'orientation fourni par le personnel de la bibliothèque ? Où se situe le potentiel d'amélioration ou bien quel est l'intérêt réel pour de nouveaux services ? Qu'en est-il de la facilité d'utilisation de l'offre électronique à laquelle la bibliothèque est abonnée ? Comment les espaces de la bibliothèque doivent-ils être organisés pour proposer un environnement de travail optimal, par exemple dans le cadre de grands travaux ou d'une nouvelle construction ? Si un choix doit être fait, ne devrait-on pas plutôt avoir une licence pour une base de données de citations comme Web of Science ou Scopus ?

Toutes ces questions ne sont pas si spécifiques qu'il faille pour y répondre concevoir un outil d'analyse complet. Dans des circonstances semblables, d'autres bibliothèques ont été confrontées à ces interrogations ou à des questions similaires et sont prêtes à mettre à disposition leurs outils pour qu'ils soient réutilisés et à fournir une aide méthodologique. Cela vaut certainement la peine de poster une demande sur les listes de diffusion spécialisées, sur les forum de discussion ou autres.

La possibilité de réutiliser des outils élaborés par d'autres ne conduit pas encore au but : au besoin, il est nécessaire de les adapter aux particularités de l'institution ; en outre, l'enquête elle-même doit être conduite, ses résultats analysés et traités. Pourtant, la surcharge de travail associée ne peut souvent être assumée par le personnel permanent.

La solution est de déléguer à des étudiants contractuels en sciences sociales ou bibliothéconomie. Cela peut également faire l'objet d'un stage : les étudiants en Bibliothéconomie et Sciences de l'information doivent effectuer un stage pendant leurs

études au cours duquel un projet personnel doit être mené. Il est également possible, dans le cadre d'un mémoire (licence ou master), de proposer de concevoir et mener une étude utilisateurs détaillée. Ces quelques exemples montrent que la collaboration avec les structures de formation peut être réciproquement enrichissante : les étudiants acquièrent une expérience précieuse – et les bibliothèques des informations importantes leur permettant d'optimiser leur offre de services.

Ces réflexions étaient et sont celles qui sont mises en œuvre au Centre de Recherche en Sciences sociales de Berlin (WZB) avec des méthodes de recherche empirique sur les utilisateurs. Elles ont été élaborées à différentes occasions afin d'améliorer l'offre de services au sein du Département « Bibliothèque et Information scientifique ». Les retours d'expériences sur ce sujet sont présentés ci-dessous.

II. La recherche sur les utilisateurs au Centre de Recherche en Sciences sociales de Berlin (WZB)

II.1 Le Centre de Recherche en Sciences sociales de Berlin et son Département « Bibliothèque et Information scientifique »

WZB User research at WZB: background and three case studies

The WZB and its department "library and scientific information" (1)

- o The **Social Science Research Center Berlin** (WZB) (1):
 - **Founded in 1969** due to an initiative by several Parliamentarians from different parties
 - **Problem-solving oriented, social science research** looking at the overall theme of "trends, problems of adaptation and innovation in modern societies"
 - **Main research topics today:** education, training and labor market; social inequality and problems of the welfare state; democracy and civil society; migration and integration; markets, competition and governance; innovation and science policy → **multidisciplinary approach**
 - **Target groups:** primarily the scientific community, especially in the field of social sciences, economics and related disciplines, both at home and abroad, also including politics, business, administrations and other practice areas, as well as the general public

What we can learn from our users – and how
Sebastian Mix (WZB), August 16th, 2012

8



The WZB and its department "library and scientific information" (2)

- o **The Social Science Research Center Berlin (WZB) (2):**
 - **Personnel:** around 350 members of staff, with roughly 160 scientific staff + guest researchers
 - **Institutional funding:** contributions by the Federal Ministry for Education and Research (75%) and the Senate Administration for Education, Science and Research of the State of Berlin (25%): 13 million Euros p.a.; third-party funds: 4,4 million Euros p.a. (as of 2010)
- o **Library and scientific information at WZB (1):**
 - **Target groups:** primarily the scientists at the WZB, as well as government and public administration, students, journalists, etc.
 - **Stock size (as of 2012):** 155.000 volumes (annual increase: circa 1.700), ca. 300 current periodicals (printed), about 15.000 licensed e-journals; mainly **historically grown collections** (i.e. no defined collection profile, but based on the – changing – research topics) with a focus on the social sciences and economics
 - **Average budget (decentralized) for media acquisition and lending (2002-2012):** about 230.000 Euros p.a.

*The WZB and its department "library and scientific information" (3)*

- o **Library and scientific information at WZB (2):**
 - **Personnel:** 6,5 full-time equivalents and seven student assistants (currently a total of 18 employees)
 - **Services:** online catalog; extensive breadth of access to **electronic resources** (e-journals and databases), e.g. via a **search portal** based on Summon; comprehensive **research documentation** (currently ca. 17.000 documents) of WZB publications, partly available in full-text; thematic subject and bibliographic **researches**; various **loan services** (ILL, digital document delivery); **current contents service** for recently published journal articles; **educational services** (including online tutorials) and library tours; coordination of WZB's **Open Access activities**; etc.
 - **Work organization** based on the principle of permanent **personalized relationships** between the librarians and "their" researchers ("one face to the customer")
 - **Job profiles of the librarians particularly diversified**, ranging from acquisition to reference services



Le WZB a été fondé en 1969 à l'initiative des députés du parlement allemand. Il est spécialisé en recherche fondamentale et étudie le développement, les problématiques et les opportunités d'innovation des sociétés modernes. La recherche est basée sur la théorie, tournée vers la pratique, souvent conduite sur le long terme et est d'un niveau international. Les principaux axes de recherche sont :

- La formation, l'enseignement et le marché du travail
- Les inégalités sociales et les problématiques de l'Etat social
- La démocratie et la société civile
- Les migrations et l'intégration
- Le comportement des marchés
- L'innovation et la politique scientifique

160 scientifiques allemands et étrangers travaillent dans les différentes disciplines parmi lesquelles la sociologie, les sciences politiques, l'économie, le droit et l'histoire. Le Centre de Recherche emploie environ 350 personnes.

Les résultats des recherches du Centre de Recherche sont destinés à un public scientifique et plus largement aux experts et aux professionnels de la politique, de l'économie, des médias et de la société qui sont intéressés.

En tant qu'Institut de recherche non universitaire, le WZB est membre de la commune de Leibniz et est financé par le Bund (75% des subventions institutionnelles) et le Land de Berlin (25%). Le budget annuel de l'Institut s'élève à 16 millions d'euros y compris les fonds tiers.

Le département « Bibliothèque et Information scientifique » du WZB est avant tout un organisme de services internes dont le fonds est à la disposition des utilisateurs externes avec certaines restrictions et sur inscription préalable. L'énorme fonds en science économique et sociale compte 155 000 volumes et 300 périodiques courants. Une grosse partie des médias imprimés est fournie à la demande et est financée par les entités de recherche décentralisées. En ce qui concerne la littérature imprimée, notre maxime « Patron driven acquisition » [Les usagers décident des acquisitions] est depuis longtemps devenue pratique courante au WZB. Presque toute la collection physique est accessible aux collaborateurs du WZB sept jours par semaine 24 heures sur 24 dans la bibliothèque libre service et peut, hors quelques exceptions, être empruntée sans préavis.

