



Dpt Médiation - Service Accueil Enquêtes espaces passants 1^{er} étage

D. Queneutte - 07/03/2016

Au début de l'année 2016, suite au projet de requalification de certains espaces publics de la BU centrale, une enquête a été demandée pour mieux cerner l'utilisation des **espaces** « **passants** » (palier, couloirs, non aménagés alors) du **1^{er} étage de la BU centrale**.

Le choix d'une « enquête guerilla » nous a semblé le plus approprié au périmètre et à l'objet de l'enquête. Cette enquête a été organisée sur le modèle du « **guerilla usability testing** » utilisé à Virginia Commonwealth University Libraries et dont voici les grands principes :

guerilla usability testing

- Develop a short script and questions.
- Go out into the library and find people in your target audience: students, faculty?
- Shoot for a 5-minute interview. Keep it simple.
- Don't worry about getting it exactly right every time.
- Write down everything you can - verbal and nonverbal responses, gestures, sighs, etc. (And/or use an app like [SilverBack](#) to record the test.)
- Respect the user's time.
- Listen. **Don't** offer help if the user is struggling.
- **Say thank you!**

L'enquête avait pour but de mieux cerner l'utilisation de ces espaces a priori ingrats, car n'offrant aucun service et très peu de confort, aux étudiants qui pourtant s'y installent de manière régulière.

Nous avons ciblé d'une part l'espace vide de type hall situé entre la salle de formation H1-202 et l'entrée de la salle de lecture, d'autre part les couloirs et la partie dédiée aux expositions, à l'exclusion de l'espace bandes dessinées (mieux équipé et proposant un contenu).

Le questionnaire a été délibérément limité à **4 questions** (+ précisions sur niveau, discipline, nombre de personnes interrogées simultanément si groupe) :

- Pourquoi êtes-vous venu à la BU ?
- Pourquoi vous êtes-vous installé ici ?
- Si on modifiait cet espace, qu'est-ce que vous aimeriez y trouver en plus ?
- Y a-t-il d'autres endroits sur le campus ou vous aimez passer du temps ?

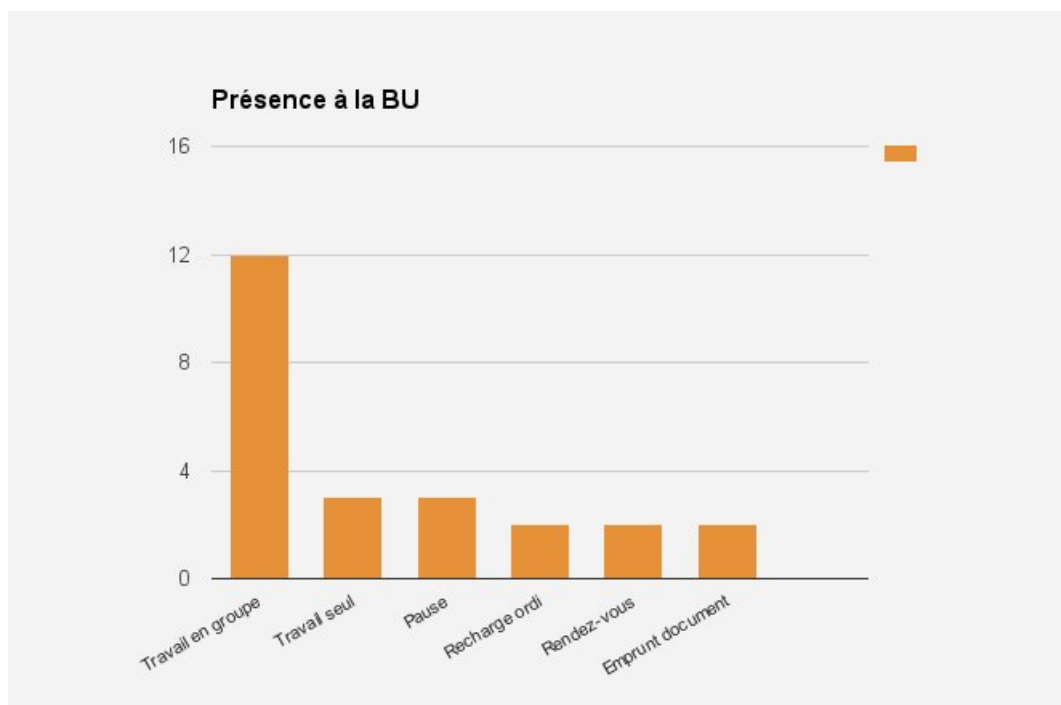
La passation a été effectuée pendant **5 jours** (entre le 29/02 et le 04/03 2016) ; **20 groupes d'étudiants** ont été interrogés.

