



Table des matières

1- Les publics du Haut de jardin	2
1.1 Evolution du portrait des publics du Haut de jardin	2
1.2 Les pratiques de lecture en Haut de jardin	4
1.3 Les pratiques du Haut de jardin	7
1.4 La pratique des salles du Haut de jardin	12
1.5 L'utilisation des catalogues en Haut de jardin	17
1.6 La recherche documentaire en libre accès en Haut de jardin	18
1.7 La satisfaction des services du Haut de jardin	20
1.8 Les moyens d'information en Haut de jardin	22
1.9 Les satisfactions générales en Haut de jardin	22
1.10 Les pratiques des autres bibliothèques par les publics du Haut de jardin	30
1.11 Conclusion pour les publics du Haut de jardin	31
2- Les publics du Rez de Jardin	33
2.1 Evolution du portrait des publics du Rez de jardin	33
2.2 Les pratiques de lecture en Rez de jardin	34
2.3 Les pratiques du Rez de jardin	37
2.4 La pratique des salles du Rez de jardin	41
2.5 L'utilisation des catalogues en Rez de jardin	48
2.6 La recherche documentaire en libre accès en Rez de jardin	52
2.7 La satisfaction des services du Rez de jardin	55
2.8 Les moyens d'information en Rez de jardin	58
2.9 Les satisfactions générales en Rez de jardin	58
2.10 Les pratiques des autres bibliothèques par les publics du Rez de jardin	63
2.11 Conclusion pour les publics du Rez de jardin	65



1- Les publics du Haut de jardin

1.1 Evolution du portrait des publics du Haut de jardin

61% (+2%)¹ des personnes qui fréquentent le Haut de jardin ont moins de 25 ans. Cet accroissement est moindre que celui observé en 1999 (qui était +11% par rapport à novembre 1997). Une certaine stabilité s'est installée sur ce point. D'ailleurs, cette année, tout comme en 1999, l'âge moyen des fréquentants du Haut de jardin est de 28 ans.

67% (=) des personnes qui sont entrées dans le Haut de jardin sont des étudiants, 14% (+4%) sont des personnes exerçant une profession supérieure dont notamment 3% d'enseignants du supérieur et de chercheurs, 5 % d'autres enseignants et 7% d'autres professions du supérieur. 5% (-2%) occupent des professions intermédiaires, 4% (-1%) sont des retraités, 3% (-1%) des employés, 3% (+1%) des lycéens ; 2% (+1%) sont du métier du livre, et 2% (=) des chômeurs. Deux catégories ont quasiment disparu, cette année, du public Haut de jardin : les ouvriers (près de 0%, -1%) et les autres inactifs (près de 0%, -1%).

On observe donc une légère concentration du public Haut de jardin vers les catégories qui sont a priori les plus en contact avec les livres : les personnes scolarisées, les professions supérieures et les métiers du livre. Le public lycéen qui avait fait son entrée à la B.n.F l'année dernière est toujours présent sans toutefois connaître de réel développement.

Le nombre de personnes qui ont un niveau d'étude supérieur reste stable : 92% cette année pour 91% en 1999.

75% (-5%) des étudiants sont à l'université, 8% (=) sont en Grande Ecole, 7% (+3%) en classe préparatoire, 4% (+1%) en BTS-IUT, 1% (=) en IUFM. Il y a donc un peu moins d'étudiants universitaires au profit des étudiants en classe préparatoire.

¹ Sauf indication particulière, les chiffres comparatifs font référence aux résultats de 1999.



Pour les étudiants en université une évolution au niveau des filières est perceptible :

	Avril 2000	Janvier 1999	Novembre 1997
Lettres, philo, art	25%	18%	19%
Sciences humaines	30%	24%	33%
Eco, droit, AES	26%	34%	34%
Sciences	9%	15%	10%
Médecine-Pharmacie	10%	9%	4%

L'évolution observée en 1999 au niveau de la filière des sciences humaines s'inverse cette année au détriment des sciences exactes et des filières éco – droit - AES. En effet, 30% des étudiants sont en sciences humaines alors qu'ils étaient 24% en 1999. Ils retrouvent presque leur niveau de novembre 1997 (33%).

De la même façon, les étudiants en lettres – philo - art fréquentent davantage le Haut de jardin qu'en 1999 : 25% au lieu de 18%, soit +7%. La proportion des étudiants en médecine - pharmacie reste stable, avec 10%. Les étudiants en économie – droit - AES sont donc moins nombreux avec 26% (-8%), ainsi que ceux en sciences exactes avec 9% contre 15% en 1999 (ils retrouvent à peu près leur niveau de novembre 1997).

Ainsi, la tendance globale observée en 1999 s'inverse. Le Haut de jardin devient une bibliothèque davantage fréquentée par les étudiants de sciences humaines et de lettres – philo - art. Il y a donc un effet de fuite pour les filières de sciences et économie – droit – AES.

Les étudiants de l'université sont 36% (-4%) en 1er cycle, 48% (+7%) en 2ème cycle et 13% en 3ème cycle (DEA, DESS) et 3% en thèse (soit -3% pour l'ensemble des troisièmes cycles). Au regard de ces résultats et de la stabilité du nombre d'étudiants parmi ses fréquentants, le Haut de jardin semble n'attirer que faiblement de nouveau public étudiant d'université. Il perd également un peu d'étudiants de troisième cycles qui, eux, sont peut-être captés par le Rez de jardin.

Cette année, nous pouvons noter un changement dans l'évolution de la profession des parents des personnes scolarisées. Pour 49% de ces dernières, leurs parents exercent une profession supérieure alors qu'elles étaient 40% (+9%) en 1999. Pour 12% (-1%) les parents sont employés, pour 9% (-9%) ils sont de profession intermédiaire et pour 9% (+2%) ouvriers.



Il y a une réelle évolution ici : les personnes scolarisées fréquentant le Haut de jardin sont davantage issues d'un environnement plus aisé, au détriment des familles moyennes. Par contre, il n'y a pas d'exclusion des personnes scolarisées issues d'un milieu ouvrier ; cela est lié au niveau d'excellence des enfants d'ouvriers qui arrivent à l'université.

En toute logique par rapport à cette variation, le niveau d'études des parents des personnes scolarisées a progressé. En effet, pour 62% (+2%) d'entre elles, le père a un niveau d'étude supérieur et pour 56% (+4%) la mère a un niveau d'étude supérieur. Cette évolution tend à rejoindre les résultats de juin 97 où 64% des pères possédaient un niveau d'études supérieur, ainsi que 54% des mères.

Parmi les fréquentants du Haut de jardin, hors étudiants, 10% (+2%) sont en formation continue, 9% préparent une thèse et 8% (-1%) des concours.

Les fréquentants du Haut de jardin sont 46% (-5%) à habiter Paris (9% (+2%) dans le 13^e arrondissement), 23% (-2%) la proche banlieue, 10% (-3%) la banlieue éloignée, et 18% (+7%) ailleurs (province, étranger). Ce sont surtout les non étudiants qui habitent "ailleurs" (37%) et plus particulièrement les enseignants-chercheurs (58%).

Parmi les fréquentants du Haut de jardin, 74% (-4%) parlent le français, 7% (+3%) une autre langue, et 19% (-1%) les deux. Il est à noter que les personnes exerçant une profession supérieure sont 20% à ne parler qu'une autre langue. Cette année, la B.n.F semble donc attirer davantage un public hors région parisienne, et notamment un public d'origine étrangère.

1.2 Les pratiques de lecture en Haut de jardin

D'une manière générale, il y a une légère diminution dans le temps consacré à la lecture par les fréquentants du Haut de jardin. 41% (-5%) déclarent lire deux heures et plus par jour. Notons que ce sont les enseignants-chercheurs qui déclarent lire le plus : ils sont 60% à indiquer lire deux heures et plus. Les étudiants ne sont plus que 43% à déclarer lire deux heures et plus ; ils étaient 54% en 1999. Ils sont 30% (+6%) à lire entre une heure et deux, et ils sont aussi plus nombreux à déclarer lire une heure ou moins : 26% pour 22% en 1999. La plage horaire journalière qu'ils consacrent à la lecture a donc diminué.

52% (-6%) des personnes qui fréquentent le Haut de jardin déclarent lire entre 1 et 3 livres par mois. On retrouve ici le niveau de novembre 97. Elles lisent en moyenne 4,5 livres par mois ce qui est stable par rapport à 1999 (4,4). Ici aussi,



ce sont les enseignants-chercheurs qui lisent le plus d'ouvrages : 7,9. Les étudiants déclarent en lire 4,4 cette année ; ils en lisaient 4,9 en 1999.

Cette année les personnes qui viennent plusieurs fois par semaine à la B.n.F déclarent lire 5,0 livres par mois (1999 : 4,9) et celles qui viennent moins souvent en déclarent 4,3 (1999 : 4,4). La fréquentation régulière de la bibliothèque n'induit toujours pas une pratique de lecture beaucoup plus importante, et depuis novembre 1997, ces résultats diminuent. Ceux qui sont venus pour visiter déclarent lire 3,8 livres par mois et ceux qui sont venus pour une recherche précise 5,4. Il y a ici un réel écart entre ces deux publics.

Cette année, le public du Haut de jardin semble lire autant d'ouvrages que précédemment alors que le temps déclaré consacré à la lecture diminue.

Il existe toujours une différence de pratique de lecture entre les étudiants. Dans un premier temps, entre étudiants d'université et étudiants hors université : les premiers déclarent lire 4,6 livres par mois, les seconds 3,9. Dans un second temps, au sein des étudiants inscrits en université, les différences sont en partie liées à la filière d'études. Les étudiants en lettres – philo - art sont toujours les plus grands lecteurs, mais cependant, ils lisent moins : 5,4 livres par mois pour 7,9 en 1999. Alors que les étudiants en économie – droit - AES lisent le moins avec 3,8 livres par mois. Dans un troisième temps, il existe aussi une différence liée au cycle : les troisièmes cycles (DEA, DESS) déclarent lire le plus (5,0 livres par mois) et ceux de premiers cycles le moins (3,9).

Cette année on constate l'existence d'une sélection au sein des étudiants de troisième cycle : les plus grands lecteurs d'entre eux se rendent en Rez de jardin, et les moins grands lecteurs restent en Haut de jardin.



A la question "qu'avez vous lu entièrement ou partiellement ces 7 derniers jours ?", on obtient les réponses suivantes :

	Avril 2000	Janvier 1999	Novembre 1997
Un roman classique	20%	19%	19%
Un roman contemporain	27%	27%	30%
Policier ou d'espionnage	7%	9%	11%
Science-fiction ou fantastique	5%	5%	7%
Des poèmes	12%	11%	13%
Du théâtre	11%	9%	11%
Un essai	26%	30%	32%
Un ouvrage technique	25%	25%	28%
Un livre lié au travail ou études	70%	61%	64%
Une bande dessinée	22%	20%	21%
Un livre d'art ou de photos	17%	15%	20%
Des journaux quotidiens	68%	63%	71%
Des magazines	62%	58%	63%
Une revue spécialisée	39%	35%	42%
Des dictionnaires ou encyclopédies	46%	37%	48%
Des notes de cours	61%	59%	58%
Un guide pratique	12%	9%	16%

Globalement, les lectures des fréquentants du Haut de jardin sont toujours variées. De plus, elles sont plus nombreuses par rapport aux déclarations de janvier 1999. Les proportions annoncées sont quasiment stables (avec au maximum 2% de variation) pour onze genres de lectures (tout ce qui est roman, ce qui est poème, théâtre, ouvrage technique, bande dessinée, livres d'arts ou de photos, notes de cours).

En revanche, les autres proportions augmentent à l'exception de celle des essais. Il y a donc davantage de lectures qui sont liées au travail ou aux études, et aussi de nature informative : plus de livres liés aux études ou au travail, de journaux quotidiens, de magazines, de revues spécialisées, de dictionnaires ou encyclopédies, de guides pratiques .



1.3 Les pratiques du Haut de jardin

Comme auparavant, les personnes interrogées connaissent la B.n.F par le biais de la médiatisation de son ouverture pour 46% (-1%). Cependant, c'est de plus en plus par les amis (42% ; +8%) que l'on connaît la B.n.F. Les articles de journaux ou les émissions (13% ; - 8%) jouent de moins en moins un rôle. Les professeurs (10% ; +3%), les visites préalables à l'ouverture de la B.n.F Tolbiac (2%, -3%) et les dépliants et affiches de la B.n.F (2%,-1%) restent des moyens marginaux. Le moment de l'ouverture étant de plus en plus loin, il semble normal que la découverte de la B.n.F par les visites préalables à son ouverture soit moindre.

5% (-3%) des personnes interrogées fréquentant le Haut de jardin étaient inscrites à la BN Richelieu auparavant.

Ils ne sont que 1% parmi les moins de 25 ans à être inscrits auparavant à Richelieu. Par contre, ils sont 13% parmi les 60 ans et plus, et 15% parmi les enseignants-chercheurs.

68% (+7%) des personnes interrogées en Haut de jardin sont venues seules à la B.n.F le jour de leur interrogation, 19% (-5%) entre amis, collègues ou étudiants, 7% (-3%) en couple et 6% (+1%) avec un ou plusieurs membres de la famille.

Cette année, la proportion de lecteurs qui viennent seuls a augmenté par rapport à janvier 1999. Le comportement qui consiste à venir seul à la B.n.F est davantage le fait des étudiants : 72% (+6% par rapport à 1999, et +4% par rapport à la moyenne). Les personnes qui habitent en dehors de la région parisienne ne sont par contre que 52% (-16% par rapport à la moyenne) à être venues seules ; elles sont 22% à venir en couple (+15% par rapport à la moyenne), 16% avec de la famille (+10% par rapport à la moyenne) et 10% (-9% par rapport à la moyenne) entre amis – collègues - étudiants.

Les personnes venant pour la première fois à la B.n.F viennent davantage en couple (18%) et en famille (19%). Il en est de même de celles qui viennent pour visiter : 22% sont venues en couple et 17% avec de la famille.

23% des fréquentants viennent pour la première fois alors qu'ils étaient 28% en janvier 1999 et 43% en novembre 97. 40% (+11%) viennent depuis quelques mois et 25% (-2%) depuis l'ouverture de la B.n.F. On observe toujours une certaine fidélisation des lecteurs depuis l'ouverture de la B.n.F, mais aussi une



captation d'un public fidèle depuis quelques mois. Par conséquent, les premières visites sont moins nombreuses.

Les étudiants sont plus nombreux à venir depuis quelques mois (47%, +7% par rapport à la moyenne). Les enseignants - chercheurs sont plus nombreux à venir pour la première fois (49%, +26% par rapport à la moyenne), ainsi que les autres professions supérieures (51%, +28% par rapport à la moyenne) et les professions intermédiaires (45%, +22% par rapport à la moyenne).

Les 60 ans et plus sont également plus présents parmi les personnes venant pour la première fois (32%, +9% par rapport à la moyenne). Mais, ils sont surtout davantage à venir depuis l'ouverture du Haut de jardin (45%, +20% par rapport à la moyenne). Le public de 60 ans et plus est le plus fidèle à la B.n.F, c'est également celui qui fréquentait le plus la B.N Richelieu.

66% des personnes venues pour visiter venaient pour la première fois le jour de l'interrogation.

L'année dernière, les étudiants qui venaient pour la première fois le jour de l'interrogation étaient 37% (+ 2% par rapport à la moyenne de nov. 1997), or ils ne sont plus que 13% cette année. Cela est peut-être dû au décalage mensuel de la période de réalisation de l'enquête (qui cette année a eu lieu plus tard dans l'année universitaire qu'en 1999 ou 1997), mais cela renvoie également à la stabilisation des effectifs étudiants et à la légère diminution de ceux de premier cycle.

Parmi les personnes venant pour la première fois, 83% des fréquentants Haut de jardin ont l'intention de revenir à la B.n.F. Ils sont proportionnellement un peu plus nombreux parmi les 25 ans et moins (87%, +4% par rapport à la moyenne) ainsi que parmi les enseignants-chercheurs (93%, +10% par rapport à la moyenne), publics qui potentiellement peuvent donc être captés par la B.n.F. Ceux qui viennent pour une recherche précise ou travailler sont 87% à déclarer avoir l'intention de revenir, et ceux qui viennent pour visiter sont 80%.

