

Enquête auprès du lectorat de la Réserve

Enquête menée du lundi 13 novembre au
vendredi 24 novembre 2017

F. Clementi, M-H. de la Mure

05/12/2017

Synthèse des résultats de l'enquête auprès du public de la Réserve durant la période du 13/11/17 au 24/11/17.

1 Présentation des acteurs du projet

- a) Acteurs extérieurs à la Bibliothèque Sainte Geneviève
- b) Acteurs de l'institution

2 Les données de la Réserve face aux enquêtes au public des autres départements

- a) Les données 2016 de la Réserve
- b) Les enquêtes du Fond général et de la Bibliothèque nordique
- c) La nécessité d'analyser les besoins de son public pour la Réserve

3 Fonctionnement de l'enquête et mise en application

- a) Mise en place de l'enquête
- b) Application du questionnaire du 13 novembre au 24 novembre
- c) Les contraintes rencontrées

4 Résultats et conclusions

- a) Les données détaillées
- b) Analyses et bilans des résultats

1 Présentation des acteurs du projet

a) Acteurs extérieurs à la Bibliothèque Sainte Geneviève

F.Clementi : Etudiant en première année de la formation de gestionnaire de l'information au sein de l'école des bibliothécaires documentalistes (EBD), stagiaire auprès de la bibliothèque interuniversitaire Sainte Geneviève (BSG) pour la durée du mois de novembre. Chargé de l'application pratique de l'enquête et de la compilation des résultats.

EBD : organisme d'enseignement privé créé en 1935, qui forme ses étudiants aux métiers de gestion et traitement de l'information.

b) Acteurs de l'institution

F.Nawrocki : Conservateur, chef du département de la Politique documentaire, tuteur dans le cadre du stage EBD.

M-H. de la Mure : Conservatrice au sein du département de la réserve. Elaboratrice du questionnaire avec la consultation d'intervenants d'autres départements.

Département de la réserve : Division au sein de la bibliothèque en charge de la conservation, de l'enrichissement, de la mise en valeur et de la communication des fonds anciens. Parmi ses missions de services au public on retrouve l'accueil du public, l'aide à la recherche et/ou l'utilisation du catalogue, des renseignements scientifiques sur les collections de la réserve mais aussi sur les objets patrimoniaux, la fourniture de reproduction de documents. Comme pour chaque département l'analyse des besoins du public fait partie des missions de la Réserve.

2 Les données de la Réserve face aux enquêtes au public des autres départements

a) Les données de la Réserve

Les données suivantes ont été extraites du rapport d'activité de 2016 :

-En 2016 la Réserve a été ouverte au public 1900 heures.

-Elle a traité 3930 demandes de documents.

-Elle a communiqué 3536 documents depuis les magasins.

-Elle dénombre 687 lecteurs actifs : 104 enseignants chercheurs (15,1%), 41 chercheurs (6%), 30 enseignants (4,4%), 130 doctorants (18,9%), 65 étudiants en M2 (9,5%), 99 étudiants en M1 (14,4%), 100 étudiants en License (14,6%), 7 étudiants en classe préparatoire (1%), 16 écoles d'enseignements supérieurs (2,4%).

b) Les enquêtes du Fond général et de la Bibliothèque nordique

A travers les données du rapport d'activité de 2016 on peut constater un déséquilibre de volume d'informations entre la Réserve et le Fond général ainsi que la nordique. Ce déséquilibre s'explique en partie par la fréquence des enquêtes au public dont à bénéficié le Fond général. On en compte une par an sur les années 2014, 2015 et 2016 qui portent respectivement sur le public « recherche », le grand public et les étudiants des classes préparatoires pour les grandes écoles.

Quelques données de l'enquête au public de 2016 sur les étudiants en classe préparatoire pour les grandes écoles :

L'enquête de 2016 a été réalisée par 4 stagiaires de l'EBD sur un panel de 401 lecteurs avec pour conclusions principales :

- Le public s'avère être en très grande majorité en 1ère et en 2ème année (91%) et issu à 49% de filières scientifiques, contre 22% en filières littéraires, et 29% en filières économique et commerciale.

- Les étudiants de classes préparatoires constituent un public d'habitues : presque 80% d'entre eux viennent plusieurs fois par semaine ou tous les jours.

-Concernant la fréquentation des bibliothèques, le chiffre notable est que 35% d'entre eux ne fréquentent que la bibliothèque Sainte-Geneviève. Parmi les autres bibliothèques fréquentées arrivent en tête la Bibliothèque publique d'information (26%), la bibliothèque Sainte-Barbe (25%) et la Bibliothèque nationale de France (19%)

- Leur intérêt pour la documentation électronique est également très négligeable : il arrive à seulement 2% d'entre eux de s'en servir. Ils estiment ne pas en avoir besoin (74%) ou n'en ont pas connaissance (29%)

En conclusion, ce public se dit principalement gêné par la file d'attente, l'insuffisance de prises électriques, les difficultés d'accès au wifi et le manque de calme (trop de bruit, trop de monde). Studieux, il est principalement intéressé par le cadre, l'ambiance du lieu, les horaires, la proximité de la bibliothèque avec son lieu d'étude ou son logement.

Du 23 février au 08 mars 2017, la nordique a également bénéficié d'une enquête au public. Réalisé par un stagiaire de l'ENSSIB et remaniée par une stagiaire de l'INALCO. 24 questions ont été posées à un panel de 53 lecteurs, sur les thèmes de recherche (Histoire (62 %), Littérature (58%), Linguistique (36%), Histoire de l'Art (32%), Philo/ Histoire des idées (24%),

Relations internationales (22%), Géo (18%), Architecture/ urbanisme (10%), Economie (6%) Autre (14%) : Sociologie, anthropologie, littérature de voyage, mythologie, art contemporain, archéologie, culture)), sur les bibliothèques fréquentées, sur les services dont les usagers auraient besoin, etc.

c) La nécessité d'analyser les besoins de son public pour la Réserve

Les enquêtes du Fond général et de la nordique ont permis d'affiner les profils des lecteurs ainsi que de cerner leurs attentes. Cela apporte des compléments non négligeables aux données compilées dans les rapports d'activités et pour les missions d'analyse des besoins qui conduisent elles-mêmes vers des projets pour le public.

Le cas de la Réserve se pose donc avec une carence d'enquêtes qui amène à un manque de données sensibles sur les attentes de son public.

Cette enquête a pour vocation de contribuer à réduire cette carence tout en servant d'étalon test pour une procédure que le département n'a pas connue depuis plusieurs années.

