

Encourager les citoyens à agir

Paulina Milewska

Centre d'Information de Bibliothèque, Université Medical de Lodz / Fondation Fenomen, Lodz, Pologne

E-mail address: paulina.milewska@umed.lodz.pl

Aleksandra Marciniak

Fondation Fenomen, Lodz, Pologne

E-mail address: a.marciniak@fundacjafenomen.pl



Copyright © 2017 by **Paulina Milewska** and **Aleksandra Marciniak**. This work is made available under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License:

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Abstract:

Les bibliothèques publiques sont des institutions culturelles, dont l'accès est gratuit et universel. Le principe de financement de leurs activités de fonds publics, détermine les bibliothèques à posséder des offres pour tous les citoyens. Pour que des offres soient suffisantes et visibles, les bibliothèques réalisent des enquêtes de la satisfaction et de la qualité des services, et également se concentrent sur la promotion de leurs services dans la communauté.

L'article décrit la méthodologie de l'enquête de la qualité du service clients exécuté par un client mystère. Le texte présente les résultats de la plus grande recherche en Pologne réalisée par cette méthode en 2015 à Lodz. La recherche a été menée au sein du projet Biblioskan, réalisé par la Fondation FENOMEN grâce aux fonds du programme Citoyens pour la Démocratie, des Fonds EEE.

Keywords: enquêtes de la qualité des services, client mystérieux, bibliothèques publiques, promotion des bibliothèques

La bibliothèque publique est pour tout le monde

Les bibliothèques publiques sont des institutions culturelles au service de la communauté, accessible à tous, quel que soit l'âge, le statut social, la religion, la nationalité ou le niveau d'éducation. L'objectif principal est de fournir un accès aux collections et services à chaque personne. Selon l'Office Central des Statistiques (GUS) à la fin de 2015 année, il y avait en Pologne 8050 bibliothèques et 5443 filiales bibliothèques. Des offres de toutes ces facilités sont disponibles à chaque personne résidant dans le pays, y compris les étrangers, les personnes dans un lieu de passage, touristes - tout le monde également et sans payer. Ces règles sont constitués par le droit de bibliothèques, ce qui est le document fondamental déterminant la nature universelle et gratuite des bibliothèques publiques.

D'autre part, ces institutions sont financées du budget central, ainsi financées indirectement des impôts de chaque personne payant des engagements envers l'État. Alors, des bibliothèques sont un bien commun, accessible à tous les citoyens, financés par des fonds publics. Donc, leur façon de dépenser devrait être adéquate aux besoins de la communauté, qui soutiennent des collections et des services de bibliothèque. Mais, quoi faire dans la situation quand la communauté n'est pas absolument consciente de ses droits, et les bibliothécaires sont à la recherche des moyens d'attirer les gens?

La raison de préoccupations de la communauté bibliothécaires est le fait que le niveau en lecture en Pologne devient le plus bas. Selon GUS le niveau en lecture mesuré par le nombre de lecteurs dans les bibliothèques publiques, était en 2015 inférieur à celui de 2014, et il a marqué une baisse de 1,1%. Le nombre d'utilisateurs enregistrés et activement profités des bibliothèques en 2015 était de 6,2 millions (en 2014, c'était 6,3 millions). La Bibliothèque Nationale publie également des rapports alarmants qui montrent que 37% des Polonais ont lu des livres en 2016 (au moins un livre par an), dont 10% étaient constitués de lecteurs intensifs (au moins 7 livres lus en une année).

Bibliothèque publique doit être visible

L'une de façon à sensibiliser les citoyens que des bibliothèques existe pour la communauté et qu'elles créent leurs offres en prenant en compte des besoins des différents publics, est de promouvoir l'offre des institutions. C'est aussi un moyen de rappeler aux citoyens des valeurs de lecture et de les encourager à passer leurs temps libre avec un livre. En Pologne, peu de bibliothèques publiques ont un service de promotion, des spécialistes du marketing et des porte-paroles. En règle générale, on trouve tels postes dans de grands centres tels que la Bibliothèque Publique Provinciale et Municipale à Gdansk, la Bibliothèque Publique Municipale à Wroclaw - ce sont des bibliothèques modernes qui créent de nouvelles tendances en Pologne. Cependant, on peut observer que les bibliothécaires dans les plus petites centres prennent de nombreuses actions pour promouvoir leurs établissement, leurs collections et services.

