

Analyse des données de l'enquête « Les publics de la bn-r »

L'enquête sur la Bibliothèque numérique de Roubaix a consisté en une enquête en ligne visant à mieux connaître les publics et usages de la BN-R. Les usagers étaient ainsi invités, grâce à un lien sur la page d'accueil, à donner leur avis sur la BN-R : comment ils l'utilisent, s'ils en sont satisfaits, mais aussi ce qu'ils en attendent. Le but est de savoir qui sont les usagers de la BN-R, s'ils sont ceux auxquels la BN-R était destinée à l'origine, et quels sont leurs usages de l'outil, mais aussi de mieux cerner leurs besoins et attentes afin d'améliorer les fonctionnalités proposées par le site.

Néanmoins, d'un point de vue méthodologique, il convient de préciser ici qu'il ne s'agit pas d'un « sondage » au sens propre du terme, ce qui aurait sous-entendu de procéder à un échantillonnage représentatif de la population à étudier. Les données recueillies, ainsi que les chiffres et analyses qui en découlent, sont donc valables uniquement pour la population des internautes ayant répondu au questionnaire. Les données ne sont donc ici pas extrapolables, elles ne peuvent pas s'appliquer à l'ensemble des BN-Rnauts, même si elles peuvent être de bons indicateurs ou donner quelques pistes de réflexion intéressantes.

L'enquête s'est déroulée sur trois mois, de mai à juillet 2010. Elle a permis de recueillir pendant cette période 52 réponses au total. Après vérification, il s'est avéré que ces 52 questionnaires étaient aboutis (c'est-à-dire remplis jusqu'au bout) et pertinents (pas de réponses incongrues de plaisantins) et donc tous exploitables à des fins d'analyse.

Profil des BN-Rnauts

Les BN-Rnauts ayant répondu à l'enquête sont en grande majorité des hommes : 2/3 des répondants sont des hommes (65%), contre 1/3 de femmes (33%)¹. De plus, 2/3 également (62.5%) des répondants qui disent utiliser souvent la BN-R, donc les « habitués », sont des hommes. Il est difficile de dire si cette tendance est représentative de l'ensemble des BN-Rnauts, ou si elle ne s'applique qu'à ceux ayant répondu au questionnaire. A titre indicatif, les internautes ayant référencé la BN-R dans leurs signets sur Delicious sont également plutôt des hommes, ce qui tendrait à renforcer cette idée d'un public majoritairement masculin.

Concernant l'âge des répondants, on constate que les 2/3 appartiennent à la classe intermédiaire des 36-64 ans (63%), que 23% ont de 19 à 34 ans et 12%, plus de 65 ans².

En revanche, aucun répondant n'a moins de 18 ans. On peut d'ailleurs se demander si c'est parce que ce public est peu représenté parmi les BN-Rnauts, ou juste parce qu'ils n'ont pas souhaité répondre au sondage. Les publics scolaires étant particulièrement visés à l'origine par la BN-R, ils seront donc une cible à privilégier dans le cadre de futures pistes de valorisation.

¹ Voir Graphique 1, en annexe du présent document.

² Voir Graphique 2, en annexe du présent document.

Au contraire, on note que la proportion des plus de 65 ans est relativement importante, en particulier au vu des analyses de Olivier Donnat sur le faible intérêt des plus de 65 ans pour les nouvelles technologies³. Il est intéressant de noter que ces répondants « seniors » sont tous des hommes, et qu'ils sont par ailleurs tous issus de CSP plutôt moyennes voire supérieures, soit à fort capital culturel (retraité de l'Éducation nationale, Bibliothécaire, Directeur de bibliothèque), soit à fort capital économique (commercial, négociant). Ce profil peut expliquer qu'ils soient plus enclins que le reste de la population des plus de 65 ans à s'intéresser aux nouvelles technologies. Ils se qualifient plutôt d'utilisateurs occasionnels, et disent utiliser la BN-R majoritairement pour leurs loisirs, même si leurs recherches portent sur des sujets assez précis : l'immigration belge à Roubaix, le négoce de tissu, la presse, Van der Meersch. Ils présentent donc un profil qu'on pourrait qualifier de « érudits ».

Du point de vue du statut social, la répartition est la suivante⁴ : 67% d'actifs, 23% de retraités, 4% de personnes sans profession, et 4% d'étudiants.

Là encore, on note une bonne représentation des seniors parmi les usagers de la BN-R, avec près de 1/4 des répondants qui appartiennent à la catégorie des retraités (23%).

En revanche, les étudiants sont très peu présents, ce qui peut sembler assez surprenant : on pourrait en effet s'attendre à trouver parmi les publics de la BN-R de nombreux étudiants d'histoire ou d'histoire de l'art, par exemple. Et ce d'autant plus que des conférences sont organisées, à l'UFR d'histoire de l'Université de Lille 3 notamment, pour présenter l'outil aux étudiants. L'un des deux étudiant(e)s ayant répondu au questionnaire précise d'ailleurs qu'elle est en master professionnel Patrimoine à Lille3 et qu'elle a connu la BN-R par ce biais.

Si on regarde plus précisément la liste des professions représentées⁵, on constate que la plupart des répondants sont issus de catégories socioprofessionnelles plutôt moyennes, voire supérieures, dotées d'un fort capital culturel ou économique. Les métiers de la culture et de l'éducation sont particulièrement représentés, avec plus de la moitié (53.85%) des répondants (professionnels des bibliothèques, musées et archives, de l'Éducation, chercheur, écrivains, etc.)⁶. En revanche, les catégories populaires sont peu représentées, dénotant par-là un éventuel besoin de démocratisation de la BN-R, qui semble toucher plus difficilement certaines catégories de public, et notamment le grand public qui était pourtant sa cible originelle.

Du point de vue de l'origine géographique⁷, même si les réponses au questionnaire proviennent de toute la France (Paris, Rhône, Ain, Isère, Franche-Comté, etc.) et même du monde entier (Mexique, Pays-Bas), c'est du Nord-Pas-de-Calais que proviennent la majorité des réponses (75.5%), et même plus précisément de Roubaix (22.4%). On note d'ailleurs que 46% des répondants sont également des usagers de la Médiathèque de Roubaix⁸.

³ Il met en effet en évidence ces deux extrêmes : les moins de 35 ans, gros utilisateurs de nouvelles technologies, et, à l'opposé, les plus de 65 ans, très peu touchés par ces nouvelles technologies. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle ces bornes (moins de 35 ans, et plus de 65 ans) ont été conservées dans le questionnaire du sondage.

⁴ Voir Graphique 3, en annexe du présent document.

⁵ Voir Tableau 1, en annexe du présent document.

⁶ Voir Tableau 2, en annexe du présent document.

⁷ Voir Tableaux 3 et 4, en annexe du présent document.

⁸ Voir Graphique 4, en annexe du présent document.

Néanmoins, les données recueillies grâce au sondage ne reflètent pas forcément le rayonnement national et international des connexions montré par l'analyse des statistiques de fréquentation du site. Ceci peut s'expliquer de plusieurs façons : tout d'abord, la barrière de la langue, qui a peut-être découragé les usagers étrangers de répondre au sondage⁹ ; ensuite, les modes d'arrivée sur le site, les usagers étrangers ou « extérieurs » (à la ville, à la Médiathèque) ayant plus de probabilités d'arriver directement sur la notice d'un document, et donc de ne pas voir le sondage sur la page d'accueil ; enfin, les Roubaisiens, et particulièrement les usagers de la Médiathèque, ont également pu être incités à répondre par le fait qu'ils se sentent plus proches et donc plus impliqués dans la vie de la structure. Tout ceci explique le recentrage des résultats du sondage sur les répondants Français, Roubaisiens et usagers de la Médiathèque en particulier, au détriment des usagers étrangers ou « extérieurs ».

Rapport à la BN-R

La majorité des répondants ont connu la BN-R grâce au site web de la Médiathèque de Roubaix (40.38%), ce qui semble logique, puisqu'on a vu plus haut que près de la moitié des répondants sont aussi des usagers de la Médiathèque. Ce résultat est aussi cohérent avec l'analyse de la fréquentation du site, qui avait montré que le site de la Médiathèque est en première position des sites référents.

Néanmoins, on peut remarquer que les modes de connaissance se révèlent par ailleurs assez variés : 21.15% ont connu la BN-R par le bouche-à-oreille, c'est-à-dire par quelqu'un qu'ils connaissaient, 13.46% par un lien sur un autre site (le site de la Mairie de Roubaix, Gallica, Généanet, Delicious), 9.62% par un moteur de recherche, 5.77% par la presse (Nord-Eclair notamment), 3.85% par une Université (dans le cadre d'un Master Patrimoine, et d'un DEUST Métiers des bibliothèques), 3.85% par leur travail (un adjoint du patrimoine, et un autre professionnel des bibliothèques de Lyon par une information de l'ARALD), et 1.92% en étant invités à l'inauguration.

La BN-R bénéficie donc de canaux de médiatisation multiples (internet, presse, bouche-à-oreille), lui permettant de toucher des publics variés. On note également l'impact auprès des étudiants des conférences organisées dans les universités, et notamment dans les UFR d'Histoire proposant des filières Patrimoine.

La BN-R bénéficie par ailleurs de la reconnaissance du milieu des professionnels des bibliothèques, où elle est évoquée comme exemple de mise en œuvre d'une bibliothèque numérique : la BN-R est ainsi citée dans les cursus universitaires de formation aux métiers des bibliothèques : « par mes cours universitaires sur les ressources numériques », mais aussi par l'ARALD : « L'Arald admire votre réalisation et en parle aux professionnels des bibliothèques ».

