

BNF

Enquêtes quantitatives sur le Haut de Jardin

Synthèse des résultats, internes et externes

5 rue Jules Vallès
75011 Paris
Tel : 01.53.01.84.40
Fax : 01.43.48.20.53

www.pleinsens.fr

Décembre 2008 ■

Jean Chaguiboff



Les conditions des enquêtes

Enquête "Interne"

Pour étudier les réactions du public fréquentant les salles de lecture, il a été décidé de procéder à la passation d'un questionnaire en distinguant deux échantillons : les étudiants et les non étudiants.

Pour chaque population, un échantillon de 150 personnes ou plus a été interrogé selon la technique du questionnaire auto-administré assisté. Le questionnaire était remis aux répondants qui le remettaient à l'enquêteur directement après l'avoir rempli sur place. L'enquête a eu lieu courant novembre 2008 divers jours de la semaine.

Enquête "Externe"

Pour étudier les réactions d'un public externe par rapport à l'offre effective ou potentielle de la BNF dans ses salles de lecture grand public, il a été décidé de procéder à la passation d'un questionnaire auprès de publics diversifiés.

A cet effet quatre types de public ont été retenus, de manière à offrir une vision construite à partir d'échantillons très diversifiés de répondants. Il s'agit de (les échantillons sont symbolisés par des lettres qui seront reprises dans les tableaux et graphiques) :

M : les personnes fréquentant les espaces ouverts du MK2 voisin en semaine entre 16h et 20h, et ne disposant pas d'un abonnement à la BNF

U : les personnes ayant assisté à une conférence de l'Université de Tous Les Savoirs, consacrée à Philosophie et Humanisme

B : les personnes fréquentant la BPI, non étudiantes, et non abonnées à la BNF

L : les personnes non abonnées ayant visité l'exposition Gaston Leroux

Pour chaque population, un échantillon de 100 personnes a été interrogé selon la technique du questionnaire auto-administré assisté. Le questionnaire était remis aux répondants qui le remettaient à l'enquêteur directement après l'avoir rempli sur place. L'enquête a eu lieu courant novembre 2008 divers jours de la semaine.

Dans tous les cas, les occurrences de refus ou de non-réponses ont été faibles.



Une population homogène aux préférences affirmées : les étudiants

Des besoins orientés vers les nécessités de l'étude

Les étudiants interrogés dans les salles de lecture constituent le groupe dont les réponses sont les plus faciles à synthétiser.

Flâner, musarder en découvrant des choses dans les collections ; assister à des manifestations culturelles ; ce sont là des comportements choisis par beaucoup des personnes interrogées. Mais pas par les étudiants, si ce n'est une très petite minorité. Leurs choix tournent autour d'un endroit commode pour travailler (69%) et, éventuellement "utiliser les collections à des fins d'étude" (49%).

Ils attendent des salles propices au travail et à l'échange avec leurs semblables : de vastes espaces ouverts et bien ordonnés, des espaces réservés au travail d'étude collectif. Face à l'affluence, ils apprécieraient de pouvoir réserver leur place à l'avance. Ils sont aussi favorables à la création d'espaces spécialement conçus pour les étudiants. Pour nombre d'entre eux la possibilité d'utiliser une clé USB ou leur bureau électronique personnel serait appréciée.

Et quand il s'agit de retenir des thèmes sur lesquels des services rassemblant spécifiquement des ouvrages et des documents seraient organisés, ce sont les deux thèmes le plus en rapport avec leur activité d'étude et leur futur qui sont choisis : l'apprentissage des langues étrangères, et l'économie et le monde des entreprises.



L'information sur l'offre de la BNF, des efforts à faire

Certaines réponses révèlent la méconnaissance de ce que la BNF peut offrir

Des diverses populations "externes" interrogées, le public de la conférence de l'UTLS est un de ceux qui seraient le plus susceptible de venir à la BNF.

Il se déclare potentiellement intéressé par les manifestations culturelles, la possibilité de flâner dans les collections, utiliser les collections dans le cadre d'un projet personnel, et, plus que tout autre population (y compris les non étudiants interrogés dans les salles de lecture) soucieux de profiter des conseils des personnes de la BNF sur des sujets qui l'intéresse.