L'ensemble des verbalisations est consultable sur le lien suivant :

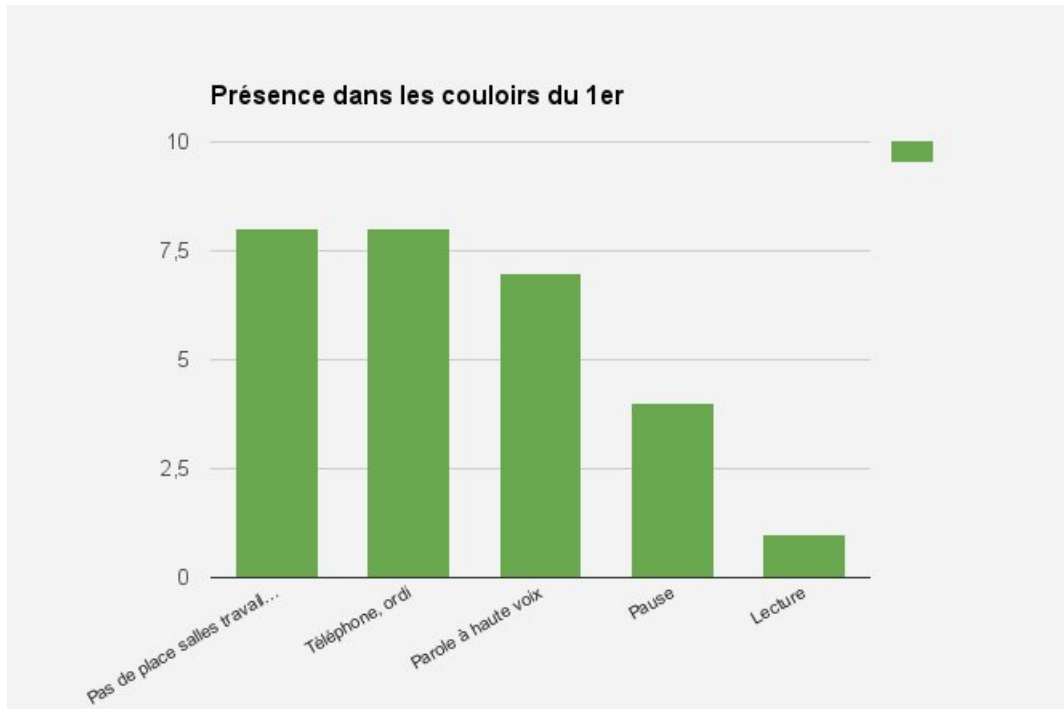
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1QsEmSpH7K499FvgOIHaMAQBzjb9iRkFBWnAn4kr2qvY/edit?usp=sharing>

Regroupement des réponses par items et visualisation graphique :

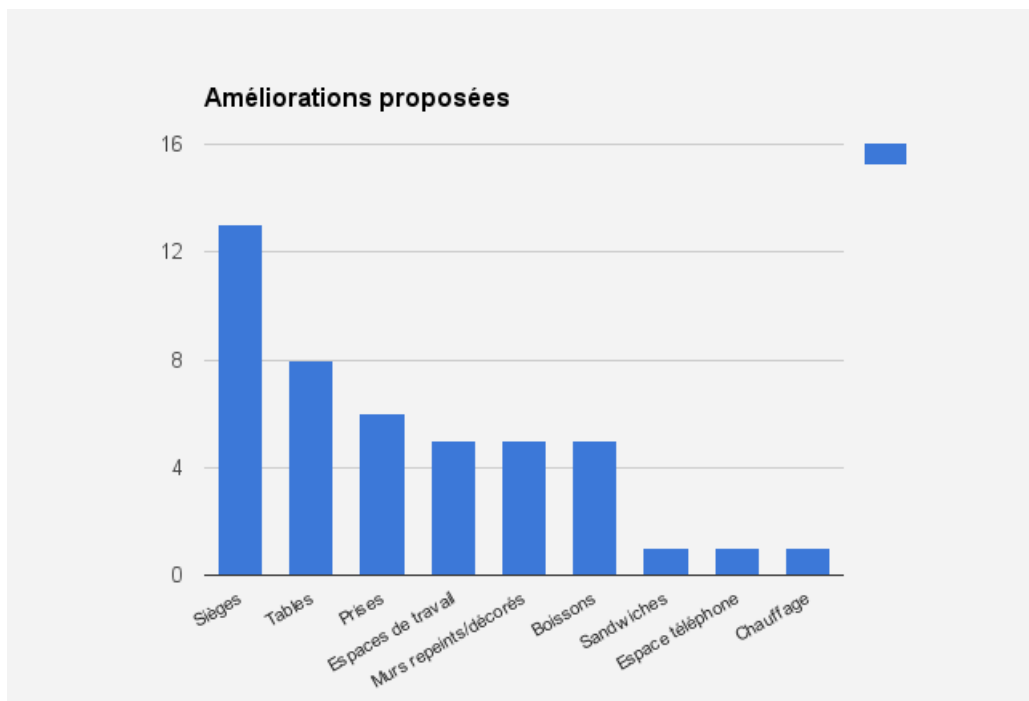
Question 1 :



