



ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS DE SAINTE-GENEVIÈVE ET SAINTE-BARBE

2019-2021

SYNTHÈSE D'ÉTUDE



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

LA BIBLIOTHÈQUE SAINTE-GENEVIÈVE

La bibliothèque Sainte-Geneviève est accessible à toute personne de plus de 18 ans ou titulaire du baccalauréat. Elle compte 40 000 inscrits.

La BSG conserve et enrichit des collections pluridisciplinaires de niveau recherche réparties en 3 fonds :

- le fonds général pour les documents publiés de 1830 à nos jours,
- la Réserve pour les fonds anciens, rares et précieux principalement (manuscrits, incunables, estampes, imprimés),
- et la Bibliothèque nordique.

Les collections sont consultables sur place uniquement (à l'exception d'une partie des collections de la Bibliothèque nordique).

Ouverte sur une plage horaire étendue (10h-22h) du lundi au samedi, la BSG offre environ 800 places et des services variés tels que :

- formation à l'utilisation des ressources de la bibliothèque et des outils dédiés à la recherche documentaire,
- ressources électroniques,
- prêt entre bibliothèque,
- mise à disposition de matériel informatique et accès au wifi,
- service de reprographie (libre-service) et de reproduction de documents patrimoniaux,
- une boutique proposant un ensemble de produits dérivés et d'ouvrages.

Elle propose en outre une programmation de manifestations culturelles telles que des conférences et des expositions.

LA BIBLIOTHÈQUE SAINTE-BARBE

La bibliothèque Sainte-Barbe s'adresse plus spécifiquement aux étudiants inscrits dans des établissements d'enseignement supérieur public de Paris et d'Île-de-France, en licence, master, CPGE et BTS. Elle compte 25 000 lecteurs inscrits.

Elle propose des collections pluridisciplinaires en sciences humaines, langues et littératures, droit, économie, gestion, sciences politiques et, depuis la rentrée 2017, un fonds destiné aux études de santé (PACES). Ces collections sont en libre-accès et empruntables.

Ouverte de 10h à 20h du lundi au samedi et certains dimanches, la BSB offre environ 1000 places de travail et 7 salles de travail en commun équipées d'écrans de projections.

Plusieurs services sont proposés aux lecteurs :

- formation à l'utilisation des ressources de la bibliothèque et des outils dédiés à la recherche documentaire, en groupe ou en rendez-vous individuels,
- ressources électroniques,
- prêt d'ordinateurs, mise à disposition de matériel informatique et accès au wifi,
- service de reprographie (libre-service) et de reproduction de documents patrimoniaux,
- un café, le « café du Kiosque », proposant un lieu de restauration, de détente et de convivialité ainsi qu'un piano mis à disposition des usagers à certains horaires et sur réservation.

Elle propose une programmation de manifestations culturelles telles que concerts, conférences, soirées.



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

EN 2019 : LES USAGERS ET LEURS REPRÉSENTATIONS DES BIBLIOTHÈQUES SG ET SB

Première enquête d'ampleur commune aux 2 bibliothèques Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe, cette étude tend à compléter les informations dont les bibliothèques disposent sur leur public via les données d'inscriptions. L'enquête commune à ces deux bibliothèques vise à approfondir et enrichir cette connaissance des publics. Plus précisément, il s'agit de :

- cerner les profils des publics des 2 bibliothèques, analyser leur fréquentation de ces 2 sites : comment ont-ils connu ces lieux, à quelle fréquence y viennent-ils, dans quel but (accéder ou non aux ressources, dans le cadre d'études et/ou de loisirs) et suivant quelles modalités (accompagnement, avec quel(s) équipements, etc.). Plus largement, l'enquête vise à comprendre la fréquentation de ces bibliothèques dans les pratiques documentaires et studieuses des usagers (fréquentation de la BSB, BSG et d'autres bibliothèques, arbitrage entre les différentes bibliothèques fréquentées, etc.)
- analyser le degré de connaissance des bibliothèques, de leurs services et de leurs programmations culturelles : ces lieux sont-ils pour eux des lieux de ressources ou seulement des espaces de travail ? envisagent-ils la bibliothèque comme un espace de détente et de convivialité, de pratiques culturelles (exposition, concert par exemple) ?, etc.
- mesurer la satisfaction des usagers à l'égard des services auxquels ils recourent et leurs attentes : quelles améliorations souhaiteraient-ils pour les services d'ores et déjà proposés, quels sont les services qu'ils souhaiteraient à l'avenir ?

Cette étude est commandée en lien avec le projet de fusion des 2 sites. Dans ce cadre, l'étude pourra nourrir les réflexions des équipes pour le pilotage et le développement stratégique de chacune des bibliothèques et servir de point comparant pour des enquêtes ultérieures.

EN 2021 : LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES EN CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

A l'annonce du confinement en mars 2020, les bibliothèques ont fermé leurs portes jusqu'en septembre 2020 pour la Bibliothèque Sainte-Barbe et en octobre 2020 pour la Bibliothèque Sainte-Geneviève, engagée dans un chantier de rénovation de la salle Labrouste jusqu'à cette date.

Pendant la fermeture, les bibliothèques ont modifié leurs conditions d'accès : l'inscription à distance a été mise en place et les accès aux ressources électroniques ouverts afin que les étudiants et usagers puissent poursuivre autant que possible leurs travaux.