En outre, avec l'accès à environ 15 000 journaux électroniques sous licence est possible et pour 1000 titres toute l'année en cours. En plus, les collaborateurs du WZB ont accès à de nombreuses bases de données payantes comme Web of Science et la bibliothèque électronique de l'OCDE. Depuis la fin février 2012 une grosse part de cette offre est accessible via le moteur de recherche « LitFinder » qui est basé sur l'outil de découverte « Summon » de la solution propriétaire « Serial Solutions ». Les charges annuelles relatives au traitement du fonds par les collaborateurs du WZB s'élèvent à environ 230 000 euros.

Avec 6,5 postes de temps plein et 18 collaborateurs (dont de nombreux étudiants auxiliaires) le Département propose un large portefeuille de services. A titre d'exemple, on peut citer les services suivants :

- Le catalogue en ligne avec possibilité de noter dynamiquement des remarques ;
- Le contrôle de la qualité des notices bibliographiques des publications des scientifiques qui les saisissent eux-mêmes dans la base interne « WZBaktiv »
- Une notice bibliographique pour toutes les publications du WZB
- Le chargement d'une sélection de publications du WZB sur des répertoires nationaux et internationaux spécialisés en Open Access.
- De nombreuses possibilités d'emprunts (prêt en région par d'autres bibliothèques en coopération avec un partenaire commercial, utilisation de la livraison électronique des documents) ;
- Les recherches bibliographiques complexes
- Le soutien ponctuel pour la réalisation des analyses bibliométriques.

Il y a peu, en perspective des 50 ans de la création du WZB en 2019, le Département « Bibliothèque et Information scientifique » a entrepris de travailler à une documentation plus durable et à la sécurisation du fonds scientifique du WZB. D'autres prestations sont prévues, par exemple la construction d'une infrastructure pour le signalement et la mise à disposition de données de recherche empiriques en collaboration étroite avec le service « Gestion centrale des données ».

La particularité de l'organisation dans le Département « Bibliothèque et Information scientifique » est avant tout la coordination entre les bibliothécaires et les unités de recherche. Grâce à cela, les collaborateurs d'une unité de recherche peuvent toujours se tourner vers la même personne pour toutes leurs questions. Une relation de confiance s'établit donc et en même temps, les collaborateurs de la bibliothèque apprennent à mieux connaître les souhaits et les besoins des utilisateurs. Malgré cette bonne interaction entre les collaborateurs de la bibliothèque et les scientifiques, la plupart des personnes nouvellement recrutées le sont pour des périodes contractuelles de quelques années. L'intensité des contacts avec le réseau interne des utilisateurs a donc tendance à baisser. Parallèlement, le Département « Bibliothèque et Information scientifique » du WZB est confronté, tout comme d'autres bibliothèques spécialisées, à l'apparition des évolutions décrites en détail plus haut. Dans le cadre d'un environnement en constant changement, il est donc en permanence face au challenge de pouvoir proposer à ses utilisateurs de telles offres qui constituent pour les utilisateurs une plus value concrète et tangible .

II. 2 Premier cas de figure : le questionnaire de satisfaction client (mai 2010)

II.2.1 La situation de départ et l'objectif

WZB User research at WZB: background and three case studies
First case study: user satisfaction survey (May 2010) (1)

- o **Background:**
 - Retirement of the former head librarian and new head librarian since July 2009
 - External evaluation of WZB in 2011 (obligatory for all Leibniz institutes)
 - Relaunch of WZB's website in 2011
- o **Objectives:**
 - To know more about how the library and its services (especially the web-based services) are perceived by its internal users
 - To stimulate discussions within the library team about service priorities
 - To gather information which could be potentially relevant for the institute's evaluation in 2011
- o **Cooperation partner:** [Berlin School of Library and Information Science](#) (Humboldt University of Berlin) where a user satisfaction survey for libraries had been developed in a perennial [project](#) → results for WZB partially comparable with the results for other institutions

What we can learn from our users – and how
Sebastian Mix (WZB), August 16th, 2012

11



Les conditions que nous venons de décrire furent l'occasion pour le département « Bibliothèque et Information scientifique », au début de l'année 2010, de réfléchir pour la première fois à mener une enquête de satisfaction utilisateurs.

Cependant, à la mi-2009, suite au départ en retraite du Directeur de la Bibliothèque en poste depuis de longues années la Bibliothèque a changé de Directeur, et en 2011, le WZB a été soumis à une évaluation obligatoire pour tous les Instituts Leibniz par des experts externes. Compte-tenu de cette évaluation globale, il sembla inutile de lancer une enquête interne de satisfaction sur les offres du département « Bibliothèque et Information scientifique » pour mettre en perspective les résultats de l'évaluation sur l'ensemble de l'Institut d'un point de vue besoin. Finalement, le site web du WZB a d'abord été refondu et les conclusions de l'enquête ont été en même temps communiqués sur les potentiels d'évolutions de la présence en ligne en interne et en externe.

On peut encore ajouter que cette enquête devait susciter des discussions internes sur les services prioritaires et que du côté de la bibliothèque on espérait d'une vaste enquête interne une visibilité et un effet publicitaire accrus sur l'offre de services.

La décision de collecter les données de manière autonome a été prise car, malgré les contacts relativement étroits avec les utilisateurs, il n'y avait pas au sein du Département une connaissance complète sur la satisfaction et les besoins des utilisateurs. Les données recueillies sur l'utilisation de certains services de la Bibliothèque se sont révélées être incomplètes mais constituèrent des indicateurs partiels sur les besoins des utilisateurs.

Afin de mettre en œuvre et de mener une telle enquête avec un coût minimum, on a utilisé un outil développé à l'Institut de bibliothéconomie et de Sciences de l'Information de l'Université Humboldt à Berlin (voir Havemann/Kaufmann 2006). Le questionnaire avait déjà été utilisé à plusieurs autres fins et a facilement été adapté à nos spécificités. L'inconvénient de recourir à un outil utilisé dans d'autres circonstances est que les résultats du sondage ne peuvent pas être comparés avec ceux obtenus dans les autres domaines.

Entre-temps, le projet de sondage a certes pris fin, mais d'anciens collaborateurs du projet (étudiants) continuent de réaliser des enquêtes pour des bibliothèques dans le cadre de commandes. La prestation contractuelle comprend l'adaptation du questionnaire aux besoins du client, son stockage sur le serveur de l'Université, la mise à disposition de matériel publicitaire (affiche, bannière pour le site web de la bibliothèque) ainsi que, et avant tout, un compte-rendu de résultats complet. Le WZB a ainsi obtenu un poste pour une étudiante de l'Institut de Bibliothéconomie et de Sciences de l'Information pour la prise en charge des enquêtes utilisateurs.

II.2.2 Méthode et réalisation

WZB User research at WZB: background and three case studies
First case study: user satisfaction survey (May 2010) (1)

- o **Background:**
 - **Retirement of the former head librarian and new head librarian since July 2009**
 - **External evaluation of WZB in 2011 (obligatory for all Leibniz institutes)**
 - **Relaunch of WZB's website in 2011**
- o **Objectives:**
 - **To know more about how the library and its services (especially the web-based services) are perceived by its internal users**
 - **To stimulate discussions within the library team about service priorities**
 - **To gather information which could be potentially relevant for the institute's evaluation in 2011**
- o **Cooperation partner:** [Berlin School of Library and Information Science](#) (Humboldt University of Berlin) where a user satisfaction survey for libraries had been developed in a perennial [project](#) → results for WZB partially comparable with the results for other institutions

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

11



WZB User research at WZB: background and three case studies
First case study: user satisfaction survey (May 2010) (3)

The image shows two documents side-by-side. On the left is a questionnaire extract with a table of survey questions and Likert scale responses. On the right is a poster titled 'Finden Sie wirklich alles?' (Do you really find everything?) with the WZB logo and a graphic of an open book.

