

Signalétique de collections

Tests usagers



Objectif

Obtenir le retour du public sur la nouvelle signalétique mise en place en salle des langues étrangères en BU centrale



Période

10 jours (matin, après-midi + 1 samedi)
1 mois (3/3 - 10/4 + 8 j. annulés (fermeture))



Méthodologie

- **Observation de parcours usager** de recherche d' 1 ouvrage => **annotation** par l'enquêtrice (ce qu'il fait, regarde, dit ...)
- **Interview** (facilité ou difficulté, repères visuels, déambulation, recherches antérieures, suggestions ...)
- **9 enquêtrices** (de 2 à 9 tests)
- **9 cotes testées** (de 3 à 6 fois)
- **40 tests réalisés**



Un public

- **35 usager.ères sollicité.es**
- **Biais d'échantillon :**
 - sous-représentation master (18% / 30% inscrits BU),
 - sur-représentation professionnels (10/3) et enseignants (13/6)

Répartition des tests

XB 813 MORt par	5		
XB 823.08 FIE	5		
XC 438 ROU	6	Licences	20
XC 833.009 JAR	4	Master	7
XE 851 VARb C	4	EC	5
XE 863 GUIr cue	3	Prof.	4
XE 869.909 HIS	5	Extérieurs	4
XH 491.687 FAG	4		
XH 891.620 1 OSC	4		



Résultats

- **Ne pas négliger les biais cognitifs des enquêtrices et des enquêtés.**
- Ressenti du test : **75 % de facilité**
- Réussite : 38 recherches abouties sur 40 : 2 échecs (XC 438 ROU, XE 869.909 HIS)
73% de documents trouvés sans aide (28)
=> **En totale autonomie, 3 personnes sur 10 ne trouvent pas le document demandé à partir de sa cote**



Déplacements

Demi-tour et fluidité : notions floues, + ou - prises en compte

- retourner voir le BE est-ce un demi tour ?

- fluidité : oui au départ, non à la fin

Globalement bonne fluidité (positive à 68 %)

Déambulation : bonne sauf obstacles

- Fauteuils XB (coté gauche)
- Caissons de présentation XC 438 → xc 830.7
- Rayonnages trop étroits pour PMR XC 833
un seul sens de circulation (rayonnages contre le mur ou contre la vitre) pas de tour, ni 1/2 tour possible en fauteuil
- Tablettes du haut et du bas pas visibles pour PMR



Aide

Demandée à plusieurs niveaux

- **disciplines** dans la salle XC par rapport à XB
- **suites d'épi** (XE 863)
- **subdivisions communes** (009, 909, 08)
- **ordre alpha** et la distinction œuvres et études (MORT par)





Affiche de toit

La moins vue, non visible dès entrée salle (XB-XC)

Couleur : + ou - vue "je me concentre sur les chiffres" si vue => appréciée "1 + pour se repérer et visible" orange sur fonds blanc peu lisible, privilégier l'écriture noire sur fond blanc
1 couleur pour chaque sujet (ex musique bretonne et littérature) ou pour chaque pays (pour les langues)

Graphie : caractères de police trop petits

Titre :

- à mettre en conformité avec le site web (ex : Anglais, littérature américaine / site : Langues anglaises)
- à compléter avec les lettres indice : pour rapidement mieux comprendre l'organisation de la salle (on voit la langue « allemand » mais on se sait pas son « indice XC »)



Bout d'épi

Visibilité : de façon systématique et spontanée, soit pour confirmation, soit ignorée

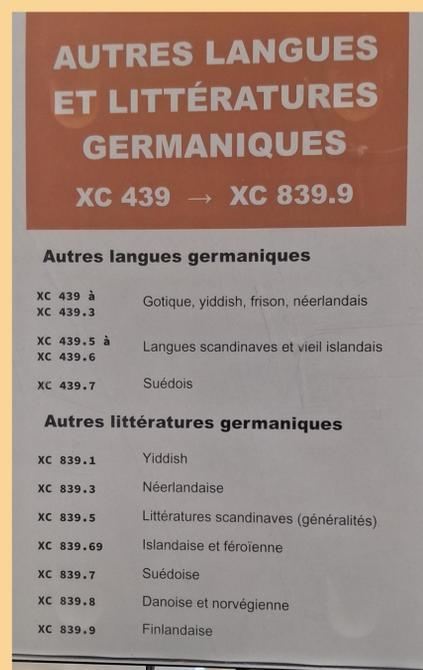
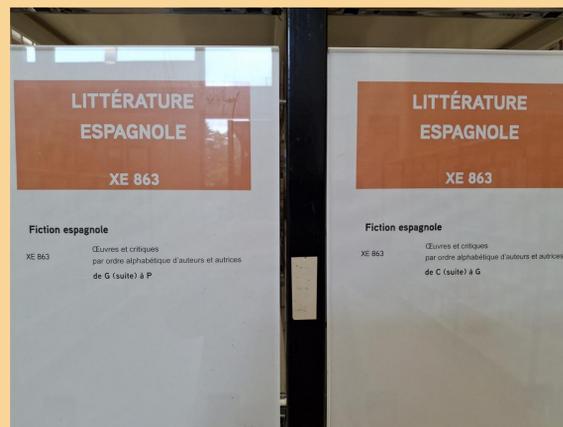
Graphie : un peu trop petite (XB 823.08), Agrandir caractères des lettres, Utiliser du gras peut être aussi pour la cote

