

Guide d'animation BnF durée 3h30

Cible visiteurs et lecteurs

10mn

Présentation du processus et des règles.

Présentation de participants au tour de table : prénom, age, profession ou études, situation familiale, hobbies.

A. BnF : univers de représentation

20mn

1 : Quand je dis bibliothèque nationale de France, quels sont tous les mots, image, adjectifs, impression, sentiments qui viennent à l'esprit ? 5mn

2 : Imaginons que la BnF soit une personne, décrivez-la moi : sexe, age, profession, hobbies, vacances, quelle voiture, quelle musique, aimeriez-vous aller en WE avec cette personne ? Pourquoi ? 5mn

3 : Si il n'y avait pas la BnF, par quoi la remplaceriez vous ?
- Projectif sur remplacements (personnification)

4 : Soirée concurrents : Imaginons que ces personnes se croisent lors d'une soirée (ou WE suivant perceptions des concurrents) : 10mn

Décrivez :

- L'événement
- Le lieu
- L'ambiance
- L'hôte

Et maintenant, les personnages :

- Qui arrive en premier ? en dernier ?
- Comment ces personnages se sentent ?
- Se comportent ?
- Qui s'amuse ou s'ennuie ?
- Qui parle avec qui ? De quoi ?
- Qui part en premier ?

A1. BnF : Rationalisation

15mn

1 : Pour vous la bibliothèque nationale de France, c'est quoi ?

10mn

- Ca sert à quoi ?
- Pourquoi y allez vous ?
- Qu'y cherchez-vous ? Pourriez vous trouver cela ailleurs ? Où ?
- Que devrait on y trouver de plus que ce que l'on trouve actuellement ?

2 : Je ne suis jamais allé à la BnF :
Convincez moi d'y aller
De ne pas y aller

5mn

B. Bâtiment et emplacement :

20mn

1 : La BnF, c'est aussi un lieu :

10mn

- Comment s'y sent on ?
- Qu'en retient-on ?
- Avantages ?
- Inconvénients ?

2 : Emplacement

10mn

- Décrivez moi sa situation géographique
- Parlez moi de l'accès et des transports
- Implication sur la visite ou non visite du lieu
- Avantages ?
- Inconvénients ?
- Quelles sont les autres raisons de venir dans ces parages ?

C. Horaires et jours d'ouvertures.

20mn

1 : Connaissance

QAA : jours et horaires d'ouvertures de la BnF

avant le groupe

Board des horaires sur A3

2 : Que pensez-vous de ces horaires

10mn

- Correspondent elles à vos besoin ?
- Pourraient elles être améliorées ? Pourquoi ?
- Par rapport à la concurrence (lieux cités en A), que pensez vous de ces horaires ?

3 : Nocturnes

5mn

- Si la BnF faisait une nocturne, cela changerait il quelque chose pour vous ? Quoi, comment ?
- Quel serait le jour le plus approprié pour une nocturne ? Pourquoi ?
- Quels horaires vous sembleraient le plus appropriés ?

4 : Fermeture annuelle.

5mn

- A quelles dates la BnF ferme ?
- Qu'en pensez vous ?
- Si la BnF changeait ce système, quel effet cela aurait il pour vous ? Pourquoi ?

D. Accueil.

45mn

- 1 : Signalisation du lieu. 10mn
 - Trouvez-vous la BnF est elle facile à trouver ? Expliquez.
 - Est-elle suffisamment signalée (métro, parking, bus) ? qu'est ce qui manque ?
 - L'entrée est-elle facile à trouver ?
- 2 : Accueil 15mn
 - Lorsque vous êtes entrés dans le bâtiment, comment cela se passe-t-il ?
 - Sur quoi vous appuyez vous pour vous orienter ?
 - Est il facile de se repérer et de s'orienter dans la BnF ?
 - Qu'est ce qui pourrait être fait pour vous faciliter la vie ?
 - Le personnel d'accueil est-il en mesure de vous aider ? pourquoi ? que manque-t-il
- 3 : Signalétique 5mn
 - Est elle claire ? Pourquoi ? Que manque-t-il ?
- 4 : Dispatch des services et arborescence. 10mn
 - Quels services utilisez vous ? (au board)
 - Entre le moment ou vous êtes arrivés et le moment ou vous accédez au service/produit que vous recherchez, quel à été le cheminement ?
 - Ce cheminement est il simple ? pourquoi ?
 - Rapide ? Pourquoi ?
 - Que pourrait-on faire pour vous faciliter la vie ?
- 5 : Perméabilité entre les services 5mn
 - Vous arrive-t-il de passer d'un service à l'autre (ex de la reproduction aux salles de lecture ou d'une salle de lecture à une exposition) ? Pourquoi
 - Le passage d'un service à l'autre est il facile ? Pourquoi ?