On trouve d'ailleurs sur le site Slideshare.net un support de cours powerpoint du CNFPT intitulé « Introduction aux bibliothèques numériques »¹⁰ dans lequel la BN-R est citée comme exemple de bibliothèque numérique, juste après Gallica et Les classiques des sciences sociales de l'Université du Québec. La BN-R est également référencée sur Delicious par la

⁹ L'idée d'une version anglaise du questionnaire a d'ailleurs été évoquée, mais rapidement abandonnée, car trop complexe à mettre en place (nécessité de créer un double lien sur la page d'accueil de la BN-R notamment).

¹⁰ <http://www.slideshare.net/apajard/introduction-aux-bibliothques-numriques-support-de-cours-presentation>

« Formation "Technologie et Bibliothèques" CNFPT » et reconnue par un autre utilisateur de Delicious comme une « *très belle application de "bibliothèque numérique"* ».

C'est ainsi que certains répondants de l'enquête sont des professionnels des bibliothèques venus visiter le site d'un point de vue professionnel et technique : « Je voulais juste explorer le site, voir comment il est construit et ce qu'on y trouve ». Certains viennent même sur le site pour avoir un modèle pour leur propre structure : « pour m'inspirer du concept de bib numérique et le transposer dans ma collectivité ».

Si on s'attache à analyser les profils des répondants selon la fréquence de leurs visites, on obtient 29% de primo-visiteurs, 56% de visiteurs occasionnels et 15% de visiteurs réguliers¹¹.

On remarque par ailleurs assez nettement « l'effet Gallica » sur la venue de nouveaux visiteurs : suite au moissonnage de la BN-R par Gallica, à partir du 21 juin 2010, on constate, dès les jours qui suivent, la venue de plusieurs nouveaux visiteurs qui disent avoir connu la BN-R par ce biais. La fréquentation du site avait d'ailleurs déjà elle aussi enregistré sur Google Analytics cet « effet Gallica », avec un doublement du nombre de visites à partir de fin juin 2010, par rapport à la même période l'année dernière.

Par ailleurs, si on analyse un peu plus précisément les profils selon la fréquence des visites, on retrouve l'idée déjà évoquée plusieurs fois de deux comportements assez distincts, les « curieux » et les « experts ».

En effet, si on regarde les utilisateurs qui viennent sur le site pour la première fois, on remarque que la plupart disent venir surtout par curiosité (53.33%) et utiliser la BN-R dans le cadre de leurs loisirs (66.67%). Leurs sujets d'intérêts restent assez généraux : histoire et recherche du passé, généalogie et recherches liées aux ancêtres et membres de la famille, anciennes photos de la ville et ses monuments, mode de vie des habitants d'une commune, manuscrits et gravures médiévaux, etc.

D'un autre côté, les utilisateurs qui sont des habitués, et disent venir « souvent » sur le site de la BN-R, ont des comportements plus pointus, plus experts : ils viennent chercher des informations précises (75%) et utilisent plus souvent la BN-R dans le cadre de leur travail (62.5%). Leurs professions sont ainsi en lien avec le patrimoine, l'histoire : archiviste, adjoint du patrimoine, architecte-historien, ingénieur de recherche dans un laboratoire en sciences historiques, office du tourisme.

On a donc encore une fois cette dichotomie entre des utilisateurs « grand public », qui viennent par curiosité, pour leurs loisirs, et un public plus « expert », qui recherche des données précises dans un cadre professionnel plus spécialisé. On peut noter également que ces habitués ont des profils sociaux assez particuliers : classes supérieures, avec fort capital culturel, et, comme évoqué plus haut, une prééminence des milieux de la culture et de l'Éducation.

Les usagers occasionnels, quant à eux, ont des profils très variés, et se situent finalement dans l'entre-deux, à des degrés plus ou moins forts de proximité avec les deux extrêmes : certains sont des occasionnels proches du profil « curieux », qui viennent par curiosité pour des recherches générales sur l'histoire de Roubaix, alors que certains sont des occasionnels proches du profil « expert », qui viennent chercher des informations précises sur des sujets

¹¹ Voir Graphique 6, en annexe du présent document.

pointus (le négoce de tissus, les courées, l'immigration, la presse, les collectionneurs qui viennent voir les cartes postales), avec entre-deux tous les degrés de l'échelle. Ainsi, cette catégorie ne permet pas de définir de tendance nette, elle est un peu « fourre-tout ». On y trouve tous les répondants qui sont déjà venus plusieurs fois sur la BN-R, mais qui ne viennent pas assez souvent pour se considérer comme des habitués.

L'analyse des motifs des visites montre que la majorité des répondants (57%) viennent pour chercher des informations (sur un événement, un personnage historique). Une grande partie vient également par curiosité (43%). Et seulement certains viennent pour chercher des illustrations (20%)¹².

Parmi les utilisateurs qui viennent chercher des informations, on retrouve de nombreux habitués : on a vu plus haut que 75% d'entre eux cherchent en effet des informations précises. On trouve également 32.25% de nouveaux visiteurs et 48.39% d'utilisateurs occasionnels. Leurs sujets de recherche sont assez précis, et en particulier, plus d'un sur dix (12.90%) relèvent de la recherche généalogique (ils cherchent des traces de leurs ancêtres, de membres de leur famille ayant vécu ou travaillé à Roubaix). On a alors des profils plus « grand public » : un chauffeur-livreur, une secrétaire médicale, un enseignant en informatique et un atomiseur. Certains font aussi des recherches en lien avec leur travail : un architecte-historien qui s'intéresse à l'histoire de l'architecture à Roubaix, un auteur qui fait des recherches sur Gustave Nadaud, etc. La BN-R s'avère donc une source privilégiée d'informations pour un grand nombre d'utilisateurs.

Parmi les utilisateurs qui viennent par curiosité, on trouve un seul visiteur régulier, contre 61% d'utilisateurs occasionnels et 35% de nouveaux utilisateurs. La majorité (34.8%) ont connu la BN-R grâce au site web de la Médiathèque, puis 21.7% grâce au bouche-à-oreille, et 17.4% par un lien sur un autre site (dont la moitié d'entre eux grâce à Gallica, après la mise en place du moissonnage). Cette catégorie regroupe des profils très divers, allant du Directeur de bibliothèque et du chercheur, au marbrier et à l'agent EDF. Les sujets d'intérêts sont également très variés, allant du très général (histoire locale) au très particulier (Victor Vaissier et la savonnerie du Congo). Cette catégorie s'illustre donc principalement par son hétérogénéité.

Enfin, on peut noter que très peu d'utilisateurs (6%) répondent qu'ils ne sont venus que pour chercher des illustrations : ils cherchent alors des images précises (cartes postales anciennes, images des tramways). Les recherches concernant les illustrations sont généralement plutôt associées à d'autres recherches : recherche d'informations, puis illustrations qui y sont liées, par exemple. La recherche d'illustrations apparaît donc comme un corollaire à la visite du site, plutôt qu'un objectif en soi.

Si on regarde de plus près dans quel cadre les usagers utilisent la BN-R, on constate que la majorité d'entre eux l'utilisent pour leurs loisirs (55%), puis pour leur travail (39%), et leurs études (24%)¹³. Comme on l'a déjà vu, en effet, beaucoup sont des amateurs, qui cherchent pour leur plaisir, ou par curiosité, des documents liés à leur propre histoire (leur quartier, leurs ancêtres, etc.).

Il est particulièrement intéressant de noter que la BN-R trouve également des applications pour certains utilisateurs dans le cadre de leur vie professionnelle : professionnels des archives ou du patrimoine, professionnels des bibliothèques, ou architecte, comme on l'a vu

¹² Le total fait plus de 100%, car plusieurs réponses étaient possibles.

¹³ Le total fait plus de 100%, car plusieurs réponses étaient possibles.

plus haut. Enfin, les étudiants sont également des publics touchés par la BN-R : étudiants des filières Patrimoine ou des filières Bibliothèques, notamment.

Satisfaction

Les résultats de l'enquête montrent un très bon taux de satisfaction de la BN-R : 83% des répondants sont globalement satisfaits du site¹⁴. Plus des 2/3 (67%) disent avoir trouvé ce qu'ils cherchaient¹⁵, et 100% des personnes interrogées pensent qu'elles viendront de nouveau sur le site¹⁶.

Si on analyse précisément les taux de satisfaction par critère, on note une bonne satisfaction globale : tous les critères comptent plus de 75% de satisfaits¹⁷.

Les critères qui remportent les meilleurs taux de satisfaction sont : le graphisme du site (95.92% de satisfaits), et la rapidité d'affichage des résultats (95.83%).

Bizarrement, les avis sur la page d'accueil du site semblent assez divisés : certains l'apprécient et la trouvent « sympa » alors que d'autres la trouvent « triste », sombre et pas assez « accueillante ». Elle recueille néanmoins, malgré ces quelques réticences, un excellent taux de satisfaction (91.67%).

En revanche, le format d'affichage des documents semble problématique, puisque c'est le critère qui satisfait le moins, avec (quand même) 78.72% de satisfaits. Le format d'affichage fait d'ailleurs partie pour certains des aspects du site à améliorer : « peut être la dimension de certaines images affichées: par exemple la collection des manuscrits de van der meersch : pourrait-on proposer différents formats d'affichage? », « Quand il s'agit d'une lettre ou d'un texte, le zoom est parfois trop fort, ce qui ne facilite pas la lecture. »¹⁸.

De même, le téléchargement semble poser problème à certains, malgré un taux de satisfaction de 86.36% : « Je ne comprends pas pourquoi le téléchargement se fait page par page », « Rendre possible le téléchargement en PDF ». Un utilisateur se plaint également que « les photos à télécharger sont sur photoshop or tout le monde ne peut se payer photoshop ».

Les autres critères se placent tous entre 87 et 90% de satisfaction : 87.76% pour la facilité de la recherche, 88.24% pour la navigation générale sur le site, et 89.13% pour la pertinence des résultats.

