

Enquête de satisfaction sur les produits et services de l'ABES

Rapport de synthèse juillet-août 2011

Agenda

- Objectifs et démarche d'enquête
- Chiffres clés de l'enquête et des focus groups
- Quelques éléments de synthèse : le déroulement de l'étude
- Quelques éléments de synthèse : les résultats de l'étude
- Les résultats : Sudoc
- Les résultats : Thèses
- Les résultats : Patrimoine
- Les résultats : Groupements de commandes et licences nationales
- Les résultats : Fonctionnement général
- Reste à faire et calendrier

Les objectifs et la démarche de l'enquête

- Mesurer la satisfaction des établissements utilisateurs des produits et services de l'ABES :
 - Établissements :
 - les 140 établissements utilisateurs d'un ou plusieurs produits ou services de l'ABES,
 - Des structures partenaires susceptibles d'émettre un avis sur les produits et services de l'ABES (INIST- CNRS, ADBU, AURA, Couperin, BNF, CCSD, Adonis, AMUE, Persée, Revues.org)
 - Produits et services
 - Les produits de l'ABES : Sudoc (incluant Sudoc-PS et PEB), Calames, Star, IdRef, Signets des bibliothèques, Numes, Webstats et ceux proposés par l'intermédiaire de l'ABES (WorldCat...)
 - L'achat mutualisé de ressources électroniques
 - Les services de l'ABES associés aux produits : assistance, formations, documentation, communication, exports à la demande, etc
- Dégager leur vision de l'évolution de ces produits et services
- Nourrir ainsi la réflexion des équipes de l'ABES, du conseil d'administration et du conseil scientifique dans la définition du projet d'établissement 2012-2015.

Les objectifs et la démarche de l'enquête

- Démarche de l'enquête :
 - Construction et envoi de 2 questionnaires électroniques à destination :
 - des directions des bibliothèques utilisatrices des produits et services de l'ABES
 - des établissements partenaires.
 - Organisation de 5 focus groups autour des thèmes suivants :
 - Le Sudoc
 - Les thèses
 - Le patrimoine
 - Les groupements de commandes et licences nationales
 - Le fonctionnement général.
 - Alimentation de la réflexion des focus groups à partir des résultats (intermédiaires ou définitifs) de l'enquête et des constats issus de ces résultats.

Chiffres clés; enquête et focus groups

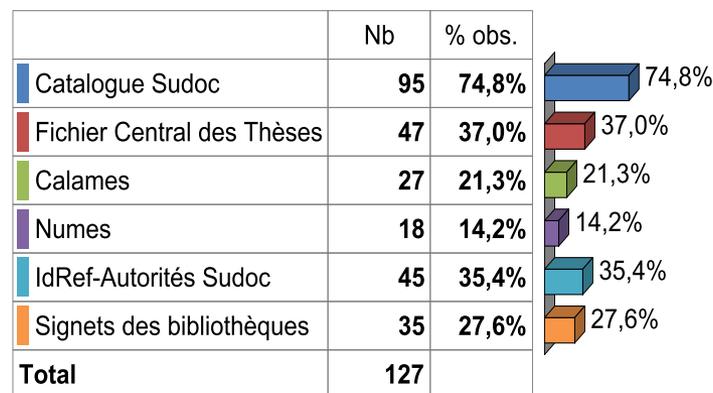
- Enquête établissements (du 16/05 au 24/06)
 - 125 réponses dont une vingtaine émanent du réseau thèses, d'où une centaine de réponses au questionnaire établissements soit plus de 60% de réponses.
- Enquête partenaires (Du 16/05 au 24/06)
 - 4 réponses – AURA, Couperin, TGE Adonis, CNRS - sur 10 ; 4 partenaires « absents » de l'ensemble enquête + focus : AMUE, CCSD, Persée, Revues.org
- Focus groups:
 - Sudoc le 16/6 : 8 participants
 - Thèses le 21/6 : 9 participants
 - Patrimoine le 22/6 : 8 participants
 - Groupements de commandes le 6/7 : 9 participants
 - Fonctionnement général le 7/7 : 6 participants (et 1 contribution à distance).

Les choix de réponses des établissements

- Les établissements pouvaient évaluer les applications / services qu'ils souhaitaient. Les réponses les plus nombreuses concernent bien sûr les applications historiques Sudoc et WinIBW. Mais les taux de réponse sur les autres applications / services sont significatifs par rapport au nombre d'utilisateurs de ces applications / services.

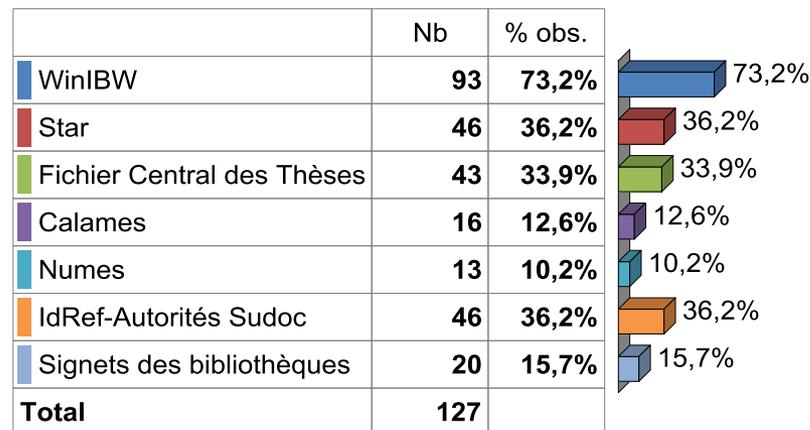
applis consultations

Sélectionnez les applications proposant une interface de consultation que vous souhaitez évaluer



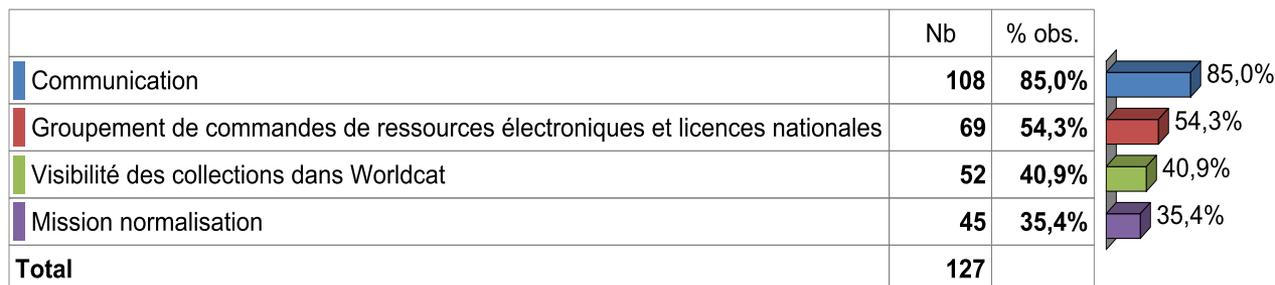
appli pro

Sélectionnez les applications proposant une interface professionnelle que vous souhaitez évaluer



services

Des services proposés par l'ABES que vous souhaitez évaluer



Quelques éléments de synthèse: le déroulement de l'étude

- L'enquête établissements
 - Un questionnaire dense, jugé parfois complexe en manipulation, mais riche sur le fond
 - Une hot line nécessaire : explications, traitement des modifications après envoi
 - Une relance utile le 7/6
- L'enquête partenaires
 - Clairement peu de réponses malgré relances. Une majorité de partenaires n'a pas eu le temps ou pas vu l'intérêt de remplir ce questionnaire.
- Les focus groups
 - Un taux de participation « intéressant ». 7 à 9 participants.
 - De nombreuses relances.
- Globalement un calendrier très contraint par les échéances de l'ABES:
 - délai court pour construire et mettre en ligne les questionnaires (1 mois),
 - préparation et tenue de focus groups avant la fin de l'enquête et de son exploitation.

Quelques éléments de synthèse.