La régularité en termes de fréquentation a peu évolué par rapport à janvier 1999, qui avait également peu évolué par rapport à novembre 97. 6% (=) des fréquentants du Haut de jardin viennent tous les jours, 50% (-1%) plusieurs fois par semaine et 25% (+1%) viennent deux ou trois fois par mois. 18% (-1%) viennent une fois par mois ou moins souvent.

Les étudiants sont 54% (+4% par rapport à la moyenne, mais -2% par rapport à 1999) à venir plusieurs fois par semaine à la B.n.F. Ceux qui viennent le moins souvent sont davantage présents parmi les enseignants - chercheurs (32%, +19% par rapport à la moyenne).



Les titres d'accès principaux restent, comme en 1999, à 59% (-2%) une carte annuelle Haut de jardin, et aucun titre (20%, -3%). La carte jour Haut de jardin est encore plus utilisée cette année : 13% (+4%) . Les autres titres obtiennent 7% ou moins de citations, et sont donc relativement peu utilisés.

74% (-5%) des étudiants qui rentrent ont une carte annuelle Haut de jardin, mais aussi 82% (-5%) des personnes qui viennent plusieurs fois par semaine et 81% (-8%) de celles qui travaillent avec leurs propres documents.

Parmi les étudiants, 85% (-4%) des premiers cycles qui fréquentent le Haut de jardin ont une carte annuelle, 78% (-6%, ils avaient aussi diminuer entre nov. 97 et janv. 99 de 4%) parmi les seconds cycles, et 57% parmi les troisièmes cycles (DEA, DESS) (54% en 1999 pour l'ensemble des troisièmes cycles). Les étudiants, à l'exception des troisièmes cycles (DEA, DESS), sont donc, cette année, moins nombreux à posséder une carte annuelle. Les étudiants de troisième cycle sont, aussi, les plus nombreux en proportion à posséder une carte annuelle Rez de jardin (22% d'entre eux en possèdent une).

81% (-1%) des étudiants en économie – droit - AES possèdent une carte annuelle Haut de jardin, 76% (+1%) des étudiants en sciences humaines et 69% (-4%) des étudiants en lettres – philo - art. Il semble que concernant les filières, une certaine stabilité se soit installée.

Les personnes qui sont rentrées à la B.n.F sans aucun titre sont majoritaires, comme l'an passé, parmi les personnes âgées de 40-59 ans (62%, -6%) et de 60 ans et plus (58%, -13%). Elles sont également plus présentes parmi les professions supérieures autres que les enseignants-chercheurs (57%).

A la question "vous êtes venu aujourd'hui à la B.n.F pour ?", nous obtenons les résultats suivants :

	Avril 2000	Janvier 1999	Novembre 1997
Visiter ce nouvel endroit	15%	19%	29%
Travailler au calme	55%	54%	35%
Faire vos recherches bibliographiques	29%	23%	29%
Consulter des documents	38%	33%	34%
Assister à des conférences	1%	---	5%
Pour le plaisir, sans but de travail précis	10%	6%	11%
Pour rencontrer d'autres personnes	2%	1%	2%
Pour visiter une exposition	8%	6%	---
NSP	1%	1%	6%



Tout comme en 1999, les personnes qui fréquentent le Haut de jardin viennent essentiellement pour travailler au calme avec 55% (+1%). Les deux autres motifs principaux, qui, de plus, sont en augmentation, restent liés aux activités de la bibliothèque : consulter des documents (38%, +5%) et faire des recherches bibliographiques (29%, +6%). Par ailleurs, le plaisir est aussi plus cité (10%, +4%) ainsi que la visite d'une exposition (8%, +2%) qui est en progression légère. La B.n.F est donc attractive à la fois pour les personnes venant travailler mais aussi pour les personnes venant faire du tourisme. Par contre, la visite de ce nouvel endroit est un motif de fréquentation de moins en moins important puisque son ouverture date aujourd'hui de presque trois ans et n'a plus le même impact (15%, -14% depuis 1997).

Les personnes qui vont en Haut de jardin pour travailler au calme représentent 70% des étudiants (-3%), 64% (-2%) des personnes qui déclarent lire deux heures et plus par jour et 92% (-2%) de ceux qui apportent leurs propres documents. 79% (=) des lecteurs réguliers, c'est-à-dire ceux qui fréquentent la B.n.F plusieurs fois par semaine, viennent pour travailler au calme.

81% (+2%) des étudiants en droit – économie - AES viennent à la B.n.F pour travailler au calme. Par contre, 53% (+5%) des étudiants en lettres – philo - art et 52% (+2%) des étudiants de sciences humaines viennent pour consulter des documents. Ce partage est globalement le même qu'en 1999, mais les étudiants de ces deux dernières filières sont davantage demandeurs du fond documentaire du Haut de jardin.

Globalement, d'ailleurs, les étudiants viennent davantage utiliser le fond de la B.n.F que l'an passé : 35% d'entre eux viennent pour faire leurs recherches bibliographiques (ils étaient 26% en 1999), 43% viennent consulter des documents (37% en 1999).

Cette pratique est accentuée chez ceux déclarant venir pour une recherche précise : 54% d'entre eux viennent pour effectuer des recherches bibliographiques et 65% pour consulter des documents.

La B.n.F semble être plus appréciée pour son fond que l'an passé. Les personnes qui fréquentent régulièrement la B.n.F l'utilisent davantage comme un espace de travail ou de lecture, mais sans avoir forcément recours à son fonds documentaire. Les étudiants économistes et juristes se démarquent des étudiants des filières plus littéraires par ce comportement.

Cette année, les personnes interrogées viennent en Haut de jardin davantage pour faire une recherche précise (45%, +9%). L'année dernière, ils venaient davantage pour travailler sur leurs propres documents (40%) : ils sont 34% dans ce cas cette année (-6%). 21% sont venus pour visiter ou découvrir (-3%). Le Haut de jardin devient donc un lieu de documentation et de recherche, tout en restant un lieu de travail et d'études. La B.n.F reste aussi un endroit que l'on visite et découvre notamment par le biais des expositions et des conférences.



Les personnes déclarant venir visiter ce nouvel endroit sont 47% à parler une autre langue que le Français, et ceux venant pour le plaisir, sans but de travail précis 22%. La B.n.F touche donc un public de visiteurs en partie d'origine étrangère.

Les personnes venues pour la première fois à la B.n.F sont 58% (+43% par rapport à la moyenne) à être venues pour visiter ce nouvel endroit, mais uniquement 17% (-38% par rapport à la moyenne) pour travailler au calme, 20% (-9% par rapport à la moyenne) pour faire des recherches bibliographiques et 22% pour consulter des documents (-16% par rapport à la moyenne). Parmi les fréquentants du Haut de jardin, 3% se sont également rendus en Rez de jardin le jour de l'interrogation.

94% des fréquentants du Haut de jardin conseilleraient à un proche de venir à la B.n.F, dont 72% de réponse "tout à fait".

Les fréquentants du Haut de jardin sont 22% à utiliser Internet. Les utilisateurs d'Internet sont 61% à le faire de leur travail, 43% de chez eux, et 53% d'ailleurs. 24% consultent de chez eux ou de leur travail le site de la B.n.F. Parmi eux, 77% consultent les catalogues de la B.n.F, 37% Gallica, 17% les expositions virtuelles.

1.4 La pratique des salles du Haut de jardin

23% (-9%) des personnes interrogées ne sont entrées dans aucune salle le jour de l'interrogation. Ils sont 63% parmi ceux qui viennent pour la première fois, et 84% parmi ceux venus pour visiter.

Pour les autres, la fréquentation des salles, le jour de l'interrogation, est la suivante :

Salle	Avril 2000	Janvier 1999	Novembre 1997
A : Presse	6%	6%	8%
B : Audiovisuelle	6%	5%	4%
C : Sciences et techniques	12%	11%	7%
D : Droit, Economie, Politique	20%	16%	19%
E : Littératures orientales	1%	2%	---
F : Art	7%	5%	6%
G : Littératures étrangères	8%	7%	5%
H : Littérature française	8%	7%	6%
I : Recherche bibliographique	2%	3%	2%
J : Philosophie, Histoire, Sciences de l'homme	18%	18%	16%



On ne constate cette année qu'une faible évolution de la fréquentation des salles, sauf pour la salle de "Droit, Economie, AES" qui voit sa fréquentation augmenter de 4% passant de 16% en 1999 à 20% cette année. La concentration constatée dès novembre 97 sur les salles "Droit, Economie, Politique" et "Philosophie, Histoire, Sciences de l'homme" (18%, =) est toujours d'actualité.

Les salles privilégiées par les personnes effectuant une recherche précise sont les suivantes : la salle "Philosophie, Histoire, Sciences de l'homme" (27% d'entre eux) et la salle "Droit, Economie, Politique" (29%). Ces deux salles étaient, en 1999, principalement fréquentées par les personnes venant travailler sur leurs propres documents.

Ces dernières personnes privilégient les salles suivantes : "Littératures étrangères" (14%), "Sciences et techniques" (19%).

La salle de la "Presse" est privilégiée par les personnes ayant comme titre d'entrée une carte jour Haut de jardin (17%, +11% par rapport à la moyenne).

A la question "pour quoi faire ?" les personnes se sont rendues dans ces salles, on obtient les réponses suivantes toutes salles confondues :

	Avril 2000	Janvier 1999	Novembre 1997
Pour travailler au calme	39%	43%	27%
Pour vos recherches universitaires	33%	33%	40%
Pour vos recherches personnelles	13%	11%	13%
Pour vos recherches professionnelles	7%	6%	7%
Pour le plaisir	8%	7%	13%

Par rapport à janvier 1999, les salles du Haut de jardin sont dans une moindre mesure un lieu où l'on se rend pour travailler au calme (39%, -4%). Les autres raisons d'aller dans les salles ne changent guère par rapport à 1999.

Contrairement aux années précédentes, il n'est possible, cette année, de ne distinguer que deux types de salles en fonction de leur attribut : celles où l'on effectue ses recherches et les salles "refuge" où l'on se rend pour travailler au calme, et éventuellement pour fuir la saturation des autres salles. La catégorie "salle de délasserment" est en train de disparaître (c'est le cas de la salle de Presse).



Les salles utilisées pour le travail, les recherches sont les suivantes :

<i>Salle ART</i>	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	37%	46%
Pour les recherches universitaires	34%	28%
Pour les recherches personnelles	17%	10%
Pour le plaisir	4%	11%

<i>Salle Droit, économie, politique</i>	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	38%	42%
Pour les recherches universitaires	37%	41%
Pour les recherches personnelles	10%	6%

<i>Salle Littérature française</i>	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	37%	40%
Pour les recherches universitaires	25%	34%
Pour les recherches personnelles	6%	12%
Pour le plaisir	11%	12%

<i>Salle Philosophie, histoire, Sciences de l'homme</i>	Avril 2000	Janvier 1999
Pour les recherches universitaires	46%	39%
Pour travailler au calme	33%	40%
Pour les recherches personnelles	12%	11%

<i>Salle de recherche bibliographique</i>	Avril 2000	Janvier 1999
Pour les recherches universitaires	37%	39%
Pour travailler au calme	37%	22%
Pour les recherches professionnelles	11%	15%
Pour le plaisir	10%	--
Pour les recherches personnelles	5%	19%



Salle Presse	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	22%	29%
Pour les recherches personnelles	22%	17%
Pour le plaisir	21%	31%
Pour les recherches universitaires	21%	12%

Salle Littératures orientales	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	46%	59%
Pour les recherches universitaires	23%	--
Pour le plaisir	15%	11%
Pour les recherches personnelles	16%	--

Salle Audiovisuelle	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	27%	35%
Pour le plaisir	23%	25%
Pour les recherches personnelles	23%	11%
Pour les recherches universitaires	15%	17%

La salle de Presse n'est plus vraiment une salle de délasserment (-10% de l'item "pour le plaisir"), mais elle tend à devenir une salle de recherche, étant donné l'augmentation de l'item "recherches universitaires" par rapport à 1999 (+9%).

Cette année, la salle de Littératures Orientales, qui était une salle refuge, devient également une salle de travail et d'études.

Pour l'ensemble de ces salles, on constate que la venue pour travailler au calme est un item en régression, à l'exception de la salle de Recherche Bibliographique.

Les salles "refuge" sont les suivantes :

Salle Littératures étrangères	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	48%	60%
Pour les recherches universitaires	24%	24%
Pour le plaisir	13%	6%
Pour les recherches personnelles	12%	4%

<i>Salle Sciences et techniques</i>	Avril 2000	Janvier 1999
Pour travailler au calme	52%	50%
Pour les recherches universitaires	23%	28%
Pour les recherches personnelles	10%	11%
Pour le plaisir	4%	2%

Globalement, toutes salles confondues, contrairement à 1999, la motivation de travail au calme n'est plus la première motivation. L'utilisation du fonds documentaire de la B.n.F progresse.

Pour les salles autres qu'Audiovisuelle et Presse, cette année, seules 13% (-10%) des personnes qui sont allées dans une salle en Haut de jardin n'ont consulté aucun livre ou document de la B.n.F. On retrouve ici la tendance observée par rapport aux motivations de se rendre dans une salle. 41% (+4%) ont consulté un ou plusieurs livres ; ce résultat, en légère augmentation, ne retrouve pas son niveau de novembre 97 (55%) . 18% (=) ont consulté un poste informatique pour le catalogue et 16% pour Internet (+7%). 6% (=) ont consulté des revues. Par ailleurs, la proportion de personnes qui ont consulté plus de trois livres (18%) dépasse le niveau de janvier 99 (15%, soit +3%).

La salle Audiovisuelle est un peu moins détournée de sa fonction première : elle devient une salle où les usagers consultent davantage. D'une part, 44% (-1%) des personnes qui y sont rentrées n'ont rien consulté. D'autre part, elles sont 19% (+1%) à y avoir consulté un document audiovisuel et 19% (+8%) un document sonore. 14% (=) ont consulté des images sur écran. Cela correspond également à l'évolution des motivations de se rendre dans cette salle.

En revanche, 56% (+2%) des personnes qui ont été dans la salle de la Presse ont consulté des quotidiens, 51% (+11%) des magazines, et 31% (+2%) n'ont rien consulté. Aucun fréquentant de cette salle n'a déclaré y avoir consulté des CD Rom (-8%). La salle de la Presse renforce pour le moment sa fonction initiale d'accès à l'information de presse, ce à travers les supports papiers.

En dehors des salles Audiovisuelle et de Presse, quatre salles se distinguent par le pourcentage de réponses indiquant que la personne n'a consulté aucun document de la B.n.F : la salle de Littératures Etrangères (28%, cependant -19% par rapport à 1999), la salle de Littératures Orientales (22%, cependant -25% par rapport à 1999), la salle de Sciences et Techniques (21%) et la salle de Recherche Bibliographique (21%).



Les documents consultés le sont essentiellement en langue française (94%), moins en anglais (20%) et nettement moins dans une autre langue (6%).

1.5 L'utilisation des catalogues en Haut de jardin

26% (+2%) des personnes interrogées ont consulté un catalogue informatique le jour de l'interrogation. Ce sont les étudiants qui en sont les plus utilisateurs : 31% d'entre eux y ont eu recours. Par contre, les personnes de 60 ans et plus n'ont utilisé aucun des catalogues informatiques.

Parmi les personnes qui ont consulté au moins un catalogue informatique, 75% (-1%) ont consulté le catalogue du libre accès et 30% (+3%) le catalogue des imprimés en magasins. Les enseignants - chercheurs sont plus nombreux à avoir consulté le catalogue des imprimés en magasins (38%), de même que les personnes parlant une autre langue que le Français (50%). Les deux autres catalogues ont moins été consultés : 8% ont consulté le catalogue des documents audiovisuels, et 7% celui des documents numérisés.

Pour le catalogue du libre accès, 88% (+6%) l'ont trouvé "facile" d'utilisation (dont 52% "très facile", soit +21%). 54% (+1%) des personnes qui l'ont utilisé ont trouvé ce qu'elles cherchaient sans difficultés, 26% (+3%) avec quelques difficultés et 20% (-4) n'ont pas trouvé ce qu'elles voulaient. Il y a donc globalement, pour ce catalogue, une amélioration concernant tant la facilité d'utilisation que les résultats de recherches.

Ceux qui réussissent le mieux dans leur recherche par ce catalogue sont les enseignants - chercheurs (80% ont trouvé sans difficulté). Par contre, ceux qui réussissent le moins sont les personnes exerçant une profession intermédiaire (33% n'ont pas trouvé), les lycéens – chômeurs - autres inactifs (33%) et les personnes de niveau d'études primaire ou secondaire (40%).