En ce qui concerne les aspects du site à améliorer, outre la question du format d'affichage et du téléchargement, on trouve des réponses diverses¹⁹.

La notion qui semble prédominante est l'idée d'enrichir le contenu de la BN-R, de le mettre à jour (24% des répondants citent ce critère) : « Enrichir le contenu existant », « Etoffer le contenu », « Enrichir le contenu », « des mises à jour plus régulières »(x2), « Enrichir la bn-r », « pouvoir avoir accès à des documents plus récents ». Il semble donc que

¹⁴ Voir Graphique 9, en annexe du présent document.

¹⁵ Voir Graphique 10, en annexe du présent document.

¹⁶ Voir Graphique 11, en annexe du présent document.

¹⁷ Voir Graphique 12, en annexe du présent document.

¹⁸ Voir Tableau 7, en annexe du présent document.

¹⁹ Voir Tableau 6, en annexe du présent document.

les usagers soient plutôt satisfaits de l'outil, et qu'ils souhaitent surtout le voir continuer à se développer, ce qui est assez positif et encourageant.

Ensuite, il est question de la facilité et de l'ergonomie, citées par 8% des répondants : « manque peut être un peu de facilité d'approche pour un non initié. L'ergonomie devrait être encore améliorée. Optimiser la facilité d'utilisation pour les néophytes », « Améliorer la convivialité et l'ergonomie ». Pourtant, on l'a vu, la navigation sur le site et la facilité de la recherche recueillent de bons taux de satisfaction (88.24% et 87.76%).

Certains souhaitent également plus d'interactivité (8%) : « l'aspect interactif, témoignages, forum », « interactivité, possibilité de donation à distance, commentaires, recueil de témoignages, que tout cela serve de support à l'histoire des roubaisiens ». C'est finalement l'idée que les utilisateurs puissent agir sur le site, faire des commentaires, échanger entre eux autour de l'histoire de Roubaix pour partager leurs témoignages.

On note également une demande redondante des collectionneurs de cartes postales : pouvoir faire une recherche par mots-clés directement dans la collection de CPA. « Sauf mauvaise connaissance de l'utilisation possible du site, je n'ai pas trouvé dans le cadre "collection" la possibilité de chercher à partir d'un "mot clé" exemple "Epeule" pour accéder directement aux CPA reprenant ce terme dans le titre ». Le site permet en effet une recherche avancée, en sélectionnant le type de document, mais il ne propose que les grandes catégories (Cartes et plans, manuscrits, Partitions, Images, etc.), il ne permet pas d'être plus précis, notamment en choisissant « carte postale » dans le type d'image.

On trouve enfin certaines demandes un peu isolées : pouvoir faire une recherche par rue dans le plan, et non par quartier (« Par ailleurs, je souhaiterais trouver le quartier par rapport au nom de la rue, à priori seul l'inverse est possible ») ; plus d'expositions en ligne (« éventuellement proposer plus d'expositions en ligne ») ; des vidéos et de la musique sur le site (« des vidéos en ligne, voir des extraits musicaux, afin que la pluralité des supports numérisés soit plus conséquente ») ; un flux RSS (« Créer un fil RSS pour informer les lecteurs des nouveaux chargements ») et la possibilité de « permettre aux lecteurs de proposer des compléments d'indexation ».

On constate aussi avec fierté que de nombreux répondants pensent qu'il n'y a rien à améliorer, et que la BN-R leur convient telle qu'elle est : « site très intéressant », « Il me convient parfaitement », « aucun » aspect à améliorer, « Tout va bien :-) », « R.A.S depuis les petits changements opérés dans la collection cartes postales, c'est plus clair et cohérent ! », « Je tiens à vous féliciter. Les bibliothèques parisiennes feraient bien d'en prendre un peu de la graine... Pas de site numérique pour celles-ci! Vous avez bien raison de vous orienter vers le numérique. », « Merci pour votre travail ».

Attentes

L'enquête de la BN-R avait pour objectif, non seulement de connaître les usagers et leur satisfaction, mais aussi de les interroger sur leurs attentes concernant le site, sur les nouvelles fonctionnalités ou nouveaux services qui seraient susceptibles de les intéresser.

Tout d'abord, concernant la mise en place de nouvelles fonctionnalités, les usagers semblent plutôt intéressés par les fonctionnalités sur lesquelles on leur a demandé de se prononcer: 87.23% seraient intéressés par l'ajout de documents sonores au fonds de la BN-R

et 87.76% par l'ajout de vidéos. Ces deux réponses sont d'ailleurs liées : à part deux non-réponses, tous ceux qui seraient intéressés par les vidéos seraient aussi intéressés par les documents sonores, et réciproquement. Ces deux points faisaient en outre déjà partie des aspects à améliorer cités plus haut.

Le profil des répondants qui ne sont pas du tout intéressés par les vidéos et documents sonores est plutôt celui d'hommes, des retraités, utilisateurs occasionnels de la BN-R, et dont les sujets d'intérêts ne nécessitent effectivement pas le recours à ces types de documents : ce sont des collectionneurs de cartes postales, ou des généalogistes intéressés uniquement par les documents d'archives, par exemple.

Mais la fonctionnalité qui obtient le meilleur score est la recherche en plein texte, qui permet de faire des recherches dans les textes mêmes des documents : 92% des répondants sont séduits par cette fonctionnalité.

Comme pour la réponse précédente, on retrouve parmi ceux que cette fonctionnalité n'intéresse pas du tout un collectionneur de cartes postales et un généalogiste intéressé uniquement par les documents d'archives. On trouve également un utilisateur qui vient uniquement pour ses loisirs, par curiosité, et qui probablement n'a donc pas l'utilité de ces fonctions avancées. En revanche, deux collectionneurs de CPA, qui n'étaient pas intéressés par les vidéos et documents sonores, semblent intéressés par la recherche dans le texte, de même qu'un utilisateur qui travaille sur la presse, et qui souhaiterait donc pouvoir faire des recherches dans les textes des journaux.

Concernant les attentes en matière de services « web 2.0 », on note par contre un moindre intérêt des répondants. Contrairement aux vidéos ou à la recherche plein texte, qui recueillaient des taux d'intérêt compris entre 87 et 92%, les services web 2.0 proposés s'échelonnent entre 16 et 79% au maximum²⁰.

Ainsi, le service qui recueille le plus de suffrages est la mise en place d'un service questions/réponses, qui permettrait aux BN-Rnauts d'adresser leurs demandes (précisions concernant un document, recherche de documents) directement aux agents de la BN-R et d'obtenir une réponse personnalisée. Ce service intéresserait 78.26% des répondants.

Un bon score également pour la newsletter, qui permettrait aux usagers d'être informés de l'actualité de la BN-R, ou pour la mise en place d'un espace personnel, qui leur permettrait d'enregistrer un panier ou des favoris : 72.92% seraient intéressés par une newsletter et 70.21% par un espace personnel.

Près des 2/3 des répondants (61.70%) souhaiteraient également avoir la possibilité de « tagger » ou d'indexer les documents, en leur associant des mots-clés ; 59.18% seraient intéressés par la création d'un forum ou d'un blog ; et 56.52%, par la mise en place d'un Flux RSS, permettant de suivre les mises à jour du site.

Ces réponses rejoignent les observations faites plus haut concernant les aspects du site à améliorer : certains usagers réclamaient ainsi déjà cette possibilité d'indexer les documents ; d'autres insistaient en outre sur la notion d'interactivité, à laquelle une de réponses possibles pourrait effectivement être la création d'un forum ou d'un blog ; enfin, un Flux RSS serait une bonne réponse à ceux qui souhaitaient un étoffement et une mise à jour de la BN-R, ils

²⁰ Voir Graphique 14, en annexe du présent document.

seraient ainsi informés de chaque enrichissement de la base, dont ils n'ont peut-être pas conscience actuellement.

En revanche, certains services ne semblent pas faire l'unanimité : seuls 28.89% des répondants seraient intéressés par la mise en place d'outils de partage et de widgets, de type Facebook, Netvibes, Delicious, et seuls 16.67% souhaiteraient pouvoir se connecter à la BN-R via leur téléphone portable.

Certains jugent en effet ces services web 2.0 comme « des gadgets inutiles », et un des répondants déplore même qu'on pose une question spécifique à ce sujet : « Pour ce sondage, pensez aux personnes qui ne sont pas sensés savoir ce qu'est : Flux RSS ? Widgets ? Tagger ? ». Certains sont plus nuancés : « A titre professionnel, je serais plutôt "très intéressée" par tous les items de la question 9. Tout dépend des objectifs, des publics visés et des contenus nouveaux proposés par ces outils. A titre personnel, mon intérêt pour ces items est inégal ».

Du point de vue des profils des répondants, sans surprise, on constate que l'âge est un critère discriminant. Ainsi, 2/3 des 19-35 ans sont globalement plutôt favorables à ces services web 2.0, alors que 2/3 des plus de 65 ans ne sont globalement pas intéressés par ces services. On retrouve donc ici l'idée évoquée plus haut d'un clivage générationnel autour des nouvelles technologies, et les bornes définies par Olivier Donnat : il démontre en effet que les moins de 35 ans sont de gros utilisateurs de ces nouvelles technologies, alors que les plus de 65 ans y sont globalement assez réfractaires ou s'y intéressent peu.

On constate également que plus des 2/3 des femmes (67%) sont globalement intéressées par ces services, alors que c'est plus mitigé chez les hommes (57% sont intéressés, 43% ne le sont pas).

En outre, 87.5% des utilisateurs réguliers, des « habitués », sont globalement favorables à ces services, les 12.5% restant n'étant pas totalement réfractaires, mais plutôt mitigés.