Les résultats de l'étude sur quelques questions globales sur le fonctionnement et les services de l'ABES :
entre 80 et 97% de satisfaits !

bilan global Abes fonct - Votre niveau de satisfaction sur le fonctionnement général de l'ABES

	Nb	% cit.
très satisfait	27	25,2%
satisfait	77	72,0%
peu satisfait	0	0,0%
très insatisfait	0	0,0%
ne connaît pas	1	0,9%
ne se prononce pas	2	1,9%
Total	107	100,0%

bilan assoc choix abes

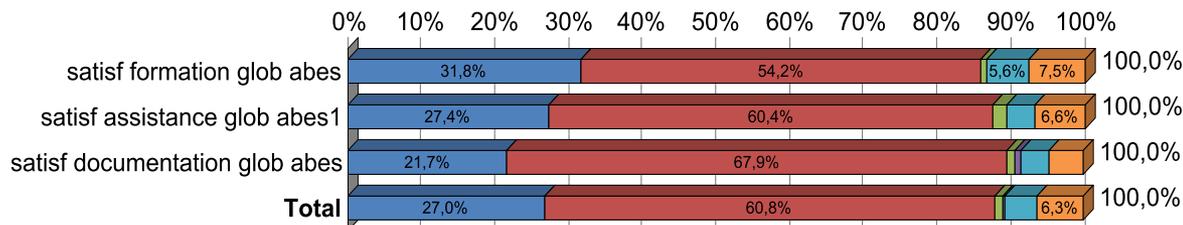
Avez-vous le sentiment que l'ABES vous associe suffisamment à ses choix ?

	Nb	% cit.
trop	0	0,0%
suffisamment	85	79,4%
pas assez	22	20,6%
Total	107	100,0%

bilan global services de l'Abes

vosre niveau de satisfaction globale sur la formation, l'assistance, la documentation de l'ABES

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisf formation glob abes	34	58	1	0	6	8	107
satisf assistance glob abes1	29	64	2	0	4	7	106
satisf documentation glob abes	23	72	1	1	4	5	106
Total	86	194	4	1	14	20	319

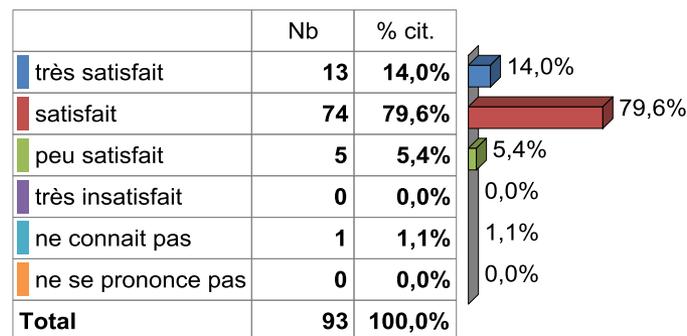


Quelques éléments de synthèse.

Les résultats de l'étude sur quelques applications / services historiques ou phares de l'ABES : entre 80 et 95% de satisfaits !

satisfaction Sudoc

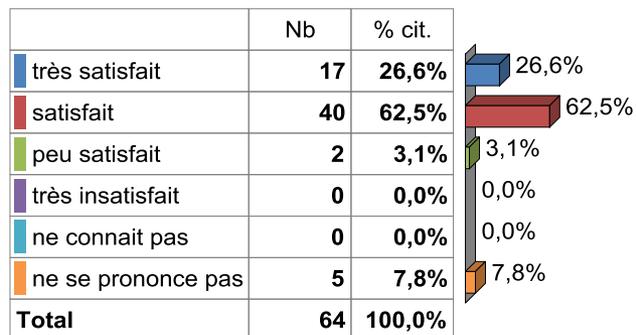
Votre niveau de satisfaction sur l'application en général (fonctionnalités, ergonomie, temps de réponse)



L'achat mutualisé de ressources électroniques

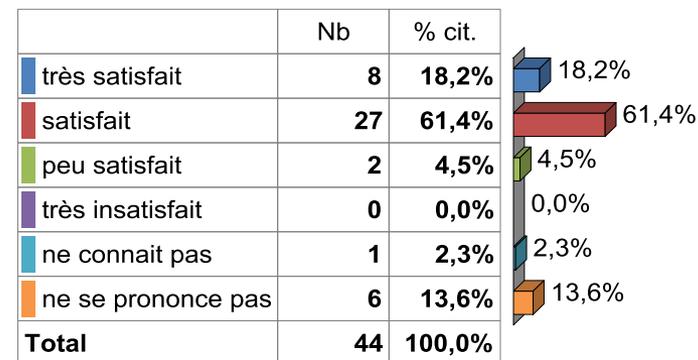
satisf achat constit

Votre niveau de satisfaction du service de groupements de commandes pour le volet " constitution des groupements " (collecte des déclarations d'intention, envoi et réception des conventions)



satisfaction publique star

Votre niveau de satisfaction sur l'utilisation de l'application Star en général (fonctionnalités, ergonomie, temps de réponse)

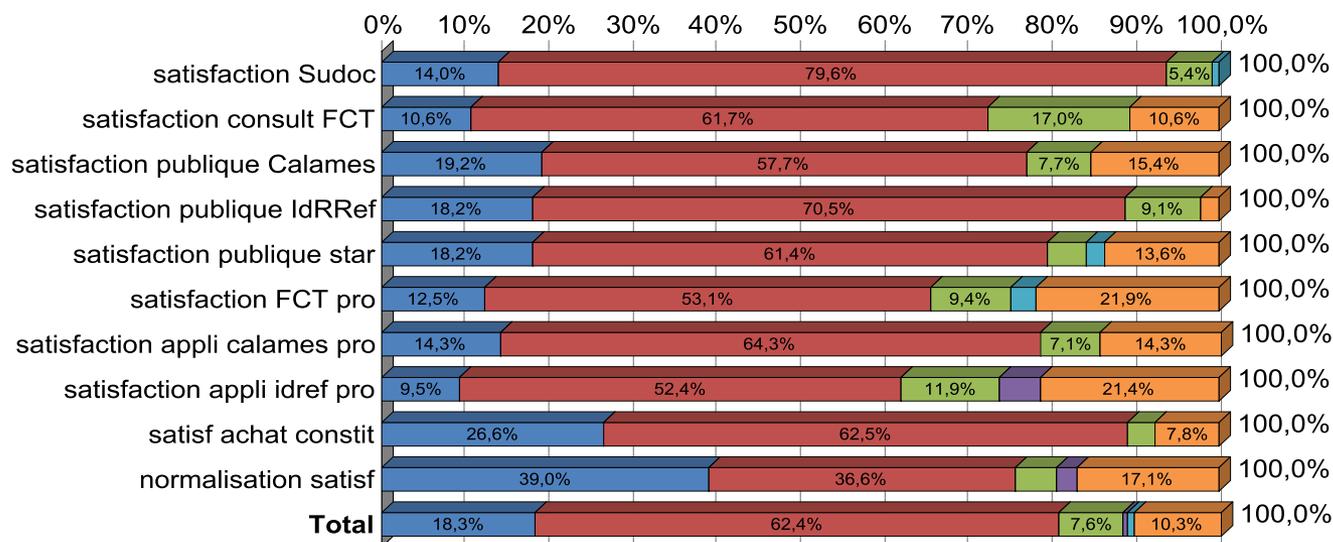


Quelques éléments de synthèse : les applications et services

- La très grande majorité des applications / services donne satisfaction...

satisfaction positive applis et services de l'ABES

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction Sudoc	13	74	5	0	1	0	93
satisfaction consult FCT	5	29	8	0	0	5	47
satisfaction publique Calames	5	15	2	0	0	4	26
satisfaction publique IdRRef	8	31	4	0	0	1	44
satisfaction publique star	8	27	2	0	1	6	44
satisfaction FCT pro	4	17	3	0	1	7	32
satisfaction appli calames pro	2	9	1	0	0	2	14
satisfaction appli idref pro	4	22	5	2	0	9	42
satisf achat constit	17	40	2	0	0	5	64
normalisation satisf	16	15	2	1	0	7	41
Total	82	279	34	3	3	46	447

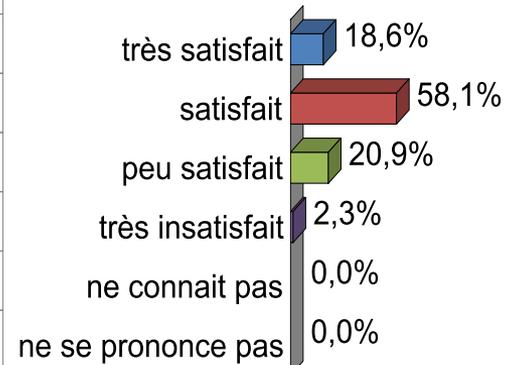


Quelques éléments de synthèse : les applications et services

satisfaction publique winibw

Votre niveau de satisfaction sur l'utilisation de l'application WinIBW en général (fonctionnalités, ergonomie, temps de réponse)