E. Services (salles de lectures, consultation, reproduction, librairie, souvenir, expositions, détente convivialité, bibliographique, catalogue en ligne)

45mn

1. Connaissance 10mn
 - Quels services sont disponibles à la BnF ?
 - En connaissez vous d'autres ?
 - Ces services sont il suffisamment communiqués ? Comment avez-vous pris connaissance de cette offre ? Par quel biais pourrions nous communiquer cette offre à des gens comme vous ? Pourquoi ?
- Enoncer les services non mentionnés et relancer 5mn
- Vous ne m'avez pas parlé de (service non mentionné), pourquoi ?
 - L'utilisez-vous ? Pourquoi ?
- (Idem avec les autres services)

- 2 : Examen spécifique : pour chaque service 15mn
- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de ce service ? Pourquoi ? que devrait on faire pour l'améliorer
 - Attente ?
 - Facilité d'utilisation ?
 - Développements : qu'est ce que ce service devrait offrir en plus de ce qu'il fait déjà ? Comment ? Pourquoi ?

3 : Développement de nouveaux services 15mn

Vous avez maintenant l'opportunité de demander à la BnF de créer les services qui vous apporteraient quelque chose à vous personnellement. A ce stade, nous ne cherchons pas à savoir si ces idées sont réalisables ou pas mais nous cherchons à avoir une perspective sur ce que la BnF pourrait créer.
N'hésitez pas à me donner le maximum d'idées, et à rebondir sur une idée exprimée par quelqu'un d'autre pour en créer une nouvelle.

Génération d'idées.
Sélection
amélioration

Pause 10 mn

Tarification 45mn

(Sans montrer les grilles)
Entrée (expos, lecture, recherche)

1. connaissance : 10mn

- Quels sont les tarifs d'entrée (expos, lecture, recherche)
- Expliquez moi comment cela se passe (cartes, passes jour, etc.)
- Comment en avez-vous eu connaissance ?

2. satisfaction 5mn

- Que pensez vous des tarifs d'admission à la BnF (pour chaque service).
- Que devrait-on faire pour les améliorer ? Pourquoi ? Pour qui ? Dans quelle mesure cela influe t-il sur votre utilisation de ces services ?

Présenter les grilles de tarifs sur board A3 :

- Maintenant que vous les voyez, cela correspond il à ce que vous imaginiez ? Comment ?

3. satisfaction

10mn

- Que pensez vous des tarifs d'admission à la BnF (pour chaque service).
- Que devrait-on faire pour les améliorer ? Pourquoi ? Dans quelle mesure cela influe t-il sur votre utilisation de ces services ?

Gratuité : La BnF envisage l'instauration d'une période de gratuité des entrées. Cette période serait de 2 semaines et remplacerait les week-ends fin juin début juillet.

- Réactions ?
- Quelle serait la meilleure période pour vous ? Pourquoi ?
- Quelle influence cela aurait-il sur votre utilisation de la BnF ?
- Quelle influence sur l'ensemble de la BnF ?
- Si la BnF plaçait cette période de (fin juin à mi juillet), quel effet cela aurait il pour vous ? pourquoi ?

F1. Tarification reproduction

4. satisfaction

10mn

- Que pensez vous des tarifs de la reproduction ?
- Que devrait-on faire pour les améliorer ? Pourquoi ? Pour qui ?
- Dans quelle mesure cela influe t-il sur votre utilisation de ces services ?

5. Développement

10mn

Si le service de reproduction créait un service de (scan to email), cela vous intéresserait il ? Pourquoi ?

Cela changerait il certaines habitudes ou pratiques ? Lesquelles ? Quel serait le bénéfice pour vous ?

A quel tarif ce service vous intéresserait il ?

Remerciements et fin