34% des personnes ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'elles ne cherchaient pas en utilisant le catalogue du libre accès. C'est principalement le cas en fait de ceux qui ont aussi le plus de difficultés sur le catalogue : 100 % des lycéens – chômeurs - autres inactifs , 67 % des professions intermédiaires, 60 % de ceux qui ont un niveau primaire ou secondaire.

Concernant le catalogue des imprimés en magasins, 85% (=) des personnes qui l'ont utilisé l'ont trouvé "facile" d'utilisation (dont 37% "très facile", +21%). 55% (+12%) ont trouvé ce qu'elles cherchaient sans difficultés et 20% (+1%) n'ont pas trouvé ce qu'elles cherchaient. Parmi les personnes ayant trouvé ce



qu'elles cherchaient sans difficulté, on ne retrouve que 40% des enseignants - chercheurs.

Enfin, 3% (-11%) des personnes qui ont eu recours au catalogue des imprimés en magasins ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'elles ne cherchaient pas. C'est plus particulièrement le cas des enseignants - chercheurs (60%).

Pour le catalogue des documents audiovisuels, 69% le trouvent "facile" d'utilisation (dont 44% "très"), ce qui est relativement moins que pour les autres catalogues. 44% ont trouvé sans difficulté ce qu'ils cherchaient, 44% avec quelques difficultés et 12% n'ont pas trouvé. 44% ont trouvé, par ce catalogue, des informations qu'ils ne cherchaient pas. Ils ne sont que 27% parmi les étudiants.

Concernant le catalogue des documents numérisés, 86% le trouvent "facile d'utilisation" (dont 29% "très facile"). 50% ont trouvé ce qu'ils cherchaient sans difficulté, 21% avec quelques difficultés et 29% n'ont pas trouvé ce qu'ils voulaient. Les étudiants sont plus nombreux à avoir trouvé sans difficulté (56%) ou avec quelques difficultés (33%) ; par conséquent, ils sont les moins nombreux à n'avoir pas trouvé ce qu'ils cherchaient (11%). 29% des utilisateurs ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas.

84% (+7%) des personnes qui ont eu recours à un de ces quatre catalogues informatiques ont effectué leur recherche seules. 10% (-4%) ont eu recours à l'aide d'une personne de la B.n.F et 6% (-3%) à l'aide d'un ami ou d'un lecteur. Par rapport à 1999, il y a donc davantage d'autonomie des fréquentants dans leur recherche informatique. Ce sont les enseignants - chercheurs qui sont les plus autonomes (93% ont utilisé le catalogue seul) ainsi que les professions intermédiaires (100%). Par contre, les personnes ayant un niveau d'études primaire ou secondaire ont davantage eu recours au personnel de la B.n.F (33%).

1.6 La recherche documentaire en libre accès en Haut de jardin

47% (+8%) des fréquentants du Haut de jardin ont cherché un livre ou un document en libre accès le jour de leur interrogation. Ce sont les étudiants qui ont le plus recours à cette pratique (57%), ainsi que ceux venant pour une recherche précise (77%).

Parmi les personnes ayant recherché des documents en libre accès, 33% (-1%) ont eu recours au catalogue informatique et 67% (+1%) ont cherché



directement dans les rayonnages. La pratique du butinage dans les rayonnages reste donc développée.

Elle l'est davantage encore chez les personnes dont le niveau d'études est primaire ou secondaire (86%) ainsi que chez les personnes de 60 ans et plus (86%). Les personnes qui se sont aidées du catalogue informatique se retrouvent davantage présentes parmi les personnes venant pour la première fois (47%), les personnes qui fréquentaient Richelieu (45%) et les personnes parlant une autre langue (41%).

Par comparaison à 1999, la difficulté de recherche de documents est moindre : 76% des personnes qui ont cherché un document l'ont trouvé sans difficulté (+7%), 15%(-4%) avec difficulté et 9% (-3%) ne l'ont pas trouvé. Ce sont les enseignants-chercheurs qui ont trouvé le plus facilement (88% ont trouvé sans difficulté), ainsi que les personnes venant plusieurs fois par semaine (82%). Par contre, les personnes de 60 ans et plus ont davantage échoué : 29% n'ont pas trouvé ; c'est le cas également des personnes dont le niveau d'études est primaire ou secondaire, 21%. Les personnes venant pour la première fois rencontrent également des difficultés dans leur recherche : 24% d'entre elles n'ont pas trouvé ce qu'elles cherchaient.

Concernant la recherche documentaire en libre accès, 89% (+2%) ont effectué leur recherche seuls, 7% (-1%) avec l'aide d'une personne de la B.n.F et 4% (-1%) avec l'aide d'un ami ou d'un lecteur : il y a peu d'évolution concernant l'accompagnement dans la recherche. Les personnes ayant eu davantage recours au personnel de la B.n.F sont celles venant pour la première fois (17%), celles venant pour visiter (15%) ainsi que celles exerçant une profession intermédiaire (25%) et les lycéens – chômeurs - autres inactifs (20%). Les personnes venant travailler sur leurs propres documents sont plus autonomes (96% ont effectué leur recherche seul).

La recherche documentaire concerne essentiellement les livres (89%, +3%) et dans une moindre mesure les revues (18%, +2%). La recherche de livres est généralisée parmi les enseignants - chercheurs (100%).

4% (+1%) des personnes ont trouvé d'autres documents intéressants en dehors de ceux qu'elles cherchaient.

4% des fréquentants du Haut de jardin trouvent que les collections du libre accès en Haut de jardin sont "trop" spécialisées par rapport à leurs besoins, 48% suffisamment et 23% pas assez. 25% ne savent pas se positionner sur ce point. Les étudiants sont 55% à trouver que ces collections sont suffisamment spécialisées par rapport à leurs besoins. Par contre les enseignants - chercheurs ne

sont que 29% à le penser ; ils sont par ailleurs 45% à ne pas se positionner sur ce point.

1.7 La satisfaction des services du Haut de jardin

Dans un premier temps, nous avons posé des questions sur l'utilisation effective des services proposés par la B.n.F, et seulement en cas d'utilisation nous avons évalué la satisfaction du service afin d'obtenir un avis qualifié. Nous obtenons les résultats suivants pour les fréquentants du Haut de jardin et pour ceux qui sont munis d'une carte annuelle Haut de jardin :

<i>L'accueil pour vous informer</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	42%	49%	95%	93%	55%	51%
Carte annuelle	35%	47%	96%	93%	52%	49%

<i>Le service d'orientation des lecteurs</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	22%	25%	88%	85%	52%	46%
Carte annuelle	21%	22%	89%	85%	49%	45%

<i>Les conseils de bibliothécaires</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	28%	28%	88%	92%	52%	55%
Carte annuelle	33%	38%	90%	92%	52%	52%

<i>Internet en libre service</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	32%	21%	80%	78%	39%	34%
Carte annuelle	42%	28%	81%	79%	41%	33%



<i>Photocopieurs</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	32%	27%	49%	39%	19%	18%
Carte annuelle	38%	37%	48%	38%	16%	16%

<i>Les cafétérias</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	38%	42%	45%	34%	11%	7%
Carte annuelle	47%	55%	44%	33%	10%	6%

<i>Les vestiaires</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	13%	11%	98%	96%	66%	85%
Carte annuelle	11%	11%	98%	94%	60%	64%

<i>Le service de reproduction</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	3%	3%	75%	61%	33%	38%
Carte annuelle	4%	3%	75%	56%	25%	45%

<i>L'espace projection sur la BNF</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	3%	5%	69%	88%	15%	44%
Carte annuelle	2%	2%	56%	84%	22%	23%

<i>La librairie</i>	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Ensemble	17%		90%		44%	
Carte annuelle	10%		91%		56%	



Cette année encore les photocopieuses et la cafétéria ne donnent toujours pas satisfaction. Cependant, leur taux de satisfaction est en augmentation par rapport à 1999 ; pour les photocopieuses qui sont davantage utilisées, cela est significatif ; par contre pour la cafétéria, cela l'est moins puisqu'il y a moins d'utilisateurs (ceux qui sont restés étant sans doute les plus satisfaits). Le service de reproduction, qui ne donnait pas satisfaction en 1999, a progressé et devient satisfaisant.

Les autres services procurent une bonne satisfaction. Certains voient leur satisfaction progresser cette année : c'est le cas de l'accueil, de l'orientation des lecteurs qui sont cependant moins utilisés. C'est le cas également des vestiaires et d'Internet qui eux sont davantage utilisés. Internet connaît d'ailleurs une forte augmentation d'utilisation (+11%).

L'espace projection sur la B.n.F ainsi que le service de reproduction ont un faible taux d'utilisation. Le premier voit son utilisation et la satisfaction qu'il procure diminuer.

Les conseils des bibliothécaires sont moins appréciés cette année ; ils procurent cependant une bonne satisfaction.

1.8 Les moyens d'information en Haut de jardin

Pour s'informer sur la B.n.F, 58% (+3%) des personnes interrogées ont consulté les postes informatiques, 46% (-7%) ont consulté les dépliants, 39% (+1%) ont consulté le programme des manifestations, 23% (-8%) ont consulté le guide du lecteur et 17% ont consulté *Chroniques*.

La fidélisation progressive des lecteurs fait que ces derniers n'ont plus nécessairement recours aux documents d'information sur le fonctionnement de la bibliothèque : *Chroniques* prend la relève en informant ses lecteurs sur la vie de la B.n.F.

1.9 Les satisfactions générales en Haut de jardin

Nous avons posé à l'ensemble du public un certain nombre de questions de satisfaction sur les services de la B.n.F. Pour chaque service, le résultat "ensemble" et le résultat pour les lecteurs qui possèdent une "carte annuelle Haut de jardin" sont précisés.



Concernant les satisfactions exprimées par les fréquentants, on peut distinguer trois catégories : celles qui correspondent à plus de 70%, ce sont de bonnes satisfactions ; celles qui sont comprises entre 70% et 65%, les moyennes ; et celles qui sont d'un niveau inférieur à 65%, les insuffisantes. De plus, les actions recueillant 20% ou plus de NSP sont des actions insuffisamment connues de la population.

Les bonnes satisfactions :

L'ambiance générale	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	87%	87%	40%	34%	3%	3%
Carte annuelle HdJ	90%	87%	40%	33%	2%	1%

Les possibilités de travailler	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	76%	81%	49%	47%	16%	6%
Carte annuelle HdJ	88%	82%	59%	48%	3%	4%

Tarif carte annuelle HdJ	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	71%	78%	45%	38%	17%	11%
Carte annuelle HdJ	89%	87%	59%	42%	2%	2%

Les jours d'ouverture	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	71%	73%	33%	28%	8%	2%
Carte annuelle HdJ	75%	74%	35%	27%	1%	1%

Les satisfactions moyennes :

Les horaires d'ouverture	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	69%	63%	31%	22%	7%	2%
Carte annuelle HdJ	69%	62%	31%	21%	2%	1%

Disponibilité des ouvrages	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	68%	71%	32%	27%	22%	14%
Carte annuelle HdJ	81%	74%	39%	27%	7%	11%

Horaires de fermeture	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	67%	60%	33%	24%	8%	2%
Carte annuelle HdJ	70%	57%	34%	21%	1%	1%

Répartition par salle	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	67%	68%	27%	21%	20%	15%
Carte annuelle HdJ	76%	70%	31%	22%	7%	12%

Les satisfactions insuffisantes :

Le choix de livres en libre accès	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	63%	68%	28%	27%	20%	11%
Carte annuelle HdJ	73%	71%	29%	28%	7%	8%



Le nombre de livres proposés en libre accès	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	62%	64%	27%	25%	21%	12%
Carte annuelle HdJ	72%	66%	29%	25%	7%	9%

Les inconnues :

Le règlement de la BNF	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	66%	59%	27%	19%	25%	29%
Carte annuelle HdJ	75%	62%	30%	20%	15%	26%

Programmation culturelle	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000		Avril 2000		Avril 2000	
Ensemble	60%		21%		35%	
Carte annuelle HdJ	64%		21%		30%	

Le choix de journaux et magazines en libre accès	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	57%	53%	23%	20%	34%	38%
Carte annuelle HdJ	66%	56%	25%	21%	23%	35%

Le choix de revues en libre accès	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	56%	53%	23%	19%	34%	38%
Carte annuelle HdJ	65%	55%	25%	20%	23%	36%



Le nombre de revues en libre accès	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	55%	50%	22%	18%	35%	39%
Carte annuelle HdJ	64%	53%	25%	19%	25%	36%

Le choix des documents audiovisuels	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	35%	23%	11%	6%	57%	71%
Carte annuelle HdJ	39%	25%	11%	6%	52%	68%

Disponibilité des documents audiovisuels	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	35%	23%	10%	6%	59%	72%
Carte annuelle HdJ	39%	25%	11%	6%	52%	70%

Tarif carte annuelle RdJ	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	30%	16%	11%	6%	61%	75%
Carte annuelle HdJ	29%	11%	9%	4%	64%	80%

Tarif jour HdJ	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	29%	23%	10%	6%	29%	33%
Carte annuelle HdJ	26%	20%	9%	5%	27%	34%



Tarif 2 entrées RdJ	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	22%	6%	4%	2%	67%	85%
Carte annuelle HdJ	21%	6%	3%	2%	69%	85%

Tarif 12 entrées RdJ	Satisfaction		Dont très		NSP	
	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999	Avril 2000	Janv. 1999
Ensemble	22%	7%	5%	3%	67%	85%
Carte annuelle HdJ	22%	7%	4%	2%	68%	85%

Tout comme en 1999, les bonnes satisfactions concernent le cadre de travail, l'ambiance de la B.n.F et le tarif annuel, ainsi que les jours d'ouverture. Même si les satisfactions restent positives, nous pouvons noter une baisse de satisfaction à l'égard des possibilités de travailler (-5%, elle avait déjà diminué en 1999 par rapport à 1997 de 6%) et du tarif de la carte annuelle Haut de jardin (-6%).

Les satisfactions moyennes concernent les horaires d'ouverture et ceux de fermeture, la disponibilité des ouvrages de la B.n.F et la répartition par salle. Bien que positive une de ces satisfactions est aussi en baisse par rapport à janvier 99 : la disponibilité des ouvrages (qui avait également diminué de 97 à 99 de 7%). Les autres satisfactions sont en augmentation. La répartition par salle ne retrouve toutefois pas son niveau de novembre 97 (79%).

Les satisfactions insuffisantes concernent le nombre de livres proposés en libre accès tout comme en 1999, et cette année, le choix des livres en libre accès qui était auparavant une satisfaction moyenne. Notons que ces deux satisfactions sont en diminution par rapport à janvier 1999. Un effort est à faire en ce qui concerne le fonds documentaire. Les fréquentants du Haut de jardin deviennent davantage utilisateurs du fond de la B.n.F, et en même temps plus exigeants quant au fond des livres en libre accès et à leur disponibilité.

Tout comme en 1999, les thématiques relatives aux documents de presse, aux documents audiovisuels et aux titres d'accès au Rez de jardin sont peu connues par les personnes interrogées. Globalement, la plupart de ces thématiques sont cependant un peu mieux connues des fréquentants : le pourcentage des nsp diminue pour toutes sur les résultats d'ensemble.



82% (+1%) des personnes interrogées disent se repérer facilement à l'intérieur de la B.n.F, dont 70% des personnes qui viennent pour la première fois et 76% des personnes qui viennent pour visiter. Il est bien évidemment plus facile pour les personnes habituées à fréquenter la B.n.F : 90% de ceux venant plusieurs fois par semaine se repèrent facilement, 87% de ceux ayant une carte annuelle Haut de jardin.

80% (+2%) des personnes interrogées se repèrent facilement à l'extérieur de la B.n.F, dont 69% des personnes qui viennent la première fois et 76% de celles qui viennent comme visiteurs. Ils ne sont que 65% des personnes ayant une carte jour. Ici aussi, en toute logique les habitués de la B.n.F se repèrent plus facilement : 88% de celles venant plusieurs fois par semaine et 85% de ceux ayant une carte annuelle Haut de jardin.

Globalement, les indications pour se repérer sont tout juste satisfaisantes, pour les personnes qui se rendent pour la première fois à la B.n.F. Le repérage à l'extérieur semble un peu moins évident qu'à l'intérieur.

