



QUI VIENT EN BIBLIOTHÈQUE (universitaire) ? ET POURQUOI?

Juin 2017

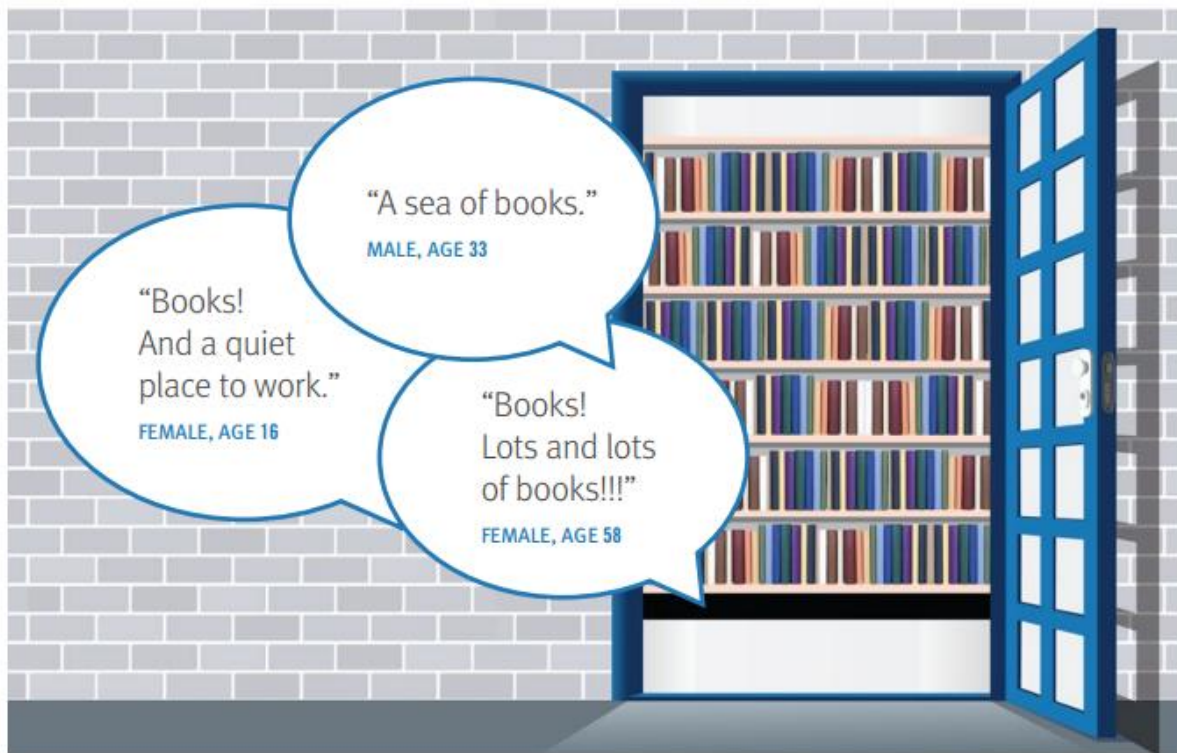
**Cécile Touitou, Mission Marketing,
bib. de Sciences Po Paris
Membre Commission AFNOR/CN
46-8**

**Qualité, statistiques et évaluation des
résultats**

Le principe de base du marketing est de segmenter et cibler pour construire une « proposition de valeur » pertinente ...



Libraries: The Brand



At a Tipping Point: Education, Learning and Libraries

THE LIBRARY IS BOOKS ... AND A PLACE TO GET WORK DONE

The library brand, “books,” has solidified. Attitudes across age groups are converging. Library nostalgia has faded for seniors. For youth, the library is less of a “dull place.”

An on-campus college experience matters to parents and students—even more so for those paying the tuition bills.

Campus libraries hold a distinctive place in the minds of alumni and college parents.

Campus libraries are “a place to get work done.” The academic library is not the “heart of the campus.” It is not the place “where everything [on campus] comes together.” It’s where work happens.

Libraries improve learning. Users say that libraries help them achieve their goals—both classroom learning and online learning.

“It didn’t cross my mind.” Most online learners don’t think about using library resources or a librarian’s assistance when learning online.

Libraries have a context challenge, a brand category problem. Relevance is determined by perceptions, not products, not services, not reality.

At a Tipping Point: Education, Learning and Libraries

A REPORT TO THE OCLC MEMBERSHIP

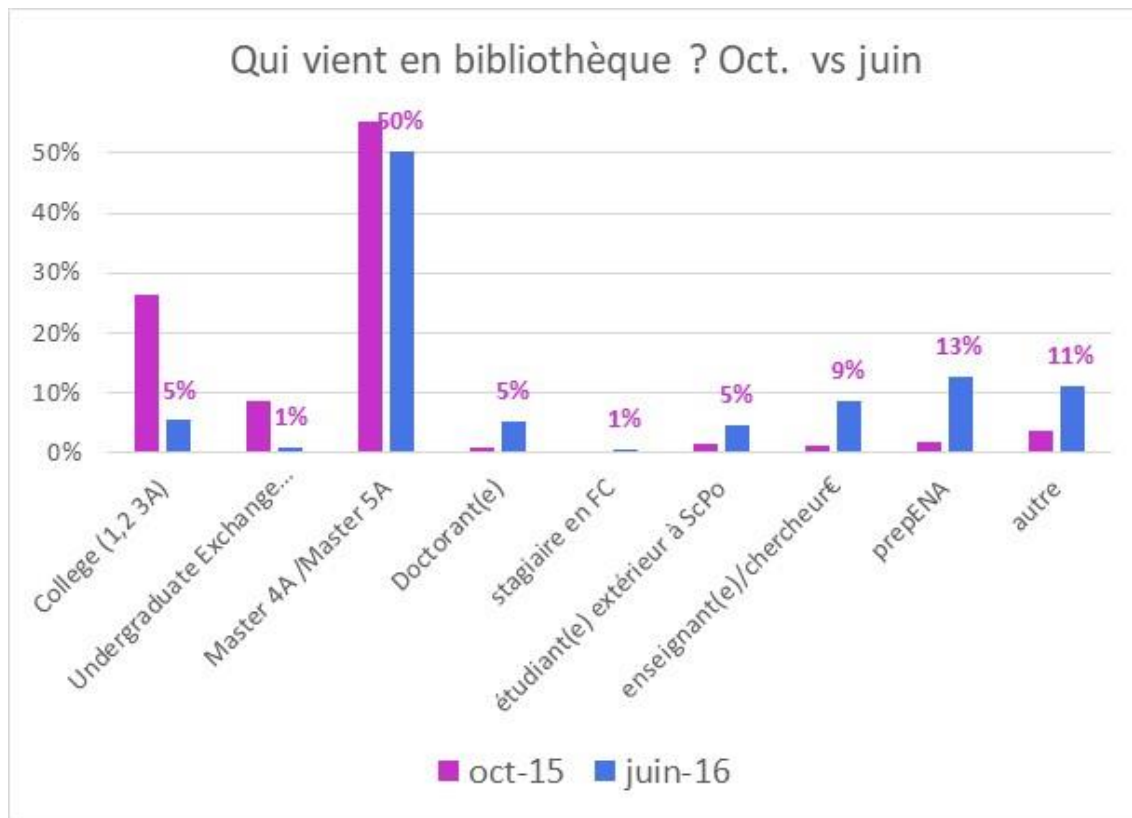
Segmentation ?