La plupart des activités est de la nature spontanée, mais il faut noter que de plus en plus, des bibliothèques traitent plus sérieux l'aspect promotionnel. De plus, elles mettent de manière permanente la promotion dans les responsabilités des employés qui font preuve d'intérêt pour ce sujet. Ces personnes ne possèdent généralement pas telle formation, mais elles sont enthousiastes des bibliothèques, ils sont des bibliothécaires avec passion et ils augmentent souvent leurs compétences eux-mêmes. Ils peuvent également compter à l'aide de la communauté. Pour acquérir les connaissances et les compétences nécessaires, il est organisé plusieurs conférences nationales et des séminaires consacrés à ce sujet, des ateliers et des séances de formation, par exemple la (non)conférence annuel à Gdansk "Direction - image" ou des séminaires en ligne organisée par la Fondation pour le développement de la société information (ONG supportant les bibliothèques publiques).

On peut observer que les bibliothèques publiques sont également prêtes à participer aux activités du caractère national, qui leur donnent la possibilité de se présenter et de préparer une campagne de promouvoir de l'institution et de la lecture. Un bon exemple pourrait être un événement "Odjazdowy Bibliotekarz" (eng. "Bicycool Library"), coordonné par la Fondation Fenomen de Lodz. La campagne s'est commencé en 2010 à Lodz, et à partir de 2011, elle est

organisé par un très grand groupe de bibliothèques dans le pays (près de 250 emplacements).

Cette action consiste à organiser des excursions à vélo, enrichies par de différentes méthodes de promouvoir la lecture. Des excursions de bibliothécaires, de lecteurs, d'amateurs de livres et de cyclisme, se sont devenues très populaires et sont organisées non seulement en Pologne - il y avait plusieurs actions réalisées dans d'autres pays (par exemple: Roumanie, Népal, États-Unis, Royaume-Uni, Ukraine). Les bibliothèques qui participent à "Odjazdowy Bibliotekarz" s'enregistrent par le site d'internet www.odjazdowybibliotekarz.pl. En effet, des organisateurs locaux peuvent utiliser des matériaux et des graphiques pour mieux organiser leurs événements, ainsi ils peuvent compter sur le soutien des personnes ayant plus d'expérience dans l'organisation des excursions de vélo.

L'action "Odjazdowy Bibliotekarz" crée une image positive des bibliothécaires et des bibliothèques, fait partie de la promotion de la lecture, mais aussi c'est un élément qui peut être utilisé dans la discussion. Les résultats de chaque édition, placés dans le cadre de la campagne nationale, sont utilisés par les bibliothécaires au cours des discussions avec les autorités de leurs établissements, gérants des villes et des municipalités qui décident par exemple du montant de la subvention pour des bibliothèques. "Odjazdowy Bibliotekarz" est également un événement médiatique, ce qui affecte positivement à l'image de la bibliothèque dans la communauté. Un autre avantage est la coopération entre des bibliothèques au niveau local, régional et national. La valeur additionnelle, c'est un échange des expériences et la présentation des exemples intéressants de la réalisation des événements, c'est aussi inspirer d'autres bibliothécaires à agir, c'est la création de la communauté professionnelle intéressés à promouvoir des bibliothèques.

Avec des actions similaires, ainsi que par le travail quotidien (comme par exemple: gérer les sites web des bibliothèques ou des sites de médias sociaux, l'envoi des informations de l'activité de bibliothèques aux médias, créer des info-graphiques promotionnels), les bibliothèques sont de plus en plus visibles. Les citoyens ont de l'occasion de trouver quelque chose pour eux-mêmes, et dans l'avenir, ils peuvent s'engager, soutenir la bibliothèque ou proposer des idées à appliquer. Pour cette raison, on observe des associations affiliées aux bibliothèques dont le but principal est soutenir l'établissement en réalisation des projets culturelles pour les citoyens avec leurs participation active. Voici quelques exemples: Association des Amis de la Bibliothèque à Reda, ou des organisations non gouvernementales opérant à Czestochowa, Iława, Olsztyn, Opole, Świętochłowice, Wałbrzych et plusieurs d'autres.

Du point de vue de la bibliothèque, les opinions des citoyens qui présentent leurs besoins sont très précieuses et pour bien planifier des activités il faut les prendre en considération.