A compter de la réouverture, les horaires ont été resserrés pour respecter le couvre-feu et les jauges des bibliothèques ont été réduites de moitié afin de respecter les règles sanitaires de distanciation. Un système de réservation a alors été mis en œuvre (avec l'application Affluences et la numérotation des places in situ). À Sainte-Barbe, le café du kiosque a en outre été fermé. Dans ce cadre, les bibliothèques ont pu rester ouvertes au moment du second confinement décrété à partir du 29 octobre 2020.

Cette crise a fait évoluer les questionnements de l'enquête. L'étude vise alors à connaître l'impact de la crise sanitaire sur la fréquentation des bibliothèques : dans ce contexte contraint, qui sont les publics qui reviennent sur place, ont-ils modifié leurs habitudes de fréquentations des bibliothèques et de travail sur place (accompagnement des usagers, accès aux ressources), comment s'adaptent-ils aux contraintes sur place (horaires réduits, obligation de réservation, fermeture du Kiosque,...)?

En outre, pour Sainte-Geneviève, de nouveaux questionnements ont trait à la rénovation de la salle Labrouste qui, en particulier, a doté chaque place de prises. Comment les usagers ont perçu cette rénovation, ont-ils délaissé des services (tels que les casiers de rechargement des téléphones) suite à l'installation d'un plus grand nombre de prises dans la salle ?



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

EN 2019 : LES USAGERS ET LEURS REPRÉSENTATIONS DES BIBLIOTHÈQUES SG ET SB

Première enquête d'ampleur commune aux 2 bibliothèques Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe, cette étude tend à compléter les informations dont les bibliothèques disposent sur leur public via les données d'inscriptions. L'enquête commune à ces deux bibliothèques vise à approfondir et enrichir cette connaissance des publics. Plus précisément, il s'agit de :

- cerner les profils des publics des 2 bibliothèques, analyser leur fréquentation de ces 2 sites : comment ont-ils connu ces lieux, à quelle fréquence y viennent-ils, dans quel but (accéder ou non aux ressources, dans le cadre d'études et/ou de loisirs) et suivant quelles modalités (accompagnement, avec quel(s) équipements, etc.). Plus largement, l'enquête vise à comprendre la fréquentation de ces bibliothèques dans les pratiques documentaires et studieuses des usagers (fréquentation de la BSB, BSG et d'autres bibliothèques, arbitrage entre les différentes bibliothèques fréquentées, etc.)
- analyser le degré de connaissance des bibliothèques, de leurs services et de leurs programmations culturelles : ces lieux sont-ils pour eux des lieux de ressources ou seulement des espaces de travail ? envisagent-ils la bibliothèque comme un espace de détente et de convivialité, de pratiques culturelles (exposition, concert par exemple) ?, etc.
- mesurer la satisfaction des usagers à l'égard des services auxquels ils recourent et leurs attentes : quelles améliorations souhaiteraient-ils pour les services d'ores et déjà proposés, quels sont les services qu'ils souhaiteraient à l'avenir ?

Cette étude est commandée en lien avec le projet de fusion des 2 sites. Dans ce cadre, l'étude pourra nourrir les réflexions des équipes pour le pilotage et le développement stratégique de chacune des bibliothèques et servir de point comparant pour des enquêtes ultérieures.

EN 2021 : LA FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES EN CONTEXTE DE CRISE SANITAIRE

A l'annonce du confinement en mars 2020, les bibliothèques ont fermé leurs portes jusqu'en septembre 2020 pour la Bibliothèque Sainte-Barbe et en octobre 2020 pour la Bibliothèque Sainte-Geneviève, engagée dans un chantier de rénovation de la salle Labrouste jusqu'à cette date.

Pendant la fermeture, les bibliothèques ont modifié leurs conditions d'accès : l'inscription à distance a été mise en place et les accès aux ressources électroniques ouverts afin que les étudiants et usagers puissent poursuivre autant que possible leurs travaux.

A compter de la réouverture, les horaires ont été resserrés pour respecter le couvre-feu et les jauges des bibliothèques ont été réduites de moitié afin de respecter les règles sanitaires de distanciation. Un système de réservation a alors été mis en œuvre (avec l'application Affluences et la numérotation des places in situ). À Sainte-Barbe, le café du kiosque a en outre été fermé. Dans ce cadre, les bibliothèques ont pu rester ouvertes au moment du second confinement décrété à partir du 29 octobre 2020.

Cette crise a fait évoluer les questionnements de l'enquête. L'étude vise alors à connaître l'impact de la crise sanitaire sur la fréquentation des bibliothèques : dans ce contexte contraint, qui sont les publics qui reviennent sur place, ont-ils modifié leurs habitudes de fréquentations des bibliothèques et de travail sur place (accompagnement des usagers, accès aux ressources), comment s'adaptent-ils aux contraintes sur place (horaires réduits, obligation de réservation, fermeture du Kiosque,...)?

En outre, pour Sainte-Geneviève, de nouveaux questionnements ont trait à la rénovation de la salle Labrouste qui, en particulier, a doté chaque place de prises. Comment les usagers ont perçu cette rénovation, ont-ils délaissé des services (tels que les casiers de rechargement des téléphones) suite à l'installation d'un plus grand nombre de prises dans la salle ?



L'ENQUÊTE QUANTITATIVE : PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

• Questionnaire d'enquête

Le questionnaire d'enquête en 2019 se compose de 5 parties : profil des usagers ; contexte de la venue ; pratiques documentaires dans la bibliothèque ; connaissance, usage et satisfaction à l'égard des services de la bibliothèque ; fréquentation d'autres bibliothèques. Il est essentiellement composé de questions fermées. Une question ouverte porte sur l'image de la BSB et de la BSG.