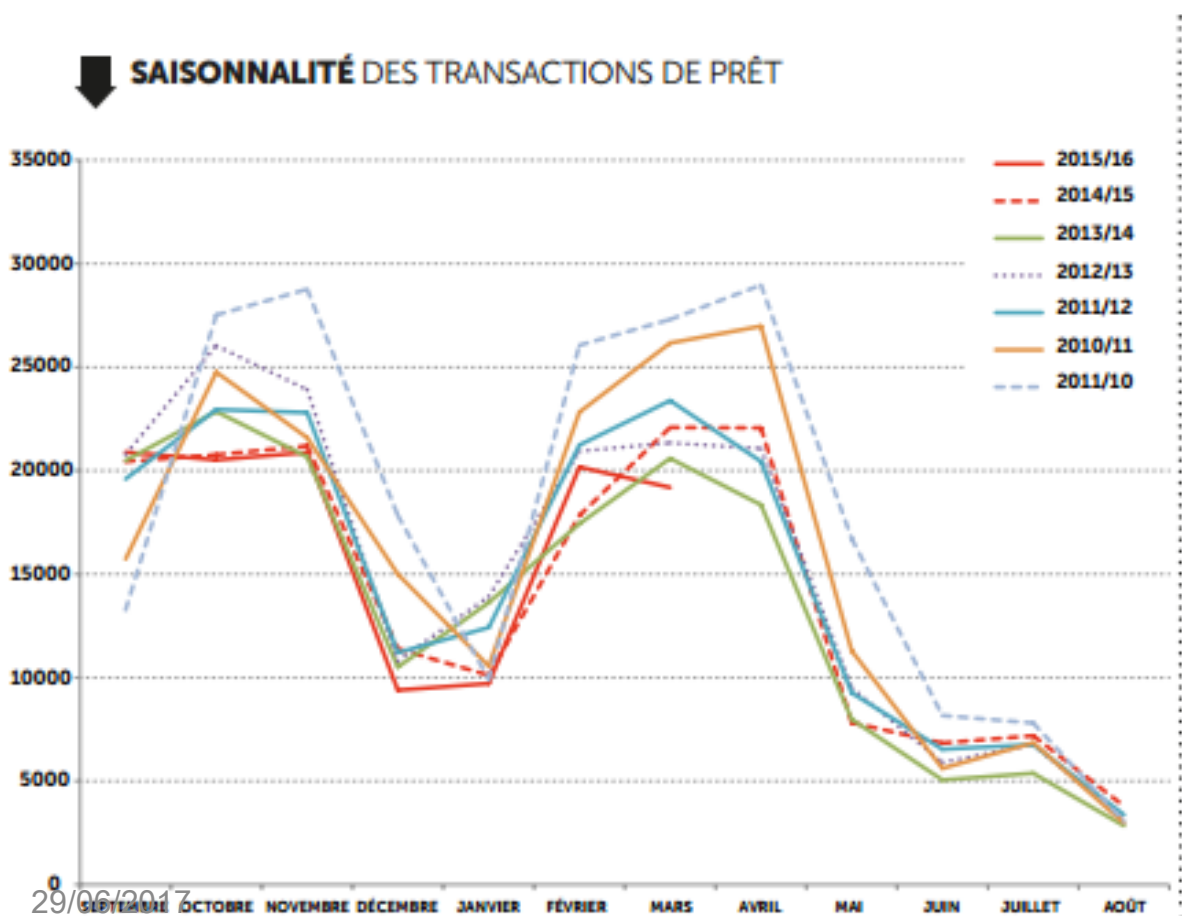
La fréquentation varie dans le temps et l'utilisateur va se trouver confronté à une offre par nature statique.



2 mesures dans l'année : sans surprise une recomposition de la fréquentation après le départ en vacances des étudiants de premier cycle.



Saisonnalité de la fréquentation en volume et qualité, et donc des usages



Quel instrument choisir pour compter ou mesurer qui vient ...ou ne vient pas et pourquoi



phil sixcoins

Passer des mesures induites : « Inferred evidence » : The challenge of impact measurement in libraries is to identify data that describe and indicate what difference library resources, services, and expertise make in users' lives. Libraries collect a huge amount of data about their input and output, and many of them also use performance measures and user satisfaction surveys for assessing the actual and the perceived quality of their services. Generally those data cannot be directly used to show an impact of library use. However, if input and output data are collected systematically and if the library's performance and the satisfaction of its users are checked regularly, the results will allow the identification of activities and services that apparently have had an impact on the users. Such cases of inferred impact should be followed up by methods in Clauses 7 to 9 of this International Standard in order to validate the inference.

Aux mesures observées « Observed evidence » : Observation in the sense of this International Standard is a method of data collection in which the situation of interest is watched and the relevant facts, actions and behaviours are recorded. There may be rating scales that the researcher would use when observing the behaviour. Observation requires that the researcher observes actions and behaviours directly instead of using research instruments such as surveys or questionnaires.

Ou sollicitées « Solicited evidence » : "Soliciting" evidence of impact means asking for the users' experience with libraries, the benefits they derived from library services and their general opinion of libraries. The questions are usually addressed to actual users, but may include non-users.
(source ISO 16439)

Données sollicitées : une enquête d'usage pour savoir qui vient et pourquoi

CLÉS POUR COMPRENDRE

VOUS FAITES QUOI, AUJOURD'HUI EN BIBLI ?

