



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

2019-2021



BIBLIOTHÈQUES
SAINTE-
GENEVIÈVE ET
SAINTE-BARBE

VOIX/PUBLICS



PLAN

1

Contexte, objet et méthodologie de l'étude

2

Le profil des répondants

3

Les pratiques studieuses des répondants

4

La venue sur place

5

Les pratiques documentaires des répondants

6

Appréciation des services

7

Au-delà des espaces de travail





CONTEXTE, OBJET ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

1



CONTEXTE ET OBJETS DE L'ÉTUDE

- ❖ 2 bibliothèques inter-universitaires sur un même quadrilatère et un projet de fusion

- ❖ Enquête 2019 : Première enquête commune à Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe
 - Objectifs :
 - *Connaissance du profil des usagers*
 - *Analyse de leurs pratiques studieuses*
 - *Analyse de leurs usages de ces 2 bibliothèques*
 - *Analyser leurs représentations de ces 2 bibliothèques*
 - *Mesure de la satisfaction des usagers*
 - Méthodologie d'enquête
 - *Enquête par questionnaire, en face à face, auprès des usagers en sortie définitive ou ayant passé au moins 1h dans la bibliothèque*
 - *Enquête qualitative par entretiens individuels et de groupe auprès de profils d'usagers identifiés dans l'enquête quantitative*

- ❖ Enquête 2021 : la fréquentation des bibliothèques en contexte de crise sanitaire
 - Objectifs :
 - *Identifier le profil des usagers revenus à la réouverture*
 - *Analyser l'incidence de la crise sanitaire sur leurs pratiques studieuses et sur les usages des 2 bibliothèques*
 - *Mesurer la satisfaction des usagers dans ce contexte et à l'égard des services adaptés à la crise sanitaire*
 - Méthodologie d'enquête
 - *Enquête par questionnaire, en ligne, auprès des usagers ayant fréquenté SB ou SG depuis la réouverture*
 - *Enquête par questionnaire, en face à face, auprès des usagers en sortie définitive ou ayant passé au moins 1h dans la bibliothèque*



✓ En 2019

- enquête sur place du 25 novembre au 4 décembre 2019
- 436 réponses collectées

✓ En 2021

- Enquête en ligne : du 26 janvier au 10 mars 2021
- Enquête sur place : du 22 février au 6 mars 2021
- 516 réponses collectées

A noter : Les femmes surreprésentées dans l'enquête en ligne

- ✓ Au total, **952 réponses collectées** sur les 2 vagues d'enquête.
- ✓ Une analyse en comparaison de ces 2 vagues

Constitution des échantillons en 2019 et en 2021

Enquête sur place Sainte-Geneviève 2019		
Jour d'enquête	Nb	% obs.
Lundi	111	25%
Mardi	106	24%
Mercredi	94	22%
Jeudi	26	6%
Vendredi	52	12%
Week-end	47	11%
Total	436	100%
Enquête sur place Sainte-Geneviève 2021		
Heure d'enquêt	Nb	% obs.
Avant 16h	140	32%
De 16h à 18h	159	36%
Après 18h	137	31%
Total	436	100%

Enquête en ligne Sainte-Geneviève 2021		
Jour	Nb	% obs.
Janvier	25	26%
Février	57	60%
Mars	13	14%
Total	95	100%

Enquête sur place Sainte-Geneviève 2021		
Jour d'enquête	Nb	% obs.
Lundi	47	11%
Mardi	84	20%
Mercredi	78	19%
Jeudi	55	13%
Vendredi	78	19%
Samedi	79	19%
Total	421	100%
Enquête en ligne Sainte-Geneviève 2021		
Heure d'enquêt	Nb	% obs.
Avant 14h	151	36%
De 14h à 16h	147	35%
Après 16h	123	29%
Total	421	100%

Comparaison des échantillons recueillis en

	En ligne	Sur place
Femme	72%	<u>59%</u>
Homme	<u>28%</u>	41%
Total	100%	100%

En gras et en souligné, les éléments sur- et sous-représentés. p = 0,02 ; K_{hi}2 = 5,13 ; ddl = 1 (S)



✓ En 2019

- enquête sur place du 25 novembre au 4 décembre 2019
- 448 réponses collectées

✓ En 2021

- Enquête en ligne : du 26 janvier au 10 mars 2021
- Enquête sur place : du 22 février au 10 mars 2021
- 611 réponses collectées

A noter : Les femmes surreprésentées dans l'enquête en ligne

- ✓ Au total, **1059 réponses collectées** sur les 2 vagues d'enquête.
- ✓ Une analyse en comparaison de ces 2 vagues

Constitution des échantillons en 2019 et en 2021

Enquête sur place Sainte-Barbe 2019		
Jour d'enquête	Nb	% obs.
Lundi	76	17%
Mardi	108	24%
Mercredi	108	24%
Jeudi	49	11%
Vendredi	65	15%
Week-end	42	9%
Total	448	100%
Heure d'enquête		
Heure d'enquête	Nb	% obs.
Avant 16h	217	48%
De 16h à 18h	158	35%
Après 18h	73	16%
Total	448	100%

Enquête en ligne Sainte-Barbe 2021		
Jour	Nb	% obs.
Janvier	53	37%
Février	82	58%
Mars	7	5%
Total	142	100%

Enquête sur place Sainte-Barbe 2021		
Jour d'enquête	Nb	% obs.
Lundi	120	26%
Mardi	84	18%
Mercredi	104	22%
Jeudi	93	20%
Vendredi	68	14%
Total	469	100%
Heure d'enquête		
Heure d'enquête	Nb	% obs.
Avant 14h	168	36%
De 14h à 16h	167	36%
Après 16h	134	29%
Total	469	100%

Comparaison des échantillons recueillis en ligne et sur place

	En ligne	Sur place
Femme	76%	66%
Homme	24%	34%
Total	100%	100%

En gras et en souligné, les éléments sur- et sous-représentés. $p = 0,02$; $\text{Khi}^2 = 5,18$; $\text{ddl} = 1$ (S)



ÉCHANTILLON DE L'ENQUÊTE QUALITATIVE

✓ Profils d'usagers visés (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

✓ Enquête de terrain

- 2 entretiens de groupe (7 usagers) avant la fermeture en mars 2020
- 13 entretiens individuels pendant le 1^{er} confinement

✓ Composition de l'échantillon

- 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
- 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

	université	diplôme obtenu ou en preparation/poste	discipline universitaire	Bibliothèque		utilisation ressources
Nora	Ecole du Louvre; Sorbonne-Université	licence	histoire de l'art; lettres	Sainte-Geneviève	3 ans ou plus	non
Violette	Ecole du Louvre	master	histoire de l'art; muséologie	Sainte-Geneviève	3 ans ou plus	oui
Raphael	Ecole du Louvre; Sorbonne-Nouvelle	master	histoire de l'art; muséologie	Sainte-Geneviève	-	oui
Julien	Sorbonne-Université	master; traducteur	littérature	Les 2	3 ans ou plus	oui
Gaetan	École des Chartes	doctorat; archiviste	archivistique	Sainte-Geneviève	3 ans ou plus	oui
Natacha	Sorbonne-Université	master	philosophie; mathématiques	Sainte-Barbe	3 ans ou plus	oui
Jean	recherches personnelles	master; retraitée	SHS	Les 2	3 ans ou plus	oui
Rebecca	Panthéon-Assas ; Sorbonne-Nouvelle	licence	histoire; droit	Les 2	Moins de 3 ans	oui
Jason	Panthéon-Sorbonne	licence	histoire	Sainte-Geneviève	Moins de 3 ans	oui
Arthur	Panthéon-Assas	doctorat	droit	Sainte-Barbe	3 ans ou plus	oui
Mamadou	Sorbonne-Université	master	histoire	Sainte-Geneviève	-	oui
Ella	Ecole du Louvre; université de poitiers Sorbonne-Université	doctorat; chargée de	histoire de l'art	Aucune	-	oui
Camille	Sorbonne-Université ; Panthéon-Sorbonne ;	doctorat; chercheuse	linguistique; esthétique	Aucune	-	oui
Sophie	Ecole du Louvre; Université de Paris	licence; master	histoire; histoire de l'art	Sainte-Barbe	Moins de 3 ans	oui
Stephane	Telecom Paristech	doctorat	informatique	Aucune	-	non
Amandine	Sorbonne-Nouvelle; CNED	licence	littérature; beaux-arts	Sainte-Barbe	Moins de 3 ans	oui
Morgane	EHESS	doctorat	histoire contemporaine	Sainte-Geneviève	3 ans ou plus	oui
Julie	Sorbonne-Nouvelle	master	muséologie	Sainte-Geneviève	3 ans ou plus	oui
Mariana	Sorbonne-Université	master	français langues étrangère	Aucune	-	non
Agathe	Sciences Po Paris	master	droit	Aucune	-	non