A la question ouverte "Qu'est ce qui manque le plus à la B.n.F ?", 12% ne répondent pas. Pour ceux se positionnant, on obtient essentiellement les réponses suivantes :

	Avril 2000	Janvier 1999	Novembre 1997
De la place	13%	21%	18%
Un meilleur service de cafétéria	13%	22%	14%
Une meilleure ambiance	9%	6%	--
Des horaires plus larges	7%	6%	10%
Plus de jours d'ouverture dans la semaine	5%	--	--
Une signalétique des espaces	5%	4%	8%
Des manuels spécialisés	5%	--	--
Du personnel d'accueil et d'information	5%	--	--
La diversité des choix des ouvrages	4%	4%	6%
Les conditions de travail	4%	4%	5%
Du silence et du calme	4%	--	--
Un espace fumeur	4%	7%	3%
Rien	6%	6%	5%



Les autres attentes obtiennent des résultats inférieurs à 5%.

Les attentes portent essentiellement sur cinq thématiques : ce qui concerne les moments et les lieux de pause et de détente (23%, -11%), le fonds documentaire (21%, +8%), les aménagements intérieurs (22%, +12%), le manque de place (13%, -8%), et les conditions d'ouverture (12%). Il y a donc une évolution par rapport à janvier 1999 : les exigences des lecteurs se recentrent sur des demandes liées au travail en bibliothèque.

L'installation de nouveaux lieux de restauration à la B.n.F, en plein air, en partie détournés pour y organiser des pique-niques, et l'ouverture de lieux de restauration aux abords de la B.n.F ont, peut-être, répondu à une partie des demandes de 1999, d'où une diminution de 9% concernant l'attente sur la cafétéria.

Le manque de place se fait nettement moins ressentir ; cela peut être relié avec le fait que, lors de la semaine d'interrogation, il n'y a eu que très peu de saturation dans les salles.

Par ailleurs, les attentes exprimées par rapport au fond documentaire (ouvrages, manuels spécialisés, périodiques) relèvent de leur disponibilité, de leur diversité, et plus marginalement de la possibilité de circulation des livres entre les salles et des possibilités d'emprunt.

L'attente en termes de meilleure ambiance concerne davantage les enseignants - chercheurs (20%).

Enfin, des demandes ont été formulées en termes d'aménagements intérieurs, c'est-à-dire pratiques – signalétique des espaces, climatisation, poubelles, toilettes... - afin d'améliorer les conditions de vie au sein de la bibliothèque et d'optimiser le temps que les personnes y passent.

En moyenne, les fréquentants du Haut de jardin sont restées 185 minutes (-5 minutes par rapport à 1999) à l'intérieur de la B.n.F le jour de l'interrogation, soit 3h05. Ce sont les étudiants qui restent le plus longtemps : 210 minutes (-15 minutes par rapport à 1999) en moyenne (3h30) ainsi que les lecteurs réguliers : 225 minutes (soit 27 de moins qu'en 1999) en moyenne (3h45). Les personnes venues travailler avec leurs propres documents restent 226 minutes (-23 minutes par rapport à 1999), celles venues faire une recherche précise 203 minutes (+5 minutes par rapport à 1999). Les visiteurs restent moins longtemps que ces autres catégories : 97 minutes (cependant, +10 minutes par rapport à l'an dernier). Le temps passé à la B.n.F est, bien entendu, très lié à l'objet de la visite.

La note attribuée à la B.n.F par les personnes interrogées est en augmentation : 7,27 pour 7,07 en janvier 1999. Les moins de 25 ans et les étudiants sont ceux qui attribuent deux notes supérieures à la moyenne, respectivement 7,36 et 7,33. Cette année les étudiants ont donc changé d'appréciation : en 1999, ils attribuaient une note de 7,03, inférieure à la note moyenne. Les personnes les plus critiques à l'égard de la B.n.F sont toujours celles qui ont fréquenté la BN Richelieu (6,68) et celles qui attribuent la meilleure note sont entrées avec une carte jour (7,44). Les détenteurs d'une carte annuelle Haut de jardin donnent une meilleure note que l'année précédente 7,35 contre 7,19.

1.10 Les pratiques des autres bibliothèques par les publics du Haut de jardin

Nous avons posé deux questions ouvertes, la première sur les bibliothèques fréquentées avant l'ouverture de la B.n.F et la seconde sur les bibliothèques fréquentées actuellement en complément de la B.n.F.

On obtient les citations suivantes pour l'ensemble de la population interrogée :

	Avant la BNF		Actuellement	
	Avril 2000	Janvier 1999	Avril 2000	Janvier 1999
BPI	27%	33%	23%	16%
Richelieu	3%	5%	--	1%
Cujas	3%	3%	4%	2%
Ste-Geneviève	16%	20%	18%	22%
La Sorbonne	4%	9%	4%	9%
La Villette	2%	3%	2%	3%
BM de Paris	10%	13%	17%	21%
BM de Banlieue	9%	6%	10%	11%
BM de Province	5%	2%	10%	4%

Globalement, la B.n.F est fréquentée en même temps que d'autres bibliothèques : il n'y a pas d'effet d'éviction. Certaines sont même davantage fréquentées qu'en 1999 : la BPI qui a réouvert (+7%), les bibliothèques municipales de province (+6%) et Cujas (+2%).



Si on regarde les résultats à ces mêmes questions auprès de la population munie de la carte annuelle Haut de jardin, on obtient les résultats suivants :

	Avant la BNF		Actuellement	
	Avril 2000	Janvier 1999	Avril 2000	Janvier 1999
BPI	29%	36%	27%	16%
Richelieu	2%	2%	--	--
Cujas	3%	3%	5%	1%
Ste-Geneviève	18%	23%	22%	28%
La Sorbonne	3%	8%	5%	11%
La Villette	2%	3%	3%	2%
BM de Paris	9%	13%	17%	20%
BM de Banlieue	10%	5%	11%	6%
BM de Province	2%	1%	2%	1%
BU parisiennes	23%	12%	30%	20%

L'effet d'éviction constaté en novembre 97 entre la B.n.F et la BPI et qui s'était ralenti en 1999 a disparu aujourd'hui : la BPI, sous sa nouvelle forme, est nettement plus fréquentée cette année qu'en 1999 : +11%. Par contre, des bibliothèques comme Ste Geneviève et La Sorbonne sont moins fréquentées. La complémentarité entre la B.n.F et les bibliothèques municipales parisiennes perdure. Les B.U. parisiennes voient augmenter de 10% leur fréquentation, en complément de celle de la B.n.F.

1.11 Conclusion pour les publics du Haut de jardin

Le Haut de jardin de la B.n.F continue, depuis l'ouverture du Rez de jardin, à être un lieu privilégié des étudiants qui viennent y travailler au calme et y faire leurs recherches. Il n'y a toutefois pas d'évolution du contingent étudiant au sein du public du Haut de jardin. Le temps que consacre les fréquentants de la B.n.F à la lecture a, cette année aussi, encore diminué, mais le nombre de livres lus par mois se stabilise. Cela peut être relié au fait que la B.n.F s'ouvre davantage aux visiteurs, donc à des personnes ayant des pratiques de lecture moindres. Les lectures s'élargissent, principalement au profit de lectures de travail et d'études et de lectures informatives.

Autre point, malgré la possibilité de s'inscrire dès 16 ans, peu de lycéens fréquentent la B.n.F.



Les motivations de venir à la B.n.F ont évolué : ceux qui sont entrés dans une salle viennent moins pour travailler sur leurs propres documents et davantage pour utiliser les fonds documentaires du Haut de jardin. On vient davantage pour consulter des documents de la B.n.F qu'auparavant.

En même temps, les exigences liées aux documents de la B.n.F ont augmenté. Les fréquentants expriment des satisfactions moindres sur ce qui relève du choix des livres en libre accès, de leur nombre. Ils sont également davantage en attente d'amélioration sur ces points. Or, ce qui relève du fond d'ouvrages est essentiel pour une bibliothèque : il y a donc des réponses à apporter dans ce domaine.

Par ailleurs les raisons de venir à la B.n.F sont davantage de loisirs (visite, plaisir) : la B.n.F capte davantage de visiteurs, notamment d'origine étrangère, qu'en 1999. Ces visiteurs entrent toujours de moins en moins dans les salles de lecture : ce sont les expositions qui les attirent, ou la découverte de l'édifice à travers ses espaces communs.

Il semble cette année que le problème de la restauration soit en voie de règlement. Cela peut être du fait de l'ouverture d'espaces de restauration en plein air (terrasse), peut-être également du fait de l'ouverture de structures de restauration extérieures à la B.n.F. D'ailleurs, les cafétérias de la B.n.F sont moins utilisées qu'en 1999.

Il en va de même de l'évolution de la satisfaction pour le service photocopies : elle est en progrès cette année, tout en étant un peu plus utilisées.

Enfin, globalement, cette année, les salles de la B.n.F sont davantage fréquentées pour des raisons de travail ou de recherche, et moins pour des raisons de plaisir. Cette année d'ailleurs, la catégorie des salles de délasserment est en train de disparaître. Cela peut être relié à des problèmes de saturation, mais aussi à l'évolution des raisons de se rendre à la B.n.F : cette année, on vient plus que l'an passé pour faire des recherches bibliographiques ou pour consulter des documents.

2- Les publics du Rez de jardin

2.1 Evolution du portrait des publics du Rez de jardin

Cette année, 53% (-9%)² des personnes qui fréquentent le Rez de jardin ont moins de 30 ans, 33% (+10%) ont entre 30 et 50 ans, 14% (-1%) ont plus de 50 ans. La moyenne d'âge est de 33 ans (+1 année) : 39 ans (=) chez les enseignants - chercheurs, 26 ans (+2 ans) chez les étudiants et 49 ans (=) pour les autres situations professionnelles.

Parmi les lecteurs du Rez de jardin, 55% (-3%) sont étudiants, 22% (+1%) sont enseignants du supérieur - chercheurs, 6% (+1%) sont enseignants, autres que du supérieur, 5% exercent une autre profession supérieure, 4% (-2%) sont retraités, 4% (-1%) sont du métier du livre.

Parmi ceux qui ne sont ni étudiants, ni enseignants - chercheurs, 27% (+12%) exercent une profession supérieure, 22% (-6%) sont du métier du livre, 23% (-11%) sont retraités, 12% (+3%) exercent une profession intermédiaire, et 9% (+3%) sont employés.

Parmi les enseignants du supérieur ou les chercheurs, 57% (+14%) sont dans la filière lettres - philo - art ; 32% (-5%) sont en sciences humaines ; 8% (-7%) sont en économie - droit - AES ; 2% (-3%) sont en sciences. Il y a une nette évolution de ce public en faveur de la filière lettres - philo - art, au détriment de toutes les autres.

Les étudiants proviennent très majoritairement de l'université : 94 % (=) d'entre eux. 4 % (=) sont en Grande Ecole. Pour les étudiants en université, 35% (-16%) sont en 2^{ème} cycle, 41% en 3^{ème} cycle (DEA, DESS) et 23% en thèse (soit +16% pour l'ensemble des troisièmes cycles). La baisse des étudiants de second cycle en Rez de jardin peut être reliée à leur augmentation en Haut de jardin.

En ce qui concerne la filière d'études des étudiants inscrits à l'université, 47% (+13%) sont en lettres - philo - art ; 41% (-13%) en sciences humaines ; 10% (=) en économie - droit - AES ; 1% (-1%) en sciences et 1% en Médecine - pharmacie.

² Sauf indication spécifique, les chiffres comparatifs font référence à l'évolution des résultats entre janvier 1999 et avril 2000.

On peut noter que les enseignants du supérieur et les chercheurs ainsi que les étudiants viennent principalement des mêmes filières, qui dans les deux cas connaissent la même évolution. Une part plus importante d'enseignants - chercheurs et d'étudiants sont en lettres – philo - art. Une part moins importante (par rapport à 1999) provient de la filière des sciences humaines.

99% (+1%) des lecteurs ont un niveau d'études supérieur tandis que 1% des usagers n'ont qu'un niveau d'études secondaire).

Mais il est plus intéressant de regarder le niveau d'études des parents des personnes scolarisées. Le niveau d'études du père est supérieur pour 62% (+3%) des lecteurs étudiants, il est secondaire pour 31% (+8%) et primaire pour 7% (-11%). Concernant la mère, on observe le même type de résultats : 55% (+3%) des lecteurs étudiants ont une mère de niveau d'étude supérieur, pour 33% (+2%) le niveau de leur mère est secondaire, et pour 12% (-5%) il est primaire. Cela rejoint les évolutions observées en Haut de jardin. De plus en plus de fréquentants étudiants de la B.n.F sont donc issus de milieu familial dont le niveau d'études est élevé, plus élevé qu'en 1999. La tendance à la reproduction du modèle est donc plus forte, ce pour l'ensemble des étudiants fréquentants le Rez de jardin.

Parmi les fréquentants du Rez de jardin qui ne sont pas scolarisés, certains sont en formation : 7% en formation continue, 27% préparent une thèse et 2% des concours.

Les fréquentants du Rez de jardin sont 57% (+2%) à habiter Paris, dont 8% (+1%) dans le 13^{ème} arrondissement, 13% (-6%) la proche banlieue, 8% (-1%) la banlieue éloignée et 22% (+5%) ailleurs (province, étranger). Comme en Haut de jardin, la présence de personnes habitant hors région est plus marquée cette année au sein du public du Rez de jardin.

2.2 Les pratiques de lecture en Rez de jardin

Les lecteurs du Rez de jardin sont de grands lecteurs, mais moins qu'en 1999. 79% (-5%) d'entre eux déclarent lire plus de deux heures par jour, 16% (+3%) entre une heure et deux heures. Les plus grands lecteurs sont, tout comme en 1999, d'abord les enseignants - chercheurs (89% lisent plus de deux heures par jour, -3% par rapport à 1999), puis les étudiants (77% lisent plus de deux heures par jour, -5%). Enfin ceux qui ont une autre situation professionnelle déclarent à 68% (-6%) lire plus de deux heures par jour. On peut donc observer que toutes ces catégories consacrent moins de temps à la lecture qu'en 1999. Parmi les étudiants, les moins nombreux à lire le plus sont ceux de second cycle (62%).

On peut aussi observer une légère différence entre filières : 89% (-9%) des enseignants - chercheurs de la filière lettres - philo -art consacrent deux heures et plus à la lecture par jour, contre 97% (+5%) pour ceux de sciences humaines. Pour les étudiants, ce sont ceux de lettres-philo-art qui consacrent davantage de temps à la lecture que ceux de sciences humaines (respectivement 84% et 69% consacrent deux heures ou plus à la lecture par jour). Cette année, les étudiants de sciences humaines sont moins nombreux que la moyenne à lire deux heures et plus par jour.

En moyenne, les lecteurs du Rez de jardin lisent 11,8 livres (en 1999 : 10,4) par mois (soit 6,8 de plus que ceux du Haut de jardin). Les enseignants - chercheurs sont de grands lecteurs avec 14,6 livres en moyenne (en 1999 : 15,6) ; et plus particulièrement les enseignants de sciences humaines : 18,0 livres par mois. Les étudiants en lisent 7,6 (en 1999 : 8,8) ; proches d'eux, les autres situations professionnelles avec 7,6 livres en moyenne (en 1999 : 8,1). Au sein de la population étudiante, on constate des différences selon les cycles. Les seconds cycles déclarent lire 9,8 livres en moyenne par mois, les troisièmes cycles 12,7, et ce sont les étudiants en thèse qui sont les plus grands lecteurs avec 14,1.

Concernant les filières, le scénario est un peu différent : ceux qui lisent le plus sont les enseignants - chercheurs en sciences humaines 18,0 (1999 : 23,2), les enseignants - chercheurs en lettres – philo - art 15,3 (1999 : 14,9), puis les étudiants en lettre - philo – art avec 13,7 (1999 : 10,9) et les étudiants en sciences humaines avec 10,8 (8,8).

Les lecteurs qui lisent le plus d'ouvrages sont ceux qui se rendent à la B.n.F tous les jours : ils déclarent lire 15,8 livres par mois (16,9 en 1999). On peut noter que, en fait, plus la fréquentation augmente et plus le nombre de livres lus augmente aussi ; ceux qui viennent plusieurs fois par semaine lisent 12,6 livres en moyenne, ceux qui viennent deux ou trois fois par mois 11,0, et ceux qui viennent moins souvent 9,1 (7,5 en 1999). La fréquentation régulière de la bibliothèque induit ici une pratique de lecture beaucoup plus importante, à l'inverse du Haut de jardin pour lequel la fréquentation régulière n'induit pas de pratique de lecture plus importante.