Bibliothèque publique consciente de ses fortes et faibles côtés

Les bibliothèques publiques utilisent des méthodes différentes pour vérifier si leur activité est adéquates. Les tests les plus courants sont effectués en forme des enquêtes de satisfaction, réalisés dans les établissements et en ligne. La méthodologie, les indicateurs proposés et des suggestions pour mener des enquêtes sont publiés par L'Association des Bibliothécaires Polonais. Des questionnaires adaptés pour de différents types de bibliothèques sont disponibles sur le site web de l'Association. Des recherches sont en majorité quantitatives, ce qui permet de comparer facilement les résultats entre les établissements de même nature.

Dans de nombreuses demandes dirigées aux utilisateurs pour compléter les enquêtes (qui peuvent être trouvés sur Internet), les bibliothécaires motivent la nécessité de la recherche par la volonté de connaître des besoins et des attentes d'utilisateurs, d'améliorer l'offre de la bibliothèque, de vérifier la popularité de différents éléments des offres, d'améliorer la qualité des services et de l'introduction de nouveaux services ou de l'évaluation des activités présentes.

Client mystère

Une méthode un peu plus difficile, mais très efficace pour tester la qualité du service, est une méthode de client mystère, utilisée avec succès aux États-Unis depuis quelques dizaines années, et en Pologne depuis plusieurs années dans le secteur du commerce et des services commerciaux. Après la formation nécessaire, elle implique un utilisateur dans un rôle d'un consommateur typique. La tâche de l'auditeur est d'effectuer des contrôles conformément à un questionnaire préparé par les chercheurs et enregistrer des idées et des commentaires. L'étude est formalisé et planifié ce qui permet également de comparer la qualité du service dans des endroits différents.

Avant de commencer les contrôles, les auditeurs sont proprement formés pour bien mener l'observation. Les contrôleurs sont sélectionnés selon leurs caractéristiques socio-démographiques de telle sorte qu'ils constituent un groupe correspondant au profil du client typique pour chaque de l'établissement. L'auditeur reste anonyme - l'employé contrôlé ne sait pas qui est actuellement en cours d'évaluation. La raison de cette méthode est d'obtenir les résultats des tests le plus objectifs et les appliquer dans le processus de gestion du client réel. La contrôle peut découvrir des côtés fortes et faibles du personnel et en résultat, cela permet à éliminer des côtés faibles, par exemple par un système de formation adéquate.

L'étude est une observation caché et actif et cette façon de mener l'observation garantit des résultats véritables, D'une part, l'étude est sous l'influence de l'opinion subjective de l'auditeur, mais d'autre part, des personnes contrôlées se comportent naturellement car elles savent pas qu'elles sont sous observation. Le subjectivisme des contrôleurs pendant l'étude réalisé de la méthode qualitative est un facteur qui peut introduire des variantes inappropriés. La crédibilité des résultats dépend des critères tels que la formation adéquate avant d'effectuer des audits, l'engagement d'un grand nombre des auditeurs, le même scénario réalisé dans plusieurs situations et lieux par différents chercheurs.

Client mystérieux en bibliothèque

La méthode du client mystère devrait également être utilisée par des bibliothèques puisqu'elles réalisent leurs mission en offrant des services spécifiques à la communauté. Toutes les problèmes du service client exigent d'introduire des procédures similaires à celles utilisées en contact avec du client commercial. L'application de cette méthode dans les bibliothèques peut donner des résultats très positifs, comme dans le cas du commerce.

Dans la littérature professionnelle, nous pouvons trouver des informations sur ce type de recherches effectuées dans les bibliothèques publiques ou universitaires aux États-Unis, l'Allemagne, la Croatie et la Nouvelle-Zélande. Des conclusions des chercheurs montrent que le point de vue de lecteurs sur le travail des bibliothécaires est une expérience très intéressante et donne la possibilité d'introduire des changements utiles pour des lecteurs. Cette méthode exige plus de travail que mener des enquêtes ou des interviews car il faut

souvent embaucher de nouveaux employés ou engager des entreprises externes. Néanmoins, il est recommandé de payer pour tels services. La perspective du client montre ces problèmes auxquels les employés ne font pas attention, ce qui donne une impulsion à introduire des changements dont la nécessité a été aperçue grâce à cet étude. Ces changements peuvent considérer à des procédures, des règlements ou des moyens de communication ou de comportement des bibliothécaires.

Les entreprises effectuant telles recherches confirment que l'utilisation des méthodes dans le secteur public en Pologne est beaucoup plus rare que dans le secteur commercial. Toutefois, selon Agnes Lard, cette méthode est utilisée de plus en plus dans les institutions non-profit. La première grande recherche nationale Mystery Shopping réalisée dans les bureaux municipaux a été menée par Millward Brown SMG / KRC en 2009. L'autre exemple d'utilisation de cette méthode pour vérifier le niveau de satisfaction des services des offices municipales était l'étude menée en 2012 par l'Association d'Aide Mutuel BONA FIDES. La vérification concernait 349 bureaux des municipalités et des villes en Silésie et en Malopolska.