Il n'habite pas plus loin de la BNF que les non étudiants qui y ont été interrogés.

Et pourtant 62% d'entre eux n'ont jamais mis les pieds dans les salles de lecture.

La raison, on la trouve dans la réponse à une autre question : "je suis mal ou pas du tout informé(e) sur ce qui s'y passe" (à la BNF).

Une autre observation conduit à penser que l'offre de la BNF est méconnue par les publics interrogés en externe. Une question portait sur les collections "non directement accessibles au public". Paradoxe, les non utilisateurs de la BNF sont plus nombreux à se déclarer intéressés par ces collections que les non-étudiants interrogés dans les salles. C'est sans doute qu'il est difficile pour les personnes n'ayant pas pénétré dans les salles de lecture d'imaginer ce qu'ils peuvent y trouver, ou ne pas y trouver. La question est ainsi beaucoup plus virtuelle pour eux qu'elle ne l'est pour les utilisateurs de fait des salles de lecture.



L'entrée payante, un obstacle petit

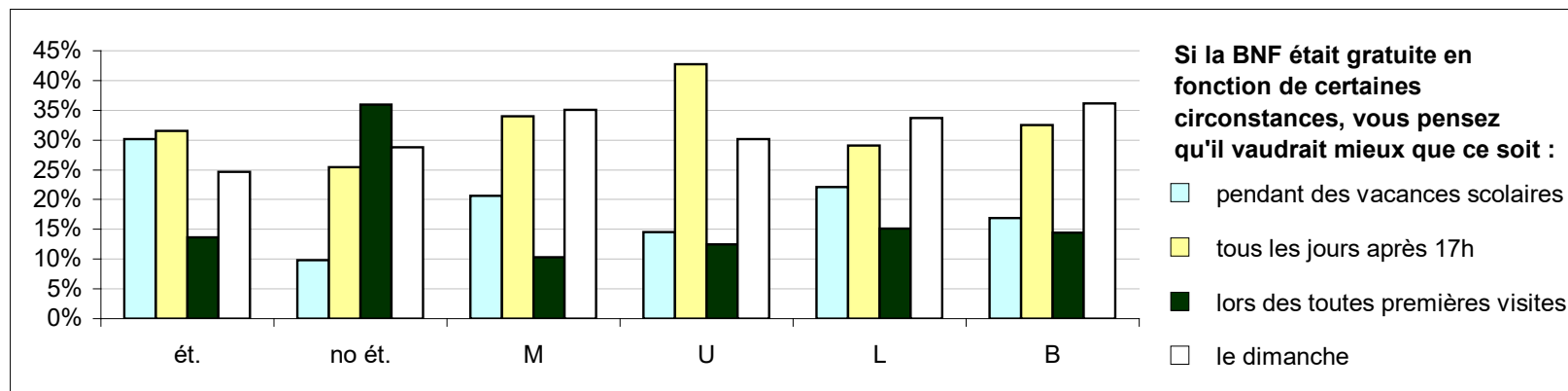
La non gratuité est en général regrettée mais acceptée

Le nombre de répondants qui trouvent "pas normal" que l'entrée dans les salles de lecture soit payante est deux fois moins élevé que le nombre de ceux que cela "ne choque pas". Seuls les usagers de la BPI sont aussi nombreux à regretter ou à tolérer la non gratuité. Pour une majorité de répondants, la non-gratuité est admise, surtout parmi les utilisateurs des salles de lecture (62% des étudiants répondent "ça ne me choque pas" ou "c'est inévitable").

Pour les non usagers de la BNF, on note que la non-gratuité représente un obstacle dans un certain nombre de cas. Ce sont surtout les usagers du MK2 (53%) qui citent cet argument comme raison de ne pas venir à la BNF. Interrogés dans l'enceinte du MK2 juste à côté de la BNF, on peut en effet penser qu'ils pourraient davantage entrer dans les salles de lecture si l'accès en était gratuit. Mais 70% d'entre eux déclarent par ailleurs qu'ils n'iraient pas plus de quelques fois par an.