Il y a aussi une différence entre les personnes qui viennent pour la première fois, qui déclarent lire 8,2 livres par mois, et celles qui viennent depuis l'ouverture de la B.n.F (15,7 livres).

Cette année, une autre différence apparaît entre les personnes qui sont venues pour faire une recherche précise (12,0 livres, 10,9 en 1999) et celles venues travailler avec leurs documents (9,2 livres, 9,7 en 1999). Celles qui fréquentaient

Richelieu régulièrement sont aussi des lecteurs plus importants (15,0 ; 14,4 en 1999), contre 10,1 (7,1) pour celles qui n'étaient pas inscrites à Richelieu et 11,1 (10,9) pour celles qui y allaient de temps en temps.

A la question "qu'avez vous lu entièrement ou partiellement ces 7 derniers jours ?", on obtient les réponses suivantes :

	Ensemble		Enseignants-chercheurs		Etudiants		Autres
	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Un roman classique	23%	26%	26%	30%	22%	26%	20%
Un roman contemporain	32%	31%	34%	30%	34%	32%	23%
Policier ou d'espionnage	8%	11%	8%	16%	9%	9%	6%
Science-fiction ou fantastique	3%	4%	2%	3%	4%	5%	2%
Des poèmes	20%	16%	27%	26%	16%	12%	21%
Du théâtre	13%	12%	13%	17%	14%	10%	10%
Un essai	52%	48%	62%	57%	47%	43%	53%
Un ouvrage technique	30%	24%	32%	30%	27%	20%	39%
Un livre lié au travail ou études	85%	72%	92%	76%	88%	76%	61%
Une bande dessinée	21%	15%	20%	8%	25%	18%	13%
Un livre d'art ou de photos	26%	18%	22%	21%	28%	16%	26%
Des journaux quotidiens	74%	62%	80%	67%	70%	59%	79%
Des magazines	57%	49%	58%	45%	55%	52%	59%
Une revue spécialisée	47%	44%	53%	48%	44%	40%	45%
Dictionnaires ou encyclopédies	63%	44%	73%	50%	57%	41%	64%
Des notes de cours	45%	39%	46%	35%	50%	48%	23%
Un guide pratique	13%	8%	13%	14%	12%	5%	14%

Les lectures des lecteurs du Rez de jardin sont de plus en plus nombreuses, et toujours variées. Elles restent également très professionnelles ou informatives : liées aux études ou au travail (encyclopédies, notes de cours ...) ou de



nature plus informative au travers des journaux ou magazines, elles laissent peu de place aux loisirs ou à la détente (par exemple à la lecture de roman de sciences fictions, ou policier).

Les différences essentielles se font sur les lectures d'essais ou de poèmes pour lesquelles les enseignants-chercheurs sont les consommateurs les plus importants : 27% des enseignants-chercheurs lisent des poèmes et 62% des essais. 92% d'entre eux lisent également des livres pour leur travail ou leurs études. Les étudiants, quant à eux, concentrent leurs lectures notamment sur les notes de cours (50%, +2%) et les livres liés au travail ou à leurs études (88%).

2.3 Les pratiques du Rez de jardin

Tout comme en 1999, les deux principaux moyens de connaissance de la B.n.F. pour les lecteurs du Rez de jardin, sont la médiatisation de son ouverture (44% ; 29% en 1999), et les professeurs (32% ; 27% en 1999). Puis, par des amis (16% ; 10% en 1999) et, dans une moindre mesure, par des articles de presse ou des émissions sur la B.n.F (8% ; 23% en 1999). Cette année, seuls 5% (13% en 1999) l'ont connue par les visites préalables à l'ouverture, plus particulièrement 10% (-15% cependant par rapport à 1999) de ceux qui fréquentaient Richelieu régulièrement. Pour les étudiants, les professeurs représentent une source importante (40% ; 40% en 1999), particulièrement pour les étudiants en thèse (50%) ; ainsi que les amis (23%).

45% (-9% par rapport à 1999) des lecteurs du Rez de jardin étaient inscrits à la BN Richelieu auparavant : 31% (-6%) y allaient régulièrement et 14% (-3%) de temps en temps. C'est le cas notamment des enseignants-chercheurs (72%, -10% par rapport à 1999), des personnes ayant une autre situation professionnelle (61% ; -15%), ainsi que de celles qui viennent depuis l'ouverture de Rez de jardin de la B.n.F (81%).

Par contre, une plus faible proportion des étudiants y était inscrite : 27% (-6% par rapport à 1999) ; 55 % parmi les étudiants en thèse.

94% (+3%) des lecteurs interrogés viennent seuls en Rez de jardin. Si la fréquentation du Haut de jardin peut se faire à plusieurs, ce n'est pas le cas de la bibliothèque de recherche : seuls 4% (-3%) viennent avec des amis, collègues ou étudiants et 1% (-1%) en couple ainsi que 1% avec de la famille.

10% (-2%) des lecteurs seulement viennent pour la première fois, 37% (+14%) depuis quelques mois, 30% (+7%) depuis l'ouverture de la B.n.F Rez de jardin et 14% (-1%) viennent depuis l'ouverture de la B.n.F Haut de jardin. 5% (-8%)



viennent depuis quelques semaines et 3% (-10%) depuis une semaine. 63% (+25%) de ceux qui fréquentaient Richelieu régulièrement viennent depuis l'ouverture de la B.n.F Rez de jardin.

Parmi les lecteurs qui viennent pour la première fois le jour de leur interrogation, 44% (-3%) sont étudiants, 24% (+4%) sont enseignants - chercheurs, 9% (+3%) exercent une autre profession du supérieur, 7% (+1%) sont enseignants autres que du supérieur. Plus marginalement, 6% (-6%) sont retraités 4% sont ouvriers, 2% (-2%) sont du métier du livre, 2% (-2%) exercent une profession intermédiaire.

Parmi les lecteurs qui viennent pour la première fois, 93% ont l'intention de revenir à la B.n.F, mais seulement 83% chez les enseignants - chercheurs en Lettres-philos-art et 78% parmi les étudiants de la même filière.

53% (-5%) des lecteurs du Rez de jardin viennent plusieurs fois par semaine ; 15% (-1%) viennent tous les jours et 19% (+3%) 2 ou 3 fois par mois. Les plus réguliers sont les étudiants en thèse : 32% d'entre eux viennent tous les jours. Ceux qui viennent le moins souvent sont les enseignants - chercheurs (23% viennent deux ou trois fois par mois ; 3% une fois par mois et 10% moins souvent) ainsi que les personnes qui ont une autre situation professionnelle (23% viennent deux ou trois fois par mois, 6% viennent une fois par mois et 10% moins souvent). Les étudiants, dans leur globalité, ont une pratique du Rez de jardin proche de la moyenne.

81% (-5%) des lecteurs ont une carte annuelle Rez de jardin pour accéder à la bibliothèque. 10% (+4%) ont une carte 12 entrées Rez de jardin et 7% (+1%) une carte 2 entrées Rez de jardin. 2% (-3%) ont déclaré avoir également une carte annuelle Haut de jardin. Ceux qui utilisent le plus les titres d'accès limités en nombre d'entrées sont les étudiants (13% pour les 12 entrées et 8% pour les 2 entrées). 91% (-2%) des enseignants - chercheurs possèdent une carte annuelle Rez de jardin, ainsi que 91% des étudiants en thèse.

88% (+14%) des lecteurs du Rez de jardin ne vont généralement qu'en Rez de jardin. C'est plus particulièrement le cas des enseignants - chercheurs (94%) et des personnes exerçant une autre profession (93%). 10% (-13%) fréquentent les deux : 14% des étudiants, 19% des seconds cycles. C'est plus particulièrement le cas des fréquentants qui viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin (22% (-24% par rapport à 1999) parmi eux), de ceux qui lisent moins de deux heures par jour (22%, -11%), et de ceux qui possèdent une carte d'entrée Rez de jardin avec un nombre limité d'entrées (17%). Il existe donc un public utilisant les deux niveaux, selon les besoins documentaires, et aussi du fait d'une habitude lors de l'ouverture de la B.n.F à se rendre en Haut de jardin, mais ce public tend à diminuer.

Le jour de leur interrogation, 96% (+1%) sont allés en Rez de jardin. 4% (-1%) se sont rendus en Haut et en Rez de jardin : 15% (+6%) de ceux qui viennent pour la première fois, 9% de ceux qui lisent moins de deux heures par jour.

A la question "pourquoi êtes-vous venu aujourd'hui à la B.n.F ?", nous obtenons les résultats suivants :

	Ensemble		Enseignants-chercheurs		Etudiants		Autres
	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Visiter ce nouvel endroit	2%	3%	1%	3%	2%	3%	5%
Travailler au calme	42%	31%	36%	36%	46%	32%	36%
Faire vos recherches bibliographiques	53%	46%	55%	46%	51%	44%	53%
Consulter des documents	82%	65%	85%	68%	82%	66%	78%
Assister à des conférences							1%
Pour le plaisir	1%	1%		1%	2%	1%	2%
Pour rencontrer d'autres personnes	3%		4%		3%		
Pour visiter une exposition	1%		1%	1%			
NSP		1%	1%	1%		1%	

Cette année aussi, la motivation principale des lecteurs du Rez de jardin concerne la consultation des documents (82%, +17%). 53% (+7%) viennent pour faire des recherches bibliographiques ; 42% (+11%) pour travailler au calme.

Les plus nombreux à être venus pour consulter des documents sont les enseignants de lettre - philo - art (93%) ainsi que les étudiants de DEA ou DESS (88%) ; également ceux qui fréquentaient régulièrement la BN Richelieu (89%), et ceux qui viennent depuis une ou plusieurs semaines à la B.n.F (91%).

Les plus nombreux à être venus faire des recherches bibliographiques sont les enseignants de lettre - philo - art (66%), les étudiants en thèse (61%) ; également, ceux qui allaient à Richelieu de temps en temps (52%), ceux qui viennent depuis une ou plusieurs semaines (63%), ceux qui viennent tous les jours (59%).

Ceux qui sont venus pour travailler au calme sont plus nombreux chez les étudiants (46%), ceux qui viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin (51%,

+3%), ceux qui viennent tous les jours (55%) et surtout ceux qui sont venus pour travailler avec leurs propres documents (77%, +10%).

Les lecteurs du Rez de jardin viennent d'abord à la B.n.F. pour utiliser la bibliothèque de recherche et ensuite pour travailler au calme. La visite de ce nouveau lieu, le plaisir, les conférences ou les expositions ou encore la rencontre d'autres personnes ne sont ni des finalités, ni des complémentarités de leur visite.

91% des fréquentants du Rez de jardin conseilleraient à un proche de venir à la B.n.F, dont 68% de réponses " tout à fait ". C'est plus particulièrement le cas des personnes parlant une autre langue que le français (98% d'entre elles), de celles qui viennent pour travailler sur leurs propres documents (96%), et des personnes qui viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin (95%).

2.4 La pratique des salles du Rez de jardin

En Rez de jardin, la fréquentation des salles est la suivante :

Salle	Aujourd'hui		En général	
	2000	1999	2000	1999
K : Philosophie, religion	11%	12%	16%	17%
L : Histoire	14%	14%	28%	32%
M : Ethnologie, sociologie, géographie	11%	11%	16%	17%
N : Economie, politique, presse	9%	11%	12%	13%
O : Droit, publications officielles	9%	12%	12%	16%
P : Audiovisuel	4%	6%	5%	5%
P : Inathèque	2%	3%	1%	3%
R : Histoire des sciences, sciences fondamentales	5%	4%	6%	4%
S : Sciences de la vie, de l'ingénieur	5%	3%	6%	3%
T : Documentation sur le livre et la lecture	2%	1%	3%	1%
U : Littératures étrangères	6%	5%	12%	9%
V : Littérature française	14%	13%	22%	19%
W : Littératures orientales et art	9%	8%	16%	10%
X : Recherche bibliographique	5%	7%	3%	5%
Y : Réserve des livres rares	2%	3%	4%	2%

Si l'on regarde les résultats sur la fréquentation en général ou du jour de l'interrogation, ce sont les salles Histoire et Littérature Française qui sont les plus fréquentées. En revanche, cette année aussi, les salles vouées aux sciences exactes ont un taux de fréquentation relativement faible.

Par département, on obtient les résultats suivants : Philosophie, histoire, sciences de l'homme (36%, -1%) ; Littérature et Art (31%, +4%) ; Droit, Economie, politique (18%, -5%) ; Audiovisuel, Inathèque (6%, -3%) et Sciences et Techniques (10%, +3%).

A la question "pourquoi les personnes ont été dans cette salle ?", on obtient les réponses suivantes toutes salles confondues :

	Ensemble		Enseignants-chercheurs		Etudiants		Autres
	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Pour travailler au calme	20%	18%	16%	15%	22%	20%	15%
Pour vos recherches universitaires	51%	51%	42%	34%	65%	71%	21%
Pour vos recherches personnelles	11%	11%	9%	11%	6%	4%	31%
Pour vos recherches professionnelles	14%	17%	27%	39%	4%	1%	26%
Pour le plaisir	4%	3%	6%	1%	3%	4%	7%

Tout comme en 1999, les salles du Rez de jardin sont des lieux où l'on se rend d'abord pour faire ses recherches universitaires (51%, =). Un peu plus de lecteurs viennent aussi pour travailler au calme (20%, +2%) ; moins s'y rendent pour faire des recherches professionnelles (14%, -3%). 11% s'y rendent pour des recherches personnelles (=). La motivation par la plaisir est toujours faible : 4% (+1%).

Globalement, la motivation de faire des recherches, notamment universitaires, prime donc largement sur la possibilité de travailler au calme en Rez de jardin ou sur le plaisir. La fonction de la bibliothèque de recherche n'est donc pas détournée.

Mais si l'on regarde l'importance de l'ensemble de ces raisons salle par salle, on peut alors voir se dessiner des profils un peu différents en fonction des salles. En 1999, nous avons distingué trois profils : les salles de recherche, les



salles de recherche et de travail au calme, les salles de recherche alliant le plaisir. Cette année, aucune salle n'entre dans cette dernière catégorie.

Les salles de recherches :

	2000	1999
W : Littératures Orientales et Art		
Recherches universitaires	55%	58%
Pour travailler au calme	16%	
Recherches professionnelles	14%	18%
Recherches personnelles	11%	11%
X : Recherche bibliographique		
Recherches universitaires	40%	38%
Pour travailler au calme	17%	
Recherches professionnelles	14%	29%
Recherches personnelles	11%	18%
Y : Réserve des livres rares		
Recherches universitaires	60%	59%
Recherches professionnelles	13%	25%
Recherches personnelles	13%	
P : Audiovisuel / Inathèque		
Recherches universitaires	61%	49%
Recherches professionnelles	15%	
Recherches personnelles	8%	29%
N : Economie, Politique, presse		
Recherches universitaires	58%	51%
Recherches professionnelles	13%	22%
Travailler au calme	13%	16%
L : Histoire		
Recherches universitaires	50%	48%
Travailler au calme	16%	20%
Recherches professionnelles	16%	17%
V : Littérature Française		
Recherches universitaires	49%	53%
Recherches professionnelles	16%	20%
Travailler au calme	16%	16%
T : Documentation sur le Livre et la Lecture		
Recherches universitaires	56%	34%
Recherches professionnelles	22%	22%
Plaisir		11%

Les salles de recherches et de travail au calme :

	2000	1999
K : Philosophie, religion		
Recherches universitaires	40%	47%
Travailler au calme	24%	28%
Recherches professionnelles	14%	
Pour le plaisir	8%	
M : Ethnologie, sociologie, géographie		
Recherches universitaires	51%	54%
Travailler au calme	27%	21%
Recherches professionnelles	13%	16%
R : Histoire des sciences, Sces fondamentales		
Recherches universitaires	44%	52%
Travailler au calme	23%	16%
Recherches professionnelles	21%	16%
O : Droit, publications officielles		
Recherches universitaires	44%	55%
Travailler au calme	23%	15%
Recherches personnelles	21%	15%
S : Sciences de la vie, de l'Ingénieur		
Recherches universitaires	46%	50%
Travailler au calme	25%	23%
Recherches personnelles	17%	
U : Littératures Etrangères		
Recherches universitaires	45%	43%
Travailler au calme	28%	18%
Recherches personnelles	15%	
Recherches professionnelles	6%	21%
Plaisir	6%	7%

Deux profils de salles se dessinent : les salles qui attirent les lecteurs d'abord pour faire des recherches, universitaires puis professionnelles ou personnelles ; des salles où l'on va travailler au calme en complément de ses recherches. La salle où l'on se rend le plus pour le plaisir, en comparaison aux autres salles, est la salle K " Philosophie, Religion ".

