



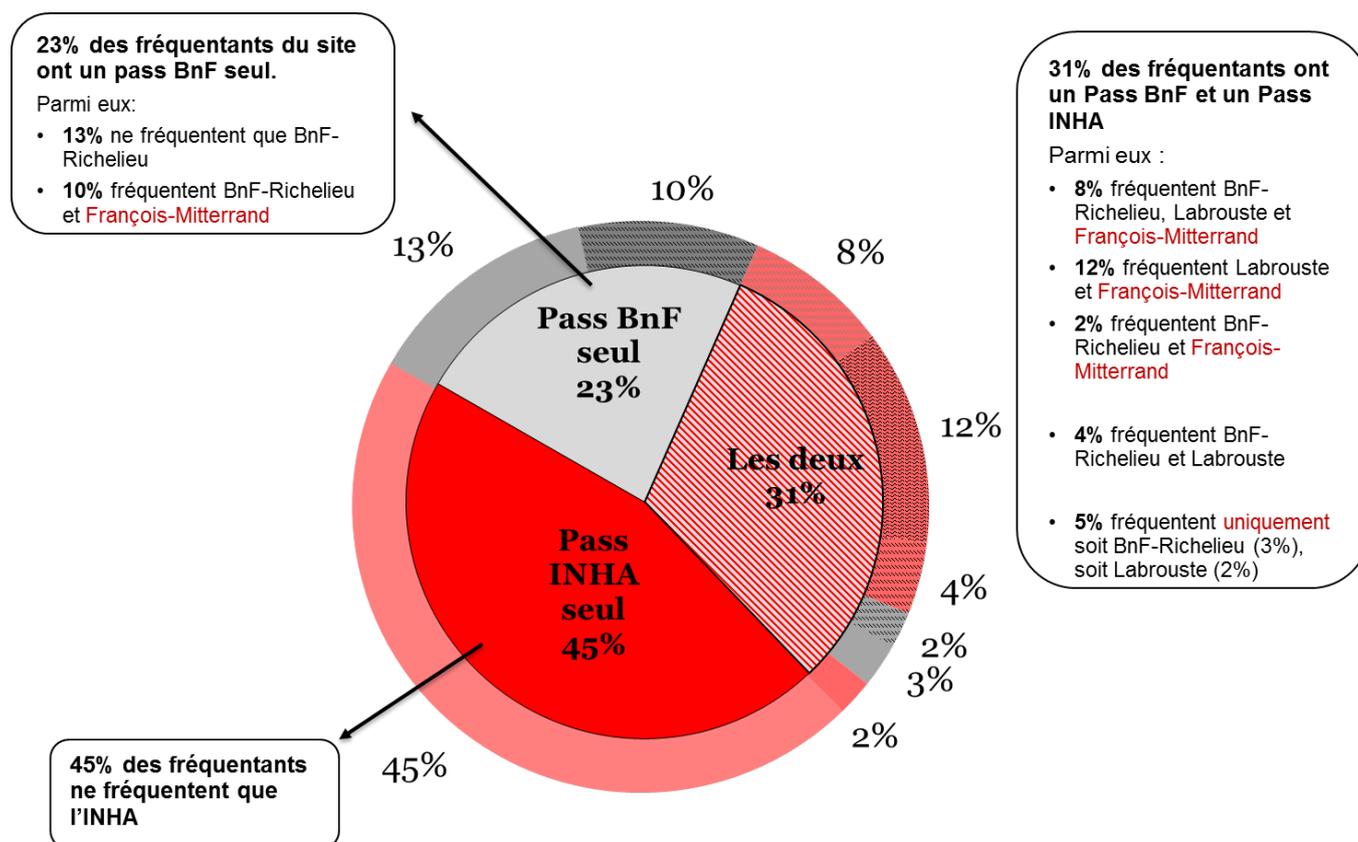
Note sur les résultats de l'observatoire des publics de Richelieu

A l'automne 2017, la BnF a entrepris avec le concours de la société TEST une enquête par questionnaire auprès des usagers du site de Richelieu : 661 enquêtés ont été interrogés sur place et 643 ont répondu en ligne (sur une base de 7628 emails envoyés). Ces deux sources, enrichies des informations d'inscription collectées dans SIPUB et comparées entre elles ou à l'Observatoire mené en 2016 sur le site de François-Mitterrand, permettent d'établir (1) le profil des fréquentants ; (2) leur usage documentaire ; (3) leur pratique du site et leur satisfaction.