Le transfert de cette méthode aux bibliothèques en Pologne est une nouvelle action. Des premières mentions en polonais ont été aperçues dans la littérature bibliothécaires il y a quelques années. Les clients mystères ont été « utilisés » par Dorothy Godlewska-Werner pour préparer les employés de la Bibliothèque Publique Provinciale et Municipale à Gdansk en terme du service client. En 2011, les étudiants de psychologie sous sa direction ont contrôlé 10 filiales de la BPPeM d'après les cinq scénarios. Cela a été probablement la première application de la méthodologie de Mystery Shopping dans les bibliothèques polonaises.

Le sujet du "client mystère" est également traité par Marcin Karwowski, doctorant de l'Institut d'Information scientifique et livre d'Université Nicolas-Copernic, qui possède plusieurs années d'expérience en tant que client mystère. Il a effectué des examens des services de qualité sur 18 bibliothèques universitaires (quatre audits sur chaque bibliothèque).

Client mystère dans des bibliothèques publiques de Lodz - Méthodologie

On peut constater avec la forte probabilité que l'étude d'un client mystère, réalisé dans le cadre du projet "Biblioskan" à Lodz (dont les résultats sont présentés ci-dessous dans le texte) a été le plus grand audit de ce type en Pologne.

L'étude de la qualité du service client « client mystère » a été fait du Février à Juin 2015 et concernait cinq bibliothèques publiques municipales à Lodz. Les Bibliothèques Principales et tout leurs affiliés (78 points de contrôle) ont été visités quatre fois par auditeurs.

Les contrôleurs ont été sélectionnés par le recrutement ouvert. Sur 167 réponses à l'annonce officielle, 16 personnes, divers en terme de sexe, d'âge et d'éducation ont été engagées au programme. Nous avons choisi 12 femmes et 4 hommes, dont trois d'eux avaient moins de 25 ans, six étaient entre 26-39, trois entre 40 et 54, et quatre avaient plus de 55 ans. Deux contrôleurs étaient en train d'études, deux autres avaient la formation secondaire et le reste possédait le diplôme d'études supérieures (License, Master ou Ingénieur). Les auditeurs ont suivi une formation au cours de laquelle ils ont connu des principes et des objectifs de la

vérification. Pendant tout l'étude ils pouvaient compter sur le soutien substantiel des chercheurs.

Les sujets de visites ont été établis comme suit ci dessous:

Visite n°1 - le principal objectif était de s'inscrire à la bibliothèque et emprunter le nombre maximal de livres. La tâche de l'auditeur était vérifier si la bibliothèque possède des nouvelles publications et si elles sont disponibles à emprunter.

Visite n°2 - l'objectif principal était d'estimer le professionalism du bibliothécaire en terme du conseil. On a vérifié le niveau de préparation du personnel à fournir des informations professionnelles et aussi la connaissance de l'établissement.

Visite n°3 - le principal objectif était d'identifier la disponibilité des services de reprographie offerts par la bibliothèque et vérifier si ses employés respectent le droit de l'utilisateur à reproduire des biens culturels dans le cadre du permis à un usage personnel.

Visite n°4 - l'objectif principal était de voir comment se comporte le bibliothécaire dans des situations difficiles. Le but de l'auditeur était de rendre des livres après le dépassement significatif de la date de retour spécifiée dans les règlements, qui a causé d'imposer la charge.

Chacun des enquêteurs a visité quatre fois le poste de contrôle lui assigné. En effet, l'auditeur a été demandé à estimer la façon d'arrangement d'espace de la bibliothèque et son équipement. A chaque fois que les auditeurs peuvent saisir des observations à l'enquête, qui, selon eux, peuvent être pertinents pour évaluer la qualité du service à la clientèle.

Client mystère dans les bibliothèques publiques de Lodz- les résultats de recherche

Visite n°1

Un accent particulier dans le scénario de visite n°1 était placé sur la procédure d'enregistrement à la bibliothèque et de déterminer si l'établissement possède de nouvelles publications et si elles sont disponibles à la location. On a supposé de recevoir la demande de présenter la pièce d'identité et de remplir la fiche d'inscription. Finalement, on a été demandé d'un lieu de résidence, ce qui ne devrait pas se passer parce que, conformément à la loi, ce facteur ne peut pas affecter l'enregistrement à la bibliothèque. On a assumé également que lors de l'écriture, le bibliothécaire devrait présenter les règles de base d'utilisation des collections.

