



CONNAISSONS-NOUS NOS USAGERS ?

**GOETHE
INSTITUT**

Sprache · Kultur · Deutschland

**TRÈS SOUVENT NOUS
PENSONS SAVOIR CE QUE NOS
VISITEURS CHERCHENT DANS
LA BIBLIOTHÈQUE.**

**MAIS
POUVONS-NOUS
EN ÊTRE SÛRS ?**



POURQUOI FAUT-IL EN SAVOIR PLUS SUR LES USAGERS D'UNE BIBLIOTHÈQUE ?

- **Pour connaître mieux leur préférences**
- **Pour ajuster le fonds de média**
- **Pour ajuster les installations dans la bibliothèque**
- **Pour ajuster les horaires d'ouvertures**
- **Pour pouvoir mieux argumenter vis-à-vis les bailleurs de fonds**

LE SONDAGE

- **Les usagers sont priés de remplir un formulaire d'enquête (papier ou électronique)**
OU
- **Les enquêteurs remplissent les formulaires en questionnant les usagers**

- **Une méthode assez coûteuse en ressources humaines**
- **Trop d'opportunités de malentendus**
- **Reflet des intentions en lieu des faits**

L'INTERVIEW

- **Quelques usagers sont priées de parler de certains sujets spécifiques. Les conversations seront enregistrées et analysées.**
- **Valable pour connaitre les vrais raisons de certains problèmes.**
- **Une méthode très coûteuse en ressources humaines**
- **La méthodes exige des enquêteurs expérimentés**

LE RECENSEMENT

- **Les visiteurs et leur comportement dans la bibliothèque seront comptés.**
- **Informe sur les vraies activités des usagers dans la bibliothèque.**
- **Une méthode facile à réaliser**
- **Une méthode qui n'exige pas la collaboration des usagers**
- **Exige quelques préparations**

QU'EST-CE QU'ON PEUT COMPTER?

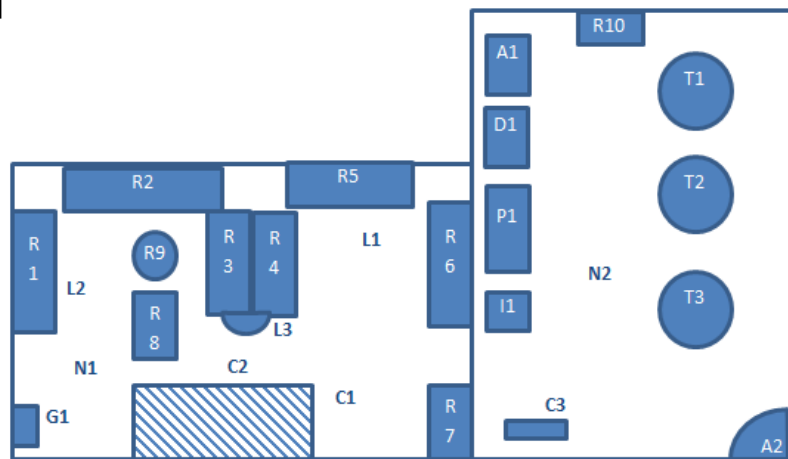
- **Le nombre des visites**
- **La durée des visites**
- **L'heure d'arrivé**
- **Les rayons les plus fréquentés**
- **Les places de travail préférées**
- **« L'origine » des usagers (sous réserve)**
- **L'interaction des usagers avec le personnel de la bibliothèque**
- **L'emploi de temps des collaborateurs**
- **etc.**

NOMBRE ET FRÉQUENCE DES VISITES

Comptage des visiteurs à la bibliothèque. Chaque personne qui entre au jardin devant la bibliothèque compte. Multiles entrées par une même personne en moins d'une heure comptent comme une seule visite.

	Mardi 8	Mercredi 9	Jeudi 10	Vendredi 11	Samedi 12
10H00	 30	 75	 32	 24	 22
10H30	 51 	 50	54 	 33 	 23
11H00	 8	 15	 10	 15	 4
11H30	 9	 12	 7	 21	 4
12H00	 9	 29	 11	 25	 3
12H30	 6	 25	 9	 15	 15
13H00	 19	 30	 27	 34	 9 4

NOMBRE ET FRÉQUENCE DES VISITES



- R1** Rayon 1 (Enfants, CD, DVD)
- R2** Rayon 2 (Groupes 0, 1, 2,3)
- R3** Rayon 3 (Groupes 4)
- R4** Rayon 4 (Groupes 4, 5, 6)
- R5** Rayon 5 (Groupes 7, 8)
- R6** Rayon 6 (Groupes 8, 9)
- R7** Rayon 7 (Journaux)
- R8** Rayon 8 (BD)
- R9** Rayon 9 (DVD)
- R10** Rayon 10 (CD)
- O** Garde-robe