3 Fonctionnement de l'enquête et mise en application

a) Mise en place de l'enquête

Cette enquête au public s'articule autour d'un sondage s'appuyant sur un questionnaire. Le sondage est opéré par le stagiaire F.Clementi qui accompagne le lecteur au cours du questionnaire et recueille des ressentis et autres informations qui ne pourraient pas transparaître au travers du questionnaire.

Le questionnaire est constitué de 20 questions générales (dont une réservée aux enseignants chercheurs) dont certaines se subdivisent en questions supplémentaires. Le tout s'articule sur trois grands axes dont un qui se subdivise en 3 sous-parties (l'axe intermédiaire qui est le plus conséquent). Enfin le questionnaire se termine sur une zone d'appréciation générale laissée à la libre expression du lecteur.

Le questionnaire en détail :

Quel lecteur êtes-vous ?

-Votre profil

-Vous vivez habituellement en

-Thème de recherche

-Quelles bibliothèques fréquentez-vous habituellement ?

-Intégrez-vous l'offre numérique dans votre démarche de recherche ?

La Réserve et vous

1) La Réserve dans votre carte documentaire personnelle

-Fréquence

-Avez-vous préparé/annoncé votre venue ?

-L'horaire d'ouverture correspond-t-il à vos besoins ?

-Vous est-il arrivé d'inciter des camarades/collègues à fréquenter la Réserve et/ou à questionner ses ressources ?

-Fréquentez-vous les autres salles de lecture de la BSG ?

2) L'offre documentaire de la Réserve

-Saviez-vous en arrivant quel(s) document(s) vous souhaitiez consulter ?

-Si oui par quel canal avez-vous localisé ici les document(s) dont vous aviez besoin ?

-Avez-vous, une fois sur place, trouvé matière à élargir votre recherche ?

-Connaissez-vous notre bibliothèque numérique ?

-Si oui vous est-il arrivé d'y recourir ?

3) L'accueil à la Réserve ?

-Avez-vous bénéficié de la médiation du personnel ?

-Considérez-vous les conditions de travail comme agréable (cadre, calme...) ?

Vos attentes

-Souhaiteriez-vous pouvoir travailler en (petits) groupes ?

-Seriez-vous intéressé, sans préjuger de votre domaine de recherche, à être informé des accroissements de nos collections patrimoniales ?

-(Pour les enseignants-chercheurs) Envisageriez-vous une collaboration renforcée avec la Réserve autour de ses fonds ?

Appréciations générales

Le questionnaire a été élaboré par M-H. de la Mure selon les besoins d'informations du personnel de la Réserve sur les attentes de son public avec la consultation du stagiaire F.Clementi. Le questionnaire final fût présenté et validé en réunion avec M-H. de la Mure, F.Clementi et F.Nawrocki, le 13 novembre 2017.

La phase de sondage étant prévue pour s'étaler sur deux semaines, du 13 novembre au 24 novembre 2017 avec un horizon envisagé de 30 lecteurs sondés.

b) Application du questionnaire du 13 novembre au 24 novembre

Lundi 13/11/17 :

-Premiers sondages opérés (4 sondés). Les sondages prirent place à partir de 15h00.
Moyenne de la durée des sondages : 8,7 minutes.

Mardi 14/11/17 :

-Poursuite des sondages (1 sondé). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve.
Moyenne de la durée des sondages : 5 minutes.

Jeudi 16/11/17 :

-Poursuite des sondages (4 sondés). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve.
Moyenne de la durée des sondages : 8,5 minutes.

Vendredi 17/11/17 :

-Poursuite des sondages (3 sondés). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve.
Moyenne de la durée des sondages : 7,6 minutes.

Lundi 20/11/17 :

-Poursuite des sondages (5 sondés). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve.
Moyenne de la durée des sondages : 6,4 minutes.

Mardi 21/11/17 :

-Poursuite des sondages (1 sondé). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve.
Moyenne de la durée des sondages : 6 minutes.

Mercredi 22/11/17 :

-Poursuite des sondages (3 sondés). Les sondages se sont déroulés selon les disponibilités de la mission au service périodique. Moyenne de la durée des sondages : 5,6 minutes.

Jeudi 23/11/2017 :

-Poursuite des sondages (3 sondés). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve.
Moyenne de la durée des sondages : 5,6 minutes.

Vendredi 24/11/2017 :

-Dernier jour des sondages (7 sondés). Les sondages se sont déroulés aux horaires de la réserve. Moyenne de la durée des sondages : 7 minutes.

Total des sondés : 31

Moyenne générale de la durée des sondages: 6,7 minutes.

Processus du sondage :

Le président de salle de la Réserve prenait note de chaque nouveau lecteur arrivant en salle de lecture auquel il présentait un *flyer* détaillant l'enquête. Il demandait ensuite au lecteur s'il serait intéressé de participer à l'enquête et en cas de réponse positive, il contactait F.Clementi pour qu'il opère le questionnaire. Le questionnaire était animé par le stagiaire qui présentait les questions et entretenait un échange autour de la Réserve afin de récolter des perceptions que le questionnaire ne pourrait pas nécessairement capter.

c) Les contraintes rencontrées

Le sondage s'inclut dans le temps que le lecteur avait prévu pour travailler sur la consultation de ses documents, il doit donc se faire de manière concise pour ne pas bouleverser l'emploi du temps du lecteur tout en étant suffisamment riche et ouvert pour ne pas nécessairement se contenter des réponses basiques aux questions mais aussi capter le ressenti de l'utilisateur vis-à-vis de la Réserve. De plus il doit se faire dans les conditions de travail de la Réserve à savoir un calme et un silence maintenu pour le confort de tous les lecteurs. Tous les sondés n'ont pas la même disposition de participation par rapport à l'enquête (tous ont acceptés d'y participer), certains acceptent d'y consacrer plus de temps que d'autres ou tout simplement ont plus de choses à dire. Enfin, dans le cas de lecteurs venant pour la première ou seconde fois à la Réserve, le sondage se faisait parfois trop rapidement par rapport au temps qu'ils avaient pu passer dans la salle de lecture pour avoir un ressenti pertinent. Ces différentes contraintes expliquent les variations parfois sensibles dans le temps de sondage d'un usager à un autre mais aussi dans la quantité de données recueillies.