1 Vous êtes Installé		
bibli du 27	bibli du 30	petit hall
☐ RDC	☐ -1	
☐ 1 ^{er}	☐ RDC	
☐ 2 ^e	☐ 1 ^{er}	
☐ 3 ^e	☐ 2 ^e	☐ petit hall
☐ 4 ^e	☐ 3 ^e	
☐ 5 ^e	☐ jardin	
☐ escaliers	☐ escaliers	

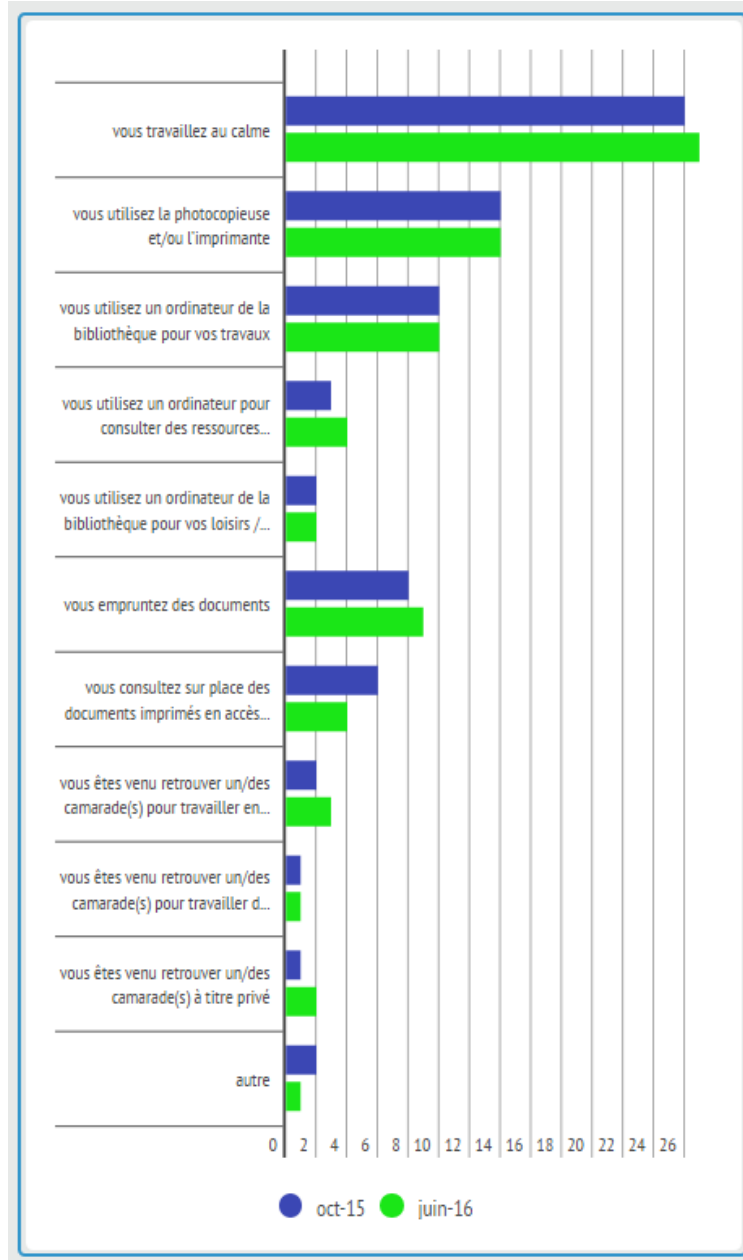
En arrivant, est-ce là que vous vouliez vous installer ? ☐ Oui ☐ Non
Si non, où auriez-vous aimé vous installer ? _____



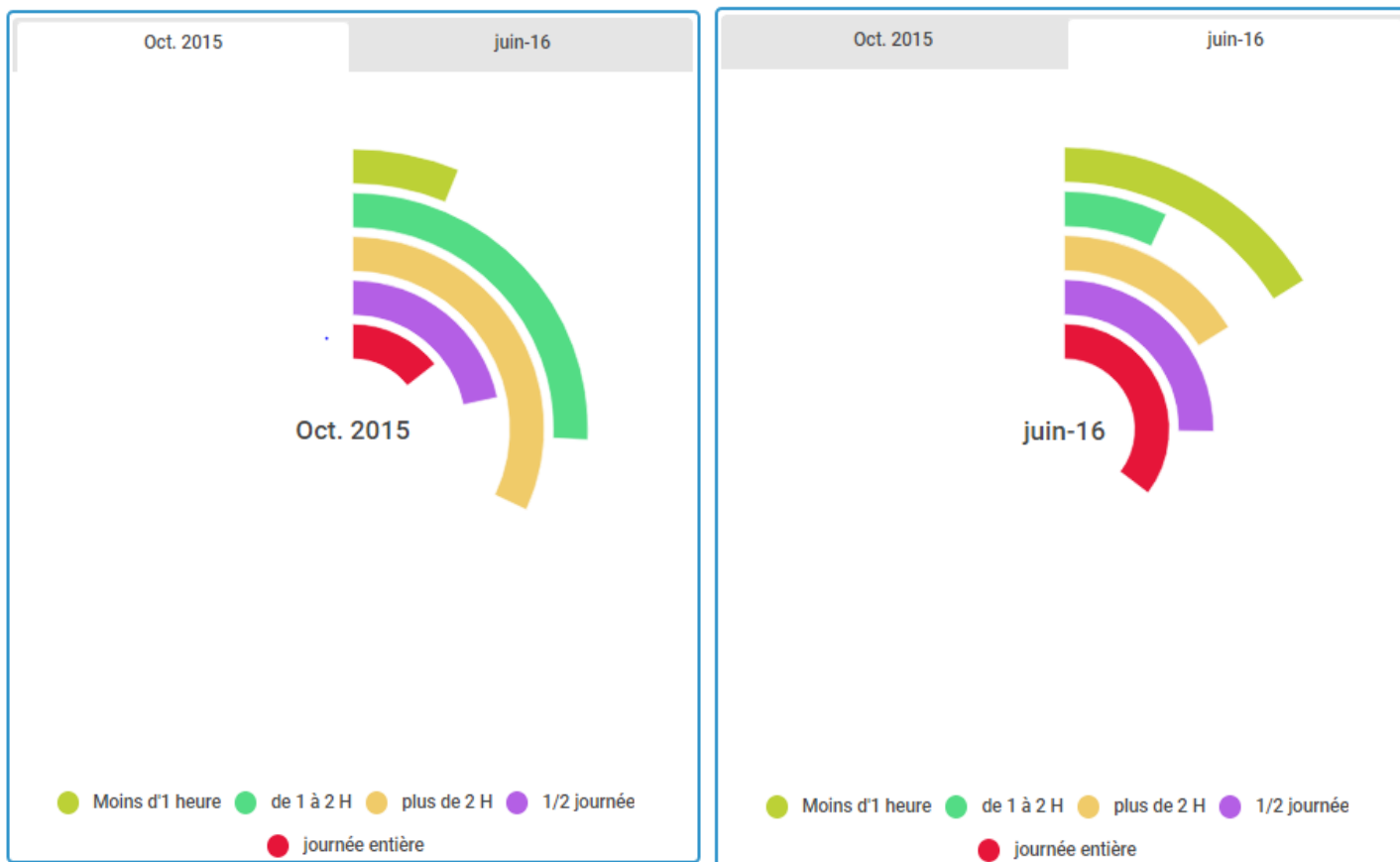
2 Motifs de la visite : Choisir les 3 raisons principales [Indiquez 1, 2 et 3 devant vos réponses]	
☐ vous travaillez au calme	☐ vous consultez sur place des documents imprimés en accès direct
☐ vous utilisez la photocopieuse et/ou l'imprimante	☐ vous êtes venu retrouver un/des camarade(s) pour travailler en salle de lecture
☐ vous utilisez un ordinateur de la bibliothèque pour vos travaux	☐ vous êtes venu retrouver un/des camarade(s) pour travailler dans un carrel
☐ vous utilisez un ordinateur pour consulter des ressources électroniques de la bibliothèque	☐ vous êtes venu retrouver un/des camarade(s) à titre privé
☐ vous utilisez un ordinateur de la bibliothèque pour vos loisirs / mail, etc.	
☐ vous empruntez des documents	