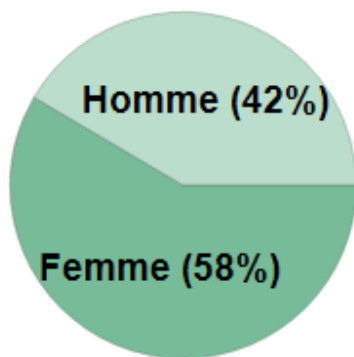


LE PROFIL DES RÉPONDANTS



Vous êtes

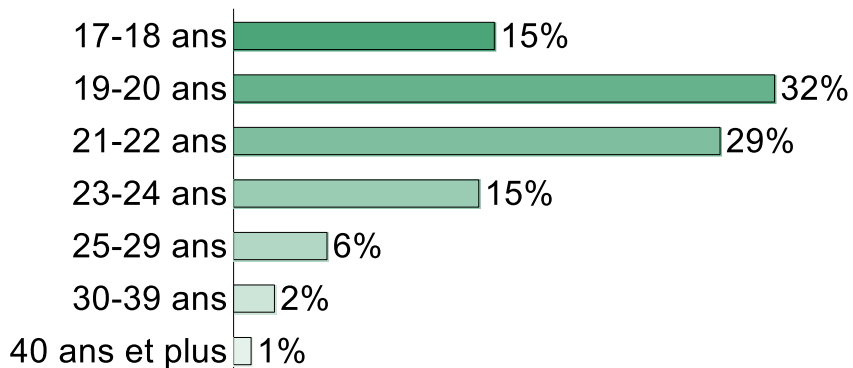
Taux de réponse : 100%



SB : 448

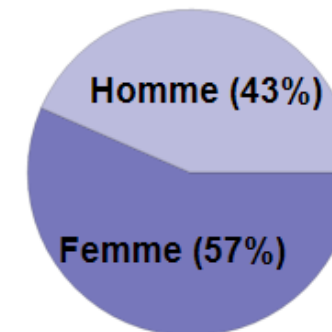
Age

Taux de réponse : 100%



Vous êtes

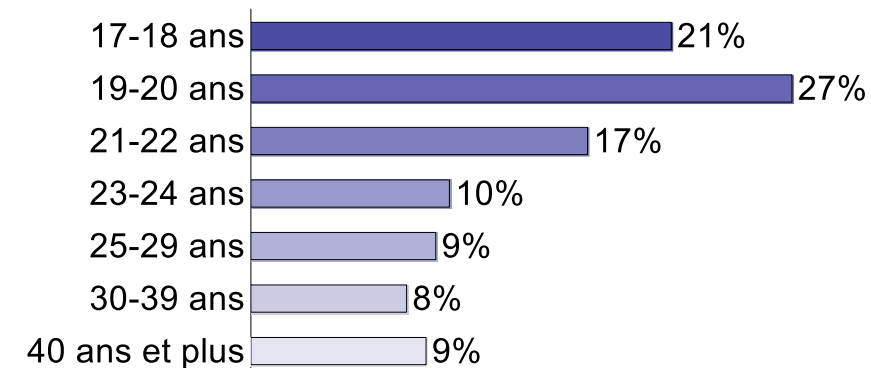
Taux de réponse : 100%



SG : 436

Age

Taux de réponse : 100%



En 2019

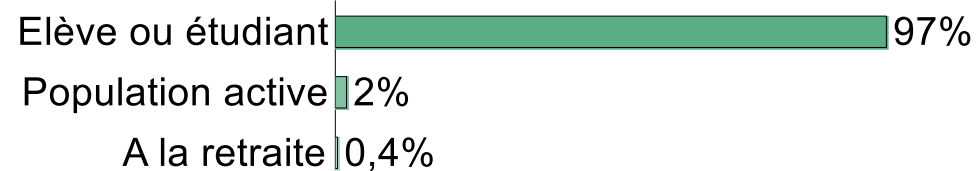
- Une majorité de femmes parmi les usagers rencontrés
- Des usagers **jeunes** et plus particulièrement à Sainte-Barbe (âge moyen de 21 ans contre 25 ans à Sainte-Geneviève)



Activité principale

SB : 448

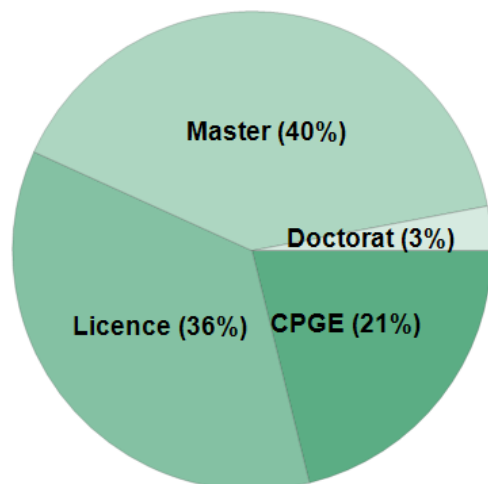
Taux de réponse : 100%



Niveau de formation

Taux de réponse : 100%

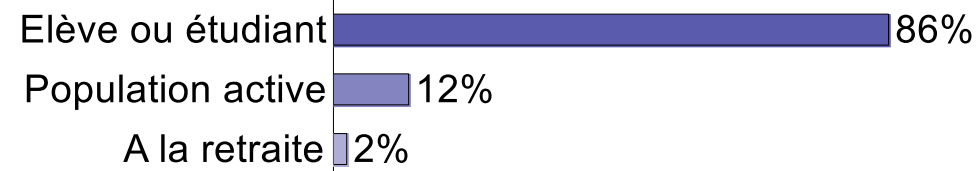
Étudiants SB : 436



Activité principale

SG : 436

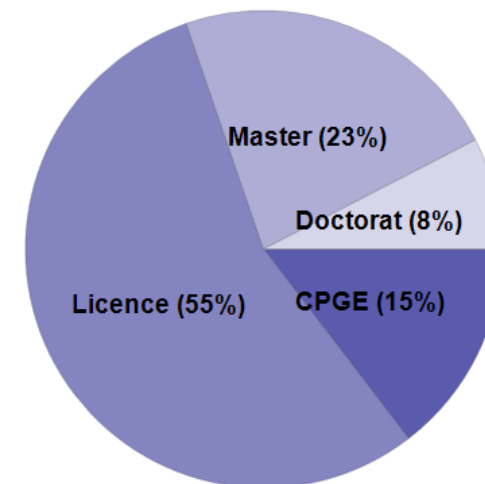
Taux de réponse : 100%



Niveau de formation

Taux de réponse : 99%

Étudiants SG : 375



En 2019

- Une majorité d'étudiants parmi les usagers rencontrés
- 2 profils d'étudiants différents entre les 2 bibliothèques
 - Sainte-Geneviève, plus de la moitié en licence ; plus souvent inscrits dans des filières d'économie et gestion ou de santé
 - À Sainte-Barbe, 4 sur 10 en master et inscrits en droit ou en lettres et langues.
- 3 usagers sur 10 préparent un concours dans les 2 bibliothèques majoritairement un concours d'accès aux grandes écoles et plus souvent un concours de santé à Sainte-Geneviève et de droit à Sainte-Barbe



Lieu de résidence

Taux de réponse : 99,8%

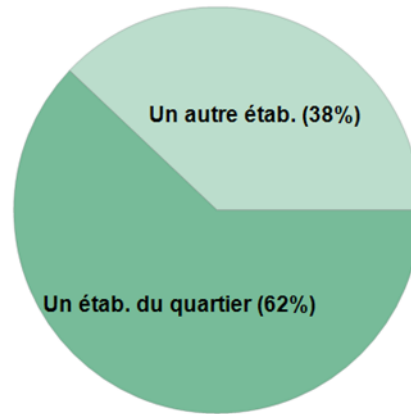
%obs.

	%obs.
Paris	60%
dont...	
Dans le 5ème arrondissement	10%
Dans un arrondissement limitrophe	21%
Dans un autre arrondissement	29%
En Île-de-France (hors Paris)	38%
Dans une autre région	1%
A l'étranger	<1%

SB : 448

Vous êtes rattachés à...