Le jour de l'interrogation, 20% (=) des lecteurs qui ont été dans une salle, autre que celle de l'Inathèque, ont consulté un poste informatique pour le catalogue. 16% (-3%) ont consulté un poste informatique pour réserver une place ; 15% (-1%) pour réserver des documents en magasin ; 7% (+3%) pour Internet et 3% (-1%) pour CD Rom et documents numérisés, ce qui constitue une pratique restreinte.



18% (+4%) ont consulté un ou plusieurs livres des magasins et 13% (+1%) un ou plusieurs livres en libre accès. 4% (=) ont consulté des périodiques en libre accès et 3% (-1%) d'autres types de documents comme des microformes, des cartes ... 1% (-2%) seulement n'a pas consulté de livre ou de document de la B.n.F.

Par ailleurs, on n'observe pas de différences significatives entre les différentes sous populations du point de vue de la signalétique. Par contre, du point de vue des pratiques, ceux qui viennent pour la première fois ont, par rapport à la moyenne, un peu plus consulté de livres en magasins (21%) ; ceux qui viennent tous les jours ont un peu plus consulté Internet (11%), ainsi que ceux qui viennent pour travailler sur leurs propres documents (11%).

Mais les différences les plus significatives s'observent entre salles. En effet, si les lecteurs ont un comportement proche de la moyenne dans les salles K, L et R (Philosophie et religion, Histoire, Histoire des sciences et sciences fondamentales), comme en 1999, ainsi que dans les salles M, W (Ethnologie sociologie Géographie ; Littératures Orientales et Art), ce n'est pas le cas pour les autres salles.

En salle N (Economie, politique, presse), les lecteurs sont 8% (-5% par rapport à la moyenne) à consulter un ou des ouvrages en libre accès.

En salle O (Droit, publications officielles), les lecteurs sont 15% (-3% par rapport à la moyenne, +5% par rapport à 1999) à consulter un ou plusieurs livres des magasins.

En salle S (Sciences de la vie, sciences de l'ingénieur), les lecteurs sont 10% (+3% par rapport à la moyenne) à avoir consulté un poste informatique pour Internet.

En salle T (Documentation sur le livre et la lecture), 6% des lecteurs (+3% par rapport à la moyenne) ont consulté un poste informatique pour CD Rom et documents numérisés, 12% (-4% par rapport à la moyenne) un poste informatique pour réserver une place. 17% (+4% par rapport à la moyenne, -6% par rapport à 1999) ont consulté des livres en libre accès.

En salle U (Littératures étrangères), 17% (+4% par rapport à la moyenne, -2% par rapport à 1999) ont consulté un ou plusieurs livres en libre accès.



En salle V (Littérature française), 13% (-3% par rapport à la moyenne) ont consulté un poste informatique pour réserver une place.

En salle X (Recherche bibliographique), 12% (+5 par rapport à la moyenne) des lecteurs ont consulté un poste informatique pour Internet, 9% (+6% par rapport à la moyenne) un poste informatique pour CD Rom ou documents numérisés, 12% (-4% par rapport à la moyenne) un poste informatique pour réserver une place, 10% (-5% par rapport à la moyenne) un poste informatique pour réserver des documents des magasins, 6% (-7% par rapport à la moyenne) ont consulté un ou des ouvrages en libre accès, 9% (-9% par rapport à la moyenne) un ou des livres des magasins, 9% un catalogue papier, et 4% (+3% par rapport à la moyenne, -2% par rapport à 1999) n'ont pas consulté de livre ou de document de la B.n.F.

Enfin, en salle Y (Réserve des livres rares), 15% (-5% par rapport à la moyenne, +7% par rapport à 1999) des lecteurs ont consulté un poste informatique pour le catalogue. Aucun (-3% par rapport à la moyenne) n'a consulté de poste informatique pour CD Rom ou document numérisés, ni de poste informatique pour réserver des documents en magasin (-15% par rapport à la moyenne, -8% par rapport à 1999), ni d'autres types de documents (microformes, cartes ...) (-3% par rapport à la moyenne, -8% par rapport à 1999). 10% (-6% par rapport à la moyenne) des lecteurs ont consulté un poste informatique pour réserver une place, 20% (+7% par rapport à la moyenne, +12% par rapport à 1999) des livres en libre accès, 35% (+17% par rapport à la moyenne, +11% par rapport à 1999) des livres des magasins.

Dans la salle audiovisuelle, 41% (-4%) n'ont rien consulté, 25% (-4%) ont consulté des livres de la B.n.F, 34% (+24%) ont consulté des documents vidéos, 6% (-4%) des images sur écran, 6% des documents sonores, 3% (-7%) des revues de la B.n.F. 9% ont consulté des CD Rom multimédia.

En moyenne, dans les salles autres qu'audiovisuelle / inathèque, les lecteurs ont consulté 1,7 livres en libre accès (1,5 en 1999) : 2,2 parmi les enseignants-chercheurs ; 1,4 parmi les étudiants ainsi que parmi les autres situations professionnelles. Ce sont les enseignants de Lettre – philo – art qui sont les plus demandeurs (3,4 livres).

Les lecteurs qui viennent tous les jours ainsi que ceux qui viennent "moins souvent" en ont consulté 2,4. Les lecteurs qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin ont consulté 2,1 livres en libre accès, ceux qui viennent depuis plusieurs semaines 2,0.



Les salles au-dessus de la moyenne :	2000	1999
Salle T	6,5	1,7
Salle U	4,3	1,8
Les salles au niveau de la moyenne :	2000	1999
Salle K	1,9	2,9
Salle L	1,8	1,6
Salle V	1,8	2,3
Salle M	1,8	0,9
Salle O	1,8	0,8
Salle W	1,6	1,3
Salle S	1,5	1,2
Les salles en dessous de la moyenne :	2000	1999
Salle N	0,7	1,2
Salle R	0,7	1
Salle Y	0,6	0,4
Salle X	0,4	2,3

En moyenne, pour les salles autres qu'audiovisuelle / inathèque, les lecteurs ont consulté 2,6 (1,8 en 1999) livres des magasins : 2,8 (2,1) parmi les enseignants - chercheurs ; 2,8 (1,8) parmi les étudiants ; 1,8 (1,5) parmi les autres situations professionnelles. Les enseignants - chercheurs en lettre - philo - art en ont consulté 3,7 (1,9) en moyenne. Chez les étudiants, ce sont également ceux de cette filière qui en ont consulté le plus : 3,4 (2,4). Du point de vue des cycles, ce sont ceux en thèse : 3,3.

Ceux qui viennent plusieurs fois par semaine en consultent 3,0 et ceux qui viennent "moins souvent" 3,1 ; ceux qui viennent depuis une ou plusieurs semaines 3,2 et ceux qui viennent depuis l'ouverture de la B.n.F Rez de jardin 3,3 ; ceux qui fréquentaient la BN Richelieu régulièrement 3,3 et ceux qui s'y rendaient de temps en temps 3,0.

Les salles au-dessus ou au niveau de la moyenne :	2000	1999
Salle T	4,6	1,3
Salle W	3,7	2,3
Salle S	3,4	2,4
Salle U	3,2	1,6
Salle L	3,1	2,7
Salle M	3,1	2,3
Les salles au niveau de la moyenne :	2000	1999
Salle N	2,9	1,2
Salle R	2,6	1,3
Salle O	2,6	1,4
Salle K	2,5	2,6
Salle V	2,5	2,7
Les salles en dessous de la moyenne :	2000	1999
Salle Y	1,7	1,3
Salle X	0,8	2,3



Seules deux salles connaissent une consultation de document inférieure à la moyenne à la fois pour le libre accès et pour les documents en magasins : il s'agit de la salle X (en 1999, elle se situait au-dessus de la moyenne de consultation du libre accès) et de la salle Y.

Globalement, à la fois pour le libre accès et pour les magasins, les lecteurs consultent donc davantage d'ouvrages de la B.n.F.

En revanche, les lecteurs amènent toujours très peu de livres personnels à la B.n.F : 0,7 (0,6 en 1999) en moyenne. Les enseignants - chercheurs en ont amenés 0,6, les étudiants 0,8, et les personnes exerçant une autre profession 0,5.

89% (-3%) des lecteurs ont consulté des ouvrages en langue française, 28% (+5%) en langue anglaise et 17% (+1%) dans une autre langue. Ceux pour lesquels une autre langue est parlée dans le foyer sont 31% (+6% par rapport à 1999) à consulter des documents dans une autre langue. Les enseignants de lettre - philo - art sont également plus nombreux : 30%. Ce sont également eux qui ont davantage consulté de documents en anglais.

Seuls 15% (+1%) des lecteurs du Rez de jardin sont venus à la B.n.F simplement pour travailler avec leurs propres documents. 83% (-1%) sont venus pour faire une recherche précise ; 2% (=) sont venus pour visiter ou découvrir.

Ceux qui fréquentent la B.n.F depuis plusieurs semaines sont les plus nombreux à venir pour faire une recherche précise : 90% d'entre eux. D'autres catégories viennent également à la B.n.F davantage qu'en moyenne pour faire une recherche précise : c'est le cas des personnes qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin de la B.n.F (87%) ; de celles qui fréquentaient la BN Richelieu de temps en temps (87%) ou régulièrement (86%) ; de celles qui viennent à la B.n.F "moins souvent" (89%) ou deux ou trois fois par mois (86%) ; et évidemment de celles qui viennent faire une recherche précise (88%).

Les plus nombreux à être venus pour travailler sur leurs propres documents sont bien évidemment ceux déclarant venir à la B.n.F pour travailler sur leurs documents (59%), mais aussi ceux qui viennent à la B.n.F depuis l'ouverture du Haut de jardin (27%). Ceux qui viennent tous les jours à la B.n.F sont également plus nombreux que la moyenne à venir travailler sur leurs propres documents : 21%

2.5 L'utilisation des catalogues en Rez de jardin

75% (=) des lecteurs du Rez de jardin ont consulté un catalogue informatique le jour de l'interrogation : 77% (-1%) chez les enseignants - chercheurs ; 79% (+3%) chez les étudiants et 61% (-5%) chez les autres situations professionnelles.

Ils sont plus nombreux chez ceux qui fréquentaient Richelieu (83% pour ceux qui s'y rendaient de temps en temps, et 81% pour ceux qui s'y rendaient régulièrement), parmi ceux qui viennent faire une recherche précise (79%) et ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (79%).

A l'inverse, ils sont moins nombreux parmi ceux qui sont venus travailler avec leurs propres documents (36% n'ont pas utilisé de catalogue informatique) ; ceux qui viennent pour la première fois (33%) ou depuis l'ouverture du Haut de jardin (30%) ; ou encore ceux qui n'étaient pas inscrits à Richelieu (30%).

Parmi ceux qui ont utilisé un catalogue informatique, 90% (-2%) ont utilisé celui des imprimés en magasins : 93% (-1%) parmi les enseignants - chercheurs ; 89% (-2%) parmi les étudiants ; 89% (-5%) parmi les autres situations professionnelles.

29% (-5%) ont utilisé le catalogue du libre accès : 32% (-5%) parmi les enseignants - chercheurs ; 28% (-7%) parmi les étudiants ; 30% (+3%) parmi les autres situations professionnelles. Les deux autres catalogues sont nettement moins utilisés : 5% pour le catalogue des documents numérisés et 4% pour celui des documents audiovisuels.

90% (+12%) des lecteurs qui l'ont utilisé ont trouvé le catalogue des imprimés en magasins facile à utiliser (dont 50% très facile, +23%). 93% (+20%) des enseignants - chercheurs l'ont trouvé facile d'utilisation, 90% (+7%) parmi les étudiants et 80% (+13%) parmi les autres situations professionnelles. Il est intéressant de noter que les personnes qui fréquentaient Richelieu régulièrement se situent au niveau de la moyenne (90% le trouvent facile d'utilisation). 10% (-12%) l'ont trouvé difficile à utiliser (dont 1% très difficile, -6%).

Ce sont ceux qui viennent deux ou trois fois par mois, qui sont plus nombreux à le trouver difficile d'utilisation : 19% d'entre eux ; ainsi que ceux qui viennent depuis plusieurs semaines (16% d'entre eux), et ceux qui viennent pour la première fois (16%).

61% (+19%) des lecteurs ont trouvé ce qu'ils cherchaient sans difficulté, 28% (-17%) avec quelques difficultés et 11% (-2%) n'ont pas trouvé. Parmi ceux qui n'ont pas trouvé, les enseignants - chercheurs sont un peu plus présents (14% d'entre eux), ainsi que ceux qui viennent pour la première fois (17%), et ceux qui viennent tous les jours (17%).

Ceux qui ont trouvé, mais avec quelques difficultés, sont plus nombreux parmi les autres situations professionnelles (41%), ceux qui viennent "moins souvent" (42%) et ceux qui sont venus travailler avec leurs propres documents (33%). Sur ce point, plus les lecteurs viennent depuis longtemps en Rez de jardin, moins ils sont nombreux à "trouver avec quelques difficultés" et plus ils sont nombreux à avoir "trouvé sans difficulté" : ceux qui viennent pour la première fois sont 43% à avoir trouvé avec quelques difficultés et 40% sans difficulté ; ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin sont respectivement 22% et 65%.

38% (+7%) des lecteurs ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas à priori : 41% (+11%) parmi les enseignants - chercheurs ; 36% (+2%) parmi les étudiants et 43% (+23%) parmi ceux qui ont une autre situation professionnelle. C'est également davantage le cas des personnes qui viennent tous les jours (44%) ; de celles qui fréquentaient Richelieu de temps en temps (43%) ; de celles qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (42%).

C'est le cas aussi particulièrement des enseignants - chercheurs en sciences humaines, tout comme en 1999, (50% d'entre eux, +11%) ; également des étudiants de troisième cycle DEA et DESS (51%). En revanche, les étudiants de second cycle sont 26% à avoir trouvé d'autres informations intéressantes. Les fréquentants qui viennent tous les jours sont également plus nombreux que la moyenne à trouver d'autres informations (44%), ainsi que ceux qui se rendaient à Richelieu de temps en temps (43%) et ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin à la B.n.F (42%).

83% (+4%) des lecteurs qui ont utilisé le catalogue du libre accès l'ont trouvé facile d'utilisation (dont 49% (+12%) de réponses "très facile") : 84% (+6%) des enseignants - chercheurs ; 85% (+2%) des étudiants ; 70% (+6%) des autres situations professionnelles. Ils sont 78% (+2%) parmi ceux qui fréquentaient Richelieu régulièrement et 76% parmi ceux qui s'y rendaient de temps en temps.

61% (+8%) des lecteurs ont trouvé sans difficulté ce qu'ils cherchaient dans le catalogue du libre accès, 20% (-8%) avec quelques difficultés. 19% n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient : 24% (+7%) chez les enseignants - chercheurs ; 16% (-5%) parmi les étudiants ; 23% (+11%) parmi les autres situations professionnelles.

On peut noter, parmi ceux qui n'ont pas trouvé, particulièrement les enseignants - chercheurs en sciences humaines (25% d'entre eux), ainsi que ceux



qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (24%). Les plus nombreux à avoir échoué dans leur recherche sont les personnes qui viennent " moins souvent " (30% d'entre elles).

Ceux qui ont trouvé, mais avec quelques difficultés, sont plus nombreux qu'en moyenne parmi les enseignants en sciences humaines (25%), les étudiants (28%), les étudiants en troisième cycle (35%) et en sciences humaines (35%) ; et parmi les personnes qui viennent depuis une ou plusieurs semaines (36%). Les personnes qui viennent pour la première fois sont les plus nombreuses à avoir trouvé avec quelques difficultés : 50% d'entre elles.

28% (+3%) des utilisateurs du catalogue du libre accès ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas à priori dans ce catalogue : 13% (+4%) chez les enseignants - chercheurs ; 34% (+7%) parmi les étudiants ; 35% (=) parmi les autres situations professionnelles. C'est un peu plus le cas aussi des étudiants en sciences humaines (40%) ; des personnes qui viennent à la B.n.F depuis quelques mois (34%), de celles qui viennent tous les jours (47%), de celles qui fréquentaient Richelieu de temps en temps (47%), et de celles qui viennent travailler avec leurs propres documents (41%).