1. Le profil des fréquentants de Richelieu

1.1 Base des inscrits (SIPUB), enquête sur place et enquête en ligne

La base des inscrits met en lumière des pratiques multi-sites : entre Labrouste et François-Mitterrand (12% des fréquentants), entre Richelieu et François-Mitterrand (10% des fréquentants) ; les lecteurs ne fréquentant que des salles BnF - Richelieu ne sont que 13%.



Dans l'enquête sur place de l'observatoire, on capte mécaniquement une part plus faible d'utilisateurs BnF venant moins souvent que les lecteurs INHA ou « mixtes ». L'enquête en ligne a d'autres biais (surreprésentation des lecteurs ponctuels et des actifs non-académiques dans les répondants) et permet donc de compléter les résultats.



1.2 Description des fréquentants issus de l'enquête sur place

Dans l'enquête sur place, on constate que parmi les fréquentants du site Richelieu:

- 14% viennent sans titre pour une visite culturelle / patrimoniale
- 15% viennent pour la première fois sur le site (comme à François-Mitterrand)
- Les prescripteurs de la visite sont les enseignants et l'université (alors qu'à François-Mitterrand, dans l'ensemble, il n'y avait pas de prescripteurs signalés)

Parmi les fréquentants des espaces de la BnF:

- 1 sur 4 est enseignant du supérieur ou chercheur, 1 sur 4 doctorant (ce qui est la même proportion qu'en Rez-de-jardin)
- 1 sur 6 est retraité et 1 sur 6 étudiant (contre 1 sur 2 pour les usagers de Labrouste)
- 41% viennent depuis avant 2014

La distinction entre les fréquentants BnF et les fréquentants INHA est très claire : les lecteurs INHA sont des étudiants (un tiers a jusqu'à Bac+4 - dont 24% en M1) et viennent très régulièrement ; les lecteurs BnF sont plus âgés et viennent au maximum une fois par mois pour 36% d'entre eux. Entre les deux, apparaissent des lecteurs de la BnF qui fréquentent la salle Labrouste : ceux-ci sont les moins utilisateurs de ressources et semblent donc chercher essentiellement un cadre de travail.

2. Les pratiques documentaires

2.1 Utiliser ou non les ressources

Parmi les usagers des salles de la BnF à Richelieu, 19% déclarent n'utiliser que ponctuellement des ressources et 10% jamais : les collections ne sont donc pas les seuls moteurs de la visite. 60% de nos usagers déclarent n'utiliser que ponctuellement, voire jamais, les ressources électroniques ; cette part monte à 94% pour les ressources audiovisuelles.

71% des lecteurs de la BnF consultent des documents à chaque visite ou presque chaque visite. Cette part d'usagers consultant les ressources atteint 83% chez les lecteurs de l'INHA. Cette observation peut être un effet de l'élargissement du libre accès : 53% des détenteurs d'une carte INHA déclarent utiliser à chaque visite le libre accès contre 36% des détenteurs d'un Pass BnF. L'accès aux ressources en libre accès est aussi commenté par un enquêté comme un levier de curiosité: voir ce qui gravite "autour" d'un document est un moyen de susciter un intérêt nouveau.

Deux tiers des usagers qui viennent moins d'une fois par semaine consultent à chaque fois des ressources. Ils consultent essentiellement des corpus identifiés alors que les usagers plus réguliers consultent des références bibliographiques.

Sur place, 4 lecteurs sur 5 prennent des photos des documents qu'ils consultent. Les services de reproduction et de scans sont régulièrement mentionnés parmi les améliorations souhaitées.

2.2 Consultation en ligne

Les lecteurs qui viennent ponctuellement et répondent en ligne sont des utilisateurs intensifs de Gallica et du catalogue général. 49% déclarent venir moins souvent du fait de la disponibilité de documents numérisés.



A l'autre bout du spectre, Gallica n'est jamais consulté par 20% des lecteurs de l'INHA et par la même proportion des lecteurs de la BnF qui s'installent en salle Labrouste. Cette part est intermédiaire par rapport aux lecteurs de François-Mitterrand: sur ce site, c'est 64% des visiteurs qui n'utilisent jamais Gallica (la comparaison avec les lecteurs plus spécifiquement du Rez-de-jardin n'est pas disponible pour l'instant, à venir).