Questionnaire (extract)

Frage	1	2	3	4	5
1. Die WZB ist ein guter Arbeitsplatz					
2. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
3. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
4. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
5. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
6. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
7. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
8. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
9. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
10. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
11. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
12. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
13. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
14. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
15. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
16. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
17. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
18. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
19. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					
20. Die WZB ist ein guter Arbeitgeber					

Poster

What we can learn from our users – and how
 Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

13

Le questionnaire sur la satisfaction des utilisateurs a consisté en une étude quantitative en ligne, à travers l’outil de sondage XQuest², avec, en tout 20 questions (dont peu de questions ouvertes) qui abordaient plusieurs thèmes. On a par exemple interrogé les sondés sur leur opinion concernant le fonds et les offres de service du Département Bibliothéconomie et Science de l’Information, mais aussi sur la mise à disposition en Open Access de leurs postprint et également sur leur intérêt pour les services du web 2.0 et l’utilisation qu’ils en font.

La population cible étaient tous les collaborateurs du WZB qui ont été contacté via un courrier électronique interne, ce qui représente environ 460 comptes mail. Les personnes contactées étaient libres de décider si elles souhaitaient participer au sondage ou non. La totalité des collaborateurs du WZB n’a pas participé, l’échantillon n’est donc pas représentatif, de fait, on ne distingue pas une nette tendance dans les résultats statistiques qui reflète l’ensemble du personnel. Cependant, grâce au bon taux de retour qui s’élève à 25%, ce qui est suffisant pour être valide, il est possible de tirer des conclusions concrètes.

L’enquête elle-même s’est déroulée du 3 au 28 mai après qu’un pré-test ait eu lieu auprès de 13 scientifiques membres de différentes unités de recherche du WZB ce qui donna lieu à quelques modifications. Durant la période de l’enquête, la Bibliothèque a fait de la

² Voir <http://chu.in-chemnitz.de/programmieren/xslt/> (consulté le 23.7/2012)

publicité avec une bannière sur son site web, des affiches et trois e-mail de la direction de la Bibliothèque encourageant les collaborateurs à participer. L'enquête s'est déroulée sans problème si on exclut que le serveur de l'Université Humboldt, après diffusion de l'enquête le 3 mai 2010, n'a pu stocker les réponses, ce dont on s'est aperçu lendemain et qui a été corrigé.

II.2.3 Résultats et conclusions

WZB User research at WZB: background and three case studies

First case study: user satisfaction survey (May 2010) (4)

- o **Results** (based on a report by the student assistant responsible for the project at Humboldt University):
 - **Response rate** of 25% (about 100 questionnaires)
 - Respondents mainly part of the library's core target groups: researchers (56%), Ph.D. students (25%), and student assistants (25%)
 - **High degree of satisfaction** with the library team's **friendliness and competence**, and also with **many library services**
 - **General satisfaction** with the **print media stock and electronic resources**, but desire to have access to even more electronic resources (mainly e-journals)
 - **Dissatisfaction** with the **library website** and the **online catalog**
 - **Openness for Open Access** ("green road")
 - **Desire for catalog enrichment with tables of contents** (for monographs and edited volumes)
 - Interest in **better copying facilities**

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

14



First case study: user satisfaction survey (May 2010) (5)

- o **Conclusions** (first discussed internally and then summarized in a bilingual synopsis made available to all WZB employees):
 - **Enhancement of licensing activities** for electronic resources (available via national consortia)
 - **Integration of a search interface for licensed e-journals** into the new library website
 - **Integration of metadata for licensed databases in the library catalog**
 - **Creation of online tutorials for selected electronic resources**
 - **Introduction of a search portal** (based on Summon)
 - **Realization of a usability study of the library website**
 - **Development of a workflow aiming at adding tables of contents to the library catalog** (now available for more than 4.500 books)
 - **Intensification of Open Access activities**
 - **Leasing of more powerful copiers**



Les collaborateurs de l'université Humboldt qui ont travaillé sur le projet ont présenté une première interprétation détaillée des résultats de l'enquête, ce rapport a constitué une base pour leur exploitation et leur interprétation. Une version interne bilingue du synopsis des résultats à l'attention de tous les utilisateurs fut réalisée et faisait partie de ce rapport. Celle-ci comportait un aperçu concret des améliorations envisagées dans les domaines où le sondage avait mis en évidence des demandes d'action.

Comme dit plus haut, les retours étaient bons à 25% et plus de 100 questionnaires ont été retourné. Le profil des sondés a reflété le cœur des utilisateurs à savoir 56% de chercheurs, 25% de doctorants et 25% d'étudiants stagiaires. La grande satisfaction des personnes interrogées a réjoui l'équipe de la Bibliothèque : l'affabilité, la compétence du personnel comme la majorité des services proposés ont été soulignés. Les résultats sont quelque peu différents en ce qui concerne le fonds multimédias. Il faut savoir que, dans le domaine des imprimés, la Bibliothèque n'a pas d'attitude proactive pour construire une collection et que les acquisitions se font en fonction des thèmes de recherche du WZB, donc au coup par coup, « à la demande » des chercheurs. Le matériel de recherche est alors fourni. La Bibliothèque a donc réagi et en particulier à la critique des utilisateurs concernant la mise à disposition de ressources électroniques, et sur plusieurs plans :

- Une augmentation du nombre d'acquisitions de licences via des consortiums pour l'accès à des ressources électroniques avec un focus sur les productions de la communauté des chercheurs allemands et sur les licences dites pour les unités de recherche universitaires et non universitaires ;

- Une meilleure visibilité des revues électroniques sous licence dans la mesure où les fonctionnalités de recherche et de listes de résultats de la « Bibliothèque d'e-revues» (EZB), l'une des bases de données les plus complètes au monde pour les e-revues, et dans laquelle le WZB signale ses publications sous licence – s'appuient sur le format XML que l'EZB a implémenté dans sa nouvelle version web d'avril 2011 et que la Bibliothèque utilise ;
- Le signalement et la sélection de bases de données gratuites sous licence dans le catalogue de la bibliothèque (pas encore totalement terminé) ;
- Depuis fin février 2012, l'élaboration d'une solution de recherche sous licence pour les recherches internes qui permet un accès commun à de nombreuses e-ressources sous licence (en particulier les e-revues) ;
- La mise en place de renvois vers des tutoriels en ligne sur certaines offres électroniques comme le catalogue de la Bibliothèque.

L'insatisfaction des utilisateurs a clairement porté sur le site web du département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » ainsi que sur le catalogue internet de la Bibliothèque. En ce qui concerne le catalogue, qui en tant que composant du système de gestion de la Bibliothèque du WZB, est un produit commercial, il y avait, et il y a un faible potentiel d'amélioration. La nouvelle version de l'ensemble du site web du WZB début 2011 a été l'occasion de proposer une nouvelle version du catalogue avec des améliorations graphiques et fonctionnelles. Depuis avril 2012 des tutoriels en ligne en langue allemande et anglaise sont mis à disposition dans cette version remaniée du catalogue. Le manque de satisfaction quant au site internet de la Bibliothèque fut peu surprenant, dans la mesure où dans les résultats de l'enquête trop peu de points d'amélioration concrets étaient proposés. C'est pour cette raison qu'une enquête qualitative sur l'utilisation du site web a été menée, elle sera présentée en détails plus loin.