61% des visiteurs du groupe Gaston Leroux ne sont jamais entrés dans les salles de lectures. Mais seulement 26% citent la non-gratuité comme un obstacle.

Il est probable que la gratuité permettrait à des visiteurs passagers de franchir le seuil des salles de lecture, sans avoir d'effet patent sur des usages plus répétitifs. Pourtant, interrogés sur les moments les plus favorables pour la gratuité, seuls une petite minorité de répondants se prononcent pour une gratuité lors des premières visites. Une exception : les non étudiants interrogés dans les salles de lecture, une population qui pourrait constituer une des cibles pour le Haut de Jardin. Avec 36%, c'est la réponse choisie majoritairement pour ce groupe, alors qu'elle est la moins choisie de toutes les réponses pour tous les autres groupes.





L'aménagement, tout est possible

Les choix d'aménagement dépendent des usages

Là où les étudiants répondent de manière assez nette en se prononçant pour de vastes espaces ouverts (configuration actuelle) et des espaces réservés au travail d'étude collectif, les non étudiants expriment des avis partagés entre les diverses propositions, mobiliers individualisés, espaces séparés, fauteuils et banquettes...

Place pour la flânerie dans les collections (évoqués par une forte proportion des répondants, hormis les étudiants), place pour le travail d'étude à fins professionnelles ou personnelles, place pour la rencontre avec d'autres personnes aux intérêts semblables... on trouvera souvent au moins 20% des répondants d'un des groupes interrogés pour lesquels des lieux favorables à ces types d'activité seraient utiles.

Ce qui est certain, c'est que le cadre de travail actuel, adapté à l'étude au calme, attire une forte proportion d'étudiants.



Les conseillers pourraient avoir un rôle moins traditionnel

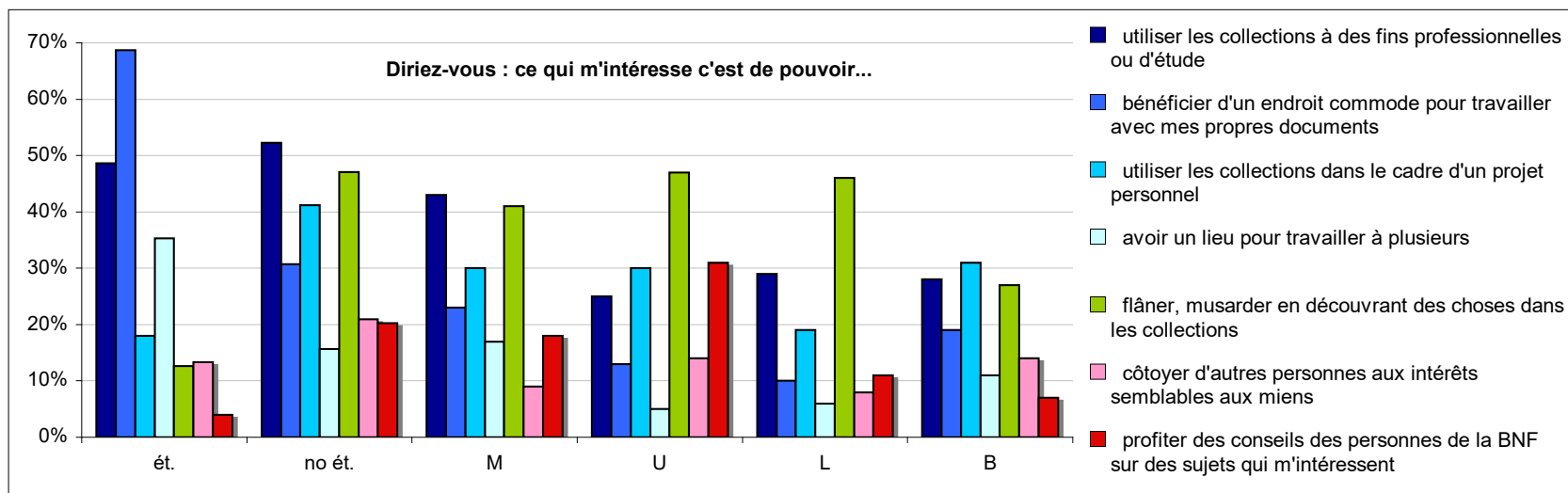
31% des auditeurs UTLS attendraient de pouvoir profiter des conseils de personnes de la BNF