On sait qui vient,
où
combien de temps,
et pour quoi faire :

Sur deux enquêtes à des
moments très différents
de la fréquentation, on
trouve des occupations
très similaires ! (1220 & 489
retours collectés)



Malgré des usages très stables, les temps de séjour s'allongent nettement en juin.

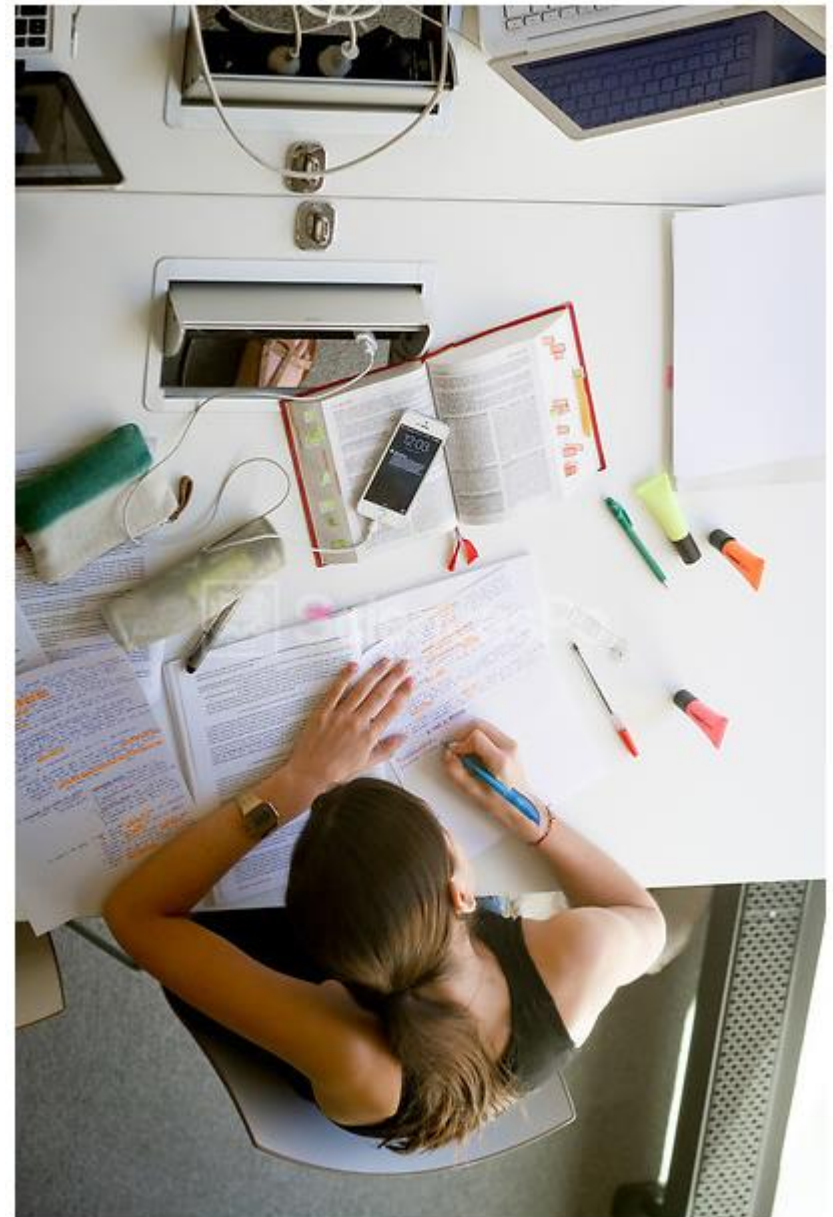


40% des masters restent plus d'une demi-journée en oct. Ils sont plus de 60% en juin.

Données observées : une enquête d'usage pour savoir ce qu'on fait et dans quels espaces et sur quel mobilier



- Cette approche ethnographique a été initialement utilisée par les urbanistes étudiant par exemple l'appropriation des espaces commerciaux par les clients.
- Cartographier l'organisation physique de la bibliothèque ainsi que l'utilisation des espaces par les usagers.
- Observer selon 4 angles : Profil de l'utilisateur, Lieu de l'observation, Mobilier & équipement, Effets personnels, Activités



➤ Liste du mobilier (exemples non exhaustifs)

- Place sur table individuelle
- Place sur table multiplaces
- Place sans ordinateur de la bibliothèque
- Place avec ordinateur de la bibliothèque
- Rayonnages
- Banque de prêt/retour
- Banque de renseignement
- Automate
- Distributeur cartes photocopie
- Local reprographie
- Salle PSH
- Ordinateur déficients visuels (27SG)
- Escaliers / ascenseur
- Fauteuil rouge
- Canapé alcôve
- Siège Bla
- Par terre



➤ Activités

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Lit <ul style="list-style-type: none"> • Des livres/périodiques de la bibliothèque • Des livres/périodiques personnels • Des photocopies • Des documents non identifiable <ul style="list-style-type: none"> • Sur un ordinateur/tablette • Prend des notes • Surligne • Rédige un document / une note <ul style="list-style-type: none"> • sur un ordinateur/tablette • Consulte les brochures/affichage de la | <ul style="list-style-type: none"> bibliothèque • Utilise un ordinateur pour consulter les ressources ScPo • Utilise un ordinateur pour consulter les ressources hors ScPo • Utilise d'autres matériels de la bibliothèque • Emprunte/rend un document • Butine dans les rayonnages • Interagit avec le personnel • Téléphone • Utilise son téléphone sans téléphoner (SMS, Internet, jeux...) • Discute avec une personne ou un groupe (hors | <ul style="list-style-type: none"> personnel) • A un casque sur les oreilles • Est assis ou se tient debout sans action particulière • Se déplace dans la bibliothèque • Visite la bibliothèque ou une exposition • Mange • Boit • Dort • Autre |
|--|---|--|



La grille d'observation

➤ Observer selon 5 axes :

- Profil,
- Lieu de l'observation ,
- Mobilier & équipement,
- Effets personnels,
- Activités.