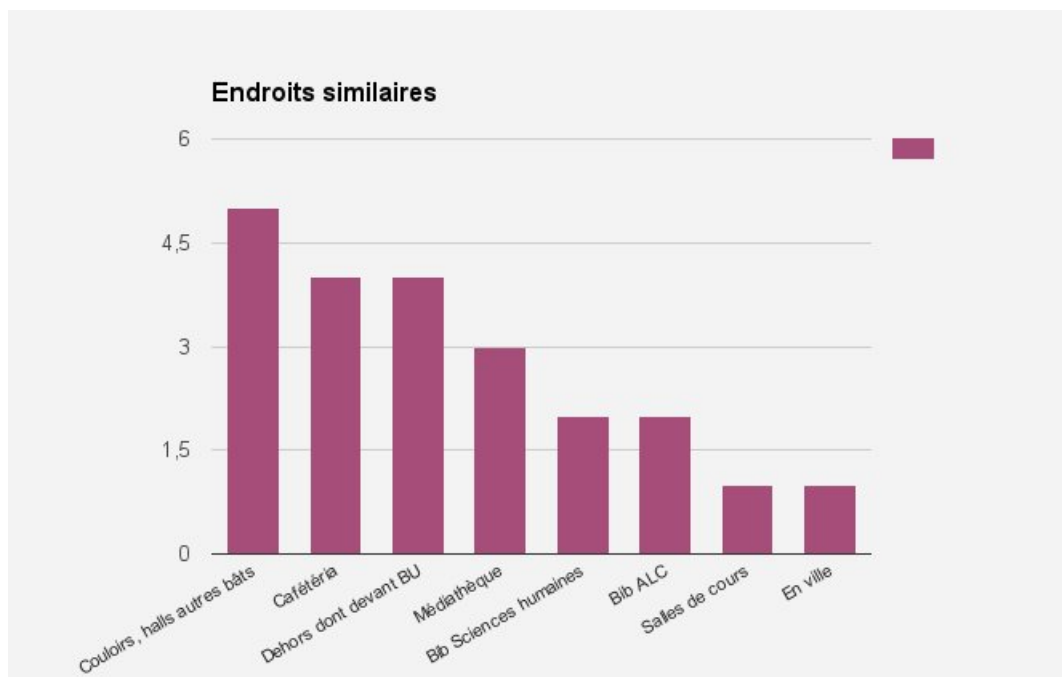
Question 2 :



Question 3 :



Question 4 :



Quelques pistes de réflexion :

- L'augmentation du nombre de **salles de travail en groupe** est plébiscitée, la présence d'étudiants dans les espaces analysés s'expliquant majoritairement par l'impossibilité de trouver une salle libre pour travailler et échanger en commun. Cette demande forte avait déjà été pointée dans l'enquête Libqual.
- L'utilisation des **téléphones (ou ordinateurs)** est elle aussi déterminante. Elle peut être corrélée avec la demande de **branchements** supplémentaires.
- La plupart des étudiants interrogés identifient ces espaces comme des **zones « permissives »** (par opposition aux salles de lecture où dominerait l'« interdit »). A exploiter si une campagne de communication est prévue pour valoriser les aménagements à venir ?
- Les **aménagement** souhaités passent majoritairement par des tables et assises supplémentaires, mais aussi par une reprise des peintures défraîchies, voire un affichage autre que purement informatif pour égayer ces espaces.
- La présence de **distributeurs de boissons/sandwiches** à cet étage semble secondaire, même si elle apparaît à plusieurs reprises. Dans tous les cas, elle n'est jamais la 1ère demande formulée par les personnes interrogées.