Taux de réponse : 100%



Étudiants SB : 436

Lieu de résidence

Taux de réponse : 99,8%

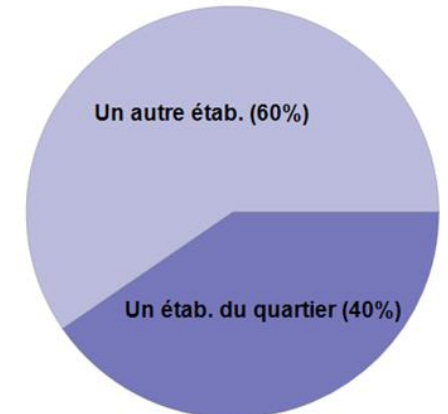
%obs.

	%obs.
Paris	63%
dont...	
Dans le 5ème arrondissement	9%
Dans un arrondissement limitrophe	21%
Dans un autre arrondissement	33%
En Île-de-France (hors Paris)	32%
Dans une autre région	3%
A l'étranger	2%

SG : 436

Vous êtes rattachés à...

Taux de réponse : 99%



Étudiants SG : 375

En 2019

- ✓ Une majorité de parisiens dans les 2 sites et 3 usagers sur 10 qui résident à proximité de la bibliothèque
- ✓ Sainte-Barbe : une BU de quartier
- ✓ Sainte-Geneviève : un recrutement plus large d'usagers



En 2021

✓ Plus souvent des femmes

- *Peut-être en lien avec leur surreprésentation dans l'enquête en ligne*

✓ Des usagers moins jeunes (10 à 7 points de moins pour la part des 20 ans ou moins)

✓ Aussi souvent des étudiants qu'en 2019 : 88% pour Sainte-Geneviève et 98% pour Sainte-Barbe

✓ Le retour d'une partie des étudiants :

- *Moins de CPGE à Sainte-Barbe*
- *Moins d'étudiants en licence à Sainte-Geneviève et d'usagers préparant un concours (23% vs 31% en 2019)*
- *au profit d'usagers plus avancés dans les études*

SAINTE-BARBE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Genre	Base : 448	Base : 611		
Femme	58%	68%	↑	10
Homme	42%	32%	↓	-10
Âge				
Moyenne d'âge	21,40	21,92		
20 ans ou moins	47%	40%	↓	-7
De 21 à 24 ans	44%	49%	→	5
25 ans et plus	9%	11%	→	2
Niveau de formation	Base : 436	Base : 599		
CPGE	21%	13%	↓	-8
Licence	36%	41%	→	5
Master	40%	42%	→	2
Doctorat	3%	4%	→	1

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Genre	Base : 436	Base : 516		
Femme	57%	61%	→	4
Homme	43%	39%	→	-4
Âge				
Moyenne d'âge	24,78	24,07		
Moins de 20 ans	48%	38%	↓	-10
De 21 à 24 ans	27%	36%	↑	9
25 ans et plus	25%	26%	→	1
Niveau de formation	Base : 375	Base : 452		
CPGE	15%	14%	→	-1
Licence	55%	44%	↓	-11
Master	23%	34%	↑	11
Doctorat	8%	8%	→	0



En 2021

- ✓ Une relocalisation de la fréquentation des bibliothèques à proximité du domicile
 - Moins d'étudiants du quartier, plus de résidents du quartier (5 à 6 points de plus pour les usagers qui vivent dans le 5^{ème} arrondissement ou dans un arrondissement limitrophe)
- ✓ La fréquentation des franciliens maintenue à Sainte-Geneviève
- ✓ Une baisse de la part des franciliens à Sainte-Barbe
- spécificité des ressources à Sainte-Geneviève et de l'accès à celles-ci

SAINTE-BARBE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Lieu de résidence	Base : 448	Base : 611		
Paris	60%	69%	↑	9
Dont...				
...dans le 5 ^{ème} arrondissement	10%	11%	→	1
...dans un arrondissement limitrophe	21%	26%	↑	5
...dans un autre arrondissement	29%	32%	→	3
Île-de-France	38%	29%	↓	-9
Régions hors Île-de-France	1%	1%	→	0
A l'étranger	1%	0%	→	-1
Etablissement de rattachement				
Un étab. du quartier	62%	54%	↓	-8
Un autre étab.	38%	46%	↑	8

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Lieu de résidence	Base : 436	Base : 516		
Paris	63%	67%	→	4
Dont...				
...dans le 5 ^{ème} arrondissement	9%	13%	→	4
...dans un arrondissement limitrophe	20%	21%	→	1
...dans un autre arrondissement	33%	31%	→	-2
Île-de-France	31%	31%	→	0
Régions hors Île-de-France	3%	2%	→	-1
A l'étranger	2%	0%	→	-2
Etablissement de rattachement	2019	2021		
Un étab. du quartier	40%	34%	↓	-6
Un autre étab.	60%	66%	↑	6