4 Résultats et conclusions

a) Les données détaillées

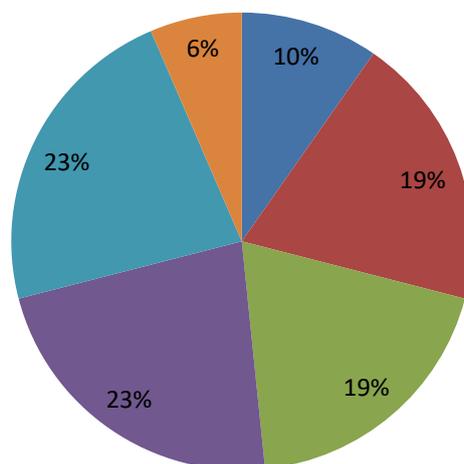
Quel lecteur êtes-vous ?

Votre profil

1er cycle	3
Master	6
Doctorat	6
Enseignants-chercheurs	7
Recherche personnelle	7
Autres	2
Total	31

Profil des lecteurs

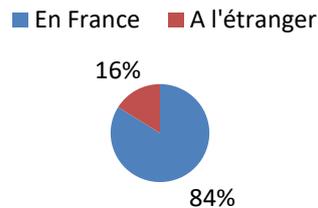
■ 1er cycle ■ Master ■ Doctorat
■ Enseignants chercheurs ■ Recherche personnelle ■ Autres



Vous vivez habituellement

En France	A l'étranger
26	5

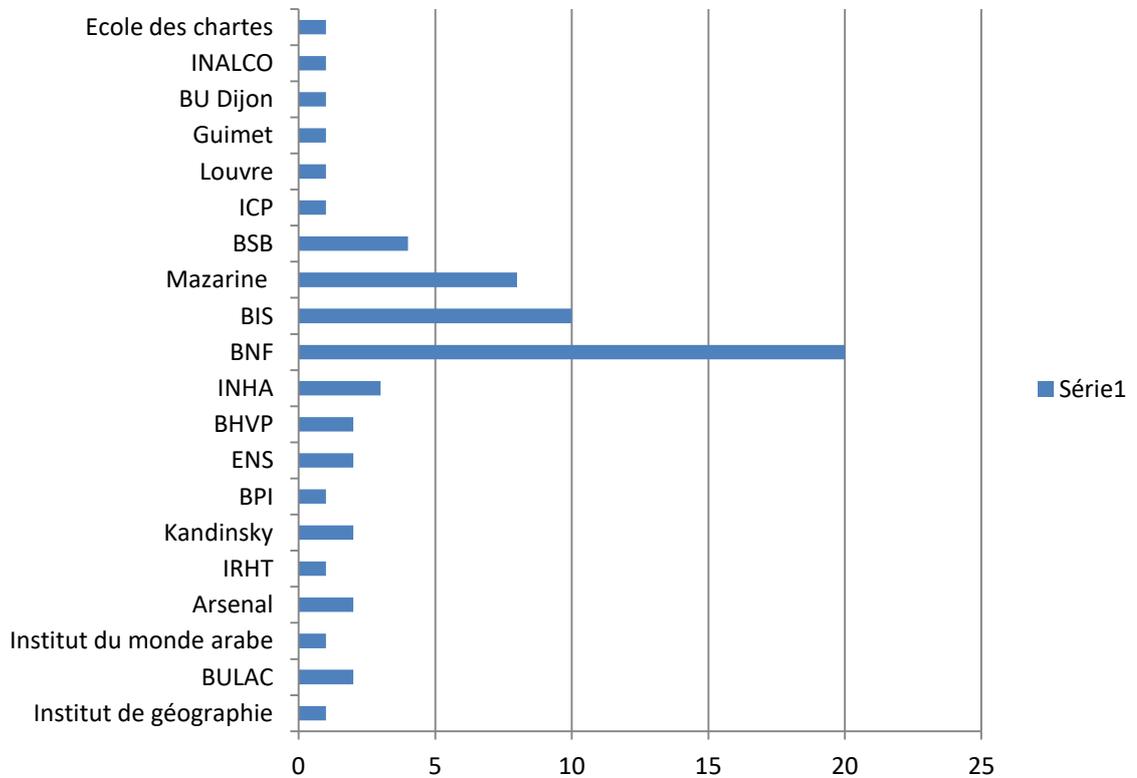
Localisation



Thèmes de recherche :

- Alimentation dans le monde arabo-musulman et en méditerranée
- Symboles chrétiens
- Rituels des diocèses français
- Marcel Duchamp
- Historiographie de l'écriture
- L'œuvre « Thérèse philosophe »
- Edition Molière
- Expertise en peinture et sculpture 19^{ème} et 20^{ème}
- Histoire de l'art
- Arts et médias
- Origine des plantes
- Déposition du Pape au 15^{ème}
- Chants liturgiques médiévaux
- Relations internationales aux 16^{ème} et 17^{ème}
- Mathématiques du 17^{ème} et fortifications
- Littérature à la Renaissance
- Histoire
- Bibliographie génoévaine
- Livres humanistes de Louis XII à François Ier
- Littérature médiévale
- La préciosité
- Cas judiciaire au 18^{ème}
- L'Ovide moralisé
- Pierre Pommet (droguiste 1658-1699)
- Les rapports entre alchimie et littérature à la Renaissance.
- Généalogie
- L'abbaye de Sainte Geneviève au 17^{ème}

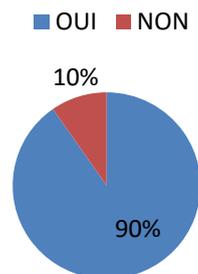
Quelle(s) bibliothèque(s) fréquentez-vous habituellement ?



Intégrez-vous l'offre numérique dans votre démarche de recherche ?