Le questionnaire d'enquête en 2021 a été modifié pour s'adapter au contexte de la crise sanitaire. La majorité des questions du 1^{er} outil d'enquête a été conservée à des fins de comparaison entre les 2 vagues d'enquête.

Une série de questions a été ajoutée pour mesurer l'impact de cette crise sur la fréquentation des bibliothèques et tenir compte de certaines évolutions des services proposés sur la période (inscription à distance, mise en place du catalogue commun « Primo », système de réservation des places, adaptation aux horaires réduits et à l'indisponibilité de certains services comme le café du Kiosque, appréciation de la communication en ligne des bibliothèques, etc.). Il est essentiellement composé de questions fermées. Trois questions ouvertes sont proposées : réactions face à la salle Labrouste rénovée pour la BSG, suggestions pour l'amélioration des services sur place, commentaires libres au terme du questionnaire.

• Mode d'administration des questionnaires

En 2019 et 2021, le questionnaire a été administré en face-à-face par 2 enquêteurs présents sur chaque site aux différents jours et horaires d'ouverture. Les répondants sont sélectionnés de façon aléatoire et une série d'informations est recueillie pour qualifier les refus (sexe, âge, situation, et le cas échéant, niveau de formation, lieu de résidence).

En 2021, une partie de l'enquête de terrain a été menée en ligne (avec une adaptation du questionnaire à ce mode d'administration) pour maximiser le nombre de réponses dans ce contexte où les jauges d'accueil sur place ont été réduites. L'enquête a été relayée sur les sites internet des bibliothèques et leurs comptes sur les réseaux sociaux.

• Publics ciblés

L'enquête sur place est menée auprès des usagers en sortie définitive ou ayant passé au moins 1h dans la bibliothèque :

- À l'exclusion pour la BSG en 2019 des personnes venues uniquement visiter le bâtiment et des usagers de la bibliothèque nordique dont l'entrée se fait rue Valette
- À l'exclusion en 2021 des usagers ayant déjà répondu à l'enquête en ligne.
- ✓ Dans l'enquête en ligne, seuls les usagers ayant fréquenté la BSB et/ou la BSG depuis leur réouverture à l'automne 2020 sont ciblés. Le questionnaire porte sur la dernière bibliothèque qu'ils avaient fréquentée.

• Objectifs de recueil et phases d'enquête

■ Sainte-Geneviève

- enquête sur place du 25 novembre au 4 décembre 2019 ; 436 réponses collectées
- Enquête en ligne : du 26 janvier au 10 mars 2021 et enquête sur place : du 22 février au 6 mars 2021 ; 516 réponses collectées

■ Sainte-Barbe

- enquête sur place du 25 novembre au 4 décembre 2019 ; 448 réponses collectées
- Enquête en ligne : du 26 janvier au 10 mars 2021 et enquête sur place : du 22 février au 10 mars 2021 ; 611 réponses collectées

Les femmes se sont portées plus volontaires à répondre en ligne à l'enquête 2021. Néanmoins, il a été décidé de fusionner les bases de données de l'enquête en ligne et sur place 2021. Nous tenons compte de cette disparité dans l'analyse.

Dans les enquêtes sur place, la qualification des refus n'a pas fait émerger de sur- ou sous-représentation de certains profils dans l'échantillon de répondants

Au total, 952 réponses collectées à Sainte-Geneviève et 1059 réponses collectées à Sainte-Barbe sur les 2 vagues d'enquête. Si l'objectif initialement fixé est atteint, les évolutions de l'enquête ne permettent pas de fusionner ces 2 bases de données. Il a été préféré de traiter ces 2 vagues d'enquête en comparaison



L'ENQUÊTE QUALITATIVE : PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

• Guide d'animation et d'entretien

L'enquête qualitative vise à comprendre les pratiques et représentations des usagers de la BSB/BSG à partir des récits de fréquentation de ces bibliothèques.

Il s'agit plus particulièrement de comprendre :

- comment les usagers découvrent, viennent et s'approprient ces bibliothèques ;
- les évolutions de ces usages dans le temps ;
- quelles représentations des bibliothèques émergent de ces différents usages ;
- quels imaginaires les usagers convoquent autour de ces bibliothèques (en lien avec les usagers qui fréquentent ces lieux, les professionnels qu'ils y rencontrent, le projet qui les amènent à fréquenter ces lieux, etc.) ;
- quels seraient les transformations qu'ils envisageraient pour l'avenir de ces bibliothèques
- Un questionnement sur les adaptations face au contexte inédit du confinement s'est également ajouté au guide d'animation initial : maintien des cours à distance ou non, accès aux ressources des bibliothèques.

• Publics ciblés

Elle s'adosse à l'enquête quantitative : les répondants volontaires pouvaient y laisser leurs coordonnées et elle permettait d'identifier leurs profils afin de constituer des groupes focus homogènes.

Elle porte sur les profils d'usagers suivants (identifiés dans l'enquête quantitative) :

- Usagers fréquentant la BSB et la BSG ou seulement l'une de ces 2 bibliothèques
- Usagers étudiant dans le quartier de la BSB-BSG ;
- Usagers inscrits depuis 3 ans ou plus à la BSB ou la BSG ;
- Usagers qui n'utilisent pas de ressources de la bibliothèque ;
- Non-fréquentant de la BSB et de la BSG.