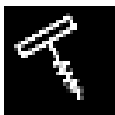
Pour les habitués des salles de lecture, la place des conseillers est majoritairement à leur bureau. Mais il n'est pas exclu non plus qu'on puisse communiquer avec eux soit parce qu'ils se déplacent, soit parce qu'on communique à distance par messagerie.

Les personnes interrogées à une conférence de l'UTLS sont rarement des habituées de la BNF. Elles s'affirment généralement mal informées sur ce qui s'y passe. On note sur le graphique ci-dessous (barres rouges) qu'on compte parmi elles un nombre important de répondants déclarant être intéressés par l'idée de "profiter des conseils des personnes de la BNF sur des sujets qui (les) intéressent". Ce serait, pour cette population, la deuxième raison pour accéder aux salles de lecture.

On notera que les non étudiants interrogés en salles de lecture sont également 20% à être intéressés par les conseils des personnes de la BNF.

Cela conduit à une réflexion sur la question de l'accès plus facile aux conseillers qu'à l'arrière d'un bureau.





Les attentes en matière de services annexes sont modestes

La majorité des répondants opte pour la restauration rapide et ne ressent pas le besoin de services supplémentaires

Etudiants comme non étudiants, interrogés sur la meilleure formule de restauration à la BNF choisissent la restauration rapide (fast food), à plus de 50%. La restauration nouvelle ne séduit pas plus de 2% des répondants.

Parmi les services proposés, ce sont les commerces à orientation culturelle qui reçoivent le plus de suffrages, avant les boutiques d'informatique et de téléphonie (qui intéressent surtout les étudiants), et les guichets d'autres services publics. Mais dans l'ensemble, la réponse à propos de ces nouveaux services "je n'en aurais certainement pas l'usage", dépasse 50%. (et les deux tiers des non étudiants).



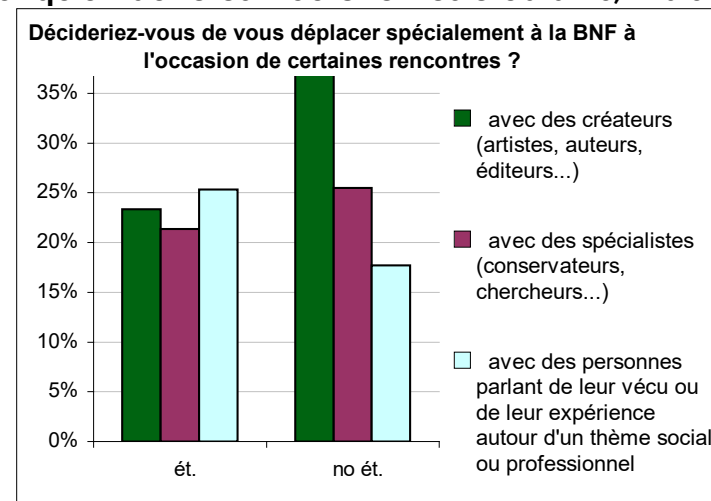
Les rencontres thématiques avec des créateurs seraient les plus prisées

La BNF apparaît bien a priori comme un espace voué aux manifestations culturelles, surtout par les personnes qui ne fréquentent pas les salles de lecture.

Plusieurs questions évoquaient l'intérêt pour les expositions, les conférences, les rencontres thématiques. C'est parmi les groupes interrogés en dehors des salles de lecture (MK2, UTLs, Gaston Leroux...) qu'on trouve la plus forte proportion de répondants intéressés par ce type de manifestation, et ce, toujours plus que parmi les utilisateurs des salles de lecture. Un peu comme si on avait affaire à un clivage entre deux usages possibles et bien distincts de la BNF.

