

L'accès (est une expérience) qui prend plusieurs formes

Bâtir une nouvelle stratégie de services à Bibliothèque et Archives Canada

Lisa T-Goodyer
Directrice générale int., Diffusion et Engagement
Bibliothèque et Archives Canada

1. Hein?

Pas encore
une
stratégie...



image :
Freepik.com

Transformation des services et programmes publics : Guidés par Vision 2030

Offrir des services de qualité supérieure aux usagers actuels et à des publics nouveaux et plus diversifiés

- Accroître la connaissance et l'accès aux collections
- S'engager avec des partenaires qui apportent de nouveaux publics
- Refléter la diversité des besoins, intérêts et voix



Les récits prennent vie ici.



Ādisōke : un moteur, un catalyseur





Ādisōke:

La qualité de l'expérience des usagers est clef

Conception en appui à l'évolution des attentes

- Espaces plus flexibles, pour des expériences diversifiées
- Plus d'espaces ouverts et accueillants
- Moins d'espaces de bureau

Espaces par type d'utilisation

	Avant les changements	Après les changements
Rechercher	75%	49%
Exposer	15%	13%
Expérientiel	2%	12%
Interactif	8%	26%
Total	100%	100%

2. Mais pourquoi tous ces changements?

On est déjà bien occupés à essayer de servir nos clients actuels!



Mobilisation Interne – Écoute, discussions... et action!