Les réalisateurs du projet ont également admis qu'il ne serait pas facile d'emprunter des nouveautés, parce que les bibliothèques de Lodz s'enrichissent moyennement en 3,1 exemplaires pour 100 habitants pendant une année. Cela place la ville Lodz à une position très faible dans le cadre de toute la Pologne, parce que la moyenne est à niveau de 7,6.

En effet, la carte d'identité a été demandé dans 92% des cas, la déclaration a été remplie lorsque 37% des visites. Le lieu de résidence était un élément important d'inscription à la bibliothèque dans 16% des cas. Pour 50% des visites, des bibliothécaires ont informés des principes d'utilisation des bibliothèques, tandis que pour 61% ils ont présenté le règlement à apprivoiser. Le scénario a pris en compte que l'information importante pour un lecteur est la

date de retour, car son non-respect risque des conséquences financières. Au cours des premières visites, près de 90% des bibliothécaires ont mentionné ce règle. La forme la plus courante pour mémoriser la date de retour était de la tamponner dans le livre (76%). Moins fréquemment, c'était la date écrite sur une feuille séparée (5%) ou enregistrée dans le système (3%).

Conformément à la Loi des bibliothèques, l'utilisation des collections est gratuite. Cependant, il y a des cas de facturer un lecteur pour l'émission de la carte de bibliothèque ou de demander de mettre les « frais de souscription » ou autre paiement pour des services rendus. Dans près de 54% de cas, il n'a rien mentionné de paiement, mais dans plus de 20% de cas, le paiement a été demandé pour la carte ou l'utilisation de la bibliothèque.

Dans la plupart des bibliothèques (74%), des nouvelles publications ont été isolées de la collection et visiblement promues. La situation avec leur disponibilité était pire - dans 76% des cas, les auditeurs n'ont pas réussi à les emprunter.

La perspective d'emprunter des nouveautés dans un avenir proche était aussi peu satisfaisante - seulement 13 sur 76 bibliothèques ont déclaré que la période d'attente ne devrait pas dépasser un mois. Dans près de la moitié des cas (46%) l'employé ne pouvait pas déterminer la disponibilité d'un titre particulier.

Le but de la première visite était de voir la compétence et la volonté du bibliothécaire à aider dans la situation de recommander du livre avec un contenu similaire à un nouveauté non-disponible. Selon les auditeurs, 47% des bibliothécaires ont conseillé la lecture similaire avec la facilité et la volonté, 11% d'eux semblait d'être confus de ce type de demande, mais finalement ils ont aidé. Ce qui est inquiétant, c'est le fait que 42% des bibliothécaires n'était pas utiles à ce niveau.

Visite n°2

Le but principal de la deuxième visite était d'évaluer le professionalism du bibliothécaire en termes de conseils d'experts. On a vérifié le niveau de préparation du personnel pour fournir des informations. Il était important de déterminer si le bibliothécaire est orienté en ressources de son établissement et s'il peut conseiller au lecteur un autre lieu d'obtenir les informations nécessaires dans le cas où des collections présentes se révéleront insuffisantes pour lui.

Avant le début de la deuxième visite, les auditeurs ont été obligés de choisir le sujet de recherche. On a souligné très fort la nécessité d'adapter le thème au type de la bibliothèque, qu'il devrait être populaire mais pas trop spécialisé ou scientifique, parce que les bibliothèques publiques ne sont pas obligées à collectionner ce type de littérature. Parmi les questions choisies, il y avait l'histoire de la Pologne et de Lodz, des motifs littéraires, des langues étrangères, le tourisme et aussi des questions de la psychologie et de la pédagogie.

L'auditeur devrait essayer lui-même de trouver des matériaux nécessaires, mais dans le cas où le bibliothécaire ne lui offre pas son aide en 10-15 minutes, il devait lui demander pour l'aide. L'interaction avec un employé était nécessaire pour évaluer sa compétence. La vérification a révélé que 46% des bibliothécaires ont immédiatement offert leur aides, et dans 17% des cas, un lecteur a obtenu l'aide après certain temps d'attente. Les auditeurs devraient demander de l'aide dans 29% des cas (22 visites) mais malgré cela, quatre personnes n'ont

pas reçu le support..