OUI	NON
28	3

Offre numérique intégrée aux recherches

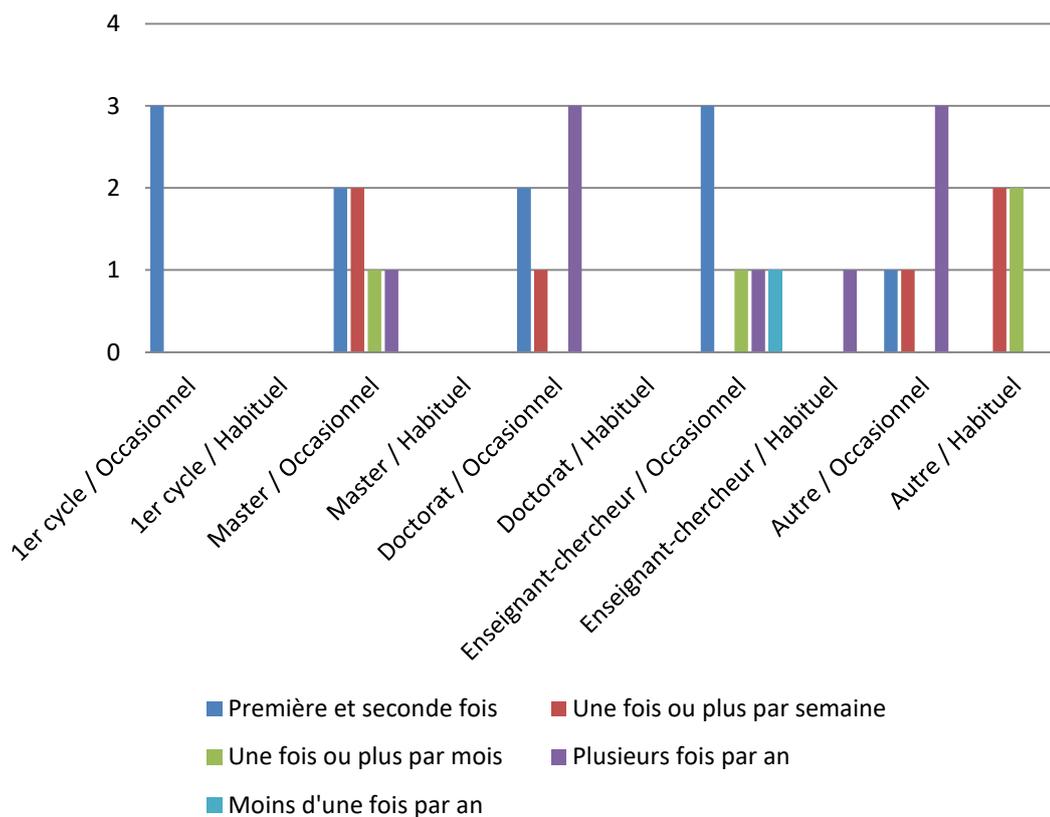


La Réserve et vous

1) La Réserve dans votre carte documentaire personnelle

Fréquence

Fréquentation de la Réserve selon le profil des usagers

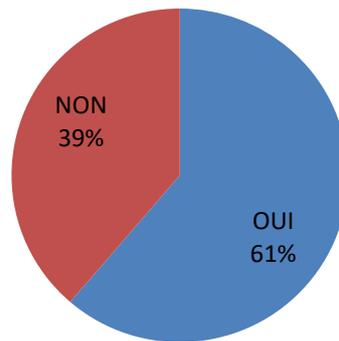


-La catégorie « autres » intègre aussi les « recherches personnelles ».

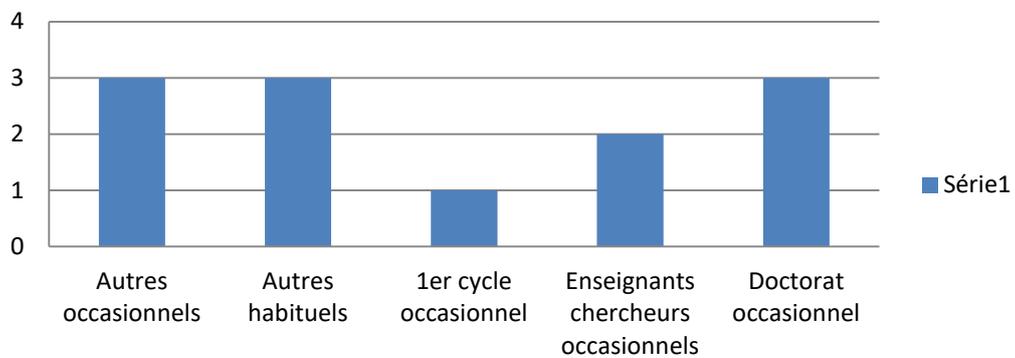
Avez-vous préparé/annoncé votre venue ?

OUI	NON
19	12

Préparation de la venue



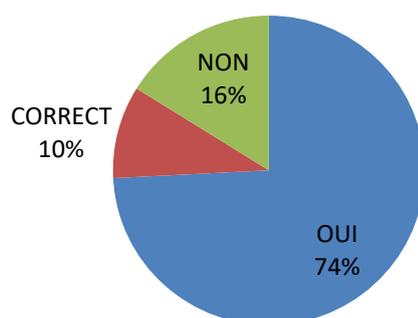
Détail des profils ne préparant pas leur venue



L'horaire d'ouverture correspond-il à vos besoins ?

OUI	CORRECT	NON
23	3	5

Satisfaction vis à vis de l'horaire



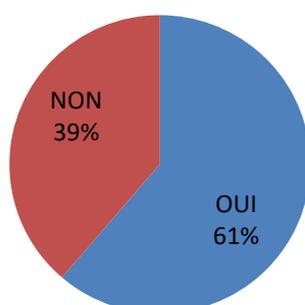
-Parmi les réponses « correct », 1 apprécierait une fermeture plus tardive (le profil figure parmi les « autres »).

-Parmi les réponses « non », un 1^{er} cycle trouve que la fermeture se produit trop tôt, 2 masters également, 1 doctorat trouve l'ouverture trop tardive.

Vous est-il arrivé d'inciter des camarades/collègues à fréquenter la Réserve et/ou à questionner ses ressources ?

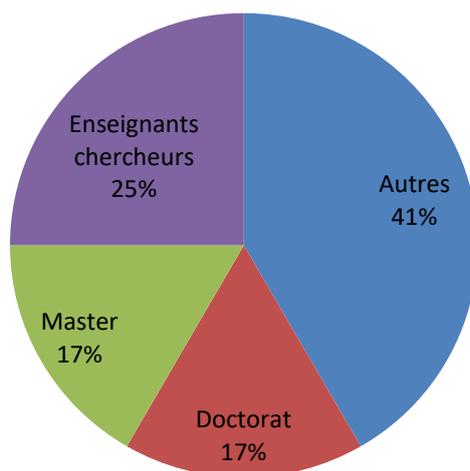
OUI	NON
19	12

Inciter des connaissances à fréquenter la Réserve



Autres	Doctorat	Master	Enseignants chercheurs
5	2	2	3

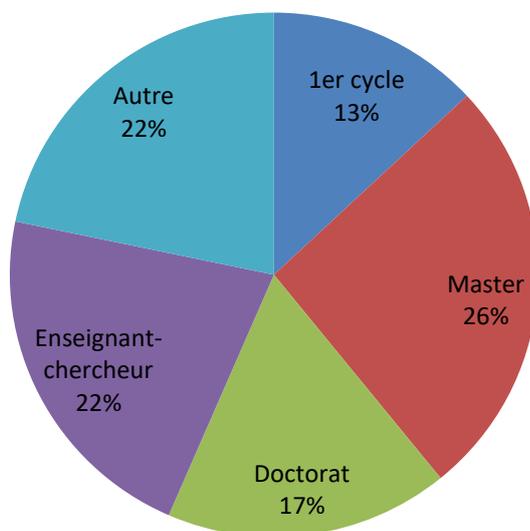
Répartition des lecteurs ayant répondu non par profil