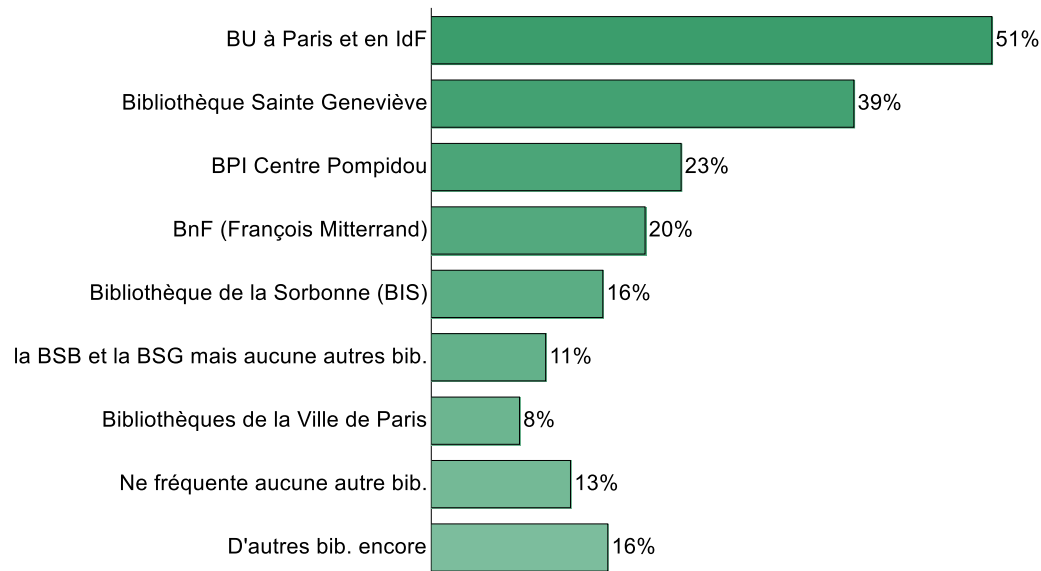


LES PRATIQUES STUDIEUSES DES RÉPONDANTS

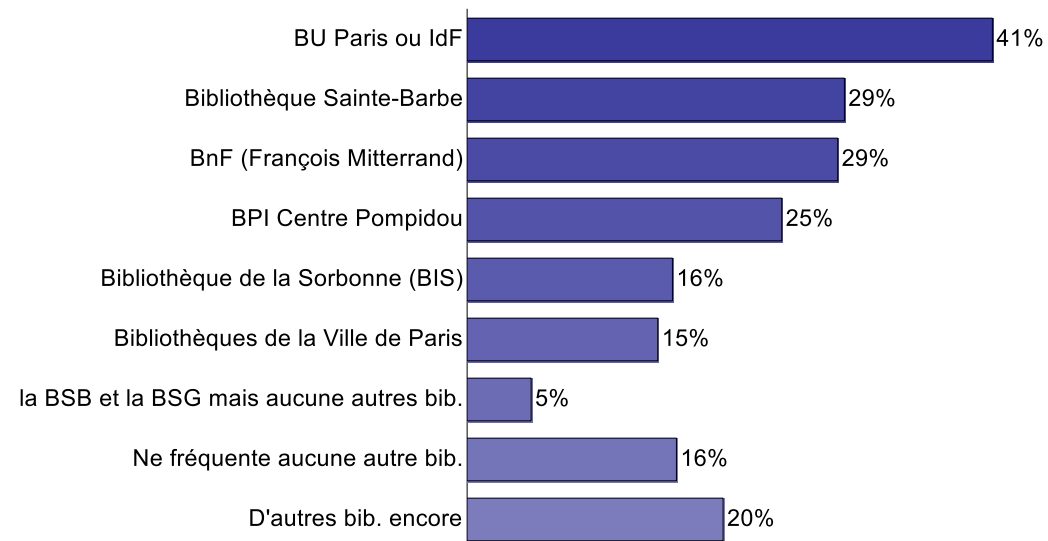
3

**Vous fréquentez ou avez fréquenté...**

Taux de réponse : 99%

**Vous fréquentez ou avez fréquenté...**

Taux de réponse : 100%

**En 2019**

- ✓ **Fréquentation de 2 autres bibliothèques en moyenne** : l'autre bibliothèque du quadrilatère, les BU parisiennes, la BnF, la BPI et la BIS
- ✓ **Des multi-fréquentants (Sainte-Barbe + Sainte-Geneviève) plus nombreux à Sainte-Barbe (50% des usagers) qu'à Sainte-Geneviève (34%)**
- ✓ **Les usagers ont été majoritairement rencontrés dans la bibliothèque (SB ou SG) qu'ils fréquentent le plus souvent.**
- ✓ **Seuls 5% des usagers fréquentent aussi souvent les 2 bibliothèques du quadrilatère**



- ✓ **Les bibliothèques : un lieu, un temps et une ambiance de travail**
 - *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*

- ✓ **Un éventail de quelques bibliothèques**
 - *Sélection en début d'année ou formation et en relation avec une organisation plus générale de l'emploi du temps*
 - *Définir cet éventail de bibliothèques, c'est ancrer des habitudes et borner les choix à faire au quotidien*
 - **Une sélection qui évolue peu au fil du temps si ce n'est en lien avec des événements structurants** (*changement de domicile ou du lieu de formation, avancée ou spécialisation des études*)

- ✓ **Au quotidien, un arbitrage savant**
 - **Trouver le meilleur rapport entre des 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)*
 - *Les critères qui garantissent l'efficacité du travail sur place*



« je ne choisis pas au jour le jour parce que, au jour le jour, on reste à son appartement. J'ai fait ces erreurs au début, en licence, voilà je passe 2 heures à chercher des bibliothèques »
(Julien)

Définir les lieux, fixer l'emploi du temps : l'exemple de Nora

Nora alterne entre 3 bibliothèques. Ces bibliothèques ne sont pas situées à proximité de chez elle : la BIS et la BSG sont à 45 min de transport, la bibliothèque de la CIUP est à 30 minutes. Les critères sont avant tout pratiques : quelle bibliothèque offre les horaires les plus étendus, l'affluence suivant les jours, la proximité avec les autres activités de la journée. Elle se rend tous les jours en soirée à la bibliothèque de la Cité universitaire à la fin de ses cours. Cette bibliothèque est à 30 min des 2 lieux où elle étudie : « je suis sûre d'avoir une place, j'aurais pas de problème et je peux rester jusqu'à 22h sans partir... »

Le samedi elle se rend à la BSG « et j'arrive en avance parce que j'ai pas le choix, malheureusement la bibliothèque de la cité universitaire elle ouvre que de 13h à 19h et moi le samedi j'ai vraiment besoin de travailler au moins de 10h à 19h, si ce n'est plus, je reste souvent jusqu'à 22h même le samedi ».

Le dimanche elle va dans sa bibliothèque de quartier à Issy-les-Moulineaux : « parce qu'elle est ouverte le dimanche et ça m'évite de refaire, d'aller encore dans Paris le dimanche et comme la bibliothèque d'Issy-les-Moulineaux qui est à côté de chez moi ouvre de 10h à 18h le dimanche c'est pas trop mal, ça me convient »

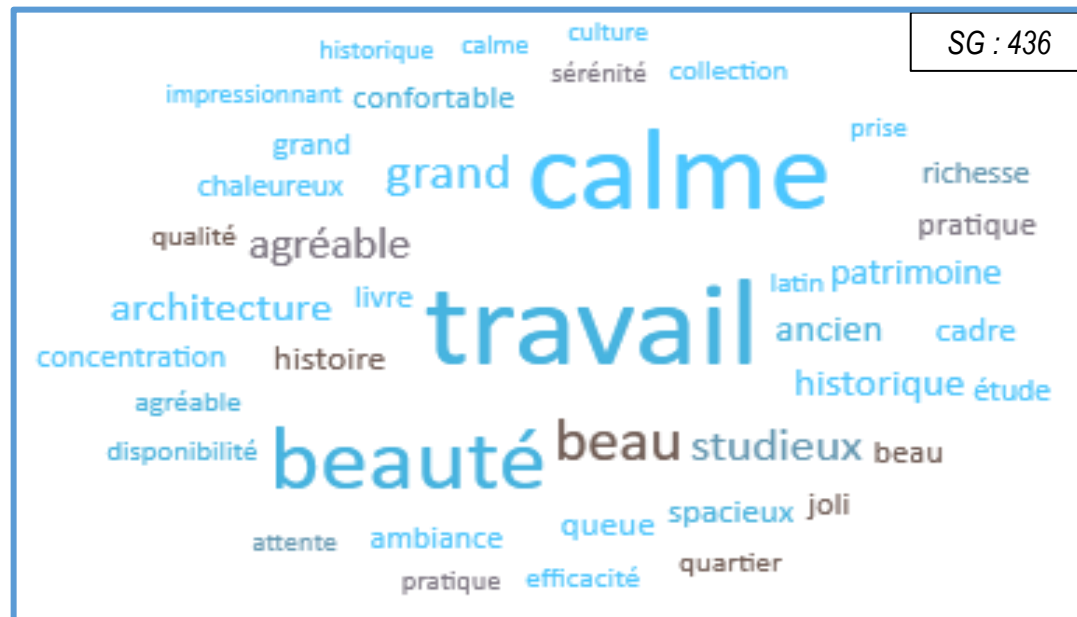


En 2019

✓ **Sainte-Geneviève**, une bibliothèque **belle, historique, prestigieuse** : s'inscrire dans le sillage « des générations de gens qui ont travaillé là ».

✓ **Principaux atouts :**

- l'ambiance de travail
- le décor et l'ambiance de travail,
- l'amplitude des horaires,
- la richesse des fonds,
- la diversité des publics accueillis



SG : 436



« La grande peinture, tout en haut de l'escalier, l'École d'Athènes je crois, ça donne déjà tout un esprit de travail » [...] Il a du charme ce mobilier, il est patrimonial, il nous relie à des générations de gens qui ont travaillé là » (Jean)

« Le cadre me plaît beaucoup, d'être entouré de livres sur les étagères, il y a un côté romantique là-dedans qui est vraiment agréable. La première fois que j'y ai mis les pieds, j'étais là « ah ouais d'accord ! ». Ça changeait de Clignancourt où j'allais avant. » (Jason)

« la BSG, j'y allais parce qu'il y avait un peu ce côté "étudiants qui travaillent", à la BSG tout le monde travaille : on voit tout le monde [...] C'est pas que c'est différent à la BSB mais on peut s'y sentir plus seul [...] il y a les étagères qui font qu'on a que 6 personnes autour de soi, alors que la BSB c'est une ruche [...] il y a une vie à l'intérieur de la BSG, on sent que ça grouille, c'est impressionnant ! » (Julien)