• Réalisation du terrain d'enquête

Seuls 2 entretiens de groupe ont pu être menés avant le confinement décrété en mars 2020. En accord avec les équipes des bibliothèques, l'enquête a été poursuivie pendant le confinement par entretiens individuels à distance. Ces entretiens ont alors pris la forme d'entretien biographique permettant de constituer des portraits d'usagers de ces bibliothèques.

Les répondants ont été recrutés via l'enquête quantitative (recueil d'emails de volontaires) et par un appel à participation sur les RSN auprès de réseaux de chercheurs, étudiants (notamment de Paris 3). Une compensation était remise à chaque participant

Les 2 focus groupes ont duré entre 2h30 et 3h. Les entretiens duraient 1h20 en moyenne.

• Échantillon d'enquête

7 répondants en entretien de groupe et 13 en entretien individuel, répartis de la façon suivante :

- 11 femmes ; 9 hommes
- 11 ont moins de 25 ans ; 7 ont entre 25 et 30 ans ; 2 ont + de 40 ans
- 20 personnes en étude ; dont 4 pers. en activité en parallèle et 1 personne retraitée
- Parmi les étudiants, 12 disciplines d'étude différentes
- 6 doctorants ; 10 sont en master ; 5 en licence

Fréquentations des 2 sites :

- 7 que la BSG ; 4 que la BSB ; 4 les 2 sites ; 5 non-usagers
- 9 inscrits depuis au moins 3 ans ; 4 depuis moins de 3 ans
- 16 usagers des ressources ; 4 non-usagers des ressources



LE PROFIL DES USAGERS RENCONTRÉS

En 2019, les usagers rencontrés sont **jeunes**, et plus particulièrement à Sainte-Barbe du fait de l'accès plus sélectif à cette bibliothèque (âge moyen de 21 ans contre 25 ans à Sainte-Geneviève). Ils sont aussi **très majoritairement étudiants** 97% à Sainte-Barbe, 86% à Sainte-Geneviève). Dans les 2 bibliothèques, et en dépit du caractère « grand public » de Sainte-Geneviève, les usagers en activité forment la portion congrue des publics.

Les profils des étudiants diffèrent entre les 2 bibliothèques. À Sainte-Geneviève, plus de la moitié des étudiants sont en licence. Ils étudient plus souvent dans des filières d'économie et de gestion ou de santé qu'à Sainte-Barbe. À Sainte-Barbe, les étudiants sont plus souvent en master (4 sur 10) et inscrits en droit ou en lettres et langues.

Dans les 2 bibliothèques, un tiers des usagers prépare un concours, majoritairement un concours d'accès aux grandes écoles.

Le bassin de recrutement de Sainte-Geneviève est plus large qu'à Sainte-Barbe : près des 2 tiers des étudiants rencontrés sont inscrits dans des établissements parisiens hors du quartier. En contrepoint, **Sainte-Barbe apparaît comme une BU de quartier** : près des 2 tiers étudient dans le quartier de la bibliothèque.

En 2021, à la réouverture des bibliothèques en contexte de crise sanitaire, on observe une **relocalisation de la fréquentation** plus souvent à proximité du domicile que du lieu d'étude : la part des étudiants inscrits dans un établissement du quartier diminue dans les 2 bibliothèques tandis que celle des usagers qui résident à proximité des bibliothèques augmente.

Pour autant, en lien avec les fonds proposés par Sainte-Geneviève et les conditions d'accès à ces ressources (pas d'emprunt), **les franciliens ont maintenu leur fréquentation de Sainte-Geneviève**, contrairement à Sainte-Barbe où leur part diminue.

Comme 2 ans auparavant, les usagers rencontrés en 2021 sont très majoritairement étudiants et tout aussi nombreux à préparer un concours. Néanmoins, il s'agit moins souvent d'étudiants en licence et en filières de santé ou d'économie et de gestion à Sainte-Geneviève, et moins souvent d'élèves de CPGE à Sainte-Barbe. En lien avec cette reconfiguration du profil des étudiants, **la part des plus jeunes a diminué dans les 2 bibliothèques**.

LES PRATIQUES STUDIEUSES DES USAGERS

En 2019, les usagers conjuguent la fréquentation de la Sainte-Barbe et/ou de Sainte-Geneviève à d'autres bibliothèques : **principalement, les BU de leur lieu de formation, la BIS, la BnF et la BPI**.

Les usagers qui fréquentent Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe sont plus nombreux à Sainte-Barbe (50%) qu'à Sainte-Geneviève (34%), en lien avec le caractère plus sélectif de l'accès à Sainte-Barbe. Pour autant, **les usagers ont une bibliothèque principale**, le plus souvent celle où ils ont été rencontrés. Les usagers qui vont aussi souvent dans les 2 bibliothèques représentent une portion congrue (5%).

Le volet qualitatif confirme ce résultat. Les personnes rencontrées fréquentent entre 2 et 5 autres bibliothèques que Sainte-Barbe et Sainte-Geneviève. **Leur sélection de bibliothèques semble se construire en début de formation et peu évoluer avec le temps**, une fois les habitudes prises dans cet éventail de bibliothèques. Au quotidien, ils décident du lieu de travail en cherchant **le meilleur rapport entre différents critères jugés essentiels** relevant tout autant des conditions d'accès aux bibliothèques (horaire, affluence, fonds) que de l'organisation pratique de leur journée (temps de déplacement, activités prévues à proximité).