➤ [http://moda.sciences-](http://moda.sciences-po.fr:8081/sweeping/sweeping.htm)

[po.fr:8081/sweeping/sweeping.htm](http://moda.sciences-po.fr:8081/sweeping/sweeping.htm)

Genre
☐ Homme ☐ Femme ☐ Absent
Age estimé
☐ 18-25 ans ☐ Autre ☐ Absent
Effets personnels
☐ Sac à dos-cartable-sac à main ☐ Ordinateur portable ☐ Tablette ☐ Liseuse ☐ Téléphone portable classique ☐ Smartphone ☐ Calculatrice ☐ Lecteur MP3 ☐ Casque-écouteurs ☐ Matériel d'écriture ☐ Nourriture ☐ Boisson ☐ Livre(s)-périodique(s) ☐ Cahier-feuilles volantes (support d'écriture) ☐ Photocopies (support de lecture) ☐ Support de cours ☐ Appareil nomade en charge ☐ Clé USB ☐ Fauteuil roulant ☐ Boule Quies ☐ Autre
La place ou l'espace est
☐ occupé(e) par un usager seul

L'utilisateur utilise
☐ un ordinateur de la bibliothèque ☐ un ordinateur personnel ☐ les deux ☐ pas d'ordinateur

L'usage observé est
☐ scolaire ☐ privé-ludique ☐ les deux ☐ NSP

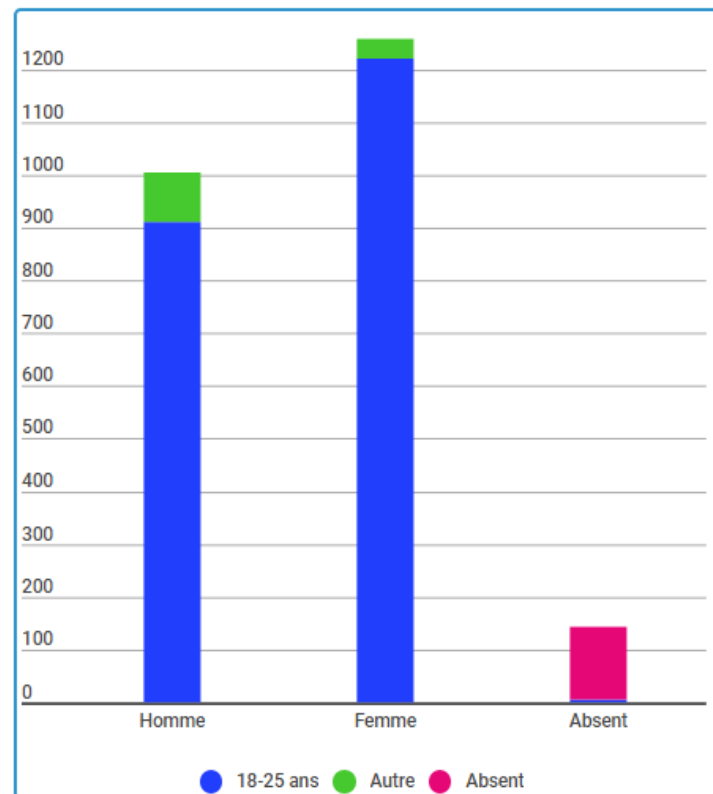
Nombre de livres ou périodiques reliés sur la table ou sur l'utilisateur

Nombre de journaux ou presse sur la table ou sur l'utilisateur

Activités
☐ Lit ☐ Prend des notes ☐ Surligne ☐ Rédige un document-une note ☐ Consulte les brochures-affichages de la bibliothèque ☐ Utilise un ordinateur pour consulter les ressources ScPo ☐ Utilise un ordinateur pour consulter les ressources hors ScPo ☐ Utilise une tablette pour consulter les ressources ScPo ☐ Utilise une tablette pour consulter les ressources hors ScPo ☐ Utilise d'autres matériels de la bibliothèque ☐ Emprunte-rend un document ☐ Butine dans les rayonnages ☐ Interagit avec le personnel ☐ Téléphone ☐ Utilise son téléphone sans téléphoner (SMS, Internet, jeux) ☐ Discute avec une personne ou un groupe (hors personnel) ☐ A un casque-des écouteurs sur les oreilles ☐ Est assis ou se tient debout sans action particulière

2407 observations ont permis de dégager un profil type :

- Plutôt une fille (57% de filles sur campus Paris);
- 89% de 18-25 ans ;
- 84,5% sont installés pour travailler seuls
- 41,2% disposent d'un ordinateur personnel (dont 10% sont installés à des postes avec ordi de la bibliothèque)
- 35% ont un smartphone visible (ou en cours d'usage)
- 16% portent un casque / écouteur
- 8,5% ont un appareil nomade en charge
- 27,5% ont des livres ou périodiques disposés sur leur table



La place est occupée par :



Enquête Sweeping the library : Les effets personnels



27,5% des lecteurs ont des livres ou périodiques disposés sur leur table : Portrait de l'utilisateur avec livre imprimé (659 observations sur 2400) :

- Ces lecteurs ont été plus souvent observés en juin et juillet (il s'agit des étudiants qui préparent les concours); souvent à une place sans ordinateur (plus souvent au 30SG) et plus souvent dans le créneau 16H30/18 H;
- Ils sont plus souvent que l'ensemble de la population engagés dans une activité de prise de note; rédaction ;
- Ils ont en moyenne 1,8 documents sur leur table