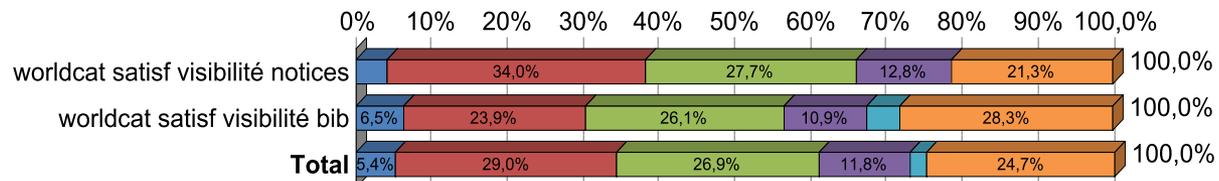
	Nb	% cit.
très satisfait	16	18,6%
satisfait	50	58,1%
peu satisfait	18	20,9%
très insatisfait	2	2,3%
ne connaît pas	0	0,0%
ne se prononce pas	0	0,0%
Total	86	100,0%



- Même WinIBW... application sur laquelle tout le monde se prononce

satisfaction visibilité notices et bibliothèques dans Worldcat

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
worldcat satisf visibilité notices	2	16	13	6	0	10	47
worldcat satisf visibilité bib	3	11	12	5	2	13	46
Total	5	27	25	11	2	23	93



- Sauf WorldCat (pour le moment)

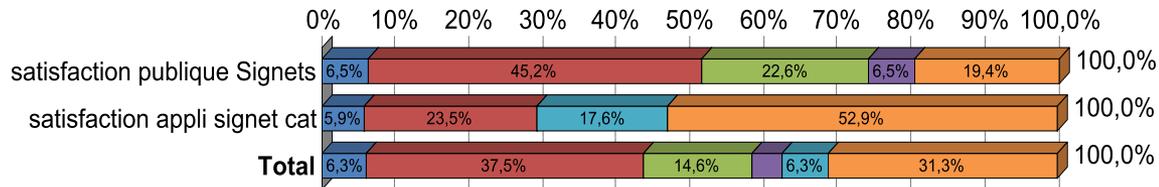
Quelques éléments de synthèse : les applications et services

satisfaction consultation et alimentation signets

Votre niveau de satisfaction sur l'utilisation de l'application Signets en recherche / consultation en général (fonctionnalités, ergonomie, temps de réponse)

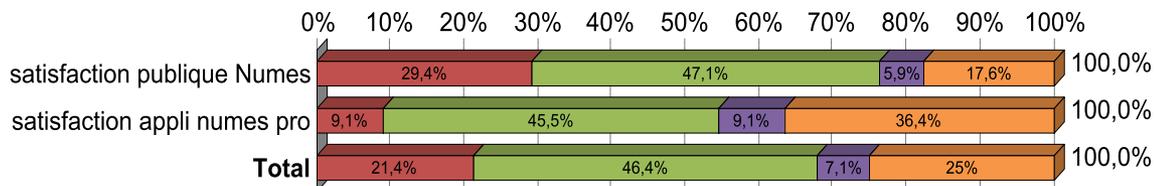
Votre niveau de satisfaction sur l'application en catalogue

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction publique Signets	2	14	7	2	0	6	31
satisfaction appli signet cat	1	4	0	0	3	9	17
Total	3	18	7	2	3	15	48



satisfaction consultation et alimentation Numes

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction publique Numes	0	5	8	1	0	3	17
satisfaction appli numes pro	0	1	5	1	0	4	11
Total	0	6	13	2	0	7	28



- Sauf les Signets...

- Et Numes, clairement rejetée sous sa forme actuelle.

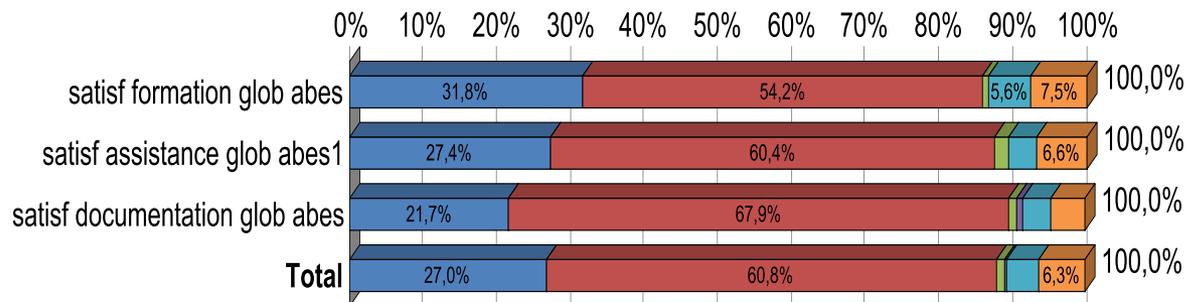
Quelques éléments de synthèse : les services

- Satisfecit donc pour tous les services – formation, assistance, documentation – :
- Avec quelques besoins clairs d'évolution des services (exprimés dans les commentaires en texte libre):
 - Formation : plus de formation continue.
 - Assistance : plus de traçabilité et d'historisation
 - Documentation : plus d'exemples et de facilité de recherche

bilan global services de l'Abes

votre niveau de satisfaction globale sur la formation, l'assistance, la documentation de l'ABES

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisf formation glob abes	34	58	1	0	6	8	107
satisf assistance glob abes1	29	64	2	0	4	7	106
satisf documentation glob abes	23	72	1	1	4	5	106
Total	86	194	4	1	14	20	319

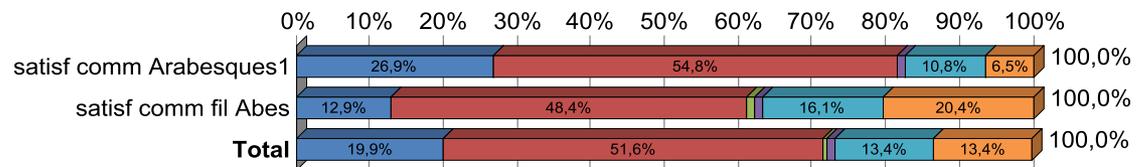


Quelques éléments de synthèse : les services

- Une satisfaction également pour la communication : surtout *Arabesques*
- Pour les JABES également, auxquelles 80% des établissements viennent toujours ou souvent
- Avec plus de flou concernant les interventions dans les congrès (sachant que 60% les fréquentent peu ou pas)

communication Arabesques et fil ABES

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisf comm Arabesques1	25	51	0	1	10	6	93
satisf comm fil Abes	12	45	1	1	15	19	93
Total	37	96	1	2	25	25	186



satisf comm interv abes

Moyenne = 3,91 'très insatisfait' Ecart-type = 2,04

	Nb	% cit.
très satisfait	9	9,7%
satisfait	34	36,6%
peu satisfait	1	1,1%
très insatisfait	0	0,0%
ne connaît pas	10	10,8%
ne se prononce pas	39	41,9%
Total	93	100,0%

satisf comm jabes

Moyenne = 2,52 'peu satisfait' Ecart-type = 1,68

	Nb	% cit.
très satisfait	26	28,0%
satisfait	44	47,3%
peu satisfait	2	2,2%
très insatisfait	2	2,2%
ne connaît pas	8	8,6%
ne se prononce pas	11	11,8%
Total	93	100,0%

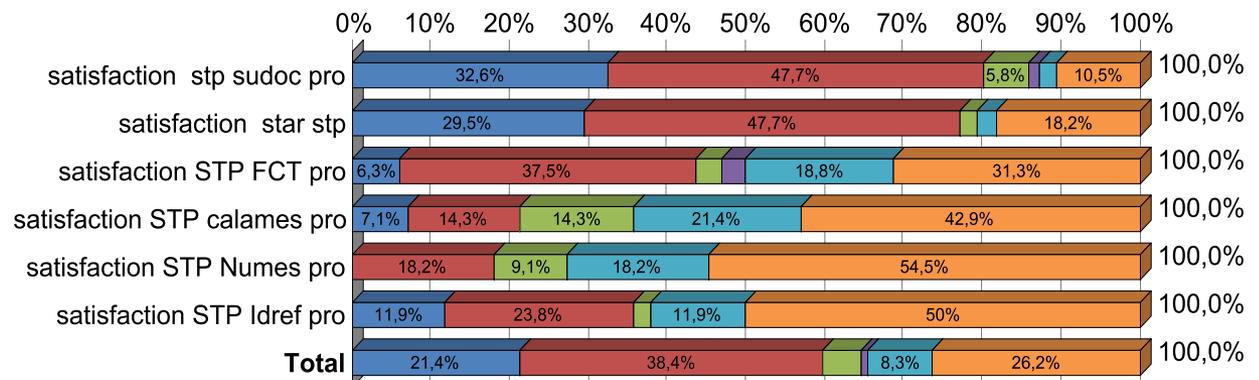
Quelques éléments de synthèse : les services