Les auditeurs étaient aussi demandés d'évaluer la précision du bibliothécaire. Ils devaient mesurer comment des publications recommandées répondaient à leurs besoins. Près de la moitié des contrôleurs (47%) a estimé que tout ou presque tout des matériaux proposés correspondaient bien à la demande d'un lecteur. Dans 8 sur 76 bibliothèques contrôlées le bibliothécaire n'a recommandé aucune publication.

Pour une recherche bibliographique un rôle important joue des éditions en série. L'analyse des rapports des bibliothèques de Lodz et l'analyse de leurs dépenses montre que les magazines sont une petite partie de leurs collections. La confirmation de ce fait se trouve dans les conclusions des auditeurs - des bibliothécaires ne recommandaient pas des magazines comme sources d'information dans 86% des cas (66 visites).

Un élément très important de l'évaluation de la deuxième visite était de présenter une opinion sur la compétence du bibliothécaire dans le domaine de la connaissance des collections de la bibliothèque. La grande majorité des clients mystères (92%) a estimé que l'employé était bien orienté dans des ressources de leurs établissements.

L'autre important service des bibliothèques publiques est de mettre à la disposition d'un lecteur des ordinateurs avec la connexion d'Internet. 39% des auditeurs n'ont pas réussi à utiliser l'Internet. Dans 13 cas, la raison était la position prise par un autre lecteur, dans 10 autres les bibliothèques n'avaient pas d'ordinateur, et sur autres 7 - il n'y avait pas d'accès à l'Internet.

La tâche finale des auditeurs était de tester l'efficacité des ordinateurs. La plupart des gens (70%), qui ont bénéficié de l'équipement ont évalué ses performances en tant que rapide ou assez rapide.

Visite n°3

Le but principal de la visite n°3 était d'identifier la disponibilité des services de reprographie offerts par la bibliothèque et vérifier si ses employés respectent le droit de l'utilisateur à reproduire des biens culturels dans l'usage personnel autorisé. La tâche d'un client mystère était de demander le bibliothécaire d'aider créer la description bibliographique.

Au cours de la troisième visite, les auditeurs ont utilisé les références de l'accès sur place - la plupart des gens (74%) ont estimé que les étagères avec tels livres sont faciles à accéder. Pour profiter de ces collections, la bibliothèque doit offrir un espace dédié aux lecteurs. Selon les clients mystères, 71 sur 76 établissements offrent aux utilisateurs un espace pour travailler avec des collections.

Durant l'audit, il était impossible de faire une copie des documents de bibliothèque dans 39 sur 76 cas (51%). Dans 27 cas, la raison était le manque de photocopieuse, son échec (en 8 cas) ou la machine était occupée au moment donné (en 4 cas). 11 personnes (28%) ont reçu l'autorisation de prendre des collections pour faire des photocopies dans un endroit externe.

Une autre forme de reproduction du contenu du livre est la photographie. Les auditeurs sélectionnés ont été demandé d'examiner si un bibliothécaire serait d'accord de le faire. Sur

54 demandes, deux bibliothécaires ont refusé.

L'autre tâche des auditeurs était de demander au bibliothécaire de créer la description bibliographique du document - 18 de 76 bibliothécaires (24%) ont refusé par rapport au 58 bibliothécaires (76%) qui ont aidé des utilisateurs. L'analyse de 131 notices bibliographiques a montré que 53 d'entre eux contenaient des erreurs.

Visite n°4 évaluation globale des bibliothèques

Le but principal de la dernière visite était de savoir comment le bibliothécaire se comporte dans des situations difficiles. Le but de l'auditeur était de rendre des livres empruntés après très grand dépassement de la date de retour (environ 1 mois). Dans 41% des cas (31 branches) le bibliothécaire n'a pas réprimandé le lecteur - il n'a pas dit que la période de retour a été dépassé et il n'a pas chargé un lecteur. Les sanctions financières n'ont pas été aussi appliquées dans 16 autres établissements, bien que le bibliothécaire a fait l'attention sur la violation des règles de prêts. Les conséquences du retour tardif de livres ont été appliquées seulement dans 29 cas (38%).

La plupart des bibliothécaires a présenté le professionalism en informant le lecteur de la violation des règles, en exprimant le regret de mettre les charges ou en rigolant avec lecteur de toute la situation. Dans la plupart cas à Lodz (21 sur 29), l'utilisateur pouvait négocier la hauteur de sanction financière et les bibliothécaires étaient d'accord de la réduire. La plupart des clients mystères (21 de 29) ont reçu une preuve de paiement.