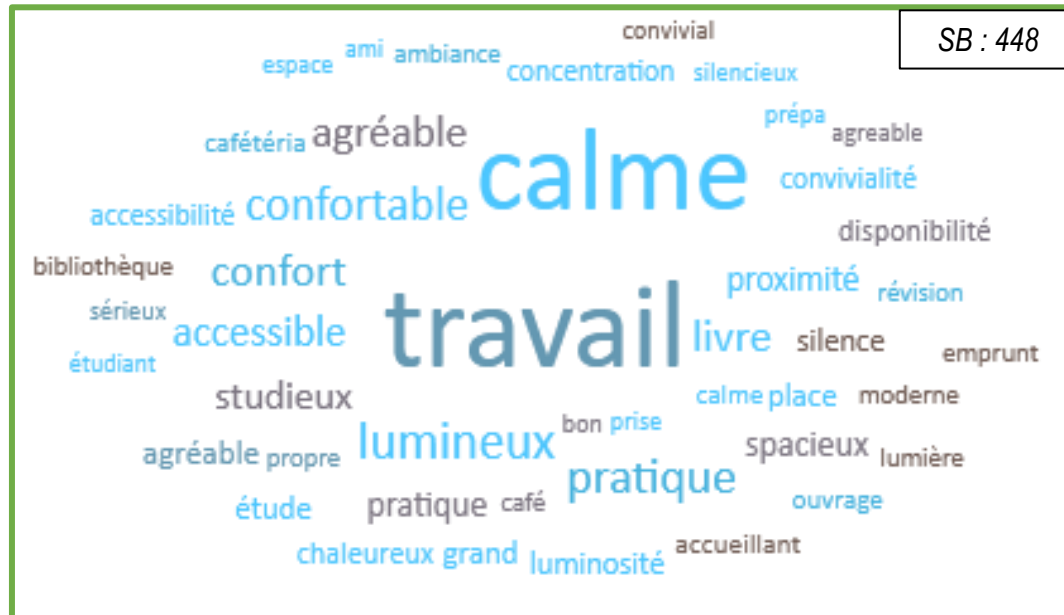
En 2019

✓ **Sainte-Barbe serait tout ce que Sainte-Geneviève n'est pas :** *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.*

✓ **Sainte-Barbe, une bibliothèque fonctionnelle, conviviale, chaleureuse**

✓ **Principaux atouts :**

- *L'ambiance de travail (possibilité de s'isoler)*
- *possibilité d'emprunter,*
- *présence d'espace de détente,*
- *possibilité de travailler à plusieurs (dans le café du Kiosque notamment).*



SB : 448



« elle est très agréable en termes de logistique, de places, de lumière, de propreté, de modernité. [...] c'est pareil, Cujas a une âme comme Sainte Geneviève que n'a pas vraiment la BSB mais pour autant, je n'y aime pas la même chose, je suis aussi attaché à ça, mais la BSB a aussi un côté très propre, très fonctionnel... » (Arthur)

« la BSB je la trouve plus accueillante, plus à échelle humaine, dans l'ambiance et le décor » (Julie)

« La BSB, c'est l'opposé. [...] Quand je vois comment elle se transforme ! ça n'a rien à voir [par rapport à la BSG et à la BnF Arsenal]. Je pense que la BSB, c'est un peu la bibliothèque idéale à Paris. C'est la place aussi qui joue, il y a énormément d'étudiants, c'est des facteurs, quand on y pense, vraiment contraignant. A la BSB c'est pas du tout des vieux bâtiments, ils sont beaux, il y a des activités, ils ont fait un chantier pour aménager récemment, je la trouve vraiment... quel mot je pourrais dire... polyvalente » (Julien)



En 2021

✓ Retrouver ses habitudes de travail en bibliothèques : retour dans des bibliothèques qu'ils fréquentaient avant la crise

✓ En dépit des contraintes d'accès, revenir en bibliothèque pour 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)

✓ Une partie des usagers semble se concentrer 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.

SAINTE-BARBE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Fréquentation de plusieurs bibliothèques	Base : 448	Base : 611		
Fréquente la BSB et la BSG et d'autres bib.	39%	35%	➔	-4
Ne fréquente que la BSB et d'autres bib.	38%	29%	⬇	-9
Que la BSB et la BSG	10%	20%	⬆	10
que la BSB	13%	16%	➔	3

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Fréquentation de plusieurs bibliothèques	Base : 436	Base : 516		
Fréquente la BSB et la BSG et d'autres bib.	30%	23%	⬇	-7
Ne fréquente que la BSG et d'autres bib.	49%	39%	⬇	-10
Que la BSB et la BSG	5%	14%	⬆	9
que la BSG	16%	24%	⬆	8



LA VENUE SUR PLACE

BIBLIOTHÈQUES
SAINTE-
GENEVIÈVE ET
SAINTE-BARBE

VOIX/*Publics*

16/09/2021

4



En 2019 : un fort renouvellement des usagers

- ✓ Dans les 2 sites, 4 usagers sur 10 s'inscrivent pour la 1^{ère} fois dans l'année
- ✓ Les anciens inscrits (3 ans ou plus) sont plus nombreux à Sainte-Geneviève (25%) qu'à Sainte-Barbe (19%)
- ✓ Les nouveaux inscrits sont significativement des étudiants en début de formation tandis que les anciens inscrits sont significativement plus avancés dans les études.
- ✓ Les usagers sélectionnent en début de formation les bibliothèques auxquelles ils ont ensuite tendance à rester fidèles.

En 2021 : un moindre renouvellement des usagers

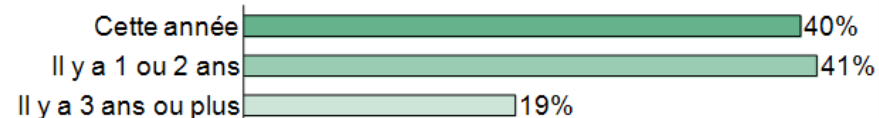
- ✓ Baisse de la part des nouveaux inscrits
- ✓ À Sainte-Barbe : 1% des répondants (7 indiv.) s'est inscrit pour la première fois pendant la fermeture de 2020 en utilisant l'inscription à distance. 7% ont utilisé ce service pour se réinscrire.
- ✓ À Sainte-Geneviève : aucun répondant ne s'est inscrit pour la première fois pendant la fermeture de 2020 en utilisant l'inscription à distance. 5% ont utilisé ce service pour se réinscrire.

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

En quelle année êtes-vous venu(e) pour la première fois dans cette bibliothèque ?

SB : 448

Taux de réponse : 99%



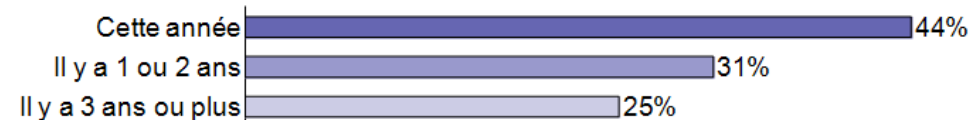
SAINTE-BARBE

	2019	2021	De 2019 à 2021
En quelle année êtes-vous venu(e) pour la première fois dans cette bibliothèque ?	Base : 448	Base : 611	
Cette année ou l'année dernière	62%	41%	↓ -21
Il y a 2 ans	19%	19%	→ 0
Il y a 3 ans	9%	18%	↑ 9
Il y a plus de 3 ans	10%	22%	↑ 12

SG : 436

En quelle année êtes-vous venu(e) pour la première fois dans cette bibliothèque ?

Taux de réponse : 100%



SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021	De 2019 à 2021
En quelle année êtes-vous venu(e) pour la première fois dans cette bibliothèque ?	Base : 436	Base : 516	
Cette année ou l'année dernière	65%	52%	↓ -13
Il y a 2 ans	10%	17%	↑ 7
Il y a 3 ans	6%	11%	↑ 5
Il y a plus de 3 ans	19%	20%	→ 1



En 2019 : des usagers assidus

- ✓ Dans les 2 sites, 6 usagers sur 10 viennent tous les jours ou plusieurs fois par semaine.
- ✓ Un temps sur place plus long à Sainte-Geneviève qu'à Sainte-Barbe (où 1 usager sur 5 reste moins d'1h, significativement pour emprunter/restituer des ouvrages)

En 2021 : une venue moins assidue mais plus de temps sur place

- ✓ Les usagers viennent moins souvent : baisse de la fréquentation quotidienne ou plusieurs fois par semaine.
- ✓ En lien avec les horaires réduits, 47% des usagers de Sainte-Barbe et 34% à déclarent Sainte-Geneviève venir moins souvent. Dans les 2 bibliothèques, ce sont significativement des usagers qui avaient pour habitude de rester travailler en soirée.
- ✓ En contrepartie, ils restent plus longtemps sur place. Les fréquentations longues (au moins 3h) augmentent de 17 points à Sainte-Barbe et de 10 points à Sainte-Geneviève
 - En lien avec des conditions d'accès sous contraintes (réservation, jauge réduite et modification des horaires)
 - L'interruption des cours dans les établissements de proximité (moins de brefs passages entre 2 cours)

SAINTE-BARBE

	2019	2021	De 2019 à 2021
A quelle fréquence venez-vous dans cette bibliothèque ?	Base : 448	Base : 611	
C'est la 1ère fois que je viens	3%	5%	➡ 2
Tous les jours	18%	7%	⬇ -11
Plusieurs fois par semaine	45%	38%	⬇ -7
Une fois par semaine environ	21%	21%	➡ 0
Moins d'une fois par semaine	8%	18%	⬆ 10
Pas régulièrement mais intensément	6%	11%	⬆ 5
Temps sur place aujourd'hui			
moins d'1h	20%	13%	⬇ -7
entre 1h et 2h	39%	28%	⬇ -11
entre 3 et 4h	25%	33%	⬆ 8
plus de 5h	17%	26%	⬆ 9

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021	De 2019 à 2021
A quelle fréquence venez-vous dans cette bibliothèque ?	Base : 436	Base : 516	
C'est la 1ère fois que je viens	9%	12%	➡ 3
Tous les jours	19%	13%	⬇ -6
Plusieurs fois par semaine	41%	32%	⬇ -9
Une fois par semaine environ	16%	20%	➡ 4
Moins d'une fois par semaine	10%	10%	➡ 0
Pas régulièrement mais intensément	5%	13%	⬆ 8
Temps sur place aujourd'hui			
moins d'1h	4%	3%	➡ -1
entre 1h et 2h	40%	31%	⬇ -9
entre 3 et 4h	30%	37%	⬆ 7
plus de 5h	26%	29%	➡ 3



En 2019 : un travail solitaire...