- A1, A2** Postes Audio
- D1** Postes DVD
- P1** Postes Podcast
- I1** Postes Internet
- T1 ... T3** Tables intérieures
- T4 ...** Tables extérieures
- T11**
- L1, L2,** Places de lecture (sauvage)
- L3**
- C1, C2,** Comptoir
- C3**
- X1** Extérieur (autre)
- N1, N2** Intérieur (autre)
- O** Hors de la bibliothèque

o

NOMBRE ET FRÉQUENCE DES VISITES

Numéro		KTN	Date	Remarques			
09		Dui / Non	01/10/2013				
Heure d'entrée		Masculin / Féminin					
14h00							
Heure de sortie		Age approximative					
14h16		18					
G1		14h00	4m				
R4	4	14h04	1m				
C2	depart de l'usine	14h05	2m				
R4	4 consultation	14h07	4m				
C2	emprunt de livre	14h11	1m				
G1		14h13	1m				
R1		14h14	2m				
	depart	14h16					
Notes							

INTERACTIONS / SERVICE D'INFORMATION

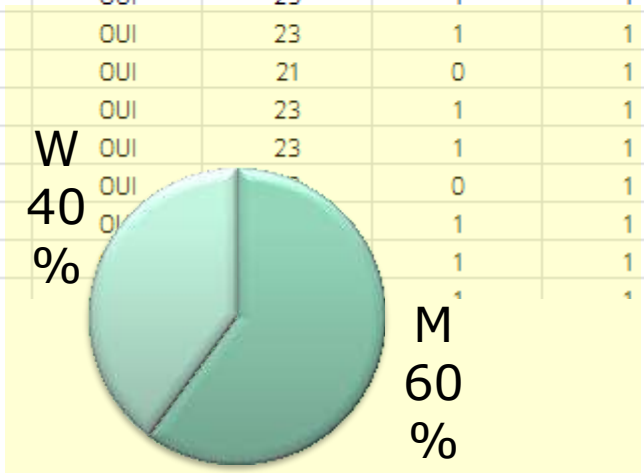
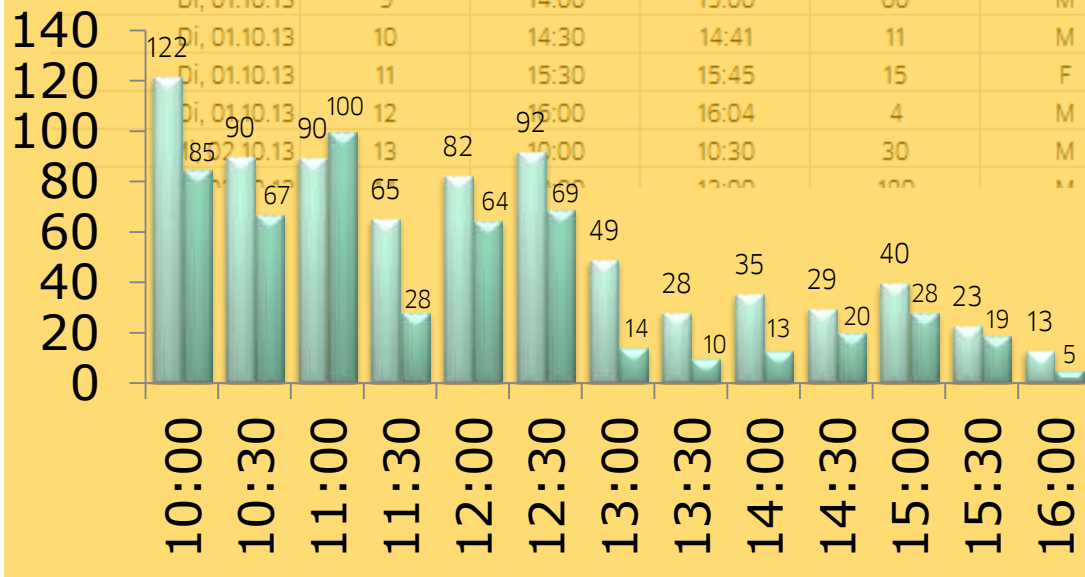
	8		9		10		11		12	
Orientation	☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐	43	☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐	40	☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐	40	☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐	50	☐☐☐☐ ☐☐☐☐	19
Bibliographische Auskunft	☐	5		5		4	☐	6		
Sachauskunft	☐☐	9		4		2	☐	5		4
Instruction at the point of use	☐☐	9		9		7		3		3
Bibliotheksralley		1		2						
Benutzereinführung	☐☐	8	☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐	10	 ☐☐☐☐☐	20		6		1
Andere										
Summe	75		160		73		70		19	