Groupe de travail sur l'exploration des publics

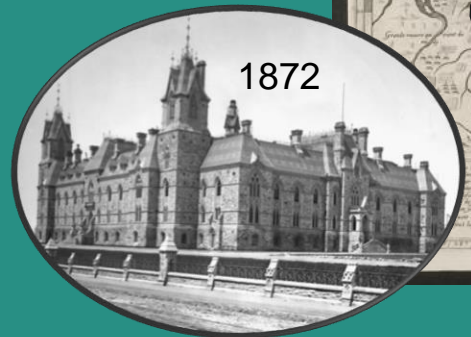
1908



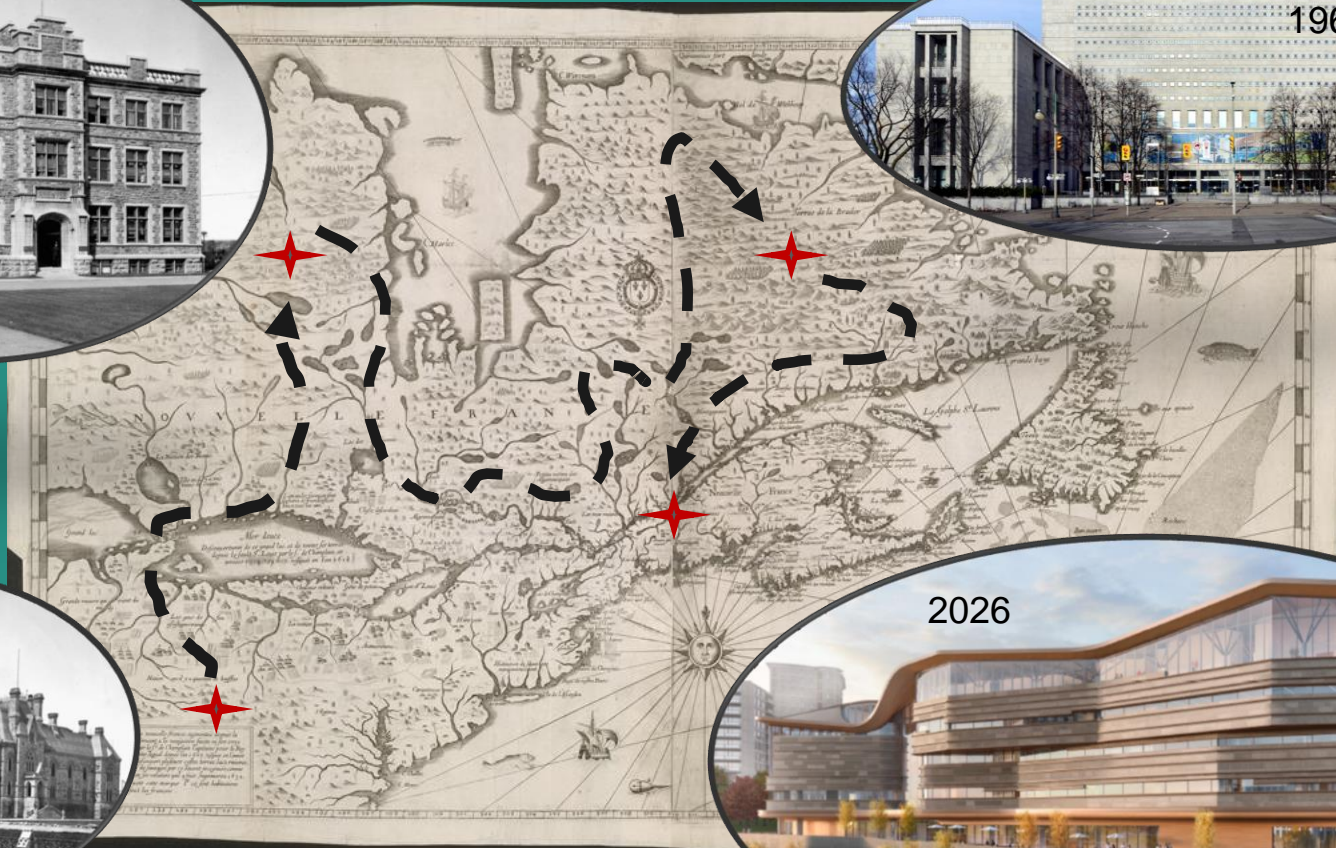
1967



1872



2026



#CongresCPI

3. OK, ça me tente. On fait ça comment?

Quels services?
Quels nouveaux
publics?
On commence par
quoi?



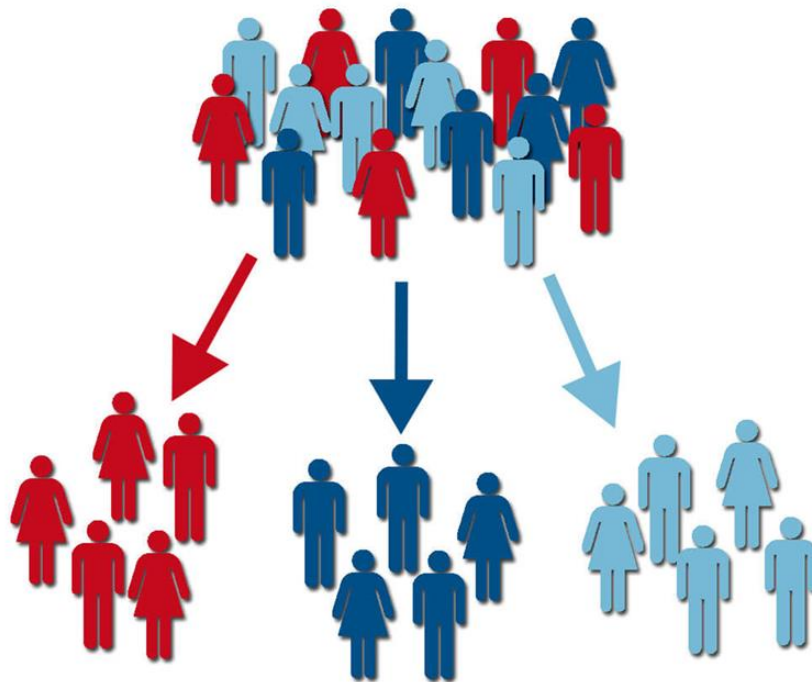
Des principes directeurs partagés et adopté

- Entrez! Vous avez votre place ici.
- L'accès (est une expérience qui) prend plusieurs formes.
- On commence avec oui.
- On le fait ensemble.



Connaître les usagers actuels et futurs

- Soyons curieux
- Créons des expériences qui attirent et touchent
- Pas d'improvisation, et sortons de nos a priori:
 - Il y a des outils pour ça!



Cadre de segmentation de nos publics 7 segments (personas)