Satisfaction globale oui, mais on n'arrive pas aux mêmes niveaux de satisfaction si l'on analyse dans le détail :

- l'assistance STP par application en production (fort taux d'avis non prononcés sur FCT, les applications patrimoniales et Idref)

satisfaction STP en alimentation

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction stp sudoc pro	28	41	5	1	2	9	86
satisfaction star stp	13	21	1	0	1	8	44
satisfaction STP FCT pro	2	12	1	1	6	10	32
satisfaction STP calames pro	1	2	2	0	3	6	14
satisfaction STP Numes pro	0	2	1	0	2	6	11
satisfaction STP Idref pro	5	10	1	0	5	21	42
Total	49	88	11	2	19	60	229

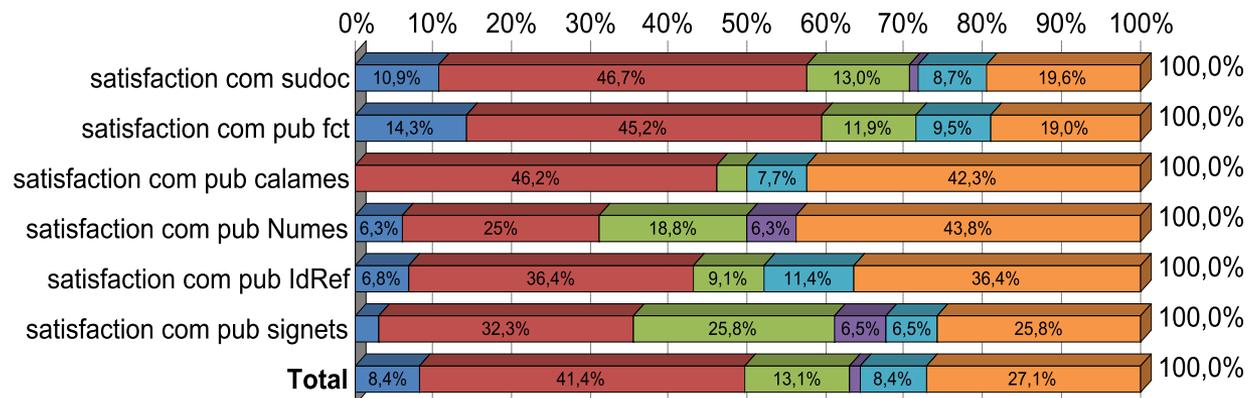


Quelques éléments de synthèse : les services

- Ou la communication autour des applications en consultation (fort taux d'avis non prononcés sur les applications patrimoniales et IdRef et niveau d'insatisfaction significatif - 10 à 25 – sur une majorité d'applications ;)

satisfaction de la communication pour les applis en consultation

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction com sudoc	10	43	12	1	8	18	92
satisfaction com pub fct	6	19	5	0	4	8	42
satisfaction com pub calames	0	12	1	0	2	11	26
satisfaction com pub Numes	1	4	3	1	0	7	16
satisfaction com pub IdRef	3	16	4	0	5	16	44
satisfaction com pub signets	1	10	8	2	2	8	31
Total	21	104	33	4	21	68	251

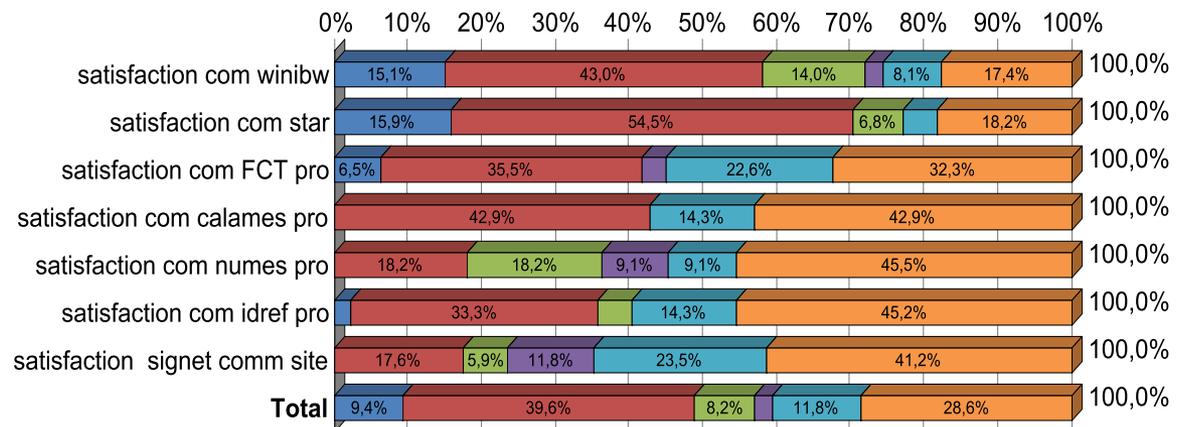


Quelques éléments de synthèse : les services

- Ou la communication autour des applications en production : fort taux d'avis non prononcés sur une majorité d'applications

satisfaction de la communication pour les applis en production

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction com winibw	13	37	12	2	7	15	86
satisfaction com star	7	24	3	0	2	8	44
satisfaction com FCT pro	2	11	0	1	7	10	31
satisfaction com calames pro	0	6	0	0	2	6	14
satisfaction com numes pro	0	2	2	1	1	5	11
satisfaction com idref pro	1	14	2	0	6	19	42
satisfaction signet comm site	0	3	1	2	4	7	17
Total	23	97	20	6	29	70	245



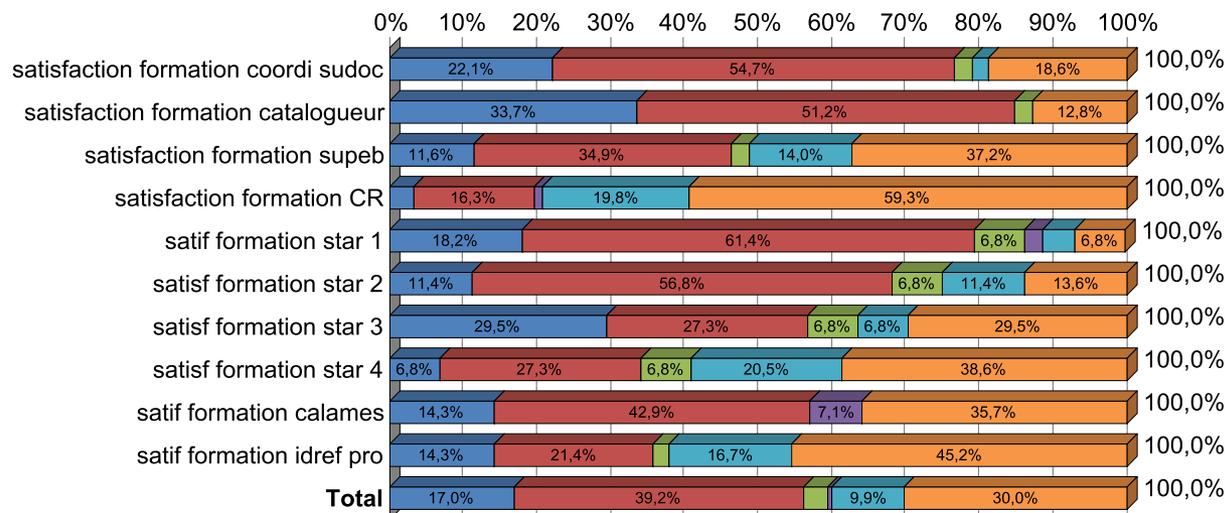
Quelques éléments de synthèse : les services

satisfaction formation aux applications

- Ou la formation autour des applications en production
Très peu d'insatisfaction, mais peu d'avis sur de nombreuses formations :

- Supeb
- Responsable CR
Sudoc-PS
- Modules webinaires (star3) et tutoriel (star 4)
- Calames
- IdRef.