Après la fin de toutes les visites prévues, les auditeurs ont estimé des bibliothèques contrôlées. Les questions concernaient principalement ses équipements et les conditions de logement. L'emplacement des étagères ont été estimé très bien par la plupart des gens (79%).. La plupart des clients mystères (77%) ont évalué positivement le marquage des tablettes, 20% les ont reconnu médiocres, et deux personnes les ont identifiées comme mal fabriqués. 60% des établissements possèdent les coins pour des enfants. Selon 71% des évaluateurs les coins étaient bien arrangés et adaptés aux préférences des jeunes lecteurs.

La question importante pendant profiter des collections sur place est l'accès à la lumière dont les auditeurs étaient obligé à évaluer. Selon les auditeurs, la plupart des établissements (82%), possède un bon ou assez bon accès à la lumière du jour. La qualité de la lumière artificielle a été mieux notée - 96% des auditeurs l'ont considérée comme bon ou assez bon. Cependant, il s'est avéré que seulement une bibliothèque a offert deux lampes pour un poste de travail.

Les vérificateurs ont évalué positivement le niveau de la conception esthétique - seulement six d'entre eux a déclaré que l'intérieur n'était pas bien entretenu. La plupart des clients mystères (85%) a considéré l'intérieur des bibliothèques contrôlées comme agréable à l'utilisateur.

Le résumé des quatre visites était en forme de la note globale y compris des opinions subjectives des auditeurs. Selon eux, 10 sur 76 unités peuvent être notées comme excellente. Une note très bonne et bonne a été appliquée aux 42 autres établissements. Les 24 autres ont été classés comme moyen, pauvres et très pauvres.

Des compétences bibliothécaires étaient positivement évaluées en 94% des cas (notes de très

bonne à bonne). La gentillesse du personnel a également été jugé très bien- 96% avec note très bonne et bonne. La patience a été bien remarqué par le 93% des auditeurs et 91% auditeurs ont trouvé les bibliothécaires très utiles.

L'une des questions les plus importantes résumant tout l'audit était d'effectuer une évaluation globale de la visite. Après la fin des visites, de très bonnes notes étaient émises dans le cas de 56%, 25% obtenu la note bonne. 45 (15%) sur 304 visites étaient nominales en revanche à 11(4%) visites avec la note mauvaise.

Chacun des auditeurs était obligé d'évaluer le niveau de difficulté du catalogue numérique, si celui était utilisé. D'après 20% des clients mystères, trouver l'information est très facile - pour 31% c'est facile. Seulement 7% des contrôleurs (15 visites) a constaté d'avoir des problèmes en utilisant le catalogue numérique.

Bibliothèque publique est un endroit pour tous

L'étude de client mystère a certainement montré des côtés aussi fortes et faibles des bibliothèques publiques à Lodz. Dans les fiches d'évaluation, on a aperçu des commentaires positifs concernant les compétences et les attitudes des bibliothécaires. Les auditeurs les a estimé comme des personnes compétentes, passionnées, poli, serviable, créant ainsi une atmosphère agréable du lieu. De nombreux auditeurs ont également constaté de grands manques dans l'équipement des bibliothèques - autant dans les collections que les équipements disponibles. Le motif de sous-financement de la culture s'est aussi apparue dans des dialogues entre des clients mystères et des bibliothécaires.

Il est intéressant de noter que les résultats des clients mystères, faites par les résidents, ont donné des arguments solides aux bibliothèques pour ouvrir discussions avec les autorités de la ville. Les résultats montrent clairement que les institutions sont sous-financées. En même temps, la bibliothèque répondent aux attentes de nombreux résidents, principalement grâce à la passion et l'engagement des bibliothécaires. Les résultats de l'inspection ont été très précieux pour l'évaluation réelle de la situation des bibliothèques. Les citoyens étaient très engagés et estimé cet étude comme très intéressant. La plupart des auditeurs a déclaré qu'ils retournent à certaines bibliothèques et se sont devenus des utilisateurs réguliers.

L'étude a également montré certains manques dans le travail des bibliothécaires, comme par exemple le manque de cohérence dans la communication sur les principes d'utilisation des bibliothèques opérant dans un réseau ou l'ignorance du règlement du droit d'auteur. Cependant, ces erreurs ne se produisaient pas souvent et sont relativement faciles à réparer, et grâce à l'étude nous savons exactement ce qui nécessite la plus grande attention. Les résultats de recherche, ainsi que les recommandations, ont été publiées dans le livre "Biblioskan. Surveillance et évaluation dans les bibliothèques publiques « et ont été distribués aux directions des bibliothèques publiques municipales avec des données détaillées relatives aux activités des bibliothèques subordonnées.