Personne en
quête de
preuves



Créateur

Apprenant
faisant l'objet
d'une
obligation



Explorateur /
Apprenant



Personne en quête
d'expérience



Facilitateur de visite



Amateur dévoué

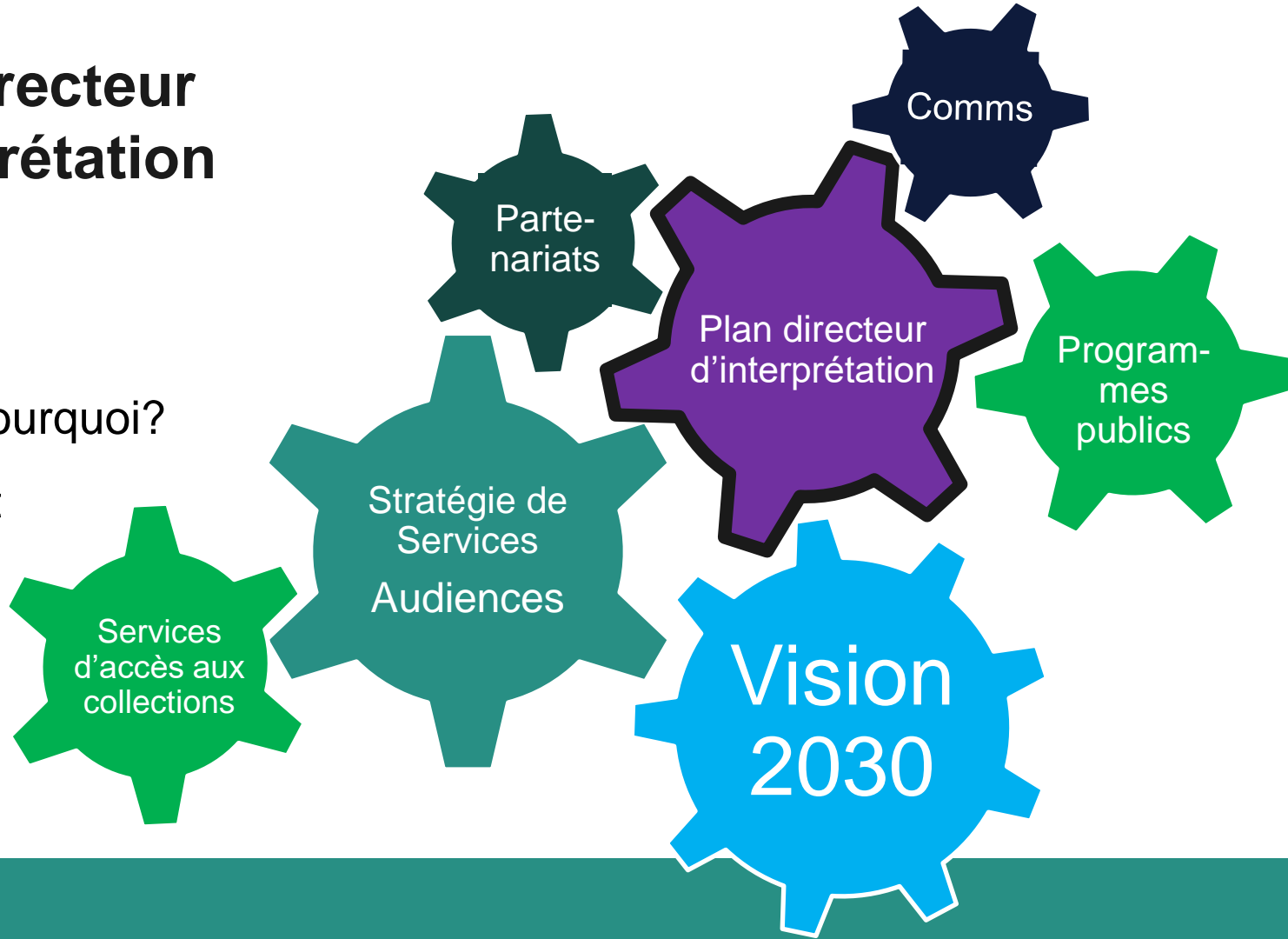
Travail en cours

- Élaboration de résultats attendus pour chaque segment du public
- Mises à l'essai des personas
- Construction et utilisation d'une puissante boîte à outil
 - Principes directeurs en action
 - Utilisation des personas pour alimenter:
 - la revue des services de première ligne
 - le plan directeur d'interprétation pour notre nouvelle programmation publique