Conclusion

Les BN-Rnauts, tout d'abord, ont révélé des profils vraiment très diversifiés, que ce soit du point de vue de leur âge, de leur sexe, de leur profession, mais aussi des sujets qui les intéressent. Leurs profils vont ainsi du simple curieux à l'érudit, voire à l'expert : on y trouve par exemple des historiens ou des archivistes qui utilisent la BN-R dans le cadre de leur travail de manière régulière et qui cherchent des informations précises, mais aussi des curieux qui viennent pour la première fois et veulent voir d'anciennes photos de Roubaix, ou encore des généalogistes amateurs qui cherchent des documents sur leurs ancêtres ayant vécu ou travaillé à Roubaix.

Certains utilisateurs ont ainsi connu la BN-R dans le cadre de leur travail, d'autres grâce à Internet (par un moteur de recherche, par le site de la Médiathèque ou par un lien sur un autre site), d'autres encore par le bouche-à-oreille ou par la presse. La BN-R bénéficie donc de canaux de médiatisation multiples, qui lui permettent de toucher des publics variés.

On note néanmoins parmi les BN-Rnauts une forte proportion de professionnels de la culture et de l'éducation. Il y aurait donc probablement un effort de démocratisation à faire pour toucher un public plus large, et attirer le « grand public », auquel était destinée à l'origine la BN-R.

De même, on ne retrouve pas parmi les répondants les autres publics auxquels était destinée à l'origine la BN-R : scolaires, touristes. Là encore, ce seront des publics à cibler en priorité dans la mise en place de futures pistes de valorisation.

Il est également intéressant de noter que la BN-R bénéficie d'une bonne reconnaissance de la part des professionnels des bibliothèques, qui viennent visiter le site pour l'étudier ou s'en inspirer.

Parmi les bonnes surprises, on peut surtout se féliciter des très bons taux de satisfaction obtenus par la BN-R : plus des 2/3 des personnes interrogées disent avoir trouvé sur le site ce qu'elles cherchaient, et 83% des répondants sont globalement satisfaits du site. 100% des personnes interrogées pensent ainsi qu'elles le consulteront de nouveau.

Concernant les critères qui obtiennent le plus de satisfaction, on peut citer le graphisme du site et la rapidité d'affichage des résultats. Le format d'affichage des images et leur téléchargement semblent en revanche plus problématiques, et font partie des aspects du site à améliorer selon près de 20% des répondants.

Le principal aspect du site à améliorer étant par ailleurs selon eux d'enrichir et d'actualiser le contenu de la BN-R et de le mettre à jour. Il semble donc que les usagers soient plutôt satisfaits de l'outil, et qu'ils souhaitent surtout le voir continuer à se développer, ce qui est assez encourageant.

L'enquête avait aussi pour but d'interroger les BN-Rnauts sur leurs attentes concernant le site, sur les nouvelles fonctionnalités ou nouveaux services qui seraient susceptibles de les intéresser. On note ainsi que plus de 87% seraient intéressés par l'ajout de vidéos et de documents sonores sur la BN-R, et que 92% souhaiteraient pouvoir faire des recherches dans le texte même des documents, ce qui conforte les projets en cours ou à venir de la BN-R.

En revanche, quand on les interroge sur la mise en place éventuelle de services « web 2.0 », l'intérêt est plus mitigé. Ils seraient éventuellement intéressés par un service Questions/réponses sur le site, une newsletter ou un espace perso, mais assez peu par le partage sur Widgets (Facebook, Netvibes, Delicious) ou le fait de pouvoir consulter le site de la BN-R sur leur téléphone portable. Certains jugent même ces services web 2.0 comme « des gadgets inutiles ».

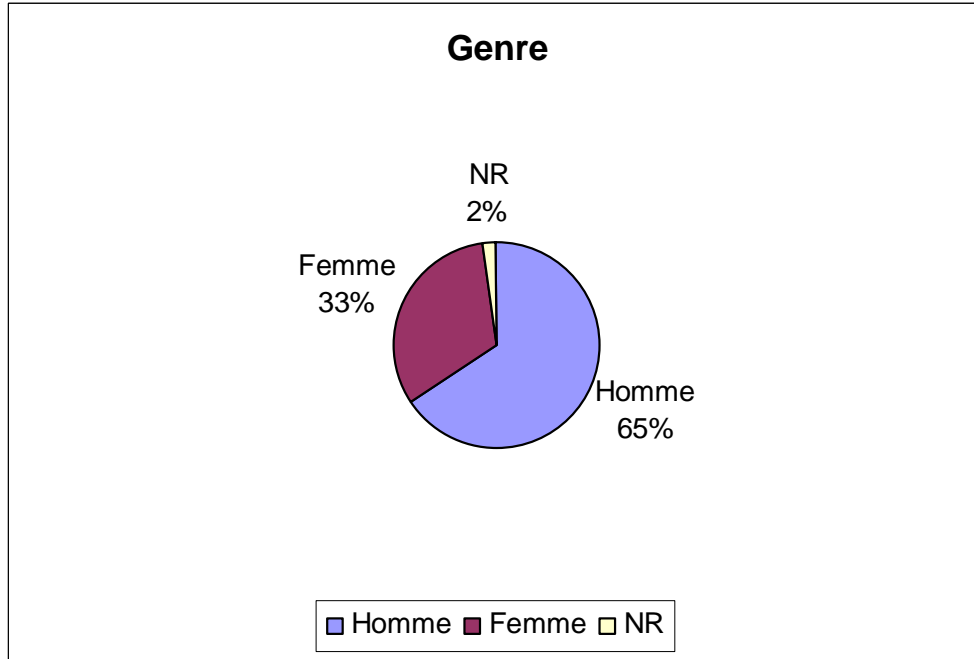
Ce qui ressort au final, c'est donc que les publics qui utilisent la BN-R sont globalement satisfaits de l'outil tel qu'il existe actuellement, même si certains aspects restent perfectibles.

Pour plus d'informations sur le contexte et la méthodologie de l'étude, contacter Géraldine Bulckaen, en charge des projets de numérisation : gbulckaen@ville-roubaix.fr