Cet arbitrage vise avant tout à **garantir l'efficacité de leur travail**. C'est d'ailleurs principalement pour cette raison qu'ils se rendent en bibliothèque : bénéficier d'un **cadre** (séparé du domicile) **propice à la concentration** (en lien avec la présence d'autres usagers également concentrés) et s'imposer **un rythme de travail réglé par les horaires d'ouverture**.

En 2021, à la réouverture, on observe **la reprise des habitudes de travail en bibliothèques**. Le plus souvent, ils sont retournés dans des bibliothèques qu'ils fréquentaient avant la crise. Ce retour en bibliothèque, en dépit des contraintes d'accès, est principalement justifié par **le souhait de retrouver ce cadre de travail** propice à la concentration, fonctionnel et confortable. Les personnes rencontrées en entretien pendant le 1^{er} confinement signalaient leur difficulté à s'organiser en l'absence de ce cadre (visiblement plus problématique que l'inaccessibilité des ressources).

Pour autant, en 2021, **une partie des usagers paraît avoir concentré sa fréquentation sur 1 ou 2 bibliothèques**. La part des usagers qui ne fréquentent que Sainte-Barbe et Sainte-Geneviève augmente par rapport à la première vague d'enquête.



Dans les 2 sites, les usagers soulignent la qualité de l'ambiance de travail : on y vient **pour le calme, la concentration**. Selon les personnes rencontrées en entretien, cette ambiance est favorisée par la présence autour de soi de personnes également au travail, voire à Sainte-Barbe par la possibilité de s'isoler entre les rayonnages.

L'IMAGE DE SAINTE-GENEVIÈVE

Dans l'enquête de 2019 et le volet qualitatif, **Sainte-Geneviève** est décrite comme une **belle bibliothèque historique, prestigieuse**. Son décor donne l'impression de s'inscrire dans le sillage « *des générations de gens qui ont travaillé là* ». À ce titre, en cas de fusion, certains usagers rencontrés en entretien craignent que d'éventuels travaux ne viennent altérer ce décor. En 2021, les réactions face à la salle Labrouste font apparaître la satisfaction des usagers sur ce point : la salle est **toujours aussi belle**.

Le décor, l'ambiance de travail, l'amplitude des horaires et la richesse des fonds sont les principaux critères que soulignent les personnes rencontrées en entretien pour expliquer leur choix de Sainte-Geneviève. Par ailleurs, elle accueille une diversité de publics ce que certains disent apprécier.

En revanche, dans l'enquête qualitative, menée **avant la mise en place des conditions d'accès suite à la crise sanitaire**, plusieurs des personnes rencontrées déplorent les conséquences de ce caractère « grand public » sur l'organisation de la venue dans cette bibliothèque (attente à l'entrée, disponibilité des places).

De même, dans ce volet d'enquête mené **en amont de la rénovation de la salle Labrouste**, ces personnes la disent aussi **peu confortable** (mobiliers, absence des espaces de détente, contrainte du système de pause, bruit, espaces aux places de travail). Un inconfort qui serait **compensé par la beauté du cadre de travail, l'ambiance studieuse et la richesse des ressources disponibles**.

Confort de travail et temps d'attente à l'entrée sont dans l'enquête de 2019 les **2 points faibles** de la bibliothèque Sainte-Geneviève. A cela s'ajoutent suivant les personnes rencontrées en entretien l'inconfort lié au bruit (du parquet, du portique), l'absence d'espaces de détente à l'intérieur de la bibliothèque voire le caractère élitiste et intimidant de son décor.

En 2021, au vu de leurs réactions face à la salle Labrouste rénovée, il apparaît que ces travaux ont visiblement répondu à une attente forte des usagers. La majorité s'en enthousiasme : **la salle est plus pratique, en lien avec la multiplication des prises** le plus souvent.

Les raisons du retour dans ces bibliothèques en 2021 confirment l'image des 2 bibliothèques : dans les 2 sites, il s'agit de retrouver un lieu et un cadre de travail (« pour retrouver un cadre de travail propice à la concentration », « à nouveau séparer lieu de vie et de travail », « retrouver un rythme de travail »). À Sainte-Geneviève, il s'agit aussi de « retrouver ce cadre de travail agréable » et à Sainte-Barbe de « retrouver un lieu pratique, fonctionnel ».

L'IMAGE DE SAINTE-BARBE

Dans l'enquête de 2019, Sainte-Barbe est décrite avant tout comme une bibliothèque confortable et fonctionnelle. D'après les personnes rencontrées en entretien, **Sainte-Barbe serait tout ce que Sainte-Geneviève n'est pas** : une bibliothèque plus simple d'accès, plus confortable (en lien avec les places mieux équipées, le café du Kiosque), moins fréquentée, moins intimidante. Certains l'assimilent à **une deuxième maison : ils y viennent souvent et s'y sentent à l'aise**.

De ce point de vue, **Sainte-Barbe et Sainte-Geneviève sont complémentaires** dans les usages qu'ils en font. Elles peuvent pour certains fonctionner en **vases communicants** : d'accès plus restreint, Sainte-Barbe fournit une solution de repli pour certains usagers déboutés à l'entrée de Sainte-Geneviève les jours d'affluence. En cas de fusion, ces usagers craignent surtout que l'affluence de Sainte-Geneviève ne se reporte sur Sainte-Barbe.