Les utilisateurs du catalogue des documents numérisés sont 73% à le trouver facile d'utilisation, dont 47% de réponses " très facile ". 48% ont trouvé ce qu'ils cherchaient sans difficulté, 26% avec quelques difficultés et 26% ont échoué dans leur recherche. 42% ont trouvé d'autres informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas a priori.

Concernant le catalogue des documents audiovisuels, 69% de ses utilisateurs le trouvent facile d'utilisation, dont 38% de réponse " très facile ". 44% ont trouvé sans difficulté ce qu'ils cherchaient, 31% avec quelques difficultés et 25% n'ont pas trouvé. 38% ont trouvé par son intermédiaire des informations intéressantes qu'ils ne cherchaient pas.

Parmi les lecteurs du Rez de jardin qui ont utilisé un ou des catalogues informatiques, 90% (+12%) ont effectué leur recherche seuls, 10% (-10%) avec l'aide d'une personne de la B.n.F. Ces lecteurs sont donc de plus en plus autonomes dans leur recherche informatique.

Cette année aussi, les plus nombreux à avoir effectué leur recherche seuls sont ceux qui ont une pratique régulière de la B.n.F ou déjà depuis quelque temps : ceux qui viennent tous les jours (96%) ; ceux qui viennent depuis l'ouverture de la B.n.F Rez de jardin (95%). C'est également le cas des enseignants de lettre - philo - art (98%) et des étudiants en thèse (95%).

Ceux qui ont eu le plus recours au personnel bibliothécaire sont les personnes ayant une autre situation professionnelle (16%), celles qui viennent pour la première fois (30%) ou depuis une ou plusieurs semaines (19%), celles qui viennent " moins souvent " (20%).

2.6 La recherche documentaire en libre accès en Rez de jardin

52% (+7%) des lecteurs interrogés ont cherché un livre ou un document en libre accès le jour de l'interrogation : 53% (-7%) parmi les enseignants - chercheurs ; 51% (+10%) parmi les étudiants ; 53% (+17%) parmi les autres situations professionnelles.

70% (+6%) des enseignants, chercheurs en lettre - philo - art ont cherché un livre ou un document. Chez les étudiants, c'est le cas de 59% d'entre eux en deuxième cycle.

44% (+4%) de ceux qui viennent pour la première fois ont cherché un document, et 49% de ceux qui viennent depuis quelques mois. Par contre, ils sont 58% (+1%) parmi ceux qui viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin et 55% (+7%) de ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin. Les personnes qui viennent tous les jours sont également plus nombreuses qu'en moyenne à avoir cherché des documents en libre accès (60%), ainsi que celles qui viennent " moins souvent " (63%) . La pratique régulière de la B.n.F n'induit donc pas une recherche documentaire en libre accès plus importante. Les personnes qui fréquentaient Richelieu de temps en temps sont aussi plus nombreuses qu'en moyenne à chercher : 63% d'entre elles.

59% (+7%) ont cherché un livre ou un document directement dans les rayonnages et 41% (-7%) ont eu recours au catalogue informatique : la méthode de recherche dans les rayonnages est donc cette année favorisée par rapport à la recherche informatique ; il y a peut-être ici un effet d'apprentissage et d'acquis concernant l'organisation et la localisation des documents en libre accès. Les lecteurs qui ont effectué leur recherche à partir du catalogue se retrouvent plus parmi ceux qui viennent depuis une ou plusieurs semaines (58%). Ils sont également un peu plus présents parmi les étudiants (47%), notamment ceux en deuxième cycle (60%) ou en sciences humaines (53%).

Ceux qui ont plutôt cherché directement dans les rayonnages se retrouvent notamment parmi les autres situations professionnelles (73% ; +14%), les enseignants en sciences humaines (83%) ; ainsi que parmi ceux qui fréquentaient



Richelieu de temps en temps (72%), ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (62%), ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (62%), et ceux qui viennent pour travailler sur leurs propres documents (66%).

75% (+14%) des lecteurs qui ont cherché un document l'ont trouvé sans difficulté, 17% (-10%) avec difficulté et 8% (-4%) ne l'ont pas trouvé.

Cette année aussi, l'échec est plus important qu'en moyenne parmi les récents lecteurs : 21% (-8%) pour ceux qui viennent pour la première fois, 12% parmi ceux qui viennent depuis une ou plusieurs semaines. Ceux qui viennent tous les jours sont également dans ce cas : 14% n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchaient. C'est également plus particulièrement le cas des enseignants - chercheurs (12%), notamment les enseignants en sciences humaines (18%).

Les taux de réussite sont un peu plus importants qu'en moyenne parmi les personnes venant depuis quelques mois à la B.n.F (94% ont trouvé ce qu'elles cherchaient), parmi celles qui viennent plusieurs fois par semaine (94%), celles qui viennent deux ou trois fois par mois (96%) ; celles qui viennent pour travailler sur leurs propres documents (98% d'entre elles). On obtient un taux de réussite plus important parmi les étudiants en thèse (84% ont trouvé sans difficulté et 16% avec quelques difficultés).

83% (+7%) ont effectué leur recherche seuls, 7% (-6%) avec l'aide d'une personne de la B.n.F. Les personnes qui exercent d'autres situations professionnelles ont davantage, qu'en moyenne, eu recours au personnel de la B.n.F (14%), ainsi que les personnes qui viennent " moins souvent " (15%), celles qui viennent depuis quelques semaines (17%), et celles qui lisent moins de deux heures (22%). Les personnes qui ont eu le plus recours au personnel de la B.n.F sont celles qui venaient pour la première fois le jour de leur interrogation (28% d'entre elles).

La recherche documentaire concerne essentiellement les livres (90%, +3%) et dans une moindre mesure les revues (16%, -3%). La recherche de revues est la plus présente parmi les étudiants de deuxième cycle (31%). Il y a une recherche plus importante qu'en moyenne parmi les étudiants en sciences humaines (26%), ceux qui viennent pour la première fois (25%), ceux qui viennent une ou plusieurs fois par semaine (26%), ceux qui viennent deux ou trois fois par mois (22%) et ceux qui possèdent une carte d'entrée Rez de jardin avec un nombre d'entrées limité (23%).

Il y a une recherche de livres plus importante parmi les enseignants de lettre - philo - art (97%) et parmi les lecteurs qui fréquentaient régulièrement Richelieu (97%).

43% (+6%) ont trouvé d'autres documents intéressants qu'ils ne cherchaient pas a priori : 47% (+13%) chez les enseignants - chercheurs, 40% (-1%) chez les étudiants, 44% (+15%) parmi les autres situations professionnelles. C'est plus particulièrement le cas des étudiants en thèse (55%), ainsi que des enseignants en sciences humaines (55%) et des personnes qui viennent deux ou trois fois par mois à la B.n.F (51%). La pratique régulière de la B.n.F ne semble pas être déterminante sur cette question.

Concernant les collections en libre accès en Haut de jardin, 1% des fréquentants du Rez de jardin les trouvent trop spécialisées. 25% les trouvent suffisamment spécialisées : 19% des enseignants - chercheurs ; 29% des étudiants ; 22% des autres situations professionnelles. C'est plus particulièrement le cas des lecteurs qui viennent depuis quelques mois à la B.n.F (31%) ou depuis l'ouverture du Haut de jardin (29%) ; de ceux qui viennent tous les jours (30%) et de ceux qui viennent travailler sur leurs propres documents (32%).

25% des fréquentants du Rez de jardin ne les trouvent pas assez spécialisées : 21% chez les enseignants ; 30% parmi les étudiants ; 17% parmi les autres professions. C'est plus particulièrement le cas des étudiants en deuxième cycle (38%) et en sciences humaines (33%) ; des personnes qui n'étaient pas inscrites à Richelieu (29%), de celles qui viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin (37%), de celles qui viennent plusieurs fois par semaine (30%) et de celles qui viennent travailler sur leurs propres documents (36%).

Concernant les collections en libre accès en Rez de jardin, nous obtenons les appréciations suivantes :

	Ensemble	Enseignants-chercheurs	Etudiants	Autres	Dont tout à fait
Récentes	67%	17%	66%	67%	69%
Généralistes	69%	19%	72%	72%	56%
Adaptées à vos besoins	69%	25%	70%	71%	63%

48% des fréquentants du Rez de jardin trouvent plus pratique de demander un document en magasins que de le chercher en libre accès : 41% parmi les enseignants-chercheurs ; 53% parmi les étudiants ; 47% parmi les autres professions. C'est plus particulièrement le cas des personnes qui viennent depuis quelques mois (54%), de celles qui viennent tous les jours (51%) ou plusieurs fois par semaine (53%).

39% préfèrent, au contraire, chercher en libre accès : 42% parmi les enseignants - chercheurs ; 37% parmi les étudiants ; 36% parmi les autres professions. Ils sont plus nombreux qu'en moyenne parmi les personnes qui

viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin (53%), celles qui fréquentaient Richelieu de temps en temps (44%), celles qui viennent deux ou trois fois par mois (45%), et celles qui viennent travailler avec leurs propres documents (57%)

2.7 La satisfaction des services du Rez de jardin

Dans un premier temps, nous avons posé des questions sur l'utilisation effective des services proposés par la B.n.F et seulement en cas d'utilisation nous avons évalué la satisfaction du service afin d'obtenir un avis qualifié. Nous obtenons les résultats suivants pour l'ensemble des fréquentants du Rez de jardin et pour ceux qui sont munis d'une carte annuelle Rez de jardin :

	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
L'accueil pour vous informer						
Ensemble	37%	59%	92%	89%	60%	52%
Carte annuelle	30%	58%	94%	90%	60%	52%
Le service d'orientation des lecteurs						
Ensemble	45%	68%	90%	83%	56%	48%
Carte annuelle	40%	67%	88%	85%	55%	47%
Les conseils des bibliothécaires						
Ensemble	53%	73%	92%	84%	61%	50%
Carte annuelle	52%	73%	92%	83%	61%	48%
Internet en libre-service						
Ensemble	36%	27%	83%	75%	47%	47%
Carte annuelle	39%	30%	84%	75%	48%	48%
Les photocopieuses						
Ensemble	42%	34%	37%	34%	17%	18%
Carte annuelle	42%	35%	36%	33%	16%	16%
Les services de reproduction						
Ensemble	13%	10%	58%	56%	18%	28%
Carte annuelle	15%	10%	58%	54%	18%	23%
Les cafétérias						
Ensemble	61%	59%	48%	37%	13%	7%
Carte annuelle	66%	63%	45%	36%	12%	7%
Les vestiaires						
Ensemble	87%	92%	96%	93%	69%	66%
Carte annuelle	91%	94%	95%	92%	68%	66%
La librairie						
Ensemble	15%		79%		43%	
Carte annuelle	16%		77%		41%	
L'espace projection sur la B.n.F						
Ensemble	2%	1%				
Carte annuelle	2%	2%				



La première remarque, générale, concerne l'existence de différences, cette année, entre les résultats d'ensemble et ceux des détenteurs d'une carte annuelle Rez de jardin : en ce qui concerne l'utilisation de l'accueil pour s'informer (37% pour l'ensemble, 30% pour les détenteurs d'une carte annuelle Rdj), du service d'orientation des lecteurs (respectivement 45% et 40%), des cafétérias (61% et 66%), et des vestiaires (87% et 91%).

Les services de reproduction (13%, +3%), l'espace projection sur la B.n.F (2%, +1%), tout comme en 1999, bien qu'en progression, et la librairie (15%) sont des services peu utilisés par les lecteurs du Rez de jardin. Le service de reproduction ne procure toujours pas une bonne satisfaction à ses utilisateurs. Par contre, les utilisateurs de la librairie en sont satisfaits.

Les autres services sont relativement utilisés par les fréquentants du Rez de jardin. Certains le sont de façon plus importante qu'en 1999 : c'est le cas d'Internet (36%, +9%), des photocopieuses (42%, +8%) et des cafétérias (61%, +2%). Par contre, les autres le sont moins qu'en 1999 : c'est le cas de l'accueil dans le hall (37%, -22%), du service d'orientation des lecteurs (45%, -23%), des conseils des bibliothécaires (53%, -20%), des vestiaires (87%, -5%). Il y a peut-être ici, en dehors du cas particulier des vestiaires, un effet d'apprentissage des lecteurs : ceux-ci connaissent mieux la B.n.F, et sont moins en demande vis-à-vis des personnels de la bibliothèque.

Les services qui procurent une satisfaction insuffisante sont : les photocopieuses (37%, +3%), les cafétérias (48%, +11%), les services de reproduction (58%, +2%). On peut noter que ceux-ci sont cependant en progression.

Les services qui donnent une bonne satisfaction sont : l'accueil pour s'informer (92%, +3%), le service d'orientation des lecteurs (90%, +7%), les conseils des bibliothécaires (92%, +12%), les vestiaires (96%, +3%) et l'Internet en libre service (83%, +8%).

On peut noter que pour l'ensemble de ces services, qu'ils soient plus ou moins utilisés, la satisfaction qu'ils procurent progresse.



Concernant les services propres au Rez de jardin, nous obtenons les résultats suivants :

	Utilisation		Satisfaction		Dont très	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
La communication de documents en magasins						
Ensemble	84%	74%	86%	56%	46%	20%
Carte annuelle	87%	76%	85%	55%	43%	8%
La réservation de places le jour même						
Ensemble	77%	66%	80%	56%	48%	31%
Carte annuelle	79%	69%	78%	56%	47%	30%
La réservation de places pour un autre jour						
Ensemble	78%	81%	84%	74%	55%	45%
Carte annuelle	83%	84%	84%	75%	55%	45%
La réservation par téléphone						
Ensemble	30%	22%	83%	70%	44%	39%
Carte annuelle	35%	23%	82%	69%	42%	39%
La réservation par Internet						
Ensemble	9%		80%		52%	
Carte annuelle	9%		77%		49%	
Les clubs chercheurs						
Ensemble	3%	6%	58%	50%	26%	14%
Carte annuelle	4%	7%	64%	45%	29%	15%

Concernant les services spécifiques du Rez de jardin, les clubs chercheurs sont très peu utilisés par les lecteurs, encore moins qu'en 1999 (3%, -3%). Ce sont les lecteurs qui fréquentaient Richelieu régulièrement (7%) et ceux qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (6%), ceux qui viennent travailler sur leurs propres documents (7%), et ceux qui se rendent à la B.n.F " moins souvent " (6%), qui s'y rendent le plus, mais ces taux de fréquentation sont faibles. Après plus d'un an d'ouverture du Rez de jardin, ces locaux ne sont guère utilisés. De plus, ils ne procurent pas une bonne satisfaction à ceux qui les utilisent (58%).

La réservation par téléphone (30%, +8%) et celle par Internet (9%, +9%) sont peu utilisées, bien qu'en progression. Les autres services sont convenablement utilisés : la communication de documents en magasins (84%, +10%), la réservation des places le jour même (77%, +11%), la réservation des places pour un autre jour (78%, -3%).

Tous les services du Rez de jardin, à l'exception donc des clubs chercheurs, procurent de bonnes satisfactions : il y a eu une amélioration par rapport à 1999 pour l'ensemble de ces services (dont certains ne procuraient pas alors de bonnes satisfactions, comme la communication des documents en magasins et la réservation des places le jour même).



2.8 Les moyens d'information en Rez de jardin

Pour s'informer sur la B.n.F, 81% (+4%) des lecteurs du Rez de jardin ont consulté les postes informatiques, 51% (-11%) ont consulté les dépliants, 48% (+14%) le programme des manifestations, 44% (-14%) ont consulté le guide du lecteur et 41% Chroniques.

Cette année aussi, les lecteurs du Rez de jardin ont des taux de consultation des moyens d'information sur la B.n.F supérieurs à ceux des fréquentants du Haut de jardin : +23% concernant l'utilisation des postes informatiques, +5% concernant la consultation des dépliants, +9% concernant le programme des manifestations, +21% concernant le guide du lecteur et +24% concernant Chroniques. Il y a de la part des lecteurs du Rez de jardin une réelle démarche informative en ce qui concerne la B.n.F.

2.9 Les satisfactions générales en Rez de jardin

Nous avons posé à l'ensemble du public un certain nombre de questions de satisfaction sur les services de la B.n.F. Pour chaque service, le résultat "ensemble" et le résultat pour les lecteurs qui ont une "carte annuelle Rez de jardin" sont précisés.