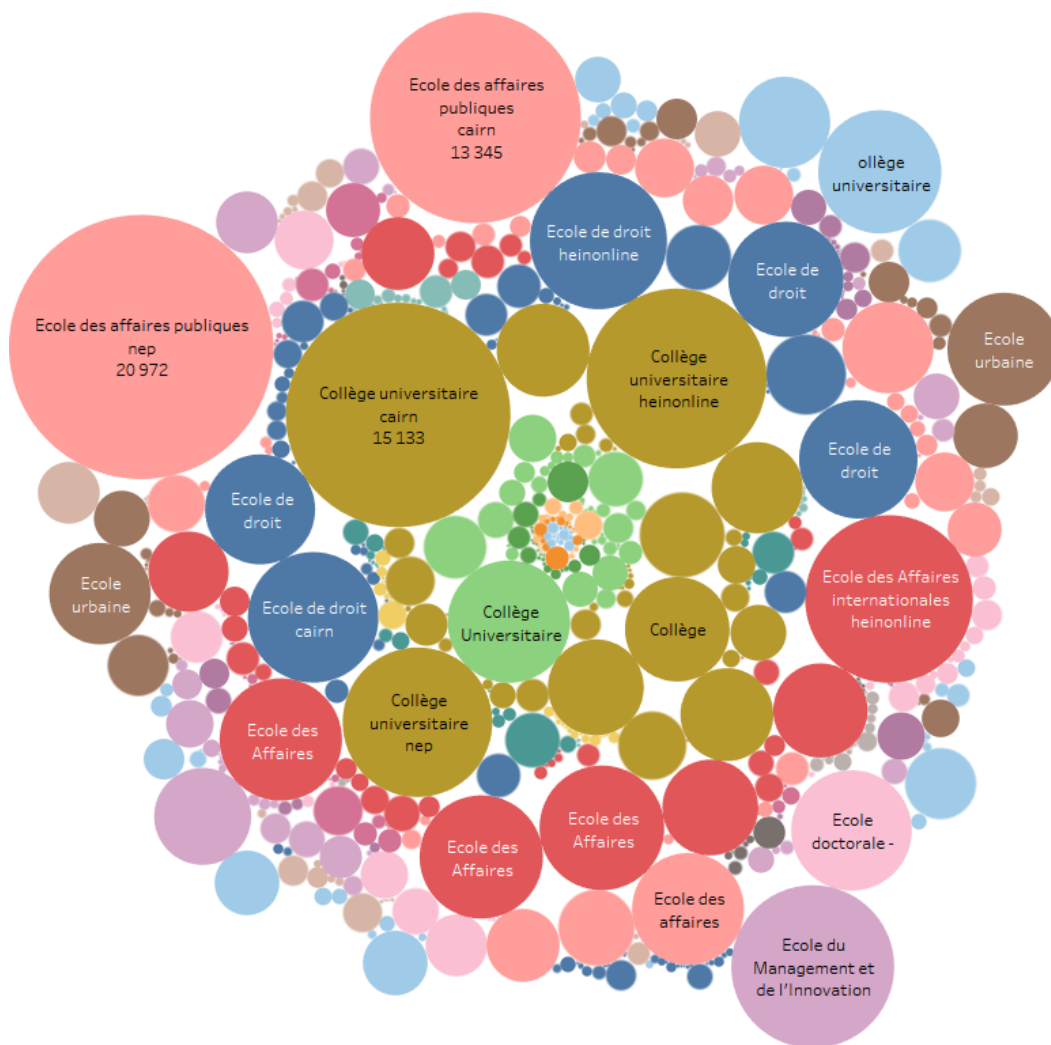
Si le nombre d'étudiants disposant d'ouvrages imprimés sur leur table de travail est minoritaire (seuls 27,5% des lecteurs ont été observés avec des livres ou périodiques disposés sur leur table) ...

... ils sont quasiment tous investis dans des activités académiques (35,8% sont en train de lire ; 33% utilisent un ordinateur pour consulter des ressources ; 19,8% prennent des notes ; 19,2% rédigent une note ou un document) : au total 69% des étudiants observés (1674) ...

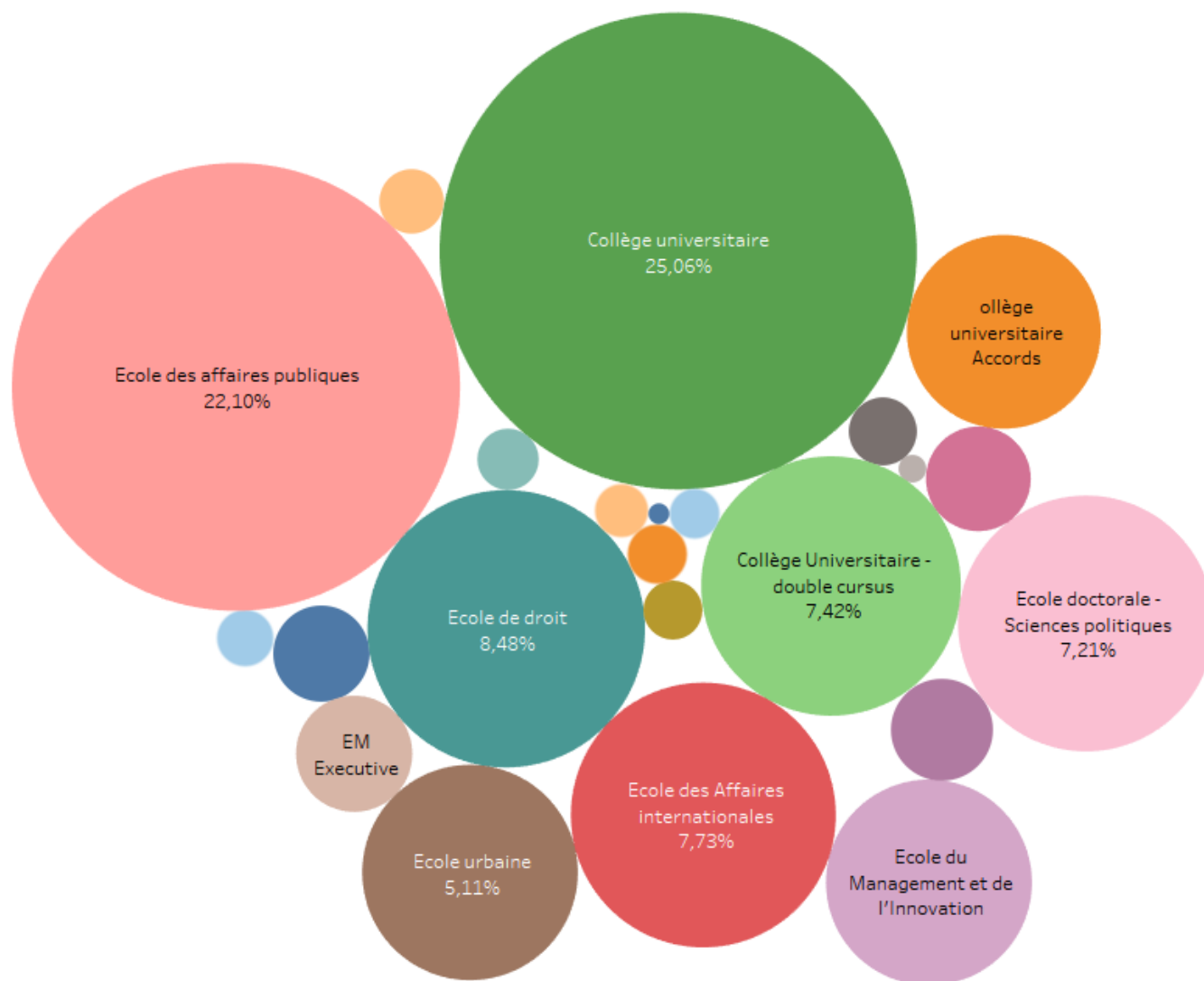
,,, qu'ils peuvent pratiquer en même temps qu'ils utilisent leur smartphone sans téléphoner (8,8%), ou consulter des ressources non scolaires sur internet (Facebook : 6% des lecteurs observés).