Les usagers rencontrés en entretien sont attachés à son caractère **fonctionnel, pratique** : possibilité d'emprunter, présence d'espace de détente, possibilité de travailler à plusieurs (dans le café du Kiosque notamment). En lien avec ce dernier aspect, l'enquête de 2019 fait apparaître **le caractère convivial, chaleureux** que les usagers prêtent à cette bibliothèque.

Les **conditions de travail suscitent de fort taux de satisfaction** dans l'enquête de 2019. Les usagers signalent toutefois une moindre satisfaction à l'égard des collections et des fonds disponibles. Pour les personnes rencontrées en entretien, **ce fonds manquerait de lisibilité ou serait trop généraliste**. Elles souhaiteraient que le fonds en libre accès soit renforcé (plus d'exemplaires disponibles).

C'est l'une des 2 raisons qui conduisent certaines des personnes rencontrées en entretien à s'orienter vers d'autres bibliothèques avec l'avancée dans les études. L'autre raison étant qu'ils ne peuvent plus y accéder précisément parce qu'ils avancent dans les études et sortent des catégories de publics auxquelles cette bibliothèque s'adresse.



- **Le renouvellement des usagers**

En 2019, dans les 2 sites, 4 usagers sur 10 s'inscrivent dans l'année. Les anciens inscrits (3 ans ou plus) sont plus nombreux à Sainte-Geneviève (25%) qu'à Sainte-Barbe (19%) en lien avec le caractère « grand public » de Sainte-Geneviève. Ces nouveaux inscrits sont significativement des étudiants en début de formation tandis que les anciens inscrits sont significativement plus avancés dans les études. Ce résultat confirmerait l'idée que les usagers sélectionnent en début de formation les bibliothèques auxquelles ils ont ensuite tendance à rester fidèles.

En 2021, la part des nouveaux inscrits baisse dans les 2 sites et rares sont les usagers qui ont mobilisé les services d'inscription/réinscription à distance mis en œuvre dans le contexte de la crise sanitaire.

En 2019 comme en 2021, les 2 principaux modes de connaissance de ces 2 bibliothèques sont l'entourage et l'établissement de formation.

- **L'assiduité de la fréquentation**

En 2019, dans les 2 sites, **6 usagers sur 10 viennent tous les jours ou plusieurs fois par semaine**. Les usagers restent plus longtemps sur place à Sainte-Geneviève (au moins 3h pour 56% vs 42% à Sainte-Barbe). Cette différence tient aux conditions d'accès aux ressources : à Sainte-Barbe, 20% étaient restés moins d'1h et venaient pour emprunter ou restituer des ouvrages.

En 2021, en lien avec la crise sanitaire, **les usagers viennent moins souvent** : les fréquentations quotidiennes ou plusieurs fois par semaine baisse de 15 et 18 points à Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe. **En contrepartie, les usagers restent plus longtemps sur place** que 2 ans auparavant : les fréquentations longues (au moins 3h) augmentent de 10 et 17 points à Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe. Cette évolution se comprend en regard des conditions d'accès aux bibliothèques sur réservation et probablement de l'interruption des cours en présentiel dans les établissements de formation environnant (les brefs passages à la bibliothèque entre 2 cours sont moins fréquents).

- **L'optimisation du déplacement en bibliothèque en contexte de crise sanitaire**

En 2019, à Sainte-Barbe, la **convivialité** de la bibliothèque se lit dans la **proportion d'usagers venus avec des amis** (44% contre 30% à Sainte-Geneviève) et à **l'usage fréquent du café du Kiosque** (63% y vont souvent ou à chaque fois). Pour autant, parmi ces usagers venus accompagnés, il s'agit plus souvent d'être ensemble que de réaliser un travail de groupe (à Sainte-Barbe : 18% des usagers venus accompagnés : 36 indiv.)

En 2021, les usagers viennent moins souvent, restent plus longtemps et **semblent vouloir optimiser**. Ils viennent **plus souvent seuls** à Sainte-Geneviève (+5 points) et plus encore à Sainte-Barbe (+16 points). Dans cette dernière bibliothèque, **la sociabilité paraît entravée par la fermeture du café du Kiosque** qui engendre le plus de frustrations (chez 54% des usagers).

Ils sont aussi **plus souvent équipés d'ordinateurs ou tablettes** (+9 points à Sainte-Barbe et +6 points à Sainte-Geneviève. Dans cette dernière bibliothèque, le retrait des ordinateurs publics pose peu problème puisque 88% ne s'en servaient pas auparavant.

À Sainte-Barbe, ils sont également plus nombreux à avoir emprunté le jour de leur venue (+12 points par rapport à 2019) : peut-être pour pallier une fréquentation moins assidue (et en lien avec des possibilités d'emprunt aménagées ?)

- **Une fréquentation *in situ* avant tout**

En 2019, les espaces en ligne sont peu fréquentés. 6 usagers sur 10 disent ne pas visiter pas le site internet (hors consultation du catalogue) tant à Sainte-Geneviève qu'à Sainte-Barbe. La présence de ces 2 bibliothèques est largement méconnue (6 usagers sur 10 à Sainte-Barbe et 8 usagers sur 10 à Sainte-Geneviève).

De même, en 2021, **65% des usagers de Sainte-Barbe et 75% de ceux de Sainte-Geneviève n'ont pas du tout suivi l'activité en ligne** de ces bibliothèques depuis le 1^{er} confinement.