Enquête réalisée et résultats rédigés par Dorothée Bout, juillet 2010

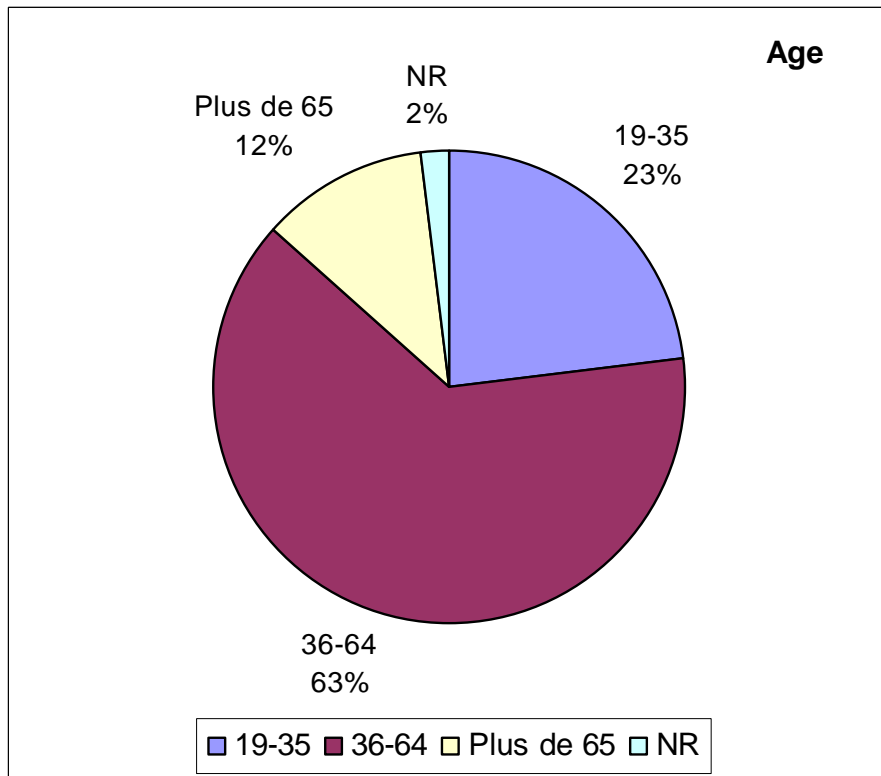
ANNEXE

Graphique 1



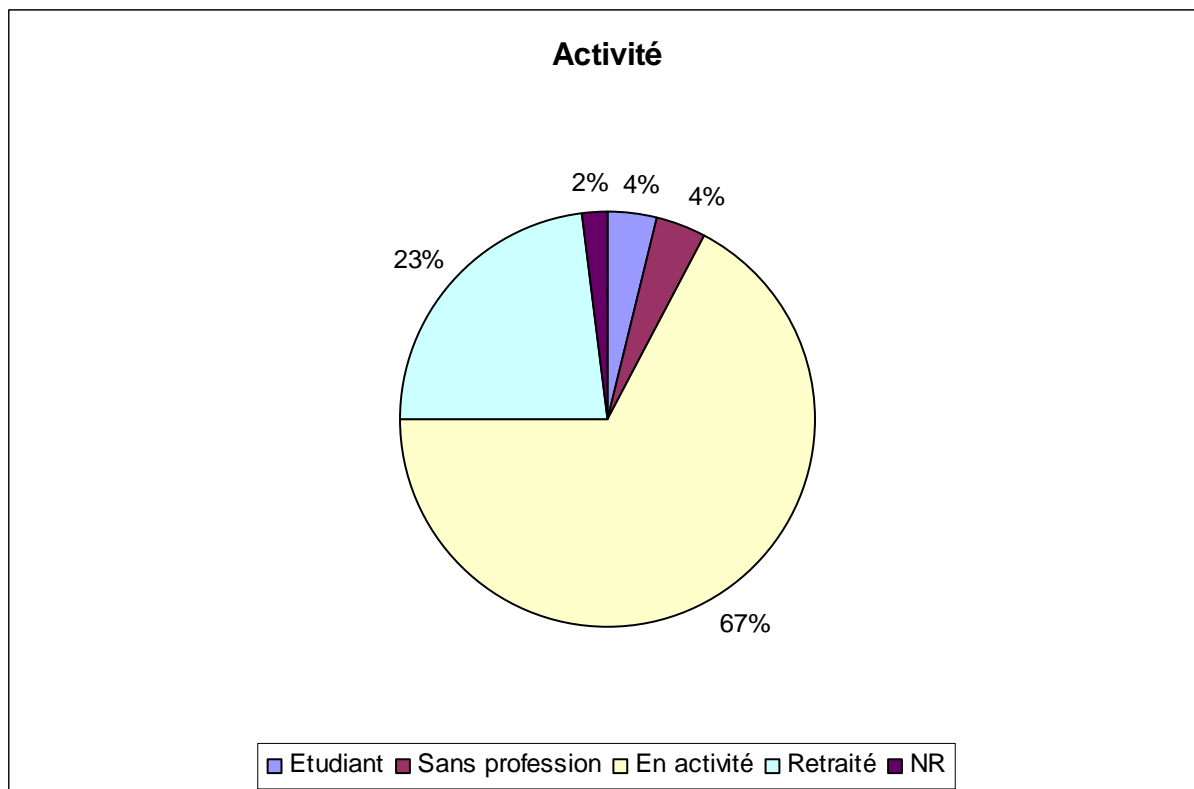
Répartition par genre des répondants de l'enquête

Graphique 2



Répartition par âge des répondants de l'enquête

Graphique 3



Répartition par activité des répondants de l'enquête

Tableau 1

Profession	Effectif	Directeur de bibliothèque	
adjoint du patrimoine	2	Education nationale	1
agent de maîtrise	1	Enseignant (Informatique)	2
agent edf	1	enseignante	1
architecte historien	1	ingénieur d'études	1
Archiviste	1	Ingénieur de recherche	1
assistant du patrimoine / webmaster	1	Inventoriste pour les musées	1
atomiseur	1	marbrier	1
Auteur/écrivain	2	Négociant	1
bibliothécaire	2	Office de tourisme	1
Cadre	1	patrimoine environnement paysage urbanisme jardinier	1
cadre administration	1	professeur	1
cadre fonction publique	1	professeur-documentaliste	1
chauffeur livreur	1	professionnel des bibliothèques	1
chercheur	1	responsable prestations prévoyance	1
Commerçant	1	secrétaire médicale	1
commercial	2	stagiaire collectivité territoriale	1
Conservateur de bibliothèque	1	NR	14

Répartition par profession des répondants de l'enquête

Tableau 2

Domaine/métier	Effectif
Bibliothèques	6
Patrimoine, musée, archives	7
Education	5
Cadre	5
Commerce	4
Ecrivain	2
Agent	2
Chercheur	1
Marbrier	1
Office de tourisme	1
Urbaniste jardinier	1
Secrétaire médicale	1
Stagiaire collectivité territoriale	1
Atomiseur	1
Chauffeur livreur	1

Répartition par grands domaines des répondants de l'enquête

Tableau 3

Ville	Effectif
Roubaix	11
Lille	8
Wattrelos	4
LYON	2
Paris	2
Croix	2
Hem	2
Villeneuve d'Ascq	2
Seyssins (38)	2
Uden netherland	1
Mexique	1
Condette	1
Wingles	1
Creil (60)	1
Grande synthe	1
Lys lez lannoy	1
MARCQ EN BAROEUL	1
Marquette lez lille	1
Maubeuge	1
Mons en baroeul	1
Meudon	1
Franche-comté	1
Cruzilles les mépillat	1

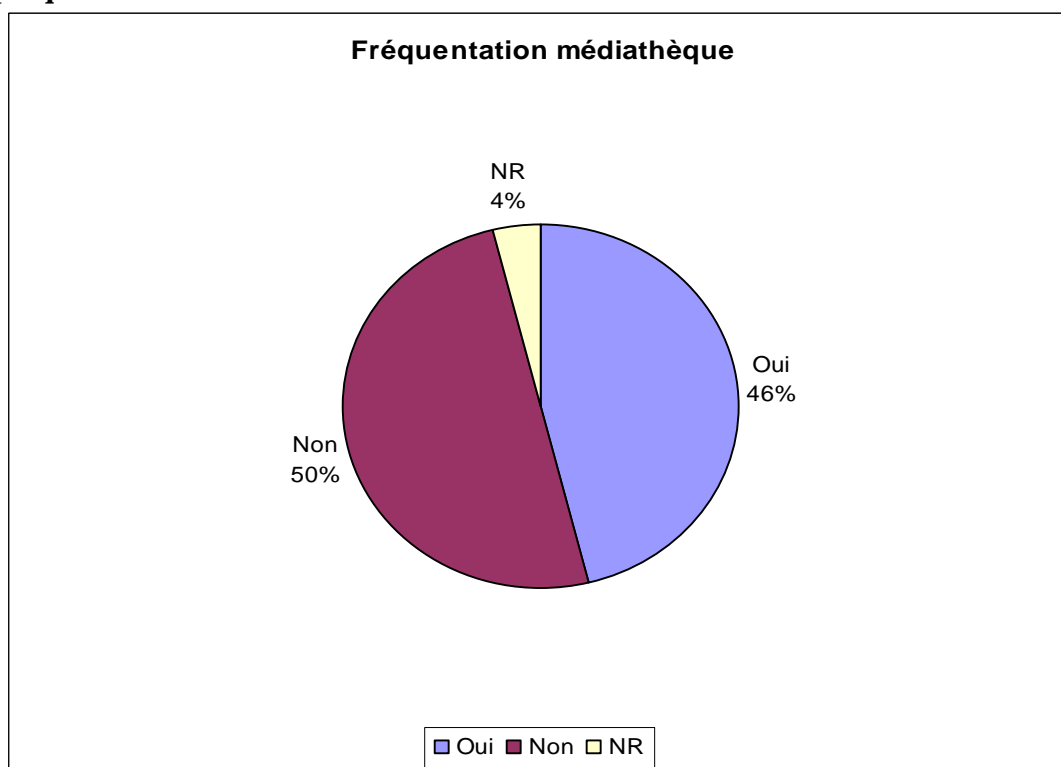
Répartition par localisation géographique des répondants de l'enquête

Tableau 4

Pays/Région	Effectif
France, Nord	35
France, Rhône	2
France, Pas-de-calais	2
France, Paris	2
France, Isère	2
Pays-Bas	1
Mexique	1
France, Oise	1
France, Hauts-de-Seine	1
France, Franche-Comté	1
France, Ain	1

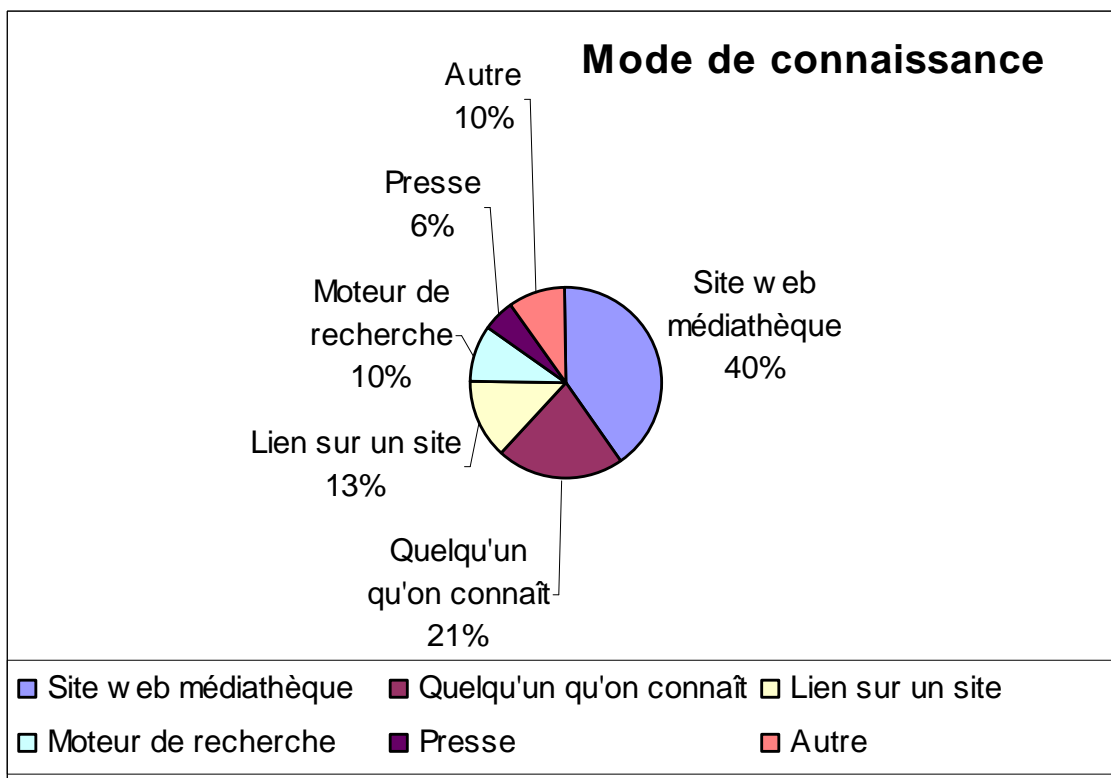
Répartition par localisation géographique des répondants de l'enquête

Graphique 4



Répartition des répondants de l'enquête selon s'ils fréquentent la Médiathèque de Roubaix