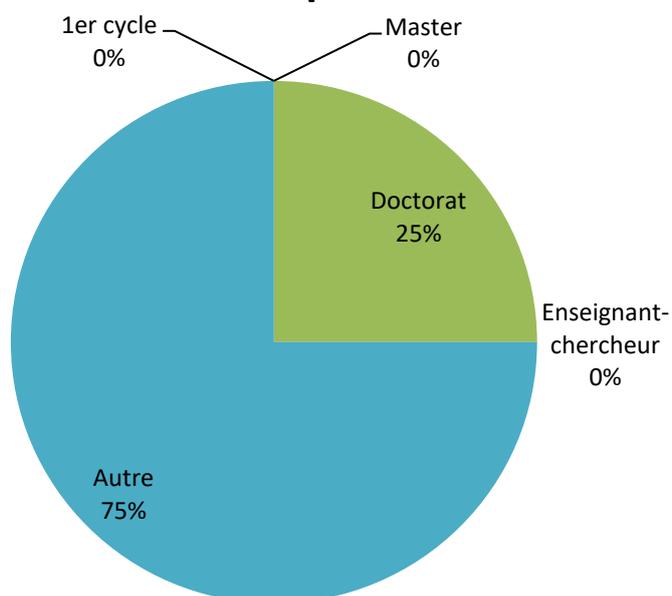
Fréquentez-vous les autres salles de lecture de la BSG ?

	Labrouste et référence	Nordique
1er cycle	3	
Master	6	
Doctorat	4	1
Enseignant-chercheur	5	
Autre	5	3

Labrouste et référence



Nordique

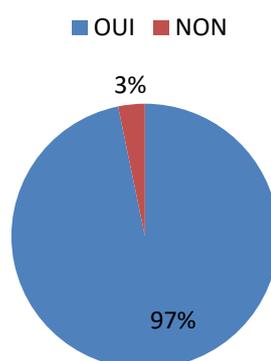


2) L'offre documentaire de la Réserve

Saviez-vous en arrivant quel(s) document(s) vous souhaitiez consulter ?

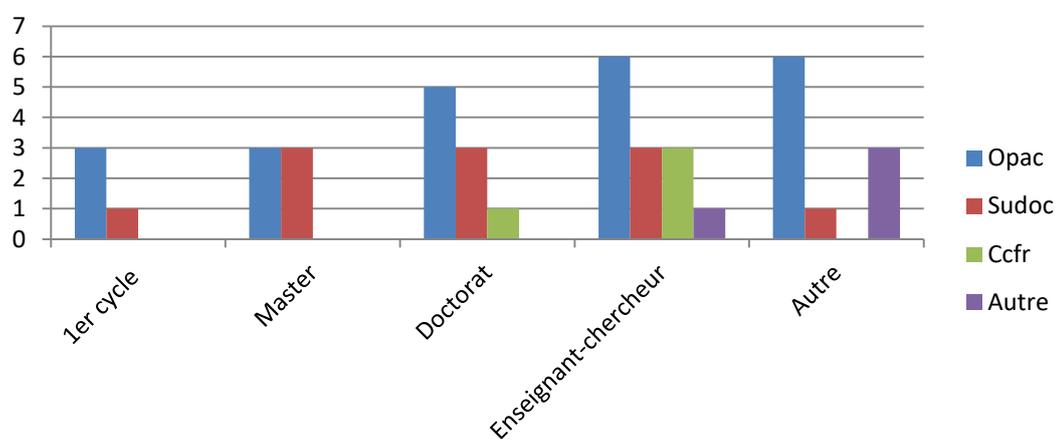
OUI	NON
30	1

Saviez vous quel(s) document(s) vous souhaitiez consulter ?



Si oui par quel canal avez-vous localisé ici le(s) document(s) dont vous aviez besoin ?

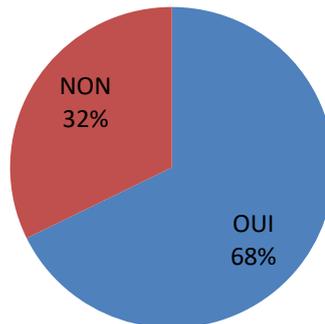
	Opac	Sudoc	Ccfr	Autre
1er cycle	3	1		
Master	3	3		
Doctorat	5	3	1	
Enseignant-chercheur	6	3	3	1
Autre	6	1		3



Avez-vous, une fois sur place, trouvé matière à élargir votre recherche ?

OUI	NON
21	10

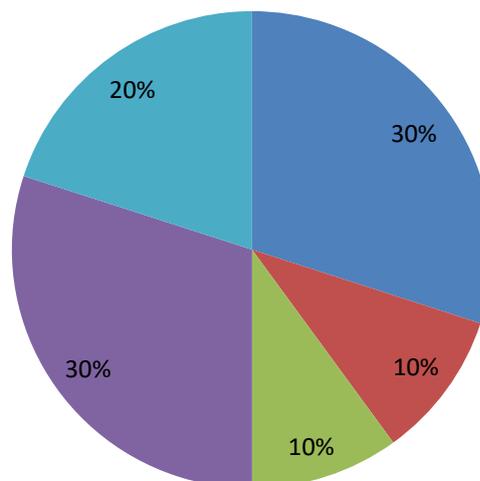
Avez vous trouvé de quoi élargir votre recherche ?