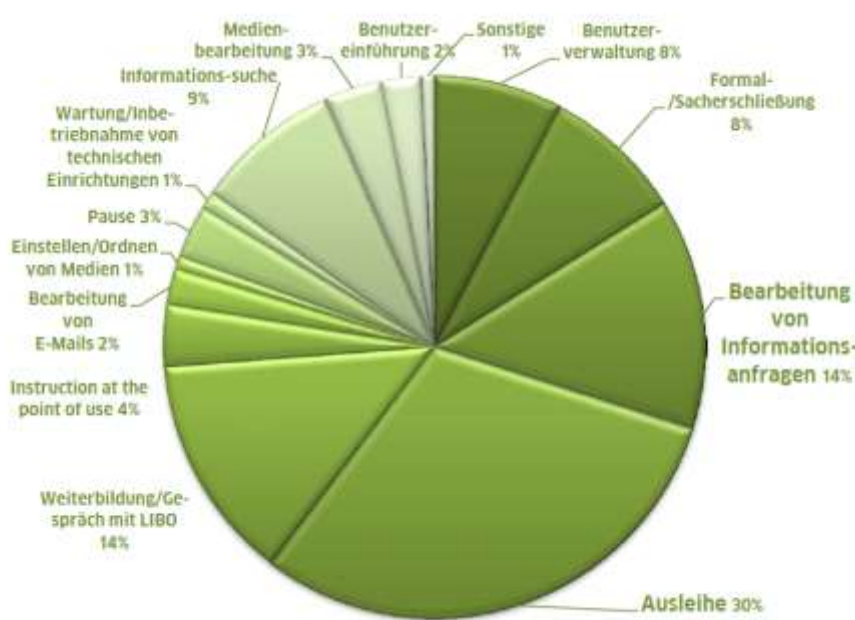
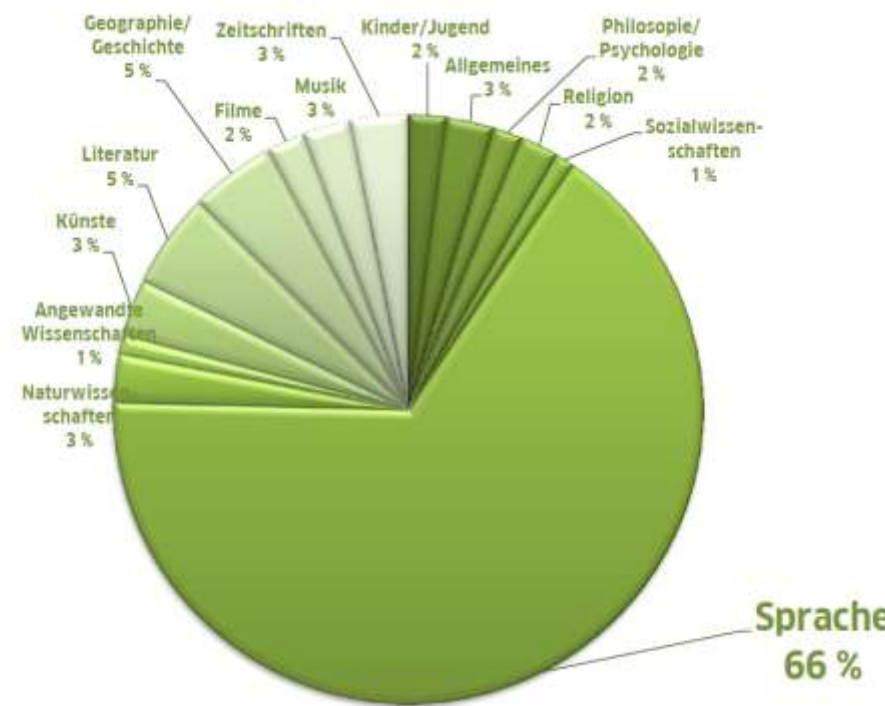
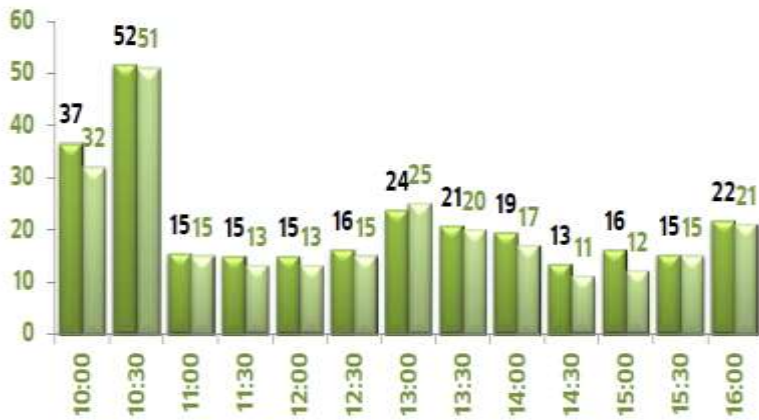
EMPLOI DU TEMPS DES COLLABORATEURS