2.3 Services et contacts avec les bibliothécaires

91% des répondants en ligne aimeraient pouvoir utiliser le service de réservation des documents. Ce service est particulièrement attendu des usagers distants qui préparent leur visite à l'avance (et souhaitent consulter plus de 10 cotes dans la journée). De même, le nombre de relevés quotidiens de bulletins de réservation est perçu comme insuffisant : dans les commentaires, des usagers se plaignent qu'il n'y ait que 3 livraisons par jour de documents en salle des Manuscrits. Enfin, la spécialisation des sites est critiquée par certains : ne pas pouvoir consulter une partition et son enregistrement, devoir naviguer entre les sites puisqu'il n'y a pas de consultation possible des documents de François-Mitterrand à Richelieu, ces points sont décrits dans les commentaires de l'enquête comme des freins à la recherche.

Les contacts avec les bibliothécaires sont par contre bien plus intenses que dans les départements thématiques et plus encore pour les lecteurs ponctuels : près de 50% des répondants à l'enquête en ligne déclarent solliciter le personnel sur place à chaque visite ou presque ; 86% échangent à distance avec le personnel de la Bibliothèque (essentiellement grâce à l'email du département). L'expertise du personnel est particulièrement sollicitée.

3. La satisfaction

Globalement, la satisfaction des usagers sur place est très bonne : 75% des enquêtés se déclarent très satisfaits de l'accueil et de l'aide dans le bâtiment ; 75% très satisfaits des conditions d'inscription ; 69% des services et des conseils.

Malheureusement, ces scores baissent significativement dans l'enquête en ligne: en plus de l'effet "enquêteur", les usagers ponctuels sont plus à même de se souvenir de cas complexes d'accès aux documents ou de difficulté d'accès aux salles.

A noter qu'aux questions sur les préférences entre les sites Richelieu vs. François-Mitterrand, la plupart des enquêtés déclarent ne pas avoir de préférence entre les deux sites tant sur le critère de la distance au domicile que des conditions de travail.

Dans les points d'amélioration, le premier point remonté en face-à-face concerne la restauration, puis le wifi et les toilettes. En ligne, c'est la simplification des conditions d'accès aux documents qui est le plus mentionné comme amélioration souhaitée.

4. Conclusion

4.1 Deux axes de différenciation des pratiques : régulier / ponctuel ; novice / expert

On observe deux axes de différenciation des pratiques du site Richelieu

- régulier / ponctuel : les usagers ponctuels, notamment ceux venant de province, sont particulièrement sensibles aux conditions de communication des documents, puisqu'ils ne peuvent pas revenir le lendemain ; les usagers réguliers ont aussi des attentes sur la communication des documents et risquent



de partir travailler dans d'autres endroits si les conditions de travail ne sont pas assez satisfaisantes pour eux;

- novice / expert : même les anciens lecteurs continuent encore de recourir à l'expertise des bibliothécaires pour comprendre les collections et y accéder, alors forcément les novices ou usagers ponctuels d'autant plus ! On note ainsi dans les verbatims sur l'amélioration des services de la BnF des demandes d'explication sur les étapes pour la venue (inscription, vestiaire, etc.), pour la découverte des fonds, de l'accompagnement, etc.

4.2 Points en question

On constate une forte porosité entre les sites BnF ainsi qu'entre la BnF et l'INHA : 12% des usagers fréquentent Labrouste et François-Mitterrand ; 10% François-Mitterrand et les départements spécialisés de Richelieu. La distinction des publics INHA / BnF se fait sur l'âge : les lecteurs de l'INHA sont plus jeunes et débutants dans leur recherche que les lecteurs de la BnF.

- ♦ *Comment tirer parti de ces croisements pour former et partager un lectorat savant?*

Sur les horaires et les services, la distinction entre lecteurs réguliers et ponctuels est très nette : ceux qui viennent pour un séjour, de l'étranger ou de région, demandent des horaires élargis et une possibilité de consulter plus de 10 documents. Les usagers réguliers insistent plus sur l'apprentissage des ressources et du fonctionnement de l'établissement, demandant un accueil plus compréhensif pour les novices et des services plus explicites et ajustés (photo de document, reprographie, espace de sociabilité, etc.)