- **Sainte-Geneviève : un cadre de travail et un lieu de ressources**

- ✓ En 2019 comme en 2020, on distingue **4 formes d'usages de la bibliothèque Sainte-Geneviève et de ses ressources** :
- venir à la bibliothèque pour bénéficier d'un **cadre de travail sans en utiliser les ressources** (près de la moitié des répondants dans les 2 vagues d'enquête). En dépit des contraintes d'accès à la bibliothèque, ces usagers sont revenus à la réouverture de la bibliothèque même s'ils n'ont pas besoin des ressources qu'elle propose.
- **Les lecteurs du seul fonds en libre accès** (26% en 2019 et 26% en 2021) : significativement des usagers en début de formation ou inscrits dans des filières de droit, d'économie, de médecine, ou en sciences exactes.
- **Les lecteurs du fonds imprimés** en magasin ou en libre accès (15% en 2019 et 10% en 2021)
- Les lecteurs qui mobilisent **le fonds imprimé et les ressources électroniques** (9% en 2019 et 2021)

- **Sainte-Barbe : un lieu de ressources avant tout**

- ✓ En contrepoint, aux 2 vagues d'enquête, Sainte-Barbe apparaît avant tout comme un lieu de ressources :
- **La moitié des usagers se concentrent sur les fonds imprimés** : en prêt et en libre accès (44% en 2019 et 41% en 2021) ou seulement en libre accès (10% en 2019 et 8% en 2021)
- 20% des usagers (en 2019 et 2021) mobilisent **le fonds imprimé et les ressources électroniques**
- Moins d'un usager sur 5 vient à la bibliothèque pour bénéficier d'un **cadre de travail sans en utiliser les ressources** (16% en 2019 et 18% en 2021).

Pendant la fermeture, une minorité d'usagers dit avoir eu besoin des ressources qu'ils trouvaient à Sainte-Geneviève (17%) ou à Sainte-Barbe avant mars 2020. Le plus souvent ces ressources manquantes ont été achetées.

- **Connaissance et usages des ressources électroniques**

En **2021**, la principale évolution concerne **Sainte-Geneviève** où les **ressources électroniques sont mieux connues** que 2 ans plus tôt (+20 points) **et plus utilisées** (+6 points). À Sainte-Barbe, ces ressources sont largement connues (7 usagers sur 10 en 2019 et en 2021) mais peu utilisées (24% en 2019, 22% en 2021).

- **Usage du catalogue et appréciation de Primo**

En 2019, 6 lecteurs sur 10 dans les 2 sites utilisent le catalogue pour trouver les ouvrages et 4 sur 10 les cherchent au hasard des rayonnages. En 2021, la majorité des usagers (70% à Sainte-Barbe et 76% à Sainte-Geneviève) ne savait pas (ou n'a pas remarqué) qu'un nouveau catalogue est proposé. Dans celui-ci, les possibilités de tri et de filtres des références sont jugées moins satisfaisantes que les autres fonctionnalités (trouver des références, identifier les types de ressources et les localiser).

- **L'enrichissement des fonds**

Dans le volet qualitatif, les usagers expriment, de façon générique aux bibliothèques, le souhait que les fonds soient enrichis (ou diversifiés).

Dans les 2 sites, cette attente porte sur **le libre accès** : qu'il soit **plus amplement déployé à Sainte-Geneviève** (que plus d'ouvrages soient proposés en accès libre) ou qu'il **soit consolidé à Sainte-Barbe** (certains usagers ont exprimé ne plus venir dans cette bibliothèque car les ressources y seraient trop généralistes).

En 2019, la majorité des lecteurs dans les 2 sites ont exprimé le **souhait que les ouvrages en libre accès soient disponibles en plusieurs exemplaires** (même si majoritairement il leur arrive rarement d'être confrontés à l'indisponibilité d'un ouvrage qu'ils cherchent).

- **L'aide des bibliothécaires**

En 2019, à Sainte-Barbe, **65% des usagers** avaient déjà demandé de l'aide aux bibliothécaires, contre **46% à Sainte-Geneviève**. En entretien, la présence d'étudiants parmi le personnel de Sainte-Barbe faciliterait leur sollicitation.

En entretien, certains expriment une crainte à solliciter les bibliothécaires, comme s'il s'agissait d'une norme tacite (« *ça ne se fait pas* » dit Rebecca), d'autres soulignent que ces interactions avec le personnel (bibliothécaires ou non) constituent une pause dans un travail éminemment solitaire, un moyen de sociabiliser.

Ces sollicitations restent ponctuelles tant chez les répondants à l'enquête de 2019 que chez les personnes rencontrées en entretien.



En 2019, dans les 2 bibliothèques, **les services les plus connus et les plus utilisés sont les services les plus essentiels au travail en bibliothèque** : ceux qui facilitent la venue et l'accès aux fonds.

- A Sainte-Geneviève : l'application Affluences, les services de reprographie, la commande d'ouvrages
- A Sainte-Barbe : l'offre de salle de travail en groupe, les ordinateurs publics, la possibilité de prolonger les prêts, l'application Affluences et le service de reprographie.

En 2021, ce sont ces services dont l'usage augmente : en lien avec la réservation des places, l'utilisation d'Affluences augmente de façon conséquente dans les 2 sites mais également, dans une moindre mesure, le prolongement de prêt à Sainte-Barbe (+9 points) et la consultation du profil lecteur à Sainte-Geneviève (+7 points).