- ✓ Dans les 2 sites : une majorité d'utilisateurs venus seuls
 - À Sainte-Barbe, plus souvent venus entre amis (45% contre 30% à Sainte-Geneviève)
 - Un usage fréquent du café du Kiosque (63% y vont souvent ou à chaque fois)
- ✓ Pour autant, il s'agit plus souvent d'être ensemble que de réaliser un travail de groupe
- ✓ 8 usagers sur 10 viennent avec un ordinateur ou une tablette

...et plus encore en 2021

- ✓ Ils viennent plus souvent seuls
 - À Sainte-Barbe : de 56% venus seuls en 2019 à 71% en 2021.
 - La fermeture du café du Kiosque engendre le plus de frustrations (chez 54% des usagers).
 - À Sainte-Geneviève : de 70% venus seuls en 2019 à 75% en 2021
- ✓ Ils sont aussi plus souvent équipés d'ordinateurs ou tablettes (+9 points à Sainte-Barbe et +6 points à Sainte-Geneviève)
 - À Sainte-Geneviève : le retrait des ordinateurs publics pose peu problème

SAINTE-BARBE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Aujourd'hui vous êtes venu...	Base : 448	Base : 611		
Seul	55%	71%	↑	16
Avec des amis	45%	29%	↓	-16
Etes-vous venu(e) pour réaliser un travail de				
Oui	18%	3%	↓	-15
Non	82%	97%	↑	15
Êtes-vous venu(e) avec un ordinateur personnel ou une tablette ?				
Oui	78%	87%	↑	9
Non	22%	13%	↓	-9

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Aujourd'hui vous êtes venu...	Base : 436	Base : 516		
Seul	70%	75%	↑	5
Avec des amis	30%	25%	→	-5
Etes-vous venu(e) pour réaliser un travail de groupe ?				
Oui	4%	3%	→	-1
Non	96%	97%	→	1
Êtes-vous venu(e) avec un ordinateur personnel ou une tablette ?				
Oui	79%	85%	↑	6
Non	21%	15%	↓	-6



LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES DES RÉPONDANTS

5



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

4 formes de fréquentation de Sainte-Geneviève et d'usage 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).*
- **Les lecteurs du seul fonds en libre accès** (26% en 2019 et 26% en 2021)
- **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)
- *Des ressources électroniques mieux connues et plus utilisées qu'en 2019*

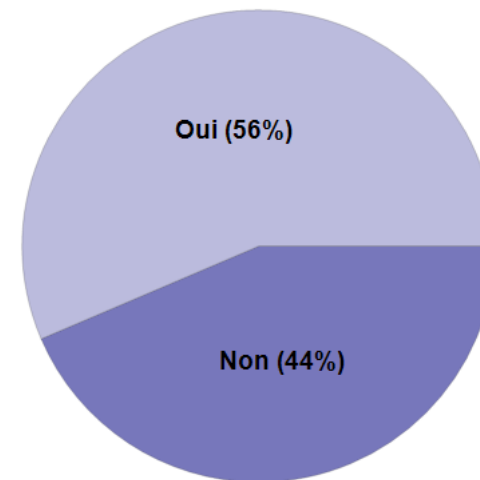
- **Sainte-Barbe : un lieu de ressources avant tout**

- **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).
- *Des ressources électroniques largement connues et peu utilisées en 2019 et en 2021*

Est-ce que vous consultez des ressources de la bibliothèque (ouvrages, ressources électroniques) que vous l'avez ou non fait aujourd'hui ? (variable recodée)

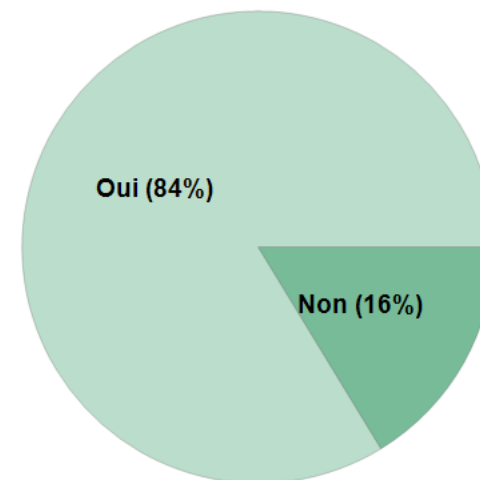
SG : 436

Taux de réponse : 100%



SB : 448

Taux de réponse : 100%





• Usage du catalogue et appréciation de Primo

En 2019

- ✓ 6 lecteurs sur 10 dans les 2 sites utilisent le catalogue pour trouver les ouvrages ; 4 sur 10 les cherchent au hasard des rayonnages.

En 2021

- ✓ Le renouvellement du catalogue peu remarqué
- ✓ Des possibilités de tri et de filtres des références moins satisfaisantes

• L'enrichissement des fonds en libre accès en particulier

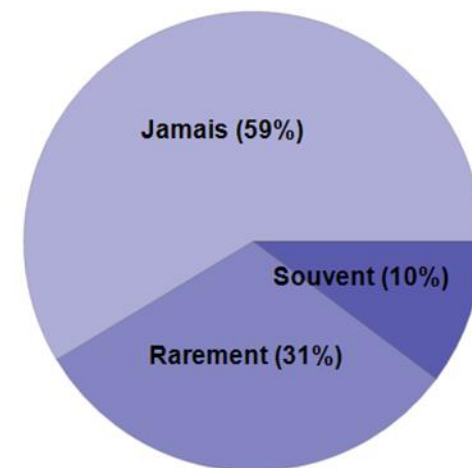
- ✓ Un fort attachement à la recherche d'ouvrages dans les rayonnages
- ✓ Dans les 2 sites, une attente forte concernant le libre accès :
 - plus amplement déployé à Sainte-Genève
 - ou consolidé à Sainte-Barbe
 - Proposer plusieurs exemplaires des ouvrages en libre accès

• L'aide des bibliothécaires

- ✓ En 2019, à Sainte-Barbe, **65% des usagers** avaient déjà demandé de l'aide aux bibliothécaires, contre **46% à Sainte-Genève**.
- ✓ En entretien :
 - la présence d'étudiants parmi le personnel de Sainte-Barbe faciliterait leur sollicitation
 - ne pas solliciter les bibliothécaires par peur de déranger

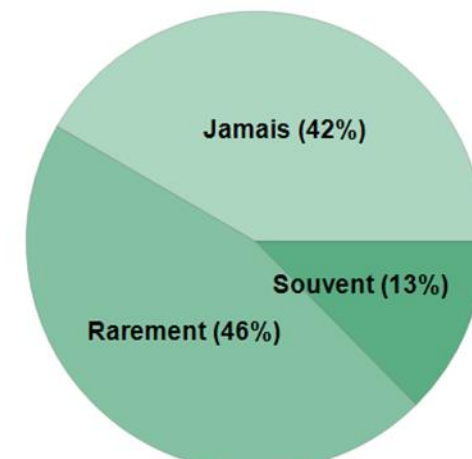
Arrive-t-il que des ouvrages que vous souhaitez consulter ne soient pas disponibles?