Autres	1er cycle	Master	Enseignants-chercheurs	Doctorat
3	1	1	3	2

Répartition des profils qui ont répondu non

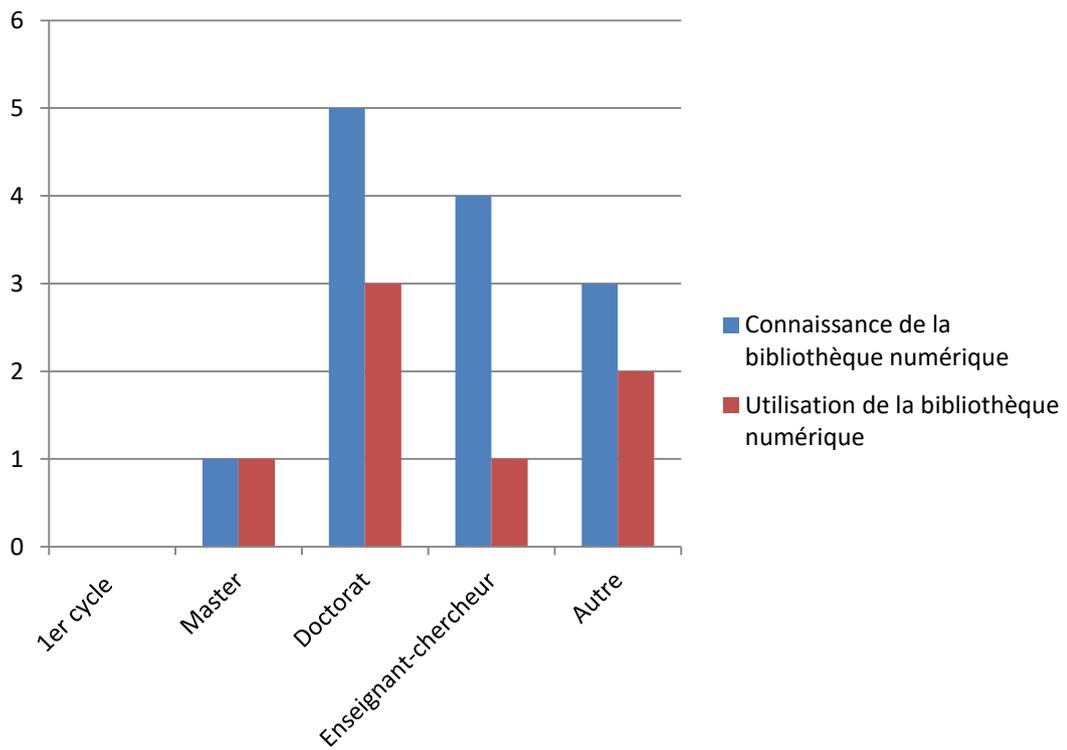
■ Autres ■ 1er cycle ■ Master ■ Enseignants-chercheurs ■ Doctorat



Connaissez-vous notre bibliothèque numérique ?

Vous est-il arrivé d'y recourir ?

	Connaissance de la bibliothèque numérique	Utilisation de la bibliothèque numérique
1er cycle	0	0
Master	1	1
Doctorat	5	3
Enseignant-chercheur	4	1
Autre	3	2



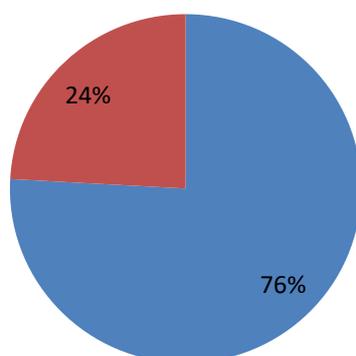
3) L'accueil de la Réserve

Avez-vous bénéficié de la médiation du personnel ?

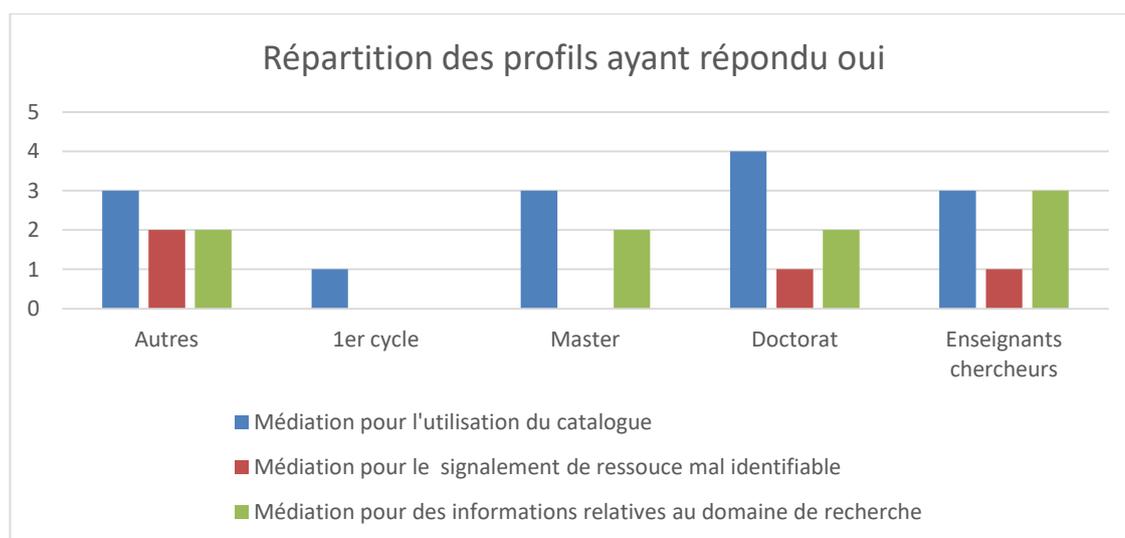
OUI	NON
22	7

Répartition du OUI et NON selon les profils lecteurs

■ OUI ■ NON



	Autres	1 ^{er} cycle	Master	Doctorat	Enseignants-chercheurs
Médiation pour l'utilisation du catalogue	3	1	3	4	3
Médiation pour le signalement de ressources mal identifiables	2	0	0	1	1
Médiation pour des informations relatives au domaine de recherche	2	0	2	2	3



Considérez-vous les conditions de travail comme agréable (cadre, calme...)?

-Les 31 sondés sont unanimes sur le oui, les conditions de travail sont agréables mais 2 réponses sont nuancées par l'accessibilité au wifi et par les inconvénients de résonance de la salle (effet de cathédrale pour reprendre les termes de la personne sondée).