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction formation coordi sudoc	19	47	2	0	2	16	86
satisfaction formation catalogueur	29	44	2	0	0	11	86
satisfaction formation supeb	10	30	2	0	12	32	86
satisfaction formation CR	3	14	0	1	17	51	86
satif formation star 1	8	27	3	1	2	3	44
satisf formation star 2	5	25	3	0	5	6	44
satisf formation star 3	13	12	3	0	3	13	44
satisf formation star 4	3	12	3	0	9	17	44
satif formation calames	2	6	0	1	0	5	14
satif formation idref pro	6	9	1	0	7	19	42
Total	98	226	19	3	57	173	576



Quelques éléments de synthèse : in fine

- Donc un bilan globalement très positif en matière d'applications et de services
- Avec quelques insatisfactions ciblées qui ne sont pas surprenantes : Numes, WorldCat, les Signets.
- et déjà l'évidence d'une attente quand on commence à rentrer dans le détail des applications et services

Les focus thématiques : Sudoc

- Le catalogue Sudoc : une application historique:
 - Qui donne très largement satisfaction



appli avenir

	Nb	% obs.	
Catalogue Sudoc	60	47,2%	47,2%
WinIBW	18	14,2%	14,2%
Star	63	49,6%	49,6%
Fichier Central des Thèses	26	20,5%	20,5%
Calames	18	14,2%	14,2%
Numes	7	5,5%	5,5%
IdRef-Autorités Sudoc	46	36,2%	36,2%
Signets des bibliothèques	10	7,9%	7,9%
Communication	8	6,3%	6,3%
Groupeement de commandes de ressources électroniques et licences nationales	77	60,6%	60,6%
Visibilité des collections dans Worldcat	50	39,4%	39,4%
Mission normalisation	45	35,4%	35,4%
Total	127		

satisfaction Sudoc

Votre niveau de satisfaction sur l'application en général (fonctionnalités, ergonomie, temps de réponse)

	Nb	% cit.	
très satisfait	13	14,0%	14,0%
satisfait	74	79,6%	79,6%
peu satisfait	5	5,4%	5,4%
très insatisfait	0	0,0%	0,0%
ne connaît pas	1	1,1%	1,1%
ne se prononce pas	0	0,0%	0,0%
Total	93	100,0%	

Les focus thématiques : Sudoc

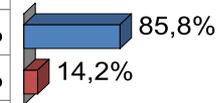
Mais :

- Qui gagnerait à évoluer vers un catalogue multi-documents
- Dont certains services :
 - Soit gagneraient à améliorés :
 - Soit ne sont pas connus des répondants

evol catalogue unique

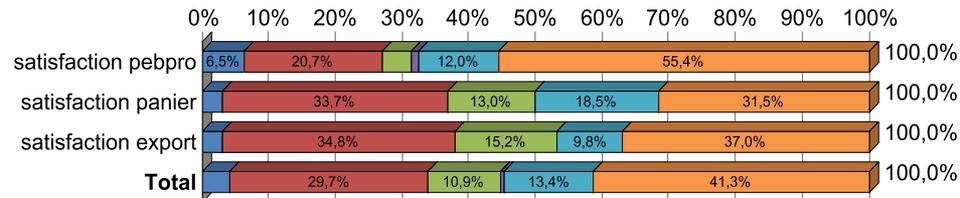
Souhaiteriez-vous un catalogue unique pour tous les types de documents, y compris numériques ?

	Nb	% cit.
oui	91	85,8%
non	15	14,2%
Total	106	100,0%



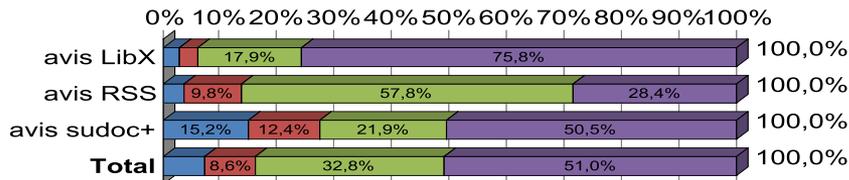
services pebpro panier export

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connais pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction pebpro	6	19	4	1	11	51	92
satisfaction panier	3	31	12	0	17	29	92
satisfaction export	3	32	14	0	9	34	92
Total	12	82	30	1	37	114	276



LibX RSS Sudoc+

	je promeus dans mon établissement	j'utilise	je connais	je ne connais pas	Total
avis LibX	3	3	17	72	95
avis RSS	4	10	59	29	102
avis sudoc+	16	13	23	53	105
Total	23	26	99	154	302



Les focus thématiques: Sudoc

- **Et dont finalement les besoins d'évolutions – applications et services – vont dans 4 directions principales :**
 - Des améliorations fonctionnelles – panier, conversion dans des outils de références bibliographiques, etc. – et bien sûr le passage à des fonctionnalités de type web 2.0, qui commencent à être opérationnelles dans des catalogues locaux .
 - La consolidation de la recherche, permettant à défaut d'un catalogue unique une recherche unique (via meta-recherche, ou moteur d'indexation et de recherche) en particulier pour les manuscrits.
 - La communication à l'usage des non bibliothécaires : pour que le Sudoc soit plus utilisé, il faut que son existence soit clairement connue d'autres populations : les étudiants, les enseignants, les chercheurs.
 - WorldCat : plutôt vu comme un « ratage » provisoire à traiter, comme le montre l'enquête : illisibilité de l'accès aux notices, dédoublement, fréquence de mise à jour. En tout cas un service d'avenir.

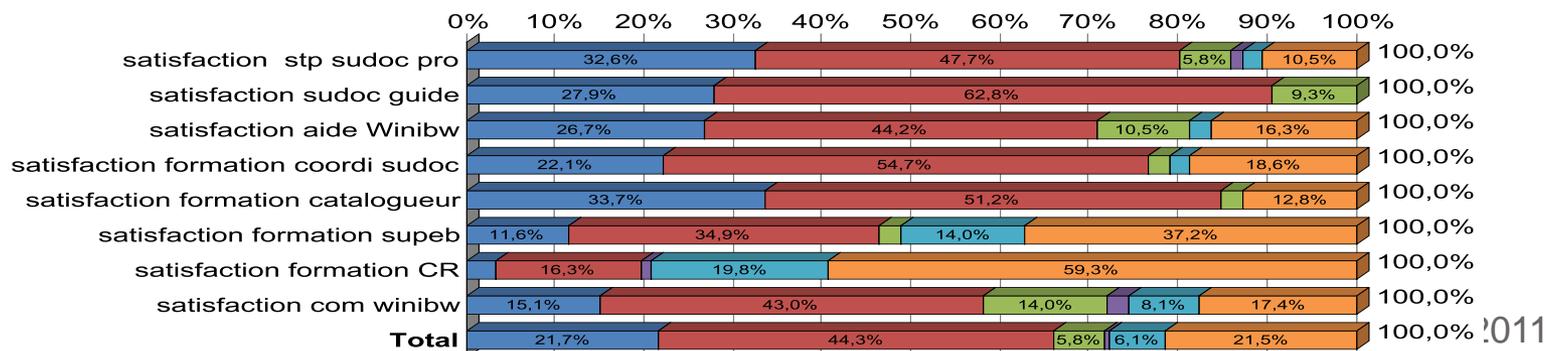
Les focus thématiques : Sudoc

- **WinIBW:**

- 40 pages de remarques / suggestions sur WinIBW soit + de 25% du « verbatim » (textes libres) de l'enquête établissements;
- À aucun moment un rejet de l'application: comme indiqué précédemment, 75% Satisfaits et 25% insatisfaits;
- Un niveau de satisfaction des services d'aide au sens large proche de 70%.

services d'aide WinIBW

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction stp sudoc pro	28	41	5	1	2	9	86
satisfaction sudoc guide	24	54	8	0	0	0	86
satisfaction aide Winibw	23	38	9	0	2	14	86
satisfaction formation coordi sudoc	19	47	2	0	2	16	86
satisfaction formation catalogueur	29	44	2	0	0	11	86
satisfaction formation supeb	10	30	2	0	12	32	86
satisfaction formation CR	3	14	0	1	17	51	86
satisfaction com winibw	13	37	12	2	7	15	86
Total	149	305	40	4	42	148	688