Lecture :

- beaucoup à lire « ça me perd » "il faut insister sur l'ordre des cotes"
- lecture souvent incomplète : pas vu les lettres auteurs "Je lis les chiffres mais peu les textes"
- Sens de lecture : identique sur les 2 côtés d'un même épi "il devrait être différent et mettre en 1er la cote qui est la plus proche quand je lis l'affiche [BE]"

Incompréhension

- xc 833 → xc 838 le "→" (flèche indiquant la direction) non comprise
- Une même cote partagée sur 2 épis : 2 BE XB 863 indiquent la lettre G, mais pour GUI : choix entre l'épi de gauche ou de droite (mentionnant tous les 2 ce « G ») "on ne sait pas où aller, on perd du temps" se limite à un seul épi et n'a pas compris que la cote est aussi dans d'autres épis" Lettre M dans quel épi gauche ou droit ? XB 813 Mort
- Logique de contenu pour XC 439 -> XC 839.9 on s'attend à y trouver le 838 inclus dans cette tranche de cote (si l'on fait abstraction des intitulés des BE de XC)
- En XH : AT et BE différents (BE : titres Langues et Littérature / AT : titres Cultures et Musiques trad. => spécificité du breton ?



A5

Complémentaire et indispensable si BE non regardé

Bonne lisibilité sauf XB 813 fiction en A4 et non en A5

XE 869.909 HIS : présence d'1 A5 .9 mais pas de A5 .909, or **cotes collées**, aucune distinction

Emplacement des A5 ou Lettres

- Le serre livre positionné à gauche en début de tablette perturbe car présence d'1 A5 juste avant (XC 833.009 JAR)
- Les A5 lettres sont placées soit avant soit après la lettre mise en valeur
- Des lettres manquent





Autres difficultés récurrentes

Incompréhension de la construction ou de la signification d'une cote

"Qu'est-ce qu'une cote, comment ça fonctionne ?" (étudiante en médecine)
Que signifie XB, Que signifie XC, à qui correspond ROU, que signifie « usage de la langue » A5 pr XC 438 ROU ?

A quoi correspondent les lettres et les chiffres ?

Me concentrer sur la recherche de la cote sans essayer de comprendre

Formation à destination des étudiants serait intéressante pour apprendre à décortiquer les cotes

Pour les BE trop d'écart entre cote et sa signification

-XB 823.08 FIE :

cherche à XB 823 D pour Dracula présent dans le titre de l'ouvrage

cherche la lettre F dans le rayon 823

-XC 833.009 JAR : pourquoi le .009 n'est-il avant le 833 ?

cherche à XC 833 J car ne comprend ni ne trouve pas le .009

-XH 491.687 FAG : cherche d'abord FAG au niveau du 491.68 et au niveau du 491.680 7

Cotes longues jugées difficiles à lire et lecture souvent incomplète

les cotes courtes ça va, mais les cotes longues, t'as peur de ne pas trouver

les cotes compliquées celles avec lettres en majuscules et minuscules après les chiffres « je sais que je vais galérer à la trouver »

Les cotes sont compliquées, il beaucoup de temps pour trouver, il faut de la patience

Rendre la cote plus simple

Incompréhension de l'ordre de classement dans un épi pour les corpus

XB 813 MORt par

Pourquoi tous les MORt ne sont pas tous ensemble ?

Pourquoi la tablette MORt B à Z est à part ?

Pourquoi les 3 lettres par viennent-elles avant la lettre B ?

= > Pas logique si ordre alpha est considéré => mal rangé, emprunté ?