Graphique 5



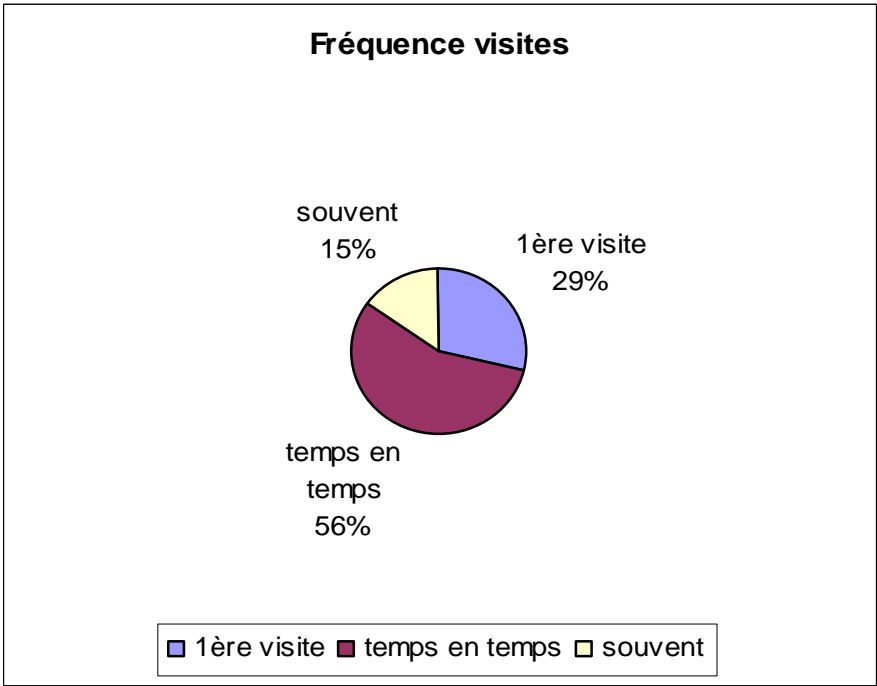
Répartition par mode de connaissance des répondants de l'enquête

Tableau 5

Mode de connaissance	Effectif
Site web médiathèque	21
Quelqu'un qu'on connaît	11
Lien sur un autre site	7
Moteur de recherche	5
Presse	3
Université	2
Travail	2
Invitation inauguration BN-R	1
	52

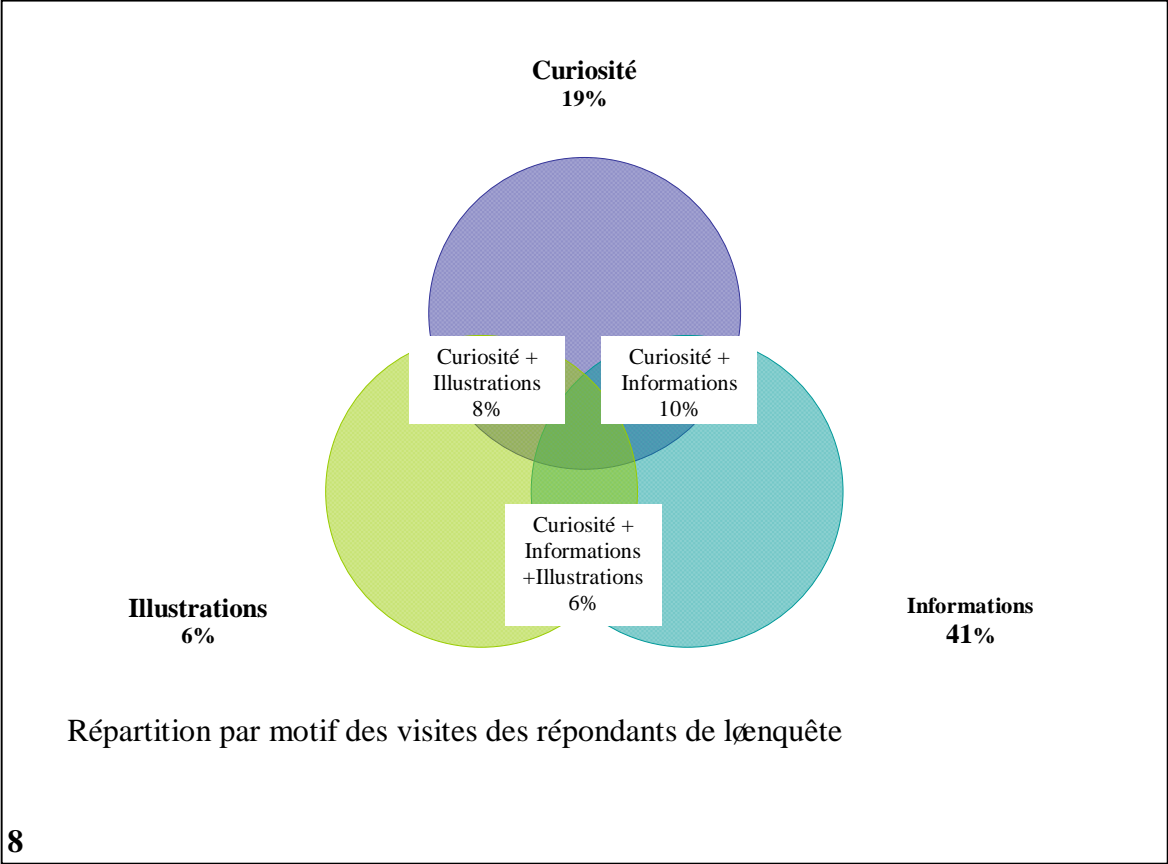
Répartition par mode de connaissance des répondants de l'enquête (détaillé)