Les focus thématiques : Sudoc

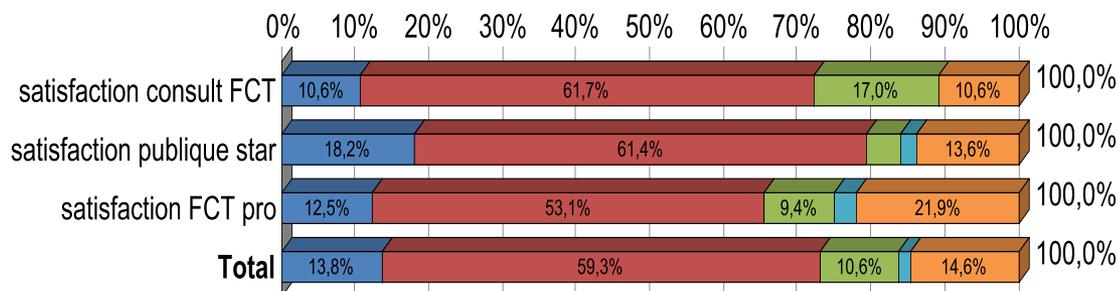
- **Win IBW:** plutôt que de restituer les résultats de l'enquête (cf. tableaux focus group Sudoc), 2 axes de progrès majeurs:
- *L'application:*
 - d'abord l'amélioration de l'outil actuel, ensuite l'évolution vers un fullweb.
 - Les nombreuses remarques en texte libre faites dans le cadre de l'enquête sont d'ailleurs la preuve que les établissements croient à la possibilité d'améliorer l'outil avant le passage à un full web: Les propositions d'amélioration – index, clés de recherche –, une licence par établissement et non au poste, la correction de bugs « historiques », l'accès à plus de bases – bibliographiques, autorités- accessibles en Z 39 50 pour limiter le nombre de créations, l'intégration de la facturation à Supeb sont des problèmes que les établissements souhaitent voir traités par l'ABES.
- *Le rôle de l'ABES dans le catalogage :*
 - Le renforcement du rôle de l'ABES dans le maintien et même l'amélioration de la qualité des notices produites par les bibliothèques. Les groupes de travail et les instructions / questions débattues devraient être plus clairement tranchées par l'ABES, seul organisme à même de valider une direction en matière de qualité de catalogage.
 - De manière plus générale, le rôle de l'ABES en matière de normalisation doit être consolidé, sauf à laisser la décision aux Anglo-saxons. Le fait que 30% des répondants jugent que cette mission est une mission d'avenir n'est pas neutre. Sur ce sujet, la BNF, vue par ailleurs et qui a déjà largement commencé à étudier l'évolution vers RDA, souhaite fonctionner en synergie avec l'ABES, sachant qu'elle n'a pas de « mission » particulière sur ce sujet si ce n'est, en interne, la prise en charge d'une évolution nécessaire du catalogage qui va toucher 500 personnes!

Les focus thématiques : les thèses

- Globalement 70% de satisfaits des applications de consultation et de production relatives aux thèses dont 80% pour Star.

satisfaction Star et FCT consultation et production

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction consult FCT	5	29	8	0	0	5	47
satisfaction publique star	8	27	2	0	1	6	44
satisfaction FCT pro	4	17	3	0	1	7	32
Total	17	73	13	0	2	18	123



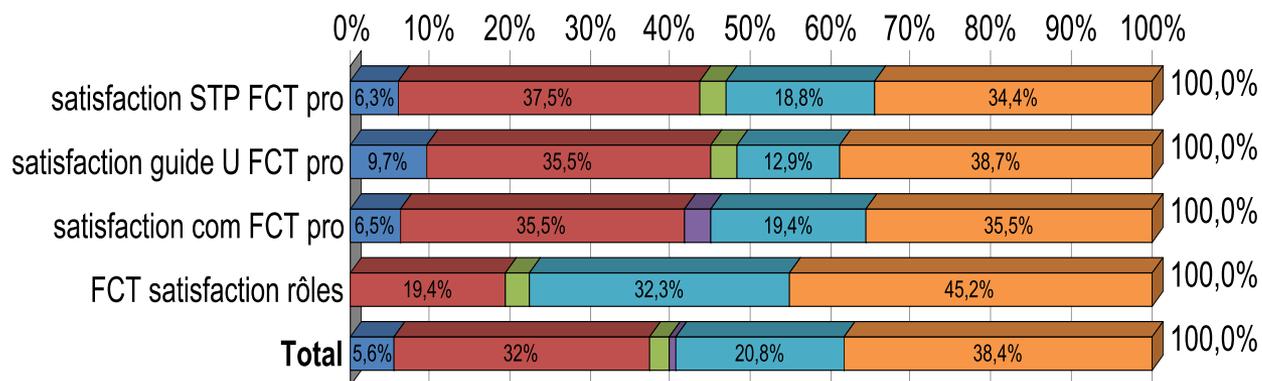
Les focus thématiques : les thèses

FCT Pro:

- Pour les services liés à l'alimentation de FCT – répartition des rôles - STP, guide utilisateur, communication, : peu d'avis négatifs, mais moins de 50% de satisfaits .
- La répartition des rôles entre l'ABES et les établissements est étonnement peu commentée. (peut être lié au fait que des SCD non concernés par le processus ont répondu à la place des correspondants FCT).

satisfaction des services autour de l'alimentation de FCT pro

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction STP FCT pro	2	12	1	0	6	11	32
satisfaction guide U FCT pro	3	11	1	0	4	12	31
satisfaction com FCT pro	2	11	0	1	6	11	31
FCT satisfaction rôles	0	6	1	0	10	14	31
Total	7	40	3	1	26	48	125



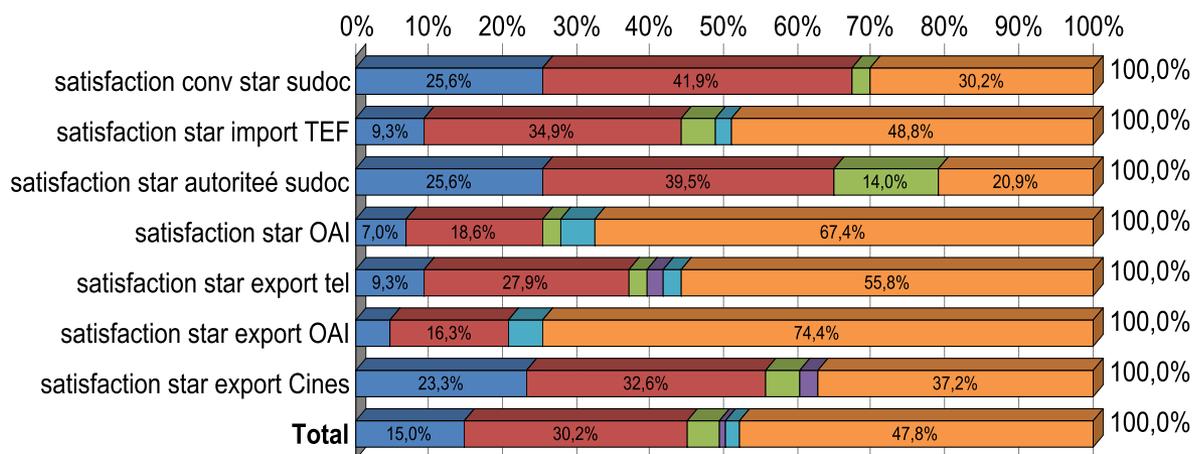
Les focus thématiques : les thèses

Star:

- La conversion des metadonnées dans le Sudoc est satisfaisante
- Le lien ou la création d'autorités dans le Sudoc l'est également (mais 13% de mécontents quand même)
- Les autres services – import TEF, récupération via OAI, export TEL, export OAI vers Star – appellent peu d'avis prononcés.

satisfaction des services liés à la production Star

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction conv star sudoc	11	18	1	0	0	13	43
satisfaction star import TEF	4	15	2	0	1	21	43
satisfaction star autorité sudoc	11	17	6	0	0	9	43
satisfaction star OAI	3	8	1	0	2	29	43
satisfaction star export tel	4	12	1	1	1	24	43
satisfaction star export OAI	2	7	0	0	2	32	43
satisfaction star export Cines	10	14	2	1	0	16	43
Total	45	91	13	2	6	144	301



Les focus thématiques : les thèses

- 3 axes majeurs reflètent les souhaits d'évolution :
 - **L'intégration de services** : STEP traitera une partie de la question mais le besoin couvre un champ très large: Apogée / Adum? / STEP / Star / Idref / Import TEF / TEL.
 - **La formation juridique** : ce sujet n'est pas suffisamment pris en charge alors qu'il pose beaucoup de questions :
 - Connaissance des règles juridiques relatives aux différents niveaux : thèse confidentielle, thèse diffusable sur intranet, thèse diffusée sur Internet
 - Charge de travail pour collecter l'information nécessaire (éditeurs, ressources tierces, etc.).

L'ABES peut-elle jouer un rôle facilitateur: charte nationale, orientations de formation?
 - **La prise en compte d'un contexte multiutilisateurs** : bibliothécaires / doctorants / administratifs au niveau de l'ergonomie des applications comme au niveau des services d'assistance et de communication.