Les utilisateurs ont plébiscité de nouveaux services. Un intérêt tout particulier a été porté à la possibilité d'accéder directement via le catalogue à des sommaires. La Bibliothèque pu, après la création d'un workflow adapté, très rapidement prendre en charge ce besoin. C'est ainsi que bientôt les sommaires de plus de 4500 titres furent proposés. Le besoin soulevé par les utilisateurs de pouvoir effectuer une recherche plein texte dans toutes les publications du WZB que la Bibliothèque met à disposition sur son serveur n'a pas encore pu être satisfait. Une fonctionnalité spécifique supplémentaire du système de gestion de la bibliothèque s'est révélée être défectueuse après les tests pratiques.

Ensuite, une nette majorité des utilisateurs s'est prononcée en faveur du développement durable. Le département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » a fait un premier pas pour intensifier ses activités de mise à disposition des publications du WZB (notes de discussions) sur des répertoires spécifiques en coopération avec des partenaires externes. Quand les débats intenses actuels sur la réforme de la loi sur les droits d'auteur en Allemagne auront pris fin, d'autres décisions pourront être prises.

Enfin, les utilisateurs ont souhaité une amélioration de l'équipement de la Bibliothèque en photocopieurs. Ce souhait n'a pu être satisfait car, pour des raisons de place, l'installation d'appareils supplémentaires n'était pas possible. Entre-temps, deux

nouveaux photocopieurs plus performants ont été loués. Ils permettent en particulier de numériser des documents, de les envoyer par courrier électronique ou bien de les enregistrer sur une clé USB et sont équipés d'un logiciel automatique de reconnaissance de caractères.

Au final, on peut constater que des remarques pertinentes sur les priorités de développement à entreprendre par le Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » ont émergé de l'étude utilisateurs de 2010. En même temps, l'enquête a favorisé une discussion critique interne constructive sur l'éventail de services de la Bibliothèque car l'équipe de la bibliothèque a été, dès le début, très impliquée dans la préparation de son contenu. Les retours globalement positifs et très positifs sur la qualité des prestations de service ont aussi témoigné d'une manière concrète et quantifiable de la reconnaissance du travail de l'équipe des bibliothécaires. Les collaborateurs du WZB ont apprécié la réalisation d'une étude de satisfaction utilisateurs qui prouve que « leur » Bibliothèque est fortement orientée service.

Le rapport coût-utilité d'un tel projet doit être mis en regard de son effet grandement positif. A l'avenir le Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » recourra probablement à nouveau à ce type d'instrument en vue de garantir dans le temps une culture de services orientée utilisateurs. Il ne peut et ne doit cependant pas trop souvent arriver que du côté des utilisateurs naisse un trop grand effet d'habitude et probablement d'insensibilité ; D'ici quatre ou cinq ans les écarts actuels soulevés par l'enquête seront résorbés.

II.3 Deuxième cas de figure : l'étude d'utilisation du site web de la Bibliothèque (novembre 2010 à janvier 2011)

II.3.1 La situation de départ et l'objectif

WZB User research at WZB: background and three case studies
Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (1)

- o **Background:**
 - User satisfaction survey revealed **lack of satisfaction with the library website**
 - **Relaunch of WZB's website in 2011**
- o **Objective:** to identify the weaknesses of the library website in order to systematically ameliorate the website before its relaunch
- o **Cooperation partner:** diploma thesis project (for a student assistant at WZB's library and research information) in cooperation with the [University of Applied Sciences Potsdam \(Faculty of Information Sciences\)](#)

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

16

Le site web d'une Bibliothèque est aujourd'hui plus que jamais son « enseigne » et en même temps son « portail » vers de nombreuses offres de services web, depuis le catalogue web de services d'informations jusqu'à la possibilité d'accéder à des ressources électroniques structurées sous licence. Au WZB, le sondage de satisfaction utilisateurs, dont il a été question plus haut, a montré que l'offre web de la Bibliothèque est importante pour les utilisateurs : sur une échelle de 1 (absolument et très important) à 6 (absolument pas important), 72% des sondés l'ont évalué à 1 (35%) ou à 2 (37%) et tout de même encore 19% à 3. Ceci correspond au chiffre de 72% des sondés qui déclarent utiliser le site web au moins une fois par semaine (et même quotidiennement pour 23%).

En revanche, l'offre web du Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » a été moins bien notée : sur une échelle de 1 (très satisfait) à 6 (pas du tout satisfait), seul 11% des sondés ont voté 1 et 39% 2. Ceci montre la grande différence entre l'importance de l'offre d'un côté et la satisfaction de l'autre. Cependant, le questionnaire ne permettait pas de connaître les raisons de la plutôt médiocre satisfaction à propos du site web de la Bibliothèque.

Au vu de cette situation, et sachant que l'ensemble du site Internet du WZB – et donc également celui de la Bibliothèque – serait complètement refondu au printemps 2011, décision fut prise de rechercher systématiquement toutes les faiblesses des pages existantes. Ceci devait servir de base pour une refonte ciblée des pages et devrait combler le déficit constaté.

Ici aussi il est apparu judicieux pour des raisons de coûts-bénéfices de mener cette analyse en collaboration avec un partenaire qualifié. L'occasion s'est présentée de travailler avec le Département spécialisé en Sciences de l'Information de l'Ecole Supérieure de Postdam dans le cadre d'un Mémoire. On obtenait ainsi une étudiante qui pouvait en même temps être employée comme collaboratrice dans le Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information ». Un professeur de l'Ecole Supérieure fut Directeur de mémoire et le responsable du Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » maître de stage. Cette configuration était optimale pour tous les participants : l'étudiante, l'Ecole Supérieure et le WZB.

II.3.2 La méthode et la réalisation

WZB User research at WZB: background and three case studies
Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (2)

- o **Methodology:**
 - Combination of **partly standardized interviews** and a **qualitative usability study** (test persons had to solve predefined problems while using the library website – not the OPAC –, and both their verbalized reflections and their interaction with the website was recorded with the freeware tool [CamStudio](#); afterwards transcription of the test persons' recorded reflections)
 - **Target group:** all WZB employees, but study based on a **sample of 11 arbitrarily selected individuals**
 - Results **statistically not representative**; the aim of the study was primarily to understand why the library website was not satisfactory from the users' point of view

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

17 

*Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (3)*o **Practical aspects:**

- **Pretest** with two persons who were not used to using WZB's library website
- **Test persons recruited** by contacting the deputy managing directors of WZB's five research areas
- **Composition of the sample:** 8 female and 2 male test persons = 2 interns, 2 student assistants, 2 secretaries, 5 researchers = 5 persons between 18 and 29 years, 6 persons between 30 and 39 years
- **Tasks to accomplish:** find contact details; search for certain media without using the OPAC; order an article and a book; identify subject-specific licensed databases; identify and use some special library services



En ce qui concerne la méthode, l'étude était basée (voir à ce sujet et pour la suite Hansche 2011, passim) sur une combinaison entre une partie standardisée, des questions qualitatives et l'étude d'utilisation à proprement parlé. Les onze participants ont été recrutés suite à une recommandation des unités de recherche du WZB. Il s'agissait de huit femmes et trois hommes dont deux stagiaires, des étudiants collaborateurs, des secrétaires et les cinq autres étaient des chercheurs au WZB. Sept personnes avaient entre 18 et 29 ans, les quatre autres appartenaient au groupe des 30-49 ans.