On notera d'ailleurs que les visiteurs non abonnés de l'exposition Leroux ne manifestent que peu d'intérêt pour les salles de lecture (et sans qu'il s'agisse d'un problème de gratuité).

Le choix pour un type de rencontre thématique plutôt qu'un autre est flou chez les étudiants, mais les non étudiants optent clairement pour les créateurs.





La place des langues étrangères est importante

Au travers des réponses à plusieurs questions, on voit que les langues étrangères ne sont pas à négliger à la BNF.

Les ouvrages ou documents en langue étrangère sont recherchés par 35% des étudiants et 38% des non étudiants interrogés en salle de lecture (les ouvrages ou documents en français respectivement par 52% et 61%). On s'aperçoit aussi que les visiteurs du MK2 non abonnés BNF sont intéressés dans des proportions similaires à celles des étudiants aux langues étrangères.

Les langues étrangères apparaissent encore avec un score élevé lorsqu'il s'agit de préciser quels sont les thèmes sur lesquels il serait bon de centrer certains services : c'est le thème le plus choisi par les non étudiants (29%) et celui choisi en deuxième position par les étudiants (36%, derrière l'économie et le monde des entreprises, 38%).

S'il était nécessaire de simplifier l'accès aux collections, ce n'est pas en diminuant le nombre d'ouvrages en langue étrangère qu'il faudrait le faire : parmi toutes les simplifications proposées, c'est celle qui recueille le moins de suffrages, aussi bien chez les étudiants que chez les non étudiants.

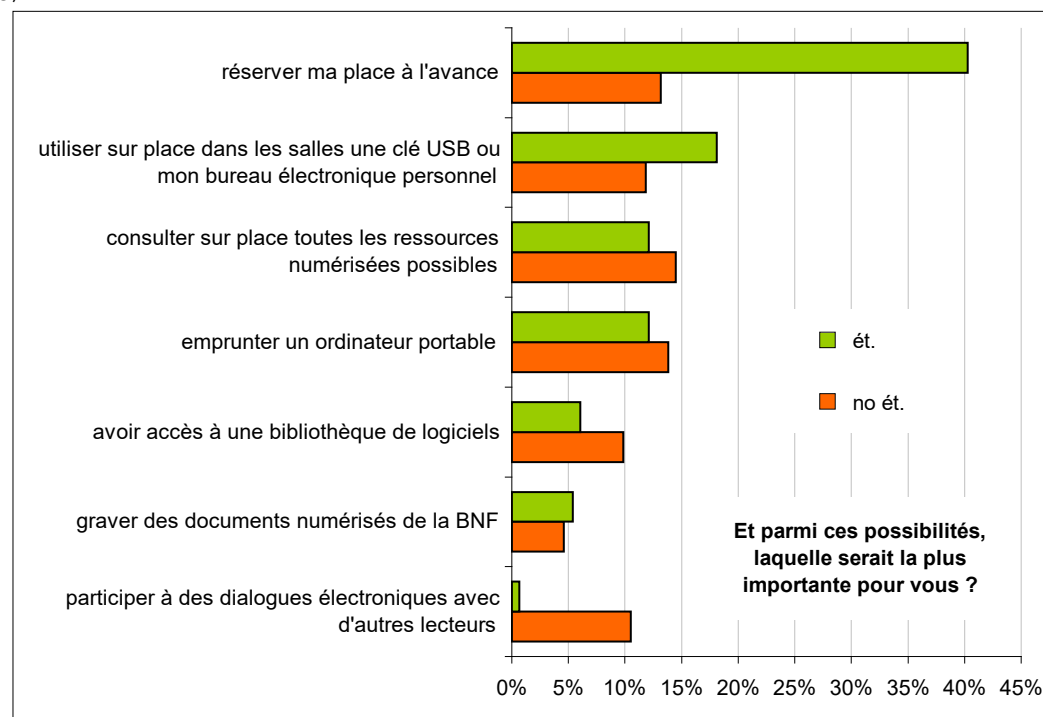


Les étudiants souhaitent pouvoir réserver leur place

Si de nouvelles possibilités informatiques séduisent plusieurs répondants, la réponse "réserver ma place à l'avance" est le souhait le plus majoritairement exprimé, mais par les étudiants seulement.