Compréhension des différents corpus alpha mais différence plus compliquée entre fiction et histoire et critique

"+ ou - trouvé fiction ok, mais histoire et critique, c'est plus difficile" (XC 833.009 JAR)

Sens de lecture des tablettes pas unanimement compris

par travée, de haut en bas puis de gauche à droite

Certains usagers partent de la fin de la tablette à droite au lieu de partir de la gauche + difficulté selon arrivée de gauche ou de droite dans un épi

Autres difficultés plus rares

- Cote identique pour un même titre en français et en langue étrangère
- 1 auteur avec parfois 1 seul titre et parfois toute sa œuvre : difficile de savoir si on va trouver ou pas à la BU
- **Lecture sur le site web des cotes :**
 - * Nécessité d'une saillance visuelle pour distinguer :
 - BUC et BUP
 - RDC et étage
 - disponibilité et emprunt
 - * Indiquer la langue au niveau du catalogue



Recherches précédentes



OUI 73 %

mais **non trouvé**

- disponibilité non vérifiée
- "Difficile car j'avais pas noté la cote avant d'aller en rayon"
- "pas trouvé le bon endroit rapidement donc abandon par manque de temps"

trouvé mais

- "j'ai galéré avec la littérature croate " "cote en littérature pas très instinctive, mélange VO et VF pas toujours clair"
- "quand on a compris le système ça va, mais c'est long pour trouver un livre surtout en salle de psycho"
- a dû se rendre dans 3 bu et en demandant de l'aide



NON 27 %

Presque 3 personnes sur 10 n'ont jamais recherché un document en rayon

- BU juste lieu de travail, de révision
- pas besoin d'emprunter
- "Les références des profs sont souvent numériques"
"Je lis en ligne via le catalogue ou Google pour livres en accès libre"

Rares commentaires sur les collections

- "BU bien équipée / grand choix de doc / je trouve ce dont j'ai besoin / collections variées, bien organisées, on se perd pas trop"
- super les tablettes de nouveautés pr toutes les disciplines, intérêt des tables de valo
- signalétique claire même au rdc, là [étage] on cherche plus des livres, calme pr travailler (ou à l'espace recherche)
- Pas tjrs assez de séparation entre les sous-domaines (ou trop) ex rayon info-com : on passe de musée à la com sans trop comprendre"
- doc parfois vieux et abimés (Plaute en XF) / trop de vieilleries parfois et pas assez de nouvelles publications ou pas là où on les attend
- cours de méthodo utile pr recherche des livres en salle
- faire un rayon pour rassembler les « essentiels » « incontournables » à lire pr la littérature française
- La littérature irlandaise (auteurs irlandais) est parmi la littérature anglaise ! « pincement au coeur » => remarque d'une irlandaise ! "

Suggestions récurrentes

Plan

*Pour 1 vision plus large : à l'entrée de la salle, dans la salle ?
1 plan général aussi à l'étage
Totem à l'entrée de la salle XB-XC pr indiquer toutes les langues
Pour récapituler des différents domaines à l'entrée de la salle*



Affiche explicative de la composition de la cote

*Faire une affiche en couleur en indiquant la signification des éléments de la cote
Un mode d'emploi pour comprendre les cotes
Expliquer sur un panneau à l'entrée de la BU comment fonctionne les cotes*



Suggestions à l'unité

Signalétique

- *en braille sur les tablettes*
- *Fléchage au sol du sens de cheminement d'un épi à l'autre*
- *Format drapeau pour les [BE] pour voir de loin, sans avoir à tourner la tête (cf supermarché)*
- *Panneaux avec des lettres pour repérer les noms d'auteurs comme à la FNAC*
- *Ne pas mettre d'infos en hauteur, au dessus de la porte (pas visible) mais sur les portes vitrées à l'entrée de la salle*

Aménagement des travées

- *Il ne devrait pas y avoir de rayon en bas, plutôt à hauteur de vue, je me baisse, je me penche, je lis de travers, c'est fatiguant pour le dos et le cou : l'idéal des cotes horizontales*

Quelques commentaires

Observation
Parfois l'étiquette de cote recouvre le titre sur le dos

*"Je ne passe pas par le catalogue, vais directement en rayon de ma discipline (arts du spectacle)
Je trouve les livres grâce à leur couverture car livres présentés en cours par le prof
C'est la même manière de faire partout : d'abord les lettres puis les chiffres, signalétique en haut de travées
On sait que si c'est pas en bas à droite, ce sera de l'autre côté en haut à gauche
Toutes les infos sont utiles à des degrés différents selon qu'on déambule ou cherche précisément, quand on ne trouve pas c'est qu'on va trop vite
Il faut bien connaître son alphabet"*