Avant de débiter les tests eux-mêmes, deux pré-tests ont été effectués avec des personnes tests issues de l'environnement privé de la personne qui a mené les enquêtes, les résultats ont servi à affiner les instruments d'évaluation.

Les tests avec les collaborateurs du WZB ont été menés en novembre/décembre 2010 et janvier 2011 et duraient en moyenne 60 minutes. D'abord quelques informations générales sur la personne étaient recueillies (sexe, âge, fonction au sein du WZB et utilisation d'Internet). Ensuite le test d'utilisation à proprement parlé débutait. Les participants devaient accomplir des tâches en utilisant le site web de la Bibliothèque. Ceci se déroulait dans un contexte au plus près de la réalité, c'est-à-dire dans une situation de travail avec un ordinateur portable et un accès possible à l'offre web du Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information ». Les interactions entre les personnes tests et le site web ont été captées avec le logiciel libre CamStudio³. En parallèle de leur tâche,

³ Voir <http://camstudio.org> (consulté le 23.7.2012)

les participants devaient exprimer verbalement (à voix haute) leurs réflexions et les propos ont été enregistrés sur un logiciel et retranscrits ensuite pour leur exploitation.

Les personnes tests devaient résoudre seules les tâches suivantes :

- Trouver des informations sur les contacts,
- Trouver un document sans utiliser le catalogue en ligne,
- Arriver à commander un article et un livre,
- Identifier une base de données du WZB au sein de l'ensemble de l'offre de bases de données,
- Identifier et utiliser des offres de service spécifiques de la Bibliothèque.

Pour finir, les personnes tests devaient répondre à une série de questions et évaluer entre-autre la navigation et les fonctionnalités du site web.

Les données récoltées avec cet ensemble de méthodes furent systématiquement analysées et résumées afin d'utiliser cette base pour proposer des recommandations concrètes permettant de travailler à la refonte du site web.

II.3.3 Résultats et conclusions.

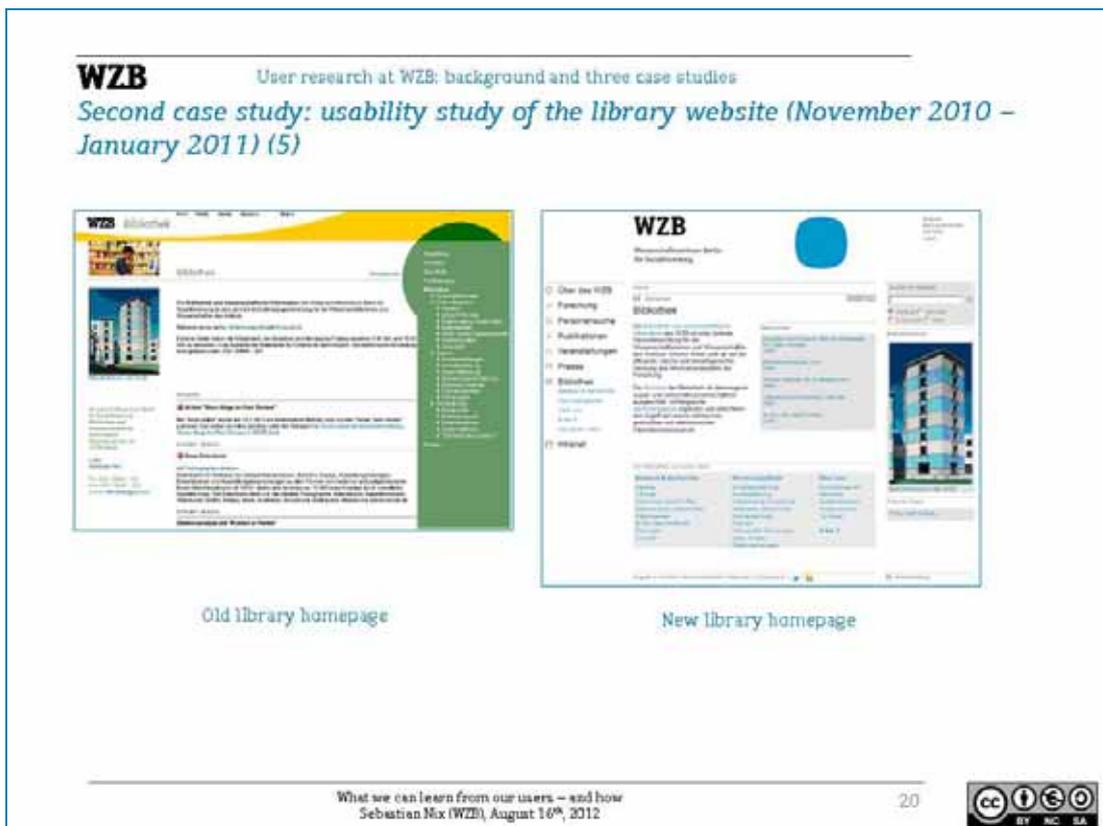
WZB User research at WZB: background and three case studies
Second case study: usability study of the library website (November 2010 – January 2011) (4)

- o **Results:** identification of **various usability problems**, e.g. wording issues ("current content service" not understandable for all German users), partly unclear navigation, missing explanations for certain services, inconsistent design of functionally related pages (example: order forms for articles and books), desire to have a Google-like search slot for the library catalog on the library website
- o **Conclusions:**
 - Formulation of **redesign recommendations for the new website**, based on the results of the study
 - **Implementation** of most of these recommendations during the redesign process

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

19





Les résultats de l'enquête ne doivent pas être présentés ici dans le détail. Plusieurs éléments du site web (version interne) ont été identifiés comme ayant un potentiel de modification et de changement. Le spectre va de la terminologie incertaine (par exemple changer le libellé « Current content Service » en « service en ligne de sommaires »), à une structure de navigation peu efficace (par exemple, pour les longues pages rajouter des marques de saut de section) en passant par des manques d'explications ou des explications insuffisantes sur les services proposés et des fonctionnalités manquantes jusqu'au design des pages (par exemple le design du formulaire trop étroit) et au souhait, plusieurs fois mentionné, de présenter de manière plus visible l'accès au catalogue comme la « barre de recherche Google ».

A partir de ces données l'auteure de l'enquête a proposé des recommandations concrètes qui furent presque toutes mises en œuvre lors de la refonte du site web de la Bibliothèque au printemps 2011.