Pour les étudiants, en majorité, la BNF est un lieu de travail. Il importe beaucoup plus pour eux que pour les autres utilisateurs de pouvoir avoir la possibilité de s'y installer quand ils arrivent.

Face à un ensemble de nouvelles facilités touchant à l'informatique, la réponse "réserver à l'avance" arrive loin en tête chez les étudiants (en vert), avec 40% des répondants.





Des conclusions mesurées

Un public spécifique, celui des étudiants, exprime des attentes claires, les autres publics sont plus diversifiés dans leurs intérêts et leurs besoins

L'usage de la bibliothèque par les étudiants est très monolithique. Il en découle des réponses aux questions posées relativement homogènes, avec des tendances affirmées et claires. Il n'en va pas de même pour les autres groupes de personnes interrogées. Les offres possibles de la BNF sont multiples et il se trouve toujours une proportion non négligeable de répondants pour y accorder de l'intérêt, sans qu'on puisse déterminer s'il vaut mieux choisir telle ou telle orientation sans privilégier un segment de population et négliger un autre. Il est rare qu'une préférence nette se dégage des chiffres rassemblés au cours de l'enquête.

La place des langues étrangères, des nouvelles technologies, l'ouverture favorisant de nouvelles formes d'usage, le conseil, la flânerie, le besoin d'une meilleure communication peuvent nourrir la réflexion à l'occasion de choix de stratégies

Au travers des réponses, des pistes transparaissent :

- les langues étrangères revêtent une importance qu'on n'aurait peut-être pas prévue au départ dans une institution nationale
- les offres en matière de nouvelles technologies sont appréciées par une petite partie des répondants, mais elles représentent des avancées intéressantes,
- les non habitués de la bibliothèque sont nombreux à privilégier l'idée de flânerie au travers des collections, alors que les rayons ne s'y prêtent peut-être pas toujours,
- il y a une place à tenir par les conseillers auprès d'un certain public, cultivé, curieux, porteur de questions et d'interrogations sur des sujets spécifiques, encore plus sans doute qu'elle n'existe aujourd'hui.

Enfin, un déficit de connaissance de la BNF et de ce qu'elle propose est certain.



Autant de populations, autant de positionnements

Faire un choix entre des offres, c'est prioriser entre des populations

L'enquête a porté sur 6 catégories différentes de populations.

Dans bien des cas, les réponses les plus choisies dépendent de la nature de la population interrogée. Les étudiants sont très majoritairement à la recherche d'un endroit commode pour travailler avec leurs propres documents, les usagers de l'UTLS sont tout prêts à venir pour assister à des conférences à la BNF, ceux de la BPI sont plus nombreux à déplorer la non gratuité de la BNF, les visiteurs du MK2 apprécieraient de voir des spectacles ou des films...

Et si l'on avait interrogé des familles en visite au Palais de la Découverte ou au zoo de Vincennes, nul doute que des espaces consacrés aux enfants auraient été plébiscités.

Ces résultats montrent bien que les choix stratégiques à faire ne peuvent pas être de nature à satisfaire tout le monde. Ils doivent être décidés en fonction des publics que l'on désire cibler. Et le champ des possibles est vaste, parce que la BNF est riche, de ce point de vue.

Parmi les populations retenues pour les enquêtes, certaines se révèlent plus homogènes que d'autres. Les étudiants interrogés dans les salles de lecture sont ceux chez lesquels se dessinent des choix assez clairement partagés. A l'opposé, les non étudiants des salles de lecture sont composés d'individualités très diversifiées. Cela était déjà évident lors de l'enquête qualitative précédemment réalisée par Plein Sens. Leurs réponses se diluent davantage entre les diverses modalités proposées.