Graphique 6

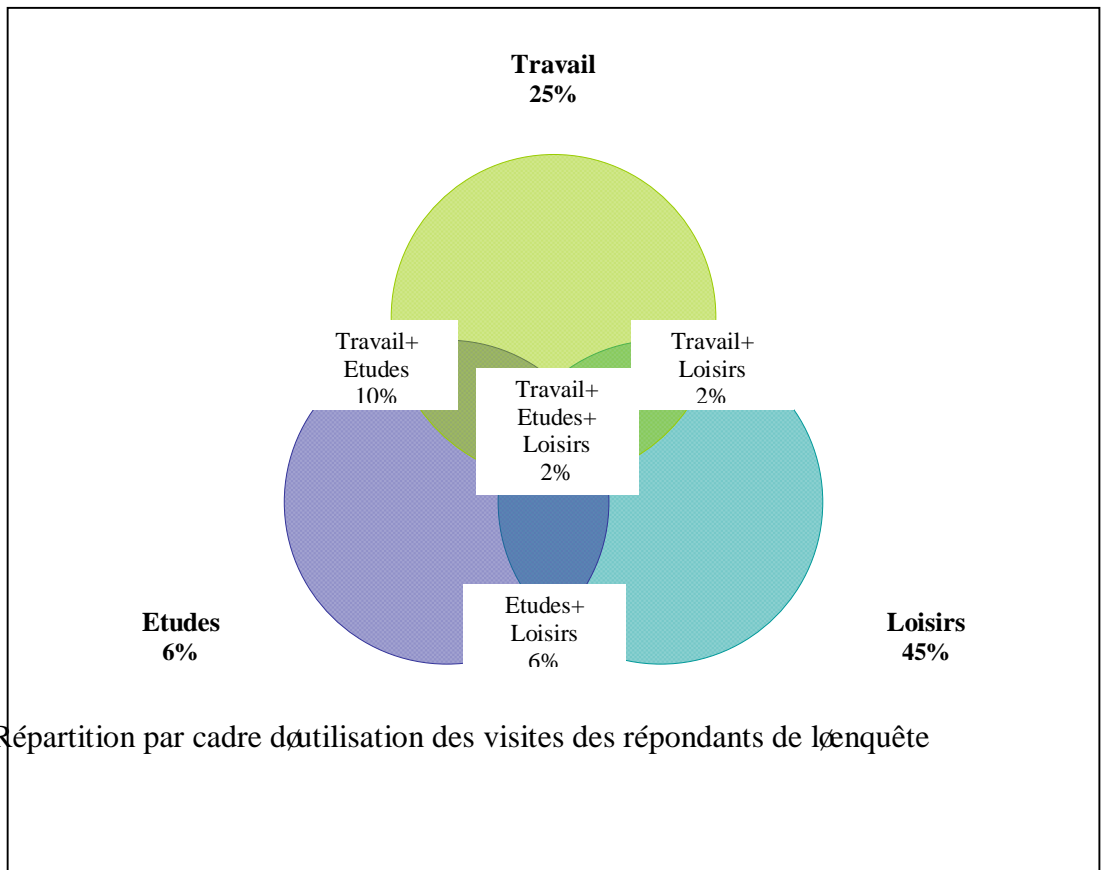


Répartition par fréquence des visites des répondants de l'enquête

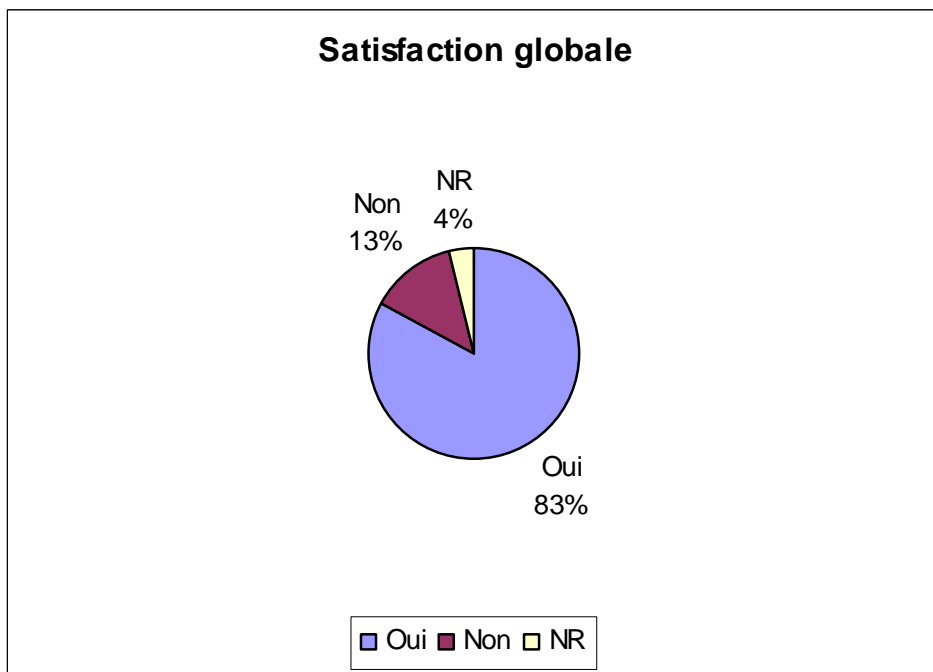
Graphique 7



Graphique 8

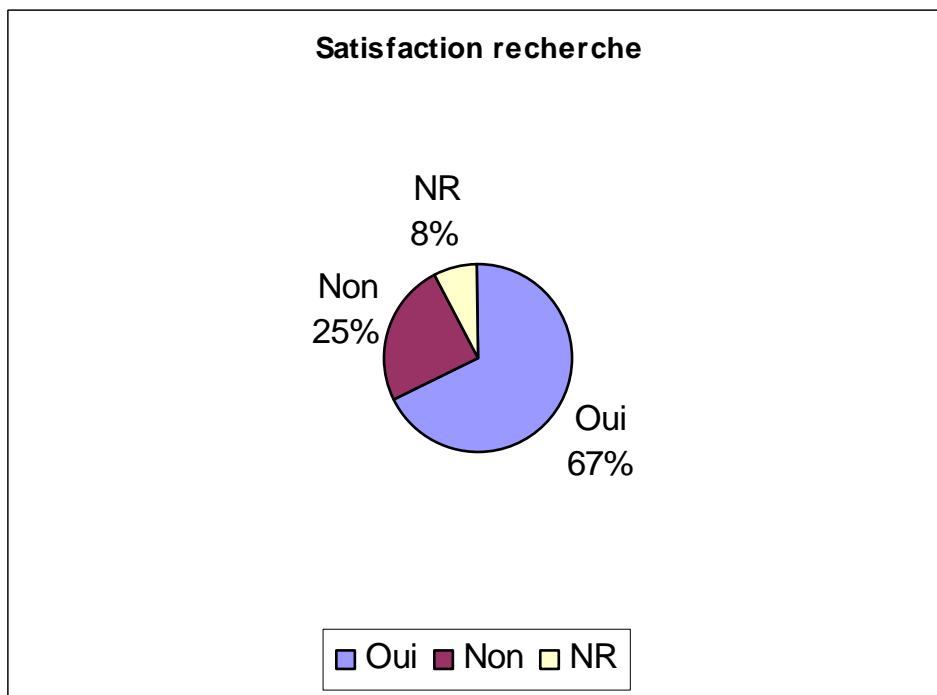


Graphique 9



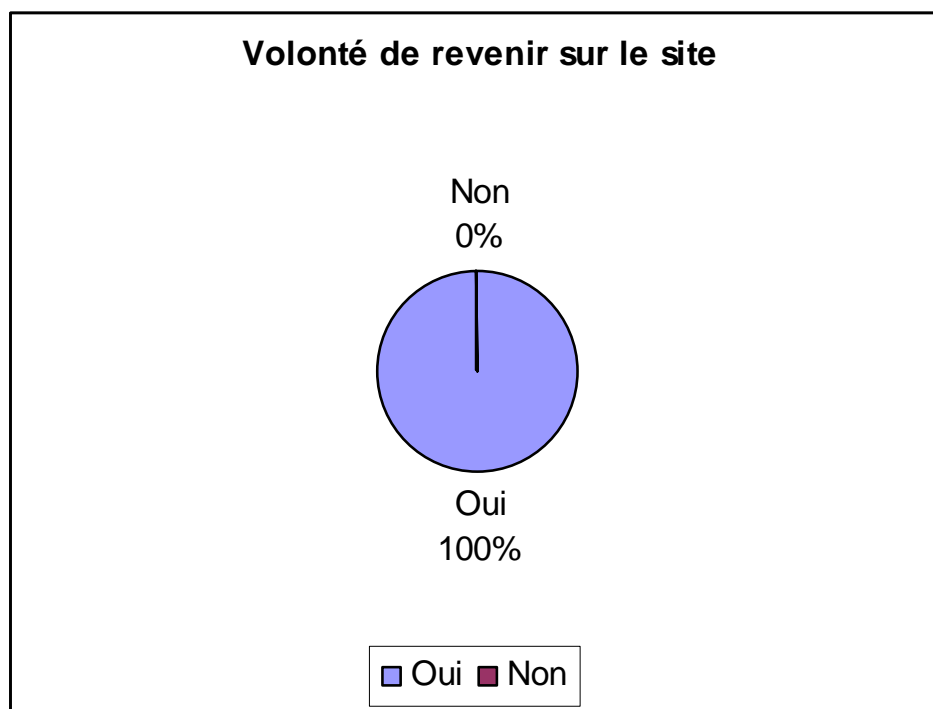
Part de satisfaction globale des répondants de l'enquête

Graphique 10



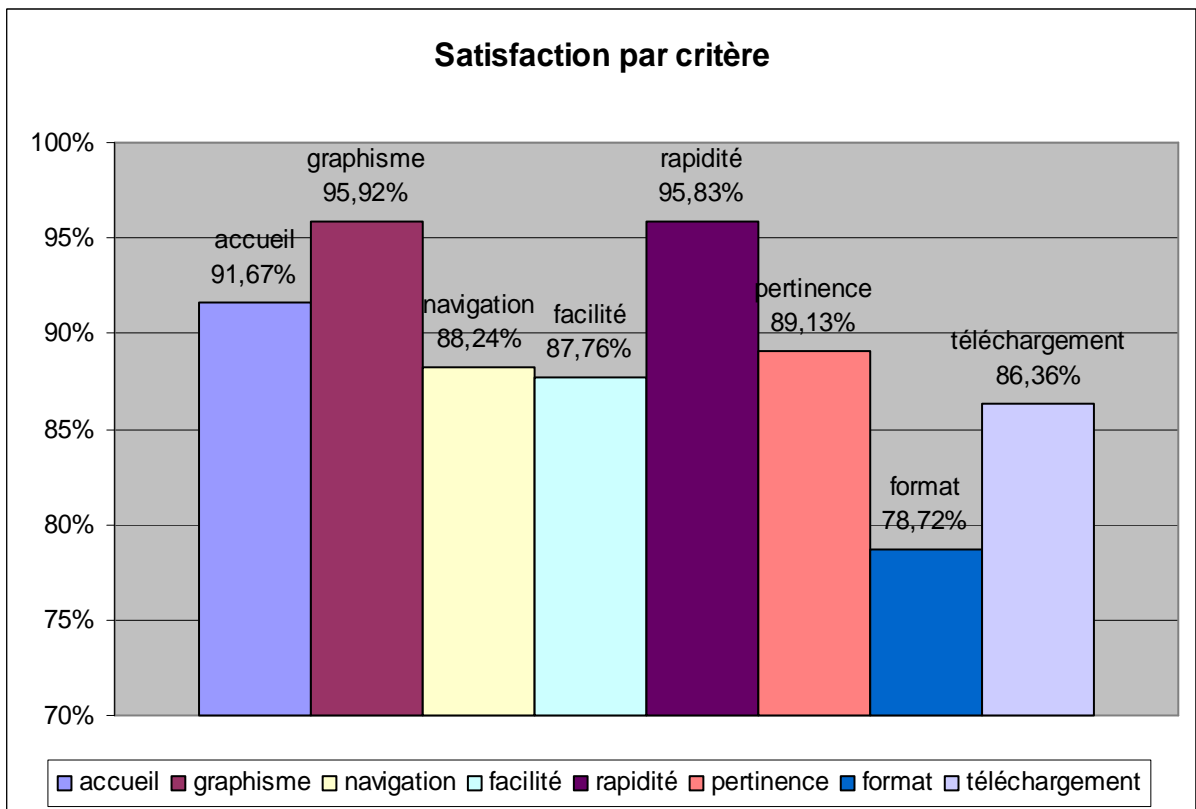
Part de satisfaction des recherches des répondants de l'enquête

Graphique 11



Répartition des répondants de l'enquête qui pensent revenir sur le site

Graphique 12



Taux de satisfaction par critère

Tableau 6

Enrichir contenu, mäj	6
Téléchargement	3
Facilité, ergonomie	2
Page d'accueil	2 (mais 1 aime bien)
Format affichage, zoom	2
Interactivité	2
Moteur de recherche CPA	2
Plan (recherche par rue)	1
Expos en ligne (en faire plus)	1
Indexation	1
RSS	1
Vidéos, musique	1

Aspects du site à améliorer et remarques (synthèse Tableaux 7 et 8)