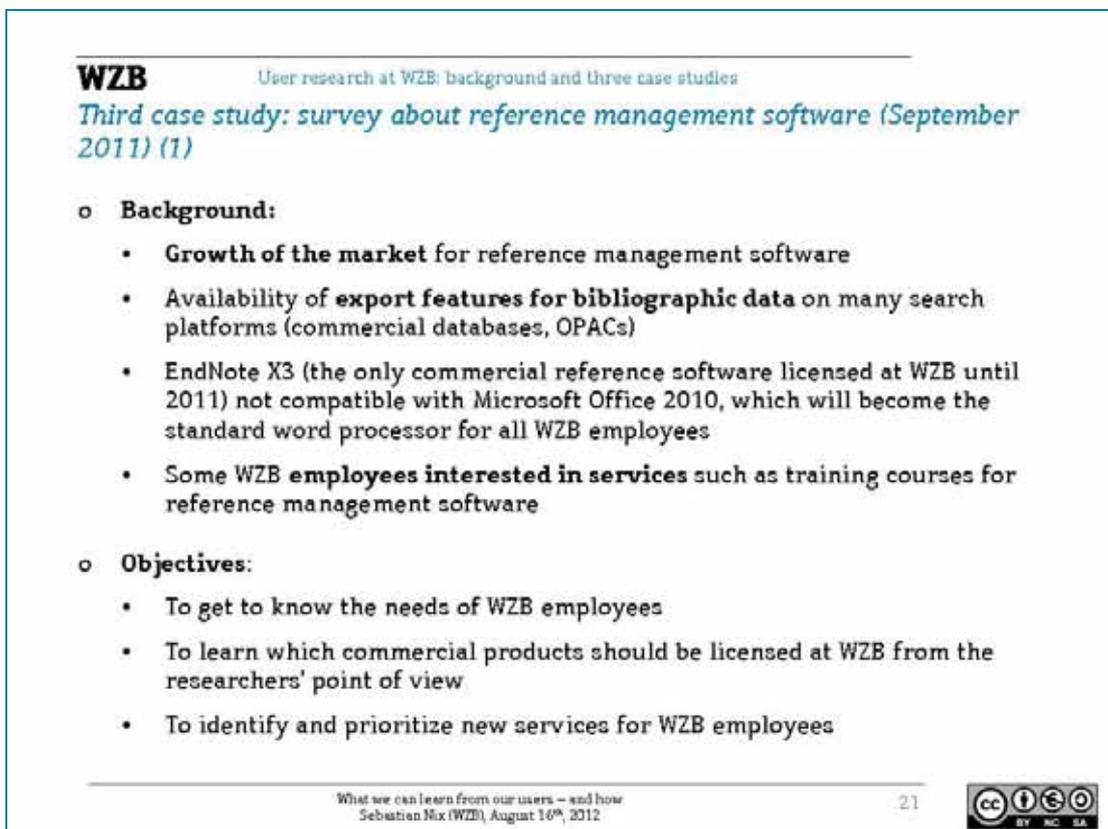
Les copies d'écran suivantes donnent une idée de la portée de cette refonte, on y voit la page d'accueil du site avant la refonte et l'aspect de celle-ci après la refonte du site web du WZB en avril 2011.

Le fait que cette refonte soit jugée comme réussie, ne doit pas faire oublier les quelques critiques et demandes qui subsistent après le lancement du nouveau site web de la Bibliothèque au printemps 2011.

En résumé, l'étude d'utilisation a donné, à travers les résultats d'une étude de satisfaction utilisateurs, des remarques précieuses et directement exploitables pour améliorer les potentiels du site web d'un point de vue utilisateur. Le temps consacré à la conduite d'une telle étude n'est pas négligeable, mais comme elle a fait l'objet d'un Mémoire d'étudiant, d'un point de vue coût-utilité cela a permis une mise en œuvre très efficace du projet dans un cadre dont tous les acteurs ont tiré parti.

II.4 Troisième cas de figure : sondage sur le thème : « logiciel de gestion de références bibliographiques »

II.4.1 La situation de départ et l'objectif



WZB User research at WZB: background and three case studies
Third case study: survey about reference management software (September 2011) (1)

- o **Background:**
 - **Growth of the market** for reference management software
 - Availability of **export features for bibliographic data** on many search platforms (commercial databases, OPACs)
 - EndNote X3 (the only commercial reference software licensed at WZB until 2011) not compatible with Microsoft Office 2010, which will become the standard word processor for all WZB employees
 - Some WZB **employees interested in services** such as training courses for reference management software
- o **Objectives:**
 - To get to know the needs of WZB employees
 - To learn which commercial products should be licensed at WZB from the researchers' point of view
 - To identify and prioritize new services for WZB employees

What we can learn from our users – and how
Sebastian Mix (WZB), August 16th, 2012

21



Ces dernières années, le marché des logiciels de gestion de références bibliographiques et en particulier dans le domaine du libre, a grossi, permettant aux bibliothèques universitaires et des grandes écoles de proposer divers services sur le thème de la « gestion de la documentation (voir Stöhr 2010). C'est pourquoi, dans de nombreuses bases de données et catalogues de bibliothèque, des interfaces d'exportation vers les systèmes de gestion bibliographique sont disponibles. Ceci était le cas du catalogue en ligne du WZB pour lequel une version plus graphique et plus fonctionnelle a été déployée au printemps 2011. Au même moment, pour des raisons techniques, il a été nécessaire de revoir la situation relative à la licence du logiciel de gestion de bibliographies au WZB. Jusqu'en 2011 il y avait uniquement des licences institutionnelles pour les collaborateurs

du WZB pour la version X3 du logiciel EndNote. Cette version n'est cependant plus compatible avec Microsoft Office 2010 qui va désormais être installé en standard au WZB. En interne, il y a, et il y aura toujours des demandes de formation sur les programmes de gestion de bibliothèque ou bien des demandes de licence pour d'autres logiciels qui sont utilisés dans le département informatique du WZB ou par le Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information ». Suite à ces demandes, des formations ponctuelles ont donc par exemple été proposées par des prestataires externes sur EndNote, mais nous n'avons pas encore bien défini la nature des prestations qui peuvent être durablement proposées sur la thématique « logiciel de gestion des références bibliographiques ».

Ces circonstances ont conduit le département Informatique du WZB, qui a en charge l'acquisition et la gestion des licences des logiciels commerciaux, et le Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » à mener conjointement une enquête interne en ligne sur les logiciels de gestion de bibliothèque qui avait les objectifs suivants :

- Evaluation des besoins concrets des collaborateurs du WZB,
- Prendre une décision claire sur un système de gestion informatique des références bibliographiques sous licence commerciale,
- Identifier et prioriser les nouvelles offres de services.

II.4.2 Méthode et réalisation

WZB User research at WZB: background and three case studies

Third case study: survey about reference management software (September 2011) (2)

- o **Cooperation partners:** no external cooperation partner, but internal cooperation between library (design of the questionnaire) and IT department (translation of the questionnaire, realization and hosting of the online survey, pretest); summary of results compiled by an intern who was a student at the University of Applied Sciences Potsdam (Faculty of Information Sciences)
- o **Methodology:**
 - **Quantitative (standardized) online survey**, based on the free survey toolkit [LimeSurvey](#)
 - **Questionnaire** (in German and English) with **10 questions** covering aspects such as the popularity of different reference management tools, important features of reference management software, context of use, etc.
 - **Target group:** all WZB employees
 - **Results statistically not representative** (no random sample), but, with respect to a response rate of 21%, sufficiently valid

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

22



*Third case study: survey about reference management software (September 2011) (3)*o **Practical aspects:**

- **Announcement of the survey** primarily via e-mail (internal mailing list with ca. 500 addresses)
- **Sample period:** September 12th until September 30th, 2011

The screenshot shows a survey form with two main sections. The first section asks the respondent to select their current reference management program from a list of options: Endnote, RefWorks (single access only, not on the website), Mendeley, Zotero (cloud or desktop), Citavi, Research Manager, and others. The second section asks the respondent to rate their frequency of use for each program. Below this is a table with columns for 'How frequently' and 'How important'.