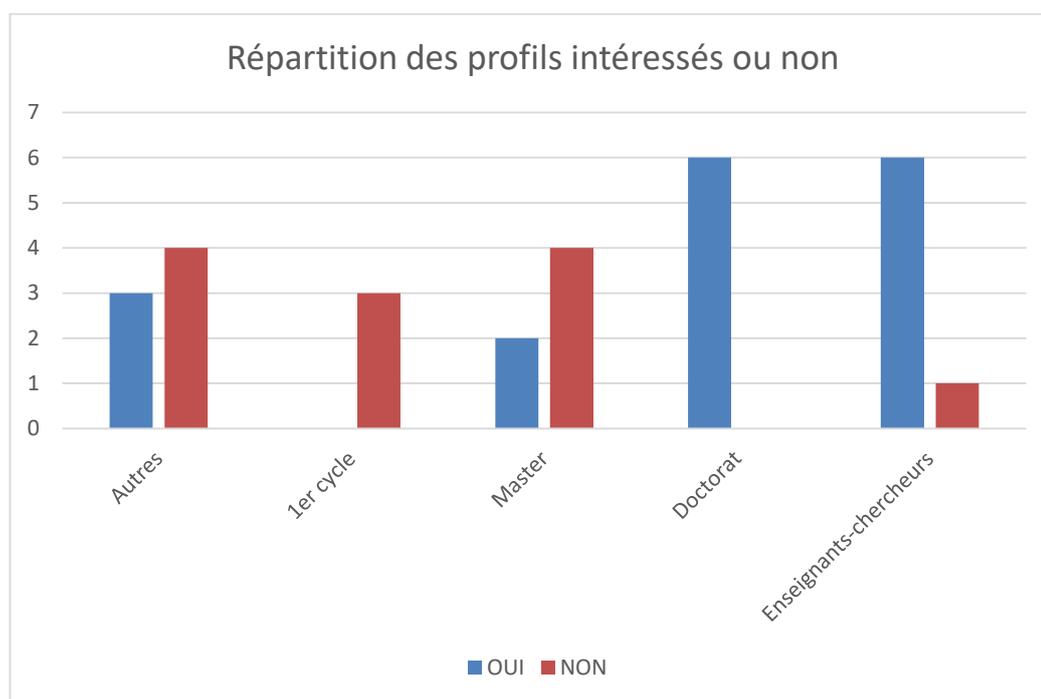
Vos attentes

Souhaiteriez-vous pouvoir travailler en (petit) groupe ?

-Seul un sondé se révèle positif concernant la création d'un éventuel espace de travail dans la Réserve. Il fait partie de la catégorie « autre » et est docteur en histoire et civilisations comparées, ses recherches sont à but professionnel, publication dans une revue.

Seriez-vous intéressé, sans préjuger de votre domaine de recherche, à être informé des accroissements de nos collections patrimoniales ?

	Autres	1er cycle	Master	Doctorat	Enseignants-chercheurs
OUI	3	0	2	6	6
NON	4	3	4	0	1

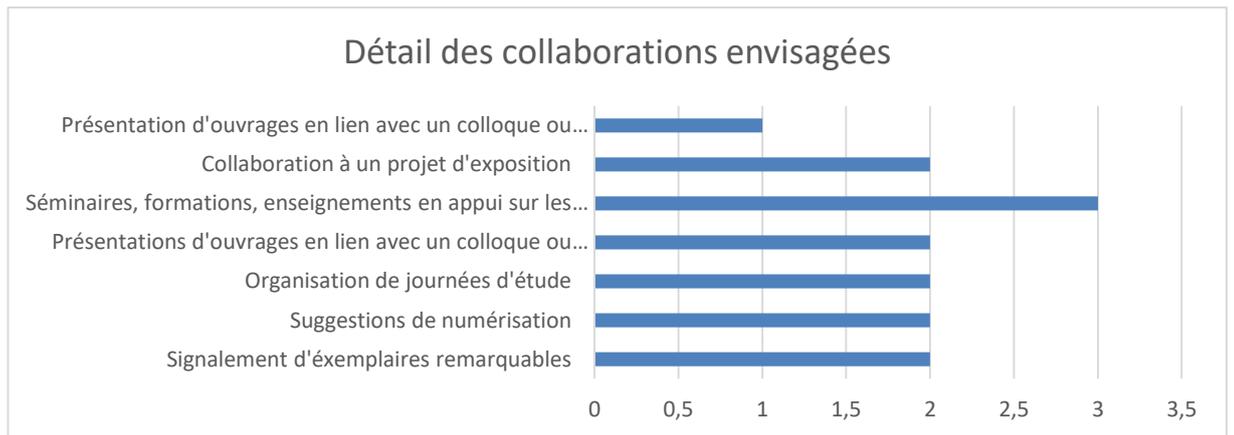


-Parmi les réponses il est intéressant de noter que 4 lecteurs apprécieraient d'être tenus au courant si les accroissements sont en rapports avec leurs thèmes de recherche.

(Pour les enseignants-chercheurs) Envisageriez-vous une collaboration renforcée avec la Réserve autour de ses fonds ?

OUI	NON
4	3

Signalement d'exemplaires remarquables	2
Suggestions de numérisation	2
Organisation de journées d'étude	2
Présentations d'ouvrages en lien avec un colloque ou une journée d'étude	2
Séminaires, formations, enseignements en appui sur les collections	3
Collaboration à un projet d'exposition	2
Présentation d'ouvrages en lien avec un colloque ou une journée d'étude	1



-Un des enseignants intéressés imaginerait une collaboration précise sur le thème de la valorisation des sources musicales médiévales de Sainte Geneviève et de l'office de Sainte Geneviève.

Appréciations générales

Enseignants-chercheurs :

-File d'attente en extérieur trop longue

-« Je suis enchanté de la ponctualité de travailler à la Réserve, Ce qui a été fondamental pendant ma recherche en doctorat. Le fond et les compétences des personnes (conservateurs mais aussi les autres personnels) ont été essentiels à cette recherche. La BSG possède presque systématiquement tous les ouvrages sur lesquels je suis amené à travailler, surtout lorsqu'ils existent en très peu d'exemplaires. Trop de bruit dans les espaces communs de circulation.

-Très bonnes conditions de consultation et de travail.

-De belles collections, un très bon système d'inscription (clair).

-Bibliothèque appréciée, service agréable, collections accessibles, effort sur la numérisation et le wifi. Conservateurs et bibliothécaires qui ne sont pas « harpies » avec les usagers.

Doctorat :

-Aide du personnel très appréciée, horaire à améliorer.

-Horaires et jours d'ouverture appréciés, conditions de travail agréables.

-La rapidité de communication des documents est appréciée, filtrage de la file d'attente extérieure confus.