Cette génération est le plus souvent « en régime de polyactivité et de sociabilité importante » (S. Octobre).

Données induites : une analyse permanente des transactions pour savoir quel usage des imprimés et des RE sont faites

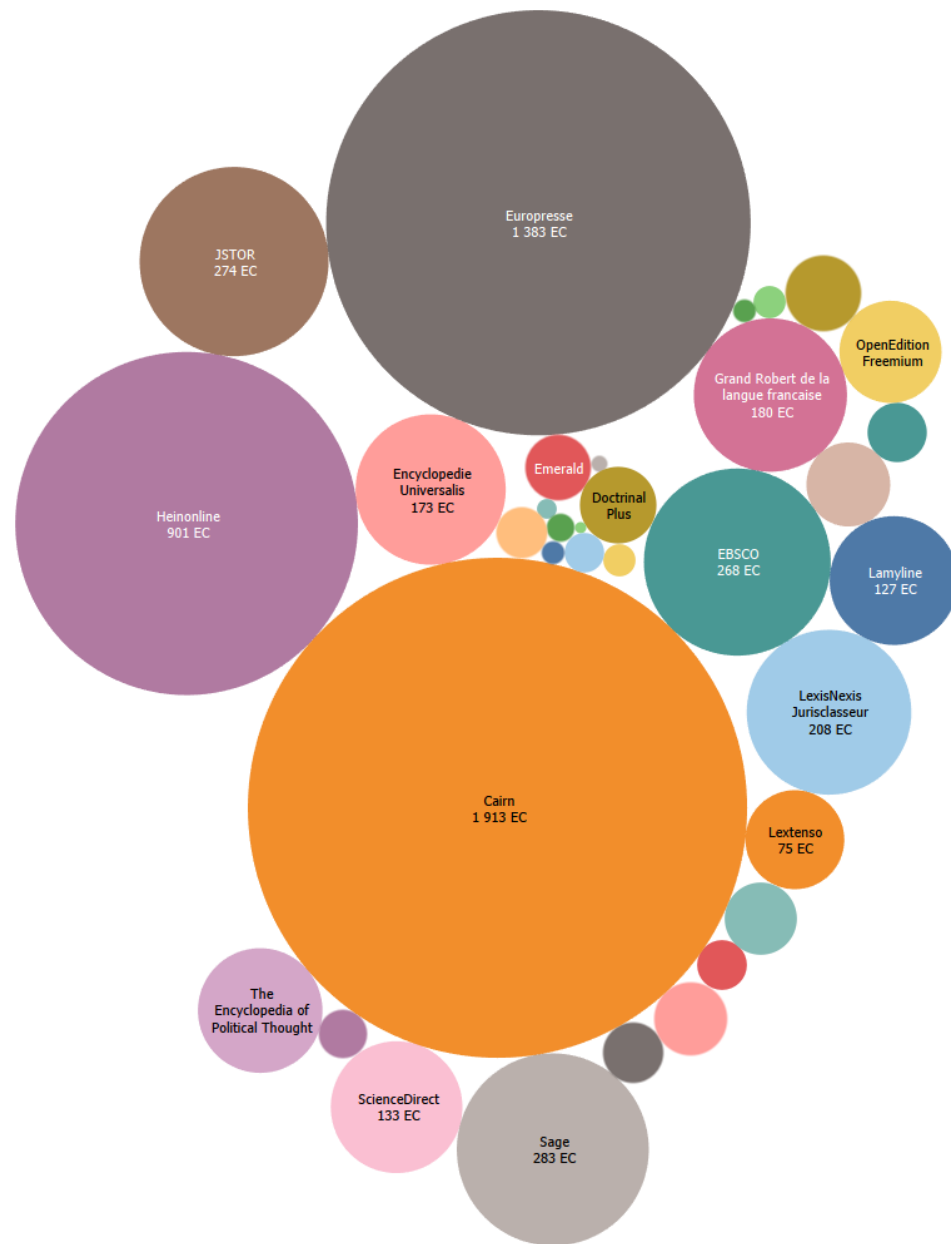


Savoir qui utilise une ressource, ici exemple Cairn



Savoir qu'est-ce
que consultent les
étudiants d'un
cursus, ici PSIA

<Consultations de l'école des aff. internationales. Aout /Dec. 2016



Par les semaines tests de la consultation, on arrive à savoir ce que consultent les étudiants depuis une dizaine d'années, en distinguant les niveaux licence vs master

Les collèves ont consulté un total de 417 documents ; répartis en 87 domaines Dewey différents. 4 domaines > 15 consultations soit 3% du total

Les cotes les plus souvent consultées sont :

- 338 18 consultations 4%
- 342 24 consultations 6%
- 327 27 consultations 6%
- 320 43 consultations 10%

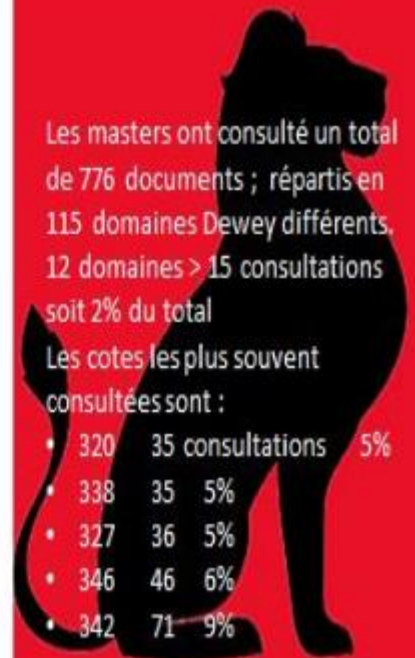


COLLEGE

Les masters ont consulté un total de 776 documents ; répartis en 115 domaines Dewey différents. 12 domaines > 15 consultations soit 2% du total