La concentration des résidents autour de bibliothèques publiques influe énormément bien sur la condition de la bibliothèque comme l'institution publique. On peut activer les citoyens grâce aux activités promotionnelles, telles que "Odjazdowy Bibliotekarz", ou les engager par les projets comme le client mystère. Les résidents devrait connaître leurs droits et savoir quoi attendre de la bibliothèque dont la tâche principale est de travailler pour la communauté

locale. L'engagement des citoyens apporte aux bibliothèques de nombreux avantages, tout d'abord cela donne la possibilité de créer des activités des bibliothèques dans le sens adéquat et porte un impact positif sur l'intégration de la communauté locale.

Remerciements

Grand merci à Piotr Szewczyk pour la translation.

Références

1. BANEK, Z.M. et al. Student in search for information: mystery shopping in Croatian libraries. W: *Proceedings of the 15th BOBCATSS symposium: marketing of information services*. Prague: Charles University in Prague, Faculty of Arts, 2007, s. 556-557.
2. BANEK, Z.M., IVANJKO, T., SPIRANEC, S. Mystery shopping in libraries – are we ready? *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries* 2014, nr 2, s. 433–444.
3. CALVERT, P. It's a mystery: mystery shopping in New Zealand's public libraries. *Library Review* 2005, Vol. 54, nr 1, s. 24-35.
4. HAMMILL, S.J., FOJO, E. Using secret shopping to assess student assistant training. *Reference Services Review* 2013, Vol. 41, nr 3, s. 514-531.
5. *Ibuk.pl* [on-line], [27.01.2015]7 <http://www.ibuk.pl/> .
6. *Kim jest Tajemniczy Klient i jak wygląda jego praca?* [on-line], [15.10.2017] <http://www.perspecto.pl/Kim-jest-Tajemniczy-Klient-i-jak-wyglada-jego-praca-.artid247.html>.
7. KOCEVAR-WEIDINGER, E. et al. Why and how to mystery shop your reference desk. *Reference Services Review* 2010, Vol. 38, nr 1, s. 28-43.
8. MARCINIAK, A., MILEWSKA, P., SÓJKOWSKA, I. *Biblioskan. Monitoring i ewaluacja w bibliotekach publicznych*, Łódź, 2016.
9. MAZUR, N. Siedem grzechów polskich urzędników. W: *Wyborcza.pl* [on-line] 19.03.2009 [15.10.2016], http://wyborcza.pl/1,76842,6400800,Siedem_grzechow_polskich_urzednikow.html.
10. *Mystery Shopper, czyli Tajemniczy Klient* [on-line], [15.10.2016], <http://www.conquestacademy.pl/wp-content/uploads/2013/08/Mystery-Shopper.pdf>.
11. SIMON, I. et al. Mystery shoppers test the reference service in a public library: reasons, methods and results. W: *BOBCATSSS 2010@Parma, Italy. Bridging the digital divide: libraries providing access for all?* [on-line], 2010, [15.10.2016], <http://dspace-unipr.cineca.it/handle/1889/1250>.
12. SMALEC, A. Zastosowanie metody „tajemniczy klient” do badań jakości obsługi w jednostkach samorządu terytorialnego. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu* [on-line] 2014, nr 337, s. 239-249 [dostęp 15.10.2016] <http://www.dbc.wroc.pl/dlibra/docmetadata?id=26119&from=publication>.
13. *Ustawa z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach*. Dz.U. [on-line] 1997, nr 85, poz. 539 z późn. zm. [17.07.2016], <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970850539>.
14. *Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych*. Dz.U. [on-line] 1994, nr 24, poz. 83 [15.10.2016], <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19940240083>.

15. WÓJKOWSKI, G. *Przyjazny Urząd? Informacja publiczna na wniosek w gminach i miastach województwa śląskiego i małopolskiego. Raport z badania* [on-line]. Katowice, 2012 [15.10.2016], <http://bonafides.pl/wp-content/uploads/broszura.pdf>
16. *Zawód: tajemniczy klient* [on-line], [15.10.2016], <http://wiadomosci.onet.pl/prasa/zawod-tajemniczy-klient/zgkgr>