Taux de réponse : 100%



Lecteurs SG : 246

Taux de réponse : 99%



Lecteurs SB : 375



Au hasard des rayonnages :

- Embrasser un sujet : « les regarder tout de suite et éviter certaines impasses » (Jean) ;
- Faire un pas de côté : « ce qui me permet parfois de trouver des ouvrages sur lesquels je ne serais pas tombé en ligne » (Raphaël),
- Compléter les recherches en ligne « des fois quand on cherche un mot-clé ou un auteur, tout ne remonte pas » (Julie)
- Structurer sa pensée : « le fait qu'on nous vende qu'il y a des services à distance et des trucs numérisés et tout, c'est de la grosse daube [...] parce que c'est comme si la bibliothèque c'était pas d'abord un lieu où je sais pas... [...]j'ou tu structures ta pensée, où tu trouves des trucs sans les chercher et le fait d'être coupée de ça et de proposer des choses en ligne [...] je trouve qu'il y a une sorte d'absurdité autour de ça » (Ella)

Demander l'aide des bibliothécaires

- « presque personne ne va poser des questions » (Marianna)
- « il y a toujours une petite crainte à demander "oh tu vas demander, mais ça se fait pas" » (Rebecca)
- « on se sent moins con de demander à quelqu'un à côté qu'à un bibliothécaire » (Jason).



APPRÉCIATION DES SERVICES

6



« Les services élémentaires de travail »

En 2019 comme en 2021, les services les plus essentiels au travail en bibliothèque sont les plus connus et les plus utilisés

- 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

L'usage de ces services « élémentaires » augmente en 2021 : Affluences, que tous utilisent pour réserver leur place ; le prolongement des prêts, la consultation du profil lecteur.

Les équipements

Les ordinateurs publics : largement connus mais une utilisation ponctuelle et en baisse en 2021 à Sainte-Barbe.

À Sainte-Geneviève, un équipement qui manque peu dans la nouvelle salle Labrouste : 88% ne s'en servaient pas avant la fermeture.

En 2021, un wifi plus stable à Sainte-Geneviève qu'à Sainte-Barbe,

Les casiers de rechargement des téléphones : rapidement connus en 2019 mais peu utilisés et tout aussi peu utilisés en 2021 après la rénovation de la salle Labrouste.

L'aide aux usagers

Une offre de formation et de rv. personnalisés mieux connue à Sainte-Barbe et très rarement mobilisée dans les 2 sites

SAINTE-BARBE

	2019	2021	De 2019 à 2021
Part des publics connaissant les services	Base : 448	Base : 611	
l'application Affluence	79%	99%	↑ 20
la prolongation de prêt	80%	82%	→ 2
les ordinateurs publics	84%	81%	→ -3
le service de reprographie	79%	74%	↓ -5
le prêt d'ordinateur	47%	57%	↑ 10
les RV personnalisés	28%	28%	→ 0
Part des publics utilisant les services suivants			
App. Affluences	58%	99%	↑ 41
Prolongation prêt	43%	52%	↑ 9
Ordi. publics	35%	21%	↓ -14
Service reprogr.	31%	29%	→ -2
Prêt ordi.	3%	4%	→ 1
Rv. personnalisés	2%	3%	→ 1

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021	De 2019 à 2021
Part des publics connaissant les services suivants	Base : 436	Base : 516	
App. Affluences	62%	99%	↑ 37
Service repro.	62%	60%	→ -2
Commande ouvr.	54%	50%	→ -4
Recharg. tél.	42%	33%	↓ -9
Profil lecteur	22%	30%	↑ 8
Objets trouvés	53%	42%	↓ -11
Rv perso.	11%	19%	↑ 8
Repro. fonds patr.	10%	19%	↑ 9
Part des publics utilisant les services suivants			
App. Affluences	43%	98%	↑ 55
Service repro.	20%	21%	→ 1
Commande ouvr.	27%	23%	→ -4
Recharg. tél.	13%	14%	→ 1
Profil lecteur	7%	14%	↑ 7
Objets trouvés	10%	9%	→ -1
Rv perso.	1%	4%	→ 3
Repro. fonds patr.	1%	4%	→ 3



En 2019

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.

Des points de vigilance (+ de 10% d'insatisfaits) : l'attente à l'entrée, le système de pause, la propreté.

Des points critiques : la restauration sur place

À Sainte-Geneviève, les éléments les plus satisfaisants sont :

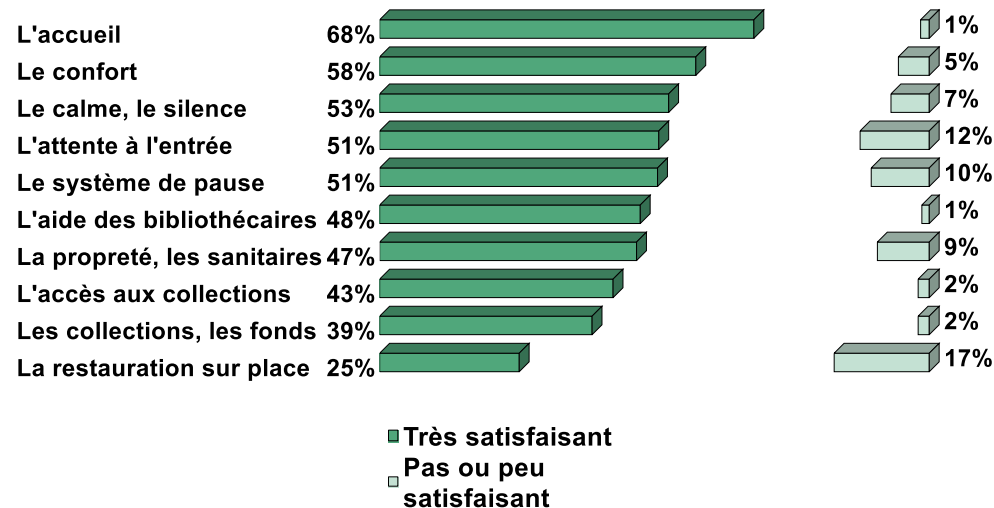
- l'accueil par les personnels
- l'entretien des lieux,
- le système de pause
- et le calme dans la bibliothèque.

Des points de vigilance (+ de 10% d'insatisfaits) : le calme, le système de pause, la propreté.

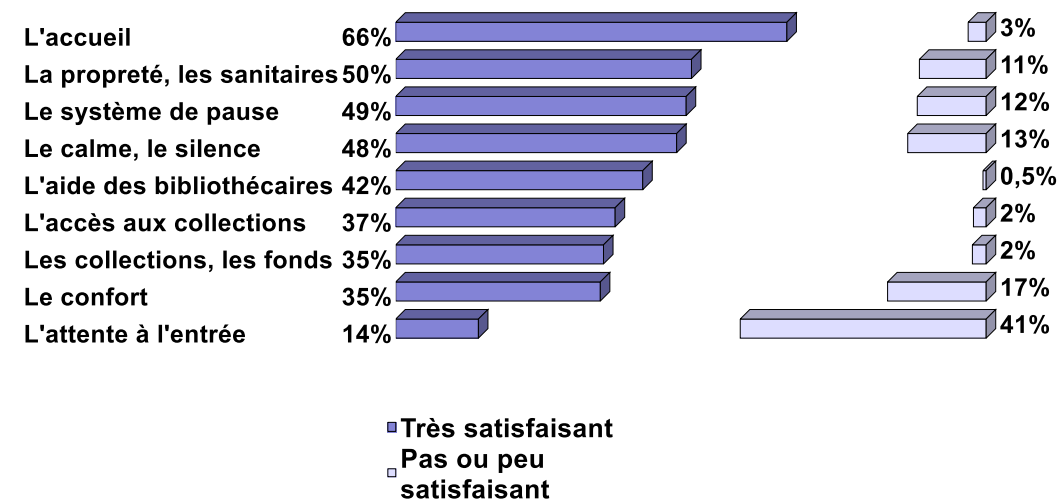
Des points critiques : le confort et surtout l'attente à l'entrée

Dans cette bibliothèque, comment jugez-vous...

Base : 448



Base : 436





En 2021

Des conditions de travail 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,

- Un plus grand confort et plus calme
- Une moindre affluence et attente à l'entrée,
- Des espaces plus propres

À Sainte-Geneviève, la rénovation de la salle Labrouste largement saluée

À Sainte-Barbe, un accueil moins satisfaisant que 2 ans auparavant : en lien avec la réservation des places?