- *Faut-il envisager des services spécifiques pour les lecteurs « distants » et pour les lecteurs « novices » ?*



Annexes

Annexe 1 : Verbatims sur pourquoi le personnel n'a pas pu répondre aux besoins du lecteur (35 réponses, extraits)

- expertise sur les collections et les fonds “ils ont les mêmes outils sur Internet que moi, pourquoi les solliciter?” “Lors de mes deux visites à la Bibliothèque, je n'ai pas pu trouver un spécialiste des carrés d'Hozier ou de l'Armorial général. C'est frustrant quand on vient de loin”
- accès aux documents : “demande de revenir, impossible”. “les réservations à l'avance se passent mal car ils ne sont pas assez instruits et compétents”. Pas assez d'outils de photographie “j'en suis venu à éviter le site de Richelieu si les documents sont accessibles ailleurs”.
- Accompagnement : “je ne connais pas le fonctionnement de la Bibliothèque, ce n'est pas une raison pour être désagréable”

Annexe 2 : Verbatims sur les suggestions d'amélioration (plus de 120 propositions, extraits)

Conditions pratiques et accueil

- Pratique :
 - restauration (“nous ne sommes pas que des purs esprits”),
 - horaires (“je ne viens qu'en juillet puisque j'habite aux US”),
 - signalétique, distinction INHA ;
 - toilettes à l'étage; (la signalétique est déficiente quant à la séquence de gestes à poser à l'arrivée (vestiaire- ascenseur - ...). La BnF est une institution internationale, pas paroissiale. (...). Dans l'état actuel, le système fonctionne pour les lecteurs habituels, mais pas pour ceux qui ont besoin d'apprendre).
 - Les sièges de la musique sont de très mauvaise qualité et font mal au dos vu la hauteur des tables.
 - Il fait un froid glacial dans la salle Labrouste.
 - Une connexion wifi plus performante
- Sociabilités : “améliorer l'accueil aux MSS (autrefois une table et des chaises permettaient de discuter avec des chercheurs rencontrés en salle sans gêner les autres)”
- Intérêt pour l'avis des lecteurs “This questionnaire is the first time the BnF has ever given a sign of interest in the opinions of long-term readers.”
- Accueil : “revenir à des conservateurs qui aident le lecteur avec des questions, mais c'est sans espoir...”; “English. at least somebody or for some things.”; “une vraie modernisation et formation à l'accueil, on ne se sent pas bienvenu de tout. Par contre, personnel très professionnel une fois le chercheur a compris exactement tout comme il faut”.



- Spécialisation : “des navettes vers Tolbiac; la séparation des sites géographiques nuit considérablement à la recherche”
- Cas de la province : “changer la politique de consultation des archives. 10 cotes par jour n’est pas un handicap pour un chercheur parisien, mais un véritable obstacle pour tout chercheur en Province”.
- Photographie : la lumière de la verrière gêne les photographies (“Il n’y a pas vraiment d’intérêt à nous faire déplacer de notre place, pour nous mettre à des places où l’on peut être surveillés (!! quelle confiance!!) mais qui sont mal éclairées”).
- Consultation des microfilms à côté des fenêtres (“la dernière fois, j’ai été obligé de faire un mur de livres avec ceux en libre accès entre la machine et la lumière venant de la fenêtre pour pouvoir consulter à peu près des microfilms”)
- Accès aux documents “L’interdiction nouvelle de monter dans les escaliers roulants pour récupérer des usuels placés en hauteur est un pas de plus dans la bureaucratisation de l’instrument. C’est ignorer comment un chercheur a besoin de voir ce qui se trouve autour de l’ouvrage dont il a un besoin immédiat (et de faire ainsi des découvertes). Combien de chutes mortelles au Cabinet des manuscrits depuis un siècle?”
- Comrao et commande à distance pour tout, parce que sinon on ne se rend pas compte qu’on loupe des choses. Site des archives nationales plus facile et plus intuitif. “si on pouvait arrêter de faire des demandes d’ouvrages sur des formulaires papiers ;-)”.
- “Il faudrait achever la mise en place des nouvelles cotes pour tous les volumes de l’INHA et installer un panneau à l’entrée indiquant qu’on ne peut pas venir en jupe”
- “Les fonds XX ne sont pas logés à Richelieu. Il faut donc commander une consultation 48h à l’avance. Comme je ne suis que peu de temps à Paris quand j’y viens, je ne puis donc pas ‘réagir’ à ce que je trouve dans les catalogues / fichiers consultés.”
- “Valoriser de façon pionnière les archives sonores”
- “Trois levées par jour et plus rien après 15h30 c’est vraiment trop peu”.

Environnement du site et de la recherche

- “refaire le site sur les manuscrits, ou l’améliorer”
- “davantage faire collaborer les chercheurs du milieu universitaire à leur programmation scientifique”.
- Encourager les relations ou les partenariats avec l’Ecole nationale de Chartes
- pas de visites touristiques, se concentrer sur la communication savante