Tableau 7

Q13 - Quels sont selon vous les aspects du site à améliorer ?
La page d'accueil est sympa - La page collection un peu tristounette
l'interface de la page d'accueil pourrait gagner un peu en "gaieté", car un peu triste... disproportion de la rubrique "découvrir" (le carrés noirs, en "escalier" dénotent un peu du reste de la page), mais ce n'est qu'un détail.
Enrichir le contenu existant avant d'ajouter de nouveaux outils techniques. manque peut être un peu de facilité d'approche pour un non initié. L'ergonomie devrait être encore améliorée Viser la sobriété mais qu'elle soit attractive. Un graphisme moins noir en terme de densité (éviter les barres transversales). Optimiser la facilité d'utilisation pour les néophytes. Etoffer le contenu de la rubrique chronologique
Visibilité extérieure du site
Enrichir le contenu
aucun
l'aspect interactif, témoignages, forum
Sauf mauvaise connaissance de l'utilisation possible du site, je n'ai pas trouvé dans la cadre "collection" la possibilité de chercher à partir d'un "mot clé" exemple "epeule" pour accéder directement aux CPA reprenant ce terme dans le titre. Par ailleurs, je souhaiterais trouver le quartier par rapport au nom de la rue, à priori seul l'inverse est possible
- Une page d'accueil plus... accueillante ! - Des mises à jour plus régulières.
R.A.S depuis les petits changements opérés dans la collection cartes postales, c'est plus claire et cohérent !
interactivité, possibilité de donation à distance, commentaires, recueil de témoignages, que tout cela serve de support à l'histoire des roubaisiens, dans le cadre d'une pratique mémorielle non teintée de nostalgie
Tout va bien :-)
Il me convient parfaitement.
peut être la dimension de certaines images affichés: par exemple la collection des manuscrits de van der meersch: pourrait-on proposer différents formats d'affichage?
On peut toujours trouver quelque chose et je suis certain que vous vous y employez efficacement.
Je ne comprends pas pourquoi le téléchargement se fait page par page. Malgré tout, je tiens à vous féliciter. Les bibliothèques parisiennes feraient bien d'en prendre un peu de la graine... Pas de site numérique pour celles-ci! Vous avez bien raison de vous orienter vers le numérique. Pour le chercheur-auteur que je suis - depuis 30 ans - l'avènement du numérique en bibliothèque a été un bouleversement total. Trouver un exemplaire rarissime d'un ouvrage à l'autre bout du monde et pouvoir le consulter! C'est merveilleux! C'est aussi une nouvelle forme de partage culturel. Par-contre il faudrait inventer un site pour répertorier les sites et faire ainsi une sorte de bibliothèque numérique mondiale. Bon courage pour la suite.
éventuellement proposer plus d'expositions en ligne
Améliorer la convivialité et l'ergonomie.
Quand il s'agit d'une lettre ou d'un texte, le zoom est parfois trop fort, ce qui ne facilite pas la lecture. Belle co-réalisation, mais dans la présentation des partenaires, ce serait bien de ne pas avoir à revenir à l'accueil pour passer de l'un à l'autre.
Rendre possible le téléchargement en PDF. Permettre aux lecteurs de proposer des compléments d'indexation. Créer un fil RSS pour informer les lecteurs des nouveaux chargements.
les photos a telecharger sont sur photoshop or tout le monde nenpeut se payer photoshop puis les imprimer en page complete afin de mettre sous cadre pour collection
navigation thématique parfois confuse
Définitions plus pointues des "thèmes", "collections" etc., donc en augmenter le nombre Enrichir la bn.r
ou sont les données généalogiques numériques de roubaix ?
L'offre principalement, pouvoir avoir accès à des documents plus récents. La forme est déjà très bien, par exemple la plupart des propositions de la question 9 sont des gadgets inutiles.

Réponses à la question 13 (quels sont selon vous les aspects du site à améliorer ?)

Tableau 8

Si vous avez des remarques, des suggestions :
--

Pour ce sondage, pensez aux personnes qui ne sont pas sensés savoir ce qu'est : Fux RSS ? Widgets ? Tagger ?

- Des mises à jour plus régulières.
- Rendre disponible une iconographie liée aux courées.
- Trop peu de documents liés aux industries roubaisiennes.

Merci pour votre travail

J'aimerais savoir s'il existe des vidéos en ligne, voir des extraits musicaux, afin que la pluralité des supports numérisés soit plus conséquente.

Peut-être revoir le découpage des tranches d'âge (celle des 36-65 ans en particulier...)

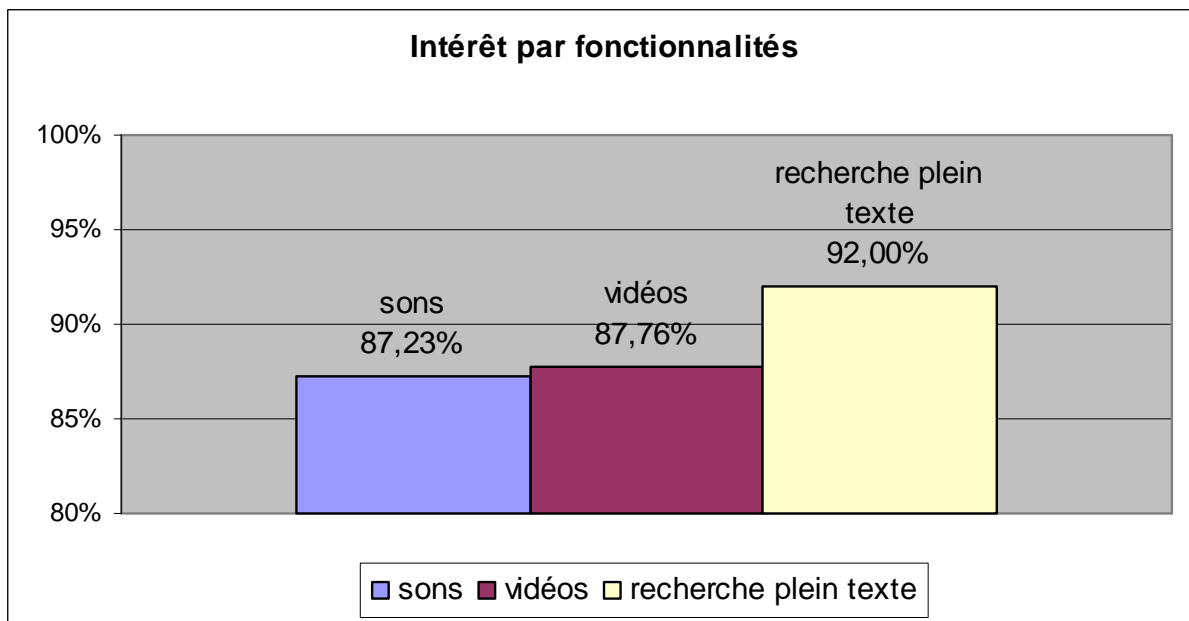
A titre professionnel, je serais plutôt "très intéressée" par tous les items de la question 9. Tout dépend des objectifs, des publics visés et des contenus nouveaux proposés par ces outils. A titre personnel, mon intérêt pour ces items est inégal.

salutations du Mexique

aucune bonne continuation, site très intéressant

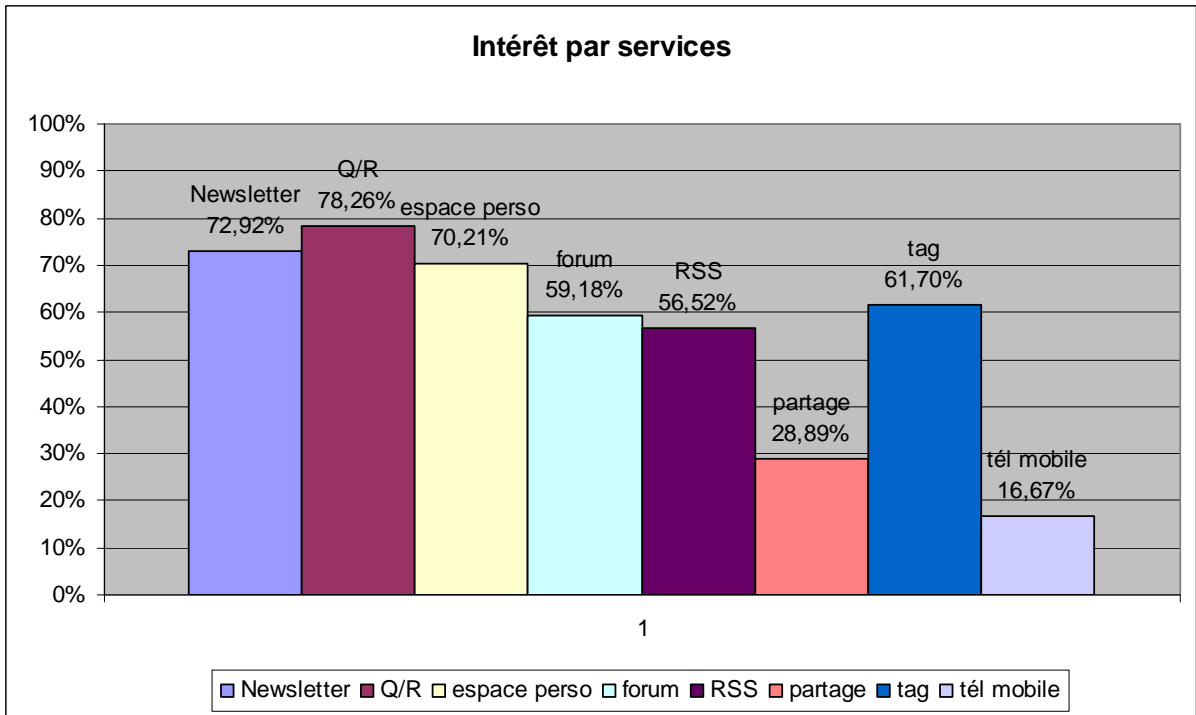
Réponses à la dernière question (si vous avez des remarques, des suggestions)

Graphique 13



Taux de répondants qui seraient intéressés par la mise en place de ces fonctionnalités

Graphique 14



Taux de répondants qui seraient intéressés par la mise en place de ces services