Plan directeur d'interprétation

- Qui?
- Quoi & Pourquoi?
- Comment

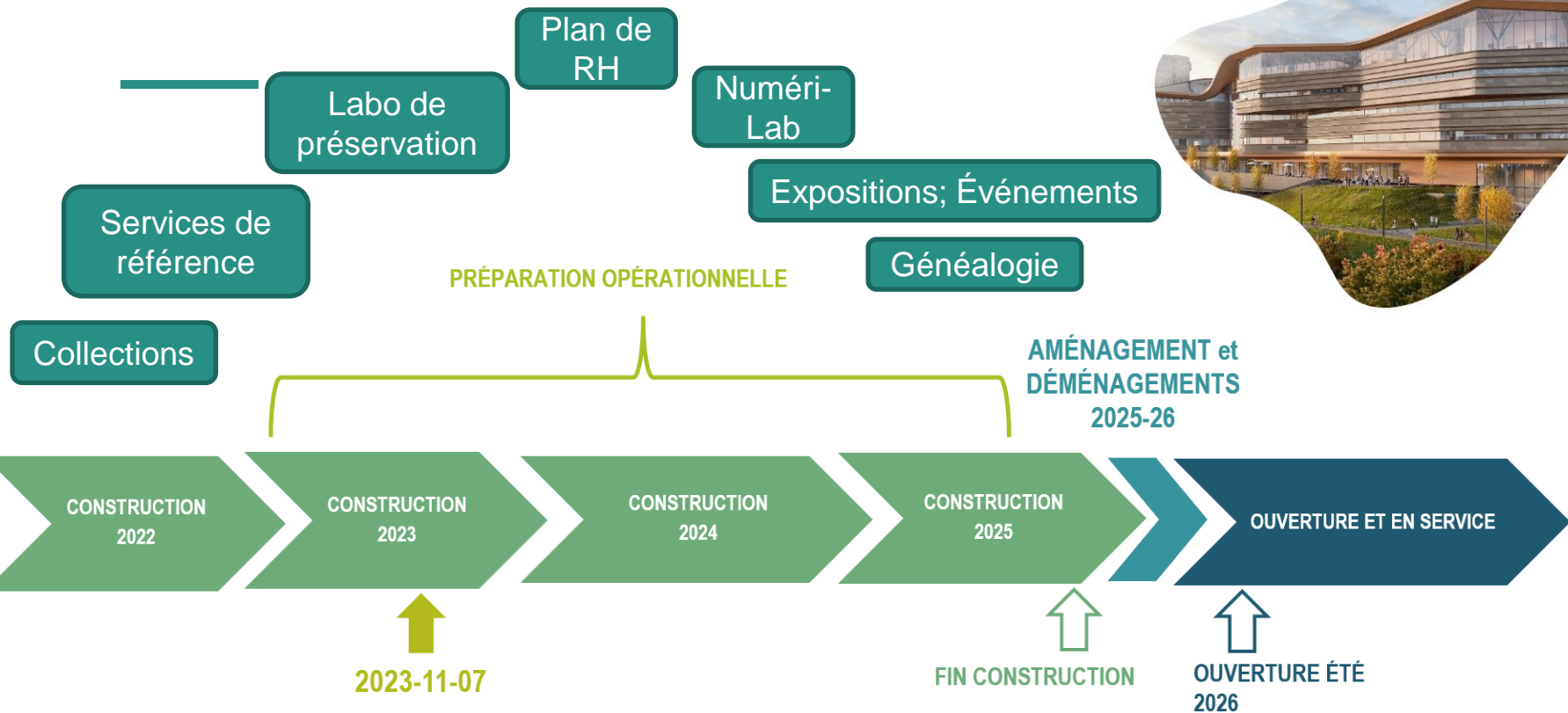


4. On le fait.

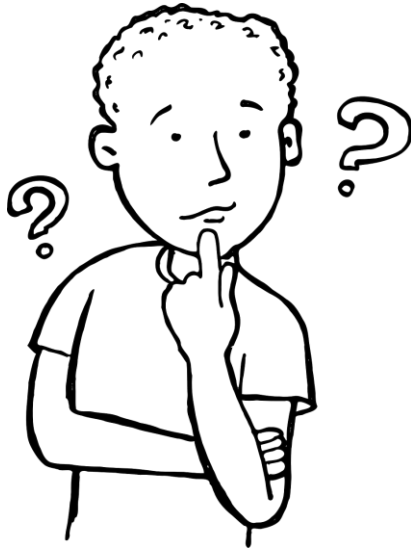
Et on le fait ensemble!



On a beaucoup à faire...



Questions / Discussions



Ādisōke

555 rue Albert
Ottawa (Ontario) K1R 7X3

adisoke.ca

adisoke@bac-lac.gc.ca

Bibliothèque et Archives Canada

550, boulevard de la Cité
Gatineau (Québec) J8T 0A7

Téléphone : 613-996-5115 ou 1-866-578-7777

ATS : 613-992-6969 ou 1-866-299-1699

Télécopieur : 613-995-6274

bibliotheque-archives.canada.ca