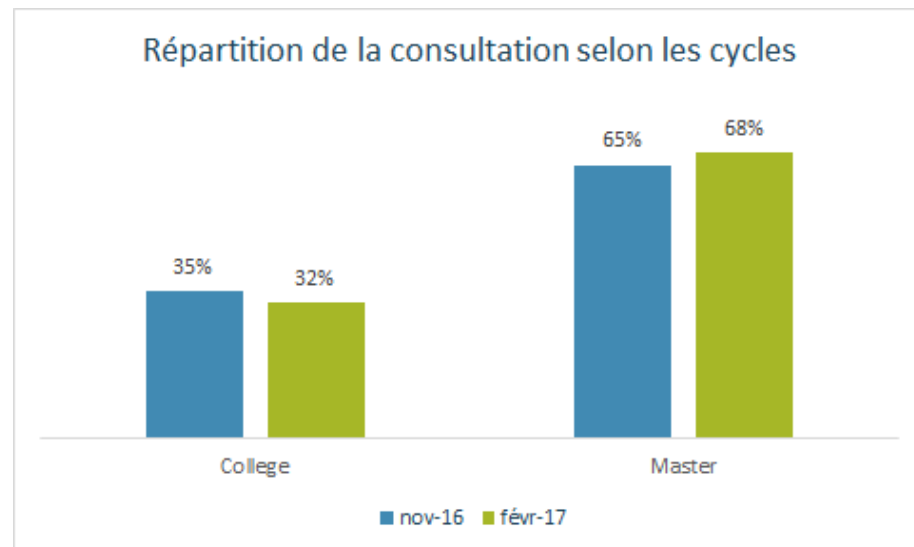
Les cotes les plus souvent consultées sont :

- 320 35 consultations 5%
- 338 35 5%
- 327 36 5%
- 346 46 6%
- 342 71 9%

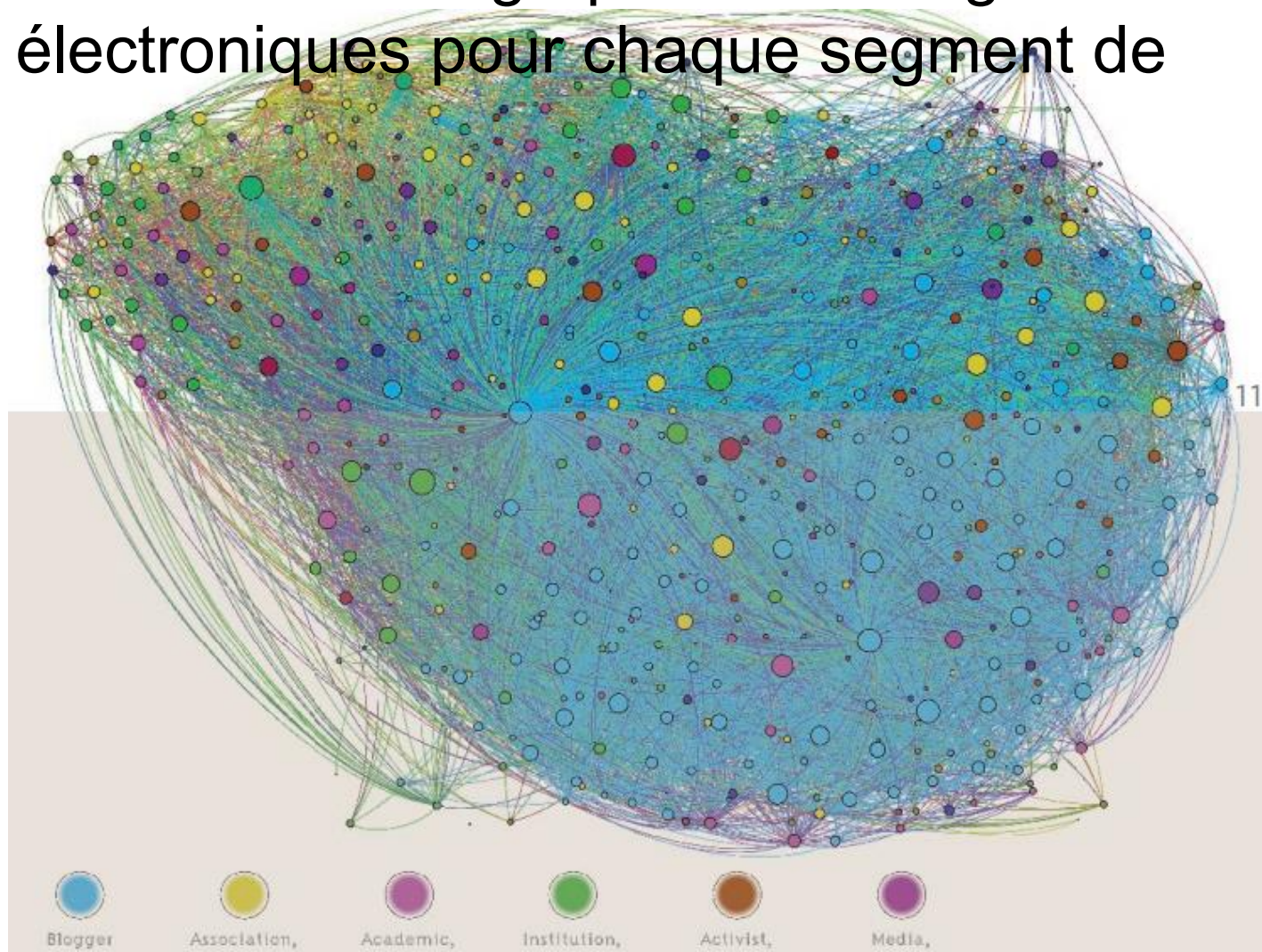


MASTER

Par les semaines tests de la consultation, on arrive à savoir ce que consultent les étudiants depuis une dizaine d'années, en distinguant les niveaux licence vs master



L'ambition : établir une cartographie des usages imprimés et électroniques pour chaque segment de public.



Merci !

cecile.touitou@sciencespo.fr



ScPo Bibliothèque
@ScPoBibli

SciencesPo
BIBLIOTHÈQUE