How frequently	How important
Very often	Very important
Often	Important
Sometimes	Not important
Rarely	Not important at all
Never	Not important at all

Questionnaire (extract)

Au contraire de l'étude utilisateur de mai 2010 nous avons eu la possibilité de compter sur une ressource interne pour la conception et la réalisation de l'enquête. Le court sondage de dix questions a été conçu par les deux entités. La mise en œuvre technique du sondage a été faite avec le logiciel libre de sondage LimeSurvey grâce à une collaboratrice du Département Informatique qui l'a également traduit en anglais. Les deux variantes du sondage - en allemand et en anglais - ont été stockées sur un serveur interne au WZB. Avant le déploiement de l'enquête un pré-test a été réalisé.

Les thématiques abordées dans le sondage se concentrent exclusivement sur les logiciels de gestion de bibliothèque et sur les spécificités du WZB en prenant en compte la tranche d'âge du sondé. Le spectre des questions visait à savoir si les personnes interrogées avaient déjà utilisé un système de gestion informatique de références bibliographiques et à connaître les fonctionnalités importantes souhaitées. Des choix de réponse étaient proposés et dans certains cas, les sondés pouvaient aussi s'exprimer.

L'étude a été menée du 12 au 30 septembre 2011. L'appel à participation a été fait, comme cela fut le cas en 2010 pour l'enquête de satisfaction utilisateurs, via le serveur mail interne qui au moment de l'envoi comprenait 500 adresses. Les collaborateurs du WZB furent à nouveau libres de décider de leur participation à l'enquête. Certes, les résultats pris au sens statistique strict ne sont pas représentatifs, mais il ne s'agissait ni l'une enquête exhaustive, ni d'une taille d'échantillon choisie au hasard. Cependant, comme le taux de retour est remarquablement élevé, ils sont suffisamment représentatifs.

II.4.3 Résultats et conclusions

WZB

User research at WZB: background and three case studies

Third case study: survey about reference management software (September 2011) (4)

o Results:

- **Response rate** of 21% (about 100 questionnaires)
- Obviously (considering the age structure of respondents) most respondents either researchers, Ph.D. students, or student assistants
- **All respondents experienced** with reference management software
- Reference management software used by 95% of respondents for **managing their own bibliographical data**, by 56% for **managing bibliographical data shared by a working group**
- **Most popular tools:** [EndNote](#) (used by 62%, known by 90%), [Citavi](#) (used by 26%, known by 40%), [Zotero](#) (used by 16%, known by 30%)
- **Most important features:** option to import bibliographical data from many different external sources, integration with MS Word, good usability
- **Desired licenses** for EndNote (52%) and Citavi (32%)
- **Desired services:** training courses (56%), online tutorials (34%), support with the creation of citation styles (33%), support with the installation (24%)



WZB

User research at WZB: background and three case studies

Third case study: survey about reference management software (September 2011) (5)

o Conclusions:

- **Acquisition of new licenses** not only for EndNote, but also for Citavi
- Development of an **intranet website** with information about reference management software
- **Support** with the installation
- Organization of **training courses** for EndNote, Citavi, and Zotero



Une stagiaire du Département « Bibliothèque et Sciences de l'Information » qui faisait ses études en « Management des bibliothèques » à l'École Supérieure de Postdam s'est chargée de la formulation des résultats sous la forme d'un rapport. A ce sujet, il s'est révélé très avantageux de disposer dans LimeSurvey de différentes fonctions d'analyse (par exemple la génération de rapports par question ou pour toutes, la représentation graphique des résultats, l'export des données dans différents formats) qui ont nettement facilité le tri et le traitement des résultats du sondage.

Au total, 103 questionnaires ont été analysés. La répartition des âges des personnes ayant répondu laisse conclure que ce sont surtout les chercheurs et les collaborateurs étudiants qui ont répondu : plus de 80% appartiennent à la tranche 18-29 ans. Il est à remarquer que, sans exception, tous les participants avaient déjà utilisé au moins un système de gestion de bibliographie. Presque toutes les personnes interrogées (95%) utilisent de tels systèmes pour gérer leurs propres références bibliographiques et plus de la moitié (56%) pour la gestion des références d'un groupe de travail auquel elles appartiennent. Le logiciel bibliographique le plus utilisé est EndNote (62% des sondés l'utilisent, connu par 90% des sondés), il est suivi de Citavi (26% des sondés l'utilisent, connu par 40% des sondés) et de la solution open source Zotero (16% des sondés l'utilisent, connu par 30% des sondés). Les principales fonctionnalités des trois logiciels les plus appréciés des répondants sont : l'import de données bibliographiques de sources externes, la possibilité d'intégrer du Microsoft Word pour gérer les références de source et générer des bibliographies directement dans l'éditeur de texte ainsi que la facilité d'utilisation du logiciel. Les réponses à la question visant à savoir quelle licence le WZB devrait acquérir correspondent aux réponses faites à la question sur les programmes avec lesquels les utilisateurs sont familiarisés : 52% des sondés sont intéressés par une licence (renouvellement) EndNote, 32% par Citavi pour lequel le WZB ne disposait jusque-là pas de licence. En ce qui concerne les souhaits de prestations autour de la thématique « gestion des œuvres littéraires », la formation est le plus souvent citée avec 56% des réponses, suivie par les tutoriels en ligne (34%) et le soutien pour la création de style de citations dans des formats bibliographiques précis (33%) ainsi que le soutien dans l'installation de programmes.

A partir des résultats de cette étude, plusieurs conclusions ont été discutées entre le Département Informatique et le département « Bibliothèque et Informations Scientifiques » et, en novembre 2011, un synopsis écrit à été communiqué aux collaborateurs du WZB.

Les dispositions concrètes suivantes ont été prises avec une mise en œuvre immédiate :

- Acquisition de licences institutionnelles non pour EndNote, mais pour Citavi ;
- Aide auprès des collaborateurs du WZB, sur leur lieu de travail, pour l'installation des logiciels de gestion bibliographique ;
- Conception, en interne, de supports en ligne sur les logiciels de gestion bibliographique ;
- Organisation et/ou conduite de formations sur les plus importants – aux yeux des collaborateurs du WZB - programmes de gestion bibliographique (EndNote, Citavi, Zotero).

Si on se limite à ces thématiques, il est donc possible de mener un tel projet en ne mobilisant que des ressources internes. Dans le cas présent, ceci a été facilité par le fait que les deux entités, le Département Informatique du WZB et le Département « Bibliothèque et Information Scientifique » ont coopéré avec succès sur le sondage et se sont partagé les charges de travail. De surcroît, l'intégration d'une collaboratrice étudiante compétente techniquement, et plus exactement d'une étudiante spécialisée en bibliothéconomie, en soutien lors de la préparation et de l'interprétation des résultats, a été un succès.

III. Résultat et perspectives

WZB Conclusions and outlook

Conclusions

- o User studies can **help to substantially ameliorate library services**.
- o User studies cannot and should not replace close relationships with library users. Rather, they a supplementary means for getting to know your users' needs. **Not too often, not too many!**
- o Let your users know what the consequences of a user study are (**feedback loop**).
- o There are several ways to **realize user studies with limited resources** (time, money, staff capacity):
 - Do not forget to look at studies realized by others before you decide to do a study on your own.
 - Try (if appropriate) to reuse instruments (questionnaires, etc.) which were developed and successfully used by others.
 - Try to cooperate with library schools (e.g. bachelor/master thesis projects, internships).
 - Try to cooperate with other departments/stakeholders within your institution.
 - Try to use freeware, e.g. for online surveys.