Les ordinateurs publics, retirés dans la nouvelle salle Labrouste, **manquent peu à Sainte-Geneviève** : 88% des anciens inscrits ne les utilisaient pas avant mars 2020. De même, **leur usage diminue à Sainte-Barbe** (- 14 points). Ce résultat peut être mis en lien avec la part croissante d'usagers venus avec leur propre ordinateur dans les 2 sites. Les personnes rencontrées en entretien comprennent que ces postes soient proposés mais ils estiment par ailleurs qu'ils occupent trop de place : certains expliquent les pousser pour avoir une place en cas d'affluence.

Le wifi apparaît plus stable à Sainte-Geneviève en 2021 : 60% des répondants en 2021 l'utilisent sans difficulté contre 34% deux ans plus tôt. **À Sainte-Barbe, l'amélioration du wifi se fait moins sentir** : 25% l'utilisent sans difficulté contre 19% en 2019. Les personnes rencontrées en entretien suggèrent à ce sujet **le développement d'un wifi propre** aux bibliothèques (permettant aux étudiants qui ne font pas partie du réseau EDUROAM d'y accéder) et de proposer **des connexions en filaire** (avec prêt de câbles Ethernet).

À Sainte-Geneviève, **les casiers de rechargement des téléphones** ont rapidement été connus des usagers : 42% connaissaient ce service dans les 2 mois après leur installation. Ils étaient néanmoins encore peu utilisés (13%). **En 2021**, après la rénovation de la salle Labrouste et l'équipement des tables en prises, ce service est moins connu et son **utilisation ne se développe pas** (14% des usagers rencontrés en 2021).

L'offre de formation et les rv. personnalisés sont moins connus à Sainte-Geneviève (respectivement 14% et 11%) qu'à Sainte-Barbe (46% et 28%). Dans les 2 sites, rares sont ceux qui y ont recours à ces services.

En 2019, à Sainte-Geneviève, les éléments les plus satisfaisants sont l'accueil par les personnels, l'entretien des lieux, le système de pause et le calme dans la bibliothèque. Le confort et l'attente sont les 2 éléments les plus critiques.

À Sainte-Barbe, les éléments les plus satisfaisants sont l'accueil par les personnels, le confort de travail, le calme, l'attente à l'entrée et le système de pause. Ces deux derniers éléments attirent néanmoins la vigilance, de même que l'entretien et la restauration sur place car ils suscitent plus de 10% d'insatisfaction.

En 2021, **les conditions de travail sont jugées plus satisfaisantes** dans les 2 bibliothèques : en lien avec la crise sanitaire, la réduction des jauges et à Sainte-Geneviève la rénovation de la salle Labrouste, la part des usagers très satisfaits de l'attente à l'entrée, du confort, de l'entretien des lieux, du calme dans les salles augmente nettement.

A Sainte-Barbe, l'accueil apparaît moins satisfaisant que 2 ans auparavant. Au vu des réactions libres des répondants en ligne, il est possible que le système de réservation des places (et la sollicitation des agents à cette fin) ait pu crispier la relation entre les usagers et le personnel.

À Sainte-Geneviève, l'aide mise en œuvre pour cette réservation via Affluences, est peu mobilisée. La majorité déclare parvenir à réserver sa place sans cette aide.

Dans les entretiens, **les attentes des usagers se cristallisent avant tout sur « les services élémentaires »** comme les dénomme Arthur : étendre les horaires d'ouverture, avoir plus de places aux tables, disposer d'un meilleur wifi, d'un espace de détente et restauration à l'intérieur de Sainte-Geneviève ou d'un meilleur équipement de cet espace à Sainte-Barbe. Parmi les services supplémentaires qu'ils imaginent, l'attente la plus souvent exprimée concerne **la création de différentes salles qui permettraient de varier les ambiances de travail (plus ou moins silencieuses)**.



En 2019, près de la moitié des usagers sait qu'une programmation culturelle (événements, expositions, conférences) est proposée à Sainte-Barbe et Sainte-Geneviève. **Une minorité seulement y a déjà participé** (5% à Sainte-Barbe, 11% à Sainte-Geneviève).

Dans le volet qualitatif, les personnes rencontrées décrivent **un travail très solitaire dans ces bibliothèques voire source de stress**. En contrepoint, ils sont attachés aux moments et aux espaces de convivialité (espace de détente, interactions avec les autres, voire avec le personnel).

Selon eux, le plus souvent, **les programmations périphériques** (expositions, conférences, atelier) ne leur semblent **pas correspondre à leurs usages principalement studieux** de ces lieux. C'est selon eux une offre qui s'adresse à d'autres publics que ceux qui viennent travailler en bibliothèques.

Certains soulignent toutefois que cela peut être l'occasion de faire un pas de côté, de faire une pause (c'est souvent à cette occasion qu'ils jettent un œil sur ces activités que les bibliothèques proposent) et de rencontrer des personnes. Même si leur participation à la programmation culturelle restait secondaire, on peut imaginer que cela pourrait participer de leur bien être dans ces lieux.

Certains rappellent que cette offre culturelle fait partie des missions de valorisation de ces lieux. ils comprennent que les bibliothèques s'engagent sur de telles propositions et y sont favorables pour autant que :

- Cette programmation s'ancre dans l'identité et la spécificité de ces lieux et porte « *sur des thématiques sur lesquelles ils sont compétents et sur lesquelles ils ont quelque chose à apporter* » (Stéphane).
- Qu'elle se tienne dans des espaces séparés et sur d'autres horaires : l'important pour eux est que cette activité qu'ils jugent secondaire n'empiète pas sur ce qui les amène en bibliothèque.