Dans les entretiens, les attentes des usagers se cristallisent avant tout sur « les services élémentaires » :

- 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 imaginés : la création de différentes salles pour varier les ambiances de travail (plus ou moins silencieuses)

SAINTE-BARBE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Part des publics très satisfaits des aspects suivants	Base : 448	Base : 611		
Les collections, les fonds	39%	49%	↑	10
L'accès aux collections	43%	58%	↑	15
L'accueil	68%	53%	↓	-15
L'aide des bibliothécaires	48%	51%	→	3
L'attente à l'entrée	51%	55%	→	4
Le système de pause	51%	50%	→	-1
Le calme, le silence	53%	77%	↑	24
Le confort	58%	62%	→	4
La propreté, les sanitaires	47%	68%	↑	21

SAINTE GENEVIÈVE

	2019	2021		De 2019 à 2021
Part des publics très satisfaits des services suivants	Base : 436	Base : 516		
Les collections, les fonds	35%	41%	↑	6
L'accès aux collections	37%	40%	→	3
L'accueil	66%	65%	→	-1
L'aide des bibliothécaires	42%	38%	→	-4
L'attente à l'entrée	14%	54%	↑	40
Le système de pause	49%	61%	↑	12
Le calme, le silence	48%	59%	↑	11
Le confort	35%	48%	↑	13
La propreté, les sanitaires	50%	67%	↑	17



AU-DELÀ DES ESPACES DE TRAVAIL

7



En 2019

- ✓ **Une programmation culturelle** (événements, expositions, conférences) connue mais peu fréquentée
- ✓ **Une offre qui ne correspondrait pas à leurs usages principalement studieux** de ces lieux :
 - À la BSG : 88% des usagers viennent dans le cadre de leurs études, pour travailler
 - À la BSB : 96% des usagers viennent dans le cadre de leurs études, pour travailler
- **Une offre pour d'autres publics que les étudiants venant travailler**
- ✓ **Mais une offre qui entre dans les missions de ces établissements**
 - Et qui peut être l'occasion de « faire un pas de côté », de sociabiliser
- ✓ **Et qui aurait sa place à la BSB et la BSG aux conditions suivantes :**
 - S'ancre dans l'identité et la spécificité de ces lieux
 - Qu'elle se tienne dans des espaces séparés et sur d'autres horaires

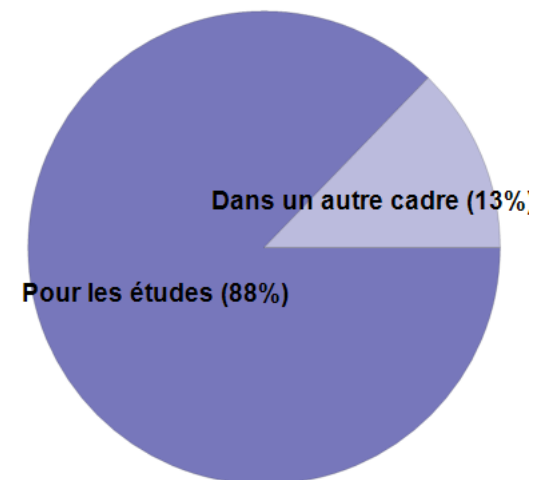
Aujourd'hui, vous êtes venu...

Taux de réponse : 99%



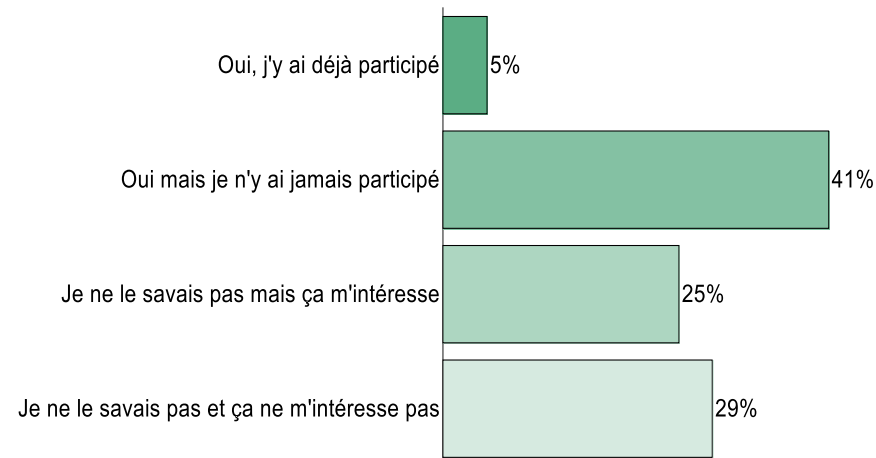
Aujourd'hui, vous êtes venu...

Taux de réponse : 100%



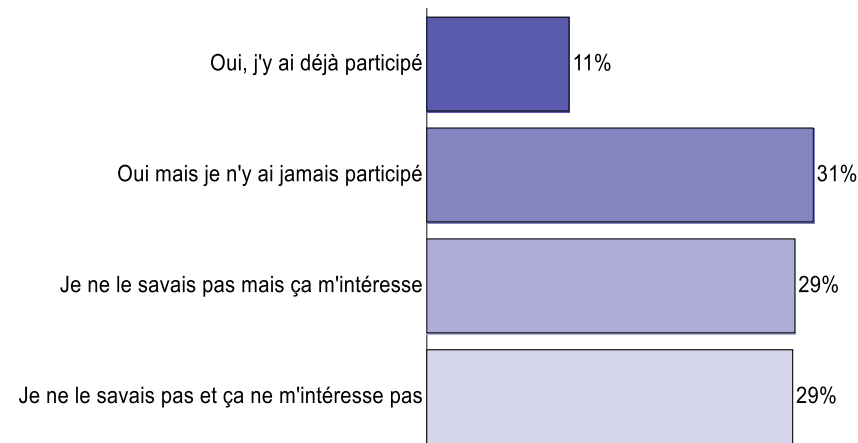
La bibliothèque organise des événements tels que des lectures, des conférences, des expositions... Le saviez-vous ?

Taux de réponse : 99%



La bibliothèque organise des événements tels que des lectures, des conférences, des expositions... Le saviez-vous ?

Taux de réponse : 100%





EN SYNTHÈSE

BIBLIOTHÈQUES
SAINTE-
GENEVIÈVE ET
SAINTE-BARBE

VOIX/*Publics*

16/09/2021



PROFIL

Ce que Sainte-Geneviève et Sainte-Barbe ont en commun : un public féminin ; relativement jeune ; Parisien ; majoritairement en études ; où 3 usagers sur 10 préparent un concours

Mais une **structuration différente des populations étudiantes** et notamment un recrutement plus large des étudiants à la BSG

En 2021 : moins de jeunes, plus souvent des Parisiens à la BSB et le maintien de la fréquentation des franciliens à la BSG

PRATIQUES STUDIEUSES

Une image et une ambiance de travail propres à chacune des 2 bibliothèques (caractérisée par la beauté du cadre à la BSG et par le caractère fonctionnel à la BSB) auxquelles les usagers sont attachés et qui font **leur complémentarité**

Le plus souvent, fréquentation d'un éventail restreint de bibliothèques avec une **bibliothèque privilégiée**.

En 2021 : retour dans des bibliothèques déjà fréquentées avant crise en se concentrant sur 1 ou 2 bibliothèques. Souhait de retrouver un cadre et un rythme de travail

LA VENUE SUR PLACE

Essentiellement pour travailler dans le cadre de leurs études.

En 2021 : une fréquentation moins régulière, un temps sur place plus long (notamment à la BSB), plus souvent seuls et plus souvent avec leur propre matériel

PRATIQUES DOCUMENTAIRES

En 2021 : des pratiques (habitudes) documentaires maintenues. A la BSG, une part conséquente n'utilise pas du tout les ressources contrairement à la BSB

Des ressources en ligne peu mobilisées même si l'utilisation de ces ressources progresse à la BSG

SERVICES ET SATISFACTION

Des usagers surtout **attentifs aux « services élémentaires de travail »** : les plus connus, les plus utilisés

Des espaces, communication et services en ligne peu connus

En lien avec les nouvelles conditions d'accès et la rénovation de la salle Labrouste, des **conditions de travail plus satisfaisantes**.

L'accueil est l'élément le plus satisfaisant dans ces 2 bibliothèques même si la satisfaction sur ce point baisse en 2021 à la BSB

Une programmation culturelle connue, peu fréquentée et qui s'adresserait à d'autres publics.