What we can learn from our users – and how
Sebastian Nix (WZB), August 16th, 2012

27



Outlook

- o Possible **user studies at WZB in the future:**
 - Focus group study for a new service (subject-specific alerts for researchers)
 - Usability study for our online catalog
 - New user satisfaction survey
 - ...

Les trois exemples d'études utilisateurs du WZB qui ont été présentés montrent clairement que des connaissances concrètes peuvent être dégagées de telles analyses pour faire évoluer l'offre de services d'une bibliothèque. Ces études ont pour origine une recherche d'informations concrètes pour laquelle des questions ont été préparées et des méthodes appropriées pour les réponses établies.

Ce procédé empirique - réalisation d'une étude empirique pour répondre directement à des problèmes pratiques - a fait ses preuves, même si les études utilisateurs ne sont pas le seul chemin, ni le plus direct, pour progresser et pour identifier les besoins des utilisateurs et adapter les services des bibliothèques à ces besoins. Le contact direct avec les nombreux utilisateurs dans un cadre de travail quotidien est important mais il faut garder à l'esprit le rapport charges et bénéfices de la réalisation d'une étude utilisateurs qui est, en particulier dans les petites et moyennes bibliothèques spécialisées, difficilement réalisable. A ceci s'ajoute le fait qu'on ne devrait pas accaparer le temps - en général précieux - des utilisateurs d'une manière déraisonnable pour solliciter leur participation à de telles études. C'est pourquoi il faut vérifier avec méthodologie combien de temps les personnes participantes à une étude seront mobilisées, même si cela vise à satisfaire des intérêts réciproques. C'est ce qui a été entrepris au WZB lors de l'étude d'utilisation d'une manière tout à fait satisfaisante : une douzaine d'utilisateurs ont été sollicités pour l'étude qualitative permettant tout de même d'obtenir des résultats valides.

Il est en outre important de partager les résultats de l'étude avec les utilisateurs qui y ont participé et de leur montrer quelles conclusions en sont tirées avec un focus sur l'amélioration de la qualité du service. Ceci implique que les mots doivent être suivis d'actes concrets.

En même temps, il faut reconnaître que la charge de conception, de réalisation et d'exploitation des études du type de celles qui ont été présentées ici avec la coopération de diverses parties prenantes peut être sensiblement réduite. Dans les exemples que nous avons vus cela s'est manifesté ainsi :

- Récupérer des résultats de questionnaires similaires qui ont été effectués dans des domaines comparables à celui de l'institution ;
- Réutilisation d'outils qui ont déjà été utilisés comme dans le cas de l'enquête de satisfaction
- Collaboration avec les centres de formation de bibliothécaires, par exemple dans le cadre de contrat à durée déterminée, de stages ou de mémoires.
- Coopération en interne avec les éventuels acteurs et/ou les entités qui peuvent soutenir le projet par leurs compétences (compétences techniques par exemple).

Aujourd'hui, alors que beaucoup d'études utilisateurs sont menées grâce à l'utilisation d'outils informatiques comme par exemple des logiciels de création et de traitement de sondages en ligne ou de programmes d'enregistrement des interactions homme-machine, il peut être judicieux de vérifier s'il n'existe pas des solutions Open Source que l'on pourrait utiliser. Ces réflexions ont conduit dans les contextes qui ont été présentés ci-dessus à l'utilisation de CamStudio lors de l'étude d'utilisation, de XQuest et de LimeSurvey lors des deux sondages en ligne.

Lors des trois études utilisateurs qui ont été menées jusqu'ici au WZB, l'application des principes mentionnés ci-dessus a contribué de manière déterminante à une optimisation des ressources pour aboutir à des résultats complets.

On remarque que les expériences sur les études utilisateurs au WZB ont jusqu'ici toujours été positives. On entend ici le fait que non seulement l'objectif principal d'une recherche de l'amélioration de la qualité de service est atteint, mais aussi le fait que des discussions sur la place de l'offre de services existants et futurs au sein du Département ont été constructives et critiques. Dans ce contexte, il est évident qu'au WZB les utilisateurs sont, et seront, pris en considération – par nécessité et avec le recul nécessaire – dans le cadre de la conception de prestations de service au sein de « leur » bibliothèque.

Bibliographie

- American Marketing Association: Definition of Marketing. – Ohne Ort, 2004. – Online im Internet unter <http://www.marketingpower.com/AboutAMA/Pages/DefinitionofMarketing.aspx> (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Georgy, Ursula: Das Innovationsmanagement deutscher Bibliotheken: Stellenwert und Entwicklungsstand [Präsentation im Rahmen der InetBib-Tagung 2010]. – Ohne Ort, 2010. – Online im Internet unter <http://hdl.handle.net/2003/27134> (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Hansche, Stefanie: Konzeption, Durchführung und Auswertung einer Usability-Untersuchung: eine qualitative Evaluation der WZB-Bibliotheksw Webseiten. – Potsdam: Unveröff. Diplomarbeit, Fachhochschule Potsdam, 2011.
- Havemann, Frank/Kaufmann, Andrea: Der Wandel des Benutzerverhaltens in Zeiten des Internet – Ergebnisse von Befragungen an 13 Bibliotheken. – In: Konrad Umlauf/Petra Hauke (Hrsg.): Vom Wandel der Wissensorganisation im Internetzeitalter: Festschrift für Walter Umstätter zum 65. Geburtstag. – Bad Honnef: Bock + Herchen, 2006, S. 65–89.
- Jamali, Hamid R./Asadi, Saeid: Google and the scholar: the role of Google in scientists' information-seeking behaviour. – In: Online Information Review 34 (2010) 2, S. 282–294.
- Michalko, James/Malpas, Constance/Arcolio, Arnold: Research Libraries, Risk and Systemic Change. – Dublin (Ohio): OCLC Research, 2010. – Online im Internet unter <http://www.oclc.org/research/publications/library/2010/2010-03.pdf> (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Nicholas, David/Rowlands, Ian/Williams, Peter: E-journals, researchers – and the new librarians. – In: Learned Publishing 24 (2011) 1, S. 15–27.
- OECD: OECD Communications Outlook 2011. – [Paris:] OECD Publishing, 2011.
- Research Information Network: Trends in the finances of UK higher education libraries, 1999–2000: A Research Information Network report based on SCONUL library statistics. – London: Research Information Network, 2010. – Online im Internet unter http://www.rin.ac.uk/system/files/attachments/library_trends_report_screen.pdf (letzter Zugriff am 23.7.2012).
- Sample, Ian: Harvard launches protest against costly scientific journals. – In: The Guardian, 25.4.2012, S. 14.

Stock, Wolfgang: Evidenzbasierte Bibliotheks- und Informationspraxis: EBLIP5, Stockholm, 2009. – In: Bibliotheksdienst 43 (2009) 8/9, S. 902–908.

Stöhr, Matti: Bibliothekarische Dienstleistungen für Literaturverwaltung: eine vergleichende Analyse des Angebots wissenschaftlicher Bibliotheken unter besonderer Berücksichtigung der Nutzerperspektive. – Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2010. – Online im Internet unter <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:kobv:11-100178393> (letzter Zugriff am 23.7.2012).

Vakkari, Perti: Comparing Google to a digital reference service for answering factual and topical requests by keyword and question queries. – In: Online Information Review 35 (2011) 6, S. 928–941.

Wilmsmeier, Silke; „... und was haben die Benutzer davon?“ Kundenorientierung im Bibliotheks- und Informationswesen. – In: Bibliothek 23 (1999) 3, S. 277–315.