Les bonnes satisfactions :

	Satisfaction		Dont très		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Les possibilités de travailler						
Ensemble	91%	80%	57%	45%	4%	7%
Carte annuelle	92%	80%	57%	45%	3%	5%
L'ambiance générale						
Ensemble	79%	74%	35%	24%	2%	2%
Carte annuelle	79%	74%	34%	24%	1%	3%
Les horaires d'ouverture						
Ensemble	77%	87%	39%	39%	1%	1%
Carte annuelle	76%	87%	38%	39%	1%	1%
La disponibilité des ouvrages						
Ensemble	77%	54%	36%	20%	8%	16%
Carte annuelle	78%	55%	36%	20%	6%	13%
Les horaires de fermeture						
Ensemble	74%	80%	39%	35%	...	1%
Carte annuelle	71%	79%	37%	35%	...	1%



S C P

57

Les satisfactions moyennes :

	Satisfaction		dont très		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Tarif carte annuelle RdJ						
Ensemble	70%	64%	34%	22%	12%	10%
Carte annuelle	77%	72%	39%	25%	5%	2%
Le choix des livres en libre accès						
Ensemble	69%	61%	28%	21%	10%	22%
Carte annuelle	70%	63%	29%	21%	8%	20%
Le règlement de la B.n.F						
Ensemble	69%	45%	28%	12%	16%	38%
Carte annuelle	69%	47%	29%	11%	14%	37%
Le nombre de livres en libre accès						
Ensemble	69%	55%	29%	22%	11%	23%
Carte annuelle	70%	57%	29%	22%	9%	22%
La répartition par salle						
Ensemble	68%	61%	27%	17%	9%	15%
Carte annuelle	68%	62%	26%	17%	6%	12%

Les satisfactions insuffisantes :

	Satisfaction		Dont très		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
Les jours d'ouverture						
Ensemble	51%	45%	23%	14%	2%	...
Carte annuelle	46%	40%	20%	12%	2%	1%

Les presque inconnues :

	Satisfaction		Dont très		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
La programmation culturelle						
Ensemble	64%		23%		30%	
Carte annuelle	66%		24%		27%	
Le choix des revues en libre accès						
Ensemble	60%	39%	22%	15%	27%	50%
Carte annuelle	60%	41%	21%	16%	25%	48%
Le choix des journaux et magazines en libre accès						
Ensemble	58%	37%	21%	16%	31%	52%
Carte annuelle	59%	40%	21%	17%	29%	49%
Le nombre de revues en libre accès						
Ensemble	57%	39%	20%	15%	28%	51%
Carte annuelle	58%	40%	20%	16%	26%	49%



Les inconnues :

	Satisfaction		Dont très		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
La disponibilité des documents audiovisuels						
Ensemble	34%	11%	10%	6%	62%	86%
Carte annuelle	33%	11%	10%	5%		86%
Tarif carte annuelle HdJ						
Ensemble	31%	25%	14%	9%	58%	62%
Carte annuelle	28%	9%	12%	3%	60%	65%
Le choix des documents audiovisuels						
Ensemble	31%	13%	8%	6%	64%	84%
Carte annuelle	31%	14%	8%	7%	64%	84%
Tarif 12 entrées RdJ						
Ensemble	24%	12%	6%	3%	63%	72%
Carte annuelle	19%	9%	5%	2%	69%	76%
Tarif 2 entrées RdJ						
Ensemble	21%	12%	6%	4%	65%	70%
Carte annuelle	17%	9%	4%	2%	71%	76%
Tarif jour HdJ						
Ensemble	18%	10%	4%	3%	62%	64%
Carte annuelle	16%	9%	4%	3%	65%	65%

D'une manière générale, les lecteurs du Rez de jardin sont encore plus sévères cette année dans leur appréciation que ceux du Haut de jardin. Un seul item obtient plus de 80% de satisfaction et correspond donc à une très bonne satisfaction : il s'agit des possibilités de travailler (91%, +11%). Deux autres items, qui obtenaient au moins 80% de satisfaction en 1999, obtiennent des résultats moindres, tout en restant de bonnes satisfactions : les horaires d'ouverture (77%, -10%) et les horaires de fermeture (74%, -6%).

Les autres "bonnes satisfactions" concernent l'ambiance générale (79%, +5%) et la disponibilité des ouvrages (77%, +23%) en nette progression.

Les satisfactions moyennes sont plus nombreuses cette année. Ce sont également des items qui obtiennent des satisfactions meilleures qu'en 1999. Cela concerne le tarif de la carte annuelle Rdj (70%, +6%), le choix des livres en libre accès (69%, +8%), le règlement de la B.n.F (69%, +24%), le nombre de livres en libre accès (69%, +14%), la répartition par salle (68%, +7%). Il s'agit, pour une partie, d'items qui n'étaient pas suffisamment connus en 1999 : le choix des livres en libre accès (22% de Nsp en 1999), le règlement de la B.n.F (38% de Nsp en 1999), le nombre de livres en libre accès (23% de Nsp en 1999). Il y a donc une amélioration de la satisfaction en ce qui concerne une partie de l'offre documentaire de la B.n.F en libre accès (les livres).



Une seule satisfaction insuffisante, bien qu'en progression, est exprimée : elle porte sur les jours d'ouverture (51%, +6%).

Les autres services obtiennent des satisfactions insuffisantes du fait de leur faible connaissance par les fréquentants du Rez de jardin. Il s'agit des tarifs des cartes Hdj, des tarifs des cartes avec un nombre d'entrées limité en Rdj, de ce qui concerne les documents audiovisuels (choix et disponibilité), ce qui concerne les revues en libre accès (choix et nombre), ce qui concerne le choix des journaux et magazines en libre accès, et la programmation culturelle. Ces satisfactions insuffisantes et peu connues portent donc en partie sur l'offre en libre accès, hors livres, et sur les différents tarifs des cartes pour entrer à la B.n.F.

85% (+8%) des lecteurs du Rez de jardin disent se repérer facilement à l'intérieur de la B.n.F : 83% (+5%) parmi les enseignants - chercheurs ; 86% (+6%) parmi les étudiants ; 86% (+22%) parmi les autres situations professionnelles. Ils ne sont que 59% (+6%) parmi ceux qui viennent pour la première fois.

79% (+7%) des lecteurs interrogés se repèrent facilement à l'extérieur de la B.n.F : 75% (+5%) parmi les enseignants - chercheurs ; 81% (+4%) parmi les étudiants ; 84% (+22%) parmi les autres situations professionnelles. Ils ne sont que 58% (+8%) parmi ceux qui viennent pour la première fois et 70% parmi ceux qui viennent depuis une ou plusieurs semaines.

A la question ouverte " Qu'est ce qui manque le plus à la B.n.F ? " on obtient les réponses suivantes (réponses supérieures à 5%) :

	Avril 2000	Janvier 1999
Plus de jours d'ouverture dans la semaine	15%	
Un meilleur service de cafétéria (taille et qualité)	14%	15%
Une meilleure ambiance	13%	16%
Possibilité de reproduction moins chères	9%	
Des distributeurs de boissons	8%	6%
La diversité dans le choix des ouvrages	7%	
Aménagements pratiques intérieurs	7%	
Meilleures conditions de travail	6%	
Un accès plus simple aux ouvrages	5%	12%
Un service cafétéria moins cher	5%	

Pour rappel, les autres attentes exprimées en 1999, et obtenant moins de 5% cette année, sont les suivantes :

	Avril 2000	Janvier 1999
Un système informatique qui fonctionne	3%	12%
Du personnel d'accueil et d'information	4%	8%
Une signalétique des espaces	3%	5%
Une plus grande disponibilité des ouvrages	2%	5%
Des accès plus simples aux salles	3%	5%



Les principales attentes des lecteurs du Rez de jardin portent principalement sur deux thématiques : les possibilités de travail (jours d'ouverture, conditions de travail, possibilités de reproduction) ; les services annexes à la bibliothèque et notamment le service cafétéria (taille, qualité et prix), des distributeurs de boissons.

La demande relative aux possibilités de reproduction est davantage exprimée qu'en moyenne par les personnes qui viennent "moins souvent" à la B.n.F (15% d'entre elles).

L'attente en termes d'aménagements intérieurs est un peu plus exprimée par les personnes qui viennent à la B.n.F depuis l'ouverture du Rez de jardin (11%), l'attente d'un meilleur service de cafétéria par les personnes qui viennent plusieurs fois par semaine (18%), celle d'un service de cafétéria moins cher par les personnes qui viennent depuis l'ouverture du Haut de jardin (9%).

La demande de jours d'ouverture plus nombreux est fortement exprimée par les personnes qui fréquentaient régulièrement Richelieu (24% d'entre elles), par celles qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (26%), et par les personnes qui viennent tous les jours (22%).

Cette année encore, on peut aussi remarquer la demande relative à l'ambiance de la B.n.F. Elle concerne davantage les personnes qui viennent pour la première fois (17% d'entre elles, -10% par rapport à 1999).

En moyenne, les lecteurs du Rez de jardin sont restés 281 minutes (266 en 1999) à l'intérieur de la B.n.F le jour de l'interrogation, soit 4h41 : 300 minutes (+1 minute) pour les enseignants - chercheurs (5 heures) ; 286 minutes (+25 minutes) pour les étudiants (4h46) ; 235 minutes (+4 minutes) pour les autres situations professionnelles (3h55). Cette année encore, ceux qui viennent tous les jours sont aussi ceux qui restent le plus : en moyenne 328 minutes (+4 minutes) soit 5h24. Les étudiants en thèse restent plus longtemps que la moyenne (319 minutes, soit 5h19), de même que les enseignants en sciences humaines (327 minutes, 5h27).

La note attribuée à la B.n.F par les lecteurs du Rez de jardin est de 7,04 (6,26 en 1999). Elle est donc en progression par rapport à 1999, mais elle reste, tout comme en 1999, inférieure à celle attribuée par les lecteurs du Haut de jardin (7,27). La note attribuée par les enseignants - chercheurs est de 6,97 (5,91 en 1999), par les étudiants de 7,06 (6,59 en 1999) et par les autres situations professionnelles de 7,07 (5,65 en 1999). Les personnes qui sont restées le plus longtemps attribuent une note inférieure à la moyenne : les enseignants en sciences humaines (6,86) et les étudiants en thèse (6,95).

Ce sont les personnes qui fréquentaient régulièrement Richelieu qui notent le plus sévèrement, comme en 1999, la B.n.F avec une note de 6,60 (5,56 en 1999), ainsi que les personnes qui viennent depuis l'ouverture du Rez de jardin (6,60).

Les personnes plus indulgentes se trouvent parmi celles qui n'étaient pas inscrites à Richelieu (7,25), parmi celles qui viennent tous les jours (7,29), et parmi celles qui viennent depuis une ou plusieurs semaines (7,35), ou depuis quelques mois (7,28) ou depuis l'ouverture du Haut de jardin (7,28).

2.10 Les pratiques des autres bibliothèques par les publics du Rez de jardin

Nous avons posé deux questions ouvertes, la première sur les bibliothèques fréquentées avant la B.n.F et la seconde sur les bibliothèques fréquentées actuellement, donc en complément à la B.n.F. On obtient les citations suivantes :

<u>Avant la B.n.F</u>	Ensemble		Enseignants-chercheurs		Etudiants		Autres	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999
BN Richelieu	49%	51%	73%	78%	28%	31%	69%	76%
BN Arsenal, Opéra, J. Vilar	3%	3%	3%	7%	2%	1%	3%	5%
BPI	10%	9%	7%	4%	10%	13%	13%	6%
BIU Sainte-Geneviève	12%	15%	7%	4%	16%	22%	8%	8%
BIU Cujas	3%	4%	3%	7%	3%	3%	1%	1%
BU Sorbonne	8%	15%	7%	7%	10%	22%	4%	3%
BU parisiennes	17%	9%	9%	3%	24%	12%	8%	
BU de province	5%	5%	2%	8%	8%	1%	1%	
BM parisiennes	5%	8%	1%	4%	8%	10%	3%	8%
BM de banlieue	1%	3%		1%	1%	2%		7%
Bibliothèque étrangère	6%	4%	8%	4%	6%	5%		3%
Bibliothèque d'administration ou d'entreprise	1%	4%	1%	3%	1%	3%	1%	7%

Tout comme en 1999, la moitié des lecteurs du Rez de jardin utilisaient la BN Richelieu pour faire le travail qu'ils font aujourd'hui à la B.n.F, particulièrement



parmi les enseignants - chercheurs (73%, -5%) et les autres situations professionnelles (69%, -7%).

Les étudiants, quant à eux, allaient essentiellement dans les BIU ou les BU parisiennes, et pour certains à la BN Richelieu (49% des étudiants en thèse).

Actuellement	Ensemble		Enseignants-chercheurs		Etudiants		Autres	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999
BN Richelieu	1%	7%	2%	7%		5%		11%
BN Arsenal, Opéra, J. Vilar	7%	10%	14%	14%	3%	5%	10%	24%
BPI	14%	7%	8%	3%	16%	7%	20%	12%
BIU Sainte-Geneviève	16%	23%	13%	19%	19%	28%	13%	8%
BIU Cujas	4%	4%	5%	7%	5%	3%	1%	
BU Sorbonne	19%	24%	19%	28%	20%	27%	14%	5%
BU parisiennes	29%	17%	27%	20%	33%	16%	17%	16%
BU de province	7%	7%	4%	6%	9%	9%	3%	1%
BM parisiennes	18%	21%	16%	17%	18%	20%	19%	32%
BM de banlieue	4%	5%	1%	1%	5%	4%	3%	16%
Bibliothèque étrangère	4%	4%	7%	9%	3%	2%	6%	7%
Bibliothèque d'administration ou d'entreprise	3%	12%	6%	14%	2%	11%	4%	15%

Seules deux réponses connaissent un résultat en augmentation par rapport à 1999 : il s'agit de la fréquentation des B.U. parisiennes (29%, +12%) et de la BPI (14%, +7%). Les autres bibliothèques universitaires sont moins fréquentées qu'en 1999.

Cependant, hormis la fréquentation de la BN Richelieu et celle de bibliothèques étrangères, les autres bibliothèques connaissent une fréquentation supérieure actuellement par rapport à leur fréquentation avant l'ouverture de la B.n.F.



2.11 Conclusion pour les publics du Rez de jardin

Encore plus qu'en 1999, les fréquentants du Rez de jardin utilisent la B.n.F comme une réelle bibliothèque de recherche : le fond documentaire, tant en magasins qu'en libre accès, est davantage utilisé, et les usagers viennent toujours principalement pour des motivations de recherche documentaire.

Un clivage semble s'opérer cette année entre le Rez de jardin et le Haut de jardin : parmi les fréquentants du Rez de jardin, une proportion moindre qu'en 1999 se rend également en Haut de jardin. Il y a une dissociation de plus en plus grande entre les deux niveaux de la B.n.F. De plus, le Haut de jardin semble être davantage, qu'en 1999, une bibliothèque d'études (comme l'indique la croissance de l'effectif des étudiants de seconds cycles au sein de son public), et le Rez de jardin être davantage une bibliothèque de recherche (comme l'indique les croissances de la présence des étudiants en troisième cycle ou thèse, ainsi que l'augmentation de la présence des professions supérieures).

Les problèmes de fonctionnement qui se posaient en 1999 à propos de la communication des ouvrages en magasins et du système informatique (réservation des places) semblent résolus au regard des satisfactions exprimées à ces sujets.

D'ailleurs, globalement, la satisfaction des fréquentants du Rez de jardin est meilleure qu'en 1999, de même que la note qu'ils attribuent à la B.n.F. Cette dernière reste cependant inférieure à celle attribuée par les fréquentants du Haut de jardin : les lecteurs du Rez de jardin sont plus exigeants que ceux du Haut de jardin.

Cependant, l'absence de réels lieux de vie et de rencontre reste posée : les clubs chercheurs ne remplissent toujours pas cette fonction. D'une part, ils sont mêmes moins fréquentés qu'en 1999, et d'autre part la satisfaction exprimée à leur propos est insuffisante. La cafétéria n'est pas non plus perçue comme un lieu de rencontre et de convivialité et ne remporte pas une satisfaction satisfaisante.

Cette absence de lieux de convivialité est à mettre en relation avec les attentes exprimées par les lecteurs, en termes de meilleure cafétéria et de meilleure ambiance.

Un autre point apparaît cette année : il y a une demande concernant les conditions d'ouverture de la B.n.F. Du point de vue de la plage horaire d'ouverture : la satisfaction sur cette question a diminué. Et également du point de vue des jours : la satisfaction concernant les jours d'ouverture est insuffisante, et les lecteurs du Rez de jardin attendent davantage de jours d'ouverture.