-Salle de lecture calme, la communication des documents est rapide.

Master :

-Accessibilité des documents appréciée, la communication des documents est rapide. L'impossibilité de réservation de document à distance est gênante, l'amplitude horaire est bonne.

-La file d'attente en extérieure est un problème.

-«Service et personnel agréable, bel espace de travail. »

1^{er} cycle :

-L'absence de prêt, la file d'attente en extérieure sont des inconvénients. Cependant la communication rapide des documents est appréciée.

-Autorisation de faire des photos à usage privé des documents est un plus, le calme de la Réserve du à la plus faible fréquentation est appréciée.

Autres :

-La file d'attente mixte à l'entrée est un problème.

-Conditions agréables de travail.

--Conditions de travail agréables, rapidité de communication des documents, l'accès libre aux usuels est apprécié.

-Service rapide.

-Se sent très bien dans la salle de lecture de la Réserve.

-Apprécie les conditions de travail de la Réserve. « Une des meilleures bibliothèques de France ».

-Temps d'attente un peu long en extérieur mais la Réserve est apprécié pour la richesse de ses collections et son service.

b) Analyses et bilan des résultats

La Réserve confirme les données du rapport d'activité 2016 avec une fréquentation des enseignants-chercheurs et des étudiants en cursus d'étude avancé supérieure à 50% des 31 sondés. Cependant le public autre représente une part non négligeable de la fréquentation de ces 2 semaines.

On constate une légère dominance de l'histoire de l'art parmi les thèmes de recherche. Cela se confirme à travers les bibliothèques fréquentées par le public sondé, si la BNF et la BIS arrivent en tête on observe une percée de l'INHA et de la bibliothèque Kandinsky. A noter que la bibliothèque Sainte Barbe et Mazarine reviennent également de manière récurrente.

La quasi majorité des sondés ont intégrés les documents numériques à leur méthodologie de recherche, cependant on constate des résultats inégaux dans la connaissance de la bibliothèque numérique de la BSG et à travers, dans la connaissance des documents

numérisés par la Réserve. Les doctorants et les enseignants-chercheurs connaissent pour la plupart archive.org, la BVMM ainsi que la base de données des estampes mais en revanche à peine la moitié des doctorants font usage des ressources numérisées de la Réserve, un score encore plus faible pour les enseignants chercheurs. Cela s'explique en partie par le fait que les documents qui les intéressent ne sont pas encore numérisés. Dans le cas des catégories « 1^{er} cycle » et « autres » on observe une méconnaissance d'archive.org et des autres supports de ressources numérisées par la BSG. Néanmoins les résultats de la catégorie « autres » sont encourageants.

Les lecteurs sondés au cours des 2 semaines se définissent pour la plupart comme un public de la Réserve. La fréquentation la plus assidue provient des lecteurs non étudiants ou enseignants-chercheurs, ils viennent à la Réserve souvent pour des raisons professionnelles et plusieurs d'entre eux sont des usagers familiers de la salle de lecture. Les enseignants-chercheurs et les doctorants sont nombreux à se considérer comme public occasionnel avec néanmoins de la Réserve soutenu selon les besoins de leurs travaux de recherche.

Les lecteurs qui n'ont jamais ou peu fréquentés la Réserve sont prompts à s'informer sur les conditions d'accès.

Les horaires d'ouverture et fermeture de la BSG sont satisfaisants dans leur ensemble avec un nombre marginal de lecteurs qui apprécieraient une fermeture plus tardive et/ou une ouverture plus tôt.

Les étudiants dans leur ensemble incitent peu à fréquenter la Réserve dans leur entourage, cela s'explique par le caractère spécifique de leurs recherches qui ne s'applique pas nécessairement à leurs connaissances. En revanche les lecteurs autres qu'étudiants ou enseignants-chercheurs recommandent ou ont déjà recommandé la Réserve à des connaissances pour plus de la moitié d'entre eux.

La quasi-totalité des lecteurs fréquentent la salle Labrouste tandis qu'une légère minorité fréquente ou a fréquenté la bibliothèque nordique. A noter que parmi cette minorité on retrouve principalement des lecteurs de la catégorie « autres ».

Les lecteurs savent quels documents ils cherchent en arrivant à la Réserve. Ils les ont localisés principalement sur le catalogue de la BSG, le SUDOC est également un outil fortement utilisé. Le Ccfr apparaît aussi comme outil mais uniquement chez les doctorants et les enseignants-chercheurs.

Pour les deux tiers des interrogés, l'expérience de la Réserve leur a déjà permis d'élargir leur recherche par sérendipité grâce à la richesse de collections. Cela concerne essentiellement les enseignants-chercheurs et les non étudiants.

Les trois quarts des sondés ont déjà bénéficié de la médiation du personnel, principalement pour l'utilisation du catalogue, les demandes de communication et des conseils dans la recherche. La connaissance en profondeur des collections ainsi que la culture générale du personnel sont très appréciées.

Les usagers apprécient les conditions de la Réserve et à l'inverse ne jugent pas intéressant la création d'un espace de travail en groupe.

Les doctorants et les enseignants-chercheurs jugeraient appréciables d'être tenus au courant de l'accroissement des collections de la Réserve.

Les enseignants-chercheurs sont relativement positifs à toute collaboration avec la Réserve, la plupart ayant répondu non justifie cela par une impossibilité technique dû à la distance avec leur lieu de travail. Quant aux enseignants intéressés, ils sont ouverts à la plupart des projets proposés avec une légère préférence pour les séminaires et formations en appui sur les collections.

En conclusion, les lecteurs interrogés apprécient les conditions de travail de la Réserve, notamment la rapidité de communication ainsi que la compétence du personnel. Ils ont relativement hermétique aux changements qui pourraient bouleverser cet équilibre comme l'espace de travail en groupe. Si la plupart se définissent comme des lecteurs occasionnels, on constate tout de même une fréquentation fidèle de plusieurs fois par ans à par mois pour la majorité. Ils apprécient la richesse des collections de la Réserve qui dessert des domaines bien spécifiques que peu d'autres bibliothèques peuvent desservir même si les ressources numérisées restent mal connues et sous utilisées. Le catalogue est l'outil privilégié de localisation des documents devant le Sudoc et le Ccfr. Enfin si les horaires de la Réserve sont relativement satisfaisants il y a un véritable accent mis sur le filtrage dans la file d'attente à l'entrée de la BSG qui est jugé confus obligeant des lecteurs de la Réserve à patienter de longs instants.