8	L	N	9	L	N	10	L	N	11	L	N	12	L	N
10H36	B	O	10H10	V	F	10H48	E	I	11H22	B	E	10H01	D	
11H11	I	O	10H16	D	F	10H53	D	D	11H34	F	D	10H13	D	
11H48	E	D	10H23	E	F	11H08	R	I	12H15	D	F	10H50	I	
12H18	P	T	11H12	B	T	11H09	D	O	12H38	E	T	10H52	I	
12H24	P	T	11H25	Q	E	12H20	D	I	12H53	C	I	11H31	E	
12H47	D	O	11H38	C	I	12H23	E	E	13H10	E	O	11H42	R	
12H57	B	O	11H41	C	T	12H46	D	I	13H13	E	T	12H08	E	
12H59	E	X	12H02	E	T	12H53	C	I	13H14	E	T	12H33	E	
13H16	E	O	12H24	R	T	13H22	E	I	14H48	D	O	12H51	D	
13H29	E	D	13H06	B	D	13H26	E	I	14H49	D	T	13H09	D	
13H32	F	T	13H26	E	D	13H32	E	O	14H49	E	T	13H26	R	
14H41	A	T	14H12	E	V	14H15	E	I	14H48	E	T	13H50	F	
14H42	C	T	14H25	E	P	14H19								
14H44	C	T	14H36	D	O	14H39								
15H11	E	T	15H04	D	T	15H18								
15H12	E	I	15H23	I	I	15H18								
15H17	R	T	15H46	D	I	16H04								
16H14	E	E	15H51	D	B	16H04								
16H20	D	D	16H20	E	A	16H20								

- A- Absent (Le collègue ne se trouve pas dans la bibliothèque)
- B- Gestion d'abonnés (Inscription d'abonnés ; établir la carte d'accès, inscription au LTSP)
- C- Catalogage
- D- Répondre à une demande d'information
- E- Gestion des emprunts
- I- Instruction at the point of use (expliquer aux utilisateurs la démarche à faire pour retrouver les informations recherchés)
- M- Gestion de messagerie électronique (lire et répondre au E-Mails)
- N- Nettoyage de la bibliothèque (nettoyage des tables, rayons, sol etc.)
- O- Mettre l'ordre dans les rayons (remettre les livres dans les rayons, classement des livres)
- P- Pause (se reposer dans la bibliothèque)
- Q- Traitement d'équipement (ordinateurs, postes audios et vidéo, photocopies)
- R- Recherche des informations (medias et Internet)
- T- Traitement des médias (Couverture, Dépannage)
- V- Visite guidée de la bibliothèque

Date	No Client	Entrée	Sortie	60.85 30.00	Genre	KTN	Age	Genre	KTN
Di, 01.10.13	1	10:05	10:45	40	M	OUI	20	1	1
Di, 01.10.13	2	10:30	12:30	120	M	OUI	24	1	1
Di, 01.10.13	3	10:00	11:25	85	M	OUI	20	1	1
Di, 01.10.13	4	11:30	12:00	30	F	OUI	20	0	1
Di, 01.10.13	5	12:00	12:30	30	M	OUI	20	1	1
Di, 01.10.13	6	12:30	12:35	5	M	OUI	25	1	1
Di, 01.10.13	7	13:00	14:35	95	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	8	13:30	13:35	5	F	OUI	21	0	1
Di, 01.10.13	9	14:00	15:00	60	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	10	14:30	14:41	11	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	11	15:30	15:45	15	F	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	12	15:00	16:04	4	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	13	10:00	10:30	30	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	14	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	15	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	16	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	17	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	18	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	19	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	20	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	21	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	22	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	23	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	24	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	25	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	26	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	27	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	28	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	29	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1
Di, 01.10.13	30	12:00	12:00	100	M	OUI	23	1	1





- **Informez les usagers sur le recensement par une note à l'entrée de la bibliothèque**
- **Cherchez l'accord des collaborateurs**
- **Embouchez les stagiaires pour le recensement et suivez activement leur travail**
- **Prenez deux stagiaires pour mieux assurer la permanence**
- **Limitez le recensement à une période précise et extrapolez les résultats**
- **Sélectionnez avec précaution et de manière aléatoire l'échantillon des usagers à suivre**

**VIELEN DANK
FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT.**