Les focus thématiques : le patrimoine

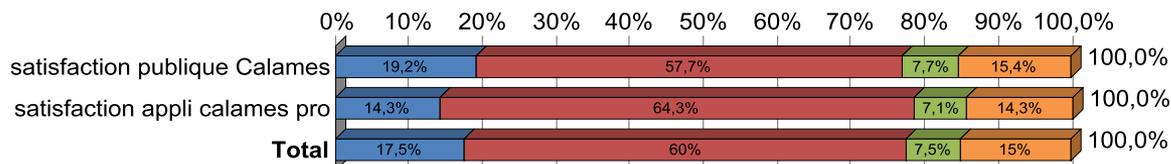
Il faut clairement distinguer :

- **Calames:**

- une application à laquelle les utilisateurs croient fermement (près de 80% de satisfaits et 2/3 de répondants au volet alimentation Calames)
- Dont les services en production sont assez peu utilisés (fonctionnement en groupes de travail privilégié)

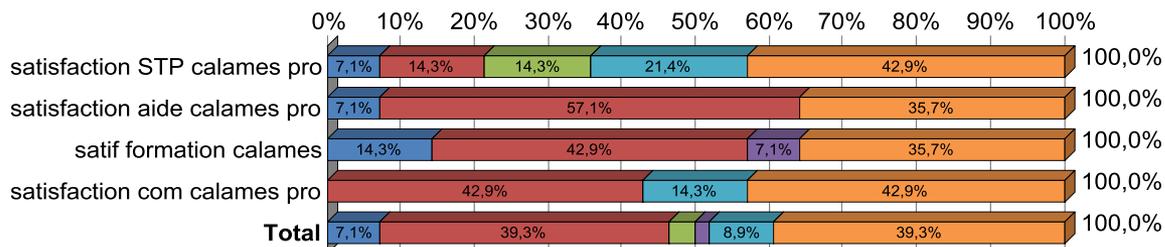
satisfaction Calames en consultation et en alimentation

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction publique Calames	5	15	2	0	0	4	26
satisfaction appli calames pro	2	9	1	0	0	2	14
Total	7	24	3	0	0	6	40



satisfaction services d'aide de formation de communication Calames

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
satisfaction STP calames pro	1	2	2	0	3	6	14
satisfaction aide calames pro	1	8	0	0	0	5	14
satif formation calames	2	6	0	1	0	5	14
satisfaction com calames pro	0	6	0	0	2	6	14
Total	4	22	2	1	5	22	56



Les focus thématiques : le patrimoine

- Et dont les utilisateurs souhaitent :
 - la prise en compte de quelques évolutions applicatives: amélioration de la stabilité de l'interface Calames / IdRef et de l'ergonomie d'affichage des résultats;
 - que l'ABES tranche plus clairement quant au périmètre de documents que doit référencer Calames: fonds iconographiques ? Fonds d'archives ?
 - toute initiative de l'ABES permettant de faciliter la formation « contextuelle » à l'utilisation de Calames : traitement des fonds d'archives, EAD;
 - Toute initiative / expérience pilote tendant à faciliter au niveau national comme au niveau local une recherche unique catalogue biblio / manuscrits.

Les focus thématiques : le patrimoine

- **Numes :**

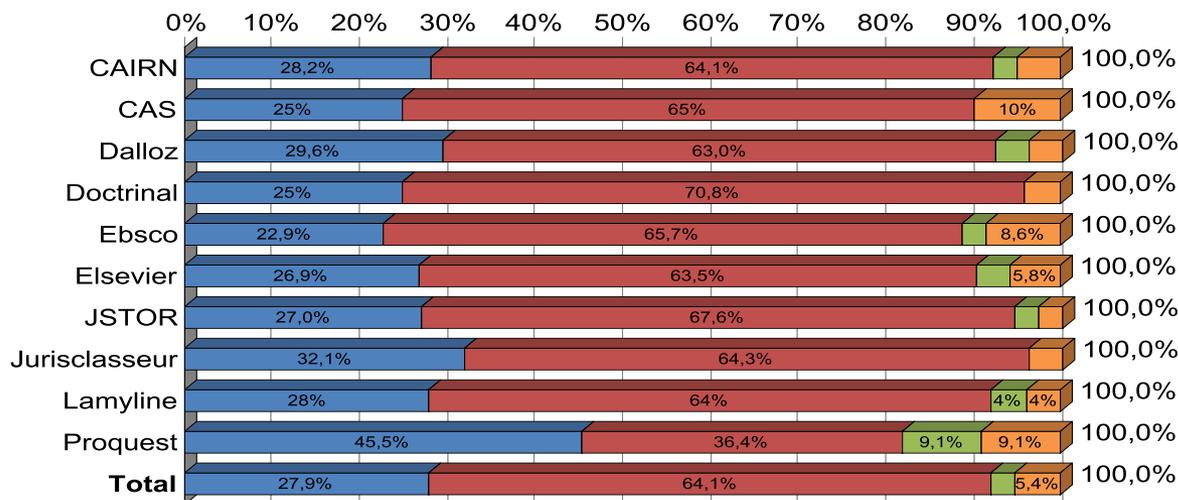
- Une application qui ne donne pas satisfaction dans son fonctionnement actuel.
- Qui pourrait évoluer dans une logique différente - référencement des documents et non des projets, lien vers les documents eux-mêmes, interactions bases locales / base nationale -.
- Mais qui est en attente d'instruction et de décision:
 - Groupe de travail Ministère
 - politique de numérisation au niveau national: dans le cadre du projet BSN.

Les focus thématiques : groupements de commandes et licences nationales

- Le tableau se passe de commentaires : c'est réellement un service très apprécié...

satisfaction par groupement de commandes

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne connaît pas	ne se prononce pas	Total
CAIRN	11	25	1	0	0	2	39
CAS	5	13	0	0	0	2	20
Dalloz	8	17	1	0	0	1	27
Doctrinal	6	17	0	0	0	1	24
Ebsco	8	23	1	0	0	3	35
Elsevier	14	33	2	0	0	3	52
JSTOR	10	25	1	0	0	1	37
Jurisclasseur	9	18	0	0	0	1	28
Lamyline	7	16	1	0	0	1	25
Proquest	5	4	1	0	0	1	11
Total	83	191	8	0	0	16	298



Les focus thématiques : groupements de commandes et licences nationales

- Et qui a intérêt à rester apprécié comme le témoigne la perception par les établissements de son importance future !



appli avenir

	Nb	% obs.	
Catalogue Sudoc	60	47,2%	47,2%
WinIBW	18	14,2%	14,2%
Star	63	49,6%	49,6%
Fichier Central des Thèses	26	20,5%	20,5%
Calames	18	14,2%	14,2%
Numes	7	5,5%	5,5%
IdRef-Autorités Sudoc	46	36,2%	36,2%
Signets des bibliothèques	10	7,9%	7,9%
Communication	8	6,3%	6,3%
Groupement de commandes de ressources électroniques et licences nationales	77	60,6%	60,6%
Visibilité des collections dans Worldcat	50	39,4%	39,4%
Mission normalisation	45	35,4%	35,4%
Total	127		

- Sachant que les PRES sont encore peu concernés

achat pres

Si votre établissement est membre d'un PRES : la politique d'achats mutualisés est-elle confiée à ce PRES ?

	Nb	% cit.	
oui	11	17,2%	17,2%
non	53	82,8%	82,8%
Total	64	100,0%	

Les focus thématiques : groupements de commandes et licences nationales

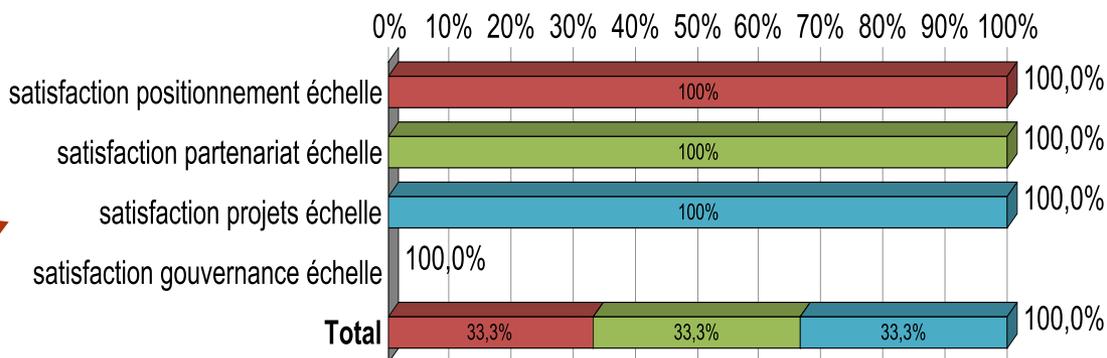
satisfaction Couperin

partenaire = "Couperin"

	très satisfait	satisfait	peu satisfait	très insatisfait	ne se prononce pas	Total
satisfaction positionnement échelle	0	1	0	0	0	1
satisfaction partenariat échelle	0	0	1	0	0	1
satisfaction projets échelle	0	0	0	0	1	1
satisfaction gouvernance échelle	0	0	0	0	0	0
Total	0	1	1	0	1	3

Couperin :

- Considère que l'ABES est dans ses missions
- n'est pas satisfait du partenariat actuel
- Donc ne se prononce pas sur les projets



Les focus thématiques : groupements de commandes et licences nationales

- Le constat. La satisfaction des établissements est nette, mais :
 - Des souhaits concrets d'amélioration des circuits actuels des achats et de la facturation: homogénéisation des pratiques de facturation, workflow de suivi, délai de facturation
 - Une problématique de synergie ABES / Couperin à améliorer visiblement : en particulier en matière de négociation avec les éditeurs.
 - Il est souhaité que l'ABES porte plus de groupements de commandes.
 - Licences nationales: beaucoup d'attentes – baisse des coûts, offre élargie pour tous - mais manque de visibilité pour les répondants: que concernent-elles : archives ? Fonds courants ? chantiers en cours BSN, ISTEEX?
 - Un absent dans le débat : les PRES, dont le rôle va probablement augmenter dans les prochaines années.

Les focus thématiques : groupements de commandes et licences nationales

In fine, les souhaits dans ce domaine prioritaire sont :

- Une augmentation du nombre de groupements de commandes pour les fournisseurs étrangers et déjà la clarification des critères de choix de l'ABES.
- Donner aux établissements un suivi plus clair de l'avancement des négociations préalables à l'acquisition de ressources électroniques (concerne autant Couperin que l'ABES).
- Que la facturation des établissements soit systématique au-delà des conventions sachant que cela dépend des fournisseurs et éventuellement des établissements.
- Réfléchir à une séparation des rôles de préparateur administratif des Groupements (ABES) et de trésorier : trouver un établissement « porteur financier » (une Université, un organisme de recherche?)
- Clarifier les rôles ABES / Couperin en matière de négociation en général. Hors mission explicite confiée à l'ABES, la logique de répartition devrait être : négociation = Couperin via des bibliothécaires et organismes de recherche non-membre Couperin, constitution des groupements = ABES. Mais vu des directeurs de bibliothèques, en matière de négociation, une expérience de tandem bibliothécaire compétent dans une discipline et négociateur professionnel (aspects juridiques en particulier) serait intéressante à tester.
- Toujours autour de la négociation, quel que soit le négociateur, qu'il soit le même par rapport à un fournisseur qui propose du rétrospectif et des achats courants (homogénéité des négociations)
- Clarifier pour les établissements le contenu du volet licences nationales et ce que ça recouvre à terme : orientations de contenus –archives, bases courantes -, de services, d'impact

Les focus thématiques : une conclusion des directeurs sur le fonctionnement général et les applications / services

Sur le fonctionnement de l'ABES en relation avec le réseau

- Démarche de fonctionnement : Fonctionner un peu plus en co-construction avec le réseau pour les applications et services, définir des engagements mutuels autour de la formation, de l'accompagnement, etc.
- Aspects contractuels : les simplifier, c'est-à-dire, fonctionner avec une convention globale là où un établissement peut avoir 3, 4, 5 types de relations contractuelles avec l'ABES
- Représentation : tendre vers une répartition plus équilibrée au CA (pour pouvoir mieux anticiper le fonctionnement) par exemple : 1/3 ministère et partenaires, 1/3 universités 1/3 usagers associations

Communication

- Au-delà de la satisfaction des actions de communication de l'ABES, 2 suggestions faites à l'ABES :
 - Aide à la communication des bibliothèques vers d'autres publics que les professionnels : l'ABES pourrait proposer aux établissements des documents explicatifs à destination des enseignants, étudiants, etc
 - Des thèmes d'ateliers des JABES à décentraliser / dupliquer afin de permettre à plus de professionnels d'y participer et de rebondir sur des spécificités territoriales.

Formation

- Au-delà de la satisfaction des actions de formation de l'ABES :
 - la formation continue : par exemple pour un coordinateur Sudoc formé initialement et en place depuis 10 ans : sujet à construire avec l'ABES.

Les focus thématiques: une conclusion des directeurs sur le fonctionnement général et les applications / services

Applications et services

- De manière générale, le rôle de l'ABES est :
 - Acquérir (ressources électroniques), signaler, conserver, diffuser.
 - Fournir les services nécessaires relatifs à ces missions de base.
- Il n'y a pas débat sur la nécessité de :
 - poursuivre et renforcer les fondamentaux : missions historiques autour du catalogue, de la normalisation. Il faut accentuer le rôle moteur de l'ABES en matière de coordination et de décision sur ces « fondamentaux »:
 - Faire évoluer les applications et catalogues associés dans les différents domaines .
 - Pour ne prendre que l'exemple « décrié » de Numes, redéfinir cette application sur de nouvelles bases : signalement des projets de numérisation avec identification au document, liens entre catalogues locaux et catalogue national est un réel besoin afin d'éviter de doubler des numérisations.
- Deux sujets d'avenir importants sont peu évoqués dans l'enquête :
 - le PEB : l'organisation du PEB et de la FDD
 - un catalogue collectif des périodiques : base de données communes orientées par grand thème
 - Sur ce même sujet des périodiques, la BNF (vue par ailleurs) a abordé la problématique des ISSN et en particulier la nécessité d'automatisation du circuit entre les BU et la BNF (centre français d'attribution des ISSN) pour l'attribution rétrospective de périodiques morts.
- Un sujet peu abordé dans l'enquête et dont la mise en œuvre est proche, le portail des thèses : une entrée unique pour l'accès à l'ensemble des thèses en préparation et soutenues avec le lien vers le texte numérique lorsqu'il existe. En tout cas une application importante, et finalement encore peu connue par certains participants malgré sa proximité.

Les focus thématiques: une conclusion des directeurs sur le fonctionnement général et les applications / services

Applications et services (suite)

- Commandes et licences nationales : ce point a été très débattu. De manière générale, une question troublante : de nombreuses enquêtes récentes insistent sur le fait que plus de 90% des usagers utilisent d'abord Google pour obtenir des références. Faut-il quand même investir dans la construction de catalogues permettant un signalement ciblé ? Probablement mais...
 - Donc le rôle de l'ABES devrait être de tendre vers une gestion nationale complète des ressources électroniques payantes: ABES fournisseur d'un catalogue et d'accès.
 - La question des licences nationales reste un sujet flou : archives ? Bases de données courantes ? Décision ISTEEX?
 - L'augmentation du nombre de groupements de commandes, que l'ABES ne semble pas chercher pour des raisons probablement économiques, est pourtant nécessaire.
 - Concernant la question des négociations avec les éditeurs: une logique de tandem bibliothécaire compétent dans une discipline et négociateur professionnel (aspects juridiques en particulier) serait intéressante à tester à l'avenir (vision différente du focus group groupements de commandes).
- SIGB mutualisé : cette approche est évidemment souhaitable dans la mesure où elle devrait tendre à réduire les coûts de maintenance des établissements. Par contre, savoir ce qu'on met derrière le terme de SIGB mutualisé, selon quelle démarche s'effectue cette mutualisation et à quelle échéance ce type de projet peut s'inscrire est à définir avec l'ABES.

En guise de conclusion

- Les établissements sont globalement satisfaits du fonctionnement de l'ABES et des services qu'elle leur rend.
- Ils le sont (un peu) moins lorsqu'on rentre dans le détail des applications et services.
- Ce constat correspond à:
 - Une confiance dans le rôle de l'ABES
 - une attente aux multiples facettes:
 - des priorités à poursuivre ou à engager
 - La poursuite de l'activité sur tous les fronts
 - des évolutions spécifiques sur chaque front
 - Une stratégie pour l'avenir – licences nationales, SIGB mutualisé –
 - Un fonctionnement un peu plus en co-construction avec le réseau pour les applications et services
 - un contact plus personnalisé (besoins spécifiques, nouveaux entrants) et plus proche du terrain (groupes de travail, applications locales)
- Pourquoi?
 - Parce que l'ABES a prouvé qu'elle savait étendre son spectre de services à destination de son réseau, qu'il s'agisse d'applications « imposées » ou de services « proposés »;
 - Que ce spectre concerne aujourd'hui l'acquisition (ressources électroniques), le signalement, la conservation, la diffusion « tous azimuts »
 - Parce que les établissements ont besoin de compter sur une instance de coordination, de décision, d'impulsion pour toutes ces missions et